

August 2021



FINANS  
DANMARK

# Kundemobilitet på det danske bank- og realkreditmarked

# INTRODUKTION OG SAMMENFATNING

**I denne analyse dokumenterer vi, at danskerne er blandt dem i EU, som oftest skifter bank eller realkreditinstitut, og at skiftene især sker, når danskernes behov for bankydelser ændrer sig. Fokus i analysen er på, hvornår og hvorfor danskerne skifter bank- og realkreditinstitut, samt hvorfor kundemobiliteten på det danske marked er så høj set i et internationalt perspektiv, og hvad det siger om konkurrencen på markedet.**

Kundemobiliteten på det danske bank- og realkreditmarked er i top, når man sammenligner med andre EU-lande. Det gælder på alle de større produktmarkeder for bank- og realkreditservices til privatkunder; lån, løn- og opsparingskonto, boligfinansiering og realkredit samt investeringsprodukter. Den høje kundemobilitet på det danske bank- og realkreditmarked giver sig udslag i, at banker hvert år vinder og taber markedsandele til hinanden. Alt sammen vidner det om, at bankerne i Danmark ligger i skarp konkurrence med hinanden om kunderne, og at danske bankkunder er kritiske og har gode muligheder for at skifte bank.

Holdt op mod andre typer af services og produkter kan mobiliteten på bank- og realkreditmarkedet forekomme lav. Det kan dog forklares af den ganske komplicerede, relationsbaserede og langsigtede karakter, der gør sig gældende for bankforhold og forbrug af bankservices, og som derfor også i høj grad bygger på tillid. F.eks. gælder det – som for mange andre former for forbrug – at danskerne særligt ofte overvejer at skifte bank- og realkreditudbydere i situationer, hvor deres behov for ydelser eller bankens serviceudbud ændrer sig markant. Det gælder ikke mindst, når folk flytter, køber bolig eller stifter virksomhed. Det er ikke noget, folk gør så ofte; men når de gør, er tendensen til at skifte bank relativt høj. Desuden er bankmarkedet underlagt omfattende regulering, som i samspil med forbrugerbeskyttelse, markedsforhold og compliance kan besværliggøre bankskift og hindre konkurrencen i markedet.

Efter finanskrisen ses en gradvist stigende kundemobilitet på det danske bankmarked for privatkunder – en tendens, der særligt er taget til over de seneste år. Det er sket til trods for, at antallet af banker i Danmark er fortsat med at falde, samtidig med at antallet af bankfusioner og danskernes brug af visse finansielle services er reduceret over de senere år – tre forhold der hver især givetvis har trukket udviklingen i den modsatte retning.

I perioden op til og under finanskrisen var kundemobiliteten dog også ganske høj – særligt trukket op af kraftig kreditvækst, en omfattende aktivitet på boligmarkedet, samt at nogle pengeinstitutter fulgte en meget aggressiv vækst- og konkurrencestrategi. Sidstnævnte gjaldt især de institutter, der senere – under eller umiddelbart efter finanskrisen – enten blev opkøbt eller afviklet. Heraf følger, at kundemobiliteten er påvirket af konjunkturudviklingen, hvor stigende aktivitet typisk giver øget kreditgivning og flere bankskift; men kundemobiliteten kan også stige særskilt under et uholdbart forløb, hvor tempoet bliver for højt med opbygning af ubalancer og risici, der hverken er til gavn for samfundet eller den finansielle sektor. I det hele taget skal kundemobiliteten og konkurrencen på bankmarkedet således ses i sammenhæng med den finansielle regulering og hensynet til en robust finansiell sektor og en stabil udvikling i samfundøkonomien.

Kundemobiliteten på bank- og realkreditmarkedet bør også ses i lyset af, hvad kunderne oplever, og hvilke muligheder de har for at sammenligne priser og skifte bank, hvis de ønsker det. Her kan vi konstatere, at der er en ganske høj kundetilfredshed på det danske bank- og realkreditmarked, og at mange kunder undersøger pris og muligheder hos konkurrerende banker, men ender med at blive hos deres nuværende. Tilfredshed med den nuværende bank kan altså være en stor del af forklaringen på, hvorfor mange danskere vælger ikke at skifte bank eller realkreditinstitut.

Når danske banker og realkreditinstitutter alligevel har en høj kundemobilitet set i forhold til udlandet, så kan det bl.a. skyldes, at det i Danmark er nemt at sammenligne priser og få tilbud fra andre banker og realkreditinstitutter, ikke mindst via diverse internetportaler. Det er hurtigt, nemt og billigt at skifte bank og realkreditinstitut, bl.a. som følge af etablerede digitale systemer bankerne imellem, og de fleste danskere kan vælge mellem ganske mange banker med filialer i deres nærrområde.

# Indhold

<b>1. Høj kundemobilitet på det danske bankmarked .....</b>	<b>5</b>
Kundemobiliteten er i top sammenlignet med andre EU-lande .....	5
Kundemobilitet følger omfang og ændringer i kundens behov.....	7
En høj kundemobilitet for boligejere og særligt for dem, der køber ny bolig.....	13
Realkreditmarkedet adskiller sig fra det normale bankmarked.....	15
En høj kundemobilitet hvad angår investeringsprodukter og ændring i folks opsparing.....	19
<b>2. Stigende kundemobilitet og betydelige udsving i markedsandele .....</b>	<b>23</b>
En gradvist stigende kundemobilitet på bankmarkedet over de seneste år.....	23
Flere forklaringer på udviklingen i kundemobiliteten .....	26
Kundemobilitet afspejler bankernes kamp om at vinde markedsandele .....	30
<b>3. Det er nemt at skifte bank og realkreditinstitut i et digitalt Danmark.....</b>	<b>34</b>
Høj kundetilfredshed.....	35
Regulering og compliance begrænser konkurrencen .....	40
Kritiske forbrugere.....	42
Mange banker at vælge imellem i Danmark .....	45
Det er nemt at skifte bank og realkreditinstitut .....	46
Information om priser via online portaler mv. ....	48
Skifteomkostninger .....	49

# 1. Høj kundemobilitet på det danske bankmarked

Kundemobiliteten på det danske bank- og realkreditmarked er i top, når man sammenligner med andre EU-lande. Det gælder på alle de større produktmarkeder for bank- og realkreditservices til privatkunder; lån, løn- og opsparingskonti, boligfinansiering og realkredit samt investeringsprodukter. Det indikerer en betydelig grad af konkurrence på det danske bank- og realkreditmarked og kan være et udslag af, at danskerne i et internationalt perspektiv er kritiske forbrugere, samt at det er nemt som kunde at finde priser og få tilbud fra andre banker samt at skifte bank, hvis man ønsker det.

Relativt til andre typer af services og produkter kan mobiliteten på bank- og realkreditmarkedet forekomme lav. Det kan dog forklares af den særlige, meget langsigtede og tillidsbaserede karakter, som bankforhold og forbrug af bankservices har. Alle danskere har en lønkonto, men bankskift overvejes af naturlige årsager primært af personer, der efterspørger relativt mange bankservices og dermed kan have noget substantielt at vinde ved at skifte bank. Bankservices er i høj grad baseret på gensidig tillid og på relationen mellem kunden og banken/rådgiveren, og desuden gælder det som for mange andre former for forbrug, at bankskift primært overvejes i situationer, hvor kundens behov eller bankens serviceudbud ændrer sig markant. For bankservices gælder det f.eks., når folk flytter, køber bolig eller stifter virksomhed. Det er ikke noget, folk gør så ofte – men når de gør, er tendensen til at skifte bank faktisk ganske høj.

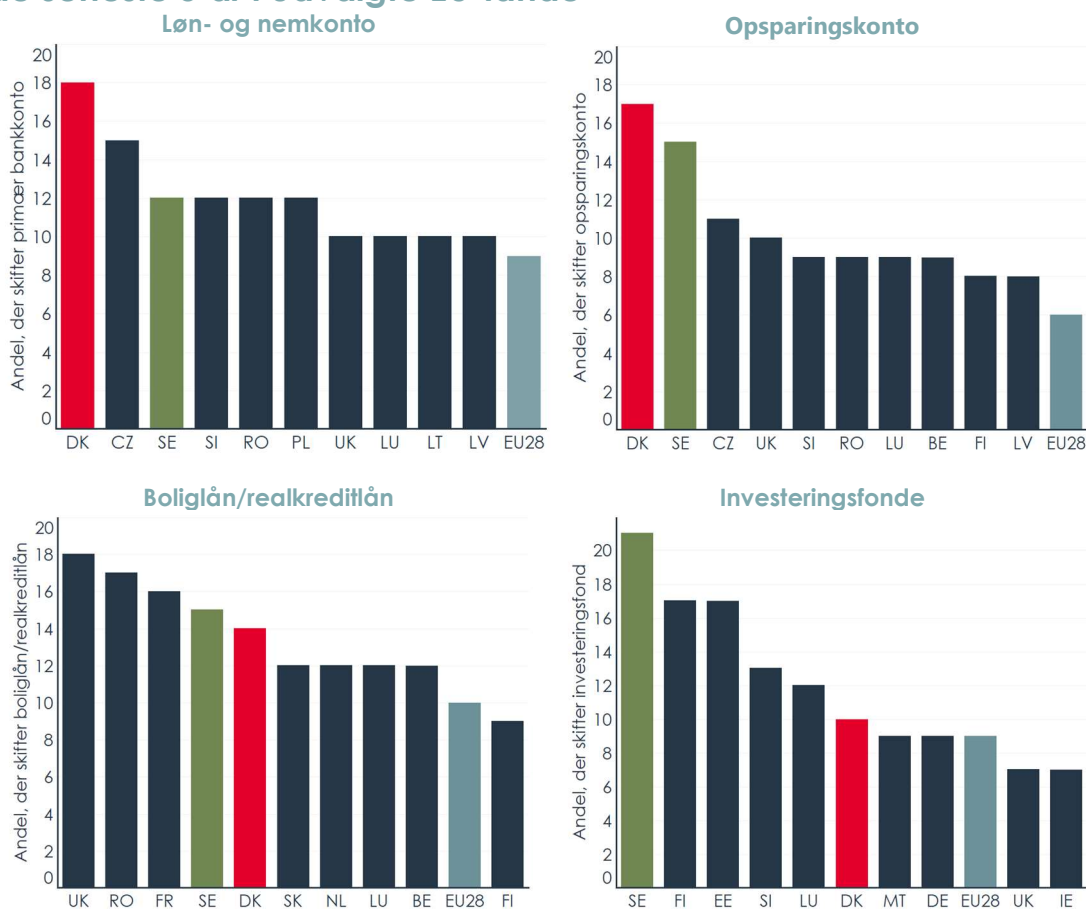
## **Kundemobiliteten er i top sammenlignet med andre EU-lande**

I forhold til udlandet ligger Danmark i top, hvad angår kundemobilitet på forskellige markeder for bankprodukter til privatkunder. Det gælder ikke mindst markederne for løn- og NemKonti samt opsparingskonti, hvor Danmark har den højeste kundemobilitet i EU ifølge Europakommissionens seneste analyse fra 2016, jf. figur 1 øverst. For lønkonti angiver 18 procent, at de har skiftet bank inden for den femårige periode fra 2011 til 2015. Det er betydeligt højere end i f.eks. Sverige, hvor andelen ligger på 12 procent, og endnu højere set i forhold til EU-gennemsnittet på lidt over 9 procent. Noget tilsvarende gælder for opsparingskonti.

Kundemobiliteten er også ganske høj i Danmark, når det angår bolig- og realkreditlån. Ca. 14 procent af alle danskere med bolig- eller realkreditlån svarer, at de har skiftet udbyder inden for den femårige periode. Her ligger Danmark på en femteplads i Europa, mens EU-gennemsnittet er på lidt under 10 procent. Når Danmark ikke ligger på førstepladsen, som det

eller ses for løn-, opsparings- og NemKonti, så kan det meget vel skyldes, at boligfinansieringen i Danmark sker via markedet for realkreditobligationer. Det er medvirkende til, at dansk realkredit er billigst i Europa, hvad angår de løbende låneomkostninger. Det markedsbaserede realkreditsystem, hvor låntager altid får den aktuelle markedsrente, kan betyde, at låneomlægninger er særligt lukrative på bestemte tidspunkter – hvor vi også typisk ser de større konverteringsbølger. Dette vender vi tilbage til senere i dette kapitel.

**Figur 1: Andel af kunder, der har skiftet bankprodukter inden for de seneste 5 år i udvalgte EU-lande**



Note: Figurene viser ud over gennemsnittet for EU28 de 10 lande, der havde den største andel af respondenter, som i 2016 svarede, at de havde skiftet udbyder af de finansielle services (bankkonto, opsparingskonto, boliglån og investeringsfond) inden for de sidste fem år (2011-15). For Investeringsfonde inkluderer vi kun lande, hvor mindst 5 procent af befolkningen har investeringer i fonde.

Kilde: EU-kommissionens "Special Eurobarometer 446: Financial Products and Services", 2016, tabel QC4.

For investeringsfonde svarer hver tiende dansker, der investerer i fonde, at de har skiftet udbyder inden for den femårige periode. Dermed ligger Danmark med den sjettehøjeste kundemobilitet på investeringsfondsmarkedet i EU.<sup>1</sup> Til sammenligning ligger EU-gennemsnittet på 9 procent.

For alle de nævnte delmarkeder indikerer den høje kundemobilitet, at der er en udtalt konkurrence på det danske bank- og realkreditmarked sammenholdt med situationen i andre EU-lande. Det afspejler givetvis, at danske bank- og realkreditkunder efter en international målestok er velinformerede, prisbevidste og udstyret med en kritisk sans i forhold til deres bank og realkreditinstitut, og at man som kunde i Danmark har et rigt og diversificeret udvalg af banker at vælge mellem. Samtidig er det via internettet nemmere end nogensinde før at sammenligne priser og tjenester hos de forskellige udbydere, ligesom sektoren har udnyttet de digitale muligheder til at gøre det nemt og med et minimum af omkostninger at skifte bank og realkreditinstitut, når kunden ønsker det. Dette vender vi tilbage til i kapitel 3.

### **Kundemobilitet følger omfang og ændringer i kundens behov**

I en simpel sammenligning med markeder for andre typer af services kan en kundemobilitet på 14-18 procent over fem år stadig forekomme lav. I en analyse fra september 2020 finder Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, at banker og realkreditinstitutter har en lidt højere kundemobilitet end tandlæger, men en lidt lavere kundemobilitet end forsikringselskaber, autoværksteder og fitnesskæder.<sup>2</sup> Blandt investeringsforeninger ligger kundemobiliteten lidt højere – omtrent på niveau med det, vi ser blandt forsikringselskaber.

Den relativt lave kundemobilitet kan dog forklares ved bankservices særlige natur samt den omfattende regulering af banker og realkreditinstitutter.<sup>3</sup> For at se nærmere på dette anvender vi detaljerede registerdata for danskernes skift af primær bank, jf. detaljer og sammenligning med andre datakilder i boks 1 og figur 2.

---

<sup>1</sup> Her er kun medtaget lande, hvor minimum fem procent af befolkningen investerer i investeringsfonde.

<sup>2</sup> Jf. Forbrugeradfærd på 13 markeder af Konkurrence og Forbrugerstyrelsen 2020.

<sup>3</sup> Se en nærmere forklaringen af de særlige forhold ved konkurrencen på bank- og realkreditmarkedet i Copenhagen Economics: Konkurrencen i den danske banksektor – hvad karakteriserer konkurrencen på bankmarkedet?, 2021.

## Boks 1. Registerdata-estimer for danskernes skift af primær bank og realkreditinstitut

### Datakilder

Denne analyse er i høj grad baseret på personspecifikke registerdata for alle voksne danskere fra Danmarks Statistik. Det omfatter data for danskernes bankkonti og realkreditlån hos individuelle udbydere samt et væld af baggrundsinformation angående danskernes finansielle og økonomiske forhold, boligforhold, alder og køn, bopæl, socioøkonomiske data mv.

### Identifikation af bank- og realkreditskift

Til identifikation af danskernes skift af primært bank anvender vi person- og bankspecifikke data for indlåns- og udlånskonti fra 2003 til 2019. For hver dansker finder vi i hvert enkelt år mål for, hvor meget bankforretning han/hun har i de individuelle banker, han/hun har konti hos. For de fleste danskere er der kun tale om én bank, men for nogle er der tale om flere. Den bank, hvor en person har flest bankforretninger i det givne år, defineres som personens primære bank. Ved at sammenligne individuelle personers primære bank over tid er vi i stand til at identificere bankskift. I de fleste tilfælde kan dette gøres ret præcist, men når personer har flere bankforbindelser, kan der være usikkerhed ved denne metode, og nogle bankskift bliver slet ikke opfanget af metoden. Derfor foretager vi også en del rensning og korrektion af data.

Til identifikation af danskernes omlægninger og skift af realkreditinstitut anvender vi person-, institut- og lånspecifikke data for alle realkreditudlån i Danmark. Herudfra kan vi se, om personer har omlagt lån og skiftet realkreditinstitut på et eller flere af deres realkreditlån. Den betragtede periode er ikke påvirket af ændringen fra BRFKredit til Jyske Realkredit, og Totalkredit og Nykredit er generelt anset som værende samme institut.

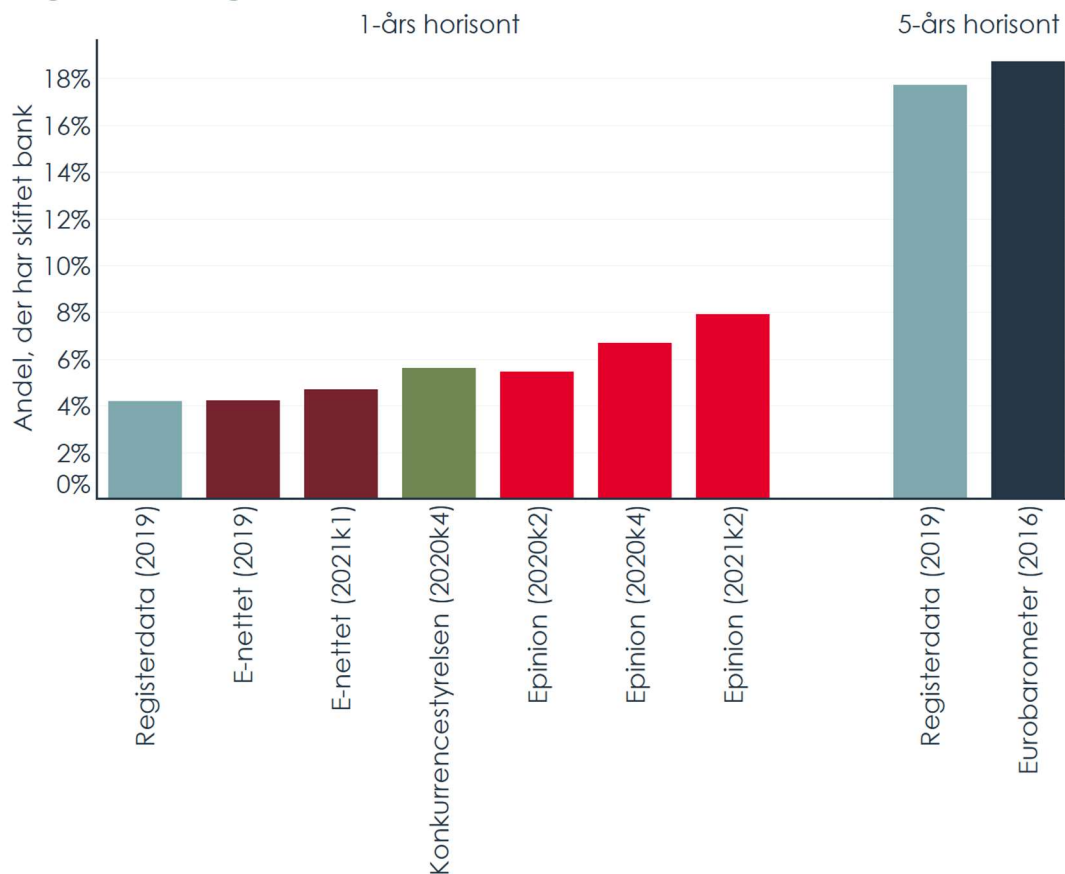
### Sammenligning med andre kilder

I tæt overensstemmelse med Europakommissionens tal for mobiliteten for løn- og opsparingskonti finder vi, at lige knap 18 procent af alle voksne danskere har skiftet primær bankforbindelse over den femårige periode fra 2015 til 2019, jf. figur 2 til højre. Over en étårig periode stemmer dataene også ganske godt overens med andre, nyere undersøgelser; spørgeskemaundersøgelser og tal fra E-nettet viser, at et sted mellem 4,5 og 6,5 procent skifter bank over en étårig periode. Her ligger registerdataestimerne lidt til den lave side, hvilket til dels skyldes, at de er baseret på tal af ældre dato (fra 2019), hvor vi har set en betydelig stigning i andelen, der skifter bank sidenhen (se mere herom i kapitel 2). Forskellen kan også skyldes, at bankskift under særlige omstændigheder ikke opfanges i registerdataestimerne.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Det kan særligt være svært at fange bankskift for personer, der i længere tid har flere banker, og som stort set ikke forbruger nogle bankservices, eller som efterspørger stort set lige mange bankservices fra de forskellige banker, de har konti hos. I parfamilier, hvor særligt den ene voksne varetager alle familiens



**Figur 2 Danskernes bankskift over en 1-årig og en 5-årig horisont ifølge forskellige datakilder**



Note: Figuren viser andelen af danskere, der har skiftet bank inden for de sidste 1 og 5 år. I registerdata-estimaterne betragtes en periode, der slutter i 2019. For den 5-årige horisont betragtes altså perioden 2014-19. For hver horisont medtages kun personer, der var minimum 18 år ved periodens begyndelse, og som har været fuldt skattepligtige og haft en bank i Danmark alle år. Tal fra andre datakilder gælder for andre år, som angivet i figuren.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik samt data fra e-nettet, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens analyse af "Forbrugeradfærd på 13 markeder" fra september 2020, samt Epinions undersøgelser for Finans Danmark i 2020 og 2021.

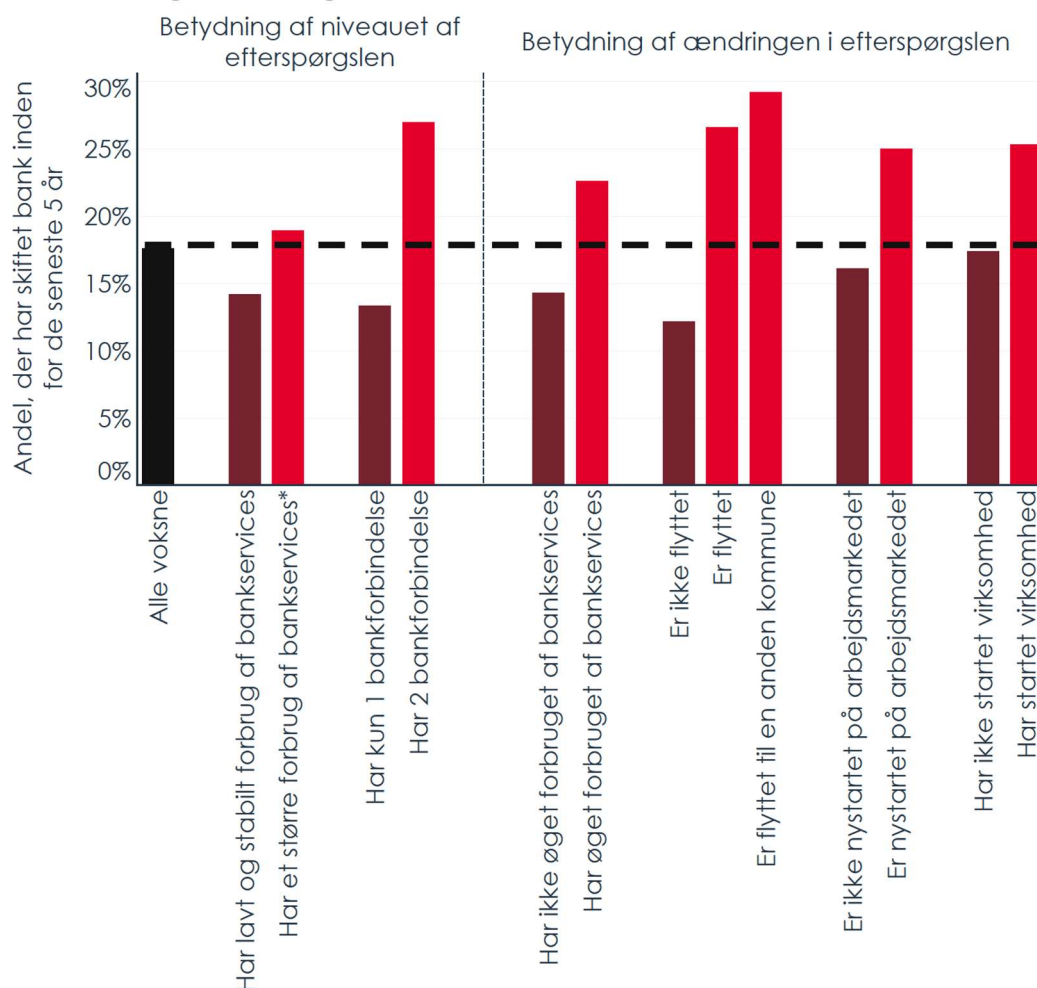
For det første er bankforhold og forbrug af bankservices særlige i den forstand, at en lønkonto (eller NemKonto) er noget, alle voksne i Danmark skal have. Det gælder også for danskere, der reelt set har et meget lavt forbrug af bankservices og dermed sjældent vil vinde noget særligt ved at skifte bank eller vil have nogen særlig grund til at overveje det.<sup>5</sup>

bankforhold, er der også risiko for, at registerdataene ikke fanger bankskift for begge voksne. I spørgeskemaundersøgelser af kundemobilitet – både hvad angår bankydelse og andre produkter og services – er der også en risiko for, at kundemobiliteten overvurderes, da det generelt kan være svært at få de relativt inaktive og immobile befolkningsgrupper til at svare på spørgeskemaer.

<sup>5</sup> Jf. også argumentationen i Michael Møller & Niels Chr. Nielsen, *Fakta og fordomme om finanssektoren*, Samfundslitteratur, 2021.

Betragter vi således kun danskere, der vedvarende efterspørger ganske få bankservices, er tendensen til at skifte bank relativt lav; her indikerer registerdataestimaterne, at omkring 14 procent har skiftet bank inden for de sidste fem år, mens andelen er 19 procent for danskere, der har et større og eventuelt stigende forbrug af bankservices, jf. figur 3 til venstre. Der ses også en klar tendens til, at danskere med flere bankforbindelser langt oftere skifter bank end danskere, der kun har én bankforbindelse. Det kan indikere, at en del danskere løbende optimerer deres brug af bankservices alt efter, hvilken bank der tilbyder de mest attraktive løsninger.

**Figur 3 Andel danskere, der har skiftet bank, opdelt efter deres situation og ændringer heri**



Note: Andelen af danskere, der har skiftet bank over den femårige periode fra 2015 til 2019 afhængigt af særlige forhold af relevans for deres forbrug af bankservices. Kun personer, der var minimum 18 år ved periodens begyndelse, og som har været fuldt skattepligtige og haft en bank i Danmark alle år, er medtaget.

\*) "Har et større forbrug af bankservices" inkluderer også kunder, der har ændret deres forbrug over perioden. Denne gruppe omfatter godt to tredjedele af alle bankkunder.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik, 2015-19.

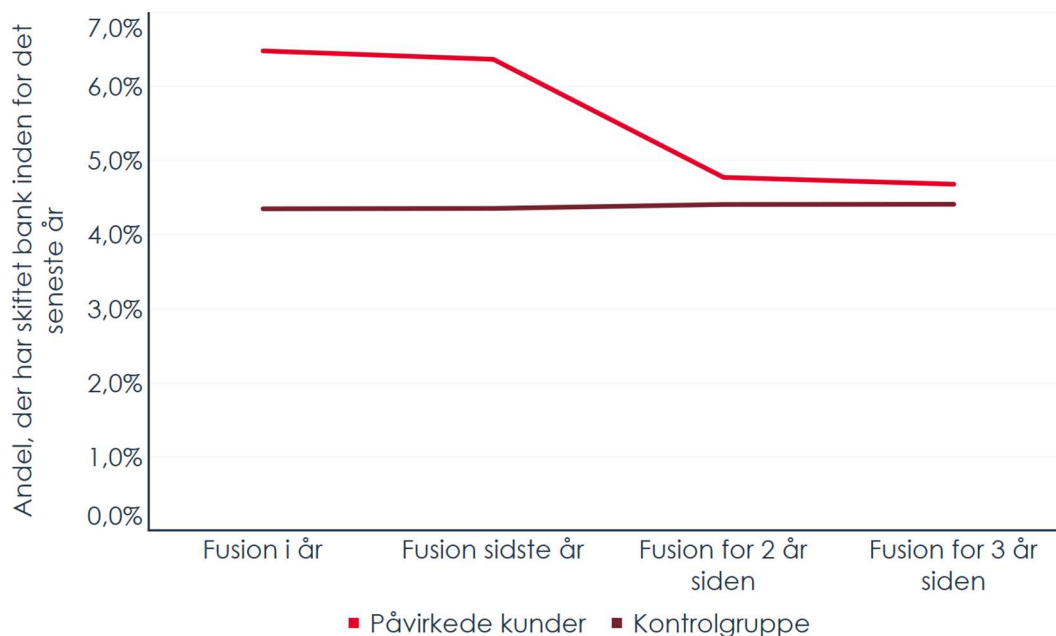
For det andet gælder det som for mange andre typer af services, at kunder primært overvejer at skifte bank, når deres behov ændrer sig – hvilket dog ikke sker så ofte for bankservices. For danskere, hvis forbrug af finansielle services ikke har ændret sig nævneværdigt (i kroner og øre) over den femårige periode fra 2015 til 2019, finder vi, at 14 procent har skiftet bank, mens tallet er 23 procent for danskere, hvis forbrug af finansielle services har ændret sig, jf. figur 3 til højre.

Ændringer i folks behov for finansielle services behøver dog ikke at være relateret til mængden af services, de efterspørger. Det kan også være relateret til typen af service, hvor i landet kunden er bosat mv. Folks bank, bankrådgiver og bankservices har særligt betydning, når der sker væsentlige ændringer i deres tilværelse og økonomiske situation, og derfor er tendensen til at skifte bank særlig høj i forbindelse med, at de eksempelvis flytter, køber bolig, ændrer beskæftigelsesstatus, eller når de stifter virksomhed. Over en femårig periode, hvor folk er flyttet, finder vi, at hele 27 procent skifter bank – og er flytningen til en anden kommune, gælder det 29 procent. Vi finder også, at omkring 25 procent skifter bank over en femårig periode, hvor de enten er begyndt på arbejdsmarkedet eller har stiftet virksomhed (er startet som selvstændig).

For det tredje er bankservices særlige i den forstand, at de er baseret på gensidig tillid og relationer mellem kunden og banken/rådgiveren, og denne tillid og relation er i høj grad det produkt, kunderne efterspørger. Det ses f.eks. ved, at relativt mange skifter bank, når deres bank fusionerer med en anden bank. Som vi vil komme nærmere ind på i kapitel 3, er mange danskere nemlig tilfredse med deres bank og har høj tillid til deres bankrådgiver. Efter en bankfusion er de muligvis ikke længere interesseret i at blive i den fortsættende bank, hvis banken ikke længere leverer samme service, rådgivning, udvalg af filialer og/eller priser som den oprindelige bank. Og ikke mindst kan den tætte relation og tillid til banken og bankrådgiveren blive ramt. Konkret ser vi derfor, at tendensen til at skifte bank er klart forhøjet for personer, hvis bank bliver sammenlagt med eller opkøbt af en anden bank, både i året hvor fusionen finder sted, og i året efter, jf. figur 4.

Som vi vil komme tilbage til senere, er der også en tendens til, at mange kunder i den seneste tid har skiftet bank som følge af de negative indlånsrenter. Det indikerer ligeledes, hvordan kunderne er kritiske og reagerer ved at skifte bank, når priser og betingelser ændres.

**Figur 4** Udviklingen i kundemobilitet afhængigt af, om kundens bank er fusioneret med en anden bank



Note: Figuren viser andelen af danskere, der har skiftet bank over det seneste år afhængigt af, om deres bank er fusioneret med en anden bank. Figuren anvender data fra hele perioden 2004-2019, hvor særligt mange danskere var ramt af bankfusioner i perioden lige efter finanskrisen, jf. figur 13.  
Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik, 2004-2019.

Endelig er der det specielle ved bankservices, at de er relativt komplicerede og stærkt regulerede. Det indebærer blandt andet, at bankskift af reguleringsmæssige årsager kan være administrativt krævende – også for kunden. Helt konkret er der nogle omfattende dokumentationskrav til indskrivning af nye kunder og optagelse af nye lån, og banker har ofte et større kapitalkrav og dermed flere omkostninger relateret til lån givet til nye kunder, som de ikke har samme kendskab til.<sup>6</sup>

Generelt gælder det dog – når vi ser bort fra bankfusioner – at forskellige begivenheder, der ændrer folks behov for bankservices, har en tendens til at hænge sammen med, hvor de er i livet, og hvilke øvrige ændringer, der sker. F.eks. er tendensen til at flytte relativt høj over en periode, hvor folk begynder i deres første job, og over samme periode er der forholdsvis stor sandsynlighed for, at de også køber deres første bil eller bolig.<sup>7</sup>

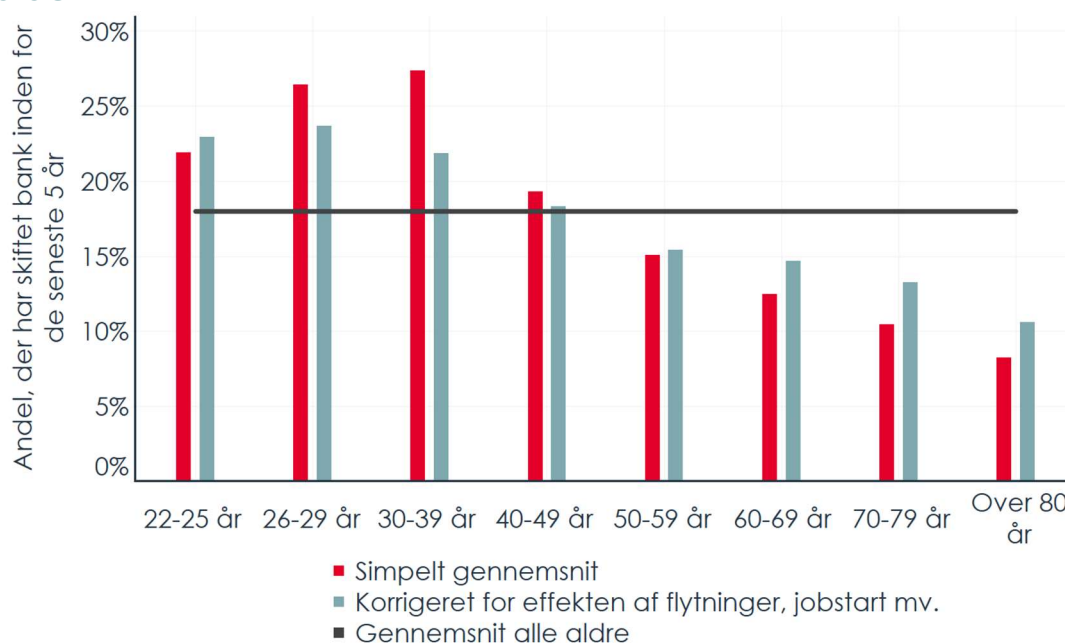
Betydningen af større livsbegivenheder kan også delvist forklare, hvorfor unge i 20'erne og særligt i 30'erne oftere skifter bank, end det er tilfældet for voksne senere i livet, jf. de røde søjler i figur 5. Det er nemlig i de år, at folks behov skifter relativt ofte – mange flytter (mere end

<sup>6</sup> Risikovægte på lån til nye kunder er højere end lån til gamle kunder – da banken har mere historik og viden om sidstnævnte. Dermed vil bankernes omkostninger relateret til lån til nye kunder alt andet lige være højere.

<sup>7</sup> Disse korrelationer og sammensætningseffekter har vi analyseret nærmere og taget højde for i en økonometrisk model (specifikt en såkaldt logit-model) for danskernes tendens til bankskift.

én gang), begynder i job eller stifter virksomhed – og særligt i 30'erne er mange etablerede med job, realkredit-, bolig- og billån mv. og efterspørger således også relativt mange bankservices. Senere i livet er det typisk knap så ofte, at folk oplever større skift i tilværelsen, hvilket reducerer tendensen til at skifte bank. Til gengæld stiger det generelle forbrug af bankservices typisk med alderen, hvilket kan have en positiv påvirkning på tendensen til bankskift.

**Figur 5 Andel danskere, der har skiftet bank, afhængigt af deres alder**



Note: De røde søjler viser andelen af danskere, der har skiftet bank over den femårige periode fra 2015 til 2019 afhængigt af deres alder i 2019. De lyseblå søjler viser samme andel korrigeret for forskelle i folks aldersbetingede tendens til forskelligt forbrug af bankservices, tendens til at flytte, købe ny bolig, starte job og virksomhed, geografiske tendenser mv. Søjlerne indikerer tendensen til at skifte bank for en gennemsnitsperson på alle parametre med undtagelse af aldersgruppen i vores estimerede logit-model for bankskift.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik, 2015-19.

Af disse to modsatrettede effekter synes førstnævnte at dominere: Kontrollerer vi for diverse forskelle afhængigt af alder, er der således mindre aldersvariation i tendensen til at skifte bank, end vi ser ud fra de rå gennemsnit, jf. de lyseblå søjler i figur 5. Der er dog fortsat en betydelig forskel, hvor 22 procent af de 22-39-årige har skiftet bank over den femårige periode fra 2015 til 2019, mens det samme kun gælder for 15 procent af de 50-69-årige og for ca. 12 procent af de ældre over 70 år.

### En høj kundemobilitet for boligejere og særligt for dem, der køber ny bolig

Kundemobiliteten er også høj for danske boligejere set i forhold til boligejere i andre EU-lande. Det kan ikke mindst skyldes det unikke danske realkreditsystem, hvor der er lave

skifteomkostninger til banken og en nem adgang til at skifte realkreditudbyder, hvilket vi vender tilbage til i kapitel 3.<sup>8</sup>

For folk med ejer- eller andelsbolig finder vi – i overensstemmelse med Europakommissionens tal – at 17-19 procent har skiftet bank over den femårige periode fra 2015 til 2019, jf. figur 6 til venstre. Det samme gælder kun for ca. 14 procent, når vi betragter danskere, der har boet i lejebolig gennem de sidste fem år, mens tallene er betydeligt højere, når vi betragter danskere, der har haft skiftende ejerformer over perioden – sidstnævnte gruppe vender vi tilbage til senere. Denne forskel mellem ejere og lejere skyldes sandsynligvis, at folk med bolig- og realkreditlån har større beløb på spil og dermed potentielt mere at vinde ved at skifte bank end folk, der ikke er boligejere. Derudover kan der også være sket flere store økonomiske og finansielle ændringer for boligejere over perioden – det gælder f.eks. for folk i ejerbolig, når der opstår særligt gunstige muligheder for at omlægge realkreditlån.

Her er det vigtigt at se kundemobiliteten i lyset af, at boliglån typisk har en relativt lang tidshorison – ofte 10-20-30 år – og boligfinansiering er noget, folk overvejer grundigt på bestemte tidspunkter; når de køber deres første bolig, køber ny bolig eller omlægger deres realkreditlån. Derfor er det heller ikke overraskende, at tendensen til bankskift er betydeligt højere – omkring 33 procent – når vi udelukkende ser på eksisterende boligejere, der over de seneste fem år er flyttet i en ny ejerbolig, jf. figur 6 til højre. Og for førstegangskøbere i ejerbolig er tendensen endnu højere; her har hele 43 procent skiftet bank over de seneste fem år.

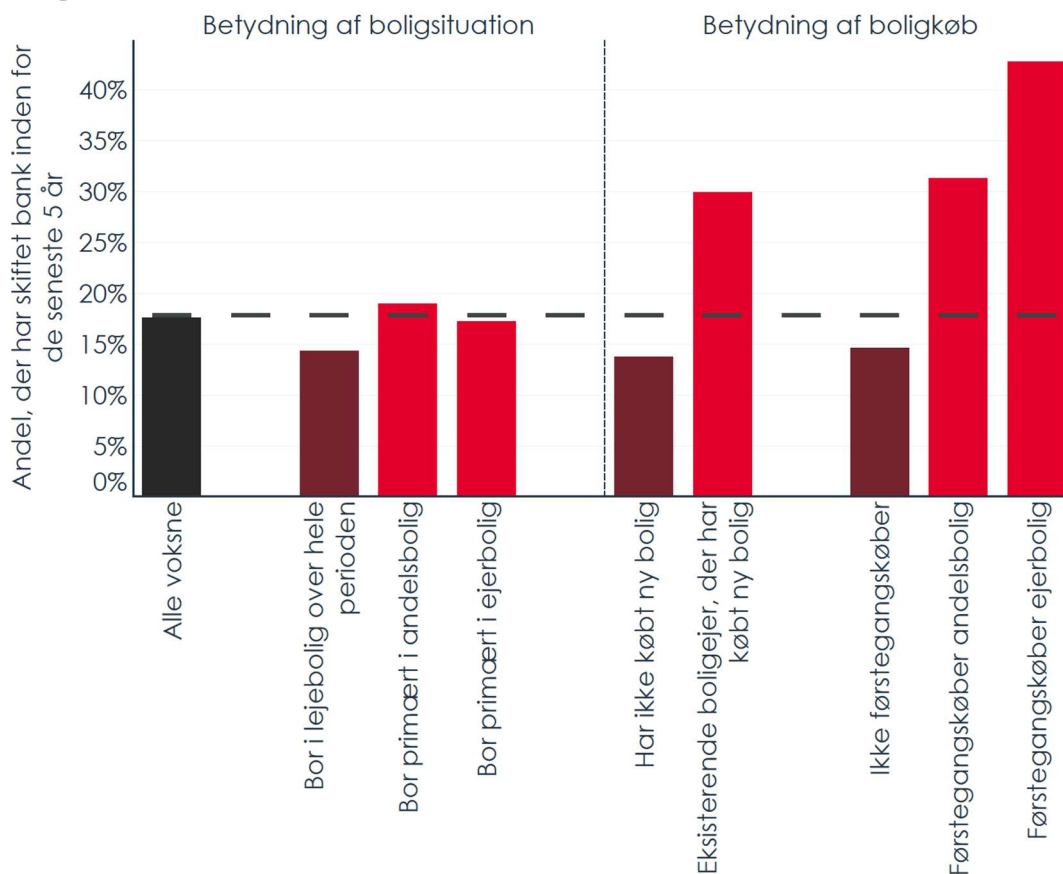
Der ses en vis tendens til, at førstegangskøbere på andelsboligmarkedet ikke skifter bank helt så ofte, som det er tilfældet for førstegangskøbere på ejerboligmarkedet. Det skyldes givetvis, at den private finansiering af andelsboliger er betydeligt mindre, end det er tilfældet ved ejerboligkøb, da meget af finansieringen af andelsboliger sker gennem andelsboligforeningen. Mange andelskøbere kan dermed finansiere en stor del ud af egen opsparing eller via lån fra forældre.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Det er f.eks. vist i Deloitte's "Komparativ analyse af boligfinansieringen i udvalgte lande", 2018, at dansk realkredit har nogle af de laveste stiftelsesomkostninger til udbyderen såvel som løbende omkostninger i EU.

<sup>9</sup> Jf. tal for unge andelsboligkøbere i analysen Unge – Gæld, forbrug og opsparing, 2021, s. 14-19; <https://www.epaper.dk/finansdanmark/unge-g%C3%A6ld,-forbrug-og-opsparing-pengeuge2021/>

**Figur 6 Andel danskere, der har skiftet bank, afhængigt af deres boligsituation**



Note: Andelen af danskere, der har skiftet bank over den femårige periode fra 2015 til 2019, afhængigt af personernes forskellige boligformer og skift i disse.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik, 2015-19.

### Realkreditmarkedet adskiller sig fra det normale bankmarked

Givet realkreditens betydning for danskernes boligfinansiering er det desuden interessant at se særskilt på kundemobiliteten på dette marked. Ud af alle danskere i ejerbolig, der har haft realkreditlån alle år over den femårige periode fra 2014 til 2018, finder vi, at knap 8 procent har skiftet realkreditinstitut, jf. figur 7. Tendensen til, at eksisterende boligejere skifter realkreditlån, er således lavere end den generelle tendens til at skifte bank blandt danskerne.

Disse resultater er i tråd med resultater fra nyere spørgeskemaundersøgelser. F.eks. fandt Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgeskemaundersøgelse fra september 2020, at godt 11 procent havde skiftet bank inden for de sidste to år, mens knap 9 procent havde skiftet realkreditinstitut.<sup>10</sup> Den højere tendens til skift af realkreditinstitut i spørgeskemaundersøgelser

<sup>10</sup> Konkurrencestyrelsens analyse "Forbrugeradfærd på 13 markeder" fra september 2020 finder, at 11 procent af de adspurgte har skiftet bank over de seneste to år (eller er i gang med at gøre det), mens knap 9 procent har skiftet realkreditinstitut (eller er i gang med at gøre det).

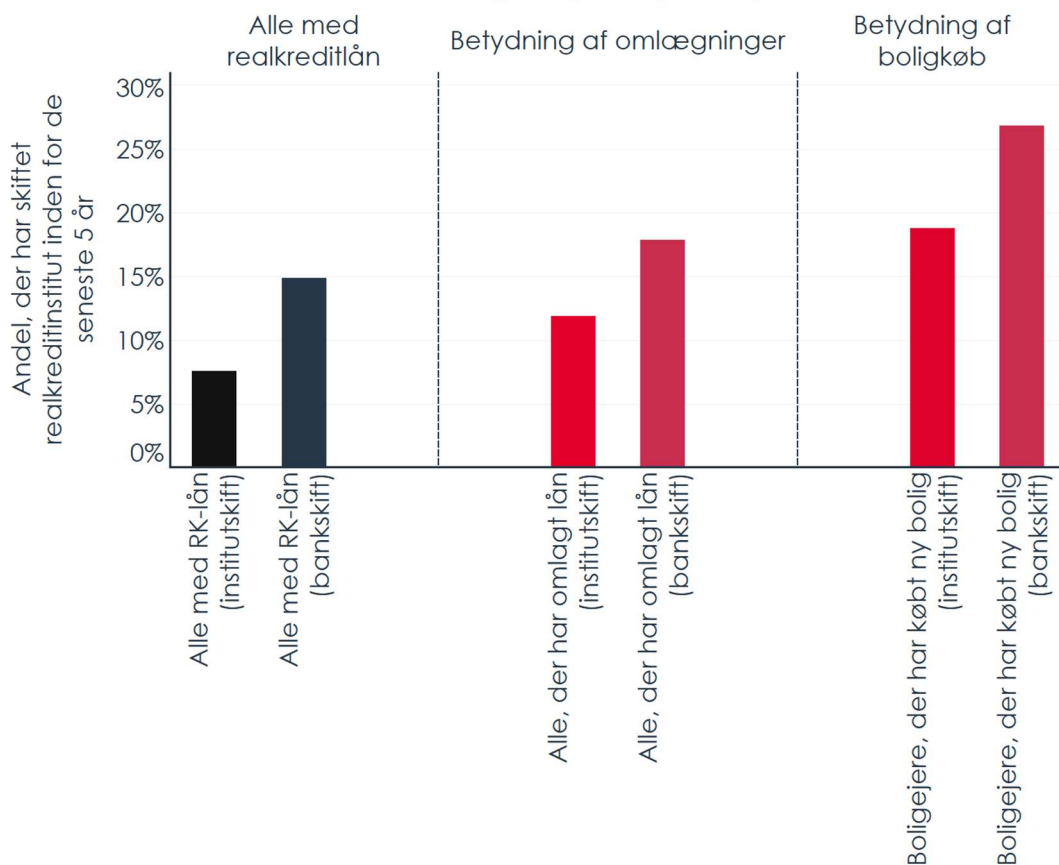
kan dels skyldes, at undersøgelserne ikke kun fokuserer på kunder, der har været boligejere over hele perioden, og dels, at der har været en stigende kundemobilitet på realkreditmarkedet gennem de senere år, svarende til udviklingen på bankområdet.

Tilsvarende skal forskellen i resultatet fra vores registerdataundersøgelse af mobiliteten på bank- og realkreditmarkedet også ses i lyset af, at vi i forhold til realkredit kun fokuserer på personer, der har været boligejere over hele perioden (i alle fem år). Dermed frasorteres mange personer, der har oplevet større skift i deres boligsituation og behov for finansielle services over perioden, hvilket netop har stor betydning for deres tendens til at skifte udbyder.

I og med at realkreditlån er finansieret ved udstedelse af obligationer på de finansielle markeder, har den lange varighed af realkreditlån desuden en endnu større betydning for kundernes tendens til at skifte udbyder, end den har for bankfinansiering. Realkreditlånenes finansiering gennem de finansielle markeder betyder nemlig, at realkreditlån i praksis fungerer anderledes end banklån, jf. detaljer i boks 2. Omlægning af realkreditlån har markedsrelaterede omkostninger, når obligationer skal sælges/indfris i markedet, og derfor omlægger boligejere typisk også kun deres lån på bestemte tidspunkter, hvor dette er gunstigt på grund af fald i markedsrenterne eller andet. Det har medført såkaldte konverteringsbølger – altså perioder, hvor særligt mange danskere omlægger deres realkreditlån. Disse markedsrelaterede omkostninger skal dog ikke forveksles med skifteomkostningerne, der betales til banken og realkreditinstituttet, og som generelt er meget lave i Danmark, som uddybet i kapitel 3.



**Figur 7 Andel af boligejere, der har skiftet realkreditinstitut eller bank i forbindelse med omlægninger og boligkøb**



Note: Figuren viser danskere, der bor i ejerbolig, og som har haft realkreditlån i alle år over den femårige periode fra 2014 til 2018 (realkreditdata for 2019 foreligger endnu ikke).  
Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik, 2014-18.

I forbindelse med omlægning af realkreditlån er det imidlertid oplagt, at kunderne afsøger, om de vil kunne spare penge eller på anden måde opnå en bedre løsning ved at skifte realkreditinstitut. Ser vi på realkreditkunder, der har omlagt lån, er tendensen til at skifte institut da også betydelig højere end det rå gennemsnit på knap 8 procent; 12 procent af alle eksisterende boligejere, der har omlagt realkreditlån over de seneste fem år, har skiftet realkreditinstitut, jf. figur 7 i midten.

Det er dog kun de store banker – Danske Bank, Nordea, Jyske Bank og Nykredit – der har eget tilknyttet realkreditinstitut. Mange mindre banker udbyder realkreditlån gennem Nykredit/Totalkredit og konkurrerer således også på markedet for boligfinansiering.<sup>11</sup> Derfor ses det, at kunder ved omlægninger af realkreditlån skifter bank – f.eks. fra én mindre bank til en anden mindre bank – uden at skifte realkreditinstitut. Faktisk kan vi se, at mens 12 procent af

<sup>11</sup> I data er Totalkredit og Nykredit anset som værende det samme institut. En omlægning fra et lån i Nykredit til et lån i Totalkredit vil således ikke anses som et institutskifte.

alle eksisterende boligejere, der har omlagt realkreditlån over de seneste fem år, har skiftet realkreditinstitut, har 18 procent skiftet bank. Desuden sker det, at nogle boligejere vælger at skifte bank på et tidspunkt, hvor det ikke er lukrativt at omlægge deres realkreditlån. Således ser vi også, at selv om knap 8 procent af alle boligejere har skiftet realkreditlån over den femårige periode fra 2014 til 2018, har 15 procent skiftet bank.

Selv om kunder meget nemt kan skifte realkreditinstitut ved låneomlægninger, er rådgivning om omlægninger ofte en service, banker tilbyder deres kunder. For mange kunder forekommer det nok som en teknisk foranstaltning, hvor banken hjælper med at få nedbragt kundens samlede finansieringsomkostninger. Her er der altså ikke tale om ændringer i kundens behov. Hvis kunden oprindeligt – ved køb af sin nuværende bolig – kom frem til, at den långivende bank og det långivende realkreditinstitut gav den bedste pris og services set i forhold til kundens behov, er der således ikke nogen særlig grund til at tro, at det skulle have ændret sig (medmindre kunden har været utilfreds eller andet).

Derfor er det heller ikke overraskende, at tendensen til at skifte både realkreditinstitut og bank er betydeligt højere i situationer, hvor folk køber ny bolig. Altså når kundens behov givetvis er ændret, og når det er kunden selv, der har ønsket/initieret denne ændring. For eksisterende boligejere, der har købt bolig over den seneste femårige periode, er det således omkring 19 procent, der også har skiftet realkreditinstitut, og omkring 27 procent har skiftet bank.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Når tendensen til bankskift for eksisterende boligejere, der har købt bolig over perioden, ikke er fuldstændig ens i figur 6 og figur 7, så skyldes det, at vi i figur 7 kun medtager personer, der har et realkreditlån alle fem år. Desuden er de analyserede perioder ikke helt sammenfaldende.

**Boks 2. Forskellen mellem finansiering gennem banker og finansieringen gennem realkredit**

Et realkreditinstitut formidler kontakt mellem personer, der har brug for at låne penge til køb af fast ejendom, og investorer, der finansierer lånene ved at købe obligationerne.

Realkreditinstituttet fungerer ikke som et pengeinstitut, der kan tage imod indlån eller låne penge hos et andet pengeinstitut og låne dem videre. Når et realkreditinstitut har givet en kunde grønt lys til at låne penge til fast ejendom, skal det først skaffe pengene. Det sker ved, at instituttet udsteder og sælger obligationer til en investor, som på den måde finansierer lånet.

Obligationerne købes typisk af professionelle investorer, f.eks. pensionskasser. Investorerne er interesserede i likvide obligationer udstedt i store serier. Det er en afgørende forudsætning for gode priser på obligationerne – og dermed lave renter på kundens realkreditlån. Der er derfor betydelige skalafordele ved realkreditinstitutternes udstedelse af obligationer. Det er en del af forklaringen på, at kunderne kan gå mange forskellige steder hen og få bolig- og realkreditlån, men at finansieringen ved udstedelser af realkreditobligationer sker hos færre aktører, der dermed kan opnå skalafordele og billige lån til kunderne.

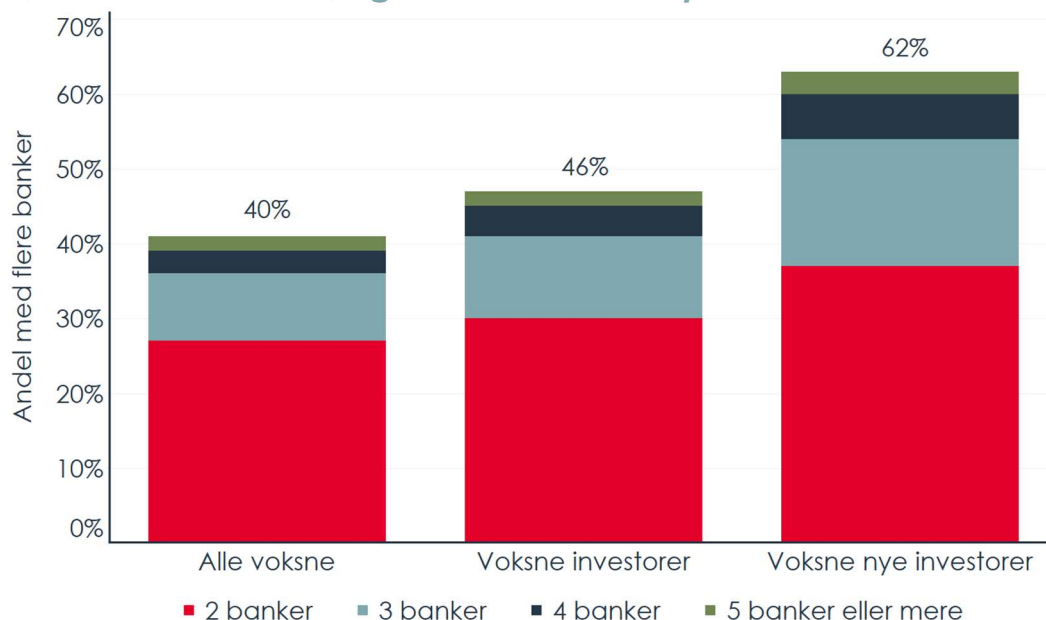
Ved udgangen af 2020 var der i alt optaget realkreditlån for 2.944 mia. kr., hvoraf udlån til ejerboliger og fritidshuse udgør 1715 mia. kr. Godt 7 ud af 10 kr., der lånes ud i Danmark, kommer fra realkrediten, og realkreditinstitutterne låner ud i hele Danmark. Renten på et realkreditlån og prisen for at indfri det er direkte bestemt af kursen på de obligationer, der finansierer lånet. Låntager kan indfri sit realkreditlån til gældende markedspris.

### **En høj kundemobilitet hvad angår investeringsprodukter og ændring i folks opsparing**

Vi ser også en forskel i tendensen til at skifte bank afhængig af, om kunder investerer eller ej. Her er det dog vigtigt at bemærke, at kunder godt kan have oprettet eller skiftet investeringsbank og/eller udbyder af deres investeringsprodukter uden at have skiftet primær bank (og vice versa). I dag har 40 procent af alle danskere mere end én bankforbindelse. Det gælder dog oftere for danskere, der investerer (46 procent) og særligt ofte danskere, der lige er begyndt at investere (62 procent) – hvor den ene bankforbindelse angiveligt er oprettet specifikt med henblik på investering, jf. figur 8. Denne tendens ses også ved, at ca. en fjerdedel af alle danskere, der havde oprettet en aktiesparekonto til investeringer i 2019, havde oprettet den i en anden bank end deres primære.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Dette resultat er fundet på baggrund af Danmark Statistiks registerdata.

**Figur 8 Andel af danskere med flere bankforbindelse afhængigt af, om de investerer, og om dette er en ny aktivitet**



*Note: Figuren viser andelen af danskere med forskellige karakteristika, der havde mere end en bankforbindelse i 2019.*

*Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik, 2019.*

I forhold til Europakommissionens undersøgelse finder vi, at en lidt større andel (14-16 pct. mod 10 pct.) har skiftet bank over den femårige periode fra 2015 til 2019, når vi udelukkende ser på danskere, der investerer, jf. figur 9 til venstre. Her kan vores opgørelse godt ligge til den høje side, fordi vi også fanger nogle skift, der udelukkende angår den primære bankforbindelse. Omvendt kan vi undervurdere mobiliteten, fordi vi ikke fanger folk, der beholder samme primære bankforbindelse, men begynder at investere via en sekundær bankforbindelse. Til sammenligning finder vi, at ca. 18 procent har skiftet bank blandt danskere, der ikke investerer.

Som Europakommissionens tal også viser, synes sammenhængen altså at være negativ; færre skifter bank blandt danskere, der investerer, end blandt danskere, der ikke gør. Ud over den ovenfor nævnte tendens til at have en sekundær bankforbindelse til investeringer, kan meget af dette dog også være relateret til andre faktorer, ikke mindst at tendensen til at investere stiger med alderen, hvor den generelle tendens til at skifte bank ellers falder med alderen, jf. diskussionen i slutningen af sidste afsnit. Og som bemærket i relation til realkreditmarkedet, er der også markedsbestemte omkostninger og regulatorisk bestemte compliancekrav ved at skifte udbydere af investeringsprodukter, jf. boks 3.

### Boks 3. Omkostninger og regulering ved skift af udbyder af investeringsprodukter

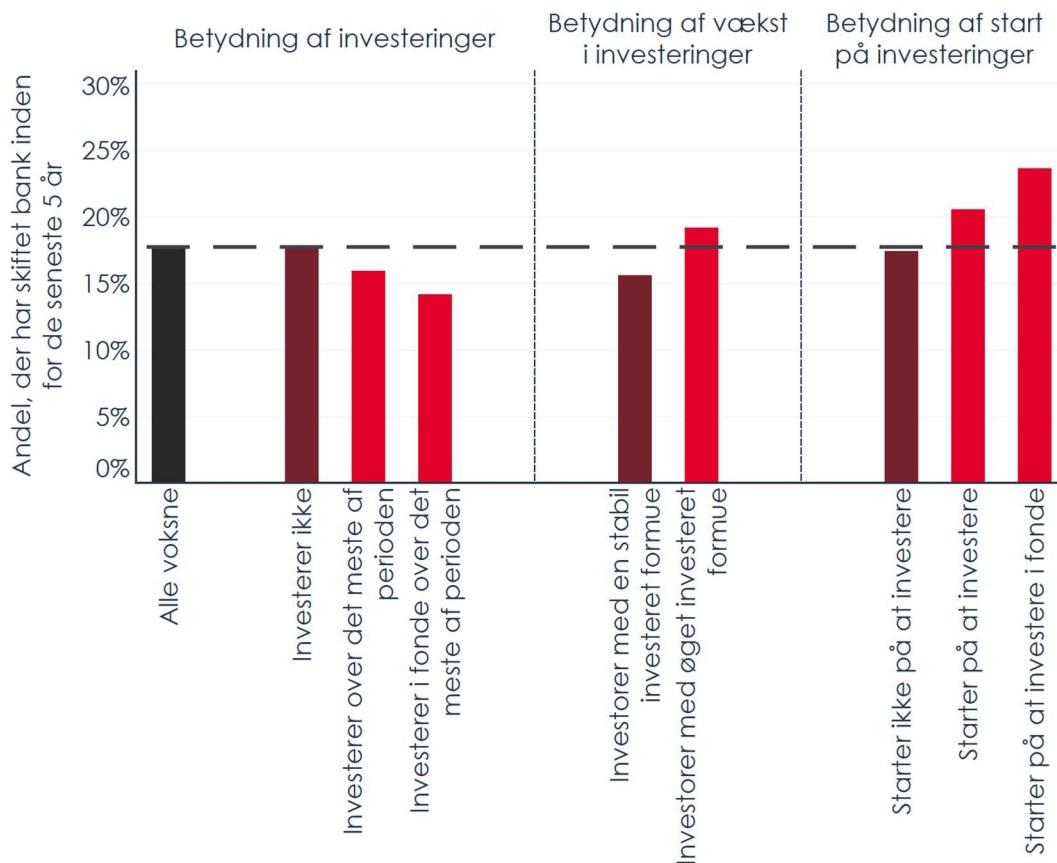
Når en kunde skifter udbyder af investeringsprodukter, hvad enten det er forbundet med bankskifte eller ej, må han/hun sælge sine positioner hos den gamle udbyder for så at købe nye positioner hos den nye. Det giver både direkte og indirekte handelsomkostninger ved salg og køb. De direkte omkostninger består af gebyrer ved værdipapirhandel til banken som eksempelvis kurtage. De indirekte handelsomkostninger er derimod markedsrelaterede, bestemt af det kursspænd, der er imellem bud og udbud på værdipapiret på handelstidspunktet.

Hvis man som kunde skifter bankforbindelse, kan man vælge at flytte sine værdipapirer fra et værdipapirdepot til et andet i stedet for at sælge ud og købe nye værdipapirer. Denne flytning koster noget for banken og dermed også for kunden: VP Securities tager et gebyr for at flytte værdipapirer mellem depoter, og bankerne har administrative omkostninger forbundet med at flytningen.

Dertil kommer, at der er en række regulatorisk krav i EU's såkaldte MiFiD-regulering mv. Det betyder, at kunde og bank skal igennem en række administrative processer ved bankskiftet. Banken skal bl.a. sikre sit kendskab til kunden, herunder afdække kundens risikoprofil, tabsevne og finansielle forståelse. Banken skal desuden sikre, at kunden indplaceres i den rigtige målgruppe, der passer med et produktudbud, som matcher kundens karakteristika, og banken skal løbende sikre, at kunden er placeret i den rigtige kundemålgruppe.

Som for boliglån gør den relativt langsigtede horisont, som danskere ofte har for deres investeringer, at deres overvejelser og tendens til at skifte bank særligt er høj, når de begynder at investere eller øger deres investeringer relativt meget. Blandt danskere, der investerer, og som har haft en relativ stabil investeret formue, har knap 16 procent skiftet bank over den femårige periode. For danske investorer, der har øget deres investerede formue betydeligt, stiger andelen til 19 pct., jf. figur 9 i midten. Endnu større er tendenserne til at skifte bank blandt danskere, der begynder på at investere – og især blandt dem, der begynder på at investere i fonde, jf. figur 9 til højre. For den sidstnævnte gruppe finder vi, at ca. 24 procent har skiftet bank over den femårige periode fra 2015 til 2019. Hertil skal endda lægges, at mange nye investorer begynder at investere via en sekundær bankforbindelse, de opretter kun til det formål.

**Figur 9 Andel af danskere med investeringer, der har skiftet primær bank**



Note: Figuren viser andelen af danskere med forskellige investeringsprodukter og skift i investeringsprodukter over den femårige periode fra 2015 til 2019, der har skiftet bank. Danskere uden investeringer er medtaget i figuren til sammenligning.  
Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik, 2015-19.

## 2. Stigende kundemobilitet og betydelige udsving i markedsandele

Siden udløbet og efterdønningerne af finanskrisen ses en gradvist stigende kundemobilitet på det danske bankmarked for privatkunder – en tendens, der særligt er taget til over de seneste år, ikke mindst som følge af indførelsen af negative indlånsrenter og aktiviteten på boligmarkedet. Det er sket til trods for, at antallet af banker i Danmark er fortsat med at falde, samtidig med at antallet af bankfusioner og danskernes brug af visse finansielle services er reduceret over de senere år – tre forhold der hver især givetvis har trukket udviklingen i den modsatte retning. I sammenhæng med den relativt høje kundemobilitet på det danske bankmarked ses det også, hvordan banker hvert år vinder og taber markedsandele til hinanden. Alt sammen vidner det om, at bankerne på det danske bankmarked ligger i skarp konkurrence med hinanden om kunderne, og at konkurrencen ikke har været aftagende, snarere tværtimod.

I perioden op til og under finanskrisen var kundemobiliteten dog også relativt høj. Det afspejler i høj grad en omfattende aktivitet på boligmarkedet i de år, ligesom det private forbrug generelt steg stærkt, jf. kapitel 1. Det illustrerer, at kundemobiliteten indeholder et betydeligt konjunkturalelement. Den høje kundemobilitet blev i disse år dog yderligere forstærket af, at nogle pengeinstitutter i den periode generelt fulgte en ganske aggressiv vækst- og konkurrencestrategi, der ikke viste sig holdbar. Det gjaldt i særlig grad flere af de pengeinstitutter, der senere – i årene under og lige efter finanskrisen – blev opkøbt eller afviklet, hvilket i sig selv var med til at øge kundemobiliteten.

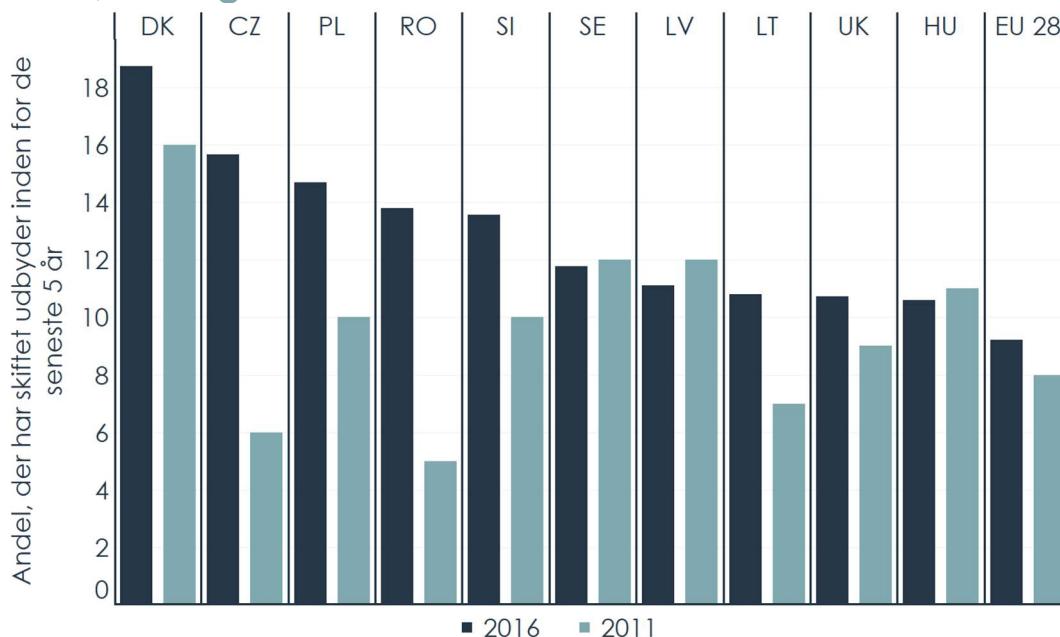
Heraf følger, at høj mobilitet ikke i sig selv kan være et mål. For en høj og øget kundemobilitet kan også være koblet til tendenser, som karakteriserer uholdbare forløb med opbygning af ubalancer og risici, der hverken er til gavn for kunderne, samfundet eller den finansielle sektor. I det hele taget skal kundemobiliteten og konkurrencen på bankmarkedet således ses i sammenhæng med den finansielle regulering og hensynet til en robust finansiell sektor og en stabil udvikling i samfundsøkonomien.

### En gradvist stigende kundemobilitet på bankmarkedet over de seneste år

Andelen af danskere, der skifter bank, har været stigende gennem mange år. Det ses f.eks., når vi sammenligner Europakommissionens mobilitetsanalyse af primær bankforbindelse (lønkonto) fra 2016 med de tilsvarende tal fra deres 2011-analyse, jf. figur 10. Her ligger

Danmark i top med den højeste kundemobilitet i begge år, men samtidig er kundemobiliteten steget fra 16 procent i 2011 til 18 procent i 2016.

**Figur 10 Andel kunder, der har skiftet primær bank i 2016 og i 2011, udvalgte EU-lande**



Note: Figuren viser andelen af respondenter i hhv. Kommissionens 2011- og 2016-analyse, der svarer, at de har skiftet primær bank inden for de sidste fem år. Af figuren fremgår de ti lande med den største andel, der har skiftet udbyder af primær bankkonto i 2016, samt EU28.

Kilde: EU-kommissionens "Special Eurobarometer 446: Financial Products and Services", 2016, tabel QC4 og Special Eurobarometer 373 Retail Financial Services 2011.

Et tilsvarende billede finder vi ved analyse af udviklingen i andelen af danskere, der har skiftet bank inden for det seneste år, bl.a. ud fra registerdata, tal fra e-nettet og forskellige spørgeskemaundersøgelser, jf. figur 11.<sup>14</sup> Efter at den markante konjunkturoppgang i samspil med et decideret boom på boligmarkedet i midt-00'erne havde ført til mange bankskift blandt privatkunder, faldt mobiliteten i kølvandet på finanskrisen frem til omkring 2013. Men fra 2013 ses igen en gradvist stigende kundemobilitet, i takt med, at økonomien – denne gang på et mere holdbart og balanceret grundlag – igen gik frem.

Særligt i de seneste år peger tal fra e-nettet og spørgeskemaer på en betydelig stigning i kundemobiliteten. Fra at ligge med en kundemobilitet på godt 4 procent pr. år i perioden fra 2014 til 2019, viser tal fra 2020 en kundemobilitet på 4,5-6,5 procent, mens de nyeste tal fra maj 2021 indikerer en kundemobilitet på knap 8 procent. Dette billede er i øvrigt også bekræftet af

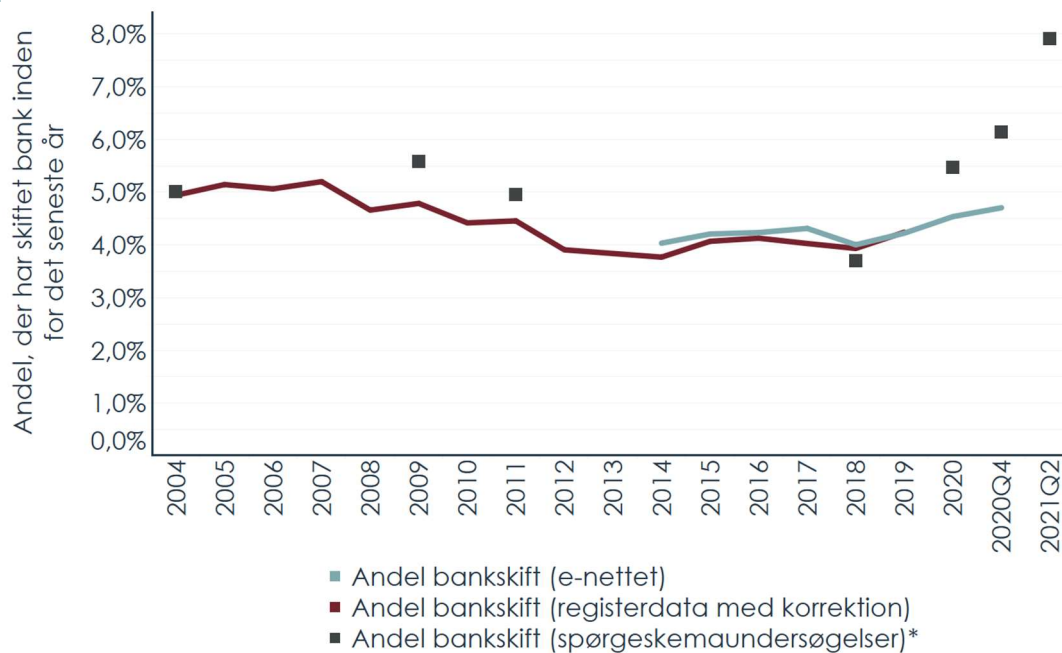
<sup>14</sup> Som tidligere fundet ses også her en klar tendens til, at registerdata-estimerne ligger til den lave side i forhold til tal fra både e-nettet og spørgeskemaundersøgelser.



årlige kundeundersøgelser fra MyBanker, hvor andelen, der svarer, de har skiftet bank inden for de sidste fem år, er steget fra 23 procent i 2018 til 40 procent i 2021.<sup>15</sup>

Den kraftige stigning i kundemobiliteten siden 2019 kan afspejle flere forhold. Dels har forløbet med introduktion og udbredelse af negative indlånsrenter gjort, at en del kunder har valgt at have konti i flere banker og eventuelt skifte til en bank, der på daværende tidspunkt havde lempeligere vilkår for at undgå negative indlånsrenter – det finder vi klare indikationer på i en ny spørgeskemaundersøgelse, som er nærmere omtalt i kapitel 3. Fremgangen på boligmarkedet, de lave renter og gode muligheder for omlægning af realkreditlån synes også at have haft betydning, og endelig kan den generelle situation under coronakrisen have medført, at folk har fået mere tid til at overveje og undersøge mulighederne for at skifte bank.

**Figur 11 Udvikling i andelen af danskere, der har skiftet primær bank inden for det seneste år**



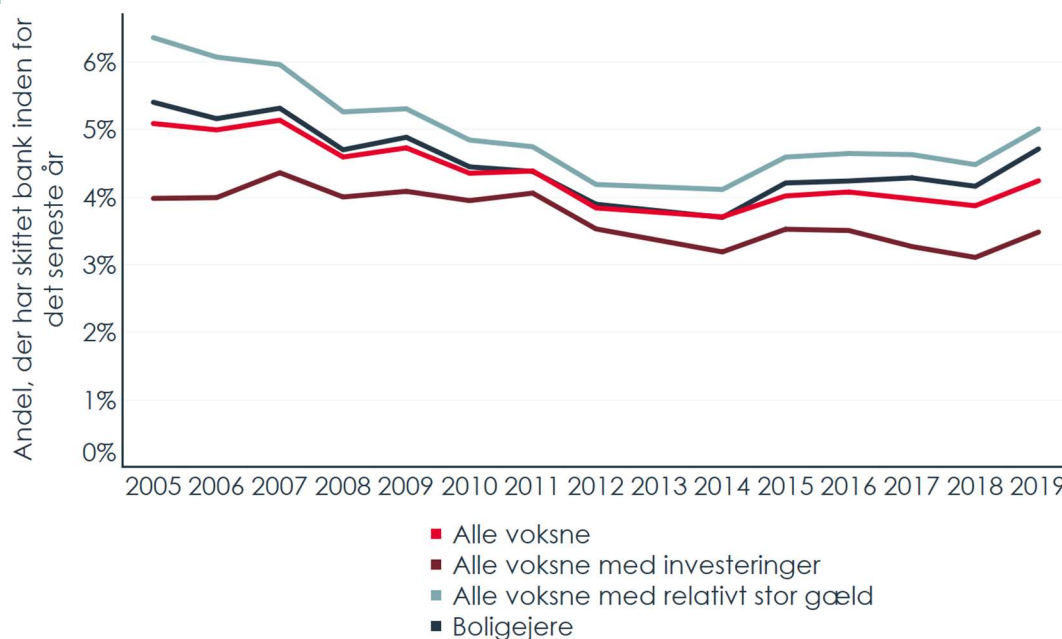
Note: Figuren viser udviklingen i andelen af danskere over 18 år, der har skiftet bank inden for det seneste år. \*) spørgeskemaresultaterne fra 2004 er baseret på tal i Konkurrencerapport fra 2006 og Nordisk Råds analyse af "mobiliteten i den nordiske finansielle sektor", 2006. Tallene fra 2009 og 2010 er baseret på forbrugerundersøgelser af konkurrence og forbrugerstyrelsen. Tal siden 2018 er baseret på Epinion-undersøgelser samt den seneste undersøgelse af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2020k4. Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik samt data fra e-nettet, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens analyse af "Forbrugeradfærd på 13 markeder" fra september 2020, Forbrugerundersøgelsen fra 2012, samt Finans Danmarks Epinion-undersøgelse fra 2018, 2020 og 2021.

Ser vi på forskellige typer af bankkunder, har først faldet og siden stigningen frem til 2019 været mere udtalt blandt kunder med relativt stor gæld, som samtidig er karakteriseret ved et

<sup>15</sup> Her skal det bemærkes, at MyBanker primært har spurgt deres kunder, som typisk er meget aktive i forhold til bankskift og eventuelt ud for at finde tilbud fra nye banker. Derfor er disse tal også betydeligt højere, end tallene for hele befolkningen, men de indikerer stadig en generelt stigende udvikling.

generelt højt niveau, jf. figur 12. Over den seneste periode fra 2014 til 2019 har stigningen i kundemobiliteten også været særlig høj blandt boligejere. Omvendt har kundemobiliteten generelt været mere stabil blandt voksne, der investerer i aktier og investeringsfonde.

**Figur 12 Udvikling i andelen af danskere, der har skiftet primær bank inden for det seneste år**



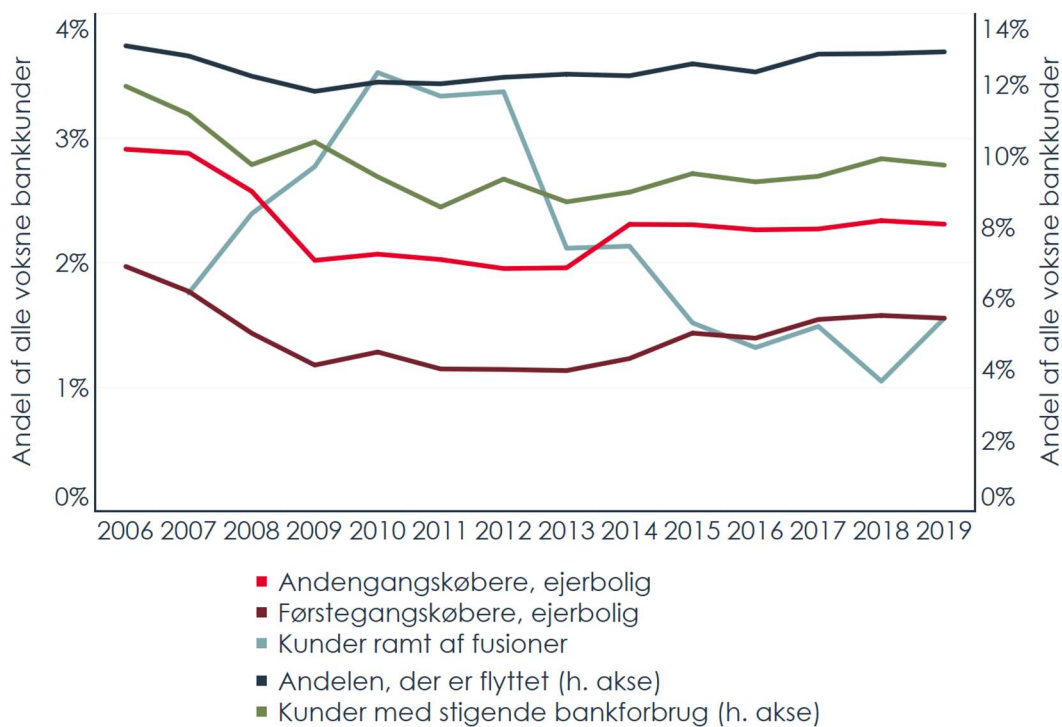
Note: Figuren viser udviklingen i andelen af danskere over 18 år, der har skiftet bank inden for det seneste år afhængigt af diverse kriterier.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik.

### Flere forklaringer på udviklingen i kundemobiliteten

Den stigende kundemobilitet fra 2013 til 2019 er sket til trods for, at der over perioden har været en ganske moderat udvikling i de forskellige omstændigheder, der særligt øger danskernes tendens til at skift bank – i modsætning til perioden lige inden finanskrisen, jf. figur 13. Fra 2013 til 2019 har andelen af danskere, der har oplevet et stigende bankforbrug, været forholdsvis konstant, mens andelen af danskere, der er flyttet og har købt bolig – både første- og andengangskøbere – har været svagt stigende. Omvendt havde mange danskere et stigende bankforbrug i perioden lige inden finanskrisen og tendensen til flytninger og boligkøb var også relativt højt. De faldende renter og aktiviteten på boligmarkedet – særligt siden coronakrisen brød ud i marts 2020 – kan også meget vel have bidraget til den høje og stigende kundemobilitet i denne periode.

**Figur 13** Udvikling i andelen af danskere, der har øget deres bankforbrug, flyttet, købt bolig eller været ramt af bankfusion



Note: Figuren viser udviklingen i andelen af voksne første- og andengangskøbere på ejerboligmarkedet, andelen der er flyttet, været ramt af bankfusioner og andelen med stigende bankforbrug.  
Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik.

Antallet af pengeinstitutter i Danmark er også faldet over de sidste mange år. I 2012 var der 94 pengeinstitutter i Danmark, mens antallet i 2019 var 63. Ud over at færre pengeinstitutter medfører, at der er færre valgmuligheder for kunderne, så medfører selve bankfusionerne også, at en del kunder vælger at skifte bank, som vi fandt i kapitel 1.

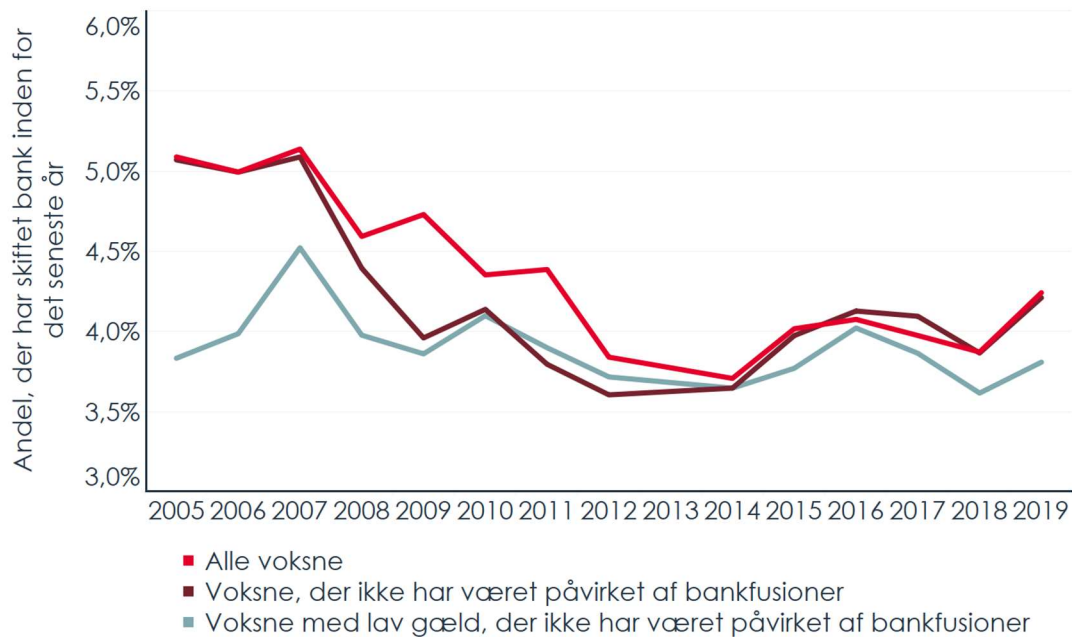
Sammenholdt med perioden under og lige efter finanskrisen har vi dog set betydeligt færre bankfusioner i de seneste år, og færre danskere har dermed været ramt af bankfusioner, jf. den lyseblå kurve i figur 13. Denne udvikling burde isoleret set trække i retning af høj kundemobiliteten i kølvandet på finanskrisen og derefter et fald.

Når vi forsøger at rense for effekterne af de særlige forhold knyttet til bankfusioner og gældsudvikling, ses det da også tydeligt, at bankfusionerne har bidraget positivt til kundemobiliteten i kølvandet på finanskrisen. Korregerer vi for fusionerne, falder udviklingen således noget hurtigere i årene fra 2008 til 2012, jf. hhv. den røde og den lyseblå kurve i figur 14.

Det er sværere at rense for effekterne af gældsudviklingen. Vi kan dog konstatere, at hvis vi kun fokuserer på kundemobiliteten for personer med relativt lav gæld (som i øvrigt heller ikke har været ramt af bankfusioner) har udviklingen været betydeligt mere stabil over perioden

siden 2005, jf. den lyseblå kurve i figur 14. Det indikerer, hvordan kundemobiliteten generelt indeholder et betydeligt konjunktorelement. Faktisk indikerer udviklingen, at de seneste års stigende kundemobilitet også til dels kan skyldes en stigende aktivitet i økonomien, herunder på boligmarkedet.

**Figur 14 Udvikling i kundemobilitet, inkl. korrektion for bankfusioner**



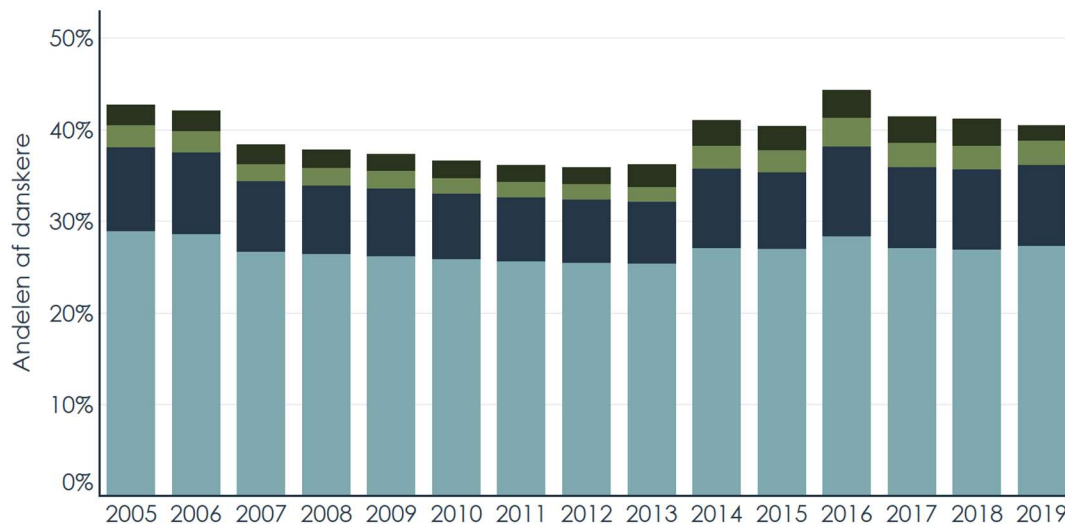
Note: For udviklingen i bankskift blandt personer med lav gæld (som heller ikke har været ramt af en bankfusion) er niveauet normaliseret i 2014.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik.

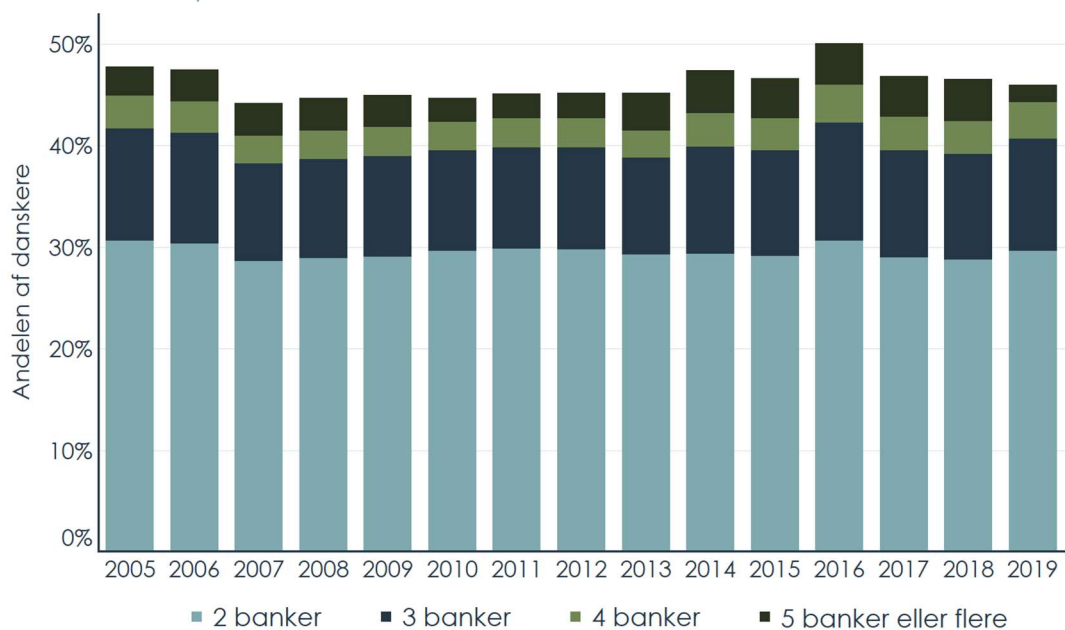
I de seneste år har vi også set en tendens til, at flere danskere har mere end én bankforbindelse, og særligt høj er tendensen blandt voksne, der investerer, jf. figur 15. Det kan indikere, hvordan danskere gradvist er blevet mere kritiske og dermed til- og fravælger produkter fra flere forskellige banker, hvor særligt investeringsprodukter ofte varetages igennem en anden bank end den primære. Den digitale udvikling kan også have skubbet på for, at det er blevet nemmere at oprette nye bankforbindelser. Og som vi så i kapitel 1, er tendensen til bankskift betydelig større for personer med mere end én bankforbindelse.

## Figur 15 Udvikling i andelen af danskere med mere end én bankforbindelse

Alle voksne danskere



Voksne danskere, der investerer

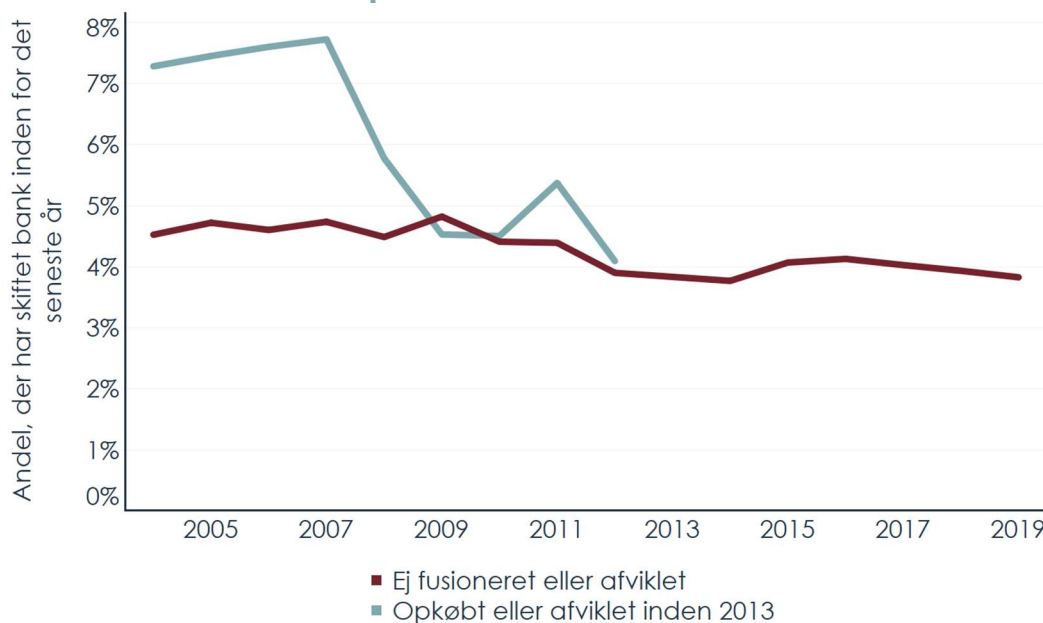


Note: Figuren viser udviklingen i andelen af voksne danskere, med konto i mere end én bank.  
Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik.

Den høje kundemobilitet i årene op til finanskrisen skete i høj grad til pengeinstitutter, der i kølvandet på finanskrisen blev opkøbt eller afviklet, jf. figur 16. Det kan blandt andet afspejle, at flere af disse institutter i perioden op til finanskrisen havde et stærkt fokus på at vinde markedsandele, som var del af en aggressiv vækststrategi, der ikke viste sig holdbar. Ser vi bort

fra bankskift til disse pengeinstitutter, var udviklingen i kundemobiliteten faktisk langt mere stabil over perioden.

**Figur 16 Udviklingen i kundemobilitet opdelt på, om kundens bank blev opkøbt eller afviklet ifm. finanskrisen**



Note: Figuren viser udviklingen i andelen af danskere over 18 år, der har skiftet bank inden for det seneste år afhængigt af hvilken bank, de var kunder i det givende år. Den lyseblå kurve inkluderer alle banker, der er opkøbt af andre banker eller afviklet i perioden frem til 2012.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik.

### Kundemobilitet afspejler bankernes kamp om at vinde markedsandele

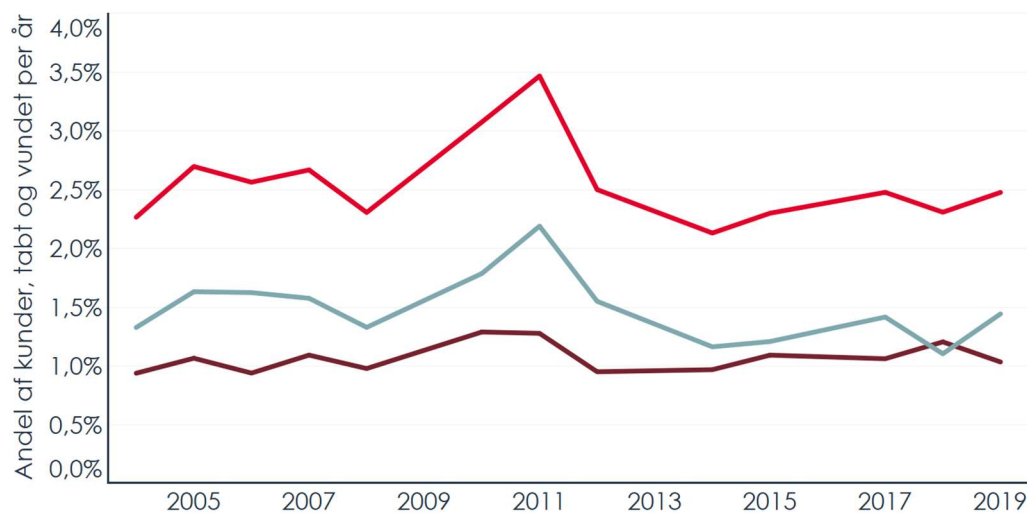
Den relativt høje kundemobilitet på det danske bankmarked indikerer også, hvordan banker hvert år vinder og taber markedsandele til hinanden. For den enkelte bank kan bankskift til og fra banken ses som brutttotal for antallet af nye og tabte kunder, og udviklingen i bankens markedsandel er dermed givet ved forskellen mellem de to bruttobevægelser.<sup>16</sup>

Når vi opdeler markedet i henholdsvis vindere og tabere af markedsandele år for år, har vinderne i gennemsnit vundet lidt over 1 procent af markedet hvert år fra 2004 til 2019 – en udvikling der har været forholdsvis konstant over perioden, jf. figur 17 øverst. De to bruttostørrelser har svinget en del over perioden, men for vindere af markedsandele gælder det pr. definition, at antallet af brutto-tabte kunder altid ligger under antallet af brutto-vundne kunder, mens det omvendte gør sig gældende for tabere af markedsandele i de enkelte år, jf. figur 17 nederst.

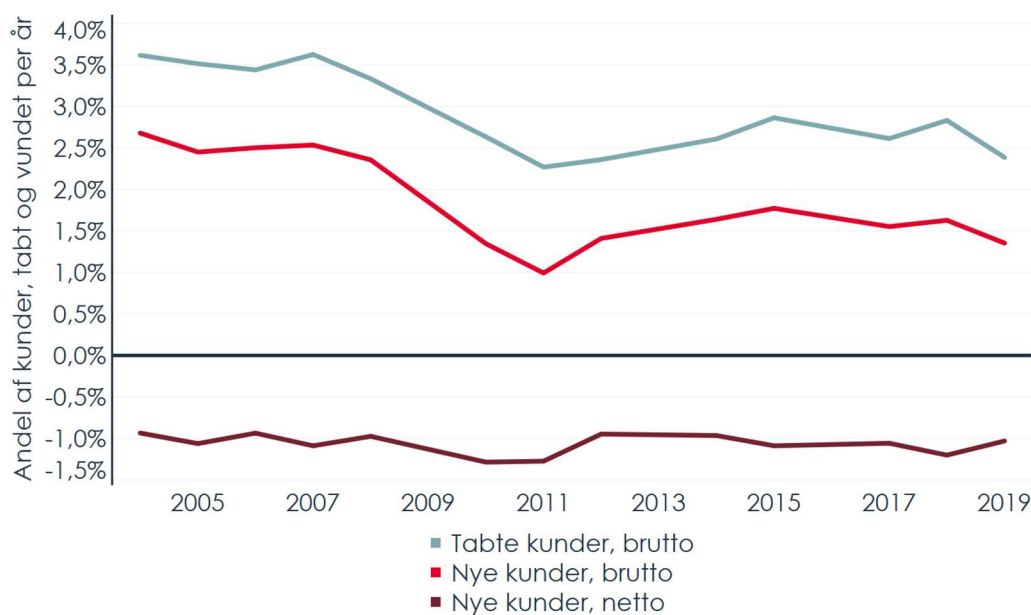
<sup>16</sup> Her ser vi kun på bevægelser i markedsandele forårsaget af bankskift. Nye unge kunder, til- og fraflyttere mv. medregnes ikke. Dermed vil der være tale om en nulsumsspil; antallet af tabte kunder for nogle banker er lig med antallet af vundne kunder for andre.

## Figur 17 Udvikling i bankernes markedsandele for hhv. vindere og tabere i markedet

### Vindere af markedsandele det enkelte år



### Tabere af markedsandele det enkelte år

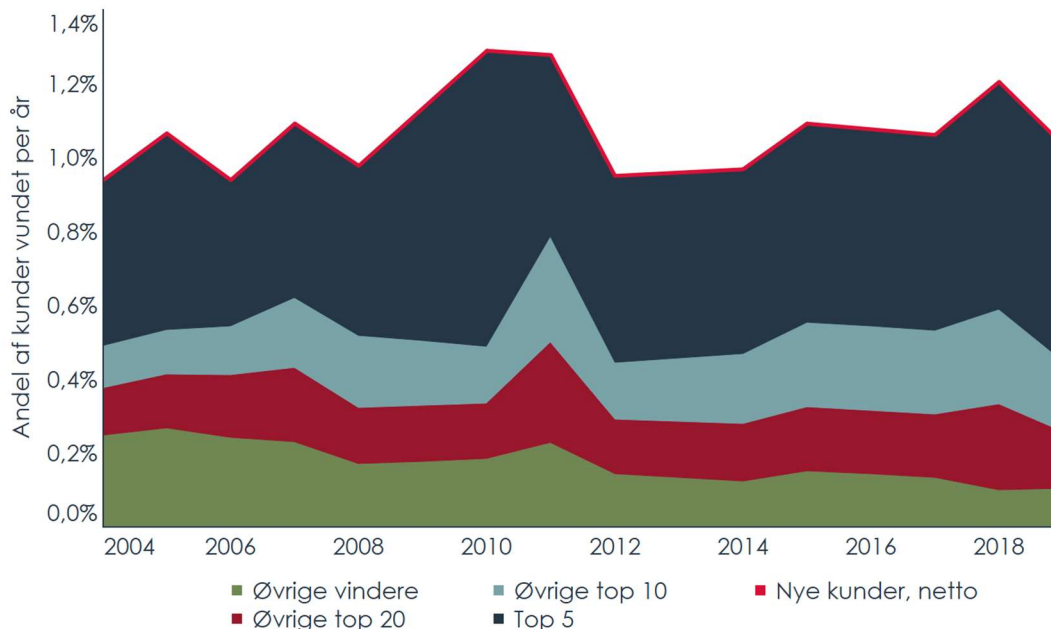


Note: Figuren viser udviklingen brutto-vundne og brutto-tabte kunder, hvilket svarer til hhv. bankskift til og bankskift fra en given bank. Derudover viser figuren nettobevægelserne, svarende til forskellen mellem brutto-vundne og brutto-tabte kunder. Dette vises for banker, der har vundet markedsandele det givne år (øverst) og banker, der har tabt markedsandele det givne år (nederst).

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik.

Ser vi nærmere på de banker, der vinder markedsandele de enkelte år, står de top-5 mest vindende banker for knap halvdelen af de vundne kunder – en andel, der har ligget nogenlunde konstant over perioden, jf. figur 18. Vindere i top-10 har i gennemsnit stået for knap tre fjerdedele af de vundne kunder.

**Figur 18 Udviklingen i bankernes markedsandele for markedsvindere opdelt på rangering**



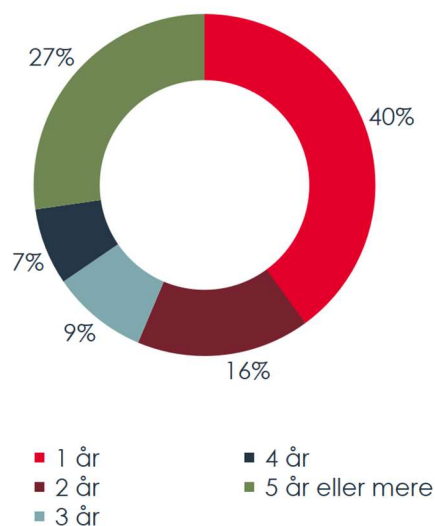
Note: Figuren viser udviklingen i vundne markedsandelen i individuelle år, opdelt på om markedsandelene var vundet af top-5 vindere af markedsandele det givende år, top-10 vindere af markedsandele det givende osv.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik.

Trods en tendens til, at top-5 og top-10 hvert år vinder en rimelig konstant andel af markedet, er det vigtigt at bemærke, at der er en stor udskiftning i, hvilke banker der ligger i top-5 og top-10. Over perioden var det kun tre ud af fem banker med en top-5-placering, som formåede at holde denne placering i mere end et år ad gangen – mens to ud af fem altså røg ud af top 5 året efter, de kom ind, jf. figur 19. Og kun en tredjedel af top 5-placeringerne kan henføres til banker, som formåede at blive i top 5 mindst tre år i træk.



**Figur 19 Antal sammenhængende år, banker har været i stand til at blive i top-5 for vindere af markedsandele**



Note: Figuren viser, andelen af top-5 placeringer i forhold til vundne markedsandele fra 2009 til 2019, der på det tidspunkt var holdt af banker, som hhv. havde haft top-5 placeringen i 1 sammenhængende år, 2 sammenhængende år, 3 sammenhængende år osv. Da vi i analysen ser 5 år tilbage fra det givne år, er tallene for 2009 baseret på tidligere top-5 placeringer i perioden 2004-08, tallene for 2010 er baseret på top-5 placeringer i perioden 2005-09 osv.

Kilde: Registerdata fra Danmarks Statistik.

### 3. Det er nemt at skifte bank og realkreditinstitut i et digitalt Danmark

Kundemobiliteten på bank- og realkreditmarkedet bør også ses i lyset af, hvad kunderne oplever, og hvilke muligheder de har for at sammenligne priser og skifte bank, hvis de ønsker det. Her kan vi først og fremmest konstatere, at der er en ganske høj kundetilfredshed på det danske bank- og realkreditmarked. Mange kunder undersøger faktisk pris og muligheder hos konkurrerende banker, men ender med at blive hos deres nuværende. Det kan også være en stor del af forklaringen på, hvorfor danskere forholdsvis sjældent skifter bank eller realkreditinstitut.

Desuden kan regulering af sektoren, indført for at styrke den finansielle stabilitet, forebygge økonomisk kriminalitet eller sikre særlige hensyn til kunden, være hæmmende for konkurrencen og gøre det mere besværligt at skifte bank og realkreditinstitut, end det er tilfældet for andre typer af services. Der skal bl.a. skrives under på en række dokumenter, ligesom krav om at dokumentere ens identitet skal efterleves, når man bliver ny kunde i en bank. Den finansielle regulering af banker sætter desuden grænser for de enkelte institutters kreditgivning over for nye ukendte kunder, såvel som for andelen af afdragsfrie boliglån, udlånsvækst mv. Kunder kan derfor risikere at blive afvist, når de kontakter en anden bank, hvis denne bank f.eks. har opbrugt den regulatorisk bestemte kvote for afdragsfrie lån eller ramt grænsen for udlånsvækst.

Når danske banker og realkreditinstitutter alligevel har en høj kundemobilitet set i forhold til udlandet, kan det meget vel skyldes det faktum, at det i Danmark er nemt at sammenligne priser og få tilbud fra andre banker og realkreditinstitutter, bl.a. via diverse internetportaler som MyBanker, Pengepriser.dk og Boligportalen.dk, hvilket danskerne også gør i stor stil. Det er hurtigt, nemt og billigt at skifte bank og realkreditinstitut i Danmark, bl.a. som følge af at sektoren etablerede det digitale system 'e-engagement' i 2014, der kan overføre kundens engagement mellem to banker.

Danskerne har også ganske mange banker at vælge imellem. Vi finder f.eks., at tre ud af fire danskere har filialer fra seks forskellige banker eller flere placeret i nærheden af deres bopæl. Endelig kan der være en stigende tendens til, at mange danskere forholder sig relativt kritisk til bankers priser og services. Det ser vi f.eks. indikationer på i det stigende antal danskere, som er kunder i mere end én bank, og den stigende tendens til bankskifte over de seneste år som følge af bl.a. negative indlånsrenter.

## Høj kundetilfredshed

En meget stor del af danskerne holder fast i deres nuværende bank, fordi de er tilfredse med den service og de priser, banken leverer. Det ses f.eks. af en spørgeskemaundersøgelse fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fra september 2020, der viser, at over 70 procent af de adspurgte danskere ikke har overvejet at skifte bank, fordi de er tilfredse med deres nuværende bank.<sup>17</sup>

I samme undersøgelse har knap 25 procent svaret, at de ønsker at beholde det gode forhold til deres bank, og 10-15 procent angiver, at det ikke kan betale sig økonomisk at skifte bank, eller at de ikke ved nok om banker til at kunne vurdere, om de kan få noget ud af at skifte bank.

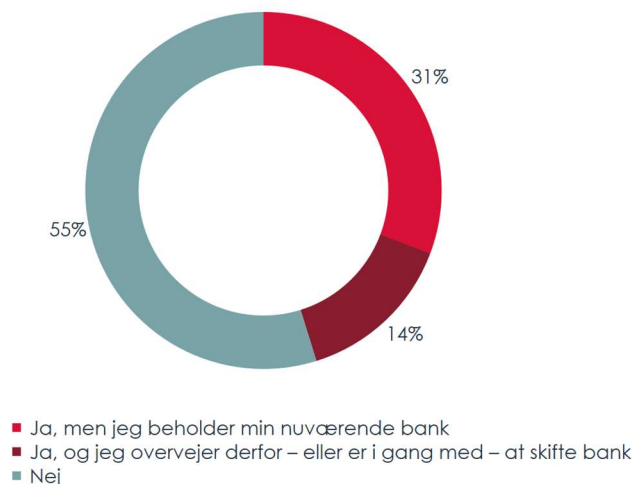
Nogle kunne fristes til at tro, at den høje kundetilfredshed skyldes, at danskerne ikke undersøger bankmarkedet godt nok. En spørgeskemaundersøgelse foretaget af Epinion i maj 2021 viser dog, at godt 45 procent af de adspurgte danskere over det seneste år har undersøgt priser eller muligheder i andre banker, jf. figur 20. Alligevel vælger 30 ud af de 45 procent at beholde deres nuværende bank.

Kundemobiliteten bør altså generelt ses i det lys, at ganske mange kunder har undersøgt markedet, men har fundet frem til, at de ikke vil kunne opnå en bedre service eller bedre priser ved at skifte bank.

---

<sup>17</sup> Jf. analysen og det bagvedliggende data fra analysen 'Forbrugeradfærd på 13 markeder'.

## Figur 20 Andel af danskere, der har undersøgt mulighederne hos en konkurrerende bank



*Note: Figuren er baseret svar fra danskere, der er blevet spurgt, om de har undersøgt mulighederne, priser og service i konkurrerende banker.*

*Kilde: Spørgeskemaundersøgelse af Epinion for Finans Danmark, maj 2021.*

Når vi spørger kunder, der har valgt at blive i deres nuværende bank, om årsagen hertil, så svarer over halvdelen, at de ikke synes, at priserne eller mulighederne er bedre i andre banker, jf. figur 21. Lidt under halvdelen svarer, at de er tilfredse med deres nuværende bank, mens omkring hver fjerde svarer, at de ønsker at beholde deres nuværende bankrådgiver. En mindre andel svarer, at de ikke har kunnet gennemskue mulighederne eller priserne.

Vi kan også konstatere, at ganske mange danskere bruger forskellige online-prisportaler til at indhente tilbud fra konkurrerende bank- og realkreditinstitutter. For eksempel benyttede næsten 21.300 boligejere Mybanker for at optimere deres lånevilkår i perioden april 2019 til november 2020. Af dem fik to ud af tre et tilbud fra en bank, og mere end hver fjerde kom i dialog med en bank, jf. flere detaljer i afsnittet om information om priser via online portaler nedenfor.

**Figur 21 Årsager til, at kunder har valgt at blive i deres nuværende bank**

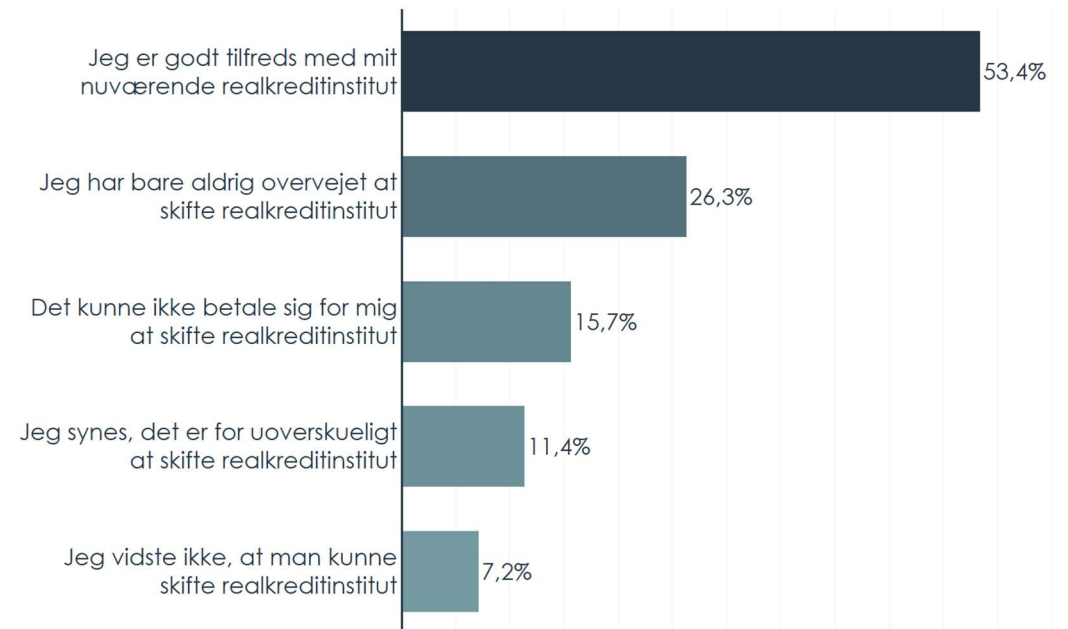


*Note: Figuren viser de oplyste begrundelser for, at danskere, der har undersøgt mulighederne for bankskift, alligevel har valgt at blive i deres nuværende bank.*

*Kilde: Spørgeskemaundersøgelse af Epinion for Finans Danmark, maj 2021.*

Et tilsvarende billede ses for realkreditinstitutterne. I en Epinion-undersøgelse fra maj 2021 angiver mere end halvdelen af de adspurgte boligejere, at de holder fast i deres nuværende realkreditinstitut, fordi de er godt tilfredse, jf. figur 22. Mere end 25 procent har svaret, at de aldrig har overvejet at skifte realkreditinstitut, og lidt over 15 procent har svaret, at det ikke kunne betale sig at skifte realkreditinstitut – hvor sidstnævnte ikke mindst kan skyldes markedsforhold.

## Figur 22 Årsager til, at kunder i realkreditinstitutter holder fast i deres nuværende institut



Note: Boligejeres svar på spørgsmålet "Hvilke af følgende grunde er medvirkende til, at du holder fast i dit nuværende realkreditinstitut?".

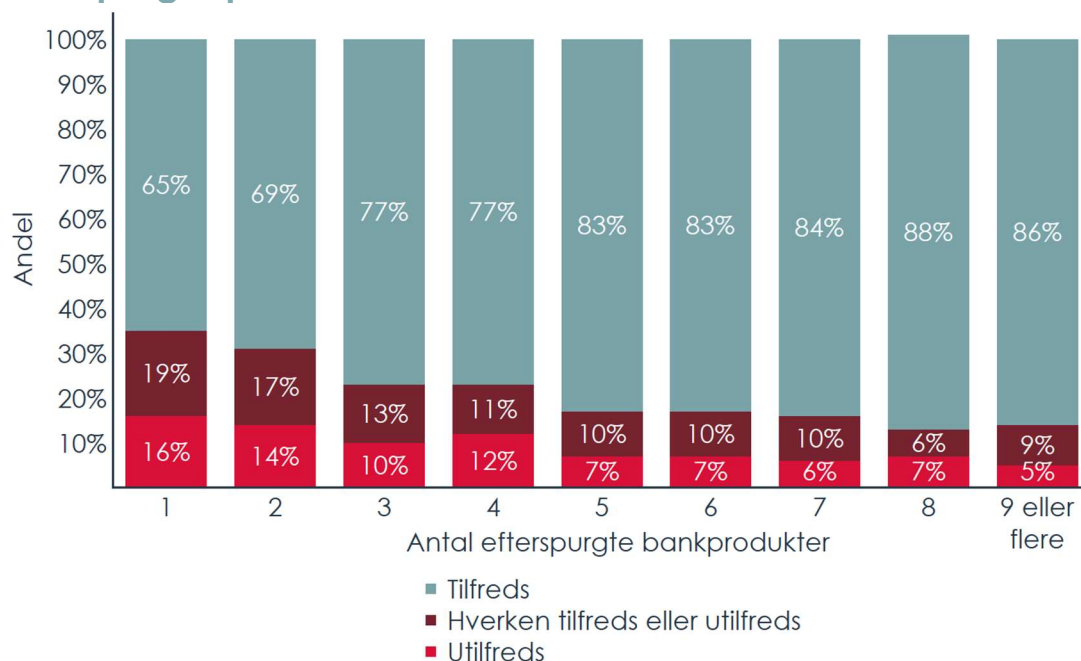
Kilde: Epinion-undersøgelse for Finans Danmark, maj 2021.

Det er ikke kun i Danmark, at kundetilfredsheden er høj. Det gælder også i EU-sammenhæng, hvor Kommissionens seneste markedsundersøgelse fra 2016 viste, at knap halvdelen af de adspurgte bankkunder i EU ikke havde skiftet bank i de forudgående fem år, fordi de var tilfredse med deres bank.<sup>18</sup> 30 procent af de adspurgte havde slet ikke overvejet at skifte bank.

Det viser sig også, at kunder, der efterspørger flere produkter i banken, typisk er mere tilfredse med deres bank. En undersøgelse fra Loyalty Group i 2016 viste, at de, der var mest tilfredse med deres bank, anvendte otte eller flere produkter fra banken – her angav 86-88 procent af kunderne, at de var tilfredse med deres bank, mens det samme kun gjaldt for 65 procent af de kunder, som kun anvendte ét produkt fra deres bank, jf. figur 23.

<sup>18</sup> Jf. EU-kommissionens "Special Eurobarometer 446: Financial Products and Services", 2016, tabel QC4.

**Figur 23 Kundens tilfredshed med banken afhængigt af antal efterspurgte produkter**

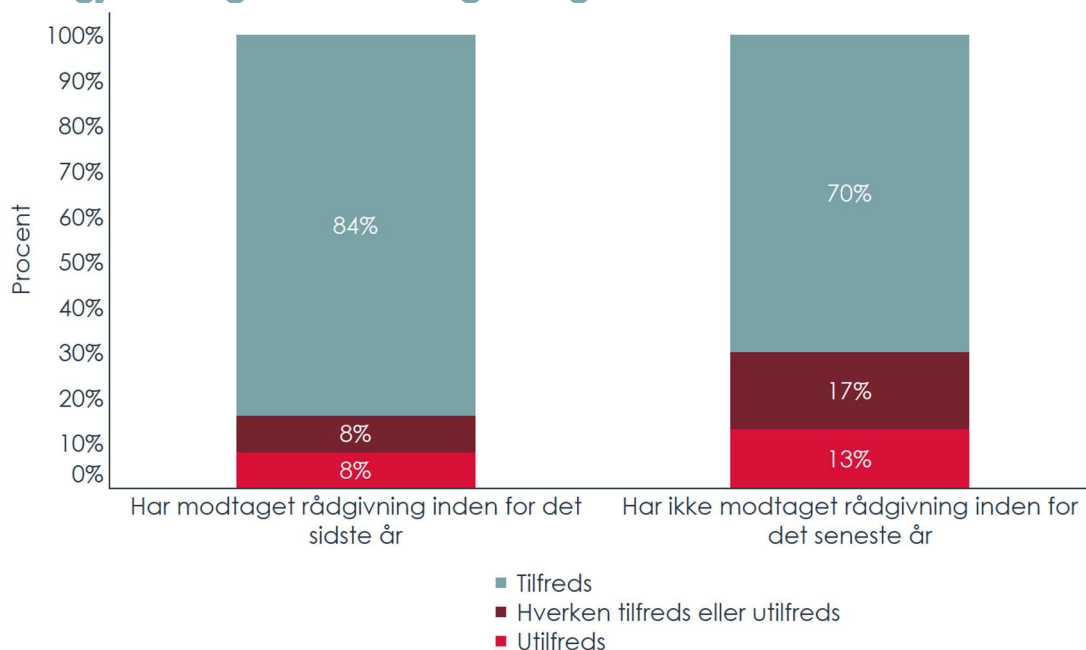


Note: Figuren viser kunders tilfredshed med deres bank afhængigt af, hvor mange bankprodukter de efterspørger fra banken. "Tilfredse" kunder har angivet en tilfredshed på mellem 5 og 7 på en 7-point-skala. "Hverken tilfreds eller utilfreds" har angivet en tilfredshed på 4, mens "Utilfredse" kunder har angivet en tilfredshed på mellem 1 og 3.

Kilde: Spørgeskema af Loyalty Group (2016).

Det kan indikere, at danskere, som bruger deres bank meget og derved har meget kontakt og interaktion med deres bank, oplever en bedre service, end danskere, som f.eks. kun har en løn- eller opsparingskonto og sjældent er i kontakt med deres bank. Dette billede bekræftes i samme undersøgelse af, at 84 procent af de danskere, som havde modtaget rådgivning af deres bank inden for det seneste år, var tilfredse med deres bank, mens det samme kun gjaldt for 70 procent af dem, som ikke havde modtaget rådgivning af banken, jf. figur 24. Endelig er det også muligt at opnå, eller forhandle sig til, bedre priser, hvis man anvender mange produkter i banken. På bankernes hjemmesider fremgår det tydeligt af prislisterne, at der er rabatter at hente på gebyrer mv., hvis man er 'fordelskunde' – altså har mange produkter hos samme bank. Det afspejler, at der er stordriftsfordele for banken, når en kunde har mange produkter, hvormed banken kan tilbyde kunden bedre priser.

**Figur 24 Tilfredshed med banken afhængigt af om kunden har gjort brug af bankrådgivning**



Note: Figuren viser kunders tilfredshed med deres bank, afhængigt af, hvorvidt de har fået rådgivning i banken over det sidste år. "Tilfredse" kunder har angivet en tilfredshed på mellem 5 og 7 på en 7-point-skala. "Hverken tilfreds eller utilfreds" har angivet en tilfredshed på 4, mens "Utilfredse" kunder har angivet en tilfredshed på mellem 1 og 3.

Kilde: Spørgeskema af Loyalty Group (2016).

### Regulering og compliance begrænser konkurrencen

Kunder kan også opleve, at de slet ikke kan få opfyldt deres behov hos konkurrerende banker og realkreditinstitutter. Det kan skyldes forskellige kreditpolitikker, men også reguleringen af sektoren, som bl.a. sætter grænser for de enkelte institutters kreditgivning, andelen af afdragsfrie boliglån, udlånsvækst mv., jf. boks 4. Nye kunder, der søger afdragsfrie lån, kan også risikere at blive afvist i et institut, hvis instituttets kvote for afdragsfrie lån er nået – uanset, at kundernes økonomi i øvrigt er solid. Det kan få banker og realkreditinstitutter til nøje at overveje, hvilke kunder man ønsker at tilbyde f.eks. afdragsfrie boliglån, allerede inden kvoten er nået. Når regulering har karakter af rationering, kan det således medvirke til at hæmme konkurrencen og føre til en lavere kundemobilitet.

Regulering kan også begrænse udvalget af produkter, banken eller realkreditinstituttet kan tilbyde forskellige kunder, hvilket også kan hæmme konkurrencen. Det gælder f.eks. for nogle af de senere års såkaldt makroprudentielle tiltag på boligmarkedet, der har begrænset adgangen for nogle kunder til visse typer af realkreditlån.

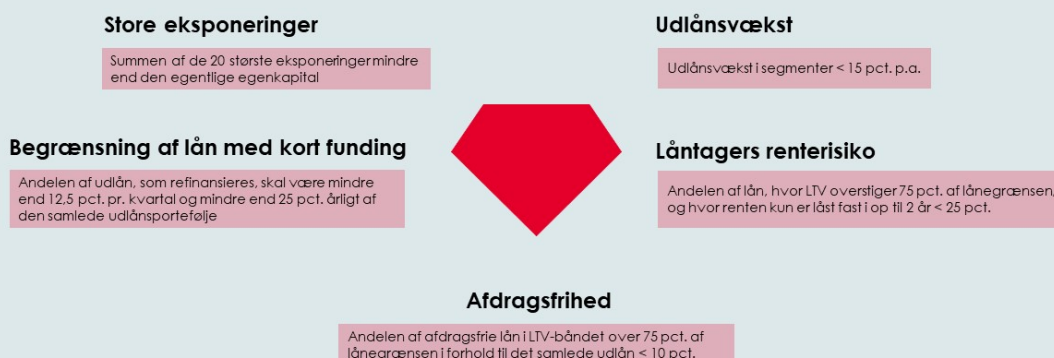


#### Boks 4. Tilsynsdiamanter er eksempel på regulering med karakter af rationering

Finanstilsynets tilsynsdiamanter for henholdsvis penge- og realkreditinstitutter gælder for det enkelte institut og kan i praksis få karakter af rationering på kredit. Finanstilsynet har opstillet fem pejlemærker i hver tilsynsdiamant, som skal begrænse kreditrisikoen i det enkelte institut. Overskrides et eller flere pejlemærker, giver Finanstilsynet først en offentlig risikoplysning efter en individuel vurdering. Finanstilsynet har derefter mulighed for at eskalere sine reaktioner over for det pågældende institut. Finanstilsynet offentliggør, hvilke institutter der overskrider pejlemærkerne.

##### Tilsynsdiamanten for realkreditinstitutter

Afdragsfrie lån er det pejlemærke, hvor realkreditinstitutterne generelt har mindst margen op til grænsen, uden dog at overskride den, jf. Finanstilsynets offentliggørelse ultimo 2019 og institutternes regnskaber for 1. kvartal 2021, hvor det er oplyst. Det kan ikke afvises, at der i praksis kan være tale om rationering på afdragsfrie boliglån, idet flere af realkreditinstitutterne er relativt tæt på deres individuelle grænse. Pejlemærket er defineret sådan, at andelen af afdragsfrie lån, som overskrider 75 procent af lånegrænsen, skal være mindre end 10 pct. af det samlede udlån.



### Tilsynsdiamanten for pengeinstitutter

Generelt har pengeinstitutterne i øjeblikket en pæn margin i forhold til grænseværdierne i de fem pejlemærker med få undtagelser, jf. Finanstilsynets offentliggørelse pr. 30/6-2020.



Men regulering kan også på andre punkter gøre det mere besværligt at skifte bank og realkreditinstitut. Banker og realkreditinstitutter skal bl.a. afdække kundens økonomiske forhold ifølge god skik-reglerne. Som ny kunde skal man derfor levere dokumentation om sin identitet og økonomi, gøres bekendt med en række forhold ifølge lovgivningen og skrive under på en række dokumenter, jf. hvidvaskreglerne. Det er nødvendigt med en omfattende regulering på disse områder. Dels fordi der ofte er tale om store privatøkonomiske beslutninger for kunderne (forbrugerbeskyttelse), og dels af hensyn til kriminalitetsforebyggelse, når en bank eller et realkreditinstitut modtager nye kunder og dermed indgår i nye pengetransaktioner (hvidvaskregler). Det vil med andre ord altid være mere besværligt at skifte bank eller realkreditinstitut, end det f.eks. er at købe en ny bil – til trods for, at sektoren har udviklet flere digitale løsninger, der gør det nemmere.

### Kritiske forbrugere

Det gode spørgsmål er dog fortsat, hvorfor tendensen til at skifte bank eller realkreditinstitut er så høj i Danmark i forhold til andre lande, når kundetilfredsheden er så høj i Danmark – jf. resultatet fra kapitel 1. Det kan der være mange forklaringer på:

Dels kan det skyldes, at danske bankkunder er relativt kritiske. På bankområdet er det oftest utilfredshed med priserne i form af bl.a. renter og gebyrer eller utilfredshed med servicen og særligt rådgivningen, der får danskerne til at skifte udbyder. Kraka Advisory har i en nylig spørgeundersøgelse bedt lidt over 3.000 danskere, som inden for de seneste 15 år har skiftet bank, om at angive én primær årsag til deres seneste bankskifte.<sup>19</sup> Her finder de, at utilfredshed

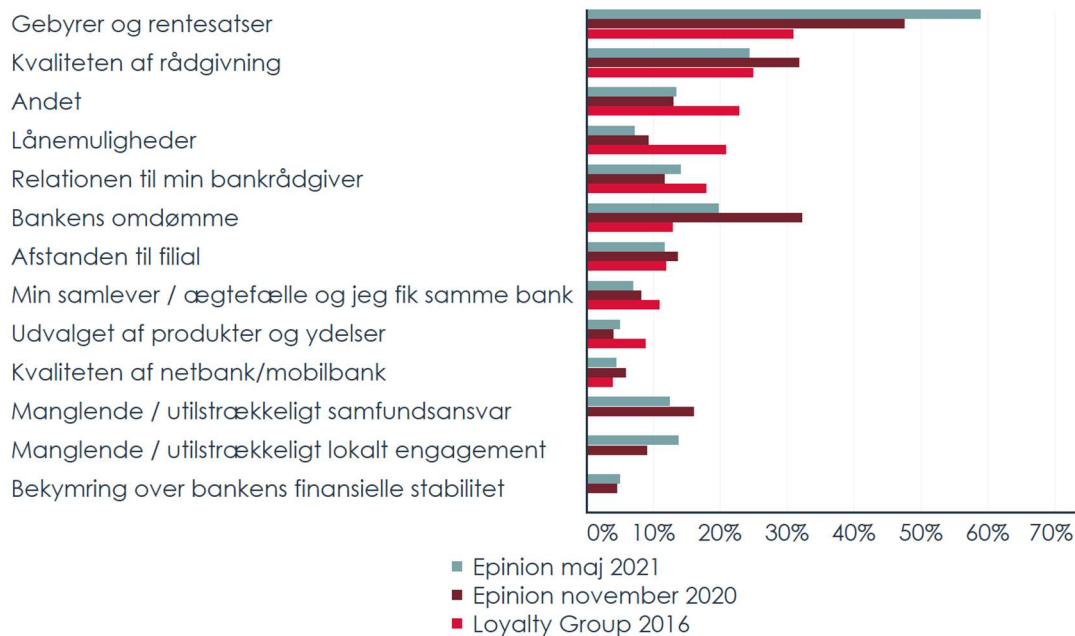
<sup>19</sup> Jf. Kraka Advisory (2021): Den finansielle sektors betydning for samfundet - en samfundspartner?

med rådgivningen eller utilfredshed med renter og gebyrer er de typiske grunde til, at danskere har skiftet bank.

Derudover har Kraka Advisory bedt ca. 840 danskere, som har overvejet at skifte bank, om at angive én primær årsag hertil. Ud over utilfredshed med rådgivningen eller utilfredshed med renter og gebyrer er det også bankers dårlige sager i medierne, som gør, at danskere overvejer at skifte bank. Krakas undersøgelse viser, at det kun er en tredjedel af dem, som overvejer at skifte bank på grund af dårlige sager, der samtidig angiver, at det er meget sandsynligt, at de rent faktisk vil skifte bank. Det kan heller ikke udelukkes, at nogle svarer, at de overvejer at skifte bank som en måde at markere deres utilfredshed med deres banks dårlige sager i medierne. Det stemmer overens med, at de, der faktisk har skiftet bank, langt oftere angiver utilfredshed med rådgivning og priser som den primære årsag.

Tilsvarende undersøgte Loyalty Group i 2016, hvad der var de primære grunde til, at danskerne havde skiftet til deres nuværende bank. Knap en tredjedel svarede, at gebyrer og rentesatser var den primære årsag til bankskiftet, mens en fjerdedel svarede, at det var kvaliteten af rådgivningen, jf. de røde søjler i figur 25. Også lånemuligheder, relationen til bankrådgiveren og serviceniveauet i filialen angav en del danskere som primær årsag til deres bankskifte. Derimod var det kun en ottendedel, der f.eks. angav bankens omdømme som en primær grund til deres bankskifte. Et tilsvarende billede ses af Epinion-undersøgelsen foretaget for Finans Danmark i slutningen af 2020, samt den nyeste undersøgelse fra maj 2021, jf. de mørkerøde og lyseblå søjler i figur 25. Den seneste Epinion-undersøgelse indikerer tilmed, at endnu flere – knap 60 procent af alle, der har overvejet at skifte bank – gennem det seneste år har valgt at skifte bank på grund af gebyrer og rentesatser. Denne tendens hænger givetvis sammen med indførelsen af negative indlånsrenter, hvilket mange også har anført som en specifik årsag til, at de har skiftet bank eller har overvejet at skifte bank.

## Figur 25 Tilfredshed med banken afhængigt af om kunden har gjort brug af bankrådgivning

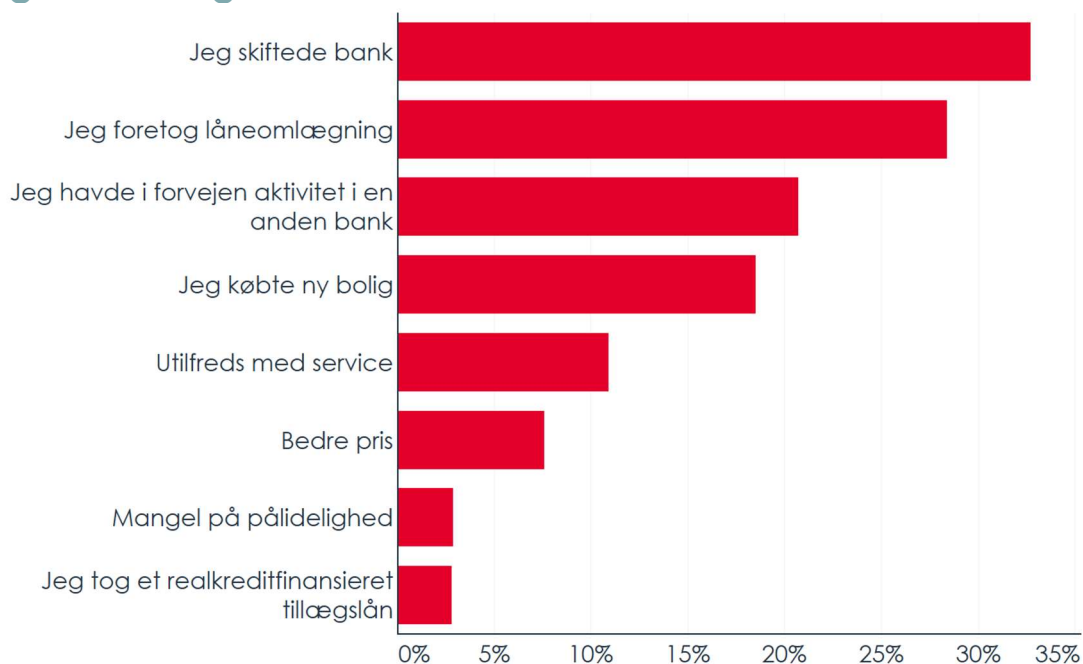


Note: Figuren viser respondenteres svar på spørgsmålet: "Hvad er de primære grunde til, at kunder skifter bank? (Multiple choice)". Epinion er baseret på 328 respondenter, der enten har skiftet bank eller har overvejet det. Undersøgelsen fra Loyalty Group er baseret på 4.371 respondenter. Kilder: Spørgeskemaundersøgelse fra Epinion, hvor respondenterne er blevet stillet spørgsmålet "Har du skiftet – eller overvejet at skifte – bank indenfor de seneste 12 måneder". Undersøgelse fra Loyalty Group.

På realkreditområdet har Epinion tilsvarende spurgt boligejerne om årsagerne til deres skift af realkreditinstitut. Og her har omtrent en tredjedel af de adspurgte boligejere, som har skiftet realkreditinstitut, svaret, at de skiftede som følge af, at de skiftede bank, jf. figur 26. Godt 20 procent har svaret, at de i forvejen havde aktivitet i en anden bank, som de så valgte at skifte deres realkreditlån til.<sup>20</sup>

Kun lidt over 10 procent har angivet service, og lidt over 7 procent har angivet pris som årsag til, at de har skiftet realkreditinstitut – hvilket ellers var hovedårsagerne til, at danskerne skifter bank, jf. ovenfor. Danskerne skifter således realkreditinstitut af væsentligt andre årsager, end de skifter bank. Men et bankskifte kan ofte være anledningen til, at der også skiftes realkreditinstitut.

<sup>20</sup> Fordelsprogrammer – at kunder kan opnå bedre priser og service ved at samle bank- og realkreditprodukter ét sted – er en væsentlig forklaring på dette mønster.

**Figur 26** Årsager til at realkreditlånere skifter institut

Note: Svar baseret på 342 respondenter. Boligejeres svar på spørgsmålet "Hvilke af følgende har været medvirkende til, at du skiftede realkreditinstitut?"

Kilde: Epinion-undersøgelse for Finans Danmark, maj 2021.

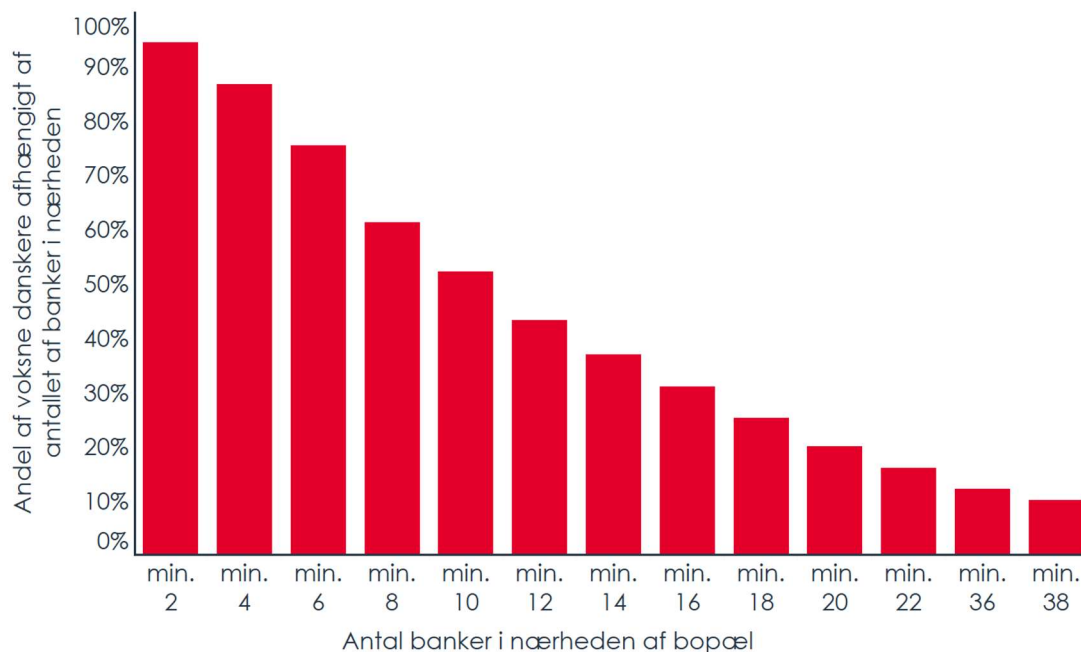
### Mange banker at vælge imellem i Danmark

En anden forklaring på, at der er høj kundemobilitet i Danmark i forhold til andre EU-lande, kan være, at vi i forhold til landets størrelse har relativt mange forskellige banker at vælge imellem. Antallet af banker i Danmark har været faldende over de seneste år, men trods faldet har Danmark fortsat et af de højeste antal konkurrerende banker i Europa set i forhold til landets størrelse.<sup>21</sup> Vores egen analyse af placeringen af bankers filialer viser desuden, at langt de fleste danskere har filialer fra flere forskellige banker placeret i deres lokalområde. Konkret finder vi f.eks., at tre ud af fire danskere har filialer fra seks forskellige banker (eller flere) placeret i deres lokalområde, jf. figur 27.<sup>22</sup> Så selv hvis bankernes lokale tilstedeværelse er afgørende for, hvilken bank folk vælger, har de fleste danskere et stort antal banker at vælge imellem. Hertil kommer så, at på grund af digitaliseringen er fysisk tilstedeværelse af filialer langt fra lige så vigtigt for kunderne i dag, som det var for år tilbage.

<sup>21</sup> Jf. f.eks. Kraka Advisory (2021): Den finansielle sektors betydning for samfundet – en samfundspartner?

<sup>22</sup> For folk i bykommuner definerer vi lokalområdet som værende inden for 5 km afstand. For mellemkommuner antager vi en afstand på 10 km, for landkommuner en afstand på 15 km og for yderkommuner en afstand på 20 km.

**Figur 27 Danskere fordelt efter antallet af banker placeret i deres lokalområde**



Note: Figuren viser andelen af voksne danskere, der bor tæt på filialer fra mindst 2 forskellige danske bank, mindst 4 forskellige danske banker osv. Vi har identificeret adresser på alle filialer af danske banker og herudfra for alle postnumre i Danmark (centerpunkt) beregnet antallet af filialer af forskellige danske banker, der ligger inden for en given afstand. For postnumre i bykommuner er antaget en afstand på 5 km, for postnumre i mellemkommuner en afstand på 10 km, for postnumre i landkommuner en afstand på 15 km og for postnumre i yderkommuner en afstand på 20 km. Disse oplysninger endelig er kombineret med befolkningstal på postnummerniveau.

Kilde: Egne beregninger pba. adresser på alle filialer af danske bank samt befolkningsdata fra Danmarks Statistik.

### Det er nemt at skifte bank og realkreditinstitut

I 2014 etablerede de danske banker en digital løsning, som gør det hurtigt, nemt og sikkert for kunderne at skifte bank.<sup>23</sup> Den digitale løsning kaldes 'e-engagement' og er udviklet af sektorens selskab e-nettet, der også laver andre digitale løsninger som bl.a. NemID nøgleapp'en.

Via e-engagement overfører banker hele kundens engagement digitalt mellem hinanden. Det vil sige både indlån, betalingservices, lån, pension, værdipapirer mv. Systemet sikrer bl.a., at der ikke går noget tabt i skiftet mellem to banker. Sammenlignet med andre EU-lande er dette system unikt.

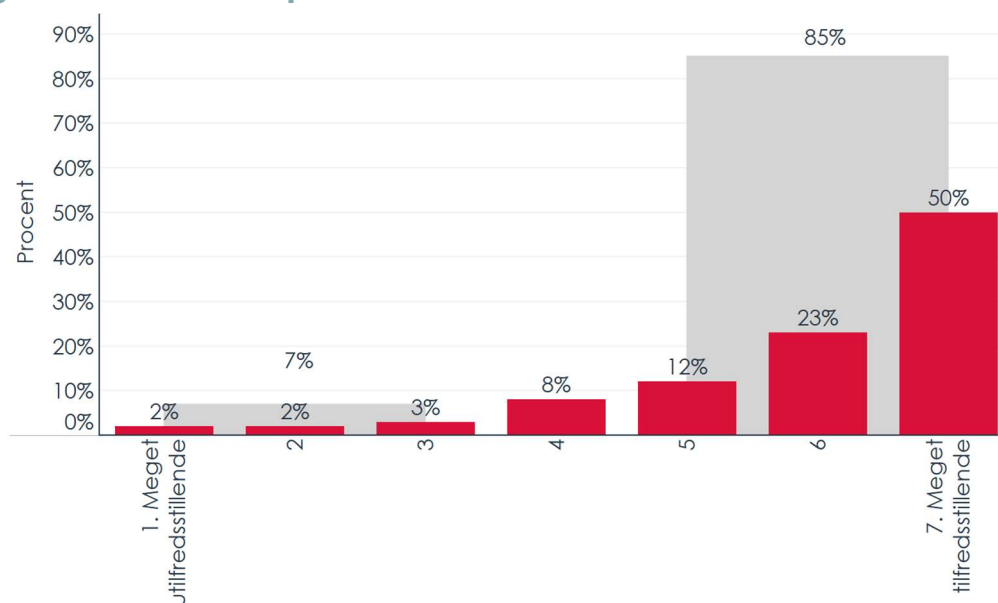
Det er hurtigt og nemt at skifte bank. Ekspeditionstiden for et bankskifte er nedbragt betydeligt, siden systemet gik i luften i 2014. Det tager nu i gennemsnit kun ca. 18-21 kalenderdage at

<sup>23</sup> Løsningen anvendes, når NemKonto eller Betalingservice som minimum flyttes til en anden bank.

skifte bank.<sup>24</sup> Flytning af betalingsoverførsler sker dog senest syv bankdage efter, at den nye bank har modtaget alle relevante oplysninger fra kunden og den hidtidige bank, mens flytning af lån, lån med pant i fast ejendom, pensionsopsparinger og værdipapirdepoter kan tage længere tid. Når først man som kunde har fundet ud af, hvilken bank man vil skifte til, er det den nye bank, som sørger for, at flytningen sker.

At Danmark har en fuldt digitaliseret løsning til bankskifte, ses tydeligt af danskernes opfattelse af bankskifte i flere undersøgelser. I en spørgeskemaundersøgelse af Loyalty Group fra 2016 angav 86 procent af de adspurgte kunder, der havde skiftet bank, at de var tilfredse med bankskiftet – halvdelen angav faktisk, at de var meget tilfredse, jf. figur 28. Et tilsvarende billede ses i en mindre undersøgelse foretaget af Epinion for Finans Danmark i slutningen af 2020. Her svarede knap 55 procent, at de havde oplevet bankskiftet som nemt og hurtigt, mens ca. 35 procent svarede, at de havde oplevet bankskiftet som kun en smule besværligt.

**Figur 28 Kunders oplevelse af bankskifte**



Note: Svar på spørgsmålet, hvor tilfredsstillende et bankskifte er oplevet på skalaen 1-7.  
Kilde: Spørgeskema af Loyalty Group (2016)

Disse tendenser er dog ikke kun et resultat af de seneste års initiativer for at gøre det nemmere at skifte bank i Danmark (indførelsen af e-engagement i 2014 mv.). I en analyse fra 2011 fandt EU-kommissionen allerede dengang, at 91 procent af de adspurgte danskere havde oplevet det som nemt at skifte primær bank og boliglån.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Opgjort af e-nettet på månedsbasis for perioden august 2020–april 2021.

<sup>25</sup> Kilde: EU-Kommissionens "Special Eurobarometer 373 Retail Financial Services", diagram 48, 50, 52 og 54, 2011.

Generelt er det danske bankmarked også internationalt anerkendt for vores gode systemer og procedurer, hvad angår skift af bank og realkreditinstitut. I ovenfor nævnte analyse fra 2011 lå Danmark i top i forhold andre EU-lande, hvad angår kundernes tilfredshed med bankskifte, og i 2012 konkluderede EU-kommissionen, at de danske banker er mere hjælpsomme over for deres kunder end EU-gennemsnittet hvad angår bankskifte: En række testpersoner blev bedt om at spørge ind til processen omkring bankskifte i forskellige banker, og her oplevede 74 procent i Danmark, at de fik information om, hvordan skiftet foregår trin for trin. Det var markant over EU-gennemsnittet på 55 procent.<sup>26</sup>

Også bankernes hjemmesider fik dengang rosede ord med på vejen af EU-Kommissionen. Næsten alle testpersoner i Danmark kunne finde information om bankskifte på de hjemmesider, de besøgte; og hovedparten sagde, at informationen var 'klar og entydig'. Således var den tilgængelige information om bankskifte i Danmark allerede tilbage i 2012 markant over EU-gennemsnittet.

### **Information om priser via online portaler mv.**

Der findes i Danmark en række forskellige online-portaler til sammenligning og indhentning af priser fra forskellige banker, hvilket er med til at skabe gennemsigtighed og øge forbrugernes information om markedet.

Finans Danmark driver prisportalen Pengepriser.dk i samarbejde med Forbrugerrådet Tænk. Den giver forbrugerne mulighed for at sammenligne renter og gebyrer på en række forskellige bank- og realkreditprodukter.

På prisportalen Tjek Boliglån, der drives af Finanstilsynet, kan forbrugerne sammenligne prisen på forskellige boliglån på tværs af institutterne. Det giver låntagerne let adgang til at se priser på boliglån. Varsles der prisforhøjelser på boliglån, skal de ledsages med en henvisning til portalen. På den måde kan forbrugeren skabe sig et overblik over priserne i markedet og vurdere deres egen situation. Det er til gavn for mobiliteten og konkurrencen.

På prisportalen Mybanker kan man indtaste detaljer om sin økonomi og behov og få tilbud fra deltagende banker. Finans Danmark har modtaget data fra Mybanker for perioden april 2019 til november 2020. I perioden benyttede næsten 21.300 boligejere Mybanker for at optimere deres vilkår. Af dem fik to ud af tre et tilbud fra en bank, og mere end hver fjerde kom i dialog med en bank. Med et tilbud fra en potentiel ny bank, og i endnu højere grad efter en dialog med banken, står man som kunde godt rustet til at vurdere, om man kan opnå bedre vilkår ved at skifte udbyder, eller man kan måske blive bekræftet i, at man allerede har gode vilkår hos den nuværende bank.

---

<sup>26</sup> Jf. artiklen: <https://www.berlingske.dk/privatoekonomi/det-er-let-at-skifte-bank-i-danmark>



Det er aktiv forbrugeradfærd – uanset om det ender med et bankskifte eller ej. Kundernes afsøgning af markedet, og bankernes og realkreditinstitutternes forsøg på at tiltrække nye kunder samt fastholde eksisterende kunder er vigtig for konkurrencen og dynamikken i markedet. Ud over de nævnte online-portaler er det også muligt at finde oplysninger om priser på bl.a. LendMe og på de enkelte bankers hjemmesider.

Der er også gjort en række tiltag for bedre prisgennemsigtighed på investeringsområdet – ikke mindst med MiFID II, der trådte i kraft fra 2018. Det betyder, at kunderne får en fuld omkostningsopgørelse af produkt og serviceomkostninger, før de tager deres investeringsbeslutning om en specifik handel, og de modtager en samlet opgørelse af de realiserede omkostninger for alle handler og serviceydelser mindst en gang om året. Især opgørelsen af de realiserede omkostninger kan kunden anvende til at teste, om andre banker kan matche prisen på de tilsvarende services og engagementer i kundens bank.

På dette område har Danmark også været foran resten af EU gennem mange år, ikke mindst hvad angår opgørelse af ÅOP både i producent- og distributionsled. Sektoren har igennem mange år understøttet gennemsigtighed om bl.a. produktomkostninger og afkast via Investering Danmarks hjemmeside, som baseres på frivillig dataindsamling fra sektoren.

At Danmark er et digitalt samfund med højt udviklede digitale løsninger, også på bank- og realkreditmarkedet, understøtter og fremmer således i væsentlig grad en høj gennemsnitlighed og kundemobilitet. Det er nemt for kunderne at finde oplysninger om priser, services etc., og det er nemt, hurtigt og billigt at skifte bank og realkreditinstitut.

## **Skifteomkostninger**

På *bankområdet* er omkostningerne ved at skifte udbyder typisk meget begrænsede. Hvis man har haft en indlånskonto i mere end et år, er det gratis at lukke kontoen med tilhørende betalingsoverførsler som f.eks. Betalingsservice. Kunder kan opleve, at der er omkostninger ved bankskift. Der kan også være omkostninger ved at skifte arbejde, fordi mange har pensionsopsparinger, som er koblet op på den enkelte arbejdsgivers aftaler.

Eventuelle omkostninger, der skal betales til banken, er lave, fordi omkostningerne skal være passende og stå i rimeligt forhold til bankens faktiske omkostninger. Det betyder også, at der er fordelsprogrammer, hvor man som kunde har mulighed for at reducere omkostningerne ved at skifte bank. Det fremgår af bankernes prislister, at der er rabatter at hente på gebyrer mv., hvis man er fordelskunde – altså benytter sig af mange produkter i banken.

Den nuværende bank kan tage betaling for at:

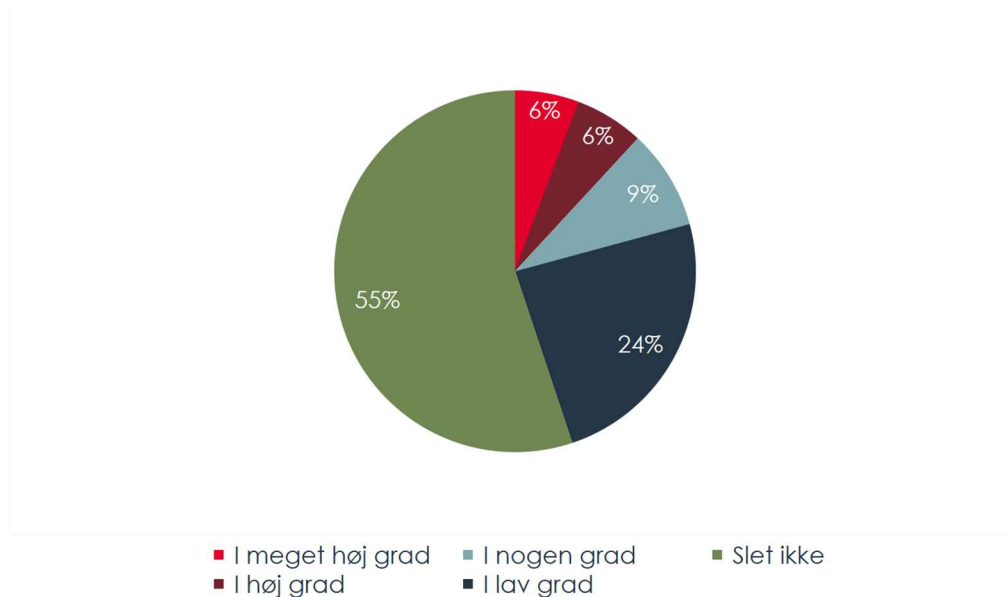
- Afvikle banklån og indfri realkreditlån
- Opgøre og overflytte pensionsopsparinger
- Overflytte værdipapirdepoter (der kan være større omkostninger ved at få flyttet udenlandske værdipapirdepoter).

Den nye bank kan tage betaling for at oprette:

- Kassekredit
- Lån
- Pensionsopsparinger.

Når vi spørger kunder, der har skiftet bank, om de har oplevet det som omkostningsfuldt, svarer otte ud af ti, at de slet ikke eller kun i lav grad oplevede bankskiftet som dyrt, jf. figur 29.

### Figur 29 Kunders oplevelse af omkostningerne ved bankskifte

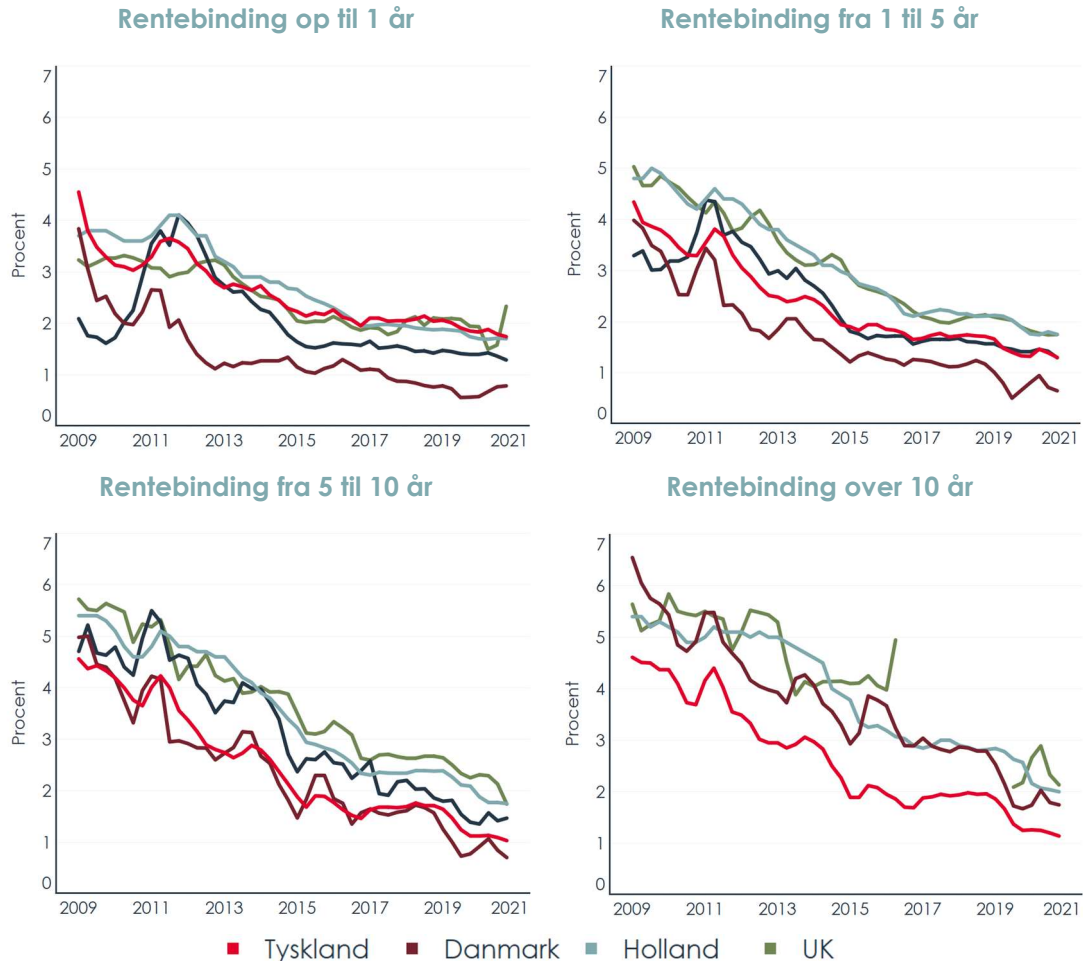


Note: Svar på spørgsmålet: "I hvilken grad synes du, det var dyrt at skifte bank?" for respondenter, der havde skiftet bank.

Kilde: Epinion spørgeskemaundersøgelse, maj 2021.

På realkreditområdet er der i Danmark også meget attraktive priser og gode indfrielsesmuligheder set i forhold til udlandet, hvilket gør markedet for boliglån mere tilgængeligt for alle og bidrager til mobilitet både på boligmarkedet og markedet for boliglån, jf. den internationale sammenligning af priser på boligfinansiering i boks 5 og figur 30.

**Figur 30 Gennemsnitlige renter på nye udlån til boligformål i fire lande**



Note: Danske realkreditrenter er inkl. bidrag. De fire intervaller er opgjort "til og med". For rentebinding over 10 år har hovedparten af de danske lån, der indgår i opgørelsen, en rentebinding på 30 år. I figuren nederst til højre skyldes databrud for UK både, at der ikke har været udlån i denne rentebinding, og at opgørelsen var ophørt for en periode.

Kilde: EMF Quarterly Review.

### Boks 5. Dansk realkredit blandt de billigste boligfinansieringsmodeller i verden

Det danske marked for realkreditlån og prioritetslån giver danske boligejere adgang til meget billige og forbrugervenlige lån set i et internationalt perspektiv. Det anerkendes også internationalt i bl.a. en rapport fra de irske konkurrencemyndigheder, der har sammenlignet forskellige landes markeder for boligfinansiering.<sup>27</sup> Ekspertudvalget om gennemsigtighed og mobilitet på realkreditmarkedet fandt i sin rapport fra 2016, at danske boligejere i en international sammenligning kan opnå fordelagtig finansiering med sikkerhed i fast ejendom, både hvad angår pris og øvrige vilkår, jf. figur 30. F.eks. kan et dansk realkreditlån ikke opsiges af långiver medmindre, det misligholdes. Det er et vilkår, der ikke kendes fra andre lande.

En komparativ analyse fra Deloitte fra 2018<sup>28</sup> viser, at danske låntagere har nogle af de laveste omkostninger, når man ser på de samlede udgifter til stiftelsesomkostninger til udbyderen samt løbende betaling (rente og bidrag) på lånet sammenlignet med andre lande. Realkredit er finansieret ved obligationsudstedelse, og det medfører visse skifte- eller etableringsomkostninger til gengæld for en lav løbende ydelse. Ifølge analysen har danske boligejere på mange punkter lavere skifteomkostninger end boligejere i udlandet. Omlægning af fastforrentede lån og rentetilpasningslån er ifølge analysen væsentligt dyrere i lande som Tyskland og USA, hvor fastforrentede lån også er udbredte.

Låntager kan altid købe sig ud af sit realkreditlån ved at købe lånets bagvedliggende obligationer i markedet. Det kan låntager også udnytte, hvis markedsprisen er til hans eller hendes fordel. Er obligationen bag lånet ikke konverterbar, og er renten faldet, kan markedskursen på obligationen være højere end kursen ved udbetaling af lånet. Det er en markedsomkostning til investorerne, hvis låntager indfrir sit lån til en højere kurs end lånet er udbetalt til – ikke en betaling til realkreditinstituttet. De fastforrentede konverterbare realkreditlån giver låntagerne mulighed for at konvertere, hvilket betyder, at låntagerne både er lukrativt stillet i tilfælde af rentefald og i tilfælde af rentestigninger. Ved rentefald kan kunder med fastforrentede konverterbare realkreditlån omlægge deres lån til lavere rente, som giver kunden lavere ydelse. Afhængig af besparelsens størrelse kan omkostningerne, som er forbundet med omlægningen, i mange tilfælde være tjent hjem i form af besparelser på de månedlige ydelser i løbet af få år. Muligheden for at kunne indfri sit lån før tid på gode vilkår bliver rost af den europæiske forbrugerorganisation for at være smidigt og effektivt<sup>29</sup>. EU-kommissionen har ligeledes særligt fremhævet det danske indfrielsessystem<sup>30</sup>. Danskerne

<sup>27</sup> Competition and Consumer Protection Commission: Options for Ireland's Mortgage Market, juni 2017.

<sup>28</sup> Deloitte: Komparativ analyse af boligfinansiering i udvalgte lande, december 2018.

<sup>29</sup> Mortgage Credit – Report of the Mortgage Funding Expert Group – BEUC Comments, 2007.

<sup>30</sup> White Paper on the Integration of EU Mortgage Credit Markets, 2007 (Annex III, SEC 1634/4).

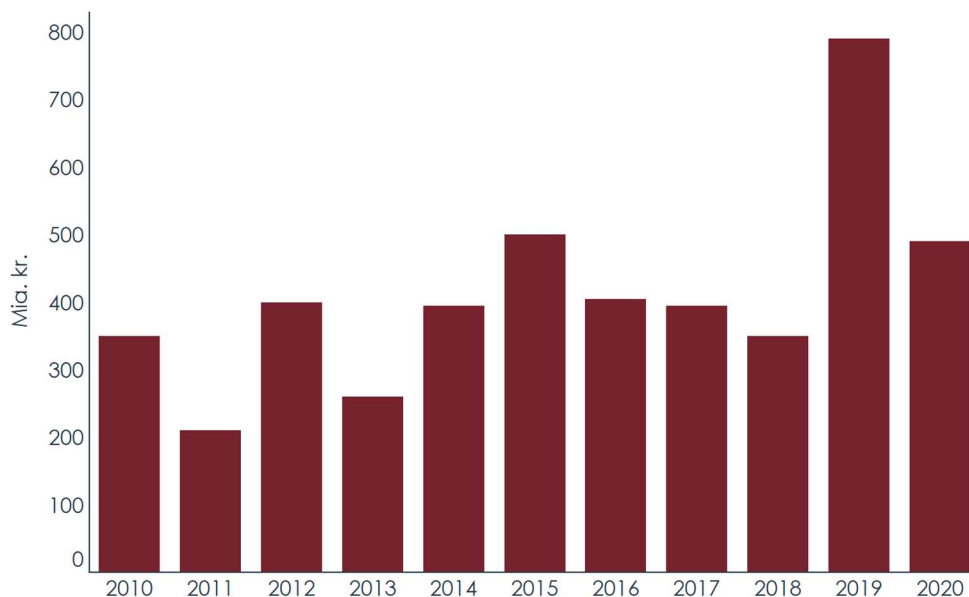
indfrier hvert år realkreditlån for flere hundrede mia. kr., jf. figur 31. Det er vigtigt at bemærke, at skifteomkostninger til bank eller realkreditinstitut kun udgør en begrænset del af omkostningerne til indfrielse og etablering af realkreditlån. Mange omkostninger er afgifter, markedsomkostninger eller markedsbestemte omkostninger. Og kurstab er markedsomkostning i form af betaling til obligationsejerne, jf. detaljer og eksempel i boks 6.

De gode muligheder for omlægning af realkreditlån til lave omkostninger i forhold til mange andre lande er vigtigt for konkurrencen på markedet. Dermed kan kunderne når som helst skifte realkreditinstitut, og det til omkostninger der i et internationalt perspektiv ligger lavt.

I 2019 omlagde rekordmange boligejere deres realkreditlån; der blev i alt omlagt realkreditlån for næsten 750 mia. kr., hvoraf boligejerne tegner sig for 460 mia. kr. Ved omlægninger har låntagerne mulighed for at skifte institut, uden at det koster dem ekstra. Samtidig er processen for låntagerne ved låneomlægning næsten den samme hos nuværende institut og det institut, man skifter til. Så der er en oplagt mulighed for at skifte realkreditinstitut, hvis man som låntager har besluttet sig for at omlægge sit realkreditlån.

Aktiv forbrugeradfærd måles imidlertid ikke alene på, om låntagerne skifter bank. Det er fuldt rationelt, at kunder, der er tilfredse med den samlede pakke, inkl. priser, rådgivning og udvalget af produkter, bliver hos deres nuværende bank og realkreditinstitut.

### Figur 31: Årlige indfrielse af realkreditlån



Note: Indfrielse dækker bl.a. over omlægninger af eksisterende realkreditlån til nye og indfrielse af realkreditlån i forbindelse med ejerskifter.

Kilde: Finans Danmark

**Boks 6. Eksempel på omkostninger ved omlægning af fastforrentet realkreditlån på 1 mio. kr.**

Hvis man i starten af januar 2021 omlagde et fastforrentet 2-pct.-lån med afdrag på 1 mio. kr. med en restløbetid på 27 år til et nyt 30-årigt fastforrentet 0,5-pct.-lån med afdrag, ville omkostningerne til indfrielse af eksisterende lån være i følgende størrelsesorden:

**Indfrielsesomkostninger:**

Faste konverteringsomkostninger:	1.083 kr.
Omkostninger differencerente:	7.541 kr.
Samlede omkostninger før skat	8.624 kr.
Samlede omkostninger efter skat	<b>6.769 kr.</b>

Hjemtagelse af et nyt lån med 0,5 pct. i rente i 30 år med afdrag til optagelseskurs på 97,65 vil give en restgæld på 1.043.929 kr. Etableringsomkostningerne kan være af følgende størrelsesorden:

**Etableringsomkostninger**

Kursskæring	2.166 kr.
Etableringsomkostninger	3.944 kr.
Øvrige etableringsomkostninger	3.844 kr.
Kurtage:	1.500 kr.
Fast tinglysningsafgift:	1.730 kr.
<b>Samlede etableringsomkostninger:</b>	<b>13.184 kr.</b>
Kurstab	23.500 kr.
<b>Sum af samlede omkostninger og kurstab</b>	<b>36.684 kr.</b>

Resultatet af omlægningen er, at den årlige ydelse bliver omkring 6.500 kr. lavere efter skat. Da man efter omlægningen også afdrager omkring 4.250 mere om året, så vil kurstabet og omkostningerne til bank og realkreditinstituttet som følge af omlægningen også være tjent hjem efter omkring fire år i form af mindre ydelsesbetalinger og ekstra afdragsbetalinger.

<b>Samlede omkostninger ved omlægning tillagt kurstab</b>	<b>43.364 kr.</b>
<b>Månedlig besparelse (efter skat) pr. år</b>	<b>6.585 kr.</b>
<b>Ekstra afdrag pr. år</b>	<b>4.255 kr.</b>

Det er vigtigt at bemærke, at det kun er en begrænset del af omkostningerne, som går til bank eller realkreditinstitut. De faste *konverteringsomkostninger* og *etableringsomkostninger* er betaling til realkreditinstituttet, mens posten *øvrige etableringsomkostninger* er betaling til

banken, som formidler lånet. De resterende betalinger og kurstab er afgifter, markedsomkostninger eller markedsbestemte omkostninger.

Differencerenter er en markedsbaseret omkostning, der består af renter på det indfrie lån til udløbet af den termin, hvor lånet er opsagt og renter for placering af provenuet fra det nye lån. Førstnævnte betales direkte til obligationsejerne, da obligationen først udtrækkes ved termin, mens sidstnævnte er en kort rente for en sikker placering (for tiden vil det typisk være en negativ rente).

Kursskæring og kurtage dækker risiko og omkostninger forbundet med realkreditinstituttets adgang til kapitalmarkeder og handel med de obligationer, der finansierer lånet. På obligationslån kan kunderne i nogle tilfælde få udleveret obligationerne og selv stå for salget eller f.eks. benytte en børsmægler. Der er markedsomkostninger forbundet med afregning af realkreditlån og handel med obligationer.

Tinglysningsafgiften er en skat, der betales til staten.

For at kunne udstede realkreditobligationer skal instituttet og de enkelte obligationsserier have en vis størrelse. Investorerne efterspørger store, omsættelige og likvide obligationsserier. Realkreditinstitutterne leverer dette ved at udstede obligationer i serier med faste kuponer på f.eks. 1,0, 1,5, 2,0 pct. osv. Disse konverterbare obligationer er som hovedregel åbne for nye lån, når de handler under pålydende (kurs 100) på markedet.

I eksemplet ovenfor tager låntageren et 0,5 pct. lån hjem til kurs 97,65. Det er fordi markedsrente og dermed den effektive rente på obligationen er lidt højere end den pålydende rente på 0,5 pct. Forskellen på de 2,35 kurspoint kaldes kurstab. Kurstab er ikke en omkostning for låntager - det er betaling til obligationsejerne, hvorved både låntager og obligationsejer hhv. betaler og modtager markedsrenten. Alternativet, hvor realkreditinstitutterne udsteder obligationer med en fast kupon svarende til den aktuelle markedsrente, som kan sælges til kurs 100, fungerer ikke i praksis, da det ville resultere i et meget stort antal små obligationsserier uden, eller med meget lille, investorefterspørgsel/likviditet.

Der er naturligvis omkostninger forbundet med omlægning af realkreditlån. Men der er stor gennemsigtighed om de enkelte omkostningskomponenter for kunderne. Mange af omkostningerne er markedsomkostninger eller er markedsbestemte. Låneomlægninger sker på låntagerens initiativ, når låntageren eksempelvis kan opnå besparelser, hvis renten er faldet. Og som ovenstående eksempel også illustrerer, så er omkostningerne ved låneomlægninger ofte tjent hjem i form af lavere ydelser og højere afdrag, så låntager efter en forholdsvis kort årrække er bedre stillet, end hvis låntager havde holdt fast i sit eksisterende lån.