



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

VELFUNKERENDE MARKEDER

#82 | Februar 2026

HVAD KOSTER BANK? ET ADFÆRDSEKSPERIMENT OM EFFEKTEN AF EN NEM-OVERSIGT OVER BANKOMKOSTNINGER

Forbrugere på det danske bankmarked har svært ved at gennemskue, hvad de samlet set betaler for at være kunde i deres bank. En af grundene til dette er, at forbrugerne skal gennem flere forskellige dokumenter for at få det fulde overblik.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (KFST) har testet, om en simpel oversigt kan give forbrugerne et effektivt overblik over deres samlede bank- og realkreditomkostninger.

Resultaterne viser, at oversigten gør det markant lettere for forbrugerne at finde og afrapportere bankrelaterede omkostninger.

Analysen viser dog også, at langt de fleste forbrugere ikke bruger oversigten, hvis denne udsendes via digitale postkasser, som fx e-Boks. Forbrugerne er mere tilbøjelige til at finde og bruge oversigten, når denne er let tilgængelig direkte i netbanken.

Læs artiklen ↓

Resumé

Bankmarkedet for privatkunder er et vigtigt marked, som samtidig er svært og komplekst at navigere i.

En markedsundersøgelse udarbejdet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (KFST) i 2022¹ viste, at 42 pct. af forbrugerne ikke kan vurdere, hvor meget de samlet betaler for deres forskellige banktjenester (fx korttransaktioner, vekselgebyrer, administrationsgebyrer, renter osv.)².

I 2023 gennemførte KFST derfor et eksperiment for at teste, om en oversigt med forbrugerens samlede bankomkostninger gør det lettere at se, hvor meget det koster at være kunde i en bank.

Resultaterne viser, at den nye oversigt fører til store forbedringer i:

1. forbrugernes evne til at beregne bankomkostninger,
2. nøjagtigheden af disse beregninger, og
3. forbrugernes tillid til deres egne svar.

Eksperimentet viser også, at forbrugerne er langt mere tilbøjelige til at finde og bruge oversigten, når denne kan tilgås i netbanken.

Bankerne er i dag underlagt en række oplysningskrav, som skal sikre transparens og lige vilkår for forbrugerne, men disse oplysninger er ofte komplekse og svære at finde. Når oversigten integreres i netbanken, så omkostningerne er samlet ét sted, er det lettere for forbrugerne at overskue deres faktiske bankomkostninger.

Forbrugerne har svært ved at beregne deres bankomkostninger

Markedsundersøgelse foretaget af KFST i 2022³ viser, at 42 pct. af deltagerne i et forsøg ikke kan finde deres forskellige bankrelaterede omkostninger, såsom betalingsgebyrer, renter, investeringsomkostninger, valutaveksling, kortgebyrer eller gebyrer for netbank. I forsøget har deltagerne ca. 45 minutter til at søge efter de nødvendige informationer gennem de kanaler, de selv finder relevante.

Forsøget indikerer, at de eksisterende oplysningskrav om bank- og finansielle omkostninger ikke hjælper en betydelig del af forbrugerne med at identificere relevante bankomkostninger, selv når de aktivt leder efter dem.

Eksisterende finansielle oplysningskrav

Banker er i dag underlagt flere forskellige oplysningskrav. Nogle kræver, at bankerne informerer om en kundes konkrete omkostninger (fx servicegebyrer), mens andre forpligter bankerne til at være transparente om potentielle fremtidige forhåndsomkostninger og gebyrer, fx ifm. lånoptag. Derudover gælder en række generelle regler for god skik i den finansielle sektor som også pålægger banker at oplyse om mulige omkostninger og provisioner. Boks 1 giver et overblik.

Boks 1: Danske regler om oplysningspligt og transparens

Danske finansielle virksomheder er omfattet af en række nationale og EU-regler, der stiller krav til, hvordan de informerer forbrugerne om priser og omkostninger. Reglerne findes i flere forskellige love og bekendtgørelser. Oplysninger om bankomkostninger er derfor ofte fordelt på mange dokumenter og kanaler.

Generelle oplysningskrav

Krav til klar og forståelig pris- og omkostningsinformation fremgår af bl.a.:

- Lov om finansiel virksomhed
- Lov om betalinger
- Kreditaftaleloven
- Bekendtgørelse om god skik for boligkredit
- Lov om betalingskonti og basale erhvervskonti.

Disse regler pålægger virksomhederne at give fyldestgørende information om relevante gebyrer, renter og øvrige omkostninger.

God skik

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder kræver, at bankernes information til deres kunder er korrekt og retvisende. Endvidere skal denne præsenteres på en måde, der gør det muligt for forbrugerne at forstå og sammenligne produkter.

Investering og rådgivning

På investeringsområdet stilles yderligere krav gennem:

- Bekendtgørelse om investorbeskyttelse
- Bekendtgørelse om markedsføring af investeringsprodukter.

Reglerne omfatter oplysninger om omkostninger, risici og egnethedsvurderinger.

Realkredit

Bekendtgørelse om god skik for boligkredit fastsætter krav til gennemsigtig information om bidragssatser, kursskæring og øvrige omkostninger.

På tværs af disse regler skal forbrugerne modtage aftale- og vilkårsdokumenter, løbende oplysninger om ændringer samt forskellige produktark. Det betyder, at information om bankomkostninger i praksis findes mange forskellige steder.

¹ Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. (2022), *Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder*

² Som led i markedsundersøgelsen blev 100 forbrugere bedt om at finde ud af, hvad de havde betalt for at være kunde i deres bank, forsikringselskab og pensionsselskab det foregående år. Deltagerne havde ca. 45 min. til rådighed og måtte i denne periode ikke foretage sig andet. De kunne enten angive et beløb eller oplyse, at de ikke kunne finde de nødvendige informationer til at beregne omkostningen.

³ Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. (2022), *Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder*

I praksis betyder det, at information om omkostninger gives i mange forskellige former, fx både som årlige oversigter og som forhåndsinformation, og via mange forskellige kanaler, såsom breve, digitale postmeddelelser eller oplysninger på bankens hjemmeside. At danne sig et fuldt overblik kræver derfor både betydelig indsats og et vist niveau af finansiell forståelse.

Når forbrugerne mangler overblik over deres omkostninger, bliver det sværere for dem både at sammenligne tilbud og forhandle priser. Samtidig svækkes bankernes incitament til at konkurrere på pris, hvilket i sidste ende kan føre til højere priser og mindre finansiell innovation.

Forbrugertest af en simpel omkostningsoversigt

En enkel og sammenfattende omkostningsoversigt, der kommer på rette tidspunkt og samler alle oplysningsforpligtelser ét sted, kan hjælpe forbrugerne med at skabe

overblik over de nuværende komplekse og fragmenterede oplysningskrav.

For at undersøge effekten af en sådan oversigt udviklede KFST en prototype på en nem-oversigt i samarbejde med uafhængige finansielle rådgivere. Nem-oversigten blev derefter testet i et onlineeksperiment, der var designet til at måle, om deltagerne kunne identificere og afrapportere forskellige bankrelaterede omkostninger.

Nem-oversigt

Nem-oversigten er designet til at indeholde alle bankomkostninger (herunder kontogebyrer, renter, investeringsomkostninger, handelsomkostninger m.v.) og udformet med fokus på at være let at læse og forstå, med simple overskrifter og korte beskrivelser. Boks 2 specificerer indholdet og beskriver udviklingsprocessen af nem-oversigten. Selve prototypen med henvisninger til, hvor tilsvarende oplysninger kan findes i dag, kan ses i bilag 1.

Boks 2: Indholdet af nem-oversigten

Nem-oversigten er udviklet i tæt samarbejde med to uafhængige finansielle rådgivere, som har gennemgået og verificeret indholdet og bidraget til at forenkle sproget. Derudover er der indhentet input fra forbrugerorganisationer og relevante aktører i den finansielle sektor.

Nem-oversigten er designet med en enkel "forside", hvor de samlede omkostninger for perioden præsenteres med korte overskrifter og delbeløb. En mere detaljeret oversigt over alle omkostninger kan ses på de efterfølgende sider eller ved at klikke på de enkelte omkostningselementer i den digitale version.

Oversigten omfatter alle de omkostninger, en almindelig bankkunde betaler til sin bank. Oplysningerne er præsenteret som to overordnede typer af omkostninger:

- *Aktivitetssomkostninger*, herunder alle omkostninger knyttet til aktiviteter i banken, såsom serviceomkostninger for kreditkort, valutaveksling, hævegebyrer m.v. samt renter på lån.
- *Provisionsomkostninger for tjenester købt gennem banken*, såsom administrative og formidlingsrelaterede omkostninger forbundet med fx realkreditlån, investeringer, ejendomsvurderinger, pensioner og forsikringer.

I dag er de fleste *aktivitetssomkostninger* omfattet af oplysningskrav, mens kravene til *provisionsomkostninger* er mindre klare. Der findes fx visse oplysningskrav for engangsprovisioner, men ingen krav om at oplyse om løbende provisioner, som banken modtager gennem tredjepartsaftaler. En nyere analyse af bankmarkedet for privatkunder udarbejdet af KFST⁴ viser imidlertid, at disse provisionsomkostninger udgør en væsentlig del af bankernes samlede indtjening.

Nedenfor ses et eksempel på nem-oversigten:

Nem-oversigten udfoldes på side 2:

Banken	
Karin Nielsen Blomstervang 22 3333 Solikkeby	
Dato 7. januar 2022	
Dine omkostninger til banken i år 2021	
Gebyrer og renter	
Konti og betalingskort	kr. -495,00
Kortbetaling og hævn af kontanter	kr. -1.018,55
Renter	kr. -19.312,62
Bankens provision mv. for ydelser købt igennem banken	
Investeringer i Invest Børnesparingspulje	kr. -194,83
Formidling af Totalkredit realkreditlån	kr. -31.370,42
I alt har du i 2021 betalt	kr. -52.391,42
Se næste side for flere detaljer →	

Banken	
Gebyrer og renter	
Konti og betalingskort	kr. -495,00
Kortgebyr, Visa/Dankort, budgetkonto (1 stk)	kr. -165,00
Kortgebyr, Visa/Dankort, lönkonto (2 stk)	kr. -330,00
Kortbetaling og hævn af kontanter	
Gebyr for hævn af kontanter i fremmed pengeinstit (3 stk)	kr. -570,00
Gebyr for hævn af kontanter med Mastercard (3 stk)	kr. -435,00
Overførsel til anden bank (Danmark) (1 stk)	kr. -1,00
Kurstillæg på betalinger i fremmed valuta (7 stk)	kr. -37,55
Renter	
Kredit på Fælles Lønkonto (6,75 pct.)	kr. -142,53
Kredit på Privatbudget (6,75 pct.)	kr. -1.110,68
Boliglån (3,50 pct.)	kr. -13.338,06
Omprioriteringskonto med indskydergaranti (1,50 pct.)	kr. -4.721,35
Bankens provision mv. for ydelser købt igennem banken	
Investeringer i Invest Børnesparingspulje	
Administrationsomkostninger, Invest Børnesparingspulje	kr. -132,72
Indirekte omkostninger til puljeføls, Invest Børnesparingspulje, Bankens andel (50 pct. af -126,22 kr.)	kr. -63,11
Formidling af Totalkredit realkreditlån	
Bidragssats 1,06 pct., Totalkredit realkreditlån, Bankens andel (50 pct. af -39.564,84 kr.)	kr. -19.782,42
Ejendomsrådgivers boligudlånsifm. oprettelse af realkreditlån, Bankens andel (75 pct. af -5.000,00 kr.)	kr. -3.750,00
Lånesagsgebyr ifm. oprettelse af realkreditlån, Bankens andel (50 pct. af -4.000,00 kr.)	kr. -2.000,00
Kurtage ifm. oprettelse af realkreditlån	kr. -5.838,00
I alt har du i 2021 betalt	kr. -52.391,42

Indholdet af nem-oversigten og de finansielle oplysninger, der ellers indgår i eksperimentet, er baseret på data fra en anonymiseret dansk familie. Casebeskrivelsen kan ses i bilag 2.

Nem-oversigten er udformet, så den kan fungere både som et selvstændigt dokument (en PDF) til en digitale postkasse, fx e-Boks, og som webdokument i en separat fane i netbanken. Boks 3 beskriver baggrunden for at teste disse to forskellige kanaler.

PDF-versionen har en enkel forside med de samlede omkostninger for perioden og en opdeling af delomkostninger i overskuelige kategorier med tilhørende beløb, efterfulgt af en side med en uddybet oversigt over alle omkostninger (jf. boks 2).

Netbank-versionen viser det samlede omkostningsbeløb øverst samt oversigter over specifikke omkostningstyper (fx renter, handelsomkostninger m.v.), der kan foldes ud ved at klikke på dem.

Boks 3: Informationskanaler

I 2021 gennemførte KFST et observationsstudie med 12 forbrugere, som blev bedt om at identificere gebyrer og omkostninger for deres forskellige finansielle (primært bankrelaterede) produkter. Undersøgelsen omfatter blandt andet registrering af de onlineveje, deltagerne bruger for at løse opgaverne. Resultaterne viser, at forbrugerne næsten udelukkende leder efter information om bankomkostninger via to kanaler: Den digitale postkasse og netbanken.

Den digitale postkasse (e-Boks)

I Danmark er alle borgere over 15 år forpligtet til at have en personlig digital postkasse, hvor de modtager post fra offentlige myndigheder, banker, forsikringsselskaber, arbejdsgivere m.v. Den digitale postkasse fungerer som en standardiseret kanal til obligatorisk information i teknologineutralt format, da alle dokumenterne kan sendes som PDF.

Under observationsstudiet brugte en tredjedel af deltagerne den digitale postkasse til at finde information om deres bankomkostninger.

Netbanken

94 pct. af danske finansielle forbrugere bruger netbank eller mobilbank til at håndtere deres økonomiske aktiviteter i hverdagen⁵. Netbanken anvendes til betalinger, beskeder og adgang til konti og finansielle produkter såsom opsparing, pension, investeringer og lån.

Under observationsstudiet søgte tre ud af fire deltagere primært efter omkostningsinformation via deres netbank.

Undersøgelsesdesign og metode

Undersøgelsen er gennemført som et online, randomiseret eksperiment med 1.372 deltagere, fordelt tilfældigt i tre grupper:

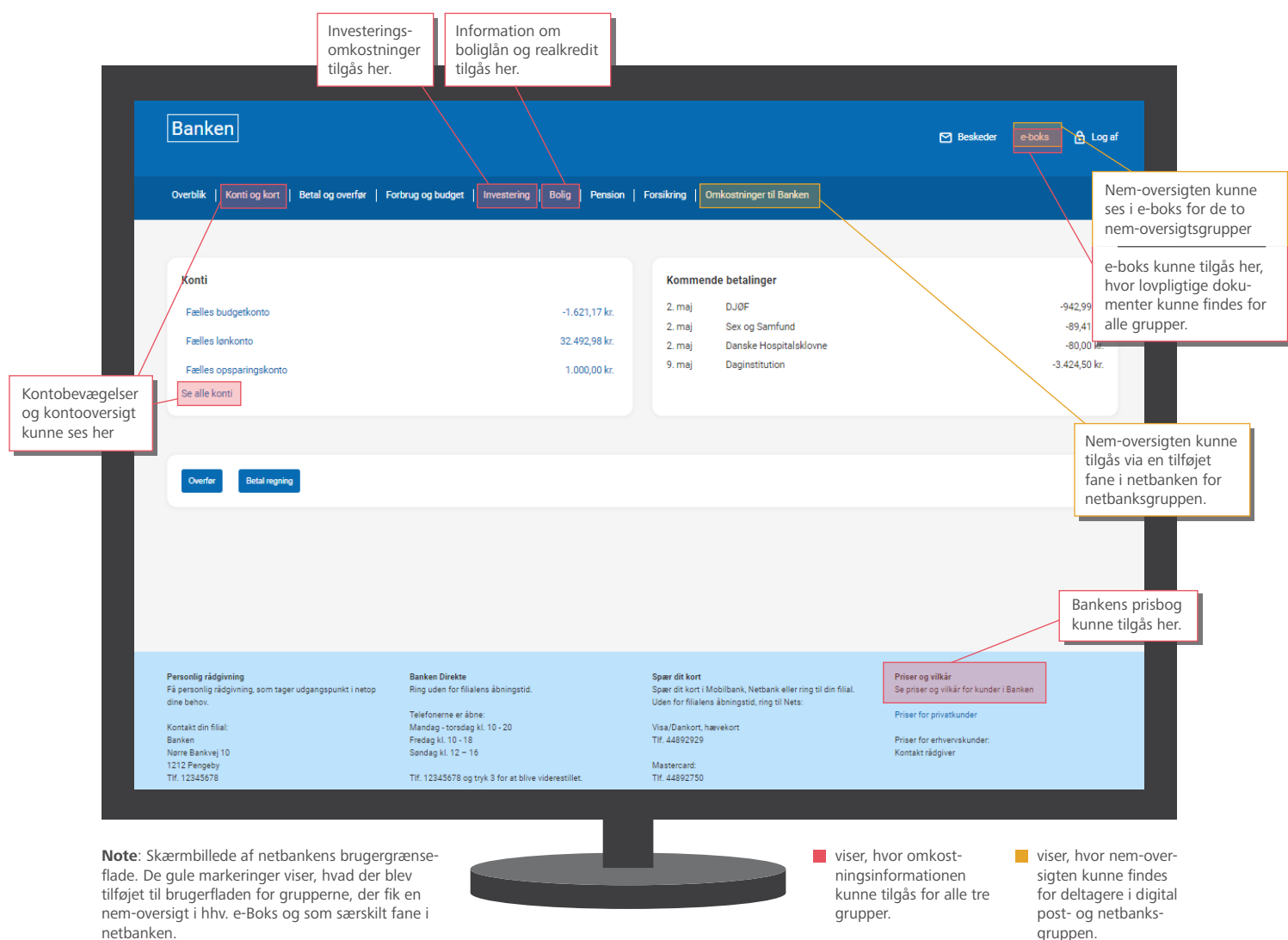
- **Baselinegruppen:** Denne gruppe havde adgang til oplysninger om omkostninger, sådan som de typisk fremstår for en bankkunde i dag – via links til prisenbøger, netbanken, den digitale postkasse m.v.
- **Digital-postgruppen:** Denne gruppe havde adgang til samme information som baselinegruppen, men modtog derudover en ny nem-oversigt i den digitale postkasse, e-Boks.
- **Netbanksgruppen:** Denne gruppe havde adgang til samme information som Digital-postgruppen, men havde derudover en fane med nem-oversigten i netbanken.

Indledningsvist fik deltagerne en detaljeret beskrivelse af casefamilien og deres finansielle produkter. Derefter blev de bedt om at identificere, hvad familien havde betalt for forskellige produkter og ydelser ved at navigere i familiens netbank, som indeholdt alle relevante data – fx transaktioner, beskeder fra banken, adgang til e-Boks, prisenbøger osv.

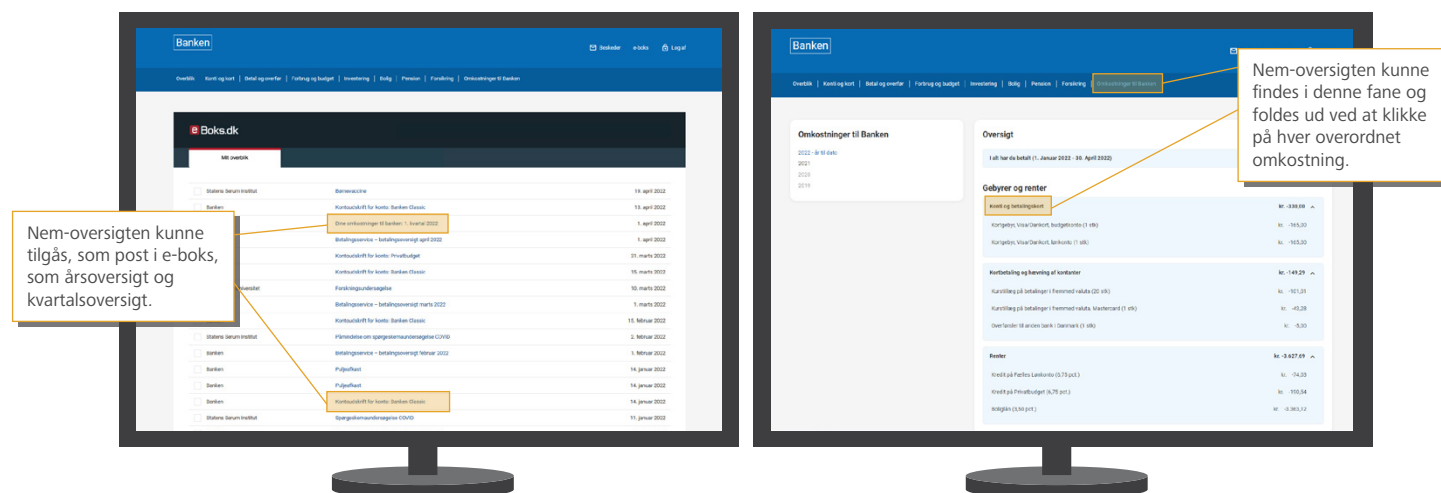
Deltagerne havde fri adgang til både informationen om casen og netbanken gennem hele eksperimentet.

Figur 1 viser, hvor deltagerne kunne finde de relevante omkostningsoplysninger i netbanken. De røde markeringer viser, hvor nem-oversigten var placeret for Digital-post- og netbanksgruppen.

Figur 1A: Netbanken



1B: Nem-oversigten kunne tilgås via e-boks (venstre skærbillede) samt via fanen i netbank (højre skærbillede)



Note: Skærmen til venstre viser den digitale postkasse (e-Boks), som den fremstod i bankmateriale. Skærmen til højre viser siden med nem-oversigten, som var tilgængelig for netbanksgruppen. De gule markeringer illustrerer, hvor deltagerne skulle klikke for at finde materialet.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

Deltagerne blev bedt om at angive, hvor meget casefamilien havde betalt for forskellige finansielle produkter og ydelser. Konkret skulle de beregne:

- Renteomkostninger – renter betalt på lån i banken
- Serviceomkostninger – omkostninger for tjenester som kreditkort, valutaveksling m.v.
- Omkostninger til bidragssatser – de samlede bidragsomkostninger, inklusive de formidlingsomkostninger banken modtager⁶.

Eksperimentets fokus var:

- Om deltagerne fandt nem-oversigten via de tilgængelige kanaler,
- om adgang til oversigten førte til, at flere deltagere afgav et bud for de forskellige omkostningstyper,
- om disse beregninger var korrekte, og
- hvor sikre deltagerne følte sig på, at deres svar var korrekte.

For at motivere deltagerne til at gøre sig umage og bruge den nødvendige energi på at finde de rigtige tal, fik de ekstra kompensation for hvert korrekt estimat.⁷

Resultater

Analysen har fire hovedresultater:

1. Markant flere deltagere finder nem-oversigten via netbanken.
2. Nem-oversigten gør det væsentligt lettere for deltagerne at finde omkostningsoplysningerne
3. Når nem-oversigten præsenteres i netbanken, er der langt flere forbrugere, der giver korrekte svar på de forskellige omkostninger.
4. Nem-oversigten øger deltagernes tillid til, at de har fundet de korrekte informationer.

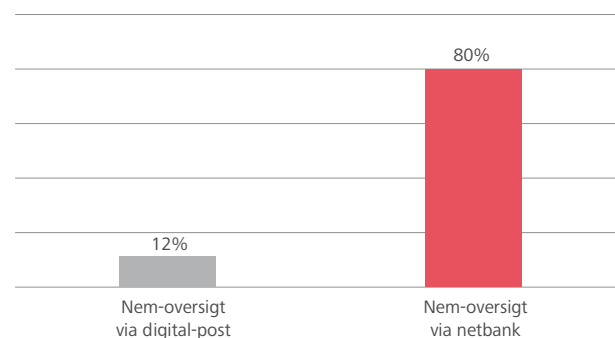
Hvert af disse resultater gennemgås særskilt i de følgende afsnit.

Resultat I: Markant flere deltagere finder nem-oversigten via netbanken

Nem-oversigten kan kun hjælpe forbrugerne, hvis de både kan finde den og bruge den korrekt.⁸

Når nem-oversigten kun er tilgængelig via e-Boks, er det 12 pct. af deltagerne, der finder den. Når nem-oversigten derimod er tilgængelig i netbanken, finder 80 pct. af deltagerne den (jf. figur 2).

Figur 2: Andel af deltagere, der klikkede på nem-oversigten



Note: gruppestørrelser: Digital post-gruppen n=469; Netbanksgruppen n=435.
Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

Informationskanalen er således afgørende for, om oplysningerne når frem til forbrugerne. Selvom den digitale postkasse fungerer som standardkanal for en række finansielle informationsoplysninger, viser eksperimentets resultater, at forbrugerne ikke intuitivt søger efter denne type oplysninger dér. Netbanken er det sted, hvor forbrugerne naturligt kigger, når de leder efter omkostningsoplysninger. Netbanken fungerer derfor som den mest effektive distributionskanal af de to testede.

Den markante forskel mellem de to kanaler afspejles også i analysens øvrige resultater. Netbanksgruppen finder i højere grad frem til omkostningsoplysningerne og afgiver derfor også flere korrekte svar, mens Digital-postgruppen kun er en smule, om end stadig signifikant, bedre til at estimere omkostningerne sammenlignet med baselinegruppen.

De følgende afsnit fokuserer derfor på forskellene mellem baselinegruppen og netbanksgruppen. Resultater for Digital-postgruppen fremgår særskilt i bilag 3.

⁶ Deltagerne blev bedt om at angive samlede bidragsomkostninger, som går udover det, banken tager i løbende formidlingsomkostninger for håndtering af realkreditlån, da dette ikke er muligt at udlede for baselinegruppen. Beløbet var dog udspecificeret for de to nem-oversigtsgupper i selve nem-oversigten.

⁷ Deltagerne modtog dobbelt betaling pr. spørgsmål for hvert korrekt svar og 40 pct. ekstra kompensation for svar, der lå inden for 10 pct. af det korrekte beløb. Den ekstra kompensation blev udbetalt to uger efter deltagelsen.

⁸ FCA, CMA. "Helping people get a better deal: learning lessons about consumer facing remedies." (2018).

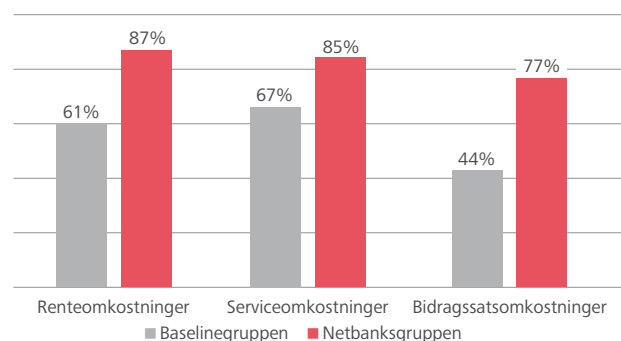
Resultat II: Nem-oversigten gør det væsentligt lettere for deltagerne at finde omkostningsoplysningerne

I baselinegruppen svingede andelen af deltagere, som helt opgiver at beregne en af omkostningstyperne mellem 33- og 54 pct., afhængig af typen (jf. figur 3).

Dette niveau ligner resultaterne fra KFST's markedsundersøgelse i 2022, hvor 42 pct. af forbrugerne i gennemsnit endte med at opgive, når de skulle beregne omkostningerne for deres egne bankprodukter og -tjenester.

I netbanksgruppen var denne andel markant lavere. Her var det kun 13- og 23 pct. af deltagerne, afhængigt af omkostningstypen, som ender med at give op (jf. figur 3).⁹

Figur 3: Svarrate for de tre omkostningstyper



Note: gruppestørrelse: Baselinegruppen n = 468; netbanksgruppen n=435.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

Resultat III: Når nem-oversigten præsenteres i netbanken, er der langt flere forbrugere, der giver korrekte svar

Det tredje fokus for analysen var, om nem-oversigten også førte til flere korrekte svar.

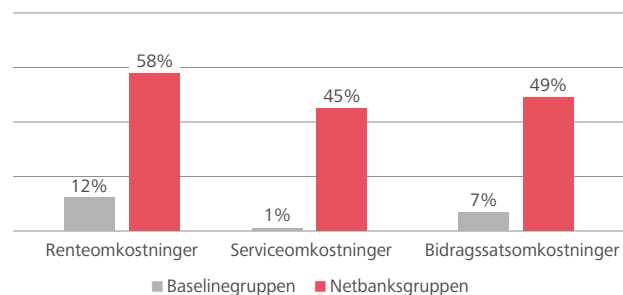
I analysen måles korrektheden som forskellen mellem casefamiliens faktiske omkostninger og deltagerens svar. Da nogle af opgaverne for baselinegruppen krævede, at deltagerne selv beregnede og sammelagde omkostningerne, og for at tage højde for mindre rapporteringsfejl, er korrektheden målt i tre kategorier:

- 1. Korrekt:** Svar betragtes som korrekte, hvis de ligger inden for 0-2 pct. af den faktiske omkostning.
- 2. Ukorrekt:** Svar betragtes som ukorrekt, hvis de ligger inden for 2-10 pct. af den faktiske omkostning.
- 3. Forkerte:** Svar betragtes som forkerte, hvis de afviger mere end 10 pct. fra den faktiske omkostning.

Denne opdeling gør det lettere at vurdere, om gruppernes svar ligger tæt på det korrekte beløb eller helt ved siden af.

Som det fremgår af figur 4, beregner mellem 45-58 pct. af deltagerne i netbanksgruppen de forskellige omkostningstyper helt korrekt, sammenlignet med kun 1-12 pct. i baselinegruppen.¹⁰

Figur 4: Andel af korrekte svar



Note: Antal deltagere, der angiver rentekostningsestimat: Baselinegruppen n = 285; netbanksgruppen n=380.

Antal deltagere, der angiver serviceomkostningsestimater: Baselinegruppen n = 314; netbanksgruppen n=369.

Antal deltagere, der angiver bidragssatsomkostningsestimat: Baselinegruppen n = 204; netbanksgruppen n=336.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

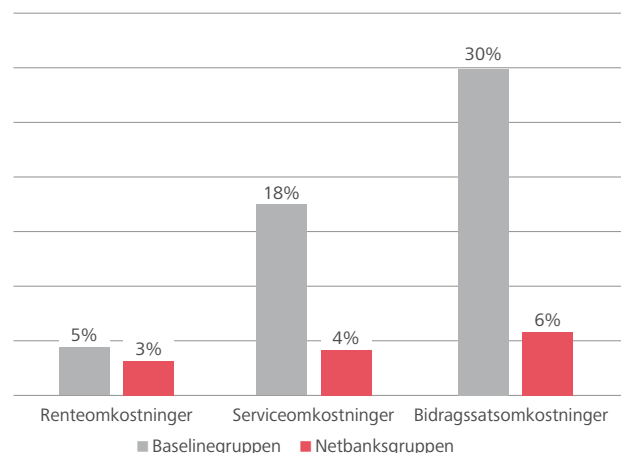
Som det fremgår af figur 5 og 6, er størstedelen, 63-83 pct., af baselinegruppens estimater forkerte. En mindre del, mellem 5-30 pct., er ukorrekte.

Netbanksgruppen giver derimod næsten udelukkende enten korrekte eller forkerte estimater. Kun 3-6 pct. af svarene ligger inden for 10 pct. af det præcise beløb. Det tyder på, at deltagerne bruger nem-oversigten ret nøje.

⁹ Chi-square-testene viser, at de overordnede forskelle mellem grupperne alle er signifikante ved $p < 0,001$.

¹⁰ Stigningen i korrektheden er statistisk signifikant for netbanksgruppen sammenlignet med både baselinegruppen og Digital-postgruppen. Korrektheden for Digital-postgruppen oplyses i bilag 3.

Figur 5: Andel af ukorrekte svar



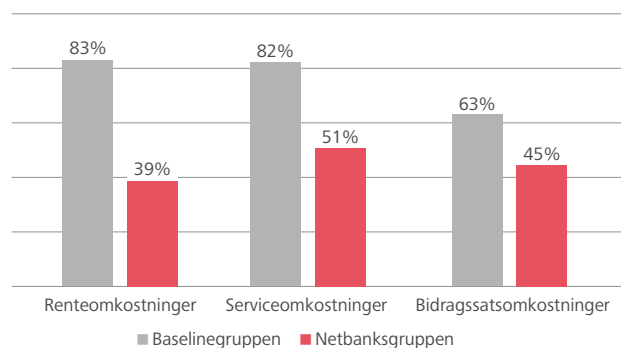
Note: Antal deltagere, der angiver renteomkostningsestimat: Baselinegruppen n = 285; netbanksgruppen n=380.

Antal deltagere, der angiver serviceomkostningsestimater: Baselinegruppen n = 314; netbanksgruppen n=369.

Antal deltagere, der angiver bidragssatsomkostningsestimat: Baselinegruppen n = 204; netbanksgruppen n=336.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

Figur 6: Andel af forkerte svar



Note: Antal deltagere, der angiver renteomkostningsestimat: Baselinegruppen n = 285; netbanksgruppen n=380.

Antal deltagere, der angiver serviceomkostningsestimater: Baselinegruppen n = 314; netbanksgruppen n=369.

Antal deltagere, der angiver bidragssatsomkostningsestimat: Baselinegruppen n = 204; netbanksgruppen n=336.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

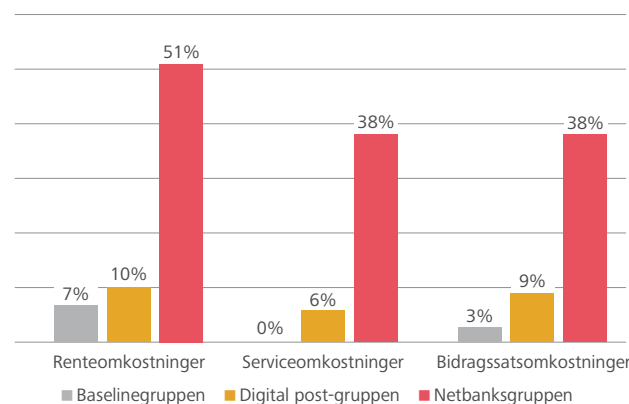
Det er vigtigt at bemærke, at de forudgående resultater (figur 4-6) viser resultaterne for deltagere, der angav et svar – og altså ikke for dem, som gav op. Som vist i figur 3, var der stor forskel på, hvor mange der gav op inden for de forskellige grupper.

Figur 7 viser andelen af korrekte svar for hele deltagergruppen i alle tre grupper. Ved at inddrage hele deltagergruppen afspejler resultaterne den samlede effekt af nem-oversigten, som både gør det lettere for forbrugerne at finde og forstå oplysninger om bankrelaterede omkostninger.

Nem-oversigten forventes således at medføre ganske store forbedringer for forbrugerne. Netbanksgruppen har omtrent fem gange så mange korrekte svar sammenlignet med baselinegruppen.

Digital-postgruppen er markant bedre end baselinegruppen, men andelen af korrekte svar er stadig begrænset, når man ser på de absolutte tal.

Figur 7: Andel af korrekte svar for den samlede deltagergruppe



Note: Gruppestørrelse: Baselinegruppen n = 468; Digital post-gruppen n=469; netbanksgruppen n=435.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

Resultaterne peger på tre konklusioner:

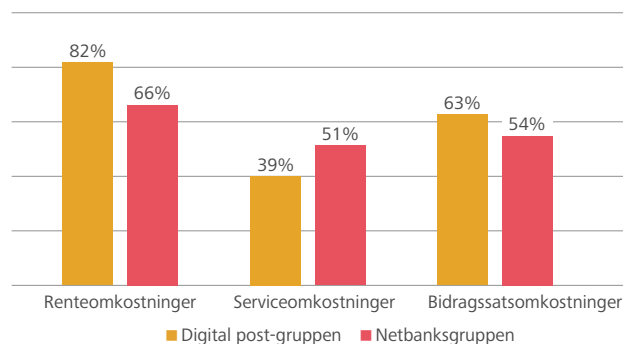
1. Forbrugerne har vanskeligt ved at beregne bankomkostninger korrekt under de nuværende oplysningskrav. På tværs af de tre opgaver angiver et stort flertal (63-83 pct.) af deltagerne i baselinegruppen svar, der ligger mere end 10 pct. fra de faktiske omkostninger.
2. Forbrugernes evne til at identificere og afrapportere deres omkostninger kan forbedres betydeligt, ved at give dem en nem-oversigt med et enkelt og samlet overblik.
3. For at opnå denne effekt er det afgørende, at forbrugerne faktisk finder oversigten. Den største forbedring opnås, når oversigten er integreret i netbanken, hvor forbrugerne intuitivt leder efter information om bankomkostninger.

En mediationsanalyse¹¹ understøtter denne sidste pointe yderligere.

For alle tre omkostningstyper (bidragsomkostninger, renter og serviceomkostninger) var der statistisk signifikante forskelle mellem Digital-postgruppen og netbanksgruppen. Når der imidlertid tages højde for, om deltagerne faktisk fandt nem-oversigten, forsvinder disse forskelle for både service- og bidragssatsomkostninger.

Faktisk præsterer de to grupper næsten ens, når analysen begrænses til de deltagere, der aktivt fandt oversigten (jf. figur 8). Kun i renteopgaven var der en statistisk forskel mellem grupperne, hvor 82 pct. af Digital-postgruppen og 66 pct. i netbanksgruppen rapporterede korrekte renteomkostninger¹².

Figur 8: Andel af korrekte svar for alle tre omkostningstyper blandt deltagere, der finder nem-oversigten



Note: Gruppestørrelser: Digital post-gruppen n=56; netbanksgruppen n=347.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

Samlet viser dette, at nem-oversigten forbedrer deltagernes evne til at angive omkostninger korrekt, mens informationskanalen er afgørende for, om deltagerne rent faktisk finder og bruger denne.

11 Mediationsanalysen bruges til at undersøge, i hvilket omfang en sammenhæng mellem to variable kan forklares af en tredje variabel. I dette tilfælde handler det om, hvorvidt forskellen i korrekthed mellem Digital-postgruppen og netbanksgruppen kan forklares ved, om deltagerne faktisk fandt nem-oversigten. Der blev anvendt en logistisk model til at forudsige forskellene i korrekthed mellem de to grupper, mens der samtidig blev kontrolleret for, om deltagerne havde tilgået oversigten.

12 En chi-square-test viser en statistisk signifikant forskel ($p < 0,05$) for renteomkostninger, men ikke for service- eller bidragsomkostninger. En del af forskellen skyldes, at nogle deltagere i netbanksgruppen rapporterede renteomkostninger for det forkerte år. I netbanken var nem-oversigten sat til det indeværende år (2022) og viste omkostninger for første kvartal, mens opgaven specificerede, at der skulle rapporteres omkostninger for det foregående hele år (2021).

Resultat IV: Nem-oversigten øger deltagernes tillid til, at de har fundet de korrekte informationer

Deltagerne blev afslutningsvis spurgt, hvor nem/svært de synes, opgaven var, og hvor sikre de var på deres svar. Disse målinger er vigtige, fordi forbrugernes oplevede lethed og selvsikkerhed er forudsætninger for, at forbrugerne får gavn af øget transparens i markedet. Hvis en oversigt er svær at læse, enten fordi den er for lang eller for teknisk, falder sandsynligheden for, at forbrugerne læser den. Tilsvarende gælder, at forbrugerne skal føle sig sikre på, at de forstår informationen, hvis de skal kunne bruge denne som afsæt til at være aktive på markedet.

Både oplevet lethed og selvsikkerheden med egne svar er signifikant højere for netbanksgruppen sammenlignet med baselinegruppen.

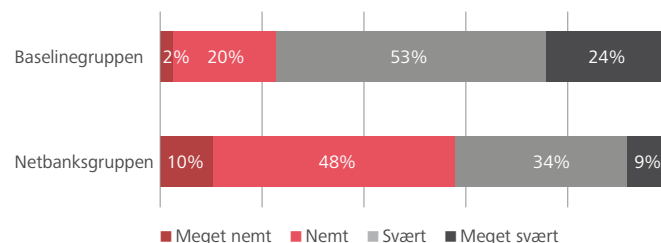
58 pct. af netbanksgruppen oplevede, at opgaven havde været let (eller meget let), mens dette kun var tilfældet for 22 pct. af baselinegruppen¹³ (jf. figur 9A).

Tilsvarende var 59 pct. i netbanksgruppen sikre på, at de havde fundet de rigtige tal (enten meget sikre, sikre eller lidt sikre), mens dette kun gjaldt 35 pct.¹⁴ i baselinegruppen (jf. figur 9B).

Figur 9: Sværhedsgrad og selvsikkerhed

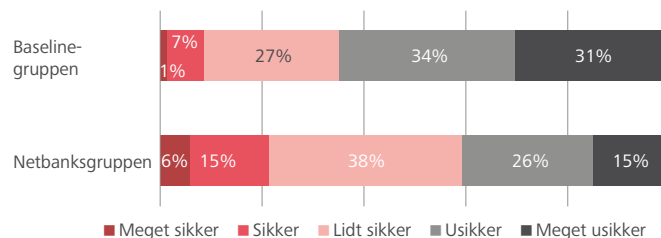
9A: Sværhedsgrad

“Hvor nemt/svært var det at finde information om de forskellige bankomkostninger?”



9B: Selvsikkerhed

“Hvor sikker/usikker er du på, at du har fundet alle relevante omkostninger?”



Note: Gruppestørrelse: Baselinegruppen n = 468; netbanksgruppen n=435.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

13 Wilcoxon rank test $W=60398$, $p < 0,001$

14 Wilcoxon rank test $W=70752$, $p < 0,001$

Konklusion

Banker tilbyder en række komplekse finansielle produkter, som forbrugerne ofte har svært ved at forstå og sammenligne. De eksisterende oplysningskrav skal sikre gennemsigtighed, men i praksis bliver formålet udfordret af, at informationerne leveres via forskellige dokumenter og kanaler og ofte er svære at gennemskue. KFST's eksperiment viser, at forbrugerne får langt bedre mulighed for at forstå deres samlede bankomkostninger, når oplysningerne samles ét sted i en enkel og overskuelig omkostningsoversigt skrevet i et klart sprog.

En oversigt hjælper dog kun, hvis forbrugerne faktisk finder den. Eksperimentet viser, at chancen for dette stiger markant, når oversigten placeres der, hvor forbrugerne naturligt leder efter information om deres bank – for eksempel i netbanken. Når omkostningsoplysningerne er let tilgængelige og tydeligt integreret i den daglige brugerrejse, øges sandsynligheden for, at forbrugerne både opdager og bruger dem.

Bilag 1a – Nem-oversigtens forside

Bilaget viser forsiden af nem-oversigten brugt i eksperimentet. Boksene henviser til, hvor de tilsvarende oplysninger kunne findes af baselinegruppen, samt hvilke oplysningskrav – hvis nogen – der gælder for den pågældende omkostning. Den detaljerede omkostningsoversigt vises på næste side.

Banken

Fremgår af:

- Den årlige oplysning om de samlede investeringsomkostninger samt investeringsomkostningerne angivet i procent for investeringspuljen.

Reguleret af bekendtgørelse om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel samt bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

Karin Nielsen
Blomstervænget 22
3333 Solsikkeby

Dato 7. januar 2022

Fremgår af:

- Den årlige gebyropgørelse for hver betalingskonto.

Reguleret af lov om betalingskonti og basale erhvervskonti.

Dine omkostninger til banken i år 2021

Gebyrer og renter

Konti og betalingskort	kr.	-495,00
Kortbetaling og hævninng af kontanter	kr.	-1.018,55
Renter	kr.	-19.312,62

Fremgår af:

- Kontoudtog for de individuelle konti.

Reguleret af lov om betalinger.

Bankens provision mv. for ydelser købt igennem banken

Investeringer i Invest Børneopsparing Pulje	kr.	-194,83
Formidling af Totalkredit realkreditlån	kr.	-31.370,42

Fremgår af:

- Oplysningsdokumenter i forbindelse med indgåelse af kreditaftalen (som et estimat, hvis kreditten er variabel).

Reguleret af kreditaftaleloven og lov om betalingskonti og basale erhvervskonti.

Fremgår af:

- Den årlige oplysning om investeringsomkostninger. Oplyses som procent for den enkelte aktie/obligation, men der er ikke krav om at specificere underliggende omkostninger.

Reguleret af bekendtgørelse om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel suppleret af bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

I alt har du i 2021 betalt

kr. -52.391,42

Fremgår af:

- Engangsprovisioner indgår i de årlige omkostninger i kroner/procent (fremgår af ESIS).
- Boligkreditformidleren skal informere forbrugeren om provisionen inden udbetaling af lånet.

Reguleret af kreditaftaleloven og af bekendtgørelsen om god skik for boligkredit.

Se næste side for flere detaljer



Bilag 1b – Nem-oversigten foldet ud

Boksene henviser til, hvor de tilsvarende oplysninger kunne findes af baselinegruppen, samt hvilke oplysningskrav – hvis nogen – der gælder for den pågældende omkostning.

Banken

Gebyrer og renter

Konti og betalingskort		kr.	-495,00
Kortgebyr, Visa/Dankort, budgetkonto (1 stk)	kr.	-165,00	}
Kortgebyr, Visa/Dankort, lønkonto (2 stk)	kr.	-330,00	
Kortbetaling og hævnin		-kr.	-1.018,55
Gebyr for hævnin af kontanter i fremmed pengeinstitut (3 stk)	kr.	-570,00	}
Gebyr for hævnin af kontanter med Mastercard (3 stk)	kr.	-410,00	
Overførsler til anden bank i Danmark (1 stk)	kr.	-1,00	
Kurstillæg på betalinger i fremmed valuta (7 stk)	kr.	-37,55	
Renter		kr.	-19.312,62
Kredit på Fælles Lønkonto (6,75 pct.)	kr.	-142,53	}
Kredit på Privatbudget (6,75 pct.)	kr.	-1.110,68	
Boliglån (3,50 pct.)	kr.	-13.338,06	}
Omprioriteringskonto med indskydergaranti (1,50 pct.)	kr.	-4.721,35	
Bankens provision mv. for ydelser købt igennem banken			
Investeringer i Invest Børneopsparing Pulje		kr.	-194,83
Administrationsomkostninger, Invest Børneopsparinger Pulje	kr.	-131,72	}
Indirekte omkostninger til puljeafkast, Invest Børneopsparinger Pulje, Bankens andel (50 pct. af -126,22 kr.)	kr.	-63,11	
Formidling af Totalkredit realkreditlån		kr.	-31.370,42
Bidragssats 1,06 pct., Totalkredit realkreditlån, Bankens andel (50 pct. af -39.564,84 kr.)	kr.	-19.782,42	}
Ejendomsmæglers boligvurdering ifm. oprettelse af realkreditlån, Bankens andel (75 pct. af -5.000,00 kr.)	kr.	-3.750,00	
Lånesagsgebyr ifm. oprettelse af realkreditlån, Bankens andel (50 pct. af -4.000,00 kr.)	kr.	-2.000,00	
Kurtage ifm. oprettelse af realkreditlån	kr.	-5.838,00	
I alt har du i 2021 betalt		kr.	-52.391,42

Fremgår af:

- Kontoudtog for de individuelle konti.

Reguleret af lov om betalinger.

Fremgår af:

- Den årlige oplysning om investeringsomkostninger. Oplyses som procent for den enkelte aktie/obligation.

Reguleret af bekendtgørelse om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel suppleret af bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder og bekendtgørelse om visse skattebegunstigede opsparingsformer i pengeinstitutter.

Fremgår af:

- Ikke vist direkte, men kan beregnes indirekte.

Der findes ingen oplysningskrav.

Der findes ingen oplysningskrav for løbende provisioner.

Fremgår af:

- Kontoudtog for de individuelle konti.
- Den årlige gebyropgørelse for hver betalingskonto.

Reguleret af lov om betalingskonti og basale erhvervskonti og af betalingsloven.

Fremgår af:

- Oplysningsdokumenter i forbindelse med indgåelse af kreditaftalen (som et estimat, hvis kreditten er variabel).
- Den årlige gebyropgørelse for hver betalingskonto.

Reguleret af kreditaftaleloven og lov om betalingskonti og basale erhvervskonti og af betalingsloven.

Fremgår af:

- Oplysninger om de årlige omkostninger i procent i ESIS-arket. ESIS angiver, hvad omkostningerne dækker over, men ikke andelen af de enkelte dele.

Reguleret af kreditaftaleloven samt bekendtgørelse om god skik for boligkredit.

Bilag 2 – Beskrivelse af case



Hvad koster det Karins familie at være kunde i Banken?

Familien Nielsen er en dansk familie på fire bestående af Karin (33) og Jakob (34) og deres to børn, Karla (8) og Jonas (4). Familien bor i en nybygget villa, der ligger på Blomstervænget 22 i Solsikkeby.

Karin og Jakob er begge lønmodtagere. Jakob arbejder i forsikringsbranchen, og Karin arbejder i staten. Jakob har firmabil gennem sit arbejde, som finansieres via beskatningsordning over lønnen, og Karin pendler med offentlig transport til København, hvor hun arbejder.

På næste side kan du læse en forklaring af forskellige ord og begreber, som bruges om lån og investeringer.

Familiens bankengagement

Familien er kunder i den fiktive bank, 'Banken', hvor de har alle deres finansielle ydelser samlet. De har været kunder i Banken siden år 2013. Karin og Jakob har valgt at samle deres økonomi, så alle konti er delt mellem dem. De har med andre ord det, vi typisk kalder 'fællesøkonomi'. Familien har også en 'Banken Classic', som består af et MasterCard konto med tilhørende kort, som står i Karins navn.

I Banken har de følgende konti:

- Fælles lønkonto
- Fælles budgetkonto
- Fælles opsparingskonto
- Banken Classic (konto med MasterCard)
- To børneopsparinger investeret i puljer
- En juniorkonto til Karla

Børneopsparinger

Familien har igennem Banken oprettet en børneopsparing i en investeringsforening (se evt. ordforklaring på næste side) til begge deres børn, hvor bedsteforældre hjælper med at indbetale hver måned. Begge børneopsparinger er investeret i puljer, som håndteres af investeringsforeningen 'Invest'.

Lån

Familiens bolig er finansieret gennem både realkreditlån og lån i banken. Lån er etableret i januar 2021:

- Realkreditlån hos Total Kredit (3.000.000 kr), 30 årigt fastforrentet 0,5 pct. obligationslån.
- Boliglån i Banken med 3,5 pct. rente.

Ferier til udlandet og udenlandske betalinger

Familien var på skiferie i februar 2022 i Sverige, men har derudover ikke været udenlands.

Karin tegnede familiens Netflix-abonnement, da hun var midlertidigt bosat i England. Betalingen foretages derfor i britiske pund.

Andet

Derudover har familien en madkonto hos Coop Bank, som de bruger, når de handler ind i deres lokale Dagligbrugs. Familien har også en afbetalingsordning via Express Bank, hvor de afbetaler et møbel over 10 måneder, som løber fra maj 2022 til april 2023. Omkostninger til disse to afbetalinger skal ikke inkluderes i dine svar, da både Coop Bank og Express Bank er aftaler, der ligger uden for Banken.

Ordforklaringer

Afdragsfrihed (uden afdrag)

Nogle boliglån tilbydes med muligheden for at have afdragsfrihed i op til 10 år. I den afdragsfrie periode betaler du ikke afdrag på lånet, men du betaler kun renter og eventuelt bidrag for lånet.

Bidrag (bidragssats)

Bidrag eller bidragssatsen er et gebyr, som realkreditinstitutter opkræver for at administrere dit realkreditlån. Bidraget indgår som en del af ydelsen, der betales på realkreditlånet.

Boliglån

Boliglån er en samlet betegnelse for alle de typer af lån, der kan bruges til at finansiere en ejerbolig. Grundlæggende kan du vælge mellem to typer lån: Bankboliglån, som finansieres af din bank, og realkreditlån, som finansieres med realkreditobligationer gennem realkreditinstitutter.

Hovedstol

Et låns hovedstol er hele det beløb, som du oprindeligt har lånt. Et boliglåns hovedstol består af flere forskellige dele: låneprovenu, stiftelsesomkostninger for lånet og et eventuelt kurstab. Låneprovenuet er de penge, som du får udbetalt fra boliglånet, og som du kan købe boligen for.

Investeringsforening

En investeringsforening samler investorernes eller indskydernes penge i en pulje, som hver investor får en forholds-mæssig ejerandel i. Pengene i puljen investeres derefter i en række forskellige værdipapirer, fx aktier eller obligationer. Investorerne eller medlemmerne, som de også kaldes, i investeringsforeningens enkelte puljer deler på den måde omkostninger, tab og avancer fra investeringerne.

Kurs

Kursen på et realkreditlån er prisen på din realkreditobligation. Denne kurs kan svinge over tid. Hvis du skal optage et lån, er kursen den pris, du modtager fra salget af de bagved-liggende obligationer. Hvis du skal indfri realkreditlånet, er kursen den pris, du skal betale for at købe obligationerne tilbage.

Hvis kursen på realkreditobligationen er 100, modtager du 100 kr. pr. 100 kr., du låner. Hvis kursen er 95, modtager du 95 kr. for hver 100 kr. du låner. Det vil sige at du taber 5 kr. hver gang du låner 100 kr. Hvis du derimod vil tilbagebetale realkreditlånet, skal du fx betale 95 kroner pr. 100 kr., du har lånt, hvis kursen er 95.

Kursskæring (kurstillæg, kursfradrag)

Der er typisk forskel på den kurs, dit realkreditinstitut opnår på markedet, når realkreditinstituttet sælger eller køber realkreditobligationer, og den kurs du betaler som

kunde. Realkreditinstituttet tager nemlig et gebyr – der kaldes kursskæring – for at handle med obligationerne. Kursskæring kan også kaldes et kurstillæg eller et kursfradrag.

Kurstab

Et kurstab er forskellen mellem, hvad du skylder for et realkreditlån (hovedstolen), og den sum penge du får ud af lånet, før andre omkostninger er betalt. Denne forskel er bestemt af kursen på realkreditlånet. Hvis du eksempelvis ønsker at låne 1.000.000 kr., og du kan få et realkreditlån til en kurs på 98, er kurstabet på 2 kurspoint. Det betyder, at du faktisk skal låne 1.020.000 for at få udbetalt 1.000.000. Sagt på en anden måde, skal du låne 20.000 kr. mere, end du får udbetalt.

Obligationslån

Et obligationslån er typisk et fastforrentet realkreditlån med en løbetid på 30 år.

Provenu (låneprovenu)

Låneprovenuet er den sum penge, som du modtager, når du optager et boliglån, og som du kan bruge til at købe bolig for. "Hovedstolen" – som er den samlede sum penge, du skylder – vil være større end låneprovenuet, fordi der i hovedstolen også er indregnet stiftelsesomkostninger for boliglånet, kursskæring og evt. kurstab.

Restgæld

Restgælden er det beløb, du skylder på et boliglån.

Realkreditlån

Realkreditlån er en type boliglån. Realkreditlån finansieres i praksis ved, at realkreditinstituttet sælger realkreditobligationer på markedet. Realkreditlån afdrages typisk over en lang årrække med lige store terminsydelser, der både indeholder renter og afdrag for lånet, samt bidrag til realkreditinstituttet.

Ydelse

Ydelsen er det månedlige beløb, du samlet betaler for dit boliglån, fx hver måned eller kvartal. Ydelsen består af renten på lånet plus et evt. afdrag på lånet samt evt. et bidrag til realkreditinstituttet, hvis du har realkreditlån. Bruttoydelsen er beløbet før skattefradrag, nettoydelsen er beløbet efter skattefradrag.

ÅOP

ÅOP står for Årlige Omkostninger i Procent og viser alle de omkostninger, der er forbundet med lånet i hele lånets løbetid, udtrykt i procent pr. år. ÅOP indeholder altså både lånets stiftelsesomkostninger, rente, bidrag og andre eventuelle omkostninger.

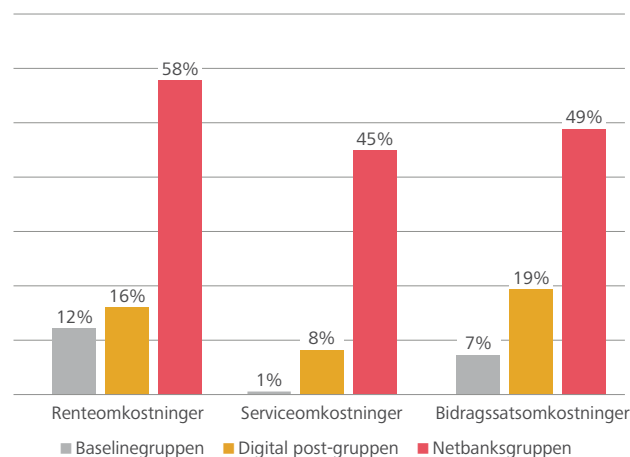
Bilag 3: Resultater fra analysen, inklusive alle tre deltagergrupper

Følgende figurer gengiver resultaterne fra analyserne af korrekthed (figur 4–6) samt sværhedsgrad og selvsikkerhed i besvarelsene (figur 9) fra hovedartiklen, nu med tilføjelse af resultaterne fra Digital-postgruppen.

Analysen af om deltagerens svar er korrekte

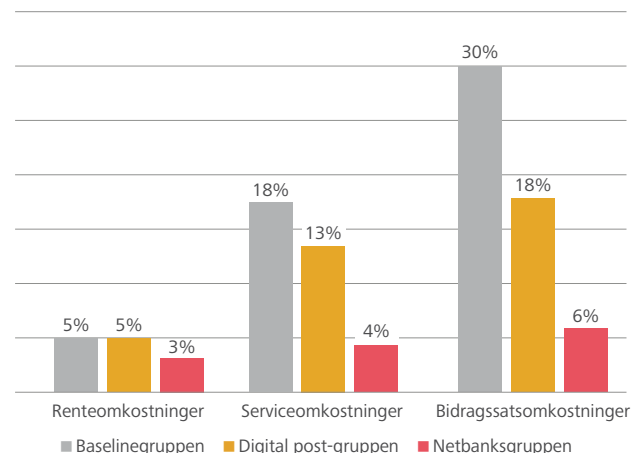
Chi²-testen viser, at der er signifikant flere deltagere, der svarer korrekte med tilstedeværelsen af nem-oversigten, når denne leveres som digital post (Digital-postgruppen relativt til baseline) på spørgsmål om serviceomkostninger og bidragsomkostninger, men ikke for renteomkostninger.¹ Andelen af korrekte svar stiger endnu mere, når nem-oversigten integreres i netbanken sammenlignet med, når denne leveres via Digital post. Denne stigning er statistisk signifikant.

Figur A4: Andel af korrekte svar



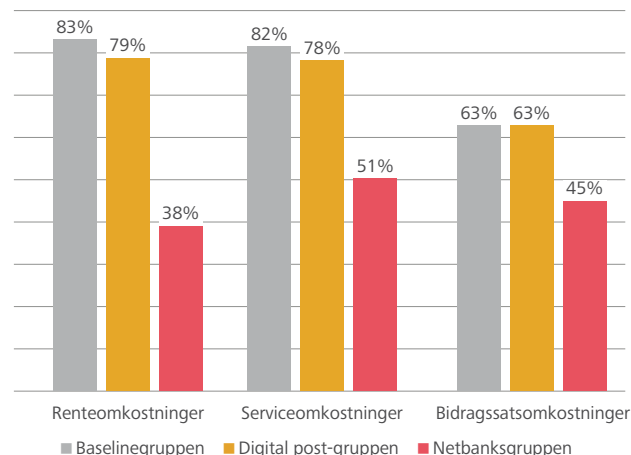
Note: Gruppestørrelser for de forskellige omkostningstyper (n):
 Renteomkostninger: Baseline n = 285; Digital post n = 291; Netbank n = 380.
 Serviceomkostninger: Baseline n = 314; Digital post n = 327; Netbank n = 369.
 Bidragsomkostninger: Baseline n = 204; Digital post n = 231; Netbank n = 336.
Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

Figur A5: Andel af ukorrekte svar



Note: Gruppestørrelser for de forskellige omkostningstyper (n):
 Renteomkostninger: Baseline n = 285; Digital post n = 291; Netbank n = 380.
 Serviceomkostninger: Baseline n = 314; Digital post n = 327; Netbank n = 369.
 Bidragsomkostninger: Baseline n = 204; Digital post n = 231; Netbank n = 336.
Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

Figur A6: Andel af forkerte svar



Note: Gruppestørrelser for de forskellige omkostningstyper (n):
 Renteomkostninger: Baseline n = 285; Digital-post n = 291; Netbank n = 380.
 Serviceomkostninger: Baseline n = 314; Digital-post n = 327; Netbank n = 369.
 Bidragsomkostninger: Baseline n = 204; Digital-post n = 231; Netbank n = 336.
Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023

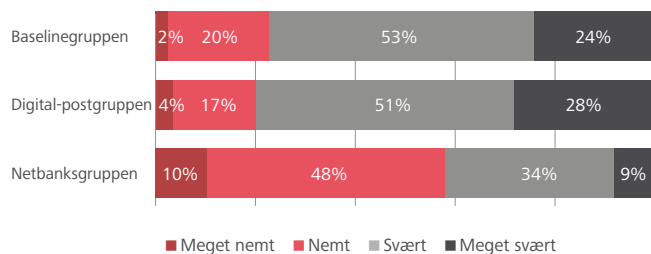
¹ Statistiske forskelle i korrekthed mellem baseline og Digital-postgruppen:
 Renteomkostninger: Pearson's Chi-squared = 1.7667, df = 1, p-værdi = 0.1838;
 Serviceomkostninger: Pearson's Chi-squared = 21.532, df = 1, p-værdi = 3.479e-06
 Bidragsomkostninger: Chi-squared = 11.89, df = 1, p-værdi = 0.0005644

Analysen af sværhedsgraden ved at rapportere omkostninger og af selvsikkerheden med egne svar

Figur 9: Sværhedsgrad og selvsikkerhed

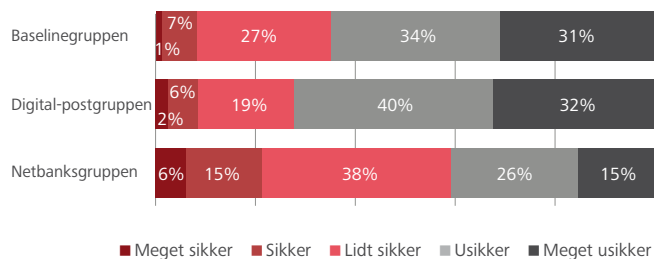
9A: Sværhedsgrad

“Hvor nemt/svært var det at finde information om de forskellige bankomkostninger?”



9B: Selvsikkerhed

“Hvor sikker/usikker er du på, at du har fundet alle relevante omkostninger?”



Note: Gruppetørrelser (n):

Baseline n = 468; Digital post n=469; Netbank n=435.

Kilde: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bankeksperiment, 2023