

Servicemind A/S

Undersøgelse om bilfinansiering

Udarbejdet på vegne Penge- og Pensionspanelet

November 2010

Indholdsfortegnelse

Formål	3
Definition	3
Resumé	3
Metode.....	4
Hvordan blev testen gennemført?.....	4
Hvor og hvornår blev testen gennemført?	5
Udvælgelse af testvirksomheder	5
Varsling.....	5
Mystery shopperens profil.....	6
Case for undersøgelsen.....	6
Sikkerhed, kvalitetssikring og validering.....	7
Resultater	8
Uddybende kommentarer	9

Formål

Nærværende undersøgelse er iværksat med henblik på at belyse forbrugernes vilkår ved optagelse af lån til finansiering af bil hos såvel pengeinstitutter som bilfinansieringsselskaber.

Herunder specifikt at få belyst

- hvor mange penge kan en forbruger maksimalt få lov at låne til finansiering af en ny bil?
- hvilken pris skal forbrugeren betale for lånet (angivet i Årlig Omkostning i Procent) og hvad bliver den månedlige ydelse?
- inddrages et rådighedsbeløb i forbindelse med tilbud om lånefinansiering af en bil? Og hvis ja, hvor stort rådighedsbeløb forudsættes der at kunden skal have for at lånetilbuddet kan ydes? Endvidere skal det afklares, hvilke indtægter/udgifter udregningen af rådighedsbeløbet baseres på?

Definition

Resultaterne af nærværende undersøgelse er tilvejebragt ved hjælp af undersøgelsesmetoden mystery shopping.

Mystery shopping er en metode, hvor en udvalgt kunde rekrutteres, trænes og briefes, forinden kunden besøger den undersøgte virksomhed. Kunden forholder sig neutralt og observerende, uden at give sig til kende som mystery shopper, men gennemfører i øvrigt kundesituationen som en helt almindelig kunde.

Efter besøget besvarer kunden et spørgeskema ud fra de foretagne observationer og det udleverede materiale.

En mystery shopper er en almindelig forbruger uden en specifik uddannelsesmæssig baggrund, der trænes og briefes af Servicemind, forinden gennemførelse af undersøgelsen.

Resumé

På vegne af opdragsgiveren Penge- og Pensionspanelet har Servicemind i perioden 27. juli – 2. august 2010 gennemført besøg hos 4 bilforhandlere og 5 pengeinstitutter i og omkring en større by i Danmark.

Mystery shopperen, som har gennemført besøgene, er blevet rekrutteret ud fra en række kriterier f.eks. at vedkommende skulle bo til leje og derudover ikke have gæld.

På baggrund af en grundig mundtlig og skriftlig instruktion har mystery shopperen besøgt 9 pengeinstitutter og bilforhandlere. Af hensyn til sammenligneligheden i undersøgelsen er samme dækhistorie samt krav til finansieringen blevet benyttet alle steder. Mystery shopperen har i udgangspunktet fremført ønske om et billån med fast afdrag over 7 år og med en udbetaling på ca. kr. 30.000.

De medvirkende virksomheders hovedkontorer er i forbindelse med undersøgelsen blevet varslet forinden undersøgelsen blev igangsat.

Generelt om undersøgelsen kan det konstateres, at det er særdeles vanskeligt at modtage såvel mundtlige som skriftlige finansieringstilbud fra både bilforhandlere og pengeinstitutter. Hovedparten af bilforhandlerne stiller krav om en underskrevet slutseddel, og pengeinstitutterne opstiller en lang række forudsætninger og eventuelle krav om helkunderstatus, som medførte, at mystery shopperen havde overordentligt vanskeligt ved at opnå et skriftligt tilbud og ved at gennemskue og sammenligne priser og betingelser pengeinstitutterne i mellem.

Hvor det var muligt for mystery shopperen at få oplyst ÅOP, varierer dette nøgletal fra 6,17 % for den billigste og op til 10,6 % for den dyreste. Forskellen dækker bl.a. over at nogle långivere har tilbudt lån med fast rente, mens andre har tilbudt lån med variabel rente.

Ligeledes varierer det maksimale lånebeløb fra et afslag i en bank til en bevilling indenfor 25 minutter på kr. 775.867 i en anden bank. Gennemsnitligt for alle indhentede tilbud er lånerammen kr. 478.914.

Foruden relativt store variationer i ÅOP og maksimal lånestørrelse har undersøgelsen desuden identificeret, at pengeinstitutterne har baseret gennemgangen af kundens privatøkonomiske papirer på udregningen af et rådighedsbeløb, mens dette ikke har været tilfældet hos bilforhandlerne.

Metode

Hvordan blev testen gennemført?

Testen er gennemført ved personlige, fysiske besøg (mystery shopping) hos bilforhandlere og pengeinstitutter i og omkring en gennemsnitlig størrelse by i Danmark indenfor en sammenhængende periode på 7 dage.

Testpersonen er en mystery shopper, som er rekrutteret af Servicemind i henhold til panelets ønsker til mystery shopperens profil.

Servicemind har sikret, at mystery shopperen modtog skriftlig instruktion/briefing. Instruktionen indeholdt bl.a. en beskrivelse af, hvordan mystery shopperen skulle agere under besøget, herunder en beskrivelse af, hvilken dækhistorie vedkommende skulle benytte.

Servicemind har endvidere efterfølgende givet mystery shopperen 2 timers mundtlig træning/instruktion i gennemførelse af testen.

Umiddelbart efter hvert gennemført besøg er et online-spørgeskema udfyldt af mystery shopperen.

Forinden selve undersøgelsen blev igangsat er der foretaget en pilottest for at sikre instruktionens og spørgeskemaets anvendelighed.

Spørgerammen indeholdt følgende tjekpunkter:

- Hvilket beløb fik forbrugeren lov til at låne?
- Hvad er den Årlige Omkostning i Procent (ÅOP) for lånet?
- Hvad er den månedlige ydelse på lånet?
- Inddrages kundens rådighedsbeløb ?

- Hvor stort rådighedsbeløb forudsættes det, at forbrugeren skal have for at det givne lånetilbud kan ydes?
- Hvilke indtægter baseres udregningen af rådighedsbeløbet på?
- Hvilke udgifter baseres udregningen af rådighedsbeløbet på?

Hvor og hvornår blev testen gennemført?

I testen blev 4 bilforhandlere og 5 pengeinstitutter besøgt i perioden fra og med mandag d. 27. juli 2010 til og med mandag d. 2. august 2010. I tabellen nedenfor ses i anonymiseret form de bilforhandlere (kaldet Y) og pengeinstitutter (kaldet X) som blev besøgt og hvornår besøgene fandt sted.

Långiver	Ankomst	Dato for besøg	Sluttidspunkt	Tidsbestilling
X1	13.15	Tirsdag den 27. juli	14.00	Mystery shopperen mødte op for at aftale møde. Receptionisten henviste straks til finansieringsrådgiver.
X2	14.15	Tirsdag den 27. juli	15.30	Mystery shopperen mødte op for at aftale møde. Receptionisten henviste straks til finansieringsrådgiver.
Y1	15.45	Tirsdag den 27. juli	16.20	Mystery shopperen lavede ingen forudgående aftale, men fik betjening med det samme af direktøren.
Y2	16.30	Tirsdag den 27. juli	17.00	Mystery shopperen lavede ingen forudgående aftale, men fik betjening med det samme af en sælger.
X4	10.00	Onsdag den 28. juli	11.30	Mystery shopperen ringede og aftalte møde. Møde med finansieringsrådgiveren blev gennemført den efterfølgende dag.
X5	13.30	Onsdag den 28. juli	14.15	Mystery shopperen ringede og aftalte møde. Møde med finansieringsrådgiveren blev gennemført den efterfølgende dag.
X3	15.15	Onsdag den 28. juli	15.45	Mystery shopperen mødte op for at aftale møde. Receptionisten henviste straks til finansieringsrådgiver.
Y3	16.30	Onsdag den 28. juli	17.00	Mystery shopperen lavede ingen forudgående aftale, men fik betjening med det samme af en sælger.
Y4	12.15	Mandag den 2. august	12.45	Mystery shopperen lavede ingen forudgående aftale, men fik betjening med det samme af en sælger.

Udvælgelse af testvirksomheder

De medvirkende långivere er udvalgt med baggrund i mystery shopperens bopæl.

I og omkring mystery shopperens bopæl er fem pengeinstitutter samt fire bilforhandlere, som er registrerede forhandlere af bilmærker, som har et primært finansieringsselskab tilknyttet, blevet udvalgt til at deltage i undersøgelsen.

De pengeinstitutter og bilforhandlere som mystery shopperen måtte have en relation til og/eller et kundeforhold med, er udeladt i undersøgelsen.

Bilfinansieringsselskaberne er undersøgt ved fremmøde hos de relevante bilforhandlere, der har det undersøgte bilfinansieringsselskab, som primær finansieringspartner.

Varsling

Penge- og Pensionspanelet har varslet de deltagende pengeinstitutter og bilfinansieringsselskaber forud for testens gennemførelse.

Varslingen er sket ved at hovedkontorerne har fået skriftlig besked om, at der ville blive foretaget en test via mystery shopping (anonym informationsindsamling) i perioden fra og med 25. juni 2010 til og med 2. august 2010. Pengeinstitutternes hovedkontor er blevet varslet om, at besøgene vil ske i en eller flere udvalgte filialer af pengeinstitutterne, mens bilfinansieringsselskabernes hovedsæder er blevet varslet om, at der ville blive foretaget besøg hos en eller flere af de bilforhandlere, som er registreret forhandlere af det bilmærke, som har tilknytning til finansieringsselskabet.

Mystery shopperens profil

Der er i casen taget udgangspunkt i familiens faktuelle indtægter og udgifter, familiære status, bopæl m.v..

Mystery shopperens case-profil afviger alene et enkelt sted fra den reelle faktiske situation, idet beløbet til opsparing og børneopsparing er forhøjet til kr. 6.000/mdr., således at familiens samlede rådighedsbeløb beløber sig til kr. 13.087,73.

Parret er gift, har 2 døtre på henholdsvis 12 og 17 år og bor til leje i lejlighed. Manden (46 år) har i indkomståret 2009 haft en personlig indkomst på kr. 514.733 før skat. Konen (44 år) har i indkomståret 2009 haft en personlig indkomst på kr. 209.813 før skat. Efter skat svarer det til, at husstanden har en samlet årlig indkomst på knap kr. 400.000 efter skat.

Parret har ingen gæld og har ingen aktuelle planer om at investere i fast ejendom eller få flere børn. Der er desuden ingen udsigt til hverken væsentlige lønstigninger eller store udgifter.

Parret havde pr. 27. juli 2010 en aktiebeholdning på kr. 106.614 og et bankindestående stort kr. 53.000.

Parret er kunde i et pengeinstitut, der ikke indgår i undersøgelsen og generelt har parret ingen tilknytning til de undersøgte virksomheder.

Besøgene er alene blevet foretaget af manden.

Årligt budget Mystery shopper-familie: 2 voksne og 2 børn	
Samlet indkomst efter skat (løn og børnefamilieydelse)	399.890,72 kr./år
Samlede faste udgifter (bolig, vaskeri, A-kasse, fagforening, forsikring, licens, telefoni, abonnemeter/kontingenter til fritidsaktiviteter)	170.838,00 kr./år
Udgifter til børneopsparing og opsparing	72.000,00 kr./år
Rådighedsbeløb	157.052,72 /år
	Svarende til 13.087,73 kr./måned

Case for undersøgelsen

Parret ønsker at låne størst muligt beløb til finansiering af en fabriksny personbil. De har ca. kr. 30.000 til udbetaling og ønsker en tilbagebetalingsperiode på 7 år, så tilbuddet kan sammenlignes direkte med andre tilbud. Parret ønsker desuden en låneform med faste afdrag.

Manden skal have ny firmabil og vil gerne skifte til en mindre firmabil, så beskatningen af bilen bliver mindre. Han er derfor interesseret i at købe en fabriksny bil nr. 2 til privatbrug. Da familien samtidig camperer meget, skal det være en stor bil. Størrelsen af bilen afhænger af, hvor stort et lån parret kan opnå.

De har fået et tilbud i deres egen bank, men vil gerne have flere tilbud, så de har et sammenligningsgrundlag.

Parret er som udgangspunkt villig til at flytte deres engagement til en anden bank, hvis de får det rette tilbud på et fordelagtigt billån. Det betyder at kunden er indstillet på at blive helkunde, i fald det er et krav for at opnå den mest fordelagtige pris.

Alle pengeinstitutter og bilforhandlere har uopfordret modtaget følgende dokumenter:

- Årsopgørelser for 2009 fra begge
- 2 seneste lønsedler fra begge
- Budget
- Udskrift af engagementsoversigt

Det skal præciseres, at historien som mystery shopperen har benyttet, er fiktiv.

Sikkerhed, kvalitetssikring og validering

Testen er gennemført gennem besvarelse af et online-spørgeskema i et system, som kun kan tilgås ved angivelse af korrekt brugernavn og adgangskode. Den korte tidsmæssige afstand mellem besøg og svarafgivelse sikrer stor præcision i besvarelserne. Herudover er alle besøg blevet gennemgået med Servicemind på et møde afholdt den 23. august 2010, ligesom alle dokumenter er gennemgået af Servicemind med henblik på sikring af reliabiliteten af oplysningerne fra mystery shopperen.

Resultater

Bilforhandlere/bilfinansieringsselskaber

Långiver	Max. lånebeløb i kr. ¹	Bilens pris	Løbetid	Mdr. ydelse i kr.	Fast eller variabel rente?	Rentesats	ÅOP*	Rådighedsbeløb anvendt ifm. långivning
Y1	478.265**	508.265	7 år	7.781	Fast	7,00%	Ej oplyst	Ikke anvendt
Y2	445.774***	557.180	7 år	6.600	Fast	4,25%	6,17 %	Ikke anvendt
Y3****	426.045****	500.000	7 år	5.972	Fast	4,75%	6,8 %	Ikke anvendt
Y4*****	-	-	-	-	-	-	-	-

* Der gøres opmærksom på at ÅOP er givet på baggrund er lån med forskellige forudsætninger. Se kolonnen fast eller variabel rente.

** Beløbet fremkommer således: (Bilens pris kr. 508.265 – udbetaling kr. 30.000)

*** Beløbet fremkommer således: (Bilens pris kr. 557.180 – 20 % udbetaling kr. 111.436)

**** Beløbet fremkommer således: (Bilens pris kr. 500.000 – udbetaling kr. 100.000) + etableringsomkostninger: kr. 26.045

***** For Y3 gælder det, at bilforhandleren benyttede et andet finansieringsselskaber end det til bilforhandleren normalt tilknyttede. Y3 spurgte ikke bilforhandlerens eget finansieringsselskab.

***** Mystery shopperen blev henvist til hjemmesiden, men mystery shopperen fandt ikke finansieringsoplysningerne på hjemmesiden.

Långiver	Krav om udbetalings størrelse	Krav om underskrevet slutseddel på bil før skriftligt finansieringstilbud
Y1	Nej	Ja
Y2	Ja (20 %)	Ja
Y3	Ja (20 %)	Nej
Y4	Ja (20 %)	Ja

Pengeinstitutter

Långiver	Max. lånebeløb i kr.	Bilens pris	Løbetid	Mdr. ydelse i kr.	Fast eller variabel rente?	Rentesats	ÅOP*	Rådighedsbeløb anvendt ifm. långivning
X1	775.867*	Udefineret	7 år	11.500	Variabel	6,50%	7,6	Ja
X2	500.000	Udefineret	7 år	7.500	Fast	6,50%	Ej oplyst	Ja
X3	350.000**	Udefineret	7 år	5.750	Variabel	9,00%	10,6 %	Ja
X4	Afslag	-	-	-	-	-	-	-
X5	376.450	Udefineret	7 år	5.662	Fast	6,85%	Ej oplyst	Ja

* Beløbet fremkommer således: Beløb til udbetaling kr. 750.000 + stiftelsesomkostninger kr. 25.867.

** Beløbet fremkommer således: Beløb til udbetaling kr. 337.600 + omkostninger kr. 12.400.

Långiver	Krav om udbetalings størrelse	Krav om underskrevet slutseddel på bil før skriftligt finansieringstilbud	Forudsætter krav om helkundestatus
X1	Nej	Nej	Ja
X2	Nej	Nej	Ja
X3	Nej	Nej	Nej*
X4	20 %	Nej	Ja
X5	Nej	Nej	Nej**

* Finansieringsrådgiveren nævnte ikke, at der var ekstra fordele på vilkår og betingelser ved en helkundestatus.

** Finansieringsrådgiveren nævnte, at der ikke var ekstra fordele på vilkår og betingelser ved en helkundestatus.

¹ 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.

Uddybende kommentarer

Y1 Medarbejderen hos Y1 gennemgik på under 2 minutter de udleverede dokumenter. Det er mystery shopperens vurdering, at medarbejderen ikke har været i stand til at danne sig et overblik over dokumenterne på den tid, medarbejderen brugte på dette.

Medarbejderen gav tilsagn om, at mystery shopperen helt sikkert kunne låne til den bil, parret måtte ønske, men medarbejderen ville ikke udlevere noget skriftligt på dette, forinden en slutseddel på en given bil var underskrevet.

Mystery shopperen insisterede på at modtage et skriftligt finansieringstilbud, men først efter en mailkorrespondance med medarbejderen lykkedes det mystery shopperen at modtage et meget overordnet tilbud på finansiering i form af få linjer på en e-mail. Mailen var ikke bilagt yderligere papirer om lånet og ej heller bilagt dokumenter, som låntager ville kunne sætte sin underskrift på ved eventuel accept af et lån. Af tilbuddet fremgår betingelserne for lånet ikke, ligesom den årlige omkostning i procent heller ikke figurerer. Det har ikke været muligt for mystery shopperen at få denne oplysning hos medarbejderen, medmindre mystery shopperen ville underskrive en slutseddel.

Y2 Medarbejderen hos Y2 gennemgik i lighed med Y1 dokumenterne på under 2 minutter, og også her gør der sig det gældende, at mystery shopperen vurderer, at medarbejderen ikke har været i stand til at danne sig et kvalificeret overblik over mystery shopperens økonomiske situation.

Efter gennemgang af dokumenterne tilbageleverer medarbejderen dokumenterne til mystery shopperen med ordene: "Det er overhovedet ikke noget problem. Hvis I skriver under på aftalen nu, får jeg lånet igennem med det samme."

Mystery shopperen kunne heller ikke hos Y2 få et skriftligt finansieringstilbud, forinden en slutseddel var underskrevet. Efter at mystery shopperen insisterede kraftigt, lykkes det at få medarbejderen til at skrive et finansieringsnøgletal i hånden på prislisten samt gennemgå Y2's almindelige kreditbetingelser.

Mystery shopperen modtog således ikke et officielt udskrevet papir med et finansieringstilbud og modtog således heller ikke papirer, som vedkommende kunne sætte sin underskrift på ved eventuel accept af et lån.

Det var IKKE muligt at finansiere bilen med en mindre udbetaling end 20 %.

Y3 Medarbejderen hos Y3 gennemgik de udleverede dokumenter med samme grundighed som Y1 og Y2, hvorfor mystery shopperens vurdering af medarbejderens overblik over økonomien er på niveau med Y1 og Y2.

I lighed med Y2 blev dokumenterne returneret til mystery shopperen straks efter gennemgangen.

Efter gennemgang af dokumenterne havde medarbejderen følgende kommentar: "Bankerne kan ikke være med..." og "Y3 Finans er alt for vanskelige...". Herefter ringede medarbejderen op til et andet finansieringsselskab, mens mystery shopperen fortsat var til stede. Der blev på intet tidspunkt i telefonsamtalen refereret til mystery shopperens økonomi, og det fremgik heller ikke af samtalen, at finansieringsselskabet ønskede at modtage økonomiske oplysninger om mystery shopperen.

Dagen efter mødet hos Y3 modtager mystery shopperen en købekontrakt til underskrift (aftale om køb og finansiering) fra finansieringsselskabet indeholdende et finansieringstilbud på den bil, som medarbejderen og mystery shopperen havde talt om.

Det var IKKE muligt at finansiere bilen med en mindre udbetaling end 20 %.

Y4 En underskrevet slutseddel var hos Y4 et krav for at ville udlevere et finansieringstilbud. Det var derfor ikke muligt for mystery shopperen at gennemføre denne del af undersøgelsen. Mystery shopperen modtog derfor intet finansieringstilbud.

Medarbejderen hos Y4 henviste til hjemmesiden og nævnte desuden, at udbetalingen minimum skulle udgøre 20 %.

Mystery shopperen har efterfølgende gennemset hjemmesiden og fandt ikke her umiddelbart finansieringsoplysningerne.

Generelt for Y1 – Y4 kan siges, at det er særdeles vanskeligt at få et skriftligt finansieringstilbud, forinden en slutseddel er underskrevet. Dette lykkes, som nævnt ovenfor, kun i fuldt omfang i et tilfælde.

Ingen af ovenstående beholdt kundens låneoplysninger eller tog en kopi af dokumenterne eller fulgte telefonisk op for yderligere oplysninger.

X1 Medarbejderen hos X1 viste stor vilje til at låne mystery shopperen penge, og efter en gennemgang af de økonomiske oplysninger meddelte medarbejderen, at mystery shopperen kunne låne op til kr. 750.000. Dette skete ca. 25 minutter inde i samtalen, som var mystery shopperens første med medarbejderen hos X1 og med X1 i det hele taget.

Der blev ikke spurgt yderligere ind til kundens økonomi.

Mystery shopperen modtog et udførligt skriftligt finansieringstilbud på det aftalte lånebeløb, som indeholdt beskrivelse af nøgletal for lånet samt en udførlig beskrivelse af pengeinstituttets almindelige forretningsbetingelser. Tilbuddet bestod af de endelige papirer, som låntager skulle sætte sin underskrift på ved accept af lånet.

Finansieringstilbuddet er givet under forudsætning af, at mystery shopperen flytter alle nuværende bankforretninger til X1

Mystery shopperen kunne ikke få oplyst, hvad X1 kræver i rådighedsbeløb, da dette ifølge X1 afhænger af mange faktorer.

X2 X2 gennemgik mystery shopperens medbragte dokumenter grundigt og spurgte yderligere ind til aktiebeholdningen.

Mystery shopperen kunne ikke på mødet få et tilbud på finansiering . Det var mystery shopperens klare indtryk, at dette først kunne fremlægges, når mystery shopperen havde givet tilsagn til at flytte alle nuværende bankforretninger til X2.

Efter flere telefonsamtaler og insisteren modtog mystery shopperen et brev på en enkelt side, hvori betingelserne for finansiering var skitseret, dog ikke den årlige omkostning i procent (ÅOP). Brevet var ikke bilagt de endelige papirer, som låntager skulle sætte sin underskrift på ved eventuel accept af lånet.

Mystery shopperen kunne heller ikke hos X2 få oplyst krav til rådighedsbeløb, med samme begrundelse, som hos X1.

X3 Medarbejderen hos X3 viste sig uvillig til at finansiere mystery shopperens bilkøb. Det var også her en betingelse for et tilsagn om finansiering, at mystery shopperen blev helkunde hos X3.

Såfremt mystery shopperen ønskede et højere lånebeløb, var det et krav fra X3's side, at mystery shopperen over de næste 6 måneder sparede minimum kr. 12.000 op pr. måned. Såfremt mystery shopperens viste sig i stand til dette, kunne X3 hæve lånebeløbet til ca. kr. 800.000.

Efter igen at have insisteret kraftigt modtog mystery shopperen en enkelt side indeholdende en skitsering af nøgletal for lånet, herunder oplysninger om bl.a. ÅOP. Mystery shopperen modtog alene denne ene side og modtog således ikke de endelige papirer, som låntager skulle sætte sin underskrift på ved eventuel accept af lånet.

X4 Medarbejderen hos X4 gennemgik i lighed med X1, X2 og X3 mystery shopperens økonomiske oplysninger grundigt. På den baggrund gav medarbejderen et mundtlig tilsagn om en låneramme på omkring kr. 750.000.

Mystery shopperen kunne dog ikke modtage et skriftligt tilbud på dette, da X4 havde en politik om ikke at udstede lånebeviser til billån.

Den efterfølgende behandling af sagen hos X4's hovedkontor resulterede i et afslag begrundet i en manglende historik med mystery shopperen.

Det har således ikke været muligt at lade X4 indgå i undersøgelsen.

X5 Medarbejderen hos X5 gennemgik alle mystery shopperens dokumenter grundigt og udbad sig en kopi af mystery shopperens sygesikringsbevis samt kørekort, forinden medarbejderen ville indlede en dialog om finansiering.

X5 var den eneste bank, som ikke stillede en helkundestatus som krav for finansiering.

Også hos X5 var det særdeles vanskeligt at få et tilbud på finansiering, og det lykkedes kun mystery shopperen at modtage en skriftlig vejledende budgetberegning, hvoraf kun lånets hovedstol, løbetid samt nominelle rente fremgår.

Heller ikke hos X5 var det muligt at få en årlig omkostning i procent oplyst.

Mystery shopperen modtog således ikke de endelige papirer, som låntager skulle sætte sin underskrift på ved eventuel accept af lånet.

Generelt for X1 – X5 kan det siges, at det er særdeles vanskeligt at få et konkret finansieringstilbud. Tilbuddene afhænger af mystery shopperens vilje til at flytte alle bankengagementer samt en lang række andre kriterier, som mystery shopperen blev præsenteret for under de individuelle møder og efterfølgende telefoniske opfølgninger, som alle foretog mindst 1 gang og op til 3 gange.

Det er mystery shopperens oplevelse, at det er overordentligt vanskeligt at gennemskue betingelserne og priserne på lån, idet kun få ønsker at give et konkret skriftligt og/eller mundtligt tilbud til underskrift med de endelige aftalevilkår.