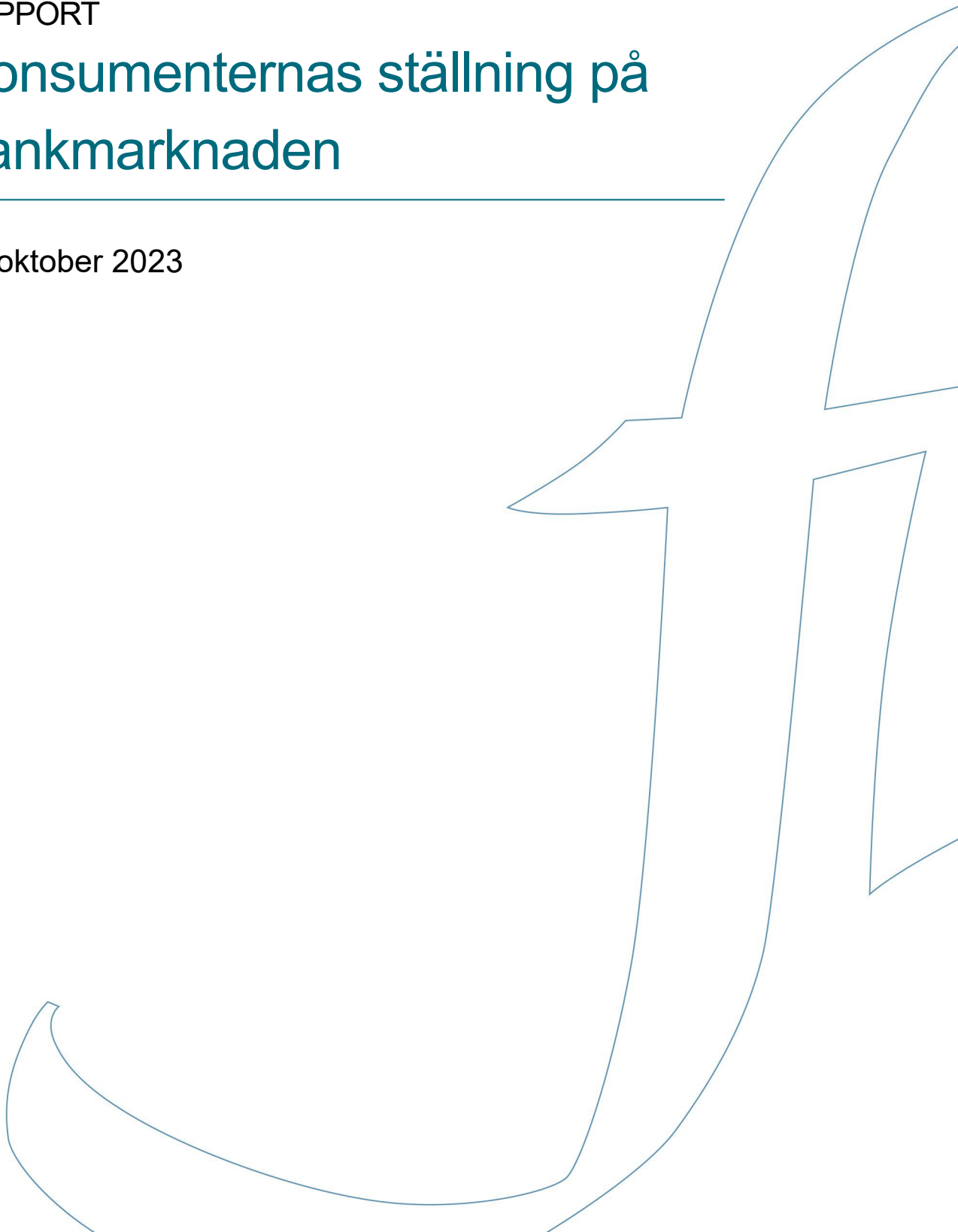




RAPPORT

Konsumenternas ställning på bankmarknaden

19 oktober 2023



Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	4
Syfte och bakgrund	6
Konsumenternas ställning på svenska bankmarknaden	6
Konsumenternas ställning beror på information och möjlighet att påverka ..	6
Olika sätt att förstå konsumenter	7
Konsumenter är olika	8
Vi fokuserar på bolån och sparkonton	8
Bolån och sparande ska inte vara svårt	9
Det ska vara lätt att jämföra och välja bolånegivare	9
Det ska vara enkelt att jämföra och välja sparkonto	9
Det ska inte vara svårt att få bra villkor.....	10
Goda förutsättningar att jämföra och välja	11
Konsumenternas information om bolån	11
Konsumenternas information om sparkonton	16
Goda förutsättningar att få bättre villkor	17
Kundrärlighet på bolånemarknaden	17
Olika möjligheter att påverka bolåneräntan	19
Amorteringsunderlaget försvårar byte	23
Ränteskillnadsersättning försämrar kundrärlighet.....	24
Ett bra sparande kräver visst engagemang	24
Förslag till åtgärder.....	26
FI verkar för tydligare information för konsumenter	26
FI underlättar för konsumenter att påverka.....	26
Bilagor	28

Finansinspektionen
Box 7821, 103 97 Stockholm
Besöksadress Brunnsgatan 3
Telefon +46 8 408 980 00
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Förord

I slutet av december gav regeringen Finansinspektionen (FI) i uppdrag att kartlägga och analysera behovet av åtgärder för att stärka konsumenternas ställning på bankmarknaden. Uppdraget är särskilt inriktat på bolån och sparkonton. I uppdraget ingår också att lämna förslag till eventuella åtgärder. FI ska i ett första steg redovisa kartläggningen till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast den 19 oktober 2023. Uppdraget ska slutredovisas senast den 25 maj 2024.

Denna delrapport redovisar FI:s kartläggning och behovsanalys och består av fem avsnitt. Vi inleder med att beskriva hur FI har närmat sig uppdragets frågeställning och hur vi samlat in information om konsumenternas ställning. Informationen kommer från en internationell jämförelse, egna analyser samt från intervjuer med fokusgrupper och en kvantitativ undersökning bland bolånetagare. Konsumenterna uppger hur de ser på brister, hinder och sina behov på bolånemarknaden. Det andra avsnittet beskriver hur välfungerande marknader för bolån och sparkonton ser ut. Vi har fokuserat på tillgång till användbar information och konsumenternas möjligheter att påverka sin situation och sina villkor.

Sedan följer avsnitt tre och fyra, som beskriver hur konsumenternas ställning på bankmarknaden ser ut i dag. Syftet med dessa avsnitt är att identifiera och beskriva eventuella hinder och svårigheter för konsumenterna. Det tredje avsnittet handlar om vilken information konsumenter har tillgång till och vilken information de vill ha tillgång till. Fjärde avsnittet beskriver förutsättningar för kundörlighet.

Det avslutande avsnittet pekar ut riktningen för att förbättra konsumenternas ställning på bankmarknaden. Riktningen ger vi genom övergripande förslag. Dessa förslag ska FI arbeta vidare med inom ramen för uppdraget. Genom denna rapport redovisar vi den första delen av uppdraget.

Stockholm den 19 oktober 2023

Daniel Barr
Generaldirektör

Sammanfattning

De svenska marknaderna för bolån respektive banksparande fungerar väl i en internationell jämförelse. Men samtidigt uppger tillfrågade bolånetagare att det finns vissa hinder. Dessa hinder gäller såväl tydligheten i den information som konsumenterna möter som deras möjligheter att påverka sina villkor. Det visar Finansinspektionens (FI) kartläggning och analys av konsumenternas ställning på bankmarknaden.

I regleringsbrevet för 2023 fick FI i uppdrag att se över konsumenternas ställning på bankmarknaden och ge förslag på hur den kan bli starkare. I uppdraget ligger fokus på bolån och inlåning på sparkonton, och vi har analyserat detta i en första del. Analysen utgår från den information som konsumenterna har tillgång till och vilka möjligheter de har att påverka sin situation. Redan i denna rapport presenterar vi några förslag som vi kommer att arbeta vidare med. Alla förslag till åtgärder lämnar vi i slutrapporten i maj 2024.

Ett av FI:s uppdrag är att verka för ett högt konsumentskydd. Därför har vi vidtagit åtgärder för att hjälpa konsumenterna på bolånemarknaden. År 2015 införde FI nya föreskrifter och allmänna råd som innebär att banker och kreditmarknadsföretag ska publicera sin faktiska genomsnittliga bolåneränta varje månad. FI publicerar också bolånemarginalen – skillnaden mellan bankernas utlåningsränta och finansieringskostnad – samt agerar för att stärka den finansiella folkbildningen i Sverige. Dessutom anger konsumentkreditlagen att banker ska informera bolånekunder om varför de har fått en viss bolåneränta, vilket FI bedömer ha förbättrat konsumenternas förståelse för sina bolånevillkor.

Visserligen är bolånen koncentrerade till få långgivare, men koncentrationen är ännu högre i de länder vi har jämfört med (Danmark, Finland, Nederländerna och Norge). Vidare verkar svenska bolånetagare byta bank något oftare än bolånetagare i länderna vi jämför med och i förhållande till genomsnittet för EU. Trots det är kundörligheten låg. Det är viktigt att kunder kan och vill byta bank, eftersom det leder till en större konkurrens bland bankerna. Och konkurrens leder till att kunderna får bättre villkor. Därför vill FI värna om kundernas möjligheter att byta bank.

Det finns ett antal åtgärder som andra länder har vidtagit för att förbättra konsumenternas ställning. Dessa kan vara en inspiration i FI:s fortsatta arbete inom ramen för detta regeringsuppdrag.

Vi finner att det är enkelt att få information om räntor på olika sparkonton och att det är enkelt att byta sparkonto. Trots det tycker FI att det går att förenkla möjligheterna för konsumenterna att jämföra sparkonton.

I Sverige har bolånekunder goda möjligheter att påverka sin situation genom att förhandla och byta bank. Och kunderna byter såväl från små banker till stora banker som från stora till små. FI:s beräkningar visar att det lönar sig att vara en aktiv bolånetagare. De som är aktiva kan ofta få bättre ränta genom att förhandla eller byta bank. Det är ofta individer med stora lån som byter, vilket hänger ihop med att de har mest att tjäna på ett byte. Vi ser att unga – de mellan 18 och 30 år – mer sällan byter bolånebank än andra åldersgrupper.

Generellt finner vi att prissättningen på bolån fungerar. Banker sätter räntor som grundar sig på kundernas risk och bankens möjlighet till intjäning. Pensionärer och yngre får betala något högre ränta i genomsnitt jämfört med andra kundgrupper. Det kan betyda att dessa kundgrupper är diskriminerade, men det kan även bero på att vår analys inte fångar alla aspekter av risk eller intjäningspotential.

De fokusgrupper av bolånetagare som FI har pratat med säger att de har tillgång till information och att de har möjlighet (genom val) att påverka vilken ränta de får på bolån. På så vis fungerar konkurrensen. Det är snarare så att konsumenterna upplever att de får för mycket information, att språket och de begrepp som bankerna använder försvårar jämförelse, och att de har svårt att förstå vilken information de ska använda. Vidare tycker de att den ränta som bankerna erbjuder är den viktigaste faktorn för att kunna jämföra långivare och göra bra bolåneval. Därför drar FI slutsatsen att det bör vara enkelt att få veta vilken ränta som olika långivare erbjuder. Vi kommer därför att utreda hur informationen till konsumenterna kan bli enklare och tydligare.

Det finns också bolånetagare som upplever att det är mödosamt att byta bolånegivare. Och några konsumenter uppger att banker försenar eller försvårar sådana byten. Till viss del kan det bero på att det ibland kan ta tid att få ut amorteringsunderlaget, som är en förutsättning för att byta bolånegivare. Ett annat hinder är den så kallade ränteskillnadsersättningen som låntagare behöver betala om de löser bolån med bundna räntor i förväg. Ersättningen är ofta kostsam och det är svårt att förstå hur den beräknas. För att underlätta kundrörlighet har FI föreslagit att det ska bli lättare att få amorteringsunderlag och att modellen för ränteskillnadsersättning ska bli enklare. Det skulle vara till stor nytta för aktiva konsumenter. Dessutom upplever konsumenter att prissättningsmodellen, med en individanpassad rabatt på listräntan, är komplicerad och svår att förstå. FI kommer att utreda vidare hur detta och andra hinder kan motverkas.

Syfte och bakgrund

Låg styrränta har medfört att både bolåneräntorna och inlåningsräntorna i Sverige har varit låga under lång tid. År 2022 steg inflationen kraftigt och Riksbanken höjde styrräntan för att dämpa inflationen. Samtidigt höjde även bankerna sina bolåneräntor. Däremot höjde bankerna inte räntorna på insättningar alls i samma takt som styrräntan. De högre priserna och de ökande bolåneräntorna har gjort att många hushåll har fått en ansträngd ekonomi. Detta har i sin tur medfört att det är viktigare än tidigare att konsumenter är aktiva på bankmarknaden och har möjlighet att söka och finna bättre villkor.

Konsumenternas ställning på svenska bankmarknaden

De ökande bolåneräntorna och de låga inlåningsräntorna gjorde att bankernas intjäning steg och de rapporterade betydande vinster för 2022. I FI:s bankbarometer från oktober 2023 konstaterade vi att den genomsnittliga räntenettomarginalen för svenska banker var på den högsta nivån på flera år.¹ Att banker gör vinster medan hushåll får det tuffare, behöver inte betyda att marknaden fungerar dåligt. Däremot finns det en risk att banker utnyttjar läget och bidrar till att göra hushållens situation ännu tuffare. Det var i denna miljö som regeringen gav FI i uppdrag att "[...] genomföra en kartläggning och analys av behovet av åtgärder för att stärka konsumenters ställning på bankmarknaden, med särskild inriktning på räntor och avgifter för bolån och sparkonton [och att] även lämna förslag till åtgärder som behöver vidtas."²

Konsumenternas ställning beror på information och möjlighet att påverka

Hushållens ställning beror på deras möjligheter att hävda sina intressen mot bankerna. Användbar information är en förutsättning för att konsumenter ska kunna fatta välgrundade beslut och få en starkare ställning på bankmarknaden. Banker har ofta information som konsumenter behöver för att kunna göra bra val. Det är viktigt att de som ska låna eller spara får ta del av den informationen. Därför behöver informationen vara tillgänglig och begriplig.

¹ Räntenettomarginalen beräknas som räntenettot (ränteinkomster minus räntekostnader) delat med bankernas totala utlåning.

² Regleringsbrev för budgetåret 2023 avseende Finansinspektionen, <https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/?rbid=23429>.

Samtidigt måste konsumenter kunna använda informationen för att påverka sin situation. Konsumenter kan påverka genom att välja vilken bank de ska vara kunder hos och vilka produkter de vill köpa. De kan dessutom ofta förhandla om villkoren för produkterna. Om de kan förhandla med många bolag – hög konkurrens på marknaden – är det bra för konsumenterna. Men det finns en risk att bankerna kan använda och missbruka sin ställning för att begränsa konsumenternas möjlighet att påverka. Ett exempel på det är att bankerna ibland kan försvåra för dem som vill byta bank.

Vi fångar konsumenternas ställning på bankmarknaden i två grundfrågor:

1. Är konsumenter på bankmarknaden tillräckligt *informerade* för att kunna fatta välgrundade finansiella beslut?³
2. Kan konsumenter på bankmarknaden *påverka* sin situation eller finns det hinder?

I uppdraget ligger att kartlägga dessa två frågor. Där vi finner brister eller svårigheter föreslår vi åtgärder för att ytterligare förbättra konsumenternas ställning. Dessa åtgärder kommer vi att arbeta vidare med under den andra delen av uppdraget.

Olika sätt att förstå konsumenter

För att kunna utvärdera konsumenternas ställning behöver vi förstå konsumenterna och deras situation. I utvärderingen har vi använt flera datakällor och metoder. Först gjorde vi en jämförelse med länder som liknar Sverige (bilaga 1): Danmark, Norge, Finland och Nederländerna. Och i vissa fall jämförde vi Sverige med hela EU. Syftet är att sätta svenska bolån och sparkonton i ett internationellt perspektiv. Fokus är bland annat på tillgång till användbar information, kundvänlighet och faktorer som förbättrar konsumenternas ställning i olika länder.

Vidare har FI intervjuat ett urval av svenska bolånetagare (bilaga 2).⁴ Intervjuerna har vi sedan kompletterat med en kvantitativ undersökning som bestod av över 1 000 bolånetagare.⁵ Tillsammans ger de båda undersökningarna en inblick i hur konsumenterna själva uppfattar sin ställning på bolånemarknaden och hur de

³ När vi pratar om att konsumenter har tillräckligt med information menar vi att de har tillgång till fakta om bland annat produkter, tjänster och villkor. Men vi menar även att informationen ska vara tillgänglig, tydlig och tillräckligt enkel att förstå. På detta sätt kommer vi även indirekt in på konsumenternas ekonomiska bildning som en del av att utvärdera konsumenternas tillgång till information.

⁴ I intervjuerna deltog 36 personer. Deltagarna rekryterades från Malmö, Göteborg, Stockholm och Norrköping och valdes för att representera svenska bolånetagare.

⁵ Det är Demoskop som har gjort den kvantitativa undersökningen.

upplever eventuella hinder. Slutligen har vi gjort egna analyser (bilaga 3–7) där vi använder data från åtta bolånegivare.⁶

Konsumenter är olika

Intervjuerna med fokusgrupperna visar att det finns olika typer av konsumenter på bolånemarknaden. De har olika behov och förutsättningar. Vi delar in dem i tre grupper beroende på hur aktiva de är som konsumenter. Det finns de som är *aktivt aktiva*. De har ett aktivt intresse för sin privatekonomi och är aktiva i handling. Sedan finns det konsumenter som är *aktivt passiva*. De är intresserade av sin privatekonomi men passiva i handling. Slutligen finns det konsumenter som kan beskrivas som *passivt passiva*. Det är konsumenter som är ointresserade och passiva i handling. Att det finns skillnader mellan konsumenter är viktigt att bära med sig i resten av vår kartläggning. Åtgärder som är riktade till den ena gruppen, kanske inte hjälper de andra grupperna. Sedan finns det åtgärder som hjälper de som är aktiva och som indirekt även hjälper de som är passiva.

Vi fokuserar på bolån och sparkonton

Bankmarknaden är stor och omfattar många finansiella tjänster. Konsumenternas ställning kan variera mellan dessa. Det är därför inte möjligt att inom ramen för ett enda uppdrag analysera och kartlägga konsumenternas ställning när det gäller alla finansiella tjänster. Regeringen har avgränsat kartläggningen till bolån och sparkonton. I synnerhet har vi analyserat bolån. Bostaden är för många det största köpet i livet och konsekvenserna av beslut som rör bolån är betydande. Detta gäller särskilt eftersom svenska hushåll har stora bolån.

⁶ Se FI:s rapport, *Den svenska bolånemarknaden 2023*.

Bolån och sparande ska inte vara svårt

Det ska vara lätt att jämföra och välja bolånegivare

Konsumenter behöver ha god information för att kunna fatta välgrundade beslut om sina bolån. Att köpa en bostad är oftast en av de största affärerna som många hushåll gör. Och det finns flera faktorer att ta hänsyn till när man köper en bostad. Det handlar om storlek på bostaden, område, närhet till grönområde eller skola och mycket annat, allt sett i relation till bostadens pris och den egna betalningsviljan och betalningsförmågan. För de flesta beror betalningsförmågan på tillgång till ett bolån och villkoren för detta. Även dessa faktorer måste värderas noga.

Olika bolån har olika villkor. Det viktigaste villkoret är vad lånet kommer att kosta, – dels varje månad, dels totalt under bolånets livslängd. Kostnaden beror på lånebelopp, ränta, eventuella bindningstider, återbetalningstid, samt avgifter och kostnader vid hel eller delvis återbetalning. För mer utsatta konsumenter kan det också handla om vilka banker som överhuvudtaget erbjuder ett bolån.⁷

För de flesta konsumenter är räntan det viktigaste villkoret vid val av bolån. Därför behöver det vara enkelt för konsumenter att kunna jämföra bankernas bolåneräntor, förstå vilken typ av ränta det rör sig om och vilken ränta kunden till slut betalar. Det ska även vara enkelt att förstå vad regleringar – som amorteringskraven eller bolånetaket – innebär. Dessutom behöver konsumenten känna till vad som gäller i samband med flytt av bolån, förtidslösen av lån med bundna räntor eller extra amorteringar.

Det ska vara enkelt att jämföra och välja sparkonto

Konsumenter ska vara tillräckligt informerade för att kunna fatta välgrundade beslut om sitt sparande. Svenska hushåll har drygt 2 600 miljarder kronor i inlåning i svenska banker. Den totala inlåningsvolymen har ökat successivt, men i synnerhet ökade den från 2019 fram till mitten av 2022. Under den långa perioden med mycket låga räntor var inlåningsräntorna historiskt låga och det har varit svårt för konsumenter att få avkastning på sina insatta pengar.

Det är viktigt för kunder att kunna jämföra sparräntor. Bankerna erbjuder sparkonton med olika villkor för insättning, uttag och bindningstid. Den ränta som

⁷ Konsumenter med de minsta marginalerna i sin ekonomi kommer inte att erbjudas några lån. Bankernas kreditprövning är till för att begränsa antalet personer som får allvarliga betalningsproblem.

kunden får är sedan kopplad till villkoren. Sparkonton med begränsade uttag och längre bindningstider ger oftast högre ränta än sparkonton med fria uttag och rörlig ränta. Om kunderna vet var den bästa räntan finns, kan de flytta pengarna dit.

Det ska inte vara svårt att få bra villkor

Konsumenter på bankmarknaden ska kunna påverka sin situation utan hinder. Generellt sett har konsumenter två sätt att påverka sin bolåneränta eller avkastningen på sitt sparkonto. De kan förhandla med sin bank eller förhandla med (och byta till) en annan bank. Båda alternativen kräver att konsumenter har möjligheten att rösta med fötterna, alltså gå från en bank till en annan. I den bästa av världar skulle ett bankbyte ske med ett knapptryck och utan onödiga kostnader. Men för det måste konkurrensen på bankmarknaden fungera. Om få banker är verksamma på marknaden och konkurrensen är låg finns det en uppenbar risk att alla banker erbjuder ungefär samma (oförmånliga) villkor. För att gynna konkurrensen är det därför viktigt att det finns tillräckligt många aktörer, och att det är enkelt att söka information och byta bank. Samtidigt är det viktigt att banker även är måna om de konsumenter som är passiva och inte missgynnar dem genom att erbjuda sämre villkor. Det kan därför finnas behov av åtgärder som även hjälper dessa konsumenter.

Goda förutsättningar att jämföra och välja

Generellt sett har konsumenter tillgång till mycket ekonomisk information. Olika aktörer informerar om räntor, bolån och sparande. Det finns därför goda förutsättningar för konsumenter att få den information de behöver för att kunna göra bra jämförelser och val av bolån och sparande. Men vissa konsumenter upplever att en stor del av informationen är överflödigt och svår att använda.

Konsumenternas information om bolån

Det finns i dag relativt omfattande information om bolån. I konsumentkreditlagen finns bland annat bestämmelser om vilka uppgifter som ska finnas med vid marknadsföring av ett bolån. Där bestäms även vilken information som konsumenten ska få vid ett erbjudande om bolån och när hen ska få den. Sedan tidigare finns det krav på att banker ska publicera de faktiska genomsnittliga bolåneräntor som de har erbjudit sina kunder den senaste tiden. FI publicerar dessutom en bolånemarginal som ger en bild av möjligheten att förhandla sitt bolån och som på så sätt bidrar till att väcka intresse för konsumenternas bolånevillkor. Jämförelsesajter samlar information om räntor som gör det lättare för kunder att jämföra.

Här beskriver vi den information om bolån som är tillgänglig i dag för att konsumenter ska fatta beslut om sina bolån. Vi diskuterar sedan om informationen är tillräcklig för att konsumenternas beslut ska vara välgrundade.

Krav i konsumentkreditlagen har förbättrat bolånetagarnas möjlighet att förstå den erbjudna bolåneräntan

Konsumentkreditlagen delar in den information som en konsument ska få under bolåneprocessen i två olika delar – generell marknadsföring och specifika erbjudanden. Bolånegivaren lämnar information om bolåneräntan både i den allmänna och i den specifika informationen om bostadskrediten.⁸ Bolånegivaren ska även förklara hur räntan har bestämts. Detta för att konsumenten ska förstå den erbjudna räntan. Dessutom står det i lagen att informationen ska vara kostnadsfri

⁸ Bostadskredit är en annan term för bolån.

för konsumenten. Vidare ska den effektiva räntan (genom ett representativt räkneexempel) framgå i marknadsföringen.⁹

När bolånegivaren erbjuder ett lån ska konsumenten även få allmän information om bolånet, vilket långivaren kan lämna på en webbplats. Erbjudandet ska bland annat innehålla uppgifter om räntan. Det ska framgå om räntan är rörlig eller bunden – och i så fall vilka räntebindningstider som erbjuds. Vidare ska långivaren ge en kort beskrivning av vad som kännetecknar olika räntor och vad det innebär för konsumenten.¹⁰

Innan ett bolån tecknas ska konsumenten få ytterligare information av bolånegivaren. Den informationen ska framgå i det standardiserade EU-faktabladet (ESIS), som innehåller bankens samtliga villkor om det erbjudna bolånet.¹¹ Men för att konsumenten ska kunna jämföra olika bolån behöver hen få en ESIS-blankett från flera bolåneinstitut.¹² Konsumenten får ESIS-blanketten först när hen har förhandlat med långivaren om räntan. Detta är ett mödosamt system eftersom det i de flesta fall innebär en förhandling med varje enskild bolånegivare som konsumenten vill jämföra. Om konsumenten därefter är intresserad av att ingå ett bolåneavtal ska bolånegivaren lämna ett bindande erbjudande. Konsumenten ska sedan få minst sju dagar på sig att överväga erbjudandet.¹³

Publicering av genomsnittliga bolåneräntor har haft effekt

Finansinspektionen införde den 1 juni 2015 nya föreskrifter och allmänna råd som innebär att banker och kreditmarknadsföretag som erbjuder bostadskrediter till konsumenter ska informera om räntan på dessa krediter. Syftet är att ge konsumenterna mer information om genomsnittliga räntor för de räntebindningstider som företaget erbjuder. Räntorna ska redovisas för föregående månad tillsammans med de senaste tolv månaderna.¹⁴

Genomsnittsräntor kan ge konsumenterna användbara referenspunkter för att jämföra och bedöma den erbjudna bolåneräntan i förhållande till den

⁹ Den effektiva räntan visar den totala kostnaden för ett lån, uttryckt som en årsränta i procent. I den totala kostnaden ingår inte bara räntan utan också andra kostnader, till exempel uppläggningsavgift och aviavgifter.

¹⁰ 6 b § konsumentkreditlagen

¹¹ Bilaga 2 till bostadskreditdirektivet.

¹² Efter en lyckad experimentell studie 2018 av Danska Konkurrence og Forbrugerstyrelsen, införde Danmark i oktober 2021 ett obligatoriskt standardförsättsblad på bolån. Studien visade att 9 av 10 bolånetagare kunde välja det billigaste bolånet med bladet, jämfört med 4 av 10 bolånetagare utan bladet.

¹³ 13 a § KkrL.

¹⁴ FFFS 2015:1, Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om information om ränta på bostadskrediter, <https://www.fi.se/contentassets/56c6ee74bd65465fa3a5bd141fff0f17/fs1501.pdf>.

genomsnittliga ränta som andra bolånetagare betalar. På så sätt kan konsumenter kräva en förklaring från banken om den egna räntan är högre än den genomsnittliga. Om FI:s åtgärd fungerar som den är tänkt så bör konsumenter som har fått för hög ränta kunna förhandla till sig lägre bolåneräntor. Vidare kan spridningen i räntorna bli lägre, eftersom konsumenterna får en tydligare referens att förhålla sig till.

FI:s analys tyder på att publicering av räntor har bidragit till att ge låntagarna värdefull information.¹⁵ Och det har hjälpt några av dem att sänka sin bolåneränta. Vi skattar att nya låntagare i genomsnitt fick mellan cirka 0,05 och 0,09 procentenheter lägre ränta 2015 och 2016 jämfört med 2014. Effekten kan verka liten, men den ska ses i relation till att den genomsnittliga bolåneräntan var så låg som 2,2 procent. Vi hittar däremot ingen tydlig effekt på spridningen i räntor.

Publicering av bankernas bolånemarginal är viktig men kan förbättras

Varje kvartal publicerar FI bankernas bruttomarginal för bolån med tre månaders löptid.¹⁶ Måttet beräknas som skillnaden mellan genomsnittlig utlåningsränta på bolån och bankernas kostnad för att låna upp de medel som används till bolån. Marginalpubliceringen väcker stort intresse, inte minst i media. Den bidrar alltså till att väcka intresse för konsumenternas bolånevillkor och därmed också till att fler konsumenter börjar tänka på sina egna villkor och hur de kan förbättra dessa. Aktiva konsumenter kan också använda informationen som ett av flera möjliga verktyg i en förhandling med banker.

Beräkningen av bruttomarginalen är relativt komplicerad och kräver flera avvägningar. Inom ramen för det här uppdraget har FI sett över den nuvarande metoden för att beräkna bolånemarginalen. Vi har också tittat på om den publicerade beräkningen bör förändras eller utvidgas, för att öka transparensen och förbättra informationen till konsumenter och andra intressenter.¹⁷

Finansiell folkbildning kan öka kunskapen

Finansinspektionens hushållsundersökning från 2022 visar brister i en av fyra svenskars grundläggande finansiella kunskaper.¹⁸ Som en del i arbetet med att

¹⁵ För mer information om FI:s analys se bilaga 7, *En utvärdering av FI:s krav på publicering av genomsnittliga bolåneräntor*.

¹⁶ Informationen sprids ofta via medierna men finns också att hitta på FI:s webbplats.

¹⁷ För mer information om FI:s arbete med bolånemarginalen och möjligheter att utvidga informationen ytterligare se bilaga 3, *Inlåning, utlåning och bankernas marginaler*.

¹⁸ FI (2023), *Hushållens ekonomi och finansiella förmåga*.

stärka konsumenternas ställning, erbjuder FI privatekonomisk utbildning och informationsmaterial som har specialanpassats utifrån olika målgruppers behov.

Målgrupperna är olika och nås på olika sätt. Syftet är att ge möjlighet till ökade kunskaper genom livet. Den grundläggande kunskapen, så kallad finansiell förmåga, behöver alla konsumenter för att förstå finansiell information. Den behöver byggas på med kompletterande kunskaper när livssituationen förändras.

I samarbete med andra myndigheter, organisationer och privata företag utvecklar FI utbildningsprojekt för konsumenter. Utvecklingen sker inom ramen för Nationella nätverket för finansiell folkbildning som FI driver. Utöver arbetet med finansiell folkbildning arbetar vi med förebyggande information som riktar sig direkt till privatpersoner. Informationen finns på FI:s egen webbplats, via Konsumenternas Bank- och finansbyrå och konsumentupplysningstjänsten Hallå konsument.

Jämförelsesajter kan ge användbar information

Information till konsumenterna om olika långivares erbjudanden är ett sätt att främja konkurrens. Privata prisjämförelsesajter för bolån kan därför göra det lättare för konsumenter att jämföra, välja och vid behov byta bolåneinstitut.¹⁹ Privata jämförelsesajter finns i alla våra jämförelseländer. Utöver de privata sajterna har en del av länderna även sajter som någon offentlig myndighet driver eller finansierar. I Danmark finns ett krav att mäklare ska hänvisa bostadsköpare till en offentligt finansierad jämförelsesajt som underlättar jämförelser. Några fördelar med offentligt finansierade sidor är att de är opartiska och utan kommersiella intressen.

Vissa konsumenter vill ha bättre information

För många konsumenter räcker den information som finns i dag. Genomsnittsräntor och listräntor går att jämföra, och erbjudanden är i många fall tillräckligt transparenta. Men vissa konsumenter verkar fortfarande ha svårt att hitta och tillgodogöra sig den information som finns tillgänglig.

Räntan som olika banker erbjuder en kund kan skilja sig åt. Det viktiga är alltså att kunder enkelt kan jämföra räntebjudanden mellan olika banker. I dag finns till exempel ESIS-blanketten som är reglerad i bolånedirektivet och gäller för samtliga bostadskrediter inom EU. Informationsblanketten innehåller uppgifter om bankens samtliga villkor för den efterfrågade krediten och ska lämnas till konsumenten innan ett avtal skrivs. Men för att konsumenten ska kunna jämföra långivare

¹⁹ Men det är viktigt att de räntor som webbplatserna presenterar betyder någonting för konsumenten. Till exempel ger listräntor, som konsumenterna sedan ska förhandla utifrån, ganska lite information. Genomsnittsräntor är mer användbara.

behöver hen be om en ESIS-blankett från flera bolåneinstitut, vilket är en omständlig och tidskrävande process.

Trots all information upplever tillfrågade bolånetagare att det finns hinder för att de ska kunna bli *rätt* informerade.²⁰ Vissa påpekar att mängden information till och med innebär att det är svårt att göra de viktigaste jämförelserna.²¹ De upplever alltså att det är svårt att få tag på *enkel och pedagogisk* information. Dessutom skiljer sig språket och begreppen från bank till bank. Informationen är inte heller pedagogiskt utformad för konsumenterna. Många upplever därför att deras kunskap inte är tillräcklig. De efterfrågar både bättre information och branschstandarder som presenterar informationen på ett enhetligt sätt. Enkätundersökningen styrker fokusgruppens uppfattning. En hög andel av de som svarade tycker det är svårt att jämföra erbjudanden. De är också positiva till en branschstandard för information. Vissa av de tillfrågade bolånetagarna vill hellre se några få uppgifter som innehåller viktig information. De vill dessutom se kostnader kopplade till hushållets utgifter.

Några av de tillfrågade bolånetagarna upplever att banker ibland skapar denna förvirring avsiktligt för att gynna sig själva. I kontakten med kunden blandar bankerna ihop olika personalroller till bolånetagarnas nackdel, till exempel genom att samma yrkesperson agerar både som bolånerådgivare och bolånesäljare i samma möte. De uppfattar på så sätt att bolånebanker inte konsekvent ser till konsumenternas bästa.

Deltagarna i fokusgrupperna uppger vidare att de vill se en fullgod digital service, utan tvingande brevutskick, telefonsamtal, mejl och kontorsbesök. De beskriver full digital service med stöd av bank-id som mer rättvis, eftersom den är mer öppen och dokumenterad. I stället styr många i branschen mot telefonsamtal och möten, där bolånetagarna uppfattar att subjektiva bedömningar styr de räntor som erbjuds, ofta utan dokumentation.

Även prissättningsmodellen, där konsumenter får en individanpassad rabatt på listräntan, kan ofta upplevas som komplicerad och svår att förstå.²² Krav på att banken ska informera kunden om varför hen får en viss bolåneränta uppnår i dessa

²⁰ För mer information om resultaten från undersökningen med fokusgrupper och enkätundersökningen se bilaga 2, *Svenska bolånetagare – en fokusgruppsundersökning*.

²¹ Insikter från beteendevetenskapen visar att konsumenter kan uppleva överbelastning av information när de läser igenom komplex information, som ett låneerbjudande. Detta påverkar konsumenternas beslutsfattande och deras förmåga att jämföra produkter från olika leverantörer. Se även Eppler, M.J. och Mengis J. (2004), *The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines*, *The information society* 20, 325-344.

²² Dessutom kan det finnas en risk att konsumenter lockas av rabatter på listräntan och får en sämre ränta än genomsnittsräntan.

fall inte sitt syfte. Dessutom finns det en risk att prissättningsmodeller som är svåra för kunder att förstå kan underlätta för banken att differentiera mellan kunder utan att det är motiverat. Det finns därför ett behov av att förbättra konsumenternas kunskaper och insikter genom att informera om olika bankers prissättningsmodeller.

Konsumenternas information om sparkonton

I dag finns det ett antal källor som sammanställer information om bankernas sparräntor och de villkor som är kopplade till dessa. Samtidigt är sparande en enklare produkt där räntor inte behöver förhandlas. Så länge konsumenterna vet var den bästa räntan finns, kan de flytta pengarna dit villkoren är bäst, i varje fall så länge deras sparande inte är så stort att det går över beloppsgränsen för insättningsgarantin (1 050 000 per kund och bank). Precis som för bolåneräntor, finns jämförelsesajter som gör det lättare att jämföra olika sparräntor.

Det finns därför god information för konsumenter som ska fatta beslut om sitt sparande. Men dagens kombination av hög inflation och låga räntor på många sparkonton gör att det har blivit viktigare för konsumenter att vara aktiva i sitt sparande.

Sedan räntorna började stiga under 2022 har skillnaden mellan marknadsräntan Stibor²³, på tre månaders löptid, och den genomsnittliga inlåningsräntan ökat kraftigt. Stibor ökade med drygt 3,6 procentenheter mellan april 2022 och juli 2023. Den genomsnittliga inlåningsräntan ökade endast med 1,9 procentenheter. Hushåll med inlåning har därmed inte fullt ut tagit del av de stigande räntorna. En tänkbar förklaring skulle kunna vara att många konsumenter efter en lång period med nollränta har vant sig av med att bry sig om vilken ränta de får för sin inlåning.

Det finns därmed skäl att uppmuntra konsumenter att vara mer aktiva med sitt sparande på sparkonton. Det skulle gynna inte bara den enskilde som flyttar, utan även spararna som grupp genom att banker måste förbättra sina räntevillkor. Det talar för åtgärder som uppmuntrar rörlighet och påminner om att det finns pengar att tjäna på att flytta sparande till banker som erbjuder högre inlåningsräntor.

Det kan också vara värt att i detta syfte löpande följa upp och rapportera om inlåningsmarginalen. Det skulle väcka uppmärksamhet kring bankernas intjäning i medierna och i sin tur uppmuntra konsumenter att välja aktörer som erbjuder en högre inlåningsränta.

²³ Stibor (Stockholm Interbank Offered Rate) är en referensränta som vanligen används i finansiella kontrakt avseende svenska kronor med rörlig räntebindning.

Goda förutsättningar att få bättre villkor

En stark ställning för konsumenter förutsätter att marknaderna kännetecknas av konkurrens och reella valmöjligheter som underlättar för konsumenter att byta leverantör. Det gör i sin tur att kunderna möts av bättre produkter och tjänster till rimliga priser, vilket är till nytta för både enskilda och för samhällsekonomin. Vår analys visar att konsumenternas möjligheter att påverka på marknaderna för bolån och inlåning är generellt goda. Kunder kan i många fall byta bank eller förhandla om bättre villkor med sin egen bank. Men FI:s kartläggning visar ändå att hinder förekommer och att åtgärder är motiverade.

Kundrärlighet på bolånemarknaden

Hög kundrärlighet kan vara ett tecken på fungerande konkurrens. När en långivare riskerar att tappa en kund väljer den ofta att ge låntagaren ett bättre erbjudande. En undersökning av kundrärlighet på de europeiska finansmarknaderna visar att andelen som byter sin bolånebank är på samma nivå i Sverige (7 procent) som i våra jämförelseländer och lite större än genomsnittet i EU.²⁴ Samtidigt tycker en stor andel svenska bolånekunder att det är jobbigt att byta bank. Var fjärde kund som inte har bytt bank svarar att det beror på att de tycker det *tar för mycket tid och ansträngning*. Det är en större andel än i kartläggningens jämförelseländer.

Konkurrensen på bankmarknaden har förbättrats

Konkurrensen och utvecklingen på bankmarknaden har varit i fokus för många studier och undersökningar. Bland annat skriver Konkurrensverket (KKV) i en rapport från 2018 att de fyra storbankerna har en stark ställning med en betydande andel av bankmarknaden. De har dessutom fördelar i form av stordriftsfördelar och ett etablerat kontorsnät.²⁵ KKV anger att den låga kundrärligheten är en av anledningarna till att storbankerna behåller sin starka ställning.

I en rapport om finansmarknaden 2023 skriver KKV att det finns tecken på att konkurrensen på bankmarknaden har förbättrats de senaste åren.²⁶ De konstaterar att kundrärligheten har ökat något. Dessutom använder allt fler svenskar olika banker för olika tjänster. Den minskade koncentrationen och ett antal nya aktörer på bolånemarknaden gör också att konkurrensen på den svenska bolånemarknaden

²⁴ EU-kommissionens (2022), *Flash Eurobarometer 509: Retail financial services and products*.

²⁵ Konkurrensverket (2018), *Konkurrensen i Sverige 2018*, (2018:1).

²⁶ Konkurrensverket (2023), *Finansmarknaden – Konkurrens i kristider*, (2023:2).

har förbättrats. KKV konstaterar vidare att det inte är särskilt svårt att byta bank i Sverige. Svenska Bankföreningen har, tillsammans med sina medlemmar, tagit fram faktablad och gemensamma rutiner för bankbyte. Men i denna rutin ingår inte lån, aktier, fonder, andra värdepapper och pensionssparande. Att flytta bolån ingår alltså inte i bankernas gemensamma system för bankbyten och därför kan sådana byten ta längre tid. Vad avser det sistnämnda kan vi notera att några av länderna i vår internationella jämförelse har infört flera regler för att öka kundörligheten genom att förenkla och hjälpa konsumenter att byta bolånegivare.²⁷

Blickar vi utåt så sticker Sverige inte ut på något särskilt sätt i ett internationellt perspektiv. Bolånemarknaden är relativt koncentrerad i både Sverige och de länder vi jämför med. I Sverige står de fem största långivarna för runt 80 procent av marknaden.²⁸ Det kan jämföras med Danmark och Nederländerna, där de fem största aktörerna står för i princip hela marknaden, 98 respektive 96 procent. Svenska bolånemarknaden har alltså en lägre koncentration än genomsnittet i jämförelseländerna. Höga priser på en marknad kan betraktas som ett tecken på sämre fungerande konkurrens. Räntorna på bolån i Sverige är snarlika eller lägre än i jämförelseländerna. Och den genomsnittliga räntan för nya bolån i Sverige har haft en likande utveckling som i jämförelseländerna och euroområdet. En jämförelse av lånemarginalerna mellan länderna visar att Sverige ligger i mitten.²⁹

För många lönar det sig att byta bolånebank

Vår analys stärker slutsatsen att konsumenter har relativt goda möjligheter att byta bolånebank. År 2017 var det många bolånetagare som bytte till mindre banker, men 2021 bytte en del kunder också till storbankerna. Det är de individer som oftast har mest att tjäna på att byta bolånegivare som också byter. Analysen visar att bolånetagare söker sig till banker där villkoren är bättre.³⁰ Det tyder på att dålig rådgivning, där kunder lockas till dyrare bolån, inte är vanligt i det här sammanhanget.

Men alla åldersgrupper är inte lika aktiva bankbytare. Trots att var femte bolånetagare finns i gruppen 18–30-åringar står de för färre än vart tionde bankbyte. Det kan bero på att de nyligen har etablerat en relation till en bank eller nyligen fått sitt första bolån. Och även om det sker bankbyten är det svårt att

²⁷ För mer information se avsnittet om *Regleringar för att underlätta kundörlighet på bolånemarknaden* i bilaga 1, *Konsumenternas ställning – en internationell jämförelse*.

²⁸ De fyra storbankerna Swedbank, Handelsbanken, SEB och Nordea står för majoriteten av bolånen i Sverige, även om deras sammanlagda marknadsandelar har sjunkit kontinuerligt men långsamt från 78 procent 2013 till 73 procent 2023.

²⁹ Marginalen mäts i detta fall som skillnaden mellan Monetära Finansiella Institutets (MFI) räntor för nya bolån och en vägd genomsnittlig ränta på ny inlåning från hushåll och företag.

³⁰ För mer information se bilaga 4, *En utvärdering av kundörlighet*.

avgöra om det är samma individer som byter flera gånger eller om bankbyterna är jämnt fördelade över befolkningen. Uppskattningsvis är endast 15–25 procent av befolkningen aktiva i såväl tanke som i sina val.³¹

I analysen av svenska bolån och bolånetagare finner vi att prissättningen på bolån i genomsnitt fungerar väl och att det finns möjlighet att förhandla sig till en bättre ränta. Vi ser även att ett byte i sig, utan köp av andra tjänster, kan leda till något lägre bolåneränta. De beror troligen på att dessa kunder byter för att de kan få en förmånligare ränta och att bankerna i vissa fall erbjuder bättre villkor för att attrahera nya kunder, möjligen med avsikt att erbjuda andra tjänster i ett senare skede. Analysen visar också att konsumenter med stora bolån har en större benägenhet att byta bank. Det hänger ihop med att de har mest att tjäna (i kronor) på en lägre ränta.³²

Vissa grupper efterfrågar enklare flyttar

De flesta deltagare i fokusgrupperna vill att konsumenträtten som gäller flytt av bolån ska stärkas. Det kan ske genom att branschen kommer överens om gemensamma flyttrutiner, digital signering, att flyttokument skickas i tid och att fullmakter alltid respekteras. De önskar sig mer digital service för att underlätta den praktiska hanteringen, men uppfattar att många långivare i stället styr mot kontakt via telefonsamtal och möten.

I synnerhet unga bolånetagare ser det som viktigt att kunna flytta sitt bolån. Men många uppger att deras försök att flytta bolånet hämmas av bankerna. Det kan leda till att de känner att en flytt innebär en för stor ansträngning och att de därför stannar kvar. Ett tydligt exempel är amorteringsunderlaget, som visar om en bolånetagare amorterar enligt krav på befintliga bolån. Dokumentets krångliga namn och ännu krångligare hantering försvårar flyttar. De tillfrågade bolånetagarna vill ha dokumentet tillgängligt, antingen på sitt bolånekonto eller i sin internetbank.

Olika möjligheter att påverka bolåneräntan

Om konkurrensen är tillräckligt bra är det troligt att de flesta bolånetagare får en ränta som är välmotiverad. Med detta menar vi här att räntan hänger ihop med bolånetagarens risk och hur mycket pengar banken kan tjäna på att sälja även andra tjänster till bolånetagaren, inklusive.

Prissättningsmodeller

Svenska banker använder i huvudsak två typer av prissättningsmodeller. De traditionella storbankerna utgår ifrån en listränta och förhandlar fram en rabatt

³¹ Se även bilaga 2, *Svenska bolånetagare – en fokusgruppsundersökning*.

³² För mer information se bilaga 5, *En utvärdering av prissättning på nytagna bolån*.

tillsammans med kunden. Listräntan påverkas både av reporäntan, den globala räntemarknaden och bankens kostnader. Varje bank sätter en egen listränta och det finns inget gemensamt sätt att definiera den. Rabatten beror typiskt på lånets risk, men kan också bero på vilka andra produkter och tjänster som kunden köper, eller om kunden är fackligt ansluten och kan få rabatt genom facket. Några sådana produkter är pensionssparande, fonder, bankkort och försäkringar. Listräntan tillsammans med rabatten bestämmer vilken bolåneränta kunden får.

Nya och mindre bolåneföretag utgår vanligen också från en listränta och ger en rabatt. Men, deras modell består av färdigförhandlade bolåneräntor som är satta utifrån några få parametrar – ofta belåningsgraden och storleken på lånet.³³ Denna prissättningsmodell marknadsförs ofta som ett enkelt och tidsparande alternativ till den traditionella förhandlingsprocessen med storbankerna.

Prissättningen av bolån på de norska och nederländska marknaderna fungerar ungefär som i Sverige. På den finska bolånemarknaden utgår bolåneinstituten från en referensränta, som kunden sedan betalar en riskbaserad marginal på. Kunden och banken förhandlar om marginalen på samma sätt som i Sverige.

Den danska modellen för bolån är annorlunda. I Danmark är det vanligaste att banken hjälper låntagaren att ställa ut en obligation som motsvarar det bolån som låntagaren behöver. De flesta bolån har fast ränta och amortering under lånets och obligationens löptid. I praktiken är det därför obligationsmarknaden, inte banken, som bestämmer räntan. Därför kan långivaren inte kombinera räntan på bolånet med andra tjänster för att ge kunden en bättre ränta.

Räntor beror på många faktorer men går att påverka

Banker är vinstdrivande företag och vill maximera sin vinst. De kan ha incitament att erbjuda bättre bolåneräntor till kunder som förväntas ge större intäkter (på kort sikt och över tid) till banken, till exempel genom att kunderna även köper andra tjänster och produkter. Intäkterna som en bank kan generera genom att erbjuda kunden ett bolån beror på lånets storlek, ränta och räntebindningstid samt köp av andra tjänster. Men banker måste även hantera de risker som utlåningen medför. På så sätt beror räntorna också på låntagarnas nuvarande och förväntade betalningsförmåga. Det innebär att lånets storlek i förhållande till låntagarens inkomst samt månatliga betalningar jämfört med inkomst också spelar roll för vilka räntor som enskilda kunder får. Sämre betalningsförmåga i relation till lånets storlek leder typiskt till högre ränta för att kompensera banken för den större risken.

³³ Även banker som använder dessa enklare prissättningsmodeller kan ge rabatter, till exempel om kunden bor i ett klimatsmart hus.

Det betyder att konsumenter kan påverka bolåneräntan på flera sätt. Först kan konsumenter ändra sin riskprofil genom att låna mindre, både i kronor och i förhållande till bostadens värde. De som har stora besparingar eller möjlighet att spara mer under en längre period kan ytterligare minska riskerna för banken och därmed få en lägre ränta. De som inte har möjlighet att ändra sin riskprofil kan i stället samla andra tjänster hos banken för att på så sätt få en större ränterabatt. Oavsett om en bankkund redan köper andra bank- eller försäkringstjänster, måste hen noga bedöma om kostnaden för att köpa eller flytta tjänster vägs upp av besparingarna på bolånet. Ibland kan kunden få bra villkor på dessa övriga produkter, men det är inte självklart att det alltid leder till en lägre totalkostnad, trots att hen har fått en lägre bolåneränta.

De med osäker ekonomi har svårare att påverka

Det finns faktorer som kan påverka räntan som varken passar in under intjäning eller risk. Sådana faktorer är ålder, kön och etnicitet. Om dessa faktorer påverkar räntorna kan det handla om omotiverad differentiering mellan bolånetagare.

Som en del av kartläggningen analyserar vi prissättningen på den svenska bolånemarknaden med hjälp av data över nya bolån i Sverige mellan 2011 och 2022. Vi kompletterar denna analys med ett stickprov av befintliga bolån i Sverige år 2021. Analysen använder en statistisk modell som förklarar hur olika faktorer påverkar räntorna och bankens marginaler på bolån.³⁴

Två grupper sticker ut i vår analys, nämligen unga och pensionärer.³⁵ Sedan tidigare har media rapporterat om att pensionärer kan vara mer utsatta på bolånemarknaden.³⁶ Analysen finner vissa tecken på detta. Det är främst kunder över 67 år – pensionärer – som systematiskt får betala (lite) högre räntor och där bankerna har större marginaler på bolånen. En viss tendens åt det hållet inträffar redan för de bolånetagare som är över 60 år. För unga är situationen liknande – därför kommer vi enbart att diskutera situationen utifrån pensionärernas perspektiv.

Ordet systematiskt är viktigt i sammanhanget, eftersom det inte rör sig om enstaka pensionärer. Det är genomsnittspensionären som betalar lite högre ränta på nytagna bolån. Vidare finner vi att effekten ökar med pensionärens ålder. Sammantaget finner vi att den som är 67 år eller äldre i genomsnitt får betala en högre ränta än de

³⁴ Bilaga 5, *En utvärdering av prissättning på nytagna bolån*, och bilaga 6, *En utvärdering av prissättning på befintliga bolån*, ger en detaljerad genomgång av metoden och resultaten.

³⁵ Vi har testat för könsskillnader i bankernas räntesättning utan att hitta några sådana. Däremot har vi inte kunnat testa för etnicitet då data saknas.

³⁶ SvD Näringsliv, 8 mars 2023, *Lena*, 78, *får inte bolån: Förbannad på hur pensionärer behandlas*, s. 6.

som inte är pensionärer, och att en 80-åring får betala ännu lite högre ränta än vad en 67-åring får.

Vår skattning visar att de som är över 67 år får betala cirka 0,07 procentenheter högre ränta jämfört med liknande kunder som är under 67 år. Det motsvarar drygt 900 kronor per år för ett lån på cirka 1,2 miljoner kronor³⁷ med en ränta på 2 procent. Det rör sig alltså om relativt små belopp, men för vissa pensionärer kan skillnaden spela roll. Det gäller speciellt för de med större bolån och lägre inkomster. Dessutom ökar pensionärs-effekten med ålder. Exempelvis betalar en 83-åring 1 800 kronor mer per år (för exempellånet) än en bolånetagare som inte är pensionär.

Tabell 1. Skillnader i skattade kostnader, uppdelade på ålder

Kronor per månad

Ränta (%)	Ej pensionär	Pensionär		
	18–66	Över 67	80	90
2	2 000	2 074	2 162	2 231
4	4 000	4 148	4 324	4 462
6	6 000	6 222	6 486	6 692

Källa: FI.

Anm.: Månadskostnaden för ett genomsnittligt bolån för alla bolånetagare på 1,2 miljoner kronor beroende på låntagarens ålder och olika räntesatser.

Skillnaderna mellan pensionärer och de som inte är pensionärer är liten när räntan är låg. Men när räntorna ökar, ökar även skillnaden mellan det som pensionärer får betala i ränta och det som andra får betala. När räntan på bolån är 2 procent är skillnaden mellan vad en 90-åring och en icke-pensionär betalar 231 kronor i månaden (se tabell 1). Om räntan ökar till 6 procent ökar skillnaden till 692 kronor per månad.

Våra resultat kan vara ett tecken på åldersdiskriminering. Men trots att analysen tar hänsyn till en rad olika förklaringsfaktorer är det möjligt att vi missar en eller flera faktorer som fångar risk och som skulle kunna orsaka ”pensionärs-effekten”. Till exempel kan vi inte kontrollera för faktorer som kvarvarande livsinkomst eller hälsorelaterade förhållanden som hänger ihop med ålder och som också påverkar bankens riskbedömning. I bilden ingår att en pensionär har svårt att kompensera ökade kostnader genom att arbeta mer, vilket från långgivarens synpunkt innebär

³⁷ Detta är det lånebelopp som alla bolånetagare har i genomsnitt.

större risk för uteblivna betalningar. På grund av dessa begränsningar måste effekten tolkas med försiktighet.

En annan tänkbar förklaring är att pensionärer inte byter till de mindre bankerna, utan stannar hos de större bankerna. Större banker erbjuder i genomsnitt lite högre räntor till pensionärer. Å ena sidan kan detta bero på pensionärsspecifika hinder som gör det svårare för dem att byta. Men å andra sidan kan det även bero på att pensionärer är trogna de banker som de har haft under större delen av sitt liv. En svaghet med denna analys är att vi inte kan bedöma hur svårt det är för pensionärer att överhuvudtaget få ett bolån. Det vi analyserar är prissättningen och kundrörligheten för de pensionärer som har beviljats lån och därmed ingår i våra data. De pensionärer som har sökt men inte fått ett bolån ingår inte i analysen.

Amorteringsunderlaget försvårar byte

För att en bolånekund ska kunna byta långgivare krävs att det nya bolåneföretaget får information om kunden från det befintliga bolåneföretaget. Informationen samlas i det så kallade amorteringsunderlaget, som sammanställs av långgivare. Det gör att en bolånekund som vill byta bank står i ett visst beroendeförhållande till sin befintliga långgivare. Den befintliga långgivaren har inget eget intresse av att underlätta byten. Därför kan det många gånger dra ut på tiden att få ut den information som låntagaren behöver ge till den nya banken.

Enligt Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2016:16) om amortering av krediter mot säkerhet i bostad (amorteringsföreskrifterna) ska bolåneföretag lämna amorteringsunderlag till bolånekunder, exempelvis vid byte av bolåneföretag. Men det saknas en närmare reglering av hur amorteringsunderlagen ska hanteras.

FI har undersökt hur bolåneföretagen hanterar amorteringsunderlag. Undersökningen visar att det ofta tar flera dagar för kunder att få sina underlag. Den visar också att flera bolåneföretag inte tillhandahåller underlagen elektroniskt, utan skickar dem per post eller överlämnar dem vid ett fysiskt besök. I värsta fall kan det hända att den som vill byta bank avbryter sina ansträngningar och stannar kvar hos den befintliga långgivaren.

För att göra det enklare och snabbare för kunderna att få del av amorteringsunderlagen föreslår FI därför nya föreskrifter.³⁸ Enligt förslaget ska ett bolåneföretag både kunna ta emot en begäran om amorteringsunderlag och lämna underlaget i elektronisk form eller på annat lämpligt sätt. Underlaget ska lämnas skyndsamt, för att undvika onödiga dröjsmål och sänka de administrativa trösklarna vid byte av bolåneföretag. Detta stärker bolånekundernas ställning,

³⁸ FI (2023), Remisspromemoria: *Enklare och snabbare hantering av amorteringsunderlag*.

förbättrar förutsättningarna för rörlighet och gynnar konkurrensen på bolånemarknaden.

Ränteskillnadsersättning försämrar kundrörlighet

En konsument som säger upp ett bolån med bunden ränta betalar en så kallad ränteskillnadsersättning till banken. Tanken med ersättningen är att kunden ska ersätta banken för de intäkter som den går miste om i och med att låneavtalet sägs upp. Konsumentkreditlagens regler för att beräkna ränteskillnadsersättning innebär att det kan bli dyrt för konsumenterna att säga upp bolån med bunden ränta. Och ju längre bindningstid det är kvar desto dyrare blir det. Det beror på att skillnaden mellan konsumentens låneränta och den jämförelseränta som används för att beräkna ersättningen inte fångar förändringar i ränteläget på ett bra sätt. Eftersom ersättningens storlek bestäms utifrån vilken ränta som konsumenten betalar på sitt bolån – ju högre ränta, desto högre ersättning – får dessutom olika konsumenter betala olika mycket trots att bankens kostnader är desamma.

FI begärde i februari 2022 att regeringen skulle ta fram ett lagförslag med nya regler för att beräkna ränteskillnadsersättning.³⁹ I augusti 2022 fick en särskild utredare i uppdrag att analysera och se över effekterna av ränteförändringar mot bakgrund av hushållens räntebindingstider.⁴⁰ Ränteskillnadsersättningens utformning var en del av den analysen. Uppdraget redovisades till regeringen den 30 september 2023. Utredningen landade i ett förslag som är i linje med FI:s förslag. Lagändringen föreslås träda i kraft den 1 januari 2025

FI välkomnar utredningens förslag även om vi formellt ska ta ställning till det i kommande remissförförande. En bättre utformad ränteskillnadsersättning åtgärdar den ojämlika behandlingen där konsumenterna med svag förhandlingsförmåga behöver betala mer när de säger upp sitt lån. Likaså främjar det konkurrensen och ökar rörligheten på bolånemarknaden genom att minska risken för att ersättningen blir ett hinder för konsumenterna med bunden ränta att byta bank.⁴¹

Ett bra sparande kräver visst engagemang

Sparande på vanliga sparkonton är i regel mycket enklare än att investera i exempelvis fonder och värdepapper. Det är relativt enkelt att öppna ett sparkonto och det finns bra information om de räntor som olika banker erbjuder. Dessutom

³⁹ FI (2022), *Hemställan om ändring av reglerna om ränteskillnadsersättning*.

⁴⁰ Finansdepartementet, pressmeddelande 29 augusti 2022, *Utredare får i uppdrag att se över effekterna av ränteförändringar mot bakgrund av hushållens räntebindingstider*. Enligt uppdraget skulle eventuella åtgärder värna och förbättra kundrörligheten på bolånemarknaden, eftersom längre räntebindingstider kan medföra inlåsnings effekter.

⁴¹ FI (2022), *Konsumentskyddsrapport 2022*.

finns det inga generella hinder för en kund att välja eller byta till en annan aktör än den som hen har sina huvudsakliga bankrelationer med.

Marknaden för sparkonton är inte särskilt koncentrerad i Sverige. Ingen bank har över en femtedel av marknaden. I alla våra jämförelseländer har den största banken minst 30 procents marknadsandel. De svenska storbankerna har kontinuerligt tappat marknadsandelar på sparkontomarknaden, framför allt till nya och mindre banker. De fyra storbankernas marknadsandel har gradvis sjunkit från 66 procent 2013 till 61 procent 2023.

FI har argumenterat för att kundrörlighet är ett viktigt mått på det konkurrenstryck som företagen möter. En undersökning från EU-kommissionen från 2022 visar att Sverige tillsammans med Danmark har en större andel konsumenter som byter sparkonton jämfört med de andra länderna och EU-genomsnittet. Drygt en av sju svenska konsumenter i undersökningen hade bytt sparkonto de senaste fem åren.

En jämförelse av den genomsnittliga inlåningsräntan på insättningar med fast ränta med upp till ett års bindningstid mellan våra jämförelseländer, visar att Sverige ligger i linje med jämförelseländerna. Ett mått på graden av konkurrens är hur stor marginalen mellan inlåningsränta och den ränta banken får när den sätter in pengar hos Riksbanken är. Det visar sig att de inlåningsräntor som konsumenterna har fått inte riktigt har följt med när Riksbanken har höjt styrräntan. Det innebär att bankerna under det senaste året har gjort stora vinster på konsumenternas inlåning. Men här finns det skillnader mellan storbanker och småbanker. Småbankerna var typiskt sett snabbare med att höja inlåningsräntorna, och de har generellt sett också högre räntor på sparkonton.

Även om det finns lättillgänglig information om sparräntor och det är enkelt att öppna ett sparkonto, krävs det ändå ett visst engagemang från kundens sida. Dels för att ta reda på vilken bank som erbjuder den bästa sparräntan samt till vilka villkor, dels för att ta steget att öppna ett sparkonto hos en annan aktör och sedan flytta pengarna dit.

Förslag till åtgärder

Konsumenter på den svenska bankmarknaden har en ställning som är snarlik den i jämförbara länder. Samtidigt visar FI:s kartläggning att det finns utrymme för förbättringar. FI har delat in dessa i två kategorier. Den första handlar om information till konsumenter, och den andra fokuserar på möjligheten för konsumenter att påverka sin situation. Vi kommer att utreda åtgärder närmare under uppdragets andra del.

FI verkar för tydligare information för konsumenter

Vi konstaterar att konsumenter har tillgång till mycket information om både bolån och inlåningskonton. Men FI:s analys visar att det finns konsumenter som upplever att det finns för mycket information, vilket innebär att de har svårt att förstå vad som är viktig information. De upplever också att det språk och de begrepp som långivarna använder försvårar ytterligare. Konsumenterna anser dessutom att bolåneaktörer ibland blandar sina roller som informationsgivare och säljare.

FI har ett uppdrag att verka för ett högt konsumentskydd på de finansiella marknaderna. Därför analyserar FI konsumentskyddet, utfärdar regler och bedriver tillsyn. Dessutom är finansiell folkbildning en viktig del i vårt arbete med att värna om ett högt konsumentskydd. Med utgångspunkt i FI:s uppdrag avser vi att i arbetet med nästa delrapport utreda hur informationen till konsumenter kan bli enklare och tydligare.

Fokus i FI:s kommande utredning ska ligga på hur konsumenter ska få relevant och pedagogisk information om bolån och inlåning – någonting som konsumenter efterfrågar. Vi ska lyfta fram det som hjälper konsumenter att förstå bolån och inlåning, kunna jämföra räntor och i slutänden kunna göra bra val. Här kan bland annat finansiell folkbildning, klar vägledning och enkla indikatorer bidra.

FI:s utredning ska även verka för att konsumenterna får rätt information. Det kan ske genom våra informationskanaler eller genom samarbete med andra. Ett led i utredningen är därför att analysera hur andra aktörer kan bidra till att ta fram och sprida information. Närmast till hand ligger Konsumenternas Bank- och Finansbyrå, men även bankerna – enskilt och via Bankföreningen – kan ha en roll att spela.

FI underlättar för konsumenter att påverka

Möjligheten att påverka handlar om att konsumenter ska kunna använda information och sin konsumentmakt på ett bra sätt. FI konstaterar att det i dag finns goda möjligheter för konsumenter att påverka sin situation. Det kan de göra genom att vara aktiva i meningen att utmana de banker de har avtal med och vid behov

byta bank. Samtidigt upplever vissa konsumenter att det finns hinder som försvårar möjligheten att påverka. Det kan gälla vid byte mellan banker och det kan handla om möjligheten att påverka sin situation hos sin nuvarande aktör.

Amorteringsunderlaget kan vara ett hinder för kundrörlighet. För att förenkla föreslår FI nya föreskrifter för amorteringsunderlaget.⁴² Enligt ett remitterat förslag ska bolåneföretag både kunna ta emot en begäran om amorteringsunderlag och lämna underlaget i elektronisk form och på annat lämpligt sätt.

Ett annat förslag rör ränteskillnadsersättning. Den nuvarande modellen för ränteskillnadsersättning skapar inlåsnings effekter och hindrar kundrörlighet. Mot bakgrund av detta har FI begärt att regeringen ska ta fram ett lagförslag med nya regler om hur ränteskillnadsersättningen ska beräknas. Ändringen skulle även främja konkurrensen på bolånemarknaden genom att minska risken för att ersättningen blir ett hinder att byta bank för de som har bunden ränta. En utredning som regeringen har tillsatt har nyligen lagt fram ett sådant förslag.

FI avser även att utreda hur andra onödiga hinder kan begränsas. Ett exempel på det är att inkludera bolån i flyttrutinen mellan banker.

Vanligen använder banker en modell där konsumenter får en individanpassad rabatt på en listränta. Konsumenter upplever att den modellen är komplicerad. Samtidigt, när bindningstiden går ut och rabatten slutar gälla övergår räntan på bolånet automatiskt till den högre listräntan om konsumenten inte förhandlar med banken. Här kan FI bidra med att utreda vilka möjligheter som finns för att hjälpa konsumenter att enklare få en motiverad ränta på bolånet.

Frågan om konsumenternas ställning på bolåne- och inlåningsmarknaden är ständigt relevant och aktuellt. FI kommer därför att fortsätta att bevaka konsumenternas ställning på marknaderna för bolån och inlåning i den löpande analytiska tillsynen. Genom att följa utvecklingen med olika indikatorer kan vi upptäcka förändringar som kan motivera en närmare granskning och eventuellt ytterligare framtida förslag på åtgärder.

⁴² FI (2023), remisspromemoria: *Enklare och snabbare hantering av amorteringsunderlag*.

Bilagor

Bilaga 1

Konsumenternas ställning – en internationell jämförelse

Bilaga 2

Svenska bolånetagare – en fokusgruppsundersökning

Bilaga 3

Inlåning, utlåning och bankernas marginaler

Bilaga 4

En utvärdering av kundörlighet

Bilaga 5

En utvärdering av prissättning på nytagna bolån

Bilaga 6

En utvärdering av prissättning på befintliga bolån

Bilaga 7

En utvärdering av FI:s krav på publicering av genomsnittliga bolåneräntor