



**Persbericht – 29 december 2016**

## **Belgen vinden afsluiten hypothecaire lening ingewikkeld en te weinig transparant**

*Slechts 1 op 10 kopers schat totale kostprijs van hypothecaire lening juist in*

**Belgen vinden het afsluiten van een hypothecaire lening een ingewikkelde klus en missen te vaak duidelijkheid en transparantie bij banken en kredietverleners. Kopers waarderen keuzevrijheid bij het afsluiten van een woonkrediet maar zijn toch vaak bereid om op bijproducten in te tekenen om een lagere rente te bekomen. Dat blijkt uit een onderzoek bij 1.000 Belgen uitgevoerd door marktonderzoeksbureau iVox, in opdracht van bpost bank. Een jaar na de succesvolle lancering van hypothecaire kredieten in 160 Belgische postkantoren en in de aanloop naar Batibouw, wilde bpost bank inzichten verwerven: Hoe gaat de Belg te werk bij het afsluiten van een woonlening? En vooral, hoe ervaart hij dat proces zelf?**

### **Liever een persoonlijk gesprek**

De overgrote meerderheid (81%) van kopers gaat tijdens de zoektocht naar een hypothecaire lening bij de eigen bank aankloppen. Bijna de helft (48%) gaat ook bij minstens één andere bank informeren. Een persoonlijk gesprek in een bankkantoor heeft duidelijk de voorkeur boven het raadplegen van informatie op websites van de banken (23%), advies van vrienden of familie (19%), vergelijkingswebsites (17%) of een vergelijkingskantoor (12%).

*"Deze resultaten bevestigen dat de Belg nog steeds belang hecht aan een persoonlijk contact met een adviseur als hij een hypothecaire lening wil aangaan. Bij bpost bank blijven we daarom investeren in persoonlijke communicatie tussen klanten en specialisten en dit zowel in ons kantorennetwerk als via ons testproject van live Video Banking",* verklaart Frédéric Jonnart, directeur Marketing & Sales bij bpost bank.

De meerderheid van de Belgen (58%) blijft trouw aan zijn hoofdbank om een lening af te sluiten. Wie dat niet doet, kiest eerder voor een volledig nieuwe bank (32%) dan voor een bank waar ze al andere producten of diensten hebben (10%).

### **Té ingewikkeld**

Hypotheeken blijken voor velen een ingewikkelde materie te zijn. Zo weet bijvoorbeeld slechts één op drie (28%) toekomstige kopers en 53% van de recente kopers wat een 'wederbeleggingsvergoeding' is. En slechts 14% van de ondervraagden die recent een woning kochten, maakt een juiste inschatting van



de totale kost van hun lening. Bij wie van plan is om te kopen is dat zelfs maar 6%.

De meerderheid van de ondervraagde Belgen omschrijft het afsluiten van een hypotheek dan ook als een noodzakelijk kwaad (73%) en niet als iets waar ze graag mee bezig zijn (14%). De meesten vinden het ook 'een heel 'gedoe' (66%) in de plaats van iets dat zo gebeurd is (25%).

### **Gebrek aan transparantie**

Die negatieve ervaring wordt wellicht voor een groot deel verklaard door het gebrek aan transparantie. De helft (51%) van de ondervraagden is van mening dat de tarieven voor een hypothecaire lening niet duidelijk zijn en 52% verklaart onvoldoende geïnformeerd te worden over hoeveel de extra kosten zullen bedragen. 64% heeft zelfs de indruk dat banken hypotheekleningen opzettelijk ingewikkeld maken, zodat er maar moeilijk tussen banken kan vergeleken worden.

### **Nood aan keuzevrijheid**

Zes op tien (57%) van de ondervraagde Belgen plaatsen keuzevrijheid op de eerste plaats van hun vereisten. Met keuzevrijheid bedoelen ze dat ze niet verplicht worden om bepaalde producten of diensten te nemen bij de bank waar ze hun lening afsluiten. In werkelijkheid aanvaarden de meesten wel heel wat voorwaarden om in hun onderhandelingen een lagere rentevoet te bekommen. De meest voorkomende producten die ze er extra bijnemen zijn een schuldsaldoverzekering (66%), een zichtrekening (37%), een woonverzekering (52%) en de voorwaarde om het loon te storen op een rekening bij de bank waar men ook de lening afsluit (48%). 5% heeft er zelfs een autoverzekering bijgenomen. Hoewel ze met die voorwaarden vaak een betere rente krijgen, worden de meeste als niet-wettelijk gepercipieerd.

*Frédéric Jonnart: "De enquête bevestigt onze eerder gekozen strategie bij de lancering van onze hypothecaire leningen begin 2016, om keuzevrijheid centraal te stellen. bpost bank stelt geen bijkomende eisen zoals een zichtrekening openen of een loondomiciliëring om van de beste voorwaarden te genieten. Als bank voor iedereen staan wij erop om elke klant de beste rentevoet aan te bieden volgens zijn persoonlijk profiel."*

De studie naar de Belg en zijn hypothecaire lening werd tussen 8 en 15 december uitgevoerd door marktonderzoeksbureau iVOX, in opdracht van bpost bank. De data werden online verzameld bij een representatieve steekproef van 1.000 Belgen die de afgelopen 5 jaar een woning gekocht of gebouwd hebben of die dat de komende 5 jaar zullen doen.



## **Over bpost bank**

bpost bank werd in 1995 opgericht onder de naam "Bank van De Post". Het is een zelfstandige Belgische bank die berust op een uniek partnershipmodel. Ze is in gelijke delen (50/50) in handen van bpost en BNP Paribas Fortis en wordt bestuurd door een onafhankelijk directiecomité. bpost bank biedt ruim één miljoen klanten op de Belgische markt bankdiensten aan. In een almaar complexere en onvoorspelbare financiële wereld vindt zij dat haar producten en diensten eenvoudig, veilig en voor iedereen toegankelijk moeten zijn. Daarom wil bpost bank een almaar eenvoudiger en veiliger bank zijn voor iedereen. Deze waarden vertalen zich in de slogan van bpost bank: "Zoveel is duidelijk"

"bpost bank" wordt steeds met kleine letters geschreven, ook aan het begin van een zin. De naam van de bank bestaat in de drie landstalen: bpost bank (NL), bpost banque (FR) en bpost Bank (DU)

### Perscontacten:

Frédéric Jonnart  
Lid Directiecomité en woordvoerder

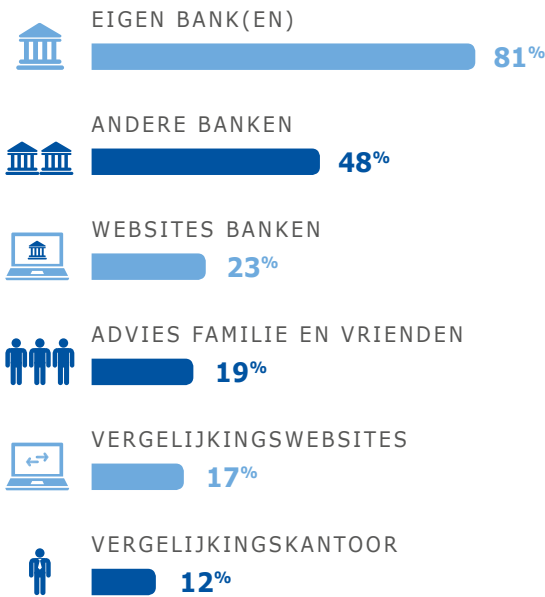
Wouter Baelde  
Corporate Communication Manager

press@bpostbank.be  
+ 32 2 545 63 24

# DE BELG EN ZIJN HYPOTHECAIRE LENING



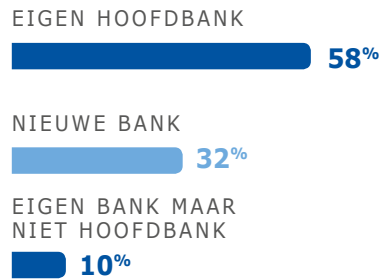
Op zoek naar een  
hypothecaire lening  
bezoekt de Belg:



## 2,5

Het aantal banken  
bij wie de Belg zich  
informeert over  
een lening

Waar sluit de Belg  
zijn lening af?



## Belg vindt communicatie weinig transparant

BANKEN GEVEN BIJ EEN EERSTE BEZOEK NOOIT METEEN  
HUN LAAGSTE RENTEVOET



BANKEN MAKEN HYPOTHEEKLENINGEN MET OPZET  
INGEWIKKELD ZODAT JE MOEILIJK KAN VERGELIJKEN



DE TARIEVEN VOOR EEN HYPOTHEEKLENING ZIJN BIJ  
DE MEESTE BANKEN DUIDELIJK

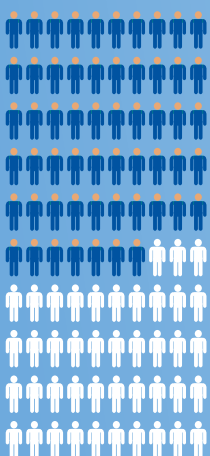


ALS JE EEN HYPOTHEEKLENING WIL AFSLUITEN, WEET JE OP  
VOORHAND WELKE EXTRA KOSTEN JE HIERVOOR MOET REKENEN



AKKOORD    GEEN MENING    NIET AKKOORD

**57%**  
vindt  
keuzevrijheid  
absoluut  
belangrijk ...



... maar is bereid om in het  
onderhandelingproces heel  
wat voorwaarden te aanvaarden:

