

Konkurransen i boliglånsmarkedet

Elias Tveitsme, Marcus Hidle-Bahreini, Nora Damlien,
Samir Alizadeh, Sebastian Aaland & Vetle Brudvik



ECON381

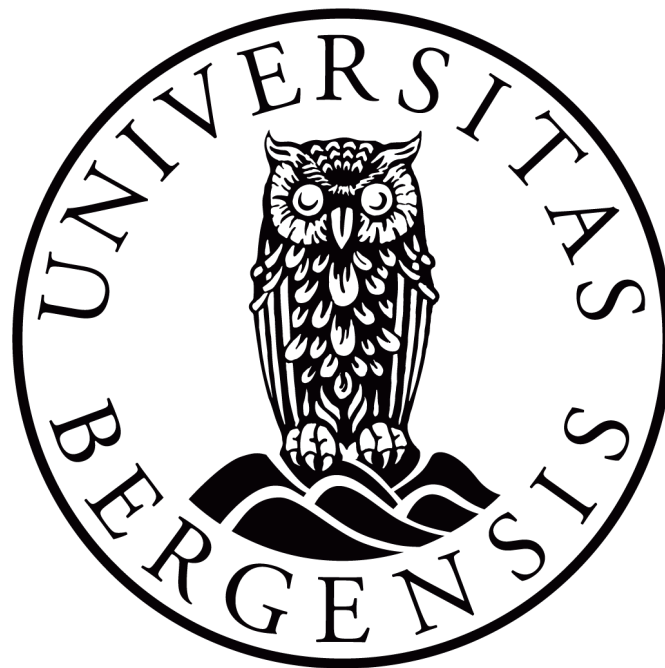
Høsten 2024

Konkurransen i boliglånsmarkedet

ECON 381

Høsten 2024

Universitet i Bergen



Sammendrag

Denne rapporten analyserer konkurransen i det norske boliglånsmarkedet, og fokuserer på bankenes prisstrategier, utlånsmarginer, kundemobilitet og søke- og byttekostnader. Boliglånsmarkedet spiller en sentral rolle i norsk økonomi, men det er utfordringer som kan svekke konkurransen og påvirke forbrukerne negativt. Analysen baseres på data om listepriser, bankenes økonomiske strategier og en spørreundersøkelse som er rettet mot boliglånskunder.

Et hovedfunn er den lave variasjonen i listepriser for boliglån som kan indikere priskoordinering blant bankene. Store aktører som DNB, Nordea og Sparebank 1-alliansen har høy markedsandel, og kostnads- og inntektsstrukturer gir mulighet for stilltiende samarbeid. Dette svekker konkurransen og opprettholder høye marginer.

Kundemobiliteten er også begrenset. Faktiske byttekostnader, som tinglysningsgebyr, og opplevde kostnader, som tid og kompleksitet, kan gjøre det utfordrende for kunder å bytte bank. I spørreundersøkelsen oppgir flere kunder at de allerede har gode rentebetingelser, men mangel på informasjonsgrunnlag kan bidra til at denne oppfatningen ikke alltid stemmer. Selv om tjenester som Finansportalen gir økt transparens, er det fortsatt rom for forbedringer.

For å styrke konkurransen foreslår vi konkrete tiltak, som digitalisering av bytteprosesser, etablering av en nasjonal kundetilfredshetsindeks og økt overvåkning av bankenes prissetting for å avsløre koordinering. Disse tiltakene vil kunne redusere barrierer for kundemobilitet, fremme effektiv konkurransen og gi forbrukerne bedre tilgang til gunstige boliglånsbetingelser.

Forord

Denne rapporten er utarbeidet som en del av vår masterutdanning ved Institutt for Økonomi ved Universitetet i Bergen (UiB). Oppdraget med å analysere boliglånsmarkedet i Norge er gjennomført i samarbeid med Konkurransetilsynet, som har gitt oss en unik anledning til å kombinere teori med praktisk erfaring. Vi vil rette en stor takk til Konkurransetilsynet for deres støtte og veiledning gjennom prosjektet. Særlig ønsker vi å takke våre kontaktpersoner, Roar Gjelsvik og Magne Geber, for deres engasjement, konstruktive tilbakemeldinger og verdifulle innsikt i arbeidet.

En spesiell takk går også til vår prosjektveileder Julie Riise ved UiB for hennes faglige veiledning, oppmuntring og uvurderlige støtte gjennom hele prosessen. Vi setter stor pris på muligheten UiB har gitt oss til å delta i et slikt praktisk og samfunnsrelevant prosjekt. Vi håper at denne rapporten kan bidra til økt forståelse av dynamikken i boliglånsmarkedet og til Konkurransetilsynets videre arbeid med å sikre rettferdig konkurranse og gode vilkår for forbrukerne.

Dette dokumentet er utarbeidet uavhengig og reflekterer ikke synspunktene til noen spesifikke institusjoner eller organisasjoner, inkludert Konkurransetilsynet og Universitetet i Bergen.

Bergen, 2. desember 2024

Alizadeh, Samir

Brudvik, Vetle

Damlien, Nora

Hidle-Bahreini, Marcus

Tveitsme, Elias

Aaland, Sebastian

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	I
Forord	II
1 Innledning	1
2 Bankmarkedet	2
2.1 <i>Bankenes eiendeler, finansiering og lønnsomhet</i>	2
2.1.1 Bankenes inntektskilder.....	2
2.1.2 Inntektskilder	2
2.1.3 Økning i netto renteinntekter	2
2.1.4 Bankenes finansieringskilder.....	3
2.1.5 Rollen til OMF.....	3
2.1.6 Risiko og soliditet	3
2.2 <i>Strukturen i bankmarkedet</i>	4
2.2.1 Utviklingstrekk i den norske banksektoren	4
2.3 <i>Regulering av bankene</i>	6
2.3.1 Kapitalkrav	6
2.3.2 Viktige begrep	8
3 Utlånsmarginer og prisstrategier	9
3.1 <i>Data</i>	9
3.2 <i>Utlåns- og innskuddsmarginer</i>	10
3.3 <i>Prisstrategier</i>	14
3.3.1 Historisk utvikling av listeprisrenter	14
3.3.2 Prisledere og lavest listeprisrenter	16
3.3.3 Resultatsammenligning med Konkurransetilsynets rapport fra 2014.....	19
4 Priskoordinering i boliglånsmarkedet	20
4.1 <i>Koordinering og stabilitet</i>	20
4.1.1 Markedsstruktur.....	21
4.1.2 Prissignalisering.....	21
4.1.3 Renteendring som prissignalisering.....	22
4.1.4 ROE som prissignalisering	22
4.2 <i>Utlånsmarginer og variasjon i listeprisrenter</i>	23
4.3 <i>Undersøkelse av signalisering gjennom kvartalsrapporter</i>	26
4.3.1 Undersøkelse av ROE.....	26

4.3.2 Undersøkelse av egenkapitalavkastningskrav som prissignalisering	28
5 Kundemobilitet og søke- og byttekostnader	30
5.1 Kundemobilitet	30
5.2 Spørreundersøkelse	30
5.3 Funn fra tidligere undersøkelser	32
5.4 Søkekostnader	33
5.5 Byttekostnader	34
5.5.1 Faktiske kostnader	34
5.5.2 Etableringskostnader	34
5.5.3 Opplevde kostnader	35
5.5.4 Bankbytteregler	35
5.6 Resultater fra undersøkelsen	36
5.6.1 Boliglån og kundetilfredshet	36
5.6.2 Søke- og byttekostnader	38
5.6.3 Konkurransenærhet	46
5.6.4 Demografi og feilkilder i spørreundersøkelsen	49
6 Resultater og tiltak	50
6.1 Resultater	50
6.1.1 Variasjon i listepriser og priskoordinering	50
6.1.2 Kundemobilitet og søke- og byttekostnader	50
6.1.3 Prisstrategier og konkurranse	Feil! Bokmerke er ikke definert.
6.2 Drøfting av konkurransen i bankmarkedet	50
6.3 Forslag til tiltak	51
6.3.1 Digitalisering av bytteprosesser	51
6.3.2 Kundetilfredshetsindeks	51
6.3.3 Styrking av overvåkning og analyse	52
7 Bibliografi	53
8 Appendiks	57

1 Innledning

Bankenes hovedrolle er å fungere som kapitalformidlere mellom sparere og låntakere i samfunnet. De tar imot innskudd fra kunder og gir utlån til de som trenger kapital, for eksempel privatpersoner som ønsker å kjøpe bolig eller bedrifter som trenger finansiering. Boliglånsmarkedet er en sentral del av den norske økonomien og har en direkte innvirkning på både enkeltpersoners økonomi og den finansielle stabiliteten i Norge. Ifølge Statistisk Sentralbyrå (SSB) eier ca. 80 prosent av norske husholdninger sin egen bolig, og en stor andel av disse har boliglån (SSB, 2024). Data fra SSB viser at 70 prosent av husholdningene i Norge har gjeld knyttet til boligfinansiering (SSB, ssb.no, 2023). For norske banker er boliglån en av de viktigste inntektskildene. Boliglån utgjør en stor del av bankenes utlånsportefølje, og de anses som sikre investeringer på grunn av blant annet pant i fast eiendom. Utlånsmarginen, som er forskjellen mellom renten bankene krever på boliglån og bankenes kostnader for å finansiere lånene, bidrar vesentlig til bankenes lønnsomhet. Derfor er det stor interesse blant bankene for å tiltrekke seg boliglånskunder.

I de siste årene har bankene mottatt betydelig negativ oppmerksomhet for å ha økt rentene og samtidig økt sine netto renteinntekter, i en periode hvor mange husholdninger opplever økonomisk press. Økte kapitalkrav, pålagt av myndighetene gjennom Basel I reguleringene som ble gjennomført av Finanstilsynet, har ført til at bankene må holde mer egenkapital for å dekke potensielle tap (Finanstilsynet, 2022).

Rentene på boliglån har sett en stor økning siden 2022. Fra 2014-2019 hadde Norges Bank lavere styringsrente, men etter koronapandemien har trenden snudd. Fra 2021 har Norges Bank gradvis økt styringsrenten for å motvirke inflasjonen etter pandemien. Dette har direkte påvirket boliglånsrentene, som har steget tilsvarende. For mange husholdninger har dette resultert i betydelig høyere månedlige utgifter, noe som forverrer en økonomi som er preget av økte levekostnader.

I denne oppgaven skal vi analysere bankenes utlånsmarginer og prisstrategier. Vi skal se på om norske banker koordinerer listeprisrentene sine og vi skal gjennomføre en spørreundersøkelse for å kartlegge kunders adferd i boliglånsmarkedet. På bakgrunn av den økende økonomiske belastningen på husholdningene og den viktige rollen boliglånsmarkedet spiller i norsk økonomi, er det viktig å undersøke bankenes utlånsmarginer og prisstrategier nærmere. Ved å analysere om norske banker koordinerer listeprisrentene sine og gjennomføre en

spørreundersøkelse, ønsker vi å se på faktorene som påvirker konkurransen i det norske bankmarkedet.

2 Bankmarkedet

2.1 Bankenes eiendeler, finansiering og lønnsomhet

Bankenes rolle i økonomien er sentral, og forståelsen av deres eiendeler, inntektskilder, finansieringsmetoder og risikoprofil er viktig for å få innsikt i deres funksjon og stabilitet. Denne gjennomgangen viser hvordan norske banker er strukturert, hvordan de tjener penger, hvordan de finansierer sin virksomhet, og hvilke risikofaktorer de står overfor.

2.1.1 Bankenes inntektskilder

Bankenes eiendeler består hovedsakelig av utlån til kunder. Ifølge SSB utgjorde utlån 73,8 prosent av bankenes eiendeler i februar 2023. Denne andelen har holdt seg relativt stabil mellom 2009 og 2023, med variasjoner mellom 65,6 prosent og 77,3 prosent. Ved utgangen av februar 2023 utgjorde utlån til kunder 52,5 prosent, mens utlån til kredittinstitusjoner sto for 21,3 prosent. Dette understreker at bankenes hovedaktivitet er å låne ut penger, noe som er essensielt for økonomisk vekst og finansiering av både privatpersoner og bedrifter (SSB, ssb.no, 2023).

2.1.2 Inntektskilder

Bankenes primære inntektskilde er renten de krever på utlån. I tillegg tar de gebyrer knyttet til utlån, som dekker etablerings- og administrasjonskostnader. De fleste banker opererer med faste listepriiser for renter på boliglån med pant i bolig. Ifølge Kommunal Landspensjonskasse (KLP) har 96 prosent av nordmenn flytende rente på sine lån, noe som betyr at renteendringer påvirker nesten hele befolkningen. Dette gjør bankenes rentepraktis spesielt viktig for den økonomiske situasjonen til husholdninger og den generelle økonomien (KLP, 2024).

2.1.3 Økning i netto renteinntekter

I 2023 opplevde norske banker en historisk høy økning i netto renteinntekter. I første halvår av 2023 var netto renteinntektene 62,4 milliarder kroner, en økning på 15,2 milliarder kroner sammenlignet med samme periode i 2022. Denne økningen reflekterer endringer i rentenivåer og bankenes evne til å tilpasse seg markedsforhold, noe som påvirker deres lønnsomhet og evne til å tilby konkurransedyktige tjenester (SSB, 2023).

2.1.4 Bankenes finansieringskilder

Bankenes finansiering kommer hovedsakelig fra innskudd, som ved utgangen av februar 2023 utgjorde 68,3 prosent av bankenes finansiering. Av dette var 48,5 prosent innskudd fra kunder og 19,8 prosent innskudd fra kredittinstitusjoner. Til tross for en liten nedgang fra tidligere år, er innskudd fra privatpersoner og bedrifter fortsatt den største finansieringskilden, noe som viser tilliten kundene har til bankene (SSB, ssb.no, 2023).

En annen viktig finansieringskilde er obligasjoner med fortrinnsrett (OMF). OMF utgjør en betydelig del av bankenes likviditetsreserver, og bankene eier over 60 prosent av utestående OMF som er utstedt i norske kroner. Finansieringskostnaden forbundet med OMF er pengemarkedsrenten (NIBOR) pluss et risikopåslag, som avhenger av bankenes kredittverdighet og generelle markedsforhold (Norges Bank, 2022).

2.1.5 Rollen til OMF

OMF er sikret med en banks boliglån. Derfor vil kjøperne av OMF ha rett til en del av bankens boliglån dersom banken misligholder betalingsforpliktelsene sine. Dette fører til at risikopåslaget på OMF er lavere enn for andre obligasjoner, noe som gjør dem attraktive for både investorer og banker. OMF spiller en viktig rolle i å sikre stabiliteten i bankenes eiendeler, da de er mindre følsomme for renteendringer sammenlignet med andre verdipapirer. Dette bidrar til å opprettholde finansiell stabilitet og redusere risikoen i banksektoren (Cao & Juelsrud, 2021).

2.1.6 Risiko og soliditet

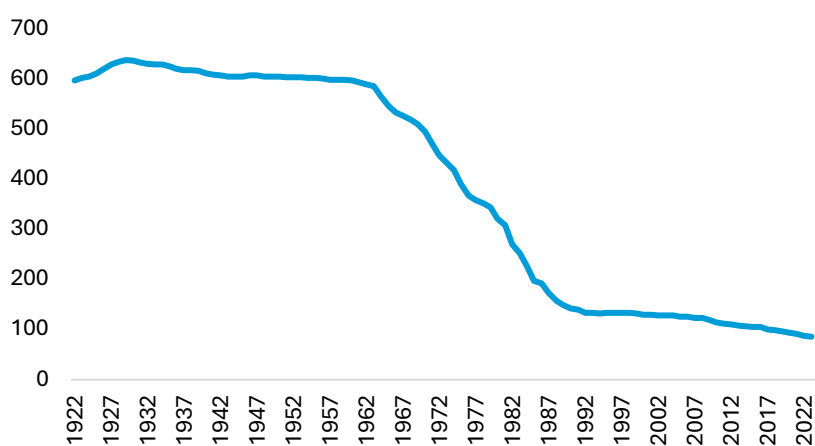
Norske banker opprettholder en høy kapitaldekning og oppfyller de regulatoriske kravene til likviditet og kapital. Finanstilsynets stresstest i 2023 viser imidlertid at bankene kan bli hardt rammet ved kraftige tilbakeslag i norsk økonomi. Selv om kjernekapitaldekningen er høy, indikerer stresstesten at økte tap på utlån kan svekke bankenes finansielle styrke betydelig. Dette understreker viktigheten av robust risikostyring og tilstrekkelige kapitalbuffer for å motstå økonomiske sjokk (Finanstilsynet, 2023).

2.2 Strukturen i bankmarkedet

Det norske bankmarkedet omfatter både norske banker og filialer av utenlandske banker. Ved utgangen av 2023 var det 106 norske banker og 35 filialer av utenlandske banker (Finanstilsynet, 2024). Som en del av EØS-avtalen er det norske finansmarkedet integrert i EUs indre marked, noe som innebærer at aktører med tillatelse fra et annet EØS-land kan fritt tilby tjenester i Norge (Finansdepartementet, 2024). Det gjør det lettere for utenlandske aktører å etablere seg i det norske bankmarkedet, ettersom de ikke trenger konsesjon for å drive virksomhet i Norge (Konkurransetilsynet, 2015). Til tross for dette har antallet utenlandske filialer holdt seg relativt stabilt de siste 20 årene (Finansdepartementet, 2024). Flere av de utenlandske aktørene i Norge er filialer av store nordiske banker som Nordea, Handelsbanken og Danske Bank. Sistnevnte har nylig avviklet sin virksomhet i det norske privatmarkedet, og solgt sin personkundeportefølje til Nordea (Konkurransetilsynet, 2023). Denne overføringen ble gjennomført i andre kvartal av 2024 (Danske Bank, 2024)¹.

2.2.1 Utviklingstrekk i den norske banksektoren

Figur 2.2.1: Utvikling i antall norske sparebanker de siste 100 årene.



Kilde: Tall hentet fra (Sparebankforeningen).

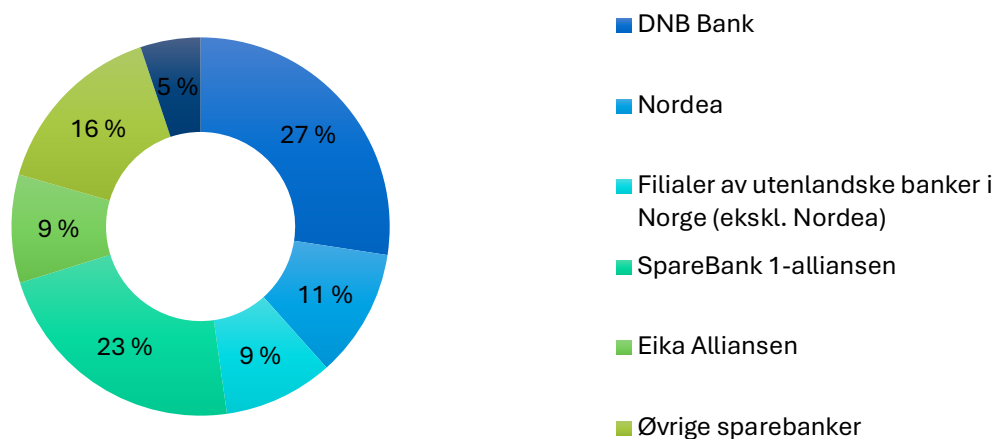
Figur 2.2.1 viser hvordan det norske bankmarkedet har gjennomgått store strukturelle endringer. Sparebanker² har historisk sett vært en viktig del av det norske bankmarkedet (Sparebankforeningen, u.å). Fra 1960- til 1990-tallet falt antallet sparebanker dramatisk, fra rundt 600 til under 150. I løpet av de siste to tiårene har antallet banker vært mer stabilt, uten

¹ Endringene gjenspeiles ikke i figur 1.

² Sparebanker kjennetegnes ved at hele eller deler av banken er en selveiende institusjon (Sparebankforeningen, u.å).

de samme store endringene. På begynnelsen av 2000-tallet fusjonerte DNB og Gjensidige NOR, som på det tidspunktet var de to største bankene i Norge. I de senere årene har det skjedd flere endringer i bankmarkedet. Fusjoner mellom både store og små sparebanker har bidratt til en reduksjon i antallet banker. I 2022 ble Sbanken kjøpt opp av DNB (Konkurransklagenemnda, 2022). Danske Bank har som tidligere nevnt trukket seg ut av personkundemarkedet i Norge. Høsten 2023 kunngjorde Sparebank 1 SR-Bank og Sparebank 1 Sørøst-Norge at de skal fusjonere. Til tross for en utsettelse, ble fusjonen gjennomført den 1. oktober 2024 (Holsen, 2024). Fusjonen resulterer i landets nest største bank, og den største sparebanken (Hagmansen & Lier, 2023).

Figur 2.2.2: Markedsandeler brutto utlån til personmarkedet.



Kilde: Beregnet ut ifra tall fra Bankstatistikk per 31.12.2023 (Norges Bank, 2024).

Figur 2.2.2 illustrer markedsandelene for brutto utlån til personmarkedet per 31. desember 2023. DNB fremstår som den dominerende aktøren med en markedsandel på 27 prosent, noe som befester DNBS posisjon som den største långiveren i personkundemarkedet. Selv om DNB har opplevd en gradvis reduksjon i markedsandelen de siste årene (Risbakken, Trumpy, & Solgård, 2024), er det fortsatt en betydelig avstand ned til de neste aktørene. Utenlandske filialer har også en betydelig tilstedeværelse med en samlet markedsandel på 20 prosent, der Nordea står for 11 prosent alene. De to største sparebankalliansene, Sparebank 1-alliansen og Eika alliansen, utgjør henholdsvis 22 prosent og 9 prosent av markedet.

2.3 Regulering av bankene

For at bankenes hovedrolle som kapitalformidlere skal fungere er det viktig at kundene har tillit til at bankene kan sikre pengene deres. Dersom tilliten svekkes, kan dette føre til en situasjon hvor mange innskyttere begynner å trekke ut pengene sine samtidig, kjent som et «bank run». Dette kan skape umiddelbar likviditetsmangel og kan gjøre selv en stabil bank insolvent.

For å opprettholde tillit og stabilitet i bankene, er de underlagt strenge reguleringer for å sørge for finansiell stabilitet, beskyttelse av innskudd, forebygging av risikofylt atferd og sikring av betalingssystemer. I Norge er det hovedsakelig Finansdepartementet, Norges Bank og Finanstilsynet som har ansvaret for å sikre at det finansielle systemet er robust og velfungerende.

2.3.1 Kapitalkrav

For å beskytte det finansielle systemet mot svingninger og sikre at bankene kan møte sine forpliktelser har finanstilsynet etablert et omfattende regelverk for kapitaldekning. Dette regelverket skal bidra til at finansforetak har nok kapital til å møte sine forpliktelser og motstå uventede tapshendelser. Disse kapitaldekningskravene er delt inn i tre pilarer.

Pilar 1 fastsetter minstekrav til krav til kapital- og bufferkrav (Finanstilsynet, 2022). Alle banker, kredittforetak, finansieringsforetak og holdingselskaper i finanskonsern skal til enhver tid ha en ren kjernekapitaldekning på minst 4,5 prosent av foretakets beregningsgrunnlag. I tillegg til minstekravene må finansforetakene opprettholde ulike kapitalbuffere. Disse bufferne, som består av ren kjernekapital, fungerer som ekstra reserver mot økonomiske svingninger og risiko. For eksempel må alle foretak ha en bevaringsbuffer på 2,5 prosent og en systemrisikobuffer på 4,5 prosent av beregningsgrunnlaget. Systemrisikobufferkravet ble økt den 31. desember 2020 og gjelder kun for engasjementer i Norge. Andre bufferer som den motsykliske kapitalbufferen og et særskilt bufferkrav for systemviktige foretak på 1 eller 2 prosent, skal sikre bankene mot økonomiske sykluser. I dag er det samlet krav til ren kjernekapitaldekning 14 prosent for norske banker, og 15 prosent eller 16 prosent for systemviktige institusjoner. Foretakene som regnes som systemviktige er DNB Bank ASA, Kommunalbanken og Nordea Eiendoms kreditt (Finanstilsynet, 2022).

Tabell 2.3.1: Krav til kapitaldekning.

Krav	Alle foretak	Systemviktige foretak
Minstekrav til ren kjernekapital	4,5	4,5
Buffere:		
Bevaringsbuffer	2,5	2,5
Systemrisikobuffer	4,5	4,5
Motsyklisk buffer	2,5	2,5
Buffer for systemviktige institusjoner	-	1,0/2,0
Samlet krav til ren kjernekapitaldekning	14	15,0/16,0
Krav til kjernekapitaldekning	15,5	16,5/17,5
Krav til kapitaldekning	17,5	18,5/19,5

Kilde: Finanstilsynet (Finanstilsynet, 2022)

Pilar 2 fastsetter et foretaksspesifikt minimumskrav til ansvarlig kapital som skal sikre at foretakene har tilstrekkelige reserver til å håndtere risiko. Gjennom ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) vurderer foretakene selv sin risiko og kapitalbehov, mens Finanstilsynet, via SREP (Supervisory Review and Evaluation Process), overvåker og vurderer både risiko, kapitalbehov og tilhørende strategier. Hvis det foreligger risiko som ikke er tilstrekkelig dekket under pilar 1, vil Finanstilsynet fastsette et tilleggskrav til kapital (pilar 2-krav). Finanstilsynet vurderer også eventuelle tiltak hvis ICAP anses som mangelfull (Finanstilsynet, 2022).

Pilar 3 er til for å bidra til økt markedsdisiplin og åpenhet ved at foretakene må offentliggjøre opplysninger om risikoprofil, kapitalisering, styring og risikokontroll. Informasjonen skal gis på en forståelig måte som gjør det mulig å sammenligne ulike foretak. Informasjonen skal offentliggjøres minst en gang i året, sammen med årsregnskapet, men foretakene skal vurdere om noen av kravene skal offentliggjøres hyppigere. Offentliggjøringskravet er regulert i den åttende delen av EUs kapitalkravs forordning (CRR (EU) 2013/575). Åpenhet rundt bankenes økonomiske stilling og risiko er viktig for å opprettholde tillit i markedet, som kan bidra til en mer stabil banksektor (Finanstilsynet, 2022).

2.3.2 Viktige begrep

Her er en liste over viktige begreper som er brukt i 2.3

Insolvent: En finansinstitusjon er insolvent når den ikke kan oppfylle sine finansielle forpliktelser ved forfall, enten fordi gjelden overstiger eiendelene, eller på grunn av mangel på likviditet (Brækhus, 2024).

Kapitaldekning: Forholdet mellom en banks ansvarlige kapital (egenkapital og kvalifiserende lån) og dens risikovektede eiendeler. Dette måler bankens evne til å dekke tap og møte sine forpliktelser (Finanstilsynet, 2022).

Beregningsgrunnlag: Det totale beløpet av risikovektede eiendeler som brukes for å beregne hvor mye kapital en bank må holde i henhold til kapitalkravene (Finanstilsynet, 2022).

Krav til kapitaldekning: Det samlede kravet til hvor mye kapital en bank må holde, inkludert både minstekrav og kapitalbuffer, uttrykt i prosent av beregningsgrunnlaget (Finanstilsynet, 2022).

Ren kjernekapitaldekning: Forholdet mellom bankens mest tapsabsorberende kapital (som aksjekapital og tilbakeholdt overskudd) og dens risikovektede eiendeler (Finanstilsynet, 2022).

Kapitalbuffer: Ekstra kapital utover minimumskravene som banker må holde for å beskytte mot økonomiske svingninger og systemrisiko (Finanstilsynet, 2013).

Bevaringsbuffer: En kapitalbuffer på 2,5 prosent av beregningsgrunnlaget som skal sikre at banken har ekstra kapital i gode tider for å dekke tap i nedgangstider (Finanstilsynet, 2022).

Systemrisikobuffer: En buffer på 4,5 prosent av beregningsgrunnlaget som skal beskytte mot risikoer som kan true stabiliteten i det finansielle systemet som helhet (Finanstilsynet, 2022).

Bufferkrav for systemviktige foretak: Et ekstra kapitalbufferkrav på 1 prosent eller 2 prosent for banker som er ansett som systemviktige, det vil si at deres problemer kan få store konsekvenser for økonomien (Finanstilsynet, 2013).

Ansvarlig kapital: Kapital som kan brukes til å dekke tap, inkludert egenkapital og visse typer gjeld som kan absorbere tap før andre kreditorer (Finanstilsynet, 2022).

3 Utlånsmarginer og prisstrategier

For å belyse konkurransesituasjonen i det norske bankmarkedet er det essensielt å analysere flere faktorer, inkludert utviklingen i utlånsmarginer, bankenes prisstrategier og eventuelle endringer i disse. Dette kapittelet vil utforske disse aspektene med fokus på utlån med pant i bolig, et segment som utgjør en betydelig del av bankenes virksomhet og som har stor innvirkning på husholdningenes økonomi.

3.1 Data

Datagrunnlaget for denne analysen omfatter listeprisrenter for boliglån fra de ti største bankene i Norge, hentet fra Finansportalen.no. Utvalgsperioden strekker seg nesten ti år, fra første kvartal 2014 til tredje kvartal 2024, og dekker dermed en periode med betydelige endringer i det økonomiske landskapet. Analysen fokuserer primært på nedbetalingslån med pant i bolig og en belåningsgrad på inntil 75 prosent. På grunn av begrenset tilgjengelig data inkluderer analysen også lån med både høyere og lavere belåningsgrad for enkelte banker³. Denne variasjonen kan potensielt skape skjevheter i analysen, ettersom bankenes listeprisrenter for boliglån kan variere avhengig av belåningsgrad og tilhørende risiko. For å sikre et tilstrekkelig datagrunnlag er også andre låneprodukter utover standardiserte boliglån i noen tilfeller inkludert. Dette inkluderer lån med særegne betingelser, som programfordeler for visse typer kunder, samt andre spesialiserte låneprodukter. Inkluderingen av slike differensierte låneprodukter har vært nødvendig for å oppnå et tilstrekkelig utvalg til analysen. Dette kan imidlertid føre til avvik mellom de analyserte listeprisrentene og de faktiske rentene kundene oppnår i praksis.

For å vekte listeprisene benyttet vi brutto utlån for de ti største bankene, og markedsandelen for hver bank ble beregnet i prosent for hvert år fra 2014 til 2023. Selv om vektingen kan innebære en viss unøyaktighet, anses de beregnede andelene som et rimelig estimat. En utfordring ved denne metoden var at brutto utlån ikke var tilgjengelig for alle bankene i hele perioden. For eksempel manglet vi data for brutto utlån for Danske Bank for årene 2022 og

³De inkluderte låneproduktene over tid: DNB (Boliglån inntil 75 %, Danske Bank (Boliglån inntil 80 %, Boliglån 80 %, Boliglån 75 %), Handelsbanken (Boliglån, Boliglån innenfor 75 %), Nordea (Boliglån, Boliglån < 75 %), Sbanken (Boliglån 75%), SpareBank 1 Nord-Norge (Boliglån innenfor 75 %, Boliglån), SpareBank 1 SMN (Boliglån 75 %, Boliglån 70 %), SpareBank 1 SR-Bank (Boliglån 75%, Smart Boliglån, Boliglån 70 %, Boliglån), SpareBank 1 Østlandet (Boliglån, Ordinære boliglån 70 %, Boliglån under 2 mill. kroner), Sparebanken Vest (75 % - flytende rente, Boliglån Ordiner, Boliglån innenfor 75 %, 75 % - flytende rente – fordel).

2023. For å estimere brutto utlån for disse årene, benyttet vi bankens gjennomsnittlige årlige vekst i perioden 2014–2021. Dette innebar at brutto utlån for 2021 ble multiplisert med den gjennomsnittlige vekstraten for å beregne utlånet for de påfølgende årene. En tilsvarende utfordring oppstod for SpareBank 1 Østlandet, som ble etablert i 2017 etter en fusjon mellom SpareBank 1 Hedmark og SpareBank 1 Oslo Akershus. For å beregne markedsandelen for brutto utlån for SpareBank 1 Østlandet, benyttet vi gjennomsnittet av brutto utlån fra de fusjonerte bankene i perioden 2013–2016.

En annen utfordring ved å benytte listeprisrenten som et uttrykk for pris er at mange kunder ikke nødvendigvis betaler denne renten. Bankene justerer ofte renten basert på individuelle risikovurderinger, noe som kan føre til avvik fra listeprisene. Hvis en stor andel kunder får tilbud om lavere renter enn listeprisen, kan de faktiske utlånsmarginene være mindre enn hva listeprisrenten alene indikerer. I tillegg kan variasjon i faktiske utlånsrenter bli større enn det som fremkommer gjennom en analyse basert på listeprisrentene.

Analysen er gjennomført i STATA SE 18 og Excel.

3.2 Utlåns- og innskuddsmarginer

For å få et bilde av priskonkurransen i boliglånsmarkedet er det hensiktsmessig å analysere bankenes utlånsmargin ved utstedelse av nye boliglån, da dette kan gi innsikt i bankenes prissetting og konkurransen i markedet. Her benyttes et vektet gjennomsnitt av utvalgets listeprisrenter som prisen på et nytt boliglån⁴. Videre, tar denne analysen utgangspunkt i at bankene primært henter sin finansiering fra markedet når de innvilger nye boliglån. Markedsfinansiering er spesielt nyttig på kort sikt, i motsetning til kundeinnskudd som også utgjør en finansieringskilde for boliglån, men som ikke like enkelt kan økes på kort tid. Dette gjør markedsfinansieringskonstaden til en representativ marginal finansieringskostnad for nye boliglån. Blant markedsfinansieringsalternativene anses OMF som den foretrukne metoden, da disse generelt har lavere kostand enn andre obligasjoner. Derfor vil prisen på OMF benyttes

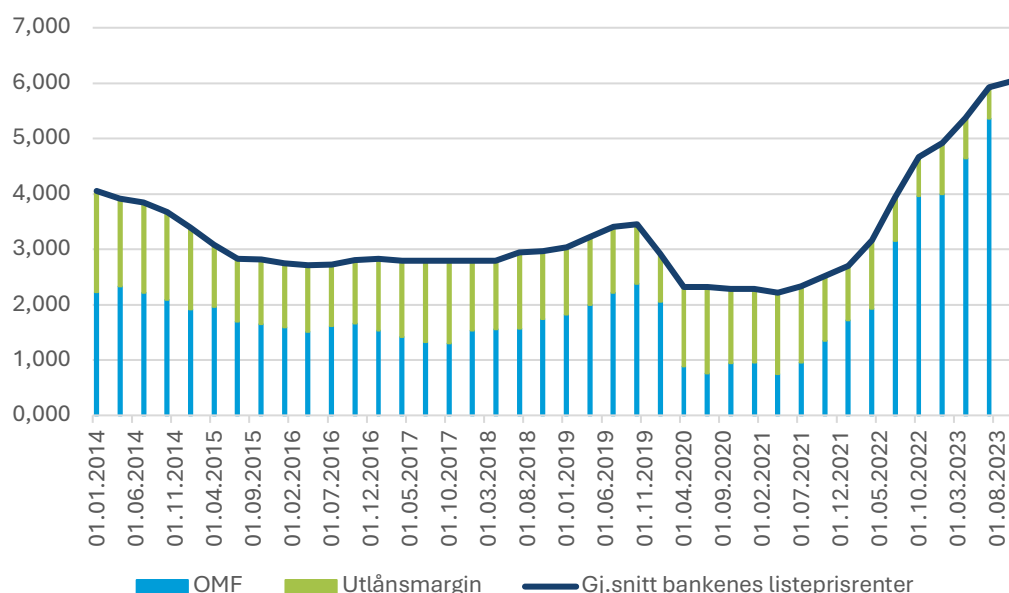
⁴ Bankens listeprisrenter er vektet etter andelen av utlånsvolumet bankene har i utvalget hvert år i perioden.

som et estimat på bankenes marginale finansieringskostnad. Denne prisen består av to komponenter: pengemarkedsrenten⁵ og et risikopåslag⁶.

$$\text{Utlånsmargin} = \text{vektet gjennomsnittlig listeprirent} - (\text{NIBOR} + \text{OMF})$$

Hovedkomponenten, pengemarkedsrenten, er felles for alle banker. Risikopåslaget kan derimot variere noe basert på den enkelte banks risikoprofil og markedsposisjon. I dette tilfellet er vi begrenset til å anta at risikopåslaget er likt for alle banker, og fastsatt til 0,5 prosent (Akram, 2018; KLP, 2024) ettersom vi ikke har tilgang på data om bankspesifikke risikopåslag. Denne antagelsen representerer en svakhet i analysen, da den kan redusere presisjonen i resultatene.

Figur 3.2.1: Bankenes utlånsmarginer.



Kilde: Beregninger basert på innhentet datamateriale fra Finansportalen, SSB og egne beregninger.

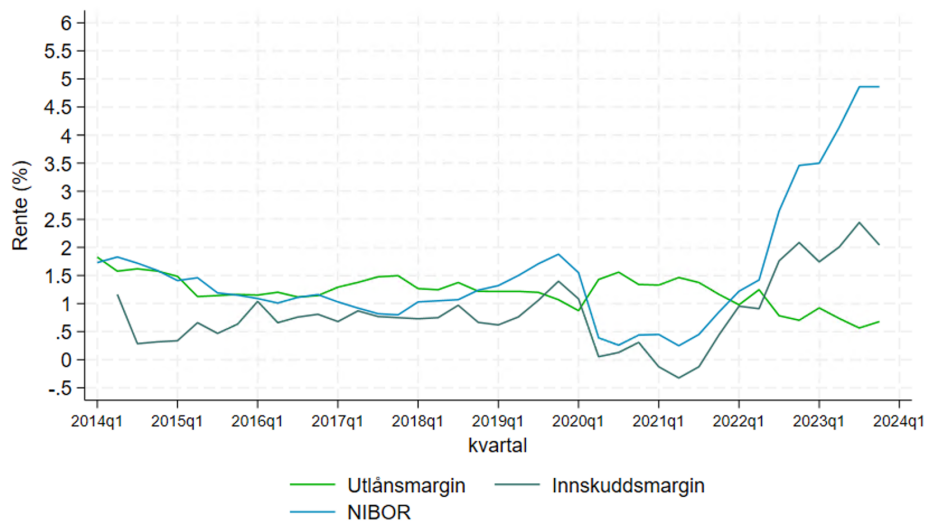
Figur 3.2.1 viser utviklingen i utlånsmarginene kvartalsvis fra 2014 til 2023, samt gjennomsnittet av bankenes listeprirenter og prisen på OMF. Gjennom perioden er det stort sett en nedadgående trend i utlånsmarginene. I starten av perioden var marginene relativt høye, noe som kan tyde på mindre konkurranse i boliglånsmarkedet. Etter hvert som NIBOR og OMF-prisene svinger, ser man imidlertid at utlånsmarginene avtar, spesielt i perioder der NIBOR øker kraftig. En annen faktor som kan ha påvirket marginene er det historiske lave rentenivået i 2020-2021, der NIBOR falt til svært lave nivåer. I denne perioden øker bankenes

⁵ Pengemarkedsrenten som anvendes er tre måneders effektiv NIBOR hentet fra SSB.

⁶ Risikopåslaget er antatt å være 0,5 % for alle bankene i utvalget i hele perioden (Akram, 2018) (KLP, 2024).

utlånsmarginer, trolig fordi listeprisrentene ikke ble redusert i takt med de reduserte finansieringskostnadene. Etter pandemien har Norges Banks rentehevinger i møte med økt økonomisk aktivitet ført til en reduksjon i bankenes utlånsmarginer. Dette kan tyde på skjerpet konkurranse om kundene, der bankene har valgt å holde marginene lave for å tiltrekke seg låntakere, til tross for økte finansieringskostnader. Utviklingen i utlånsmarginene kan tyde på at bankenes prissetting av boliglån har blitt mer konkurranseutsatt de siste årene, og at bankene har hatt begrenset rom til å øke sine utlånsmarginer i en periode med stigende renter.

Figur 3.2.2: Utlåns- og innskuddsmarginer.



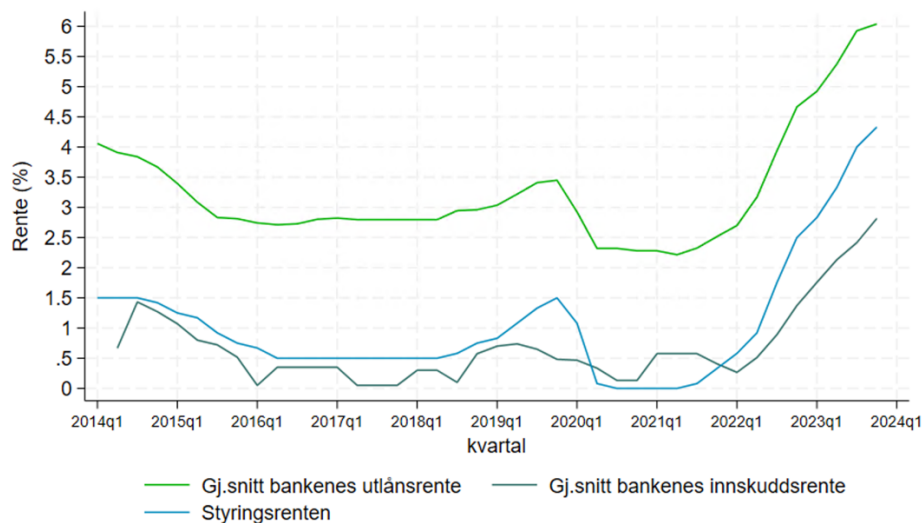
Kilde: Beregninger basert på innhentet datamateriale fra Finansportalen.

I perioden 2014 til 2023 har både utlåns- og innskuddsmarginene i bankene i utvalget vist moderate svingninger. Innskuddsmarginen, her definert som differansen mellom NIBOR og innskuddsrenten, har økt markant siden 2021.

$$\text{Innskuddsmargin} = \text{NIBOR} - \text{innskuddsrente}$$

Når utlånsmarginen reduseres øker gjerne innskuddsmarginene, og motsatt (Erard, 2014). Dette observeres i figur 3.2.2 som viser en negativ samvariasjon mellom utlåns- og innskuddsmarginene. Dette bekreftes av en korrelasjonsanalyse som estimerer en negativ korrelasjon på 0,81 mellom utlåns- og innskuddsmarginene i utvalget. Særlig fra 2021 har den gjennomsnittlige innskuddsmarginen økt. I tredje kvartal 2022 passerte innskuddsmarginen utlånsmarginen, som i nesten hele perioden har ligget lavere enn utlånsmarginen. Fra dette tidspunktet har utlånsmarginen vist en nedadgående trend.

Figur 3.2.3: Gjennomsnittlig innskudds- og utlånslistepreisrenter.



Kilde: Beregninger basert på innhentet datamateriale fra Finansportalen.

Bankenes utlånsrenter følger i stor grad endringer i styringsrenten, mens tilpasningen til innskuddsrentene ser ut til å ha et etterslep, slik det kommer frem av figur 3.2.3. Ifølge Forbrukerrådet (2023) tar det i gjennomsnitt 34 arbeidsdager for bankene å justere innskuddsrentene etter en renteendring, mens det kun tar 4 arbeidsdager å tilpasse rentene på nye boliglån. Dette antyder at bankene holder tilbake deler av renteøkningene som innskuddskunder kunne ha tjent på, mens de raskt overfører renteøkningen til lånekundene. Forbrukerrådets analyse viser at kun 40 prosent av bankene justerer innskuddsrentene i takt med endringer i styringsrenten, mens 74 prosent av 245 undersøkte boliglån justeres i samsvar med Norges Banks rentehevinger (NTB, 2023). Dette tyder på at bankene prioriterer å tilpasse utlånsrentene raskere enn innskuddsrentene, noe som kan gi utslag i marginene.

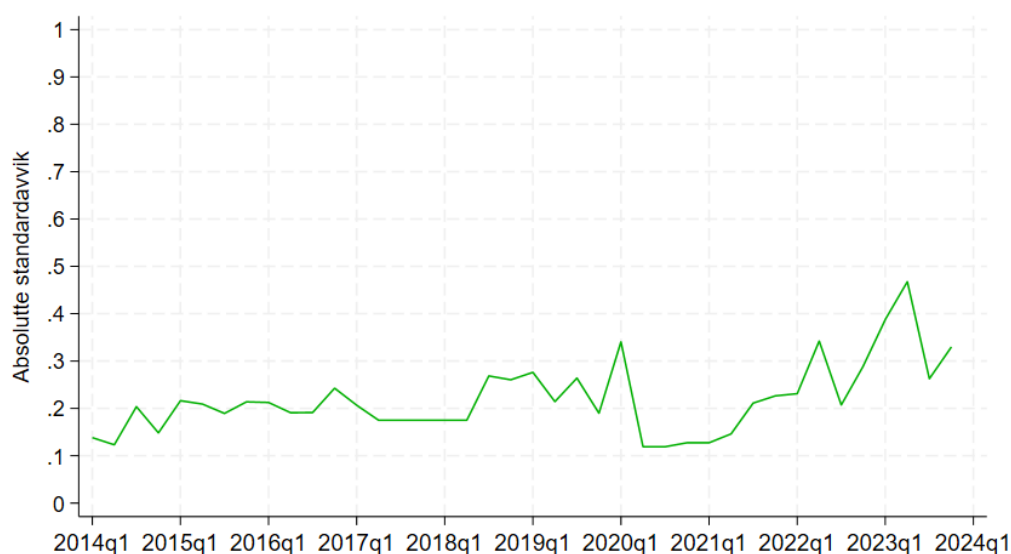
3.3 Prisstrategier

I dette kapitlet undersøkes variasjonen i bankenes listeprisrenter over tid, med særlig fokus på hvordan disse prisene korrelerer med endringer i styringsrenten og pengemarkedsrenten. Avslutningsvis gir kapitlet en oversikt over hvilke banker i utvalget som har de laveste listeprisene i den aktuelle utvalgsperioden.

3.3.1 Historisk utvikling av listeprisrenter

Variasjonen i listeprisrenter blant bankene i utvalget, som vist i figur 3.3.1, kan være en indikator for konkurransen i boliglånsmarkedet. I figur 3.3.1 er variasjonen målt ved hjelp av absolutt standardavvik, som indikerer hvor mye bankenes listeprisrenter sperrer seg rundt det gjennomsnittlige nivået. Når standardavviket er lavt, for eksempel 0,2 prosent, betyr det at prisene er nært knyttet til gjennomsnittet, noe som indikerer høyere konsentrasjon. I kontrast, når standardavviket er 0,5 prosent, viser det større variasjon og en større spredning i bankenes prising.

Figur 3.3.1: Variasjon i listeprisrenter det siste tiåret.

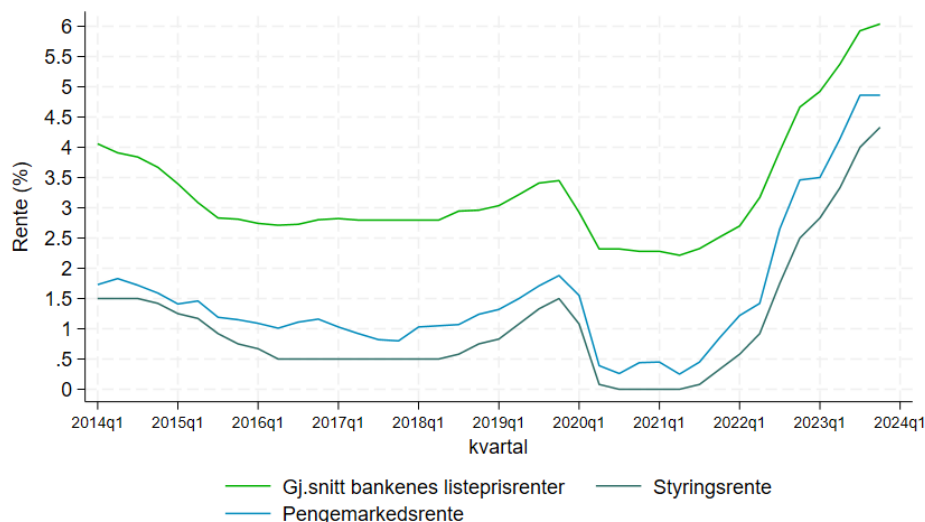


Kilde: Beregninger basert på innhentet datamateriale fra Finansportalen.

I løpet av det siste tiåret har det absolutte standardavviket for bankenes listepriser ligget relativt stabilt på et lavt nivå, mellom 0,1 og 0,3 prosent. Unntaket er de siste par årene, hvor variasjonen har økt og passert 0,4 prosent. Det lave nivået av standardavviket indikerer at bankene har opprettholdt en liten variasjon fra gjennomsnittet i sine listepriser.

Ifølge Konkurransetilsynets rapport om boliglånsmarkedet (2015), som analyserte perioden 2007–2014, var variasjonen i bankenes listepriiser relativt stabil, med et standardavvik på mellom 0,1 og 0,2 prosent. Rapporten antydte at den lave variasjonen kunne forklares av en kombinasjon av redusert hyppighet i styringsrenteendringer etter 2009 og sterkere konkurranse i boliglånsmarkedet, som førte til mindre spredning i bankenes prising. Figur 3.3.2 viser en tilsvarende trend, spesielt i perioden 2017–2018, da variasjonen flatet ut. Dette kan tilskrives at styringsrenten forble stabil på 0,5 prosent gjennom hele denne perioden, noe som tyder på at bankenes listepriiser var mer samstemte og varierte mindre. Etter at Norges Bank begynte å heve styringsrenten mot slutten av 2021, øker det absolutte standardavviket igjen, noe som indikerer at variasjonen i listepriisrentene øker etter hvert som styringsrenten stiger.

Figur 3.3.2: Bankens gjennomsnittlige listepriisrenter, styringsrenten og pengemarkedsrenten det siste tiåret.



Kilde: Beregninger basert på innhentet datamateriale fra Finansportalen og SSB.

Det fremgår en tydelig sammenheng mellom bankenes gjennomsnittlige listepriisrenter, styringsrenten og pengemarkedsrenten, som illustrert i figur 3.3.2. Figuren viser at bankenes gjennomsnittlige listepriisrenter har ligget omtrent 1,5 prosent over styringsrenten i hele perioden. Differansen mellom pengemarkedsrenten og gjennomsnittlig listepriis er noe mindre. Dette indikerer at bankenes listepriiser i stor grad følger utviklingen i både styringsrenten og pengemarkedsrenten. Styringsrenten fungerer som en viktig referanse for finansieringskostnadene i markedet, og bankenes finansieringskostnader er nært knyttet til denne renten. Pengemarkedsrenten gir imidlertid et mer presist bilde av bankenes faktiske finansieringskostnader, ettersom den inkluderer et risikopåslag som reflekterer

markedsvilkårene. Det er derfor forventet at endringer i pengemarkedsrenten vil påvirke bankenes finansieringskostnader direkte. Når finansieringskostnadene synker, får bankene større insentiv til å redusere rentene på boliglån, og vice versa. I perioden fra 2016 til 2018 forble styringsrenten uendret, mens pengemarkedsrenten varierte noe. Denne variasjonen finner man også igjen i bankenes gjennomsnittlige listeprirenter. I et historisk perspektiv var styringsrenten relativt stabil i tidsrommet mellom 2014 og 2020, med nivåer mellom 0,5 prosent og 1,5 prosent, mens pengemarkedsrenten lå på et noe høyere nivå. I samme periode var bankenes gjennomsnittlige listeprirente mellom 2,5 og 5 prosent. Da koronapandemien inntraff i 2020, ble styringsrenten satt ned til null, noe som resulterte i en tilsvarende nedgang i pengemarkedsrenten og bankenes listeprirenter. Etter en periode med høy prisvekst ble styringsrenten oppjustert markant fra andre kvartal 2022 til dags dato. Bankene justerte raskt sine listeprirenter oppover i tråd med utviklingen av styringsrenten og pengemarkedsrenten.

3.3.2 Prisledere og lavest listeprirenter

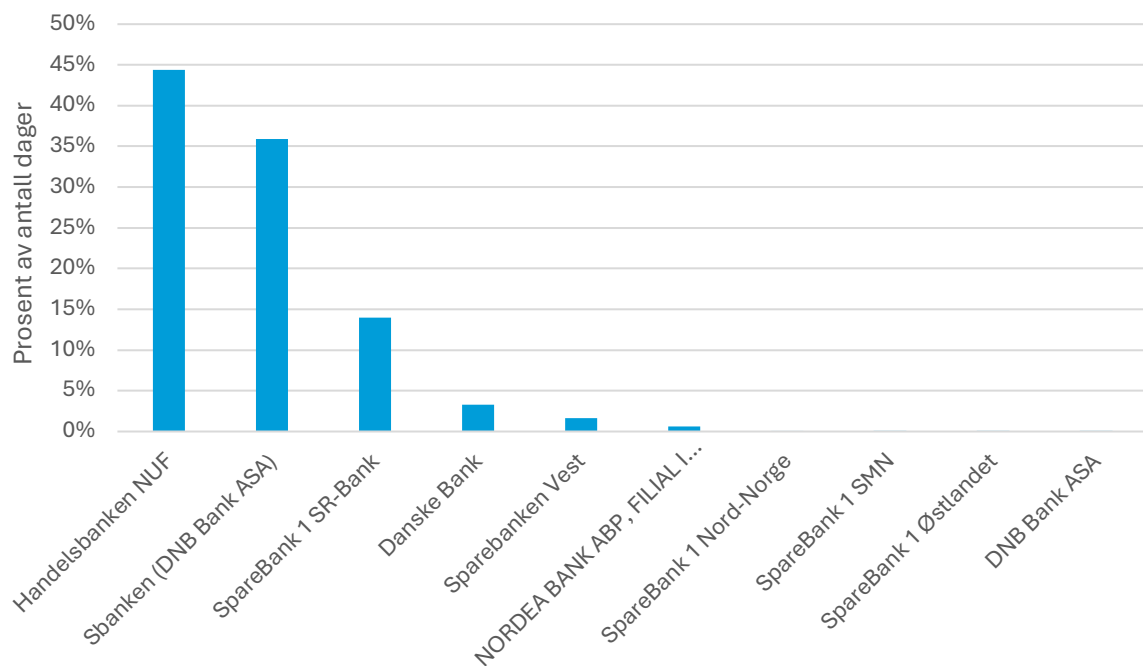
Medier har blitt viktige verktøy for å holde bankene ansvarlige og oppmuntre til konkurranse. Artikler som «Dette er boliglånsrente du bør ha» (Fredriksen , 2024) eller «Mange har allerede skyhøye rente: Det er vi kunder som er dumme» (Fausko, 2023) er typiske artikler som sørger for at kunder holder seg oppdaterte og er bevisst på hva som er en god boliglånsrente. Dersom kunder oppdager at de har en høy boliglånsrente hos sin nåværende bank, kan de bli motivert til å reforhandle betingelsene eller vurdere å forhandle med andre banker.

Plattformer, som Facebook og Instagram, gir forbrukerne muligheten til å dele meninger, erfaringer og nyheter om bankenes renteendringer. Banker følger nøye med på hvordan de blir omtalt i media, og kommunikasjon gjennom sosiale kanaler er blitt en nøkkel til å bevare eller forbedre omdømmet. Vi kan anta at negativ omtale kan skade bankenes rykte, mens det å være først ute med rentereduksjoner kan gi positiv oppmerksomhet og styrke kundelojaliteten.

Dataene viser at Handelsbanken og Sbanken har vært sentrale aktører i å presse ned boliglånsrentene med sine lave listeprirenter gjennom årene. Spesielt Handelsbanken har vært aggressiv med å tilby svært lave og stabile listeprirenter over lengre perioder. Resultatene viser at disse to bankene har utpekt seg som prisledere og har hatt en betydelig innvirkning på konkurransen i boliglånsmarkedet. Figur 3.3.5 viser bankenes totale antall dager med laveste listeprirente for perioden 2014-2024. To banker skiller seg tydelig ut fra de andre bankene:

Handelsbanken med nesten 45 prosent og Sbanken med omtrent 35 prosent. Handelsbanken og Sbanken har ledet an når det gjelder å tilby lave listeprisrenter, og bankenes andeler reflekterer dette. Disse to bankene har spilt en viktig rolle i boliglånsmarkedet når det gjelder å presse listeprisrentene ned. Videre finner vi Sparebank 1 SR-Bank med nesten 14 prosent og Danske Bank med en andel på 3 prosent. De resterende bankene, inkludert Sparebanken Vest og DNB, har hatt marginale andeler, noe som indikerer at de sjeldent har prioritert å tilby de laveste listeprisrentene. Resultatene indikerer også at det er mindre variasjon mellom bankene når det å ha laveste listeprisrente, noe som kan indikere at å tilby den laveste listeprisrenten er ikke prioritert strategi blant bankene.

Figur 3.3.3: Bankenes totale antall dager med laveste listeprisrenten for perioden 2014-2024.

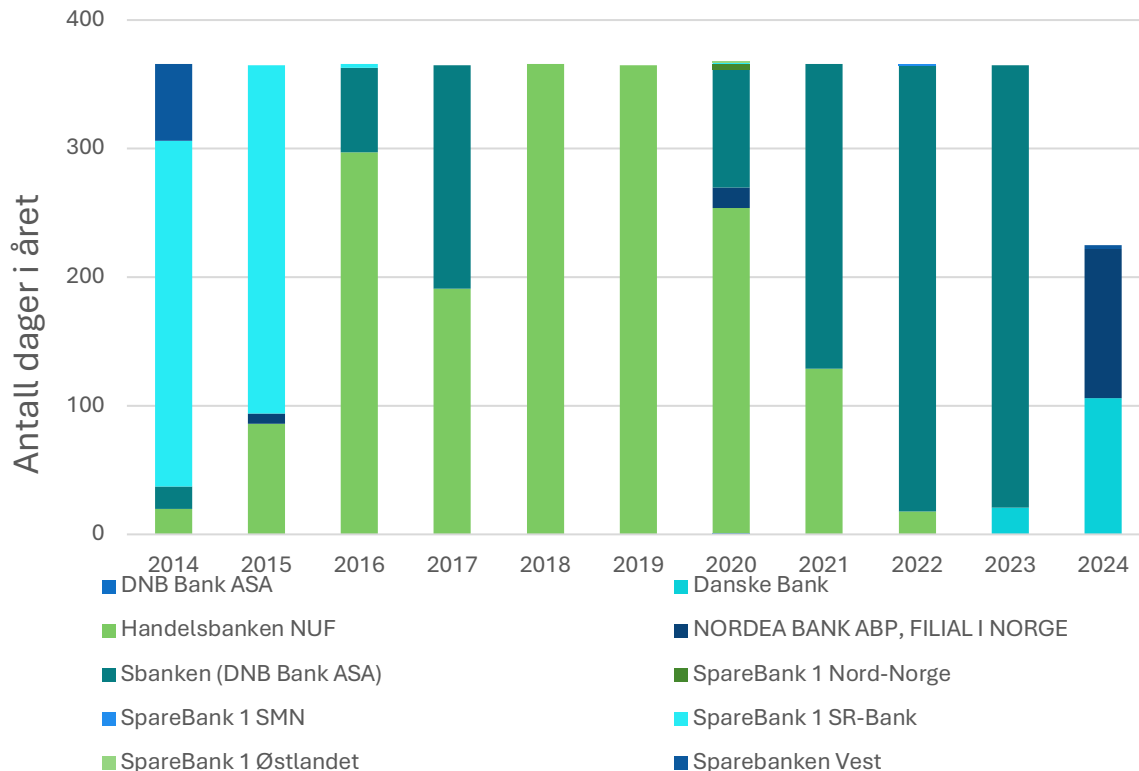


Kilde: Beregninger basert på innhentet datamateriale fra Finansportalen.

Figur 3.3.3 viser antall dager i året hvor bankene har hatt den laveste listeprisrenten gjennom årene. Denne figuren viser en bedre oversikt over hvor mange dager i året hver bank har hatt den laveste listeprisrenten i perioden 2014 til august 2024. Vi ser en tydelig ledelse fra Handelsbanken i perioden 2016 til 2020, spesielt i 2018 og 2019, der de hadde lavest listeprisrente gjennom hele året. Handelsbanken hadde en listeprisrente på 2,55 prosent fra

januar 2017 til mai 2019. I 2018 var avstanden mellom laveste listepreisrente til den høyeste listepreisrenten på 1 prosent.

Figur 3.3.4: Bankenes årlige antall dager med laveste listepreisrenten for perioden 2014-2024.



Kilde: Beregninger basert på innhentet datamateriale fra Finansportalen.

Samtidig ser vi starten på Sbankens ledelse fra 2020 til 2023, der de tilbyr de laveste listepreisrentene. I 2023 var avstanden mellom den laveste listepreisrenten og den høyeste listepreisrenten på ca. 1,1 prosent. Det er også viktig å bemerke at Sbanken er en heldigital bank og har ingen fysiske kontor, noe som innebærer at banken har lavere kostnader enn de andre bankene. Det kan også være en årsak til at de klarer å ha lave listepreiser. Den 2. mai 2023 ble Sbanken kjøpt opp i DNB Bank, som nå er det juridisk ansvarlige finansforetaket for alle kundeavtaler. Sbanken er nå en sekundær merkevare og et kundekonsept gjennom DNB. 2024 vil være det første året etter oppkjøpet og det er interessant å se hvordan Sbankens listepreiser utvikler seg videre.

3.3.3 Resultatsammenligning med Konkurransetilsynets rapport fra 2014

Sammenligner vi figur 3.3.3 med tilsvarende figur fra perioden 2007–2014 var det Nordea og Sbanken som ledet med henholdsvis 45 prosent og 35 prosent av dagene med laveste rente. Andre aktører, som Gjensidige med 25 prosent og DNB med nesten 22 prosent har også vært konkurransedyktige på utlånsrente, men med lavere andeler. De resterende bankene hadde lavere andeler enn 5 prosent. I perioden 2007 til 2014 var det større variasjon blant bankene, der flere banker hadde lavest listepreisrente, spesielt blant store banker som Nordea og DNB. I perioden 2014-2024 kan det indikere en endring i bankenes listepreisstrategi særlig blant de største bankene, som DNB og Nordea. Etter 2014 har de mindre bankene, som Handelsbanken, Sbanken og Sparebank 1 SR, hatt de laveste rentene. (Konkurransetilsynet, 2015)

4 Priskoordinering i boliglånsmarkedet

4.1 Koordinering og stabilitet

For at stilltiende samarbeid skal fungere i det norske boliglånsmarkedet, må visse betingelser være oppfylt som muliggjør en stabil og gjensidig forståelse mellom de aktørene som opererer der. Dette markedet er preget av et relativt begrenset antall store aktører, som for eksempel DNB, Nordea og SpareBank 1 SR-bank, noe som gjør det enklere for dem å overvåke hverandres adferd og reaksjoner.

Et viktig premiss for stilltiende samarbeid er transparens i markedet. I boliglånsmarkedet er rentenivåer og lånebetingelser synlige for både aktørene selv og kundene. Dette gjør det lettere for bankene å observere og tilpasse seg hverandres bevegelser, som for eksempel endringer i renten. Bankenes listepreisrenter annonseres på bankenes nettsider samt på Finansportalen. Dette gjør at alle banker til enhver tid har tilgang til andre bankers listepreisrenter. Når en bank justerer sin boliglånsrente, kan de andre raskt tilpasse seg for å opprettholde markedsbalansen. Denne transparensen gir en form for uformell kommunikasjon mellom aktørene uten at det finnes eksplisitte avtaler.

Videre er en forutsetning at det er mulig å innføre straffemekanismer ved avvik. I praksis kan dette bety at hvis en aktør velger å underby de andre med lavere renter for å tiltrekke seg flere kunder, vil de andre bankene kunne reagere ved å følge etter, noe som resulterer i en priskrig som kan skade alle parter økonomisk. Denne potensielle kostnaden fungerer som et avskrekkingsmiddel for å bryte et stilltiende samarbeid. I et marked med symmetrisk informasjon vil en rasjonell aktør bare bryte samarbeide dersom den kortsiktige gevinsten ved å avvike er større enn den langsiktige gevinsten ved å fortsette i prissamarbeid.

En forutsetning for effektiv konkurranse er at aktørene i markedet bestemmer sin atferd uavhengig av hverandre. Deling av konkurranseinformasjon mellom konkurrenter øker transparensen i markedet. I noen tilfeller kan dette ha positive effekter, for eksempel når informasjon er offentlig tilgjengelig gjennom media, og gir kundene verdifull innsikt i ulike tilbyders prisjusteringer. Men i situasjoner hvor informasjonsdeling kan begrense konkurransen eller oppmuntre til koordinert adferd, bør selskaper unngå å dele konkurransesensitive detaljer med mindre det er nødvendig. Dette sikrer at kundenes valg forblir basert på uavhengige beslutninger.

4.1.1 Markedsstruktur

For at koordinering skal kunne oppstå må aktørene være enige i koordineringsbetingelsene. Noen markedsforhold gjør det lettere å tilrettelegge for samarbeid, deriblant marked med få og symmetriske aktører. Jo færre aktører som deltar, desto større er sjansen for at koordinering lykkes, særlig når aktørene har lik målsetting. Symmetriske aktører, spesielt de som har lik markedsposisjon, forretningsmodell og kostnads- og inntektsstruktur, har færre grunner til å avvike fra hverandre, noe som gjør det lettere å nå frem til en felles forståelse for koordinering og felles mål.

Boligmarkedet består av mange små og noen få store aktører (se figur 2.2), noe som isolert sett reduserer sannsynligheten for at bankene vil finne en felles interesse for å koordinere rentenivået. Likevel er de større bankene (og de små) relativt like når det gjelder både kostnads- og inntektsstrukturer i forbindelse med utlån og boliglån der de tar pant i bolig, noe som kan gi forutsetninger som gir mulighet for koordinering blant de største bankene. (Menon Economics, 2023)

4.1.2 Prissignalisering

I henhold til børsloven §6-2 er selskaper med børsnoterte aksjer pålagt å avlegge årsregnskap, årsberetning og delårsrapporter i samsvar med regnskapslovgivningen og bestemmelsene fastsatt i børsforskriften (Finansdepartementet, 2008). Mange av disse selskapene avholder kapitalmarkedsdager der de presenterer resultater, men også fremtidige økonomiske mål og strategier. Gjennom resultatrapportering og kapitalmarkedsdager formidler selskapene informasjon til både eiere og markedet om deres fremtidsplaner og mål. Dette fungerer som en viktig kommunikasjonskanal for langsiktige økonomiske strategier.

I boliglånsmarkedet har banker tidvis signalisert sine prisstrategier til konkurrenter, spesielt rundt årsskiftet. For eksempel kan banker komme med en offentlig uttalelse: "*Rentene vil bli hevet med inntil 0,5 prosent de neste seks månedene,*" som gir signaler til markedet. Slike kunngjøringer kan dempe konkurransen og føre til en situasjon der aktørene i markedet i større grad følger hverandres beslutninger, fremfor å konkurrere uavhengig. Dette kan redusere insentivene for konkurransedyktige priser og innovasjon i markedet.

4.1.3 Renteendring som prissignalisering

Et åpenbart og direkte prissignal en bank kan gi er en renteendring. Justering i innskudds- og utlånsrenter kan påvirke markedet betydelig, og kan fungere som en indikator på bankenes vurdering av den økonomiske situasjonen. Lavere renter kan signalisere en mer risikovennlig eller ekspansiv strategi, mens høyere renter kan indikere strammere kredittvurdering eller risikopåslag. Som nevnt tidligere i rapporten er rentemarkedet et komplekst marked, og det er flere faktorer med varierende forklaringskraft, som spiller inn i fastsettingen av innskudds- og utlånsrenter. Med renteendringer kan bankene kommunisere til markedet gjennom resultatrapportering, listepriser og presentasjoner.

4.1.4 ROE som prissignalisering

Egenkapitalavkastning (ROE) en nøkkelindikator som måler lønnsomheten til bankene i forhold til egenkapitalen, og den er et viktig verktøy for å vurdere hvor effektivt bankene utnytter sine ressurser til å generere profitt. (Erik, 2024)

Selv om banker underlagt konkurranselovgivning som forbyr direkte prissamarbeid, kan signaler som en høy ROE fungere som en indikasjon på at en bank har evnen til å opprettholde visse prisnivåer på sine tjenester. Dette kan føre til en form for indirekte samarbeid der banker, basert på offentlig rapporterte resultater, tilpasser sine strategier og prisnivåer for å oppnå felles fordeler i markedet. Dette kan skje uten eksplisitt koordinering, men basert på observasjon av hverandres resultater og strategier.

Når banker publiserer sine kvartals- eller årsrapporter, kan ROE analyseres av både konkurrenter og markedsaktører. Hvis en bank viser en høy ROE, kan det indikere at den opererer med høye marginer, har kontroll over kostnader, eller har satt priser på produkter og tjenester som gir god avkastning. Andre banker i markedet kan bruke denne informasjonen som en indikasjon på hvor lønnsomt det er å operere med lignende vilkår. De kan da øke prisene på sine finansielle tjenester, som for eksempel lån, innskudd, eller transaksjonsgebyrer for å oppnå lignende avkastning, slik at markedet samlet sett får et høyere prisnivå. Dersom flere banker signaliserer høye ROE-er samtidig, kan en anta at det tyder på en form samforståelse om at markedet tåler høyere prisnivåer. Selv om dette ikke innebærer eksplisitt kommunikasjon, kan resultatrapportering med sterke ROE-tall føre til en form for parallell atferd der banker justerer sine priser i takt for å maksimere lønnsomheten. Dette kan skje på tvers av hele bransjen, spesielt i et marked der få aktører dominerer, slik som i den norske banksektoren.

Dersom vi ser for oss at tre av de største norske bankene, DNB, Nordea og Sparebank 1 SR, rapporterer høy ROE i sine kvartalsrapporter og forklarer dette med økte renter på boliglån. Da kan de andre bankene i markedet tolke dette som et signal om at det er rom for å øke rentene uten å miste markedsandeler, ettersom de største aktørene allerede har gjort dette med suksess. Dette kan føre til at flere banker gradvis justerer sine rentenivåer, noe som gir et samlet høyere prisnivå på boliglån i markedet. Denne tilpasningen kan skje uten direkte kommunikasjon, men gjennom observasjon av hverandres rapporterte resultater. Dette kan bankene gjøre med en felles forståelse om økt fortjeneste ved å holde prisene høye, noe som vil være konkurransenedsettende og kan sees på som et tegn på koordinert stilltiende samarbeid.

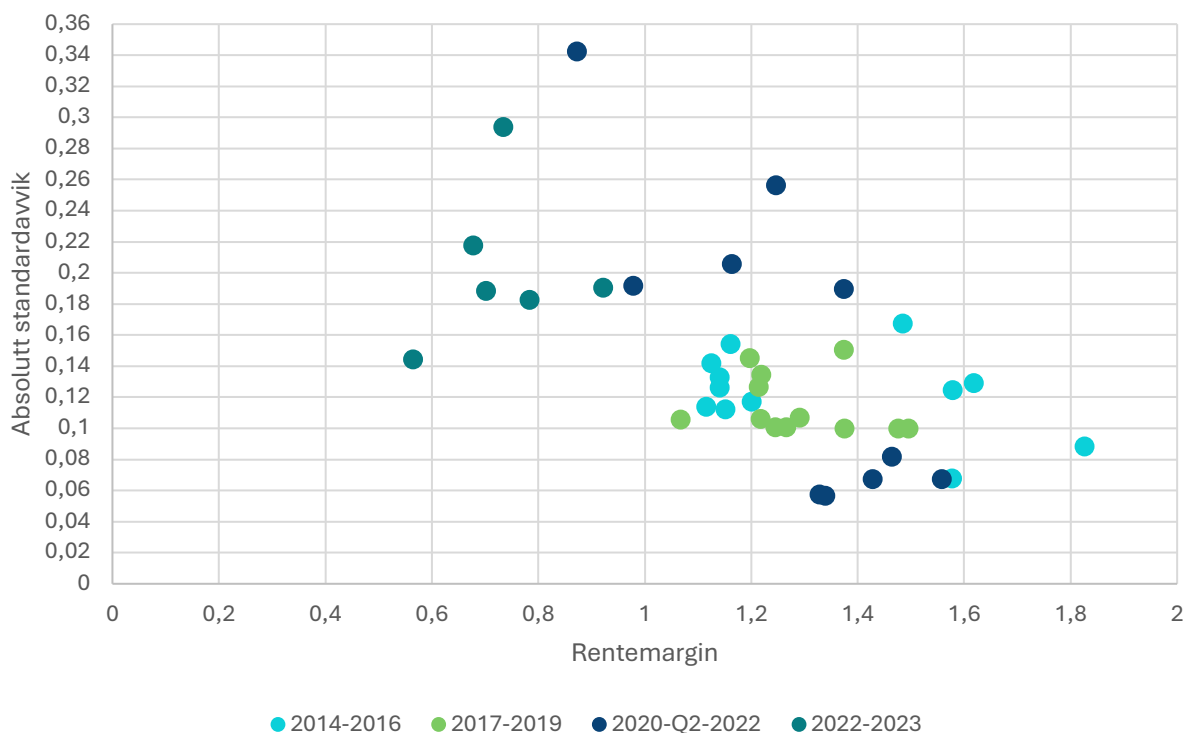
4.2 Utlånsmarginer og variasjon i listeprisrenter

Figur 4.2.1 viser rentemargin og det absolutte standardavviket i listepriser hos de ti største bankene i Norge, denne peker på at utlånsmarginen har variert betydelig det siste tiåret. Denne utviklingen er ventet i et marked med stor variasjon i styringsrente, hvilket vi har sett i Norge i perioden 2014-2023. Norges Bank diskuterer blant annet i et internt notat fra 2009 at markedet har tendenser til høyere utlånsmargin i et marked med fallende renter, og tendenser til lavere rentemargin i et marked med økende renter (Asbjørn Fidjestøl, 2009). Videre ser Norges Bank motsatt effekt for innskuddsmargin, der marginen i større grad følger styringsrenten.

Det kommer frem at variasjonen i bankenes listepriser på utlån har nærmet seg hverandre over tid, spesielt i periodene 2017–2019 og 2022–2023. Lavere variasjon i marginene kan indikere en høy grad av priskoordinering, hvor bankene kan ha tilpasset sine priser til hverandre. I periodene 2014–2016 og 2022 til andre 2023 viser derimot diagrammet høyere variasjon i marginene, noe som kan antyde mindre koordinering i prisingen. Det er verdt å merke seg at dette var perioder med større uro i økonomien anført av oljekrisen i 2014 og koronapandemien fra 2020.

Den lavere variasjonen de siste årene sammenfaller med en situasjon der bankene har tilpasset sine listepriser tett opp til hverandre, noe som kan gi grunn til bekymring. Diagrammet indikerer også at økt margin og redusert variasjon i prisene har skjedd samtidig, noe som kan være et tegn på koordinert prisfastsettelse. Slike mønstre kan tyde på at bankene har etablert en felles forståelse om prising, selv uten eksplisitt samarbeid. I perioder med høy utlånsmargin kombinert med lav variasjon, som vist i periodene 2017–2019 og 2022–2023, kan være indikasjoner på at bankene har koordinert sine priser.

Figur 4.2.1: Utlånsmargin og variasjon i bankenes listepriiser pr. kvartal for de 10 største bankene i Norge.

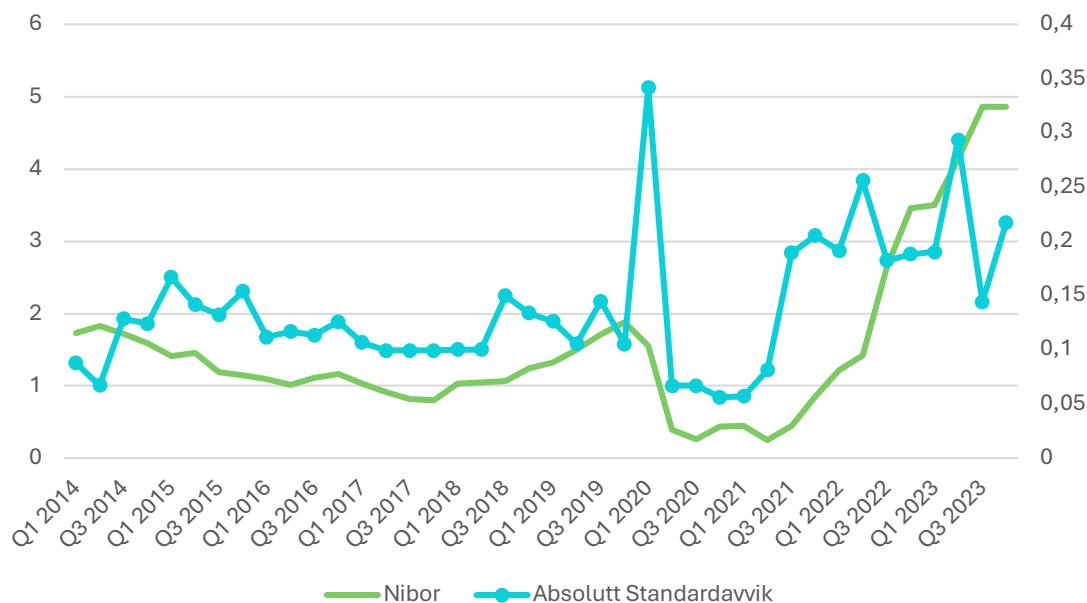


Kilde: Beregninger basert på innhentet datamateriale fra Finansportalen.

Figur 4.2.1 viser hvordan utlånsmarginen og variasjonen (målt som absolutt standardavvik) beveger seg per kvartal for bankenes gjennomsnittlige listepriiser over ulike tidsperioder, fra 2014 til 2023. Hvert punkt i diagrammet representerer et kvartal, og fargene viser forskjellige tidsperioder: 2014–2016, 2017–2019, 2020 til andre kvartal 2022, og 2022–2023.

Vi ser at noen perioder, som 2014–2016 og 2020–2022, har flere kvartaler med høyere absolutt standardavvik, noe som betyr større variasjon i bankenes listepriiser. Men i andre perioder, som 2017–2019 og 2020 til andre kvartal 2022, ser vi at punktene ligger nærmere hverandre og i lavere områder på Y-aksen. I utgangspunktet kan man tolke et høyt standardavvik som et tegn til lav priskoordinasjon, mens et lavt standardavvik antyder større grad av koordinering. Det som i liten grad fremkommer av Figur 4.2.1 er hvordan et høyt standardavvik ofte fremkommer i sammenheng med perioder der det er større bevegelser i styringsrenten, mens det i perioder med lite bevegelser i styringsrenten er lavere standardavvik. Dette er plottet inn i Figur 4.2.2.

Figur 4.2.2: NIBOR og absolutt standardavvik kvartalvis bevegelse.



Kilde: Beregninger basert på innhentet datamateriale fra Finansportalen.

Figur 4.2.2 indikerer at høyere standardavvik i listepriiser ofte følger større bevegelser i NIBOR. Høyere standardavvik trenger nødvendigvis ikke å ha en sammenheng med lavere grad av koordinasjon, men heller komme som en følge av perioder med større prisendringer.

Figur 4.2.3: Utlånsmargin og variasjon i bankenes listepriiser pr. kvart DNB, Nordea og Sparebank1 SR-bank.



Kilde: Beregninger basert på innhentet datamateriale fra Finansportalen.

Figur 4.2.3 viser hvordan utlånsmarginen og variasjonen i pris (absolutt standardavvik) har endret seg per kvartal for DNB, SpareBank 1 SR-Bank (Heretter kalt SR-bank) og Nordea, fra 2014 til 2024. I denne analysen har vi valgt DNB, SR-Bank og Nordea, ettersom de er blant de største bankene i Norge. Når de største bankene holder prisene stabile og tett opp mot hverandre, kan det ha stor påvirkning på hele markedet. Lav variasjon kombinert med høy margin, som vi ser i noen perioder, kan tyde på at disse bankene har tilpasset prisene på en måte som begrenser konkurransen. I periodene 2014–2016 og 2022–2023 ser vi større variasjon i bankenes listepriiser, noe som kan indikere mindre koordinering i disse årene. Her har bankene justert prisene i større grad. I periodene 2017–2019 og 2020 til andre kvartal 2022 er variasjonen lavere, noe som kan bety at bankene har tilpasset prisene sine tettere opp mot hverandre.

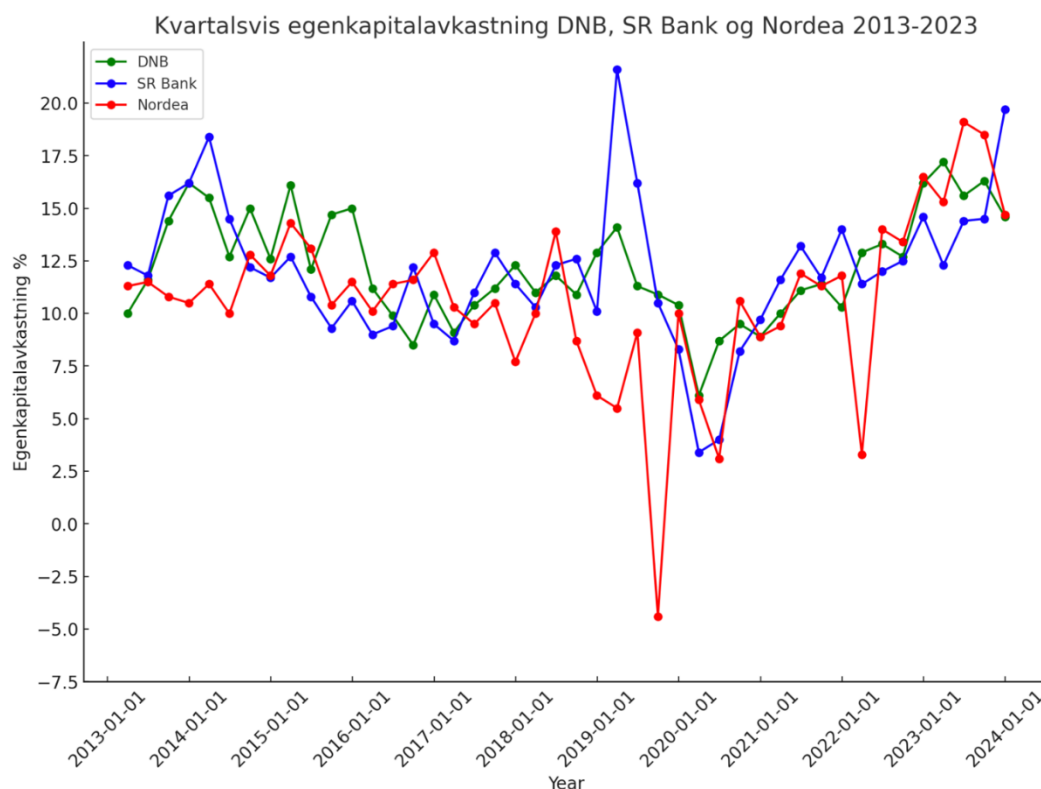
4.3 Undersøkelse av signalisering gjennom kvartalsrapporter

Blant de utvalgte bankene, DNB, Nordea og SR-Bank, innenfor perioden 2013 til 2023, har vi undersøkt deres bruk av prissignaler i forbindelse med resultatrapportering. For å kunne analysere dette må det defineres hva som utgjør et prissignal i banksektoren, med spesiell vekt på boligmarkedet. Derfor utelates prissignaler som for eksempel endringer i kurtasje på aksje- og fondshandel i denne sammenheng.

4.3.1 Undersøkelse av ROE

På de kvartalsvise endringene i egenkapitalavkastning for de tre bankene, DNB, Nordea og Sparebank 1 SR, kan det se ut som det ligger en trend der bankene følger hverandre tett. Figur 4.3.1 viser kvartalsvis ROE for utvalget i perioden 2013 til 2023. Generelt kan vi observere at alle tre bankene har hatt betydelige svigninger i sin ROE over det siste tiåret, med en markant nedgang rundt begynnelsen av 2020, noe som mest sannsynlig er knyttet til de økonomiske utfordringene som følge av koronapandemien.

Figur 4.3.1: Kvartalsvis egenkapitalavkastning DNB, SR Bank og Nordea 2013-2023.



Kilde: Tall hentet fra kvartalsrapporter til de tre bankene det siste tiåret.

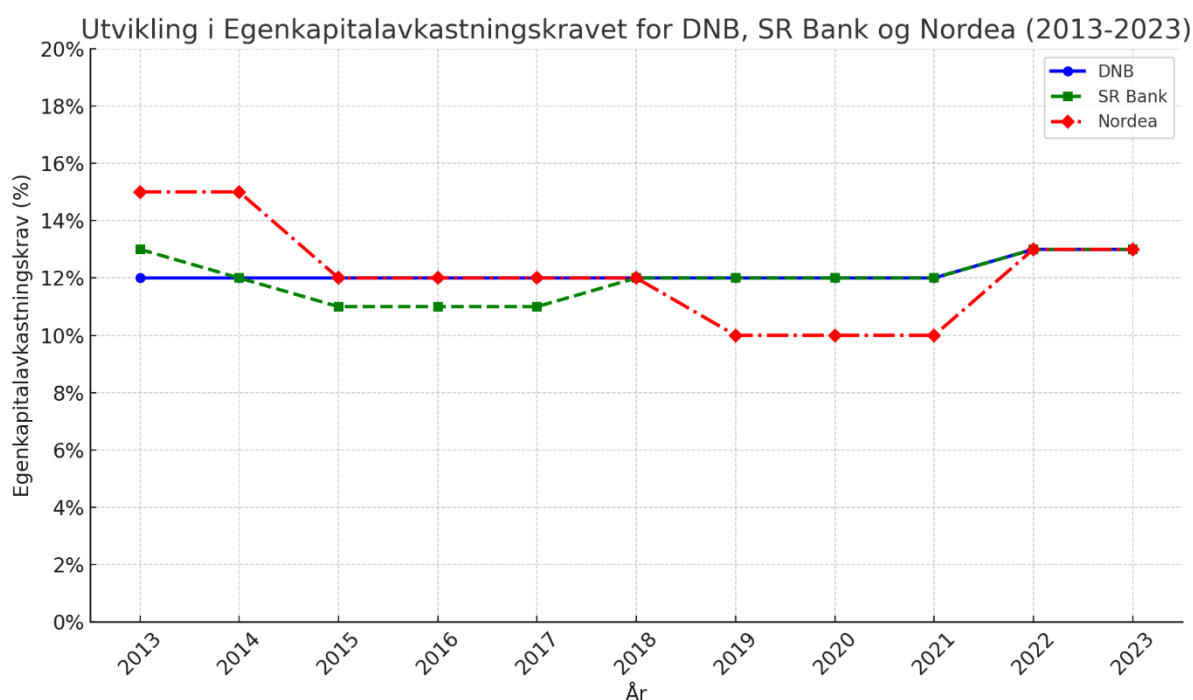
DNB, representert ved den grønne linjen, viser en relativt stabil utvikling i ROE gjennom hele perioden sammenlignet med de to andre bankene som opplever høyere varians i ROE. I perioden fra 2013 til 2016 har DNB en jevn ROE, men vi ser en nedgang som begynner mot slutten av 2019 og fortsetter inn i 2020. Etter denne nedgangen ser vi en gradvis forbedring fra 2021 og videre, noe som tyder på en økonomisk gjenoppretting etter pandemien. SR Bank, vist med blå linje, har en mer volatil utvikling enn DNB der vi ser flere topp og daler gjennom perioden, med en særlig høy topp rundt 2019 før en kraftig nedgang i 2020. Etter bunnen i 2020 ser vi en stabil stigning frem mot slutten av 2023, som også her indikerer en rask gjenoppretting og positiv vekst i avkastningen etter pandemien. Nordeas ROE, representert ved den røde linjen, holder seg relativt stabil fram til 2019 før den opplever en betydelig nedgang i 2020, der den til og med når et negativt nivå. Fra 2021 og utover ser vi en jevn forbedring i ROE, noe som antyder at Nordea også har gjenopprettet sin lønnsomhet etter pandemien.

Når vi sammenligner bankene, ser vi at alle tre bankene har hatt lignende utviklinger i ROE og det kan virke som de følger hverandre tett med unntak av perioden 2019-2020 der vi ser større varians blant de tre bankene. Koronaperioden i 2020 markerer et felles fall i avkastning for alle

tre bankene. Etter pandemien, fra 2021 til 2023, viser alle tre bankene en markant bedring. Oppsummert viser grafen at de tre bankene, DNB, SR Bank og Nordea, har gjennomgått lignende økonomiske sykluser, med oppgang og nedgang i løpet av tiåret, der det ser ut som særlig DNB og SR Bank har hatt en ROE som følger hverandre tett. Dette kan skyldes at Nordea er en nordisk bank som ikke bare opererer i Norge som i mindre grad enn SR Bank følger norske trender. En kan likevel se en trend blant alle de tre bankene de siste årene fra 2020-2024 der de har like ROE. Dette samsvarer ikke med det en antar å forvente i et marked med velfungerende konkurranse og kan tolkes som en indikasjon på prissamarbeid blant bankene. Det må likevel merkes at dette også kan skyldes en “rebound” effekt av det store fallet etter i ROE koronapandemien.

4.3.2 Undersøkelse av egenkapitalavkastningskrav som prissignalisering

Figur 4.3.2: Utvikling i Egenkapitalavkastningskravet for DNB, SR Bank og Nordea (2013-2023).



Kilde: Tall hentet fra kvartalsrapporter til de tre bankene det siste tiåret..

Figur 4.3.2 er en grafisk fremstilling av DNB, SR Bank og Nordea sine egenkapitalavkastningskrav i perioden 2013-2023. Fra grafen ser vi at det har vært noe endring i krav for SR Bank og Nordea, mens DNB har holdt seg stabilt på 12 prosent frem til 2022 der

alle tre bankene endret kraven til 13 prosent der henholdsvis DNB var først ute med å lansere det nye målet. Per november 2024 har DNB gått ut med mål for ROE på 14 prosent. De andre bankene har enda ikke justert sine krav. Fra 2022 tyder det på at DNB går ut med sine krav først, og de andre bankene følger etter. Det kan ikke konkluderes at dette stemmer, men det blir spennende å se om de andre bankene nå vil justere sine egenkapitalavkastningsmål til 14 prosent som følge av DNB sin oppjustering. Foreløpig er det for lite data til å kunne trekke noen klare linjer for antatt samarbeid ved egenkapitalavkastningskrav.

4.4 Resultater fra analyse om prissignalisering

Analysen av utlånsmarginer og variasjonen i listeprisrenter blant norske banker viser tydelige mønstre over tid, særlig når man sammenligner de ti største bankene med de tre største (DNB, SR-Bank og Nordea). Variasjonen varierer over tid, der det er perioder med mer og mindre variasjon. Der bilde er forskjellig fra om vi ser på de ti største bankene eller de 3 største. Når de tre største bankene, som har stor innflytelse på markedet, holder prisene stabile og nær hverandre, kan det potensielt begrense konkurransen og påvirke lånemarkedet i Norge.

Analysen av ROE for de utvalgte bankene i perioden 2013 til 2023 viser at bankene har opplevd betydelige svingninger i ROE, særlig knyttet til økonomiske utfordringer som følge av koronapandemien. ROE til alle tre bankene har hatt en form for «rebound» etter pandemien, med en jevn vekst i ROE, spesielt fra 2021 og utover. Det er ikke tilstrekkelig informasjon i dataene til å konkludere med at det er koordinering mellom bankene med hensyn til ROE tallene selv om bankene har relativt like utviklinger over tidsperioden. Observasjonene kan også være et resultat av felles påvirkning fra markedsforhold, reguleringer og eksterne faktorer, snarere enn en bevisst strategi for samarbeid. For å kunne fastslå at det finnes koordinering mellom bankene, ville det vært nødvendig med mer konkret bevis på samarbeidshandlinger eller gjentatte, unaturlige mønstre i prisjusteringene som ikke kan forklares med markedsforhold eller økonomiske sykluser.

5 Kundemobilitet og søke- og byttekostnader

5.1 Kundemobilitet

I denne delen av rapporten undersøker vi kundemobilitet i markedet for utlån. Argumentet for undersøkelsen er basert på analyser av bankenes utlånsmargin og prisvariasjon. Som vi har sett tidligere, kan lav variasjon i prisene mellom bankene være et tegn på priskoordinering eller svekket konkurranse. Det er derfor viktig å forstå hva som kan drive kundene til å velge en bank fremfor en annen, og hva som kan gjøre det vanskeligere å bytte til en annen bank med bedre betingelser. Ved å samle inn data om hvordan og hvorfor kunder velger å beholde eller flytte boliglånet sitt, kan vi få innsikt i om det er tilstrekkelig konkurranse i markedet og om det finnes barrierer som hindrer kundemobilitet.

5.2 Spørreundersøkelse

For å undersøke kundemobilitet i markedet for boliglån har vi laget en spørreundersøkelse med fokus på hva som påvirker kundenes valg av bank og deres villighet til å bytte bank. Den er rettet mot boliglånskunder og ser nærmere på faktorer som kan bremse mobiliteten, slik som byttekostnader, kundetilfredshet, og bankenes markedsføring av rentebetingelser.

Gjennom denne undersøkelsen ønsker vi å forstå om boliglånskunder opplever tilstrekkelig valgfrihet og om det er reell konkurranse blant de største bankene. Funnene kan bidra til å belyse om dagens situasjon legger til rette for et effektivt og konkurransedyktig marked, eller om det er behov for tiltak for å styrke konkurransen og gjøre det enklere for kunder å finne de beste betingelsene.

Spørreundersøkelsen er gjennomført med Microsoft Forms. Den er strukturert for å kartlegge kundemobilitet og søke-og-byttekostnader innen boliglån. Den er delt inn i følgende inndelinger:

1. Ekskludering av irrelevante respondenter
 - Formål: Filtrere ut personer uten boliglån for å redusere støy i dataene.
2. Boliglån og banktjenester
 - Formål: Identifisere respondentenes nåværende bankforhold, lånetype, medlånetakere og lånestørrelse. Dette gir grunnlag for å analysere konkurranseforhold, søke- og byttekostnader, samt mobilitet.
3. Kundetilfredshet

- Formål: Måle hvor tilfredse respondentene er med nåværende bank og forstå årsakene til tilfredshet eller misnøye.
4. Søke- og byttekostnader
- Formål: Undersøke hindringer og drivere knyttet til refinansiering og bankbytte, inkludert tid, kostnader og utfordringer ved informasjonsinnhenting.
5. Reforhandling av boliglån
- Formål: Forstå hvorfor noen reforhandler i stedet for å bytte bank og hva de oppnådde gjennom reforhandling.
6. Flytting av boliglån
- Formål: Kartlegge prosessen, tidsbruk og resultatene ved bankbytte.
7. Ingen handling (hverken reforhandling eller flytting)
- Formål: Avdekke årsaker til at noen ikke undersøker eller fullfører bytte- eller reforhandlingsprosesser.
8. Ingen undersøkelse
- Formål: Utforske hvorfor noen ikke vurderer reforhandling eller bankbytte.
9. Opplevde søke- og bytte-kostnader
- Formål: Vurdere hvor godt respondentene kjenner til sammenligningstjenester og økonomiske hindringer for mobilitet.
10. Konkurransenærhet
- Formål: Måle lojalitet til banken og respondentens vurderinger av hva som skal til for å bytte bank.
11. Personalialia
- Formål: Demografisk informasjon om respondentene, som alder, kjønn, arbeidssituasjon og inntekt.

Undersøkelsen fokuserer på å forstå både praktiske og emosjonelle sider ved kundens valg av bank, med spesielt fokus på mobilitet i boliglånsmarkedet.

5.3 Funn fra tidligere undersøkelser

Forbrukerrådet og Menon Economics (På oppdrag fra Finans Norge) har gjennomført tidligere undersøkelser på kundemobilitet, søke- og byttekostnader i markedet for boliglån (Forbrukerrådet, 2024) (Menon Economics, 2023). Disse kan gi innsikt i tidligere funn på området og brukes til å sammenligne med våre egne funn. Undersøkelsene er gjennomført i nyere tid og er relevante for rapporten.

Ifølge Bytteundersøkelsen 2024 (Forbrukerrådet, 2024), oppga 27 prosent av norske boliglånskunder at de hadde byttet eller reforhandlet boliglånet sitt i løpet av 2023. Dette er en økning fra tidligere år og kan representere effekten av hyppige renteendringer og økt prisfølsomhet blant kundene. Hovedmotivasjonen for å reforhandle eller bytte bank var bedre betingelser, som ble oppgitt av 63 prosent av respondentene, mens 17 prosent rapporterte misnøye med kundeservice som utløsende faktor. Samtidig viste funnene at 43 prosent av kundene som reforhandlet eller byttet, sparte over 5 000 kroner årlig, noe som viser de økonomiske fordelene ved økt kundemobilitet.

En rapport fra Menon Economics (Menon Economics, 2023) peker på at det norske bankmarkedet generelt har sterk konkurranse og høy kundemobilitet, særlig innen boliglån. Dette støttes av at utlånsmarginene i Norge har falt betydelig sammenlignet med andre nordiske land, noe som kan være en indikasjon på effektiv konkurranse. Samtidig trekker rapporten frem at søke- og byttekostnader fortsatt utgjør en barriere for mange kunder. Dette samsvarer med funnene i Bytteundersøkelsen, som viser at selv om digitale sammenligningstjenester som Finansportalen blir stadig mer tilgjengelige, er det kun 10 prosent av kundene som benytter seg av slike tjenester ved bytteprosesser. De fleste tar heller direkte kontakt med banken, noe som kan tyde på at mange opplever prosessen som kompleks eller tidkrevende.

Samlet gir disse undersøkelsene en indikasjon på at selv om det finnes konkurranse i boliglånsmarkedet, eksisterer det barrierer som begrenser kundemobiliteten. Disse inkluderer opplevd kompleksitet i bytteprosessen, manglende informasjon, og tilfredshet med eksisterende betingelser. For å fremme en mer dynamisk konkurranse er det derfor behov for tiltak som reduserer byttekostnader og gjør det enklere for kundene å sammenligne og bytte boliglån. Dette kan inkludere ytterligere forbedring av digitale verktøy og økt bevissthet rundt potensielle gevinster ved å reforhandle eller bytte bank. Disse funnene vil bli vurdert i lys av våre egne data for å gi en helhetlig forståelse av konkurransen i boliglånsmarkedet.

5.4 Søkekostnader

Søkekostnadene i boliglånsmarkedet representerer de ressursene kundene må bruke for å skaffe seg informasjon og sammenligne tilbud fra ulike banker. Disse kostnadene kan utgjøre en barriere for forbrukerne og påvirke konkurransen negativt, da de reduserer sannsynligheten for at kundene aktivt søker etter bedre tilbud.

Søkekostnader refererer til tiden, pengene og anstrengelsene forbrukerne investerer i å samle informasjon om tilgjengelige boliglånsalternativer. Dette inkluderer tid brukt på å undersøke av ulike banker og deres tilbud, penger brukt på profesjonell rådgivning eller betaling for spesialiserte sammenligningstjenester og mental innsats som kreves for å forstå komplekse lånevilkår og finansielle begreper.

Disse kostnadene påløper uansett om kunden velger å bytte bank eller ikke, og de oppstår også dersom konsumenten er ny i markedet og ikke har en bankforbindelse fra før. En studie fra Financial Conduct Authority (FCA) viste at høye søkekostnader kan gjøre det vanskeligere for konsumenter å sammenligne produkter og lete etter billigere lån. Dette kan føre til mindre konkurranse mellom bankene om å tilby produkter til bedre priser (FCA, 2018).

De fleste bankene i vårt utvalg tilbyr kunde- og lojalitetsprogrammer. For å bli medlem i et slikt program må kunden vanligvis oppfylle bestemte kriterier. Ved å delta i slike programmer vil kunden ofte få rabatter på enkelte av bankens produkter eller tjenester. Bankene setter også sammen produktpakker, noe som innebærer at man for eksempel må åpne en brukskonto eller lønnskonto i banken for å få boliglån. Dette er vanligvis en enkel pakke som ikke gjør det vanskeligere å søke om boliglån. Kompleksiteten øker imidlertid dersom flere produkter er inkludert i pakken.

Kundefordeler i form av lojalitetsprogrammer og produktpakker kan gi betydelige fordeler for både kunder og banker. Forbrukere kan spare penger og få en enklere håndtering av sine finansielle tjenester, mens bankene kan styrke kundelojaliteten og øke sin markedsandel. Imidlertid kan disse fordelene også ha ulemper som påvirker konkurransen og forbrukernes valgfrihet negativt. Økte søkekostnader og kompleksitet kan hindre kunder i å finne de beste tilbudene, og bidra til lavere kundemobilitet og mindre konkurranse.

Det finnes flere tjenester og nettsteder, som for eksempel Finansportalen, bytt.no og Renteradar, som gjør det enklere for kunder å orientere seg i markedet for finansielle produkter. Finansportalen tilbyr forbrukere muligheten til å sammenligne pensjonsprodukter,

banktjenester, forsikringer og fond. Når man undersøker boliglån via Finansportalen, kan man legge inn opplysninger som boligverdi, alder, lånebeløp og ønsket nedbetalingstid. Basert på disse opplysningene gir tjenesten en oversikt over de beste lånetilbudene fra ulike banker, slik at forbrukeren kan sammenligne alternativene og enten bruke informasjonen til å reforhandle med sin nåværende bank eller vurdere å bytte bank.

Denne typen tjenester har både fordeler og ulemper. På den positive siden bidrar de til et mer oversiktlig bankmarked, noe som kan gjøre forbrukerne mer bevisste på hvor de kan oppnå de beste betingelsene for boliglån. Samtidig kan tjenestene ha en bakside; de gir bankene økt innsikt i hverandres priser, noe som potensielt kan føre til prissamarbeid og redusert konkurranse.

5.5 Byttekostnader

Byttekostnader er de kostnadene som er knyttet til bytte fra et produkt eller en leverandør til en annen. Disse kostnadene kan være reelle kostnader og opplevde kostnader, og kan være årsaken til at kundene ikke ønsker å bytte leverandører. Disse kostnadene og prosessene kan også være konstruerte av leverandørene for at kundene skal unngå å bytte bank. For at kundene skal bytte leverandør må gevinstene være større enn byttekostnadene. I et kompetitivt marked kan disse byttekostnadene føre til at kunden blir innelåst og kundemobiliteten reduseres. (Klemperer, 2015)

5.5.1 Faktiske kostnader

I bankmarkedet kan byttekostnader inkludere transaksjonskostnader. Dette er kostnader som kunden må betale når kunden bytter bank. Et eksempel er flytting av boliglån fra en bank til en annen, hvor kunden må betale tinglysningsgebyr. Et annet eksempel er gebyrer knyttet til flytting av aksjesparekontoer. Selv om flere banker tilbyr aksjesparekontoer og dette produktet er likt for alle banker, krever noen banker et flyttingsgebyr av slike kontoer til en ny bank. (FinansNorge, 2023)

5.5.2 Etableringskostnader

Det er også mange banker som vil be om etableringsgebyr for opprettelse av boliglån. Dette er et engangsbeløp som må betales ved oppstarten av låneperioden. Størrelsen på gebyret varierer fra bank til bank, og avhenger av lånet kunden skal ha. Størrelsen på lånet og nedbetalingstid er avgjørende faktorer for hvor stort utslag etableringsgebyret vil få på de totale kostnadene.

Etableringsgebyret for boliglån har økt mye over tid og er vanligvis på mellom 2 000-4 000 kroner (Reiten, 2024). Noen banker velger å ikke be om det da etableringsgebyret har relativt mindre effekt på lånet total sett, for eksempel Sbanken (Sbanken, 2024).

5.5.3 Opplevde kostnader

Opplevde byttekostnader er hva man selv tror det vil koste eller hvor lang tid det kan ta å bytte bank. For eksempel kan kunden tro at bytteprosessen tar lengre tid enn den faktisk gjør, og derfor ønsker ikke kunden å bytte bank. Psykologiske byttekostnader er knyttet til relasjoner en har til sin kundefrådgiver, tilknytning til fordelsprogrammer, eller ekstra arbeid som følger av et bankbytte. Kostnader knyttet til å lære om nye produkter kan også ansees som opplevde byttekostnader. Disse kostnadene er knyttet til bruk av nye produkter som følge av et bankbytte. Eksempelvis det å lære seg å navigere i ny nettbank, mobilbank-app og spare-app. Selv om kunden er digitalt kompetent, må kunden likevel lære seg å bruke den nye nettbanken og tilhørende apper. Dette kan være tidskrevende kostnader. Det finnes en rekke andre kostnader som kan være avgjørende for kundens vurdering av bankbytte. Kostnader som er knyttet til usikkerhet om kvalitet, lojalitetsfordeler, rabattkuponger og fordelsprogrammer. (Klemperer, 2015)

5.5.4 Bankbytteregler

I Norge er det etablert et regelverk som gjør det enklere for kunder å bytte bank. Dette regelverket, utviklet av Finans Norge i samarbeid med både norske og utenlandske medlemsbanker, legger til rette for en smidigere overgang mellom banker (Finans Norge, 2023). Bankbyttereglene gjør det enklere for kunder å bytte bank ved at den nye banken kan ta seg av flere praktiske oppgaver. Dette inkluderer blant annet at den nye banken kan: Overføre innskuddsmidler fra den gamle banken til kundens konto i den nye banken. Sikre at midler som blir innbetalt til en avsluttet konto i den gamle banken, blir automatisk overført til den nye banken i opptil seks måneder etter at kontoen er avsluttet. Sørge for at betalinger, som for eksempel regninger, som blir forsøkt belastet en avsluttet konto i den gamle banken, trekkes fra konto i den nye banken i en periode på seks måneder etter at kontoen er avsluttet (Finans Norge, 2023).

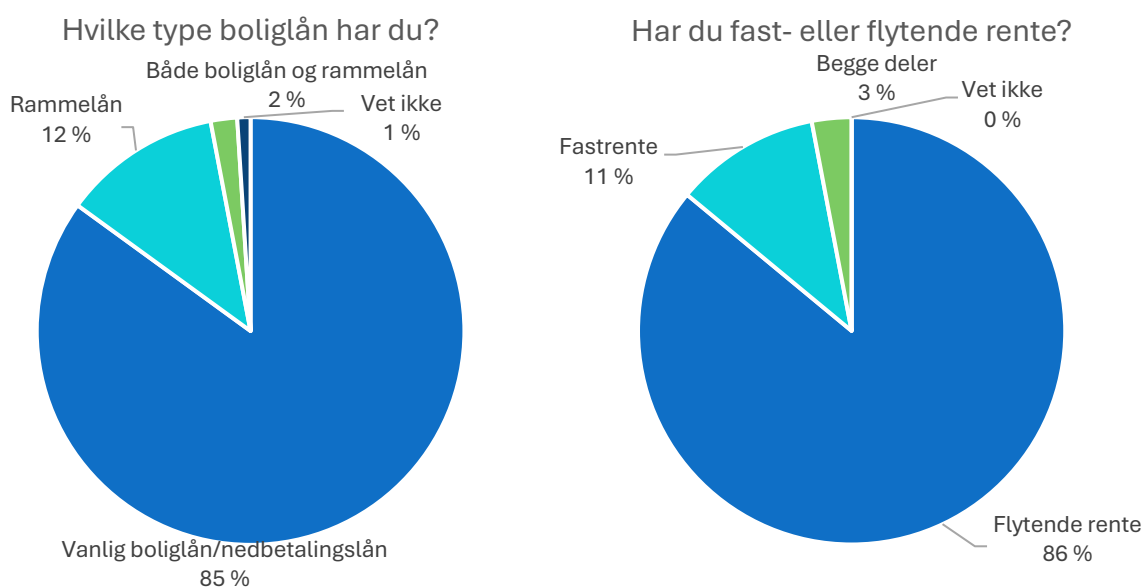
5.6 Resultater fra undersøkelsen

5.6.1 Boliglån og kundetilfredshet

Dette delkapittelet gir en oversikt over sentrale resultater om boliglån og kundetilfredshet blant respondentene, før funn knyttet til søke- og byttekostnader presenteres.

Figur 5.6.1.1 viser fordelingen av type boliglån og rentebetingelser blant respondentene i utvalget. Undersøkelsen viser at 85 prosent av respondentene har nedbetalingslån, mens 12 prosent har rammelån. Et klart flertall (86 prosent) har flytende rente på boliglånet, mens et mindretall har fastrente (11 prosent) eller en kombinasjon av begge (3 prosent). Disse andelene stemmer delvis overens med nasjonale trender, der kun fire prosent av norske boliglånskunder har fastrentelån (Lund, 2024). Andelen med fastrentelån er betydelig lavere i Norge enn i andre skandinaviske land (Bjørlo & Winje, 2019). Nylig har det imidlertid vært en markant økning i interessen for fastrentelån (Norges Bank, 2024).

Figur 5.6.1.1: Type boliglån og rente. Panel A: $n = 219$, panel B: $n = 219$.

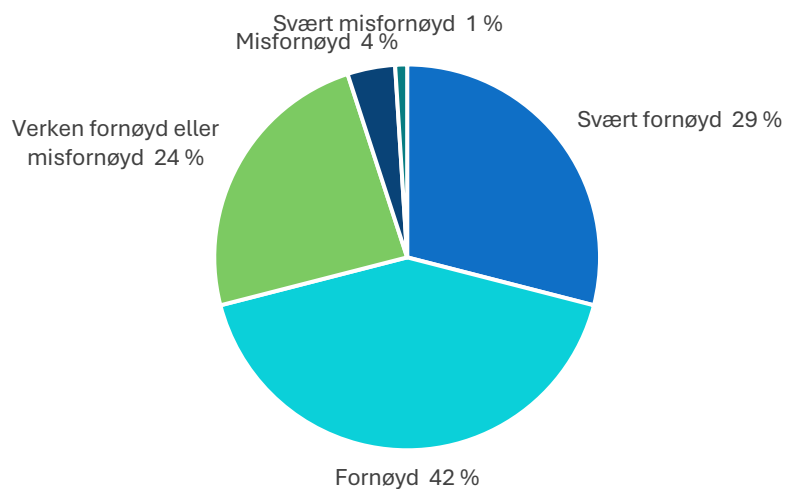


Omtrent en tredjedel av respondentene i utvalget har mellom to og tre millioner kroner i boliglån. Dette samsvarer med tall fra den nasjonale levekårsundersøkelsen der gjennomsnittlig gjenstående boliglån er på 2 166 884 kr (SSB, 2024). DNB er den banken som flest respondenter i utvalget oppgir å ha boliglånet sitt i, etterfulgt av Nordea. Utvalget omfatter de største bankene som tidligere er analysert (med unntak av SpareBank 1 Nord-Norge), samt

Fana Sparebank⁷, Bulder Bank, OBOS-banken og Husbanken. Dette begrensede utvalget innebærer at ikke alle banker hvor respondentene har boliglån, er representert. Hele 28 prosent av respondentene oppgir at de har boliglån i en annen bank enn de som er inkludert i listen. De tre hyppigste årsakene til valg av bank for boliglån var «Denne banken ga meg best rente på boliglånet», «Jeg har alltid hatt denne banken», og «Fagforeningsfordeler i denne banken».

Figur 5.6.1.2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med banken du har boliglånet ditt i dag?
 $n = 219$.

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med banken du har boliglånet ditt i dag?



Generelt virker respondentene tilfredse med banken de har boliglån i, som figur 5.6.1.2 viser. Hele 71 prosent oppgir at de er svært fornøyd eller fornøyd, 24 prosent er nøytrale, mens bare 5 prosent er misfornøyd eller svært misfornøyd. For de som er misfornøyd, er hovedårsakene knyttet til det generelle tjenestetilbudet samt utlåns- og innskuddsrenten. De fornøyd kundene fremhever det generelle tjenestetilbudet, utlånsrenten og kundeservice som hovedgrunner til sin tilfredshet. Dette positive bildet står i kontrast til EPSI Rating bankundersøkelse fra 2024 som viser til historisk lav kundetilfredshet i den norske bankbransjen (EPSI Rating, 2024).

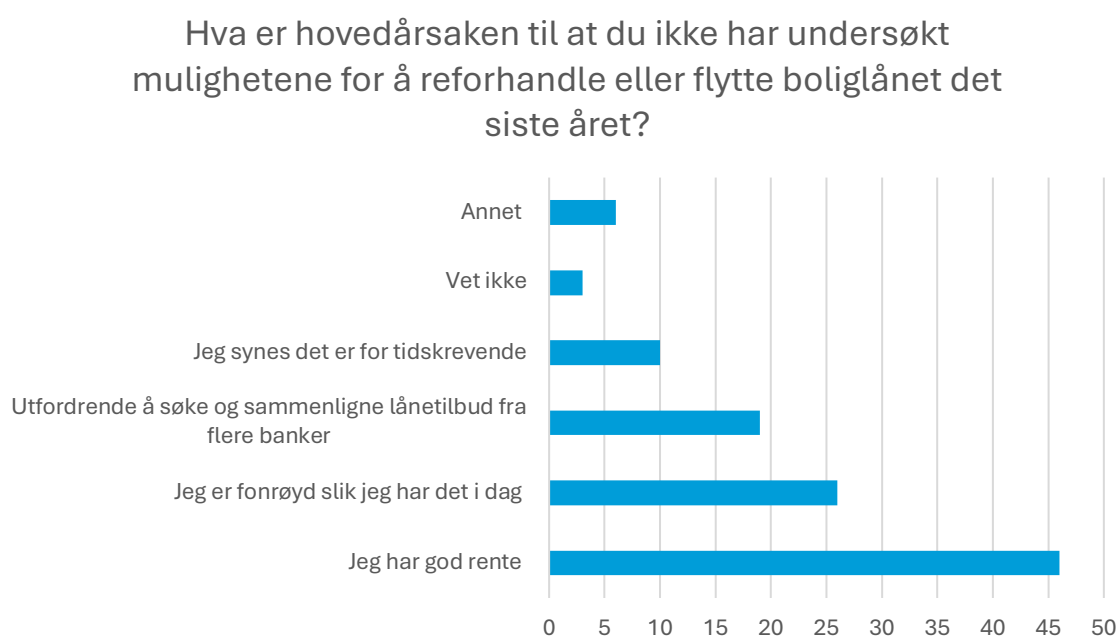
⁷ Fana Sparebank ble inkludert i utvalget fordi undersøkelsen ble gjennomført i Bergen, og det var sannsynlig at lokale respondenter kunne ha tilknytning til en lokal bank.

5.6.2 Søke- og byttekostnader

5.6.2.1 Passive boliglånskunder

Tidlig i undersøkelsen spør vi respondentene om de har utforsket muligheten til å refinansiere eller flytte boliglånet sitt det siste året. 51 prosent svarer nei på dette, og vil herfra anses som passive kunder, og 2 prosent er usikre på om de har utforsket dette. Figur 5.6.2.1 gir en oversikt over hovedårsakene til at respondentene ikke har undersøkt muligheten for å reforhandle eller flytte boliglånet det siste året. Blant de passive kundene oppgir den største gruppen (42 prosent) at de allerede har en god rente som hovedårsak til deres inaktivitet. På det samme spørsmålet svarer 24 prosent at de er fornøye med sin nåværende situasjon. Samtidig er det verdt å merke seg at kun 3 prosent av de passive kundene uttrykker misnøye med sin nåværende bank. Det høye nivået av kundetilfredshet kan tyde på at bankene generelt lykkes i å møte kundenes behov, men det reiser også spørsmål om hvorvidt denne tilfredsheten er basert på tilstrekkelig innsikt i markedets alternativer.

Figur 5.6.2.1: Hva er hovedårsaken til at du ikke har undersøkt mulighetene for å reforhandle eller flytte boliglånet det siste året? n = 110.



Imidlertid viser undersøkelsen også potensielle hindringer for kundemobilitet i boliglånsmarkedet. For eksempel oppgir 17 prosent av de passive kundene at de finner det utfordrende å søke og sammenligne lånetilbud fra flere banker. I tillegg oppgir 9 prosent at prosessen er for tidskrevende som hovedårsak til at de ikke har undersøkt andre alternativer. Disse funnene kan ses i lys av økonomisk teori om transaksjonskostnader og

informasjonasymmetri. Høye søkekostnader, både i form av tid og kompleksitet kan avskrekke kunder fra å utforske potensielt fordelaktige alternativer. Dette kan medføre en situasjon der kunder forblir i mindre gunstige avtaler på grunn av barrierer for informasjonsinnhenting og sammenligning. En mulig tolkning er at de passive kundenes tilfredshet og oppfatning om gode rentebetingelser kan være basert på ufullstendig informasjon. Uten å ha undersøkt andre alternativer i markedet, har disse kundene ikke nødvendigvis et realistisk sammenligningsgrunnlag for å vurdere sin nåværende avtale. Dette kan bety at den rapporterte tilfredsheten ikke nødvendigvis gjenspeiler faktiske gunstige betingelser, men snarere et resultat av manglende kunnskap om potensielt bedre tilbud i markedet. Slike informasjonsbarrierer kan bidra til å opprettholde søkekostnader i boliglånsmarkedet, noe som potensielt kan hindre optimal kundemobilitet.

5.6.2.2 Aktive boliglånskunder

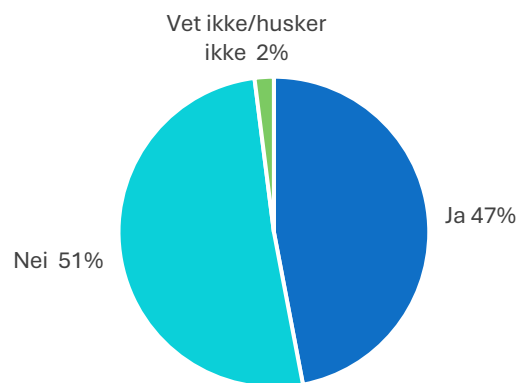
Et sentralt funn i undersøkelsen er respondentenes aktive tilnærming til boliglånsmarkedet. Som figur 5.6.2.2.1 viser, oppgir 47 prosent at de det siste året har undersøkt muligheten for å reforhandle eller flytte boliglånet sitt. De utløsende hovedårsakene varierte, med misnøye med rentebetingelser (26 prosent) og markedsføring fra andre banker om bedre vilkår (23 prosent) som de fremste driverne. Når det gjelder informasjonsinnhenting, var direkte kontakt med banker den mest brukte metoden (38 prosent), etterfulgt av gjennomgang av bankenes prislistor (24 prosent), og bruk av nettbaserte sammenligningstjenester på internett (23 prosent). Halvparten av respondentene kjente til sammenligningstjenester på internett, med Finansportalen (58 prosent) og Bytt.no (27 prosent) som de mest kjente plattformene. Kjennskap til slike plattformer kan være med å redusere søkekostnadene.

Resultatene fra undersøkelsen viser at blant respondentene som aktivt utforsket muligheten for å reforhandle eller flytte boliglånet, endte 69 prosent opp med å gjennomføre en av disse handlingene det siste året. Dette er betydelig høyere enn funnene fra bytteundersøkelsen fra 2024, som rapporterer at 27 prosent av boliglånskundene byttet eller reforhandlet boliglånet sitt (Forbrukerrådet, 2024). Den markante forskjellen i prosentandelene kan hovedsakelig tilskrives utgangspunktet for målingene. Vår undersøkelse fokuserer spesifikt på de som aktivt har undersøkt mulighetene for endring, noe som naturlig nok gir en høyere andel som gjennomfører endringer. Ved å i stedet beregne andelen som har flyttet eller reforhandlet boliglånet blant alle respondentene reduseres andelen til 33 prosent. Dette tallet er mer sammenlignbart med Forbrukerrådets funn. Funnene indikerer at informerte kunder flytter eller reforhandler mer, noe som kan forstås gjennom teori om informasjonssøk og

markedseffektivitet. Ifølge Stigler (1961) vil kunder som er bedre informert, være i stand til å ta mer fordelaktige beslutninger, ettersom de kan identifisere de beste alternativene for å maksimere sine økonomiske gevinster. Dette kan støttes av Varian (1980), som viser at kunder som aktivt søker informasjon kan oppnå bedre økonomiske betingelser, som her kan være lavere rente på boliglånet.

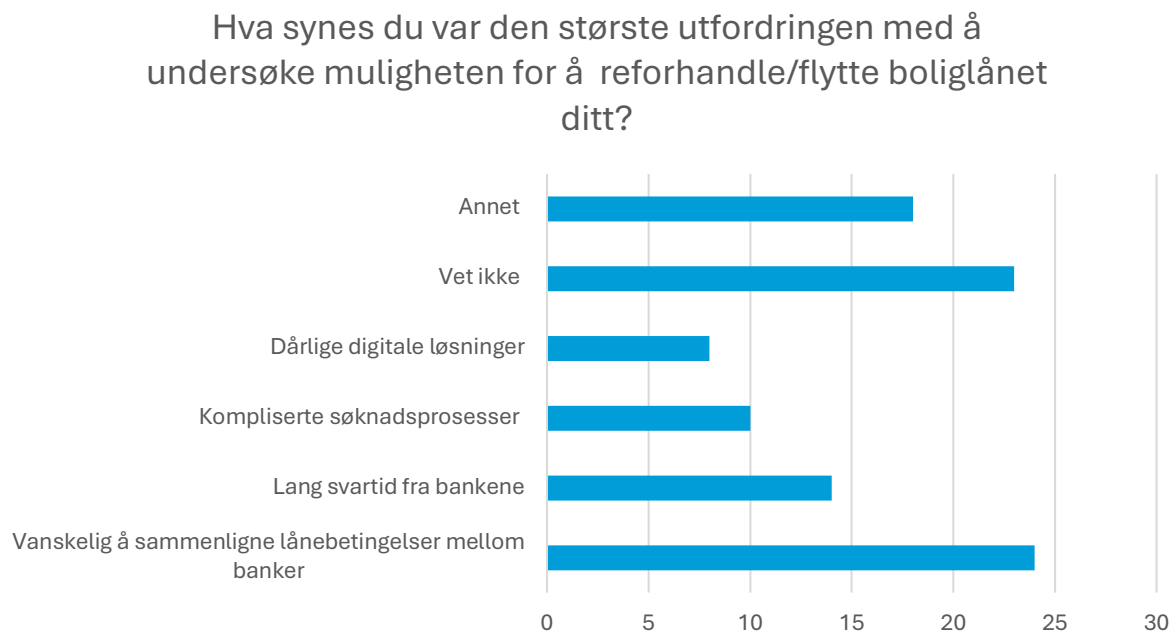
Figur 5.6.2.2.1: Har du undersøkt muligheten for å reforhandle eller flytte boliglånet det siste året? $n = 211$.

Har du undersøkt muligheten for å reforhandle eller flytte boliglånet det siste året?



Nesten en tredjedel undersøkte to banker utover sin eksisterende bankforbindelse, mens 17 prosent begrenset seg til kun sin nåværende bank. Totalt sett undersøkte 79 prosent tre eller færre banker i sin søken etter bedre lånevilkår. Denne begrensede sammenligningen kan potensielt føre til at man går glipp av fordelaktige lånetilbud og betingelser som kunne vært tilgjengelig hos andre banker. Gitt at de fleste kunder kun undersøker noen få banker, understreker dette viktigheten av å ha et sterkt omdømme og være anerkjent i markedet. Banker som lykkes i å posisjonere seg som attraktive og pålitelige kan ha større sannsynlighet for å bli inkludert i kundenes begrensede utvalg av alternativer. Dette kan indikere at markedsføring og omdømmebygging kan være like viktig for bankene som selve lånevilkårene de tilbyr, ettersom flere kunder ikke utforsker hele spekteret av tilgjengelige alternativer i markedet.

Figur 5.6.2.2.2: Hva synes du var den største utfordringen med å undersøke muligheten for å reforhandle/flytte boliglånet ditt? n = 96.



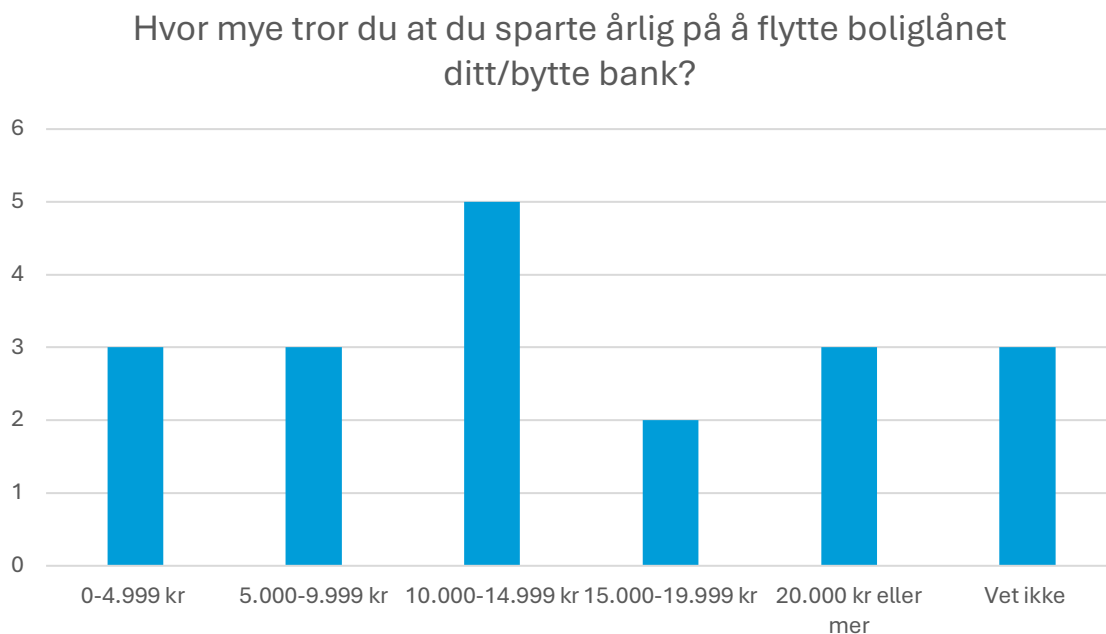
De største utfordringene med å undersøke mulighetene for å reforhandle/flytte boliglånet kommer frem i figur 5.6.2.2.2. Blant annet oppgir 24 prosent at det oppleves vanskelig å sammenligne lånebetingelser mellom banker, mens 24 prosent ikke kunne spesifisere den største utfordringen. Til tross for at dette var de største utfordringene med å undersøke muligheten for å flytte/reforhandle oppgir 52 prosent at de synes det var svært enkelt eller enkelt å sammenligne lånetilbud mellom banker. Totalt sett virker det derfor som dette utvalget ikke finner prosessen svært krevende.

5.6.2.2.1 Aktive kunder som flyttet boliglån

Blant de som undersøkte lånebetingelser, endte 25 prosent med å flytte boliglånet sitt. Av de som flyttet boliglånet var det 28 prosent av respondentene som hadde boliglånet sitt hos DNB, og 28 prosent som hadde boliglånet sitt hos Danske Bank. Andelen tidligere Danske Bank-kunder som valgte å flytte boliglån, er ikke overraskende, gitt at banken har solgt sin personmarkedsvirksomhet i Norge til Nordea. Dette salget kan ha ført til usikkerhet og motivert kunder til å utforske alternative tilbud. Undersøkelsen viser at en betydelig andel av de som flyttet boliglånet opplevde økonomiske fordeler. Til sammen angir 76 prosent av respondentene at de fikk bedre rentebetingelser etter flyttingen. Figur 5.6.2.2.1 illustrerer den estimerte årlige besparelsen. Den største andelen (26 prosent) anslår å ha spart mellom 10.000-

14.999 kroner årlig på å flytte boliglånet. Disse besparelsene tyder på at fordelene ved å flytte boliglånet oppveier de faktiske byttekostnadene, som kan inkludere tinglysingsgebyr og andre engangskostnader.

Figur 5.6.2.2.1: Hvor mye tror du at du sparte årlig på å flytte boliglånet ditt/bytte bank? n=19



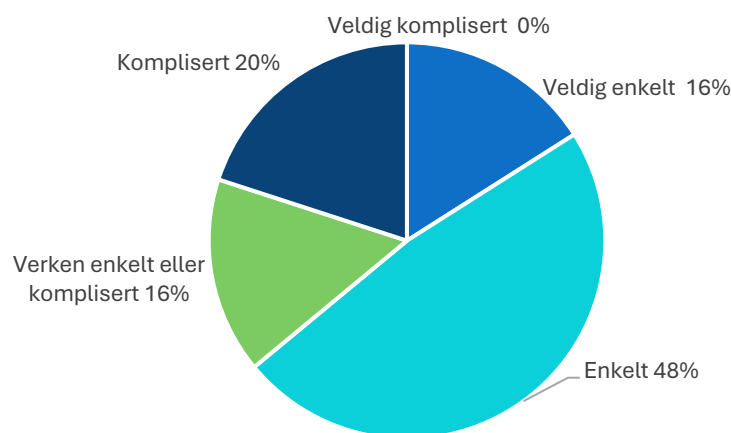
Økonomiske faktorer viser seg å være den primære drivkraften bak beslutningen om å flytte boliglån. Den viktigste motivasjonen for å flytte boliglånet var bedre rentetilbud i den nye banken, noe som 68 prosent oppgir som hovedårsak. I tillegg nevner 20 prosent fagforeningsfordeler i den nye banken som en hovedårsak til byttet. Av de som nevner fagforeningsfordeler som hovedårsaken til byttet, hadde 80 prosent boliglånet sitt hos Danske Bank før byttet. Akademikerne Pluss⁸ som tidligere hadde en avtale med Danske Bank, har nå inngått partnerskap med Handelsbanken som ny avtalebank for sine medlemmer. Dette skiftet i bankpartnerskap fra Danske Bank til Handelsbanken for Akademikerne Pluss kan ha vært en betydelig faktor i å motivere boliglånskunder til å flytte sine lån fra Danske Bank til Handelsbanken for å beholde sine fagforeningsfordeler.

⁸Akademikerne Pluss består av Legeforeningen, Tannlegeforeningen, Psykologforeningen, Samfunnsviterne, Samfunnsøkonomene, Veterinærforeningen, Naturviterne, Norsk Lektorlag, Arkitektenes Fagforbund (AFAG) og Krigsskoleutdannede Offiserers Landsforening (KOL).

Prosessen med å flytte boliglån viser seg å variere i varighet blant respondentene. Den største andelen respondenter (36 prosent) rapporterer at prosessen tok mer enn 14 dager, mens 24 prosent oppgir en varighet på mellom fem og åtte dager. Samtidig angir 12 prosent at prosessen tok mindre enn én dag, og ytterligere 12 prosent angir en varighet på én til to dager. Disse variasjonene kan forklares av ulike oppfatninger av hva som inngår i flytteprosessen for boliglån. Ifølge en undersøkelse av elleve etablerte banker finner Renteradar (2024) at det ikke tar mer enn 15 minutter å fylle ut digitale lånesøknader. Likevel anslår Renteradar at selve flytteprosessen ofte tar én til to uker før banken får flyttet boliglånet, noe som stemmer overens med de lengre tidsrammene rapportert av respondentene. Til tross for variasjon i rapportert tidsbruk, opplevde majoriteten av respondentene prosessen som overkommelig som figur 5.6.2.2.2 viser. En andel på 64 prosent beskriver prosessen som svært enkel eller enkel. Videre rapporterer 16 prosent prosessen som verken enkel eller komplisert, mens 20 prosent beskriver prosessen som komplisert. Disse funnene antyder at bankene generelt har lyktes i å strømlinjeforme flytteprosessen for de fleste kunder, selv om det fortsatt er rom for forbedringer for å imøtekomme behovene til den femtedelen som fant prosessen utfordrende.

Figur 5.6.2.2.2: Vurder hvor enkel eller komplisert prosessen med å flytte boliglånet ditt var?
 $n = 25$.

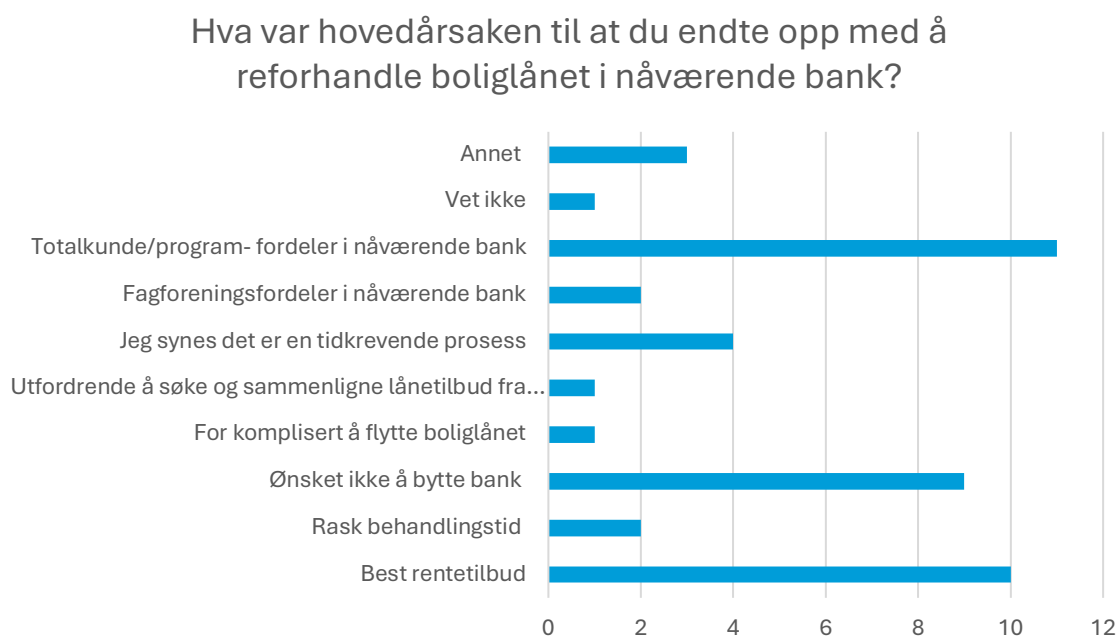
Vurder hvor enkel eller komplisert prosessen med å flytte boliglånet ditt var?



5.6.2.2.2 Aktive kunder som reforhandlet boliglånet i nåværende bank

En betydelig andel som undersøkte muligheten for å refinansiere eller flytte boliglånet sitt, valgte å reforhandle lånet i sin nåværende bank fremfor å bytte bank. Nærmere bestemt oppgir 44 prosent at de reforhandlet lånet med sin eksisterende bank. Dette ser ut til å være en effektiv strategi, ettersom 89 prosent av dem som reforhandlet, oppnådde bedre rentebetingelser. Resultatene kan indikere at banker, når de står overfor risikoen for å miste kunder, har sterke insentiver og fleksibilitet til å tilby mer fordelaktige vilkår for å beholde kundeforholdet. Som for de som flytter boliglånet sitt, er det spredning i estimert årlig besparelse ved reforhandling. 24 prosent antar at de sparte mellom 5.000 og 9.999 kroner, mens 21 prosent tror de sparte rundt 10.000 til 14.999 kroner. Her tyder det også på at besparelser overgår de faktiske byttekostnadene.

Figur 5.6.2.2.3: Hva var hovedårsaken til at du endte opp med å reforhandle boliglånet i nåværende bank? $n = 44$.

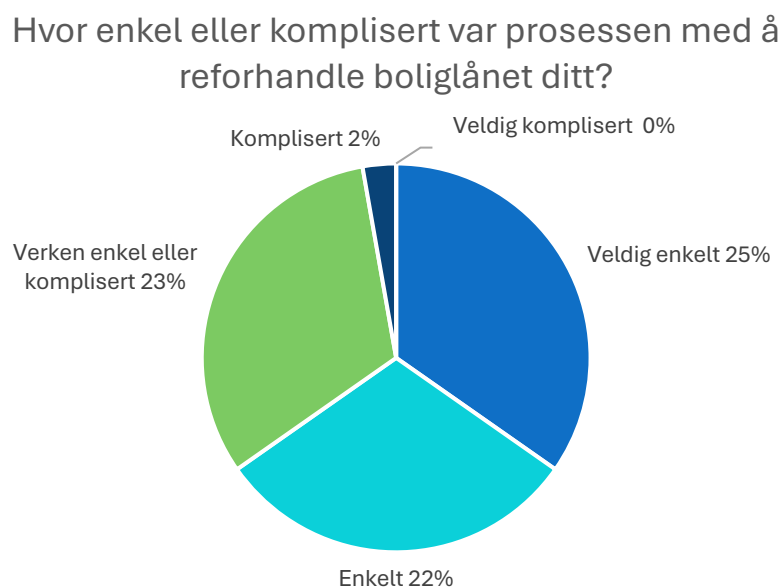


Figur 5.6.2.2.3 viser hovedårsakene til at de aktive kundene valgte å reforhandle boliglånet i sin nåværende bank. De viktigste årsakene inkluderer totalkunde- eller programfordeler (25 prosent), det beste rentetilbudet (23 prosent), samt et ønske om å ikke bytte bank (20 prosent). Dette indikerer at et helhetlig kundeforhold og lojalitet kan spille en sentral rolle i beslutningsprosessen. Dersom kundene føler seg låst til tilbudene knyttet til

totalkunde/programfordelene hos en bank, kan det gjøre dem mindre prissensitive og redusere kundemobiliteten i markedet.

Når det gjelder selve opplevelsen av reforhandlingsprosessen, oppgir en majoritet av kundene at den var enkel, som figur 5.6.2.2.4 viser. Hele 75 prosent av respondentene beskrev prosessen som enten veldig enkel (50 prosent) eller enkel (25 prosent). En mindre gruppe på 23 prosent opplevde prosessen som nøytral, og beskrev den som verken enkel eller komplisert, og en enda mindre andel (2 prosent) fant prosessen som komplisert. Dette kan tyde på at informerte kunder, etter å ha gjennomført en refinansiering, forstår at prosessen kanskje ikke er så komplisert som mange først skal ha det til.

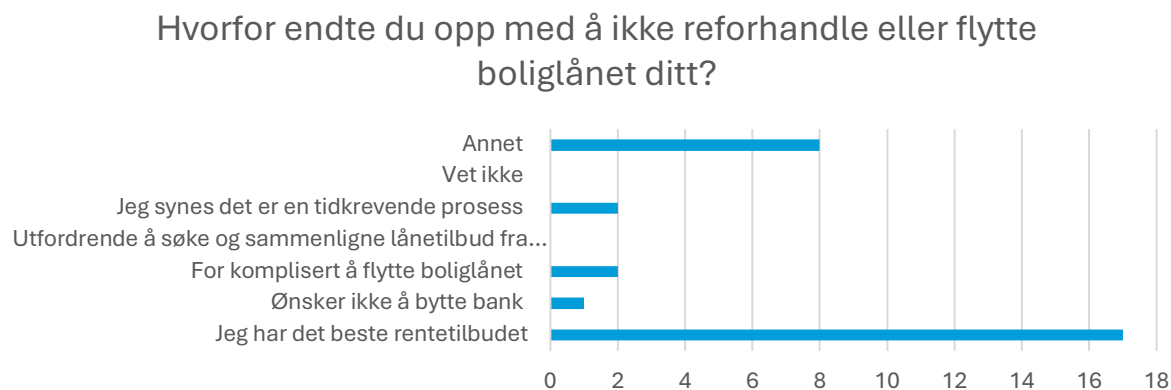
Figur 5.6.2.2.4: *Hvor enkel eller komplisert var prosessen med å reforhandle boliglånet ditt?*
n = 44.



Kundelojalitet kan være en faktor som påvirker beslutningen om å flytte eller refinansiere boliglånet. En naturlig hypotese kan være at kunder som reforhandler i samme bank har høyere lojalitet til banken enn den generelle lojaliteten respondentene har til banken. Blant alle respondentene anser 8 prosent lojalitet til banken som svært viktig, og 22 prosent det som viktig med lojalitet til banken. For de som reforhandlet boliglånet i egen bank, var det en marginal økning i lojalitetsnivået, der 9 prosent anser lojalitet som svært viktig og 30 prosent som viktig. Selv om forskjellene er små, indikerer funnene at kundelojalitet kan spille en rolle i beslutningen om å reforhandle fremfor å bytte bank.

5.6.2.2.3 Aktive kunder som verken reforhandlet eller flyttet boliglånet sitt

Figur 5.6.2.2.3: Hvorfor endte du opp med å ikke reforhandle eller flytte boliglånet ditt? n = 30.



Blant respondentene som undersøkte mulighetene for å flytte eller reforhandle boliglånet sitt, endte 31 prosent opp med å ikke gjøre noen av delene. Figur 5.6.2.2.3 viser fordelingen av hovedårsakene til at kundene valgte å ikke reforhandle eller flytte boliglånet sitt. Den mest fremtredende grunnen var oppfatningen om at de allerede hadde det beste rentetilbudet, som 57 prosent av respondentene oppga som hovedårsak. På dette spørsmålet var det en relativt stor andel (27 prosent) som svarte at det var andre grunner til å de valgte å ikke gjennomføre en endring. Da respondentene ble spurt om hva de synes var den største utfordringen med å undersøke muligheten for å flytte eller reforhandle boliglånet, ble kompliserte søknadsprosesser og vanskeligheter med å sammenligne lånebetingelser mellom banker trukket frem som de største utfordringene. Dette kan indikere at søkekostnader, særlig relatert til innhenting og vurdering av informasjon om lånetilbud, fortsatt kan utgjøre en barriere for kunder.

5.6.3 Konkurransenærhet

Undersøkelsen fikk flere interessante svar rundt konkurransenærhet i det norske boliglånsmarkedet. Svarene viser at det norske boliglånsmarkedet preges av høy prisfølsomhet blant kundene og relativt lave barrierer for bankbytte. Dataen viser at tid, stress og det praktiske er hovedhindringer for bankbytte, samtidig som bankspesifikke hinder som kontonummer, kundeservice og tjenestetilbud er mindre relevant. Dette kan indikere at forbrukeren antar å få samme kompetanse og hjelp hos de forskjellige bankene, og at det ikke er bankene som er til hinder for bankbytte, men forbrukeren selv.

Dataen viser at kundelojalitet i bankmarkedet er moderat til lav, hvor 16 prosent svarte at banklojalitet var lite viktig, 26 prosent svarte ikke viktig, og kun 7 prosent svarte svært viktig. Majoriteten, på 27 prosent, svarte at de var nøytrale til banklojalitet.

Det mest interessante funnet innenfor konkurransenærhet var på spørsmålet om hva som skulle til for å vurdere å flytte boliglånet sitt. Her viser dataen at over 86 prosent svarte at lavere rente skulle til for å vurdere flytting av boliglån. Dette kan indikere at det er en høy konkurransenærhet mellom bankene ettersom det er en mangel på differensiering for å tiltrekke kunder, og bankene konkurrerer på få områder. Dette stemmer overens med svarene undersøkelsen fikk om kundelojalitet, da kunder som velger bank utelukkende basert på rente, indikerer en lavere grad av lojalitet.

Da respondentene blir spurt om å velge en annen bank enn nåværende bank, viser resultatene motstridende funn i henhold til tidligere funn om høy konkurransenærhet. Dataen viser at 36 prosent ikke vet hvilken bank de ville byttet til, og resterende fordeles jevnt ut på bankene i undersøkelsen. Dette kan indikere at forbrukeren ikke vet nok om bankenes tilbud eller ikke føler noe press for å sammenligne bankene. Noe som kan bety lavere konkurransenærhet grunnet informasjonsasymmetri. Ser man det i kontekst av tidligere svar kan det derimot indikere en høy konkurransenærhet. Dette er fordi det viser en lav tilknytningsgrad til bankene, hvor kundene opplever at bankene har relativt like tjenester og renten er det klare konkurranseparameter.

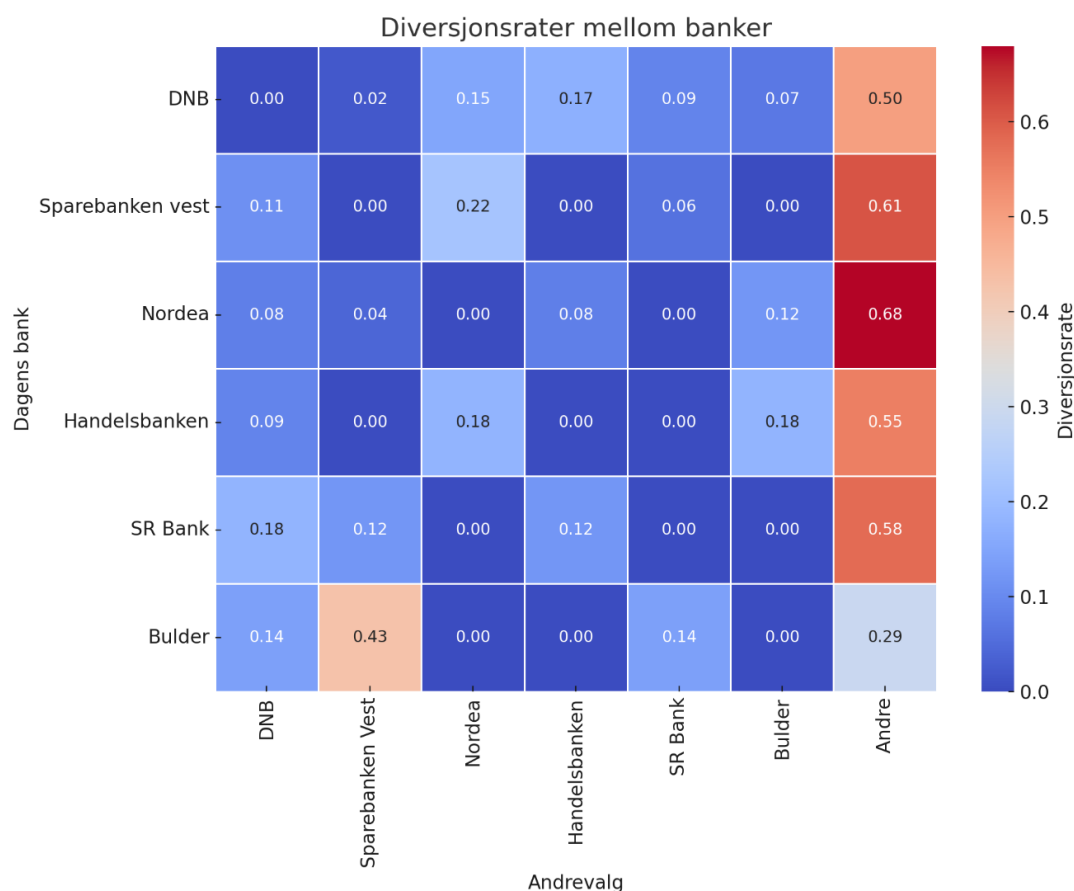
Avslutningsvis om konkurransenærhet ble respondentene spurt hvorfor de ville valgt banken de valgte på spørsmålet over. De som svarte: «vet ikke», fikk ikke dette spørsmålet. Her viser dataen at rente fremdeles er hovedgrunnen, men nå i en betydelig mindre grad. På spørsmål 38 om hva som skulle til for å vurdere å flytte boliglånet sitt, svarte over 86 prosent at lavere rente skulle til for å vurdere flytting av boliglån, mens kun 21 prosent svarte på spørsmål 40 om hvorfor de ville valgt den banken, at rentebetingelser var hovedgrunnen. Dersom man tar fagforeningsfordeler under rentebetingelser øker svarprosenten til 37 prosent, hvor fagforeningsfordeler stod for henholdsvis 16 prosent av den totale svarprosenten. Det interessante med spørsmål 40 er at godt rykte og tjeneste tilbud fikk over 30 prosent av svarprosenten. Dette motstrider tidligere funn, og gjør det vanskelig å konkludere rundt konkurransenærheten.

Et nyttig virkemiddel for å analysere konkurransenærhet kan være diversjonsrater. Diversjonsrater forteller hvor kundene til bedrift A forsvinner dersom bedrift A øker prisene.

Eksempelvis betyr dette at dersom 60 prosent av kundene til A går til bedrift C, vil diversjonsraten fra A til C være 60 prosent. C vil da være det nærmeste substituttet til A (Gjelsvik & Tukun, 2012).

I spørreundersøkelsen fikk respondentene spørsmål om hvilken bank de har i dag, og hvilken bank de ville byttet til dersom man ikke lengre kunne ha den valgte banken. Diversjonsratene i rapporten er dermed basert på at banken respondenten har i dag forsvinner, istedenfor at banken øker prisene på produktene sine.

Figur 5.6.3.1: Diversjonsrater mellom bankene.



Figur 5.6.3.1 viser en varmebasert matrise som viser diversjonsrater mellom seks banker basert på dataene fra undersøkelsen. I kategorien «Andre», inngår alle andre svaralternativ enn de seks bankene i figuren, samt svaralternativene «Vet ikke» og «Annet». Y-aksen i figuren viser banken respondenten har i dag, og X-aksen viser hvilken bank respondenten ville valgt dersom dagens bank forsvant. Diversjonsratene er indikert ved fargen og verdien i cellene. Eksempelvis er diversjonsraten fra Bulder til Sparebanken vest 0,43 eller 43 prosent. Dette betyr at 43 prosent av respondentene som har Bulder som bank i dag, ville flyttet til

Sparebanken Vest dersom Bulder forsvant. En høyere diversjonsrate mellom Bulder og Sparebanken Vest kan indikere at de er nære substitutter, og kan bety at de er nære konkurrenter. I dette tilfellet skyldes det nok med overveiende sannsynlighet at Bulder er et produkt av Sparebanken Vest.

Fra figur 5.6.3.1 ser vi at det generelt er lave diversjonsrater mellom de seks bankene, og en høy diversjonsrate til kategorien «Andre». Dataen fra undersøkelsen viser at over 36 prosent av respondentene svarte at de ikke visste hvilken bank de ville byttet til. Dette forklarer hvorfor diversjonsratene til «Andre» er vesentlig mye høyere enn mellom de seks bankene, og gjør det samtidig vanskelig å trekke en konklusjon.

5.6.4 Demografi og feilkilder i spørreundersøkelsen

5.6.4 Demografi og feilkilder i spørreundersøkelsen

Når man skal gjøre en spørreundersøkelser, er det viktig å passe på potensielle feilkilder som kan påvirke undersøkelsens validitet. Slike feilkilder kan oppstå i flere faser av undersøkelsen, fra utvalg og datainnsamling til analyse og tolkning av resultater. Validitet deles inn i to hovedkategorier: intern validitet, som handler om hvorvidt undersøkelsen måler det den har til hensikt å måle, og ekstern validitet, som angår hvorvidt resultatene kan generaliseres til en bredere populasjon eller situasjon (Sigmund Grønmo, 2024).

I undersøkelsen vi gjennomførte, var demografisk skjevhet en betydelig feilkilde som påvirket både intern og ekstern validitet. Utvalget av respondenter reflekterte i stor grad prosjektgruppens nettverk og ansatte ved Institutt for økonomi ved UiB, grunnet deling på sosiale medier og via QR-koder i instituttets lokaler. Dette førte til en respondentgruppe som ikke var representativ for populasjonen av boliglånskunder. For eksempel var 39 prosent av respondentene i alderen 18-29 år og 37 prosent i alderen 50-59 år, noe som skapte en skjev fordeling og reduserte resultatets generaliserbarhet.

I tillegg påvirket tekniske feil undersøkelsens interne validitet. I spørsmål 5, hvor respondentene skulle oppgi om de hadde medlånemaker eller kausjonist, ble det indikert at flervalg var mulig, men det var ikke teknisk implementert. Dette kan ha ført til at respondenter med både medlånemaker og kausjonist måtte velge én kategori, noe som reduserte datakvaliteten og skapte ytterligere skjevhet. Slike feil illustrerer hvordan både metodiske og tekniske utfordringer kan svekke validiteten og påliteligheten i en spørreundersøkelse. For fremtidige undersøkelser bør utvalget gjøres mer representativt og spørsmålsdesign testes grundig for å redusere feilkilder.

6 Resultater og tiltak

6.1 Resultater

6.1.1 Variasjon i listepriiser og priskoordinering

Bankenes listepriiser for boliglån har vist relativt lav variasjon over tid, med unntak av perioder med økonomisk uro som oljekrisen og koronapandemien. Det lave standardavviket i listepriiser i stabile perioder indikerer en høy grad av priskoordinering. Samtidig er dette et marked preget av symmetri blant aktørene i kostnads- og inntektsstruktur, noe som kan legge til rette for stilltiende samarbeid.

6.1.2 Prisstrategier og konkurranse

Bankenes fokus på å justere utlånsrenter raskt i takt med Norges Banks styringsrente, samtidig som innskuddsrentene endres med betydelig etterslep, illustrerer en asymmetrisk prisstrategi. Dette tyder på at bankene prioriterer marginoptimalisering fremfor å sikre kundene gunstige betingelser. Utlånsmarginene har vist en nedadgående trend, noe som kan indikere økt konkurranse de siste årene, men samtidig har enkelte banker som Handelsbanken og Sbanken dominert som prisledere. Dette har ikke vært nok til å skape gjennomgående prispress i markedet.

6.1.3 Kundemobilitet og søke- og byttekostnader

Kundemobiliteten i boliglånsmarkedet er begrenset av både faktiske og opplevde kostnader ved å bytte bank. Mange kunder opplever høy søke- og byttekostnad som en barriere, noe som reduserer incentivet til å skifte til en bank med bedre betingelser. Undersøkelser viser at kunders tilfredshet med eksisterende bankforhold også bidrar til lav mobilitet, til tross for potensielt bedre betingelser hos konkurrenter. Lave byttefrekvenser kan indikere lav grad av kundemobilitet i bankmarkedet, hvilket begrenser effektiv konkurranse.

6.2 Drøfting av konkurransen i bankmarkedet

Funnene antyder at konkurransen i det norske bankmarkedet er begrenset av flere faktorer:

- Den lave variasjonen i listepriiser peker på en markedsstruktur som kan svekke konkurransen.
- Begrenset kundemobilitet og høye søke- og byttekostnader reduserer effektiviteten i markedet, da kundene i liten grad presser bankene til å senke prisene.

Dette samlet sett understreker behovet for tiltak som fremmer konkurranse, som å redusere søke- og byttekostnader, forbedre kundetilfredshetsindekser, og sikre økt transparens og overvåkning i markedet. Dette kan bidra til et sunnere og mer konkurranseutsatt bankmarked.

6.3 Forslag til tiltak

For å styrke konkurransen og gjøre markedet mer effektivt, er det nødvendig å implementere tiltak som reduserer barrierene for kundemobilitet og legger til rette for mer aktive valg blant forbrukerne. I det følgende skal vi derfor foreslå konkrete tiltak som både kan fremme konkurransen og gi forbrukerne bedre tilgang til gode boliglånsbetingelser. Tiltakene vil blant annet fokusere på reduksjon av søke- og byttekostnader og økt transparens i markedet.

6.3.1 Digitalisering av bytteprosesser

Teknologi har et stort potensial for å forenkle prosessene knyttet til bankbytte. I dag kan prosessen med å flytte lån oppleves som tidkrevende og komplisert, særlig når det gjelder overføring av pant og nødvendig dokumentasjon mellom bankene. Ved å utvikle en nasjonal, digital plattform for bankbytte kan hele prosessen effektiviseres. Plattformen kan fungere som et mellomledd der kunder kan sammenligne lånetilbud, sende inn nødvendig dokumentasjon, og automatisere flytting av pant og andre finansielle forpliktelser. Dette kan redusere tiden det tar å bytte bank, samtidig som det kan eliminere administrative hindre, som mange kunder opplever i dag. En slik digitalisering kan inkludere bruk av kunstig intelligens for å foreslå «optimale» lånealternativer basert på kundens økonomiske situasjon. Dette kan gi kundene trygghet i beslutningsprosessen og redusere usikkerheten som ofte følger med et bankbytte.

6.3.2 Kundetilfredshetsindeks

For å synliggjøre hvor godt bankene presterer i forhold til kundetilfredshet, kan det etableres en nasjonal kundetilfredshetsindeks for banksektoren. En slik indeks kan rangere banker basert på kundeserviceopplevelser som f.eks. rente- og gebyrstrukturer, tilfredshet med digitale tjenester og tilgjengelighet, og forbrukernes vurdering av rettferdig behandling og opplevd verdi. Denne indeksen kan publiseres årlig og fungere som en guide for forbrukere som ønsker å velge banker med høy kundetilfredshet. I tillegg vil indeksen skape press på bankene for å forbedre sine tjenester og tilpasse seg kundenes behov for å oppnå bedre rangeringer. Det finnes allerede indekser som måler dette per dags dato, men dette er private aktører som EPSI Rating Group (EPSI Rating, 2024). For å sikre objektivitet kan indeksen administreres av uavhengige aktører, som Forbrukerrådet eller Konkurransetilsynet.

6.3.3 Styrking av overvåkning og analyse

Et forslag til tiltak som kan hjelpe å sikre konkurransedyktigheten i boliglånsmarkedet kan være å utvikle et verktøy for å overvåke prisendringer og marginer i sanntid. Ved hjelp av algoritmer og kunstig intelligens kan man avdekke uvanlige mønstre som kan tyde på koordinert atferd, som samtidige rentejusteringer eller unormalt lav variasjon i listeprisene mellom aktører. Dette verktøyet kan oversees av nasjonale aktører som Konkurransetilsynet eller Forbrukerrådet som sikrer at bankenes atferd er konkurransefremmende.

7 Bibliografi

- Akram, F. Q. (2018). *Kronekurs og pengemarkedspåslag*. Hentet fra Bankplassen blogg - en fagblogg av ansatte i Norges Bank : <https://www.norges-bank.no/bankplassen/arkiv/2018/kronekurs-og-pengemarkedspaslag/>
- Asbjørn Fidjestøl, N. B. (2009). *Staff Memo*. Oslo: Norges Bank.
- Bjørlo, M., & Winje, H. (2019). Hentet fra Sterk preferanse for flytende rente i Norge: <https://www.norges-bank.no/bankplassen/arkiv/2019/sterk-preferanse-for-flytende-rente-i-norge/>
- Brækhus, S. (2024, November 26). *insolvens*. Hentet fra snl.no: <https://snl.no/insolvens>
- (2024). *Bytteundersøkelsen 2024*. Forbrukerrådet.
- Cao, J., & Juelsrud, R. E. (2021, Oktober 14). *norges-bank.no*. Hentet fra <https://www.norges-bank.no/bankplassen/arkiv/2021/obligasjoner-med-fortrinnsrett--et-marked-fortsatt-i-sterk-vekst/>
- Danske Bank. (2024). Hentet fra Alt du trenger å vite om overføringen til Nordea : <https://danskebank.no/informasjon>
- EPSI Rating. (2024). *Bankundersøkelsen 2024. Hva er status på kundetilfredsheten til bankene i Norge*.
- Erard, M. E. (2014). *Bankens marginer*. Norges Bank . Norges Bank.
- Erik. (2024, Mars 28). *egenkapitalen.no*. Hentet fra <https://egenkapitalen.no/egenkapitalavkastning/>
- Fausko, L. (2023). *Mange har allerede skyhøy rente: – Det er vi kunder som er dumme*. Hentet fra VG: <https://www.vg.no/nyheter/i/Mo8M3R/mange-har-allerede-skyhoey-rentedet-er-vi-kunder-som-er-dumme>
- FCA. (2018, Mai). *fca.org*. Hentet fra Mortgages Market Study: <https://www.fca.org.uk/publication/market-studies/ms16-2-2-interim-report.pdf>
- Finans Norge. (2023, 01 01). *Regler om bankenes samhandling ved overføring av kundeforhold*. Hentet fra Finans Norge: <https://www.bits.no/wp-content/uploads/2022/12/Regler-om-bankenes-samhandling-ved-overforing-av-kundeforhold-1.1.2023.pdf>
- Finansdepartementet. (2008, Januar 1). Børsforskrift.
- Finansdepartementet. (2024). *Finansmarkedmeldingen 2024*. Oslo : Finansdepartementet.
- FinansNorge. (2023, 01 01). *Informasjon til deg som vil bytte bank*. Hentet fra FinansNorge: <https://www.finansnorge.no/siteassets/dokumenter/avtaler/informasjon-til-deg-som-vil-bytte-bank.pdf>
- Finanstilsynet. (2013, September 27). *regjeringen.no*. Hentet fra Kapitalbuffere: <https://www.regjeringen.no/contentassets/822a3105c5a94031bfbb7cd4eccbe75b/kapitalbuffere.pdf?utm>

- Finanstilsynet. (2022, September 14). *Finanstilsynet*. Hentet fra Vurdering av samlet kapitalbehov og tilsynsmessig oppfølging: <https://www.finanstilsynet.no/tema/kapitaldekning/vurdering-av-samlet-kapitalbehov-og-tilsynsmessig-oppfolging-pilar-2/>
- Finanstilsynet. (2022, Desember 16). *finansilsynet.no*. Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/tema/kapitaldekning/minstekrav-til-kapital-og-bufferkrav/>
- Finanstilsynet. (2022, Desember 16). *finansilsynet.no*. Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/tema/kapitaldekning/minstekrav-til-kapital-og-bufferkrav/>
- Finanstilsynet. (2022, Desember 16). *finansilsynet.no*. Hentet fra Minstekrav til kapital og bufferkrav: <https://www.finanstilsynet.no/tema/kapitaldekning/minstekrav-til-kapital-og-bufferkrav/>
- Finanstilsynet. (2022, November 13). *finansilsynet.no*. Hentet fra Pilar 3 : <https://www.finanstilsynet.no/tema/kapitaldekning/pilar-3/>
- Finanstilsynet. (2022, November 13). *finansilsynet.no*. Hentet fra Beregningsgrunnlaget: <https://www.finanstilsynet.no/tema/kapitaldekning/beregningsgrunnlaget/?utm>
- Finanstilsynet. (2023, Juni 2023). *finansilsynet.no*. Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/pressemeldinger/2023/finansielt-utsyn-juni-23/>
- Finanstilsynet. (2024). *Konkurransen i det norske bankmarkedet*. Finanstilsynet.
- Fobrukerrådet. (2023, oktober 4). Hentet fra Ny analyse: - Norske banker melker innskuddskundene : <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/ny-analyse-norske-banker-melker-innskuddskundene/>
- Forbrukerrådet. (2024). *Bytteundersøkelsen 2024. Nordmenns byttevaner i 2023 innen finansielle tjenester.* .
- Fredriksen , A. W. (2024). *Dette er boliglånsrenten du bør ha*. Hentet fra VG: <https://www.vg.no/dinepenger/eiendom/i/Gy3QxQ/disse-bankene-har-lavest-rente>
- Gjelsvik, R., & Tukun, E. (2012, Oktober 10). *Beccle.no*. Hentet fra <https://beccle.no/files/2013/06/Gjelsvik-Tukun-Okt-2012-Apressens-kjop-av-Edda-Media.pdf>
- Hagmansen, J., & Lier, T. (2023, oktober 26). *Sparebank 1 SR-Bank og SpareBank 1 Sørøst-Norge slår seg sammen*. Hentet fra E24: <https://e24.no/boers-og-finans/i/13REB7/sparebank-1-sr-bank-og-sparebank-1-soeroest-norge-slaar-seg-sammen>
- Holsen, S. (2024, februar 8). *Sparebank 1 Sør-Norge utsettes til over sommeren*. Hentet fra Bankshift: <https://www.bankshift.no/nyheter/sparebank-1-sor-norge-utsettes-til-over-sommeren/309413>
- Håkon, R. (u.d.). *Investorkurs.no*. Hentet fra <https://investorkurs.no/kapitalverdimodellen-capm-formel-forklaring-eksempel-bruk/?utm>

- Klemperer, P. (2015). *Competition when Consumers have Switching Costs: An Overview with applications to Industrial Organization, Macroeconomics and International Trade*. Hentet fra https://www.jstor.org/stable/2298075?seq=1#page_scan_tab_contents
- KLP. (2024). *Budsjettrenter 2025-2028 for kommuner og fylkeskommuner* .
- KLP. (2024, November 15). *klp.no*. Hentet fra <https://www.klp.no/artikler/fast-eller-flytende-rente>
- Konkurransklagenemnda. (2022). *Konkurransklagenemnda opphever vedtak om forbud mot foretakssammenslutning mellom DNB Bank ASA og Sbanken ASA*. Hentet fra <https://www.klagenemndssekretariatet.no/konkurransklagenemnda/aktuelt-konkurransklagenemnda/konkurransklagenemnda-opphever-vedtak-om-forbud-mot-foretakssammenslutning-mellom-dnb-bank-asa-og-sbanken-asa>
- Konkurransetilsynet. (2015). *Konkurransen i boliglånsmarkedet*.
- Konkurransetilsynet. (2023, Desember 15). *Tillet at Nordea kjøper Danske Bank*. Hentet fra <https://konkurransetilsynet.no/tillet-at-nordea-kjoper-danske-bank/>
- Lund, K. (2024, september 25). *Fastrenterush: - En tidobling i antall henvendelser*. Hentet fra <https://www.dn.no/marked/rente/norges-bank/bank/fastrenterush-en-tidobling-i-antall-henvendelser/2-1-1714114>
- Menon Economics. (2023, Desember 13). *Finansnorge.no*. Hentet fra <https://www.finansnorge.no/siteassets/dokumenter/publikasjoner/kartlegging-av-norsk-banksektor---en-internasjonalt-sammenligning.pdf>
- Menon Economics. (2023). *Kartlegging av norsk banksektor - en internasjonal sammenligning* . Finans Norge.
- Norges Bank . (2024). Hentet fra Økt etterspørsel etter fastrentelån: <https://www.norges-bank.no/aktuelt/nyheter-og-hendelser/Publikasjoner/Norges-Banks-utlansundersokelse/q3-2024-utlansundersokelse/>
- Norges Bank . (2024, mai 16). Bankstatistikk per 31.12.2023 - tabeller (xlsx).
- Norges Bank. (2022, Februar 3). *norges-bank.no*. Hentet fra <https://www.norges-bank.no/aktuelt/nyheter-og-hendelser/Brev-og-uttalelser/2022/2022-02-03-horing-sil/>
- NTB. (2023). Analyse: Bankene tjener rått på rentebremser - forbrukerne gikk glipp av 700 millioner.
- Reiten, C. (2024, 11 25). *Etableringsgebyr på boliglån – her bør du forhandle*. Hentet fra Renteradar: <https://blogg.renteradar.no/etableringsgebyr-pa-boliglan-her-bor-du-forhandle/>
- Renteradar. (2024). *Flytte boliglånet – Slik sparer du tusenlapper*.
- Risbakken, K., Trumpy, J., & Solgård, J. (2024, juli 11). *DNB tjente 13,5 mrd. – nest beste for banken noen sinne*. Hentet fra DN: <https://www.dn.no/marked/dnb/boliglansrenter/kjerstin-braathen/dnb-tjente-135-mrd-nest-beste-for-banken-noen-sinne/2-1-1675494>
- Sbanken. (2024). *Gi deg selv et rentekutt - flytt boliglånet til oss*. Hentet fra Sbanken: <https://sbanken.no/lane/boliglan/flytt-boliglan>

- Sigmund Grønmo, S. D. (2024, Juni 24). *Store Norske Leksikon*. Hentet fra [snl.no](https://snl.no/validitet):
<https://snl.no/validitet>
- Sparebankforeningen . (u.d.). Hentet fra Antall sparebanker:
<https://www.sparebankforeningen.no/om-oss/antall-sparebanker-i-norge/>
- Sparebankforeningen. (u.å). Sparebankene styrker samfunnet.
- SSB. (2023, Desember 13). *ssb.no*. Hentet fra <https://www.ssb.no/bygg-bolig-og-eiendom/bolig-og-boforhold/statistikk/boforhold-levekarsundersokelsen/artikler/kraftig-okning-i-bokostnader-for-boligeiere>
- SSB. (2023, April 3). *ssb.no*. Hentet fra <https://www.ssb.no/bank-og-finansmarked/finansinstitusjoner-og-andre-finansielle-foretak/statistikk/banker-og-kredittforetak/artikler/stabil-finansiering-for-bankene>
- SSB. (2023, August 4). *ssb.no*. Hentet fra <https://www.ssb.no/bank-og-finansmarked/finansinstitusjoner-og-andre-finansielle-foretak/statistikk/banker-og-kredittforetak/artikler/banken-es-renteinntekter-fortsetter-a-oke-i-første-halfvår>
- SSB. (2024). 14066: Boliglån og boligutgifter for eierhusholdninger. Husholdninger, etter boliglånstørrelse, statistikkvariabel og år.
- SSB. (2024, Januar 24). *ssb.no*. Hentet fra <https://www.ssb.no/bygg-bolig-og-eiendom/bolig-og-boforhold/statistikk/boforhold-registerbasert>
- Stigler, G. J. (1961). The economics of information. *Journal of political economy*(69 (3)), ss. 213-225.
- Varian, H. R. (1980). A model of sales. *The American economic review*(70(4)), ss. 651-659.

8 Appendiks

Seksjon 1: Har du boliglån?

1. Har du boliglån?
 - Ja
 - Nei (**Avslutt**)
 - Vet ikke (**Avslutt**)

Seksjon 2: Boliglån og banktjenester

2. I hvilken bank har du boliglånet ditt i dag?
 - Bulder Bank
 - Danske Bank
 - DNB
 - Fana Sparebank
 - Handelsbanken
 - Husbanken
 - Nordea
 - OBOS-banken
 - Sbanken (DNB)
 - Sparebank 1 SR-bank
 - Sparebank 1 SMN
 - Sparebanken Vest
 - Storebrand
 - Annet
3. Hva er hovedårsaken til at du har boliglånet ditt i denne banken i dag?
 - Jeg har alltid hatt denne banken
 - Der jeg fikk innvilget lån
 - Denne banken ga meg best rente på boliglånet
 - Fagforeningsfordeler i denne banken
 - Det er lokalbanken min
 - Banken hadde godt rykte
 - Totalkunde/Programfordeler
 - Banken har brukervennlig nett- og mobilbank
 - Tillit til banken
 - Vet ikke
 - Annet

4. Hvilken type boliglån har du?
- Vanlig boliglån/nedbetalingslån
 - Rammelån
 - Både boliglån og rammelån
 - Vet ikke
5. Har du medlåntaker eller kausjonist? (flervalg er mulig)
- Medlåntaker som samboer/partner/ektefelle/andre bosatt i samme bolig
 - Medlåntaker som foreldre/familie/andre ikke bosatt i samme bolig
 - Kausjonist
 - Har ikke medlåntaker eller kausjonist
 - Vet ikke
6. Hva er størrelsen på boliglånet ditt pr. dags dato? (Hvis du er usikker på nøyaktig beløp, velg det som er nærmest)
- Under 500.000 kr
 - 500.000 - 999.999 kr
 - 1.000.000 - 1.999.999 kr
 - 2.000.000 - 2.999.999 kr
 - 3.000.000 - 3.999.999 kr
 - 4.000.000 - 4.999.999 kr
 - Mer enn 5.000.000 kr
 - Vet ikke
7. Har du fast- eller flytende rente? Fast rente vil si at du har bundet renten, mens flytende vil si at renten varierer med renteendringer.
- Fastrente
 - Flytende rente
 - Begge deler
 - Vet ikke
8. Hvor mange år har du samlet sett hatt boliglån?
- 0 - 2 år
 - 3 - 5 år
 - 6 - 10 år
 - 11- 20 år
 - 21 - 30 år
 - 31 år eller mer
 - Vet ikke

Seksjon 3: Kundetilfredshet

9. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med banken du har boliglånet ditt i dag?

- Svært fornøyd (**Til spørsmål 11**)
- Fornøyd (**Til spørsmål 11**)
- Verken fornøyd eller misfornøyd (**Til seksjon 4**)
- Misfornøyd (**Til spørsmål 10**)
- Svært misfornøyd (**Til spørsmål 10**)

10. Hva er hovedårsaken til at du er misfornøyd med banken din?

- Utlånsrente
- Innskuddsrente
- Kundeservice
- Generelt tjenestetilbud
- Avslag på lån
- Vet ikke
- Annet

11. Hva er hovedårsaken til at du er fornøyd med banken din?

- Utlånsrente
- Innskuddsrente
- Kundeservice
- Generelt tjenestetilbud
- Avslag på lån
- Vet ikke
- Annet

12. Andre ting med banken din som gjør at du er fornøyd/misfornøyd?

- Fritekst

Seksjon 4: Søke/byttekostnader

13. Har du undersøkt muligheten for å reforhandle eller flytte boliglånet det siste året?

- Ja (**Til spørsmål 14**)
- Nei (**Til seksjon 8**)
- Vet ikke/husker ikke (**Til seksjon 8**)

14. Hva var den utløsende årsaken til at du undersøkte mulighetene for å reforhandle/flytte boliglånet?

- Var misfornøyd med rentebetingelsene på boliglånet
- Andre banker reklamerte for bedre rentebetingelser på boliglån
- Trengte nytt boliglån/refinansiering til kjøp av ny primærbolig
- Trengte nytt boliglån/refinansiering til bruk ved oppussing
- Trengte nytt boliglån/refinansiering til ved sekundærbolig/hytte/annet
- Generelt misfornøyd med banken
- Fagforenings/medlemsfordeler på banktjenester
- Oppslag i media
- Vet ikke
- Annet

15. Hvordan gikk du frem når du undersøkte muligheten for å reforhandle/flytte boliglånet? (flervalg)

- Undersøkte bankenes prislistene på nett
- Brukte sammenligningstjenester på nett (finansportalen, bytt.no...)
- Snakket med familie/venner
- Oppsøkte banken(e) direkte (Snakket med rådgiver/besøk i filial etc.)
- Vet ikke
- Annet

16. Hvor mye tid brukte du på å undersøke muligheten for å flytte/reforhandle boliglånet?

- Mindre enn 1 dag
- 1-2 dager
- 3 dager til en uke
- Mer enn en uke
- Vet ikke

17. Hvor mange banker, utover banken du har/hadde boliglån i, undersøkte du om du kunne få bedre lånebetingelser i?

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5+
- Vet ikke

18. Hva synes du var den største utfordringen med å undersøke muligheten for å reforhandle/flytte boliglånet ut ifra påvirkning på søknadsprosessen?

- Vanskelig å sammenligne lånebetingelser mellom banker
- Lang svartid fra bankene
- Kompliserte søknadsprosesser
- Dårlige digitale løsninger
- Vet ikke
- Annet

19. Hvor enkelt eller vanskelig synes du det er å sammenligne lånetilbud (rentesatser, gebyrer og/eller andre betingelser) mellom banker?

- Svært enkelt (Til spørsmål 21)
- Enkelt (Til spørsmål 21)
- Verken enkelt eller vanskelig (Til spørsmål 21)
- Vanskelig
- Svært vanskelig

20. Hva synes du var vanskelig?

- Vet ikke
- Annet

21. Endte du opp med å reforhandle eller flytte boliglånet?

- Jeg reforhandlet boliglånet (**Seksjon 5**)
- Jeg flyttet boliglånet (**Seksjon 6**)
- Jeg gjorde ingen av delene (**Seksjon 7**)

Seksjon 5: Jeg har reforhandlet boliglån	Seksjon 6: Jeg har flyttet boliglånet	Seksjon 7: Jeg endte opp med å ikke reforhandle eller flytte boliglånet
<p>22. Hva var hovedårsaken til at du endte opp med å reforhandle boliglånet i nåværende bank?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Best rentetilbud <input type="radio"/> Rask behandlingstid <input type="radio"/> Ønsket ikke å bytte bank <input type="radio"/> For komplisert å flytte boliglånet <input type="radio"/> Utfordrende å søke og sammenligne lånetilbud fra flere banker <input type="radio"/> Jeg synes det er en tidkrevende prosess å bytte bank <input type="radio"/> Fagforeningsfordeler i nåværende bank <input type="radio"/> Totalkunde/program- fordeler i nåværende bank <input type="radio"/> Vet ikke <input type="radio"/> Annet <p>23. Fikk du bedre rentebetingelser når du reforhandlet boliglånet?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Vet ikke <p>24. Hvor mye tror du at du sparte årlig på å reforhandle boliglånet ditt?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 0 - 4.999 kr <input type="radio"/> 5.000 - 9.999 kr <input type="radio"/> 10000 - 14.999 kr <input type="radio"/> 15.000 - 19.999 kr <input type="radio"/> 20.000 kr eller mer <input type="radio"/> Vet ikke <p>25. Hvor enkelt eller komplisert var prosessen med å reforhandle boliglånet ditt?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Veldig enkelt <input type="radio"/> Enkelt <input type="radio"/> Verken enkel eller komplisert <input type="radio"/> Komplisert <input type="radio"/> Veldig komplisert 	<p>26. Hvilken bank hadde du før du flyttet boliglånet?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Bulder Bank <input type="radio"/> Danske Bank <input type="radio"/> DNB <input type="radio"/> Fana Sparebank <input type="radio"/> Handelsbanken <input type="radio"/> Husbanken <input type="radio"/> Nordea <input type="radio"/> OBOS-banken <input type="radio"/> Sbanken (DNB) <input type="radio"/> Sparebank 1 SR-bank <input type="radio"/> Sparebank 1 SMN <input type="radio"/> Sparebanken Vest <input type="radio"/> Storebrand <input type="radio"/> Annet <p>27. Hvor lang tid tok prosessen med å flytte boliglånet?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Mindre enn 1 dag <input type="radio"/> 1-2 dager <input type="radio"/> 3-4 dager <input type="radio"/> 5-8 dager <input type="radio"/> 9-14 dager <input type="radio"/> Mer enn 14 dager <input type="radio"/> Vet ikke <p>28. Hva var hovedårsaken til at du endte opp med å flytte boliglånet?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Bedre rentetilbud i ny bank <input type="radio"/> Rask behandlingstid <input type="radio"/> Ønsket å bytte bank <input type="radio"/> Det var lett å søke opp sammenligne lånetilbud fra flere banker <input type="radio"/> Ny bank hadde et godt rykte <input type="radio"/> Fagforeningsfordeler i ny bank <input type="radio"/> Totalkundekunde/programfordeler i ny bank <input type="radio"/> Ny bank har tilgjengelige filialer <input type="radio"/> Ny bank har bedre digitale løsninger 	<p>32. Hvorfor endte du opp med å ikke reforhandle eller flytte boliglånet ditt?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Jeg har det beste rentetilbudet <input type="radio"/> Ønsker ikke å bytte bank <input type="radio"/> For komplisert å flytte boliglånet <input type="radio"/> Utfordrende å søke og sammenligne lånetilbud fra flere banker <input type="radio"/> Jeg syntes det er en tidkrevende prosess <input type="radio"/> Vet ikke

29. Fikk du bedre rentebetingelser når du flyttet boliglånet?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

30. Hvor mye tror du at du sparte årlig på å flytte boliglånet ditt/bytte bank?

- 0 - 4.999 kr
- 5.000 - 9.999 kr
- 10000 - 14.999 kr
- 15.000 - 19.999 kr
- 20.000 kr eller mer
- Vet ikke

31. Vurder hvor enkel eller komplisert prosessen med å flytte boliglånet ditt var?

- Veldig enkelt
- Enkelt
- Verken enkel eller komplisert
- Komplisert
- Veldig komplisert

Seksjon 8: Jeg har ikke undersøkt muligheten for å reforhandle eller flytte boliglånet

33. Hva er hovedårsaken til at du ikke har undersøkt mulighetene for å reforhandle eller flytte boliglånet det siste året?

- Jeg har god rente
- Jeg syntes det er for tidkrevende
- Jeg er fornøyd slik jeg har det i dag
- Ufordrende å søke og sammenligne lånetilbud fra flere banker
- Vet ikke

Seksjon 9: Opplevde du søke og bytte- kostnader

34. Kjenner du til sammenligningstjenester på boliglån på nett?

- Ja
- Nei
- Vet ikke

35. Hvilke av følgende sammenligningstjenester for boliglån kjenner du til? (flervalg)

- Bytt.no
- Finansportalen
- Okida
- Finansplassen
- Annet

Seksjon 10: Konkurransenærhet

36. Hva synes du er det største hinderet (økonomisk eller praktisk) for å sette i gang prosessen med å reforhandle eller flytte boliglån?

- Fritekst

37. Hvor viktig er lojalitet til banken din i dag?

- Svært viktig
- Viktig
- Nøytral
- Lite viktig
- Ikke viktig

38. Hva skal til for at du vurderer å flytte boliglånet ditt i dag?

- Lavere rente
- Bedre kundeservice
- Andre fordeler
- Vet ikke
- Annet

39. Anta at du ikke lenger kan ha boliglånet i din nåværende bank. Hvilken bank ville du ha byttet til?

- Bulder Bank
- Danske Bank
- DNB
- Fana Sparebank
- Handelsbanken
- Husbanken
- Nordea
- OBOS-banken
- Sbanken (DNB)
- Sparebank 1 SR-bank
- Sparebank 1 SMN
- Sparebanken Vest
- Storebrand
- Vet ikke (Til seksjon 11)
- Annet

40. Hvorfor ville du valgt denne banken?

- Godt rykte
- Tilbyr samme tjenester som jeg har i dag
- Lokalbank
- Kjent for enkle digitale løsninger
- Fagforeningsfordeler
- Gode rentebetingelser
- Vet ikke
- Annet

Seksjon 11: Personalia

41. Din alder?

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- 70+

42. Kjønn

- Mann
- Kvinne
- Annet
- Ønsker ikke å oppgi

43. Velg Den arbeidssituasjonen som passer deg best?

- Ansatt offentlig
- Ansatt privat
- Student
- Pensjonist
- Arbeidsledig
- Uføretrygdet
- Annet

44. Hva er din brutto årslønn?

- 0 - 199.999 kr
- 200.000 - 399.999 kr
- 400.000 - 599.999 kr
- 600.000 - 899.999 kr
- 900.000 - 1.499.999 kr
- 1.500.000 kr eller mer