Analyse af markedet for realkredit

Appendiks: Spørgeskema og svarfordelinger fra spørgeskemaundersøgelse blandt forbrugere

Maj 2017

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Appendiks: Spørgeskema og svarfordelinger fra spørgeskemaundersøgelse blandt forbrugere

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: +45 41 71 50 00
E-mail: kfst@kfst.dk

Indhold

Kapitel 1

1.1 Spørgeskemaets indledning 5

Kapitel 2

1. Har du (din hustand) et lån med pant i en bolig (et boliglån)? 6

2. Hvilket udsagn passer bedst på dig? 7

3. Hvilke typer af lån har du i din bolig? 7

4. Hvor har du dit nuværende realkreditlån? 7

5. Hvor har du dit nuværende prioritetslån? 8

6. Hvad var de vigtigste grunde til dit seneste valg af *udbyder af boliglån*? 8

7. Hvor ville du placere dit boliglån, hvis du ikke længere kunne have det hos <indsæt svar fra spørgsmål 4 eller spørgsmål 5>? 9

8. Hvor har du bank? 9

9. Har du skiftet bank inden for de seneste tre år? 10

10. Hvilken af følgende lånetyper udgjorde den største andel af dit nuværende boliglån ved optagelse? 10

11. Hvilket udsagn beskriver bedst dit nuværende boliglån? 10

12. Hvornår er dit nuværende boliglån optaget? 11

13. Hvad var de vigtigste grunde til at du valgte et <indsæt svar fra spørgsmål 10> som den primære finansiering af din nuværende bolig? 11

14. Hvilket udsagn beskriver bedst, hvad du gjorde med bankrådgiverens tilbud? 12

15. Har du skiftet udbyder af boliglån inden for de seneste tre år? 12

16. Hvilken udbyder skiftede du fra? 12

17. Hvad var anledningen til, at du skiftede *udbyder af boliglån?* 13

18. Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har skiftet udbyder af boliglån inden for de seneste tre år? 13

19. Hvilke af følgende skridt tog du i forbindelse med, at du optog dit nuværende boliglån? 14

20. Hvor lang tid brugte du på at undersøge mulighederne på markedet i forbindelse med, at du optog dit nuværende boliglån? 14

21. Hvor mange udbydere af boliglån indhentede du tilbud fra, før du optog dit nuværende boliglån? 14

22. Da du optog dit nuværende boliglån, undersøgte du så forskelle mellem realkreditinstitutter/banker i følgende? 15

23. Har du forsøgt at forhandle gebyrer og/eller andre vilkår for dit nuværende boliglån? 15

24. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om markedet for boliglån? 15

Kapitel 1
Indledning til spørgeskemaundersøgelse blandt forbrugere

1.1 Spørgeskemaets indledning

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gennemfører i øjeblikket en analyse af det danske marked for lån med pant i boligen (realkreditlån eller prioritetslån). Analysen forventes afsluttet i efteråret 2016.

Denne spørgeskemaundersøgelse undersøger danskernes oplevelser og adfærd på markedet. Resultatet af spørgeskemaundersøgelsen vil indgå i analysen. Alle oplysninger behandles anonymt i analysen.

Det tager ca. 10-15 min. at besvare spørgeskemaet. Du bedes udfylde skemaet senest d. 11. juli.

Spørgsmål kan rettes til Mads Bramsen (tlf.: 41 71 52 05/msb@kfst.dk) eller Sara Jørgensen (tlf. 41 71 52 75/sfj@kfst.dk).

På forhånd tak for din tid og dine input.

Med venlig hilsen

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Kapitel 2
Spørgsmål og svarfordeling

Nedenfor er spørgsmål og svarfordeling for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgeskemaundersøgelse blandt forbrugere på realkreditmarkedet i 2016 præsenteret. Oplysninger om spring og filtre i spørgeskemaet fremgår, hvor de forefindes.

I alt har 2101 respondenter besvaret spørgeskemaet. Antallet af respondenter, der har besvaret et spørgsmål, er angivet som "**N**" i parentes efter spørgsmålet. Fordelingen af respondenter er ved de enkelte svarkategorier angivet først i andel og derefter i antal i parentes[1].

For spørgsmål med "andet" eller "andre" som svarkategori er svarerne, hvor det har været muligt, kategoriseret, fx i temaer. En evt. kategorisering er angivet med rød skrift.

Respondenterne har ved nogle spørgsmål haft mulighed for at vælge flere svarmuligheder. Dette har betydet, at svarprocenten på disse spørgsmål overstiger 100 pct. Ved spørgsmål, hvor respondenterne kun har kunnet vælge én svarmulighed, kan svarprocenten summere til mere eller mindre end 100 pct. grundet afrunding af procentsatserne.

1. Har du (din hustand) et lån med pant i en bolig (et boliglån)?
Et boliglån med pant i bolig kan enten være optaget i et realkreditinstitut eller i en bank. (Sæt gerne flere krydser).
(N=2.101)

» Ja, til en eller flere ejerboliger	96 pct. (2.013)
» Ja, til en eller flere fritidsboliger (fx sommerhus)	9 pct. (185)
» Ja, til en eller flere andelsboliger	1 pct. (14)
» Nej	0 pct. (0)
» Ved ikke	0 pct. (0)

Hvis der er svaret "Ja, til en eller flere ejerboliger" i spørgsmål 1 eller der er svaret "Ja, til en eller flere ejerboliger" og "Ja, til en eller flere fritidsboliger (fx sommerhus)"samtidigt i spørgsmål 1, gå da til spørgsmål 2. ***I den resterende del af spørgeskemaet skal du tænke på lånet for den ejerbolig, du pt. bor i.***

Hvis der kun er svaret "Ja, til en eller flere fritidsboliger (fx sommerhus)" i spørgsmål 1, gå da til spørgsmål 2. ***I den resterende del af spørgeskemaet skal du tænke på lånet til din fritidsbolig.***

Hvis der er svaret "Ja, til en eller flere andelsboliger", "Nej" eller "Ved ikke" i spørgsmål 1, stop da din besvarelse af spørgeskemaet her.

[1] Det er det vægtede antal respondenter, der fremgår af parenteserne ved hver svarkategori. Vægtningen er sket på baggrund af parametrene køn, alder og region.

2. Hvilket udsagn passer bedst på dig?
(N=2.101)

» Jeg har helt eller delvist indsigt i husstandens boliglån	100 pct. (2.101)
» Jeg har ikke indsigt i husstandens boliglån	0 pct. (0)
» Ved ikke	0 pct. (0)

Når du skal købe en bolig, vil den samlede betaling for boligen ofte bestå af følgende:

- ***Et realkreditlån i et realkreditinstitut eller et prioritetslån i en bank på op til 80 procent af boligens værdi (60 procent for et sommerhus).***
- ***Et banklån på op til 15 procent af boligens værdi (35 procent for et sommerhus).***
- ***En udbetaling på mindst 5 procent af boligens værdi.***

I de næste spørgsmål skal du tænke på sammensætningen af dit samlede boliglån.

3. Hvilke typer af lån har du i din bolig?
(Sæt gerne flere krydser).
(N=2.101)

» Realkreditlån	91 pct. (1.915)
» Prioritetslån i banken	18 pct. (384)
» Banklån til at dække den del af min bolig, der ikke kan finansieres ved et realkreditlån eller prioritetslån	18 pct. (378)
» Andre (notér)	2 pct. (32)
» Ved ikke	0 pct. (0)

Andre: (N=32)

» Pantebrev	30 pct. (10)
» Kassekredit	14 pct. (4)
» Lån til dækning af renovering	9 pct. (3)
» Privat lån	5 pct. (2)
» Andet	41 pct. (13)

Hvis der er svaret "Realkreditlån" i spørgsmål 3, gå da til spørgsmål 4. Hvis der er svaret "Prioritetslån i banken" i spørgsmål 3, gå da til spørgsmål 5. Hvis der er svaret andet end "Realkreditlån" eller "Prioritetslån i banken", stop da din besvarelse af spørgeskemaet her.

4. Hvor har du dit nuværende realkreditlån?
(N=1.915)

» Nykredit/Totalkredit	45 pct. (860)
» Realkredit Danmark	29 pct. (548)
» Nordea Kredit	16 pct. (298)
» BRF Kredit	7 pct. (143)
» Andet realkreditinstitut (notér)	2 pct. (44)
» Ved ikke	1 pct. (23)

Andet: (N=44)

» DLR Kredit	30 pct. (13)
» Jyske Bank	26 pct. (12)
» Totalkredit	22 pct. (10)
» Andet	21 pct. (9)

Gå til spørgsmål 6, hvis du har skullet svare på spørgsmål 4.

5. Hvor har du dit nuværende prioritetslån?
(N=384)

» Nordea	31 pct. (119)
» Danske Bank	23 pct. (88)
» Jyske Bank	16 pct. (63)
» Handelsbanken	6 pct. (24)
» Sydbank	6 pct. (23)
» Nykredit Bank	3 pct. (13)
» Lån & Spar Bank	3 pct. (11)
» Arbejdernes Landsbank	2 pct. (8)
» Spar Nord Bank	2 pct. (6)
» Nordjyske Bank	1 pct. (5)
» Ringkjøbing Landbobank	1 pct. (3)
» Sparekassen Kronjylland	1 pct. (3)
» Sparekassen Vendsyssel	1 pct. (3)
» Den Jyske Sparekasse	1 pct. (2)
» Alm. Brand Bank	1 pct. (2)
» BankNordik	1 pct. (2)
» Vestjysk Bank	0 pct. (1)
» Danske Andelskassers Bank	0 pct. (1)
» Middelfart Sparekasse	0 pct. (1)
» Sparekassen Sjælland	0 pct. (0)
» Andet (notér)	2 pct. (6)
» Ved ikke	0 pct. (0)

Andet: (N=6)

» Frøs Sparekasse	57 pct. (3)
» Sparekassen Fyn	16 pct. (1)
» Østjydsk Bank	14 pct. (1)
» Jutlander Bank	13 pct. (1)

Gå til spørgsmål 6, hvis du har skullet svare på spørgsmål 5.

6. Hvad var de vigtigste grunde til dit seneste valg af *udbyder af boliglån*?
Her skal du tænke på, hvorfor du valgte et specifikt realkreditinstitut eller en specifik bank frem for en anden. (Angiv op til tre svar).
(N=2.101)

» Samling af mine bankforretninger ét sted	37 pct. (777)
» Anbefaling fra min bankrådgiver	37 pct. (768)
» Tilbød lån, som passede bedre til mine ønsker	15 pct. (315)
» Tilbød samlet set et billigere lån	15 pct. (309)
» Tilbød lavere rente på boliglånet	11 pct. (239)
» Kunne få lånet hurtigt på plads	9 pct. (183)
» Anbefaling fra venner/familie	5 pct. (94)
» Anbefaling fra ejendomsmægler	4 pct. (84)
» Favorable vilkår gennem mit arbejde/min fagforening	3 pct. (72)
» Anbefaling fra en ekstern rådgiver	2 pct. (50)
» Andre grunde (notér)	8 pct. (165)
» Ved ikke	4 pct. (89)

Andre: (N=165)

» Jeg var eksisterende eller tidligere kunde hos udbyder	29 pct. (48)
» Udbyderen af boliglånet var bankens samarbejdspartner	16 pct. (27)
» Nuværende eller tidligere ansat i banken/realkreditinstituttet	12 pct. (19)
» Kunne opnå mere favorable lånevilkår hos udbyder	9 pct. (15)
» Jeg overtog lånet ved huskøb	6 pct. (10)
» Andre	28 pct. (46)

Hvis der er svaret "Nykredit/Totalkredit", "Realkredit Danmark", "Nordea Kredit", "BRF Kredit" eller "Andet realkreditinstitut (notér)" i spørgsmål 4, gå da til spørgsmål 7.

Hvis der er svaret "Nordea", "Danske Bank", "Jyske Bank", "Handelsbanken", "Sydbank", "Nykredit Bank", "Lån & Spar Bank", "Arbejdernes Landsbank", "Spar Nord Bank", "Nordjyske Bank", "Ringkjøbing Landbobank", "Sparekassen Kronjylland", "Sparekassen Vendsyssel", "Den Jyske Sparekasse", "Alm. Brand Bank", "BankNordik", "Vestjysk Bank", "Danske Andelskassers Bank", "Middelfart Sparekasse", "Sparekassen Sjælland" eller "Andet (notér)" i spørgsmål 5, gå da til spørgsmål 7.

Hvis der er svaret "Ved ikke" i spørgsmål 4 eller "Ved ikke" i spørgsmål 5, gå da til spørgsmål 8.

7. Hvor ville du placere dit boliglån, hvis du ikke længere kunne have det hos <indsæt svar fra spørgsmål 4 eller spørgsmål 5>?
(N=2.080)

» BRF Kredit	15 pct. (304)
» Realkredit Danmark	7 pct. (142)
» Nykredit/Totalkredit	3 pct. (65)
» Nordea Kredit	2 pct. (41)
» Som prioritetslån i en bank *(Svarmuligheden fremgår kun, hvis der i spørgsmål 3 blev svaret "Realkreditlån")*	5 pct. (114)
» Som prioritetslån i en anden bank *(Svarmuligheden fremgår kun, hvis der i spørgsmål 3 blev svaret "Prioritetslån i bank")*	2 pct. (42)
» Andet realkreditinstitut	7 pct. (153)
» Ved ikke	59 pct. (1218)

Gå til spørgsmål 8, hvis du har skullet svare på spørgsmål 7.

8. Hvor har du bank?
Har du flere banker, så vælg den bank, hvor din NemKonto er tilknyttet.
(N=2.101)

» Danske Bank	23 pct. (492)
» Nordea	18 pct. (380)
» Jyske Bank	9 pct. (194)
» Sydbank	6 pct. (128)
» Nykredit Bank	6 pct. (124)
» Spar Nord Bank	5 pct. (114)
» Arbejdernes Landsbank	5 pct. (97)
» Lån & Spar Bank	3 pct. (61)
» Handelsbanken	2 pct. (41)
» Sparekassen Vendsyssel	2 pct. (31)
» Sparekassen Kronjylland	1 pct. (30)
» Vestjysk Bank	1 pct. (30)
» Den Jyske Sparekasse	1 pct. (28)
» Nordjyske Bank	1 pct. (28)

» Alm. Brand Bank	1 pct. (26)
» BankNordik	1 pct. (23)
» Sparekassen Sjælland	1 pct. (22)
» Danske Andelskassers Bank	1 pct. (21)
» Middelfart Sparekasse	1 pct. (21)
» Ringkjøbing Landbobank	1 pct. (10)
» Anden	9 pct. (190)
» Ved ikke	1 pct. (11)

9. Har du skiftet bank inden for de seneste tre år?
Her tænkes på den bank, hvor din NemKonto er tilknyttet.
(N=2.101)

» Ja	14 pct. (292)
» Nej	86 pct. (1.805)
» Ved ikke	0 pct. (5)

10. Hvilken af følgende lånetyper udgjorde den største andel af dit nuværende boliglån ved optagelse?
(N=2.101)

» Fastforrentet realkreditlån *(Svarmuligheden fremgår kun, hvis der i spørgsmål 3 blev svaret "Realkreditlån")*	51 pct. (1.080)
» Variabelt forrentet realkreditlån *(Svarmuligheden fremgår kun, hvis der i spørgsmål 3 blev svaret "Realkreditlån")*	38 pct. (789)
» Fastforrentet prioritetslån *(Svarmuligheden fremgår kun, hvis der i spørgsmål 3 blev svaret "Prioritetslån i Bank")*	4 pct. (80)
» Variabelt forrentet prioritetslån *(Svarmuligheden fremgår kun, hvis der i spørgsmål 3 blev svaret "Prioritetslån i Bank")*	5 pct. (108)
» Ved ikke	2 pct. (44)

Hvis der er svaret "Fastforrentet realkreditlån", "Variabelt forrentet realkreditlån", "Fastforrentet prioritetslån" eller "Variabelt forrentet prioritetslån" i spørgsmål 10, da gælder: ***I den resterende del af spørgeskemaet skal du tænke på den del af dit lån, der er et <indsæt svar fra spørgsmål 10> i din bolig.***

11. Hvilket udsagn beskriver bedst dit nuværende boliglån?
(N=2.101)

» Lånet er optaget i forbindelse med omlægning af mit lån	40 pct. (831)
» Lånet er optaget i forbindelse med køb af ny bolig (ikke førstegangskøber)	24 pct. (497)
» Lånet er mit første boliglån	21 pct. (450)
» Lånet er optaget i forbindelse med ombygning af min bolig	9 pct. (193)
» Lånet er optaget som tillægsbelåning i min bolig	3 pct. (52)
» Ingen af ovenstående passer på mit nuværende boliglån	4 pct. (79)

12. Hvornår er dit nuværende boliglån optaget?
Her tænkes på det år, hvor du underskrev din nuværende låneaftale.
(N=2.101)

» I 2015-2016	23 pct. (492)
» I 2012-2014	29 pct. (612)
» I 2009-2011	15 pct. (305)
» I 2005-2008	15 pct. (313)
» I 2004 eller tidligere	15 pct. (319)
» Husker ikke	3 pct. (60)

13. Hvad var de vigtigste grunde til at du valgte et <indsæt svar fra spørgsmål 10> som den primære finansiering af din nuværende bolig?
(Angiv op til tre svar).
(N=2.057)

» Renten ligger fast *(Svarmuligheden fremgår kun, hvis der i spørgsmål 10 blev svaret "Fastforrentet realkreditlån" eller "Fastforrentet prioritetslån")*	35 pct. (717)
» Sikkerhed for at jeg ved, hvad jeg skal betale i hele lånets løbetid *(Svarmuligheden fremgår kun, hvis der i spørgsmål 10 blev svaret "Fastforrentet realkreditlån" eller "Fastforrentet prioritetslån")*	33 pct. (671)
» Den samlede pris på lånet	25 pct. (521)
» Anbefaling fra min bankrådgiver	19 pct. (392)
» Renten er variabel *(Svarmuligheden fremgår kun, hvis der i spørgsmål 10 blev svaret "Variabelt forrentet realkreditlån" eller "Variabelt forrentet prioritetslån")*	14 pct. (281)
» Samme lånetype, som jeg er vant til	11 pct. (217)
» Løbetiden	10 pct. (212)
» Mulighed for at betale ekstra ind på lånet	9 pct. (185)
» Samling af mine bankforretninger ét sted	7 pct. (140)
» Anbefaling fra venner/familie	4 pct. (76)
» Anbefaling fra en ekstern rådgiver	3 pct. (51)
» Lånet kan ikke opsiges af realkreditinstitut	2 pct. (50)
» Jeg skal ikke betale administrationsbidrag til et realkreditinstitut *(Svarmuligheden fremgår kun, hvis der i spørgsmål 10 blev svaret "Fastforrentet prioritetslån" eller "Variabelt forrentet prioritetslån")*	2 pct. (36)
» Anbefaling fra min ejendomsmægler	1 pct. (19)
» Andre grunde (notér)	6 pct. (128)
» Ved ikke	2 pct. (50)

Andre: (N=128)

» Renten (herunder lav rente, renteloft mm.)	37 pct. (47)
» Lånet havde de mest favorable vilkår (herunder afdrag og ydelse)	11 pct. (14)
» Lånet havde gode konverteringsmuligheder	7 pct. (9)
» Lånet havde afdragsfrihed	4 pct. (5)
» Lånet var den billigste løsning for mig	4 pct. (5)
» Lånets løbetid	1 pct. (2)
» Andre	36 pct. (46)

Hvis der er svaret "Anbefaling fra min bankrådgiver" i spørgsmål 13, gå da til spørgsmål 14. Ellers gå til spørgsmål 15.

Du har svaret, at "anbefaling fra min bankrådgiver" var en vigtig grund til, at du valgte et <indsæt svar fra spørgsmål 10>.

14. Hvilket udsagn beskriver bedst, hvad du gjorde med bankrådgiverens tilbud?
Det tilbud som jeg modtog fra min bankrådgiver:
(N=392)

» Gennemgik jeg selv for at sikre mig, at det var det rigtige lån for mig	57 pct. (222)
» Accepterede jeg med det samme	23 pct. (91)
» Søgte jeg råd hos venner/familie til at vurdere, om det var det rigtige lån for mig	14 pct. (53)
» Søgte jeg ekstern professionel rådgivning til at vurdere, om det var det rigtige lån for mig	3 pct. (12)
» Andet (notér)	2 pct. (10)
» Ved ikke	1 pct. (4)

Andet: (N=10)

» Gennemgik jeg med rådgiver	37 pct. (4)
» Gennemgik jeg med ægtefælle	22 pct. (2)
» Andet	41 pct. (4)

Gå til spørgsmål 15, hvis du har skullet svare på spørgsmål 14.

15. Har du skiftet udbyder af boliglån inden for de seneste tre år?
Her menes at skifte til et andet realkreditinstitut eller en anden bank end der, hvor du har taget lånet.
(N=2.101)

» Ja	8 pct. (161)
» Nej, men jeg har overvejet det	24 pct. (500)
» Nej, og jeg har ikke overvejet det	68 pct. (1.429)
» Ved ikke	1 pct. (11)

Hvis der er svaret "Ja" i spørgsmål 15, gå da til spørgsmål 16. Hvis der er svaret "Nej, men jeg har overvejet det" eller "Nej, og jeg har ikke overvejet det" i spørgsmål 15, gå da til spørgsmål 18. Hvis der er svaret "Ved ikke" i spørgsmål 15, gå da til spørgsmål 19.

16. Hvilken udbyder skiftede du fra?
(N=161)

» Nykredit/Totalkredit	44 pct. (71)
» Realkredit Danmark	15 pct. (25)
» Nordea Kredit	10 pct. (17)
» BRF Kredit	10 pct. (16)
» En bank (prioritetslån)	9 pct. (15)
» Andet realkreditinstitut	2 pct. (3)
» Ved ikke	10 pct. (15)

Gå til spørgsmål 17, hvis du har skullet svare på spørgsmål 16.

17. Hvad var anledningen til, at du skiftede *udbyder af boliglån?*
(Angiv op til tre svar).
(N=161)

» Omlægning af lån	29 pct. (46)
» Stigende bidragssatser hos min tidligere udbyder	21 pct. (33)
» Utilfredshed med servicen hos min tidligere udbyder	19 pct. (30)
» Skift af bank, hvor skift af låneudbyder fulgte med	15 pct. (23)
» Refinansiering af lån	15 pct. (23)
» Køb af ny bolig	14 pct. (23)
» Utilfredshed med rådgivning hos min tidligere udbyder	13 pct. (20)
» Modtog tilbud fra en anden låneudbyder	13 pct. (20)
» Stigende renter hos min tidligere udbyder	4 pct. (6)
» Gennem medierne blev jeg opmærksom på, at der kunne være penge at spare	4 pct. (6)
» Andre grunde (notér)	12 pct. (19)
» Ved ikke	3 pct. (4)

Andre: (N=19)

» Økonomisk besparelse (fx grundet lavere rente eller bidragssats)	41 pct. (8)
» Udbyderen var bankens samarbejdspartner	22 pct. (4)
» Andre	37 pct. (7)

Gå til spørgsmål 19, hvis du har skullet svare på spørgsmål 17.

18. Hvad er de vigtigste grunde til, at du ikke har skiftet udbyder af boliglån inden for de seneste tre år?
(Angiv op til tre svar).
(N=1.929)

» Tilfreds, hvor jeg er	46 pct. (880)
» Kan samlet set ikke betale sig at skifte	36 pct. (694)
» Svært at gennemskue, om jeg kan få et bedre/billigere lån hos en anden udbyder	25 pct. (488)
» God rådgivning/service hos min nuværende udbyder af boliglån	17 pct. (324)
» Besværligt at skifte	15 pct. (295)
» Ville miste fordele for mine øvrige bankforretninger	9 pct. (163)
» Har netop optaget lånet	8 pct. (144)
» Vil ikke prioritere at bruge min tid på det	6 pct. (116)
» Ved ikke, hvor jeg skulle henvende mig	4 pct. (68)
» Favorable vilkår gennem mit arbejde/min fagforening	2 pct. (41)
» Andre grunde (notér)	6 pct. (115)
» Ved ikke	2 pct. (36)

Andre: (N=115)

» Det kan ikke betale sig for mig økonomisk eller tidsmæssigt	31 pct. (36)
» Det er ikke en mulighed for mig økonomisk	11 pct. (12)
» Lånet er snart færdigbetalt eller udløber snart	6 pct. (7)
» Jeg finder ingen grund til at skifte	5 pct. (6)
» Ejendommen er til salg eller sættes til salg snart	4 pct. (5)
» Jeg har ikke et boliglån	2 pct. (3)
» Lånet kan ikke opsiges på nuværende tidspunkt	2 pct. (2)
» Andre	38 pct. (44)

Gå til spørgsmål 19, hvis du har skullet svare på spørgsmål 18.

19. Hvilke af følgende skridt tog du i forbindelse med, at du optog dit nuværende boliglån?
(Sæt gerne flere krydser).
(N=2.101)

» Kontaktede min egen udbyder af boliglån	54 pct. (1.134)
» Søgte information på internettet	20 pct. (415)
» Jeg gjorde ikke noget konkret	16 pct. (330)
» Indhentede tilbud fra flere udbydere af boliglån	15 pct. (319)
» Søgte råd hos venner/familie	13 pct. (270)
» Blev kontaktet med et tilbud	8 pct. (177)
» Kontaktede en uvildig rådgiver	4 pct. (86)
» Ved ikke	4 pct. (73)

Hvis der er svaret "Kontaktede min egen udbyder af boliglån", "Søgte information på internettet", "Indhentede tilbud fra flere udbydere af boliglån", "Søgte råd hos venner/familie", "Blev kontaktet med et tilbud" eller "Kontaktede en uvildig rådgiver" i spørgsmål 19, gå da til spørgsmål 20.

Hvis der er svaret "Jeg gjorde ikke noget konkret" eller "Ved ikke" i spørgsmål 19, gå da til spørgsmål 21.

20. Hvor lang tid brugte du på at undersøge mulighederne på markedet i forbindelse med, at du optog dit nuværende boliglån?
(N=1.699)

» Under 2 timer	32 pct. (549)
» Omkring 2-5 timer	29 pct. (484)
» Omkring 6-10 timer	12 pct. (201)
» Mere end 10 timer	11 pct. (179)
» Ved ikke	17 pct. (285)

Gå til spørgsmål 21, hvis du har skullet svare på spørgsmål 20.

21. Hvor mange udbydere af boliglån indhentede du tilbud fra, før du optog dit nuværende boliglån?
(N=2.101)

» Én, den jeg valgte	68 pct. (1.433)
» To	16 pct. (331)
» Tre	8 pct. (165)
» Fire eller flere	1 pct. (24)
» Ved ikke	7 pct. (148)

22. Da du optog dit nuværende boliglån, undersøgte du så forskelle mellem realkreditinstitutter/banker i følgende?
(N=2.101)

	Ja	Nej	Ved ikke
Rentesatser	48 pct. (1.014)	47 pct. (987)	5 pct. (100)
Bidragssatser	37 pct. (768)	57 pct. (1.194)	7 pct. (140)
Kurtage og kursskæring	27 pct. (559)	63 pct. (1.332)	10 pct. (210)
Kurser på realkreditmarkedet	35 pct. (744)	56 pct. (1.183)	8 pct. (173)
Øvrige gebyrer	37 pct. (773)	56 pct. (1.166)	8 pct. (162)

23. Har du forsøgt at forhandle gebyrer og/eller andre vilkår for dit nuværende boliglån?
Fx da du optog dit lån eller senere hen uden at omlægge?
(N=2.101)

- » Ja, og jeg fik lavere gebyrer og/eller bedre vilkår 25 pct. (523)
- » Ja, men jeg fik ikke lavere gebyrer eller bedre vilkår 11 pct. (239)
- » Nej, jeg forsøgte ikke at forhandle lavere gebyrer eller bedre vilkår 60 pct. (1.269)
- » Ved ikke 3 pct. (70)

24. Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om markedet for boliglån?
(N=2.101)

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Det er nemt at sammenligne ydelse på forskellige lånetyper	4 pct. (75)	17 pct. (359)	23 pct. (487)	28 pct. (593)	17 pct. (352)	11 pct. (236)
Det er nemt at sammenligne lån fra forskellige udbydere	2 pct. (46)	15 pct. (310)	23 pct. (477)	31 pct. (655)	17 pct. (352)	13 pct. (262)
Det er nemt at vurdere om et lån opfylder mine ønsker	5 pct. (94)	31 pct. (646)	28 pct. (592)	18 pct. (384)	10 pct. (206)	9 pct. (180)
Det er nemt at samle de personlige informationer, som institutterne kræver for at give et lånetilbud (fx årsopgørelse o. lign.)	7 pct. (151)	37 pct. (771)	24 pct. (508)	14 pct. (289)	8 pct. (163)	10 pct. (219)