

Undersøgelse af långivning til bilkøb

December 2010

1 Formål og metode

Penge- og Pensionspanelet har bedt konsulentbureauet Servicemind undersøge, hvordan en tilfældig almindelig forbruger er stillet, hvis vedkommende ønsker at optage et lån til en bil hos en række pengeinstitutter og hos en række bilfinansieringsselskaber.

Formålet med undersøgelsen har været at belyse, om der for den samme forbruger er forskelle på de lånetilbud, som vedkommende kan få hos forskellige udbydere. Undersøgelsen har særligt haft til formål at se på villigheden til at udlåne penge til bilkøb (hvor store lån tilbydes?) og låneomkostningerne (hvad koster det at låne penge til en bil?).

Samtidig har det været et formål at undersøge, hvorvidt rådighedsbeløb lægges til grund for beslutningen om, hvor mange penge forbrugeren kan låne.

Undersøgelsen er gennemført ved hjælp af mystery shopping. Mystery shopping er en metode, hvor en udvalgt kunde gennemfører en kundesituation som en helt almindelig kunde uden at tilkendegive, at vedkommende er "mystery shopper". Efter besøget besvarer kunden et spørgeskema ud fra de foretagne observationer og det udleverede skriftlige materiale.

Servicemind har for Penge- og Pensionspanelet gennemført mystery shopping ved at lade en mystery shopper gennemføre et personligt besøg hos ni låneudbydere i perioden fra 27. juli – 2. august 2010.

De besøgte låneudbydere er fem pengeinstitutter i nærheden af mystery shopperens bopæl samt fire bilforhandlere i nærheden af bopælen, som er registrerede forhandlere af større bilmærker, og som har et finansieringsselskab tilknyttet. De pengeinstitutter og bilforhandlere, som mystery shopperen måtte have en relation til og/eller et kundeforhold med, er udeladt i undersøgelsen.

Låneudbydernes hovedkontorer er - forud for undersøgelsens gennemførelse - blevet varslet om, at der vil blive foretaget mystery shopping, men er ikke varslet om, hvor i landet mystery shoppingen vil finde sted.

Mystery shopperen har forinden besøgene modtaget en grundig instruktion fra Servicemind og har foretaget "pilotbesøg"¹ for at sikre instruktionens anvendelighed.

1.1 Mystery shopper

Til brug for Penge- og Pensionspanelets undersøgelse har Servicemind rekrutteret en mandlig mystery shopper, som er gift og har to børn på hhv. 12 og 17 år.

Familien bor til leje og har ingen gæld. Parret har opsparede midler bestående omtrent 100.000 kr. i aktiebeholdning og 50.000 kr. i indestående i et pengeinstitut.

Familien har en årlig indkomst² på omkring 700.000 kr. før skat svarende til ca. 400.000 kr. efter skat. Når alle faste udgifter³ er betalt har familien et rådighedsbeløb på ca. 19.000 kr. om måneden. I undersøgelsesscenariet er endvidere indregnet et ønske om, at familien afsætter 6.000 kr./måned til opsparing og børneopsparing. Derved bliver familiens rådighedsbeløb på ca. 13.000 kr./måned.

1.2 Mystery shopperens case-historie

Mystery shopperen har i udgangspunktet fremført ønske om et billån med faste afdrag over syv år og med en udbetaling på ca. 30.000 kr. Det skal finansiere køb af en stor fabriksny bil nr. 2 til familien. Mystery shopperen har udtrykt ønske om at opnå så stort et lån som muligt.

Mystery shopperen har samtidig fået instruks om at give udtryk for, at parret som udgangspunkt er villige til at flytte alle deres bankforretninger til det respektive pengeinstitut, i fald det er et krav for at opnå det mest fordelagtige billån.

Alle pengeinstitutter og bilforhandlere har uopfordret modtaget følgende dokumenter:

- Årsopgørelser for 2009 for hhv. mystery shopper og ægtefælle
- To seneste lønsedler for hhv. mystery shopper og ægtefælle
- Budget
- Udskrift af engagementsoversigt

¹ Pilotbesøg er foretaget andre steder, end de steder der indgår i undersøgelsen. Der er ikke foretaget registreringerne af pilotbesøgene, idet disse ikke indgår i den egentlige test.

² Indkomsten består af 2x lønindkomst og børnefamilieydelse for 2 teenagebørn.

³ Faste udgifter dækker over udgifter til bolig, A-kasse, fagforening, forsikring, licens, telefoni, Abonnementer/kontingenter mv.

Mystery shopperen har fremført samme dækhistorie og samme ønsker til finansieringen alle steder.

2 Undersøgelsens resultater

Undersøgelsen viser, at det har været svært for mystery shopperen at opnå sammenlignelige finansieringstilbud.

Hovedparten af de fire bilforhandlere har som udgangspunkt krævet, at kunden fremviste en underskrevet slutseddel på køb af bil, førend de ville kunne give kunden et egentligt finansieringstilbud. Samtidig har et flertal af de fem undersøgte pengeinstitutter stillet en række forudsætninger og krav til mystery shopperen, fx om helkundestatus.

Mystery shopperens besøg hos de ni låneudbydere har alt i alt resulteret i lånetilbud fra syv udbydere. Heraf har ét pengeinstitut og ét bilfinansieringsselskab afgivet et reelt tilbud på en finansieringsaftale, som kunden har kunnet sætte sin underskrift på. De øvrige fem udbydere, har afgivet tilbud på lån i meget forskelligartet form.

En bilforhandler har eksempelvis alene afgivet skriftlige oplysninger om finansieringen som håndskrevne nøgletal og en anden via få linjer på en e-mail. Et pengeinstitut har anført oplysninger om finansieringen i et kortfattet brev underskrevet af bankrådgiveren, mens et andet institut har oplyst nøgletal om finansieringen ved at lade disse tal indgå som en del af en vejledende budgetberegning. Metodeforskellen og forskellene på formen har gjort det vanskeligt at sammenligne de forskellige lån.

De undersøgte pengeinstitutter har efter mystery shopperens opfattelse foretaget en relativ grundig gennemgang af mystery shopperens privatøkonomiske papirer og har anvendt rådighedsbeløb i forbindelse hermed. Det har - ud over et afslag fra ét pengeinstitut på at yde mystery shopperen lån - resulteret i, at et pengeinstitut har tilbudt at yde knap 776.000 kr. i lån og de øvrige tre har tilbudt lån på mellem 350.000 og 500.000 kr.

Besøgene hos bilforhandlerne har - udover et sted, hvor mystery shopperen ikke kunne få et lånetilbud pga. krav om underskrevet slutseddel på bilen - resulteret i tilsagn om, at et tilknyttet bilfinansieringsselskab yder et lån på mellem 426.000 kr. og 478.000 kr. Disse tilsagn fra bilforhandlerne er generelt blevet givet uden, at bilforhandleren efter mystery shopperens opfattelse har taget sig tid til at danne sig et kvalificeret overblik over mystery shopperens økonomiske situation.

De skriftlige tilsagn om lån, som mystery shopperen har modtaget, er givet på en måde, som gør det vanskeligt at sammenligne omkostningerne. Det skyldes bl.a., at fx omkostningsnøgletallet ÅOP (Årlig Omkostning i Procent) ikke er blevet oplyst i alle tilfælde. Blandt de syv, som har været villige til at yde lån, har en bilforhandler og to pengeinstitutter ikke oplyst ÅOP.

Det forhold, at nogle låneudbydere har tilbudt lån med fast rente, mens andre alene har tilbudt lån med variabel rente, har samtidig vanskeliggjort muligheden for at sammenligne låneomkostningerne.

I de fire tilfælde, hvor mystery shopperen har fået oplyst ÅOP, er dette nøgletal for lån med fast rente hhv. 6,17 % (bilforhandler/bilfinansieringsselskab) og 6,8% (bilforhandler/bilfinansieringsselskab). For lån med variabel rente er ÅOP hhv. 7,60% (pengeinstitut) og 10,60 % (pengeinstitut).

Undersøgelsesresultaterne er sammenfattet i tabellen i bilag 1.

3 Bilag 1

	Lån-giver	Max lå-nebeløb i kr. ⁴	Bilens pris	Løbe-tid	Mdr. ydel-se i kr.	Fast eller varia-bel rente?	Rente-sats	ÅOP ⁵	Rådigheds-beløb an-vendt ifm. Långivning	Krav om udbetalin-gens størrel-se	Krav om under-skrevet slutseddél på bil før skriftligt tilbud	Krav om helkun-de-status	Hvilken form havde lånetilbuddet?
Bilfinan-sierings-selskaber	Y1	478.265	508.265	7 år	7.781	Fast	7,00%	Ej oplyst	Ej anvendt		Ja	-	Få linjer på en e-mail
	Y2	445.774	557.180	7 år	6.600	Fast	4,25%	6,17%	Ej anvendt	Ja, 20% (111.436 kr.)	Ja	-	Sælger håndskrev nøgletal på et stykke papir under besøget
	Y3	426.045 ⁶	500.000	7 år	5.972	Fast	4,75%	6,80%	Ej anvendt		Nej	-	Købekontrakt til underskrift (aftale om køb og finansiering)
	Y4	-	-	-	-	-				Ja, 20%	Ja	-	
Penge-institutter	X1	775.867 ⁷	Ej defineret	7	11.500	Varia-bel	6,50%	7,60%	Ja	Nej	Nej	Ja	Gælds-brev til underskrift
	X2	500.000	Ej defineret	7	7.500	Fast	6,50%	Ej oplyst	Ja	30.000 kr.	Nej	Ja	1 sides brev underskrevet af bankrådgive-ren – med skriftlig bekræftelse på tilbud om billån.
	X3	350.000 ⁸	Ej defineret	7	5.750	Varia-bel	9,00%	10,60%	Ja	Nej	Nej	Nej	1 sides tabel med lånets nøgletal
	X4	Afslag	-	-	-	-	-	-	-	20%	Nej	Ja	-
	X5	376.450	Ej defineret	7	5.662	Fast	6,85%	Ej oplyst	Ja	Nej	Nej	Nej	Vejledende budgetberegning inkl. nyt billån (1 overordnet budget, 1 detaljeret budget, 1 skatteberegning)

⁴ Kreditaftalelovens regler om forbud mod underpant i kredittøb og reglerne om ejendomsforbehold medfører i praksis, at hvis en bilforhandler selv eller via et finansieringsselskab, som forhandleren har en aftale med, tilbyder at finansiere et bilkøb, så må låneudbyderen maksimalt tilbyde forbrugeren at låne 80 % af købesummen, og långiver kan kun få sikkerhed i bilen for dette beløb. Går forbrugeren derimod til en långiver, som forhandleren ikke har nogen aftaler med, fx til forbrugeren eget pengeinstitut, så har pengeinstituttet mulighed for at vælge at tilbyde forbrugeren at låne til finansieringen af hele købesummen på en bil. Denne långiver kan få pant i bilen for hele det lånte beløb.

⁵ ÅOP bygger på forskellige forudsætninger, idet der nogle steder er tale om fast rente, andre steder variabel rente.

⁶ Y3 beløbet fremkommer således: (Bilens pris 500.000 kr. - udbetaling 100.000 kr.) + etableringsomkostninger: 26.045 kr.

⁷ X1 Beløb fremkommer således: beløb til udbetaling 750.000 kr.+ stiftelsesomkostninger 25.867 kr.

⁸ X3 Beløb fremkommer således: beløb til udbetaling 337.600 kr + omkostninger 12.400 kr.