

# Har du talt med din bank i dag?

Hvornår har du sidst talt med din bankrådgiver under fire øjne? Hvis det er længe siden, er det måske på tide at få lavet en aftale, for der kan være mange penge at spare. Det viser Forbrugerrådet Tænk Penges test af priserne i de danske banker.

Af **Lars Bo Axelholm** · Testansvarlig **Lars Baadsgaard**

**V**i danskere elsker at gå efter de gode tilbud. Måske er det supermarkedets tilbud på Ugens Vin, der får dig til at smide et par ekstra flasker

rødvin ned i indkøbsvognen til fredagshyggen, eller måske kører du ligefrem en lille omvej på vej hjem fra jobbet for at spare 10-15 øre pr. liter benzin, når bilen skal tankes. Mange bække små, som man siger, og hvad, der er sparet, er jo tjent.

Derfor kan det undre, at det halter gevaldigt med at jagte bedre priser på ét af de områder, hvor der virkelig er penge at spare, nemlig vores bankforretninger. En gennemsnitsfamilie, der har en mindre friværddi i boligen, kan i særlige situationer spare næsten 30.000 kroner om året ved at skifte bank. Det afslører Forbrugerrådet Tænk Penges test af priserne hos 29 banker og sparekasser.

“Vores test viser, at der stadig er meget store forskelle i den danske banksektor. Og hvis vi ser på den mest ekstreme situation, hvor en kunde skifter fra testens dyreste til den billigste bank, kan familien spare tæt ved 30.000 kroner om året,” siger projektleder Lars Baadsgaard, testansvarlig hos Forbrugerrådet Tænk. “En mere typisk besparelse vil være omkring

8.000-12.000 kroner årligt ved et bankskifte, så det er langt bedre anvendelse af din tid at undersøge bankens priser end at studere supermarkedernes tilbudsaviser.”

## Lægernes Pensionsbank vinder

Den bank, der kommer bedst igennem testen, er Lægernes Pensionsbank, som er forbeholdt netop læger. Det gør desværre netop denne bank uinteressant for de fleste, men testen afslører, at der er markante besparelser selv ved at skifte fra en bank med et gennemsnitligt prisniveau til en af de billigere banker, der er åben for alle, som for eksempel testens nummer 2, FinansNetbanken.

“En familie, der bor i ejerbolig med mindre friværddi, og som allerede har fået forhandlet gode priser i den Jyske Sparekasse, kan ved at skifte til for eksempel BankNordik potentielt opnå en årlig besparelse på 7.300 kroner om året,” siger Lars Baadsgaard.

Testen viser således, at det er alle, der bør undersøge deres bankforretning.

## Har du stadig gode vilkår?

“Hvis du tror, at du har gode vilkår i din nuværende bank, så brug alligevel testskemaet til at undersøge, om det nu også er virkeligheden.

“  
En typisk besparelse vil være omkring 8.000-12.000 kroner årligt ved et bankskifte.

Lars Baadsgaard,  
projektleder i Forbrugerrådet Tænk

Du behøver ikke nødvendigvis skifte bank, hvis du er godt tilfreds. Men hvis du har været kunde i mange år, opnår du måske ikke længere de priser, der som minimum ligger bedre end de gennemsnitspriser, som er opgivet i testskemaet,” råder Lars Baadsgaard.

“Du kan altså ikke bare læne dig tilbage i den tro, at den flinke bankrådgiver skam ringer af sig selv for at tilbyde nye og bedre vilkår. Der må du som forbruger selv være opmærksom og opsøgende.”

## Gevinst for dig, der bor til leje

Det er ikke kun danskere med store friværdier eller store lån i banken, der bør undersøge markedet. Selv en familie i lejerbolig med et mindre forretningsomfang kan ved at skifte fra for eksempel PenSam Bank til Sparekassen

Thy spare lidt over 2.000 kroner om året. Og det er vel at mærke, selv om PenSam Bank hverken er særligt dyr eller billig for denne familietype.

## Uændret prisniveau

Resultaterne i dette års test ligner i øvrigt resultatet fra en tilsvarende test, der blev gennemført for to år siden. Det var ganske vist andre banker, der løb med sejren i 2013, men billedet var også dengang, at der er mange penge at spare ved at skifte bank. At der stadig er så markante prisforskelle, og at der samtidig ikke spores en stigning i kundernes lyst til at skifte bank, er et tegn på, at konkurrencen i den danske banksektor ikke fungerer godt nok. Det er der flere forklaringer på, mener Forbrugerrådet Tænk.

“Mange forbrugere er ikke rigtigt klar over, hvor meget de betaler til banken i renter og gebyrer. Trods års- og gebyroversigter fra banken har de fleste forbrugere svært ved at finde ud af, om de kan få de samme ydelser billigere et andet sted. De har ganske enkelt ikke overskud til at gennemskue finansjunglen, og derfor opgiver de fleste at optimere deres privatøkonomi ved at skifte bank en gang imellem,” siger Morten Bruun Pedersen, der er senior-

økonom hos Forbrugerrådet Tænk.

## Uigennemsigtigt

Når banker skal fastsætte den pris, du som kunde skal betale for det nye lån, tager bankrådgiveren udgangspunkt i tre fundamentale elementer: De overordnede markedsforhold, hvor stort dit engagement er med banken og endelig din kreditværdighed. Er du en god kunde eller ej? Problemet er, at du ikke på forhånd kan få at vide, hvordan banken vurderer din kreditværdighed.

“Forestil dig, at du går ind i en forretning for at købe en kaffemaskine og ikke på forhånd ved, hvilken pris du skal betale for den. Ekspedienten skal først stille dig en række

spørgsmål og vurdere dig, før du får prisen at vide. Det ville de fleste nok protestere over, men fordi vi har at gøre med bankprodukter, så accepterer danskerne altså vilkårene,” siger Lars Baadsgaard.

“Markedet er ikke transparent, og du skal som forbruger arbejde relativt hårdt for at finde ud af, hvilken pris du vil ende med at blive tilbudt. Det hæmmer lysten til at undersøge markedet og eventuelt skifte bank, og dermed mindskes konkurrencen. I sidste ende betyder det, at vi forbrugere betaler for meget for varerne på hylden i banken. Der mangler enkel og klar information om markedet, og der kan vores test være en god hjælp,” siger Lars Baadsgaard. ■

## Få hjælp til at skifte bank

Forbrugerrådet Tænk har indgået aftale med bankportalen Mybanker.dk om at hjælpe sine medlemmer med at skifte bank – nemt og enkelt.

Hvis du er træt af, at din bank er for dyr, kan du få hjælp til bankskiftet. Du får ikke kun en bil-

ligere bank, du får også 1 års betalingsfrit medlemskab med Forbrugerrådet Tænk Penge.

På [www.taenk.dk/bank](http://www.taenk.dk/bank) kan du læse mere om, hvordan man som medlem kan benytte sig af muligheden for at få hjælp til at skifte bank. Her kan du også læse om de juridiske detaljer.





## Familie med ejerbolig og stor friværdi:

# Spar 24.000 kroner årligt

Ifølge testen kan en gennemsnitsfamilie med stor friværdi i boligen i særlige situationer spare lidt over 24.000 kroner ved at skifte fra den dyreste til den billigste bank.

Af **Lars Bo Axelholm**

Det er Jyske Bank og datterselskabet FinansNetbanken, der ifølge vores test er billigste bankpartner for denne familie, og også Nykredit er et billigt bankbekendtskab for boligejere med stor friværdi. Særligt iøjnefaldende er det, at de store banker Nordea og Danske Bank ligger med et gennemsnitligt prisniveau, der er noget højere end Jyske Bank.

Således vil familien ifølge testens gennemsnitspriser kunne spare cirka 7.000 kroner ved at forlade Danske Bank til fordel for Jyske Bank.

Men hos Danske Bank kan rådgivningsdirektør Mark Namensen ikke genkende, at der skulle være en så markant prisforskel:

“Jeg synes ikke, at testen viser, hvilke banker der er billigst i forhold til den enkelte kunde. Problemet er, at testen tager udgangspunkt i gennemsnitsprisen, og det, mener vi, giver et misvisende billede. Vi er én af de banker, der opererer med et prisspænd, og der kommer vi til at se forholdsvis dyre ud, hvis du blot tager udgangspunkt i gennemsnittet af prisspændet,” siger Mark Namensen.

Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen fra Forbrugerrådet Tænk forstår ikke helt Danske Banks problem med at tage udgangspunkt i gennemsnitspriser.

“For Jyske Bank er der jo også taget udgangspunkt i gennemsnitsprisen, og de to banker er jo altså ligesom alle banker i testen sammenlignet på fuldstændig samme grundlag. Det er vigtigt

for brugerne at kunne sammenligne priserne i forskellige banker, men bankerne vil generelt gerne holde kortene helt tæt ind til kroppen, og det gør det altså sværere for brugerne at købe bankydelser til den bedste pris,” siger Morten Bruun Pedersen.

### Forskelligt fra kunde til kunde

“Det er givet, at der er kunder, der kan finde lavere priser end hos os, men det går bestemt også den anden vej. Hvis du for eksempel ser på et produkt som et billån, som også indgår i testen, dér er der konkurrenter, hvor du som kunde må stille med en stor udbetaling, hvor du hos os kan få finansieret hele bilen,” forklarer Mark Namensen.

*Hvordan skal jeg som kunde i Danske Bank forholde mig, hvis jeg gerne vil have en pris, der minder om prisen hos for eksempel Jyske Bank/Nykredit?*

“Vi vil altid se på, om det er tale om et helkundeforhold, altså kundens engagement, men også vores sikkerhed og kundens betalingsvane og betalingsvilje. Et forbrugslån, hvor der ikke er nogen sikkerhed, vil altid være dyrere end et boliglån, hvor vi får sikkerhed. På den måde sikrer vi, at du får den bedste pris på for eksempel et lån. Og det er klart, at hvis der senere sker noget med din økonomi, og du mener, at du betaler for meget, så er vi altid parate til at tage en dialog,” siger Mark Namensen. ■

## SPØRG ALTID OM ÅOP - Årlige Omkostninger i Procent

Årlige Omkostninger i Procent - også kaldet ÅOP - viser de samlede gennemsnitlige årlige udgifter ved et lån i forhold til det lånte beløb.

Alle udgifter i forbindelse med lånet regnes med - oprettelsesomkostninger, rente og løbende gebyrer.

ÅOP skal oplyses, hver gang du får et lån eller en kredit.

### Hvad kan du bruge ÅOP til?

ÅOP kan bruges til at sammenligne forskellige lån, hvis lånene har samme størrelse og samme løbetid.

Ved hjælp af ÅOP kan du gennemskue, om et lån med lav rente, men store etableringsomkostninger, måske i realiteten er dyrere end et lån med færre etableringsomkostninger, men med en lidt højere rente.

### Kort løbetid - høj ÅOP

Størrelsen på ÅOP er bl.a. afhængig af lånets løbetid.

Ved en kort løbetid vil ÅOP typisk være højere, fordi etableringsomkostningerne her vejer tungt. Omvendt vil ÅOP være tættere på rentesatsen, jo længere løbetiden er, og jo lavere etableringsomkostningerne er.



## Familie med ejerbolig med stor friværdi

### ☛ To voksne og to børn

Indtægt: 500.000-700.000 kr.

Værdi af bolig: 1.600.000 kr.

Pensionsopsparing i bank: 125.000 kr.

Realkredit købt i bank: 1.025.000 kr.

### ☛ Ind- og udlånsprodukter

Bilfinansiering: - 80.000 kr.

Boligfinansiering: - 125.000 kr.

Forbrugsfinansiering: - 30.000 kr.

## Familie med ejerbolig og mindre friværdi:

# Markante forskelle hos de store banker

For en familie, der ikke kan tage yderligere realkreditlån i boligen, er der stor forskel på den årlige udgift hos de store banker. I den mest ekstreme situation er der 30.000 kroner årligt at spare ved at skifte fra dyreste til billigste bank.

Af **Lars Bo Axelholm**

Familien med en mindre friværdi er en modelfamilie, som Forbrugerrådet Tænk Penge har konstrueret for at kunne måle på den økonomiske situation, som rigtig mange danske familier står i.

Nemlig den virkelighed, hvor boligen er belånt til den yderste grænse ved hjælp af realkredit, og der således ikke er friværdi i til yderligere belåning via et realkreditinstitut eller et realkredit-lignende banklån. Hvis familien har yderligere lånebehov, må lånene optages til almindelige og dyrere bankrenter.

Familien med mindre friværdi vil i den mest ekstreme situation kunne spare næsten 30.000 kroner i gennemsnitlige årlige omkostninger; hvis familien flytter fra den dyreste - Saxo Bank - til den billigste - Lægernes Pensionsbank.

Testen viser, at der blandt landets store banker er store prisforskelle. Hos Danske Bank ender gennemsnitskunden med mindre friværdi med at betale ca. 49.000 kroner om året. Det er næsten 75 procent mere end hos Nykredit og knap 47 procent dyrere end hos Nordea.

“Vi er da kede af, at vi med den metode, Forbrugerrådet Tænk Penge har valgt, kommer til at se dyre ud,” lyder det fra Mark Namensen, der er rådgivningsdirektør i Danske Bank.

Han mener ikke, at testen med udgangspunkt i Pengepriser.dk giver et retvisende billede for prisniveauet hos Danske Bank.

“Vores kunder vil ikke opleve de prisforskelle, som testen tegner et billede af, og jeg vil gerne påpege, at vi hos Danske Bank arbejder med et prisspænd, hvorimod nogle af vores konkurrenter opererer med en fast pris på et givent produkt. Vi anvender netop prisspændet for at kunne give den enkelte kunde en så fair pris som overhovedet muligt.”

Mark Namensen bruger en fast pris på et andelsboliglån som et eksempel:

“Hvis du har en fast pris på for eksempel 6,5 procent på et andelsboliglån, så vil kunder, der



## Familie med ejerbolig med lille friværdi

### ☛ To voksne og to børn

Indtægt: 700.000-900.000 kr.

Værdi af bolig: 2.200.000 kr.

Pensionsopsparing i bank: 400.000 kr.

Realkredit købt i bank: 1.760.000 kr.

### ☛ Ind- og udlånsprodukter

Lønkonto med kredit: - 50.000 kr.

Bilfinansiering: - 200.000 kr.

Boligfinansiering: - 250.000 kr.

Børneopsparing: 30.000 kr.

burde tilbydes en lavere rente, end med at betale for meget. Omvendt vil de kunder, der burde betale 8 procent for det samme lån, altså få en rabat, som deres økonomiske situation måske ikke berettiger til,” lyder det fra rådgivningsdirektøren.

### Uigennemskuelige priser for bankkunden

Seniorøkonom i Forbrugerrådet Tænk Morten Bruun Pedersen ser argumenterne fra Danske Bank som et godt eksempel på bankernes uigennemskuelige prisstruktur.

“Da vi tidligere på året spurgte Danske Bank om, hvilke tommelfingerregler de har for at vurdere, om man er en god bankkunde, afviste de at have retningslinjer og Mark Namensen sagde dengang, at det kom an på en snak med kunden. Det er altså umuligt på forhånd for brugerne at gennemskue, om de får den gode eller den dårlige pris, og det gør det meget svært og besværligt at shoppe rundt mellem bankerne. Du ved ikke ud fra hvilke parametre, Danske Bank vurderer dig som kunde, og de mener heller ikke, at du kan bruge gennemsnitspriserne på Pengepriser.dk til at sammenligne priser. De gør det ikke ligefrem nemt for

kunderne at gennemskue priserne,” siger Morten Bruun Pedersen.

### Laveste pris - stor forskel

Forbrugerrådet Tænk Penge-testen for netop denne modelfamilie viser både den gennemsnitlige pris og den laveste pris, som kunder har opnået i de enkelte banker.

For Danske Bank viser det en prisforskel på 17.500 kroner. mellem den gennemsnitlige pris og den laveste pris, som bankens kunder kan få. Det vil altså sige, at Danske Bank-kunden med den absolut bedste kreditværdighed og et stort forretningsomfang slipper 17.500 kroner billigere end den Danske Bank-kunde, som får tilbudt en gennemsnitlig pris i prisspændet i Danske Bank.

“Vi har et prisspænd, der afspejler kundens økonomi, herunder bankens risiko og kundens forretningsomfang med os. Derfor vil der også være forskel på de priser, som vi kan tilbyde vores kunder,” siger Mark Namensen.

### Flere har prisspænd

Danske Bank står i øvrigt ikke alene med dette prisspænd. Det er udbredt praksis, at man →



→ som god kunde kan slippe billigere. Hos Sydbank sparer den gode kunde 10.000 kroner, hos Jyske Bank 8.850 kroner, Nykredit 2.500 kroner, ja, selv hos Arbejdernes Landsbank sparer den rigtig gode kunde 5.500 kroner i forhold til den gennemsnitlige pris.

”Nogle forbrugere vil opleve priser tæt på gennemsnitsprisen, mens andre forbrugere vil få tilbudt eller kunne forhandle sig til lavere priser. Derfor har vi i testen både medtaget gennemsnitspriser og laveste pris som testparametre for familien med mindre friværdis,” forklarer testansvarlig Lars Baadsgaard.

Testen viser, at prisspændet imellem de enkelte banker svinder ind, man ser på de laveste priser. Det kunne tyde på, at der er bedre konkurrence mellem banker, når det handler om at holde på de gode kunder, end der er konkurrence om at fastholde de dårlige kunder.

Hvor gennemsnitsprisen i Danske Bank som nævnt ovenfor er væsentligt højere end for eksempel Nordea, Nykredit og Jyske Bank, så slipper den gode kunde faktisk billigere i Danske Bank end hos den store konkurrent Nordea. Nordea koster 33.500 kroner - mens Danske Bank koster 31.670 kroner. ■

### Gode råd til dit parforhold med banken



#### ✓ Få overblik over alle dine bankforretninger

Hvad betaler du egentlig til din bank hvert eneste år? De fleste bliver overraskede over, hvor mange gebyrer og renter de faktisk afleverer til deres bank.

Du modtager en årlig gebyroversigt fra banken. Brug den som udgangspunkt til at undersøge markedet. Er din nuværende bank blevet for dyr, så vær ikke bange for at bede om bedre priser.

#### ✓ Kom i gang med at skifte bank

Hvis din bank ikke vil give dig en bedre pris, bør du ikke tøve med at skifte til en billigere bank. Testen af bankpriser i Forbrugerrådet Tænk Penge viser, at der er mange penge at spare.

#### ✓ Brug gennemsnits- og laveste pris i testskemaet

Når du forhandler med din nuværende bank eller en anden bank, som du overvejer at skifte til, kan du bruge priserne i testskemaet eller opdaterede priser på prissammenligningsportalen [www.pengepriser.dk](http://www.pengepriser.dk) eller [www.mybanker.dk](http://www.mybanker.dk)

Vær særligt opmærksom på, at du ikke har krav på den laveste pris. Forsøg som minimum at forhandle dig til priser, der svarer til gennemsnittet af alle kunder eller bedre.

#### ✓ Lad din nye bank betale

Nogle banker vil gerne betale alle eller en del af de omkostninger, der kan være forbundet med et bank-skitte – især hvis du er en attraktiv kunde.

## Familie med lejebolig:

# Spar over 4.000 kroner årligt

Selv for en familie, der bor til leje og har et mindre forretningsomfang med banken, kan der være penge at spare ved at undersøge forholdet til banken. I den mest ekstreme situation, hvor familien skifter fra dyreste til billigste bank, er der lidt over 5.000 kroner at spare om året.

Af Lars Bo Axelholm

**B**illigste bank for dem uden ejerbolig er Lægernes Pensionsbank, som er forbeholdt de få, der er så heldige at dele adresse med en læge. Men man behøver ikke flytte til en lille, regional bank eller en ren internetbaseret bank uden filialer for at få en økonomisk fordel. Skifter man fra testens dyreste bank for familien i lejebolig - Alm. Brand Bank - til for eksempel den landsdækkende Sydbank, sparer gennemsnitsfamilien over 4.000 kroner.

”I virkeligheden er jeg faktisk ikke overrasket, for med lige netop denne testfamilie ser det altså ud til, at I rammer forbi vores kerneforretning,” siger Michael Iversen, der er direktør for Alm. Brand Bank.

Han forklarer, at Alm. Brand Bank er bygget op omkring et koncept, hvor man fokuserer på at yde kunderne rådgivning om pension, investering og bolig.

”Det betyder så i denne sammenhæng, at vi kommer ret skævt ud af testen. Jeg må så samtidig sige, at Sydbank ser særdeles skarpe ud på prisen. Hvis der er noget, der overrasker, så er det måske, at prisforskellen til Danske Bank er højere, end jeg havde forventet,” siger Michael Iversen og tilføjer, at det er noget, der vil indgå i bankens kommende prisovervejelser.

Ifølge testen vil en modelfamilie, der bor til leje, kunne spare lidt over 1.500 kroner om året ved at skifte fra Alm. Brand Bank til landets største bank, Danske Bank.

Direktøren slår dog fast, at man hos Alm. Brand Bank ikke har nogen strategi om at være forbeholdt boligejere.

”Jeg vil da gerne slå fast, at vi skam har rigtig

mange glade kunder, der bor til leje. Men de har så et større forretningsomfang i form af investeringer eller pensioner, og det bliver så ikke fanget i testen her. Ligesom andre banker, belønner vi volumen,” siger Michael Iversen.

Samtidig viser testen et omvendt billede for kunder, der bor i ejerbolig. Testen viser nemlig, at for en familie i ejerbolig med mindre friværdis vil Alm. Brand Bank i gennemsnit være lidt over 5.000 kroner billigere end Sydbank og knap 13.000 kroner billigere end Danske Bank. ■



### Familie med lejebolig

#### ➤ To voksne og to børn

Indtægt: 300.000-450.000 kr.

Pensionsopsparing i bank: 50.000 kr.

#### ➤ Ind- og udlånsprodukter

Lønkonto med kredit: - 20.000 kr.

Bilfinansiering: - 25.000 kr.

Forbrugsfinansiering: - 15.000 kr.

Opsparing uden binding: 10.000 kr.



# Sparede stort på at skifte bank

Anna Ørsted havde en drøm om at renovere sit køkken, men den gamle bank smækkede lånekassen i. I frustration gik hun længere ned ad gaden til en ny bank, hvor hun både fik lån og lavere renter.

Af **Lars Bo Axelholm** Foto **Kim Vadskær**

**A**nna Ørsted er dét, som hun selv kalder en 'typisk bankkunde'. Hun har styr på økonomien og er ikke sovset ind i hverken kreditkort eller forbrugslån med vanvittige renter. Alle regninger klares med Betalingservice, og ellers betjener Anna, som de fleste andre, sig selv via netbanken. Forholdet til banken er ikke noget, som hun bruger meget tid på, men da hun i efteråret 2014 bad sin bank gennem mange år om et lån til en ombygning af køkkenet, blev forholdet pludselig sat på en gevaldig prøve.

"Jeg havde været kunde i min gamle bank, nærmest siden jeg blev født, og jeg havde jo lånt pengene til at købe andelslejligheden hos banken. Men da jeg så bad om at få lov til at låne penge til ombygning af køkkenet, synes jeg ikke, at de var lydhøre," forklarer Anna.

Beskeden fra den gamle bank var, at Anna kunne låne 50.000 kroner til ombygningen. Det var, hvad hendes økonomi kunne bære. Og samtidig ville det betyde, at Annas andelslejlighed var belånt op til sidste krone i andelsværdien.

"Jeg blev sur og skuffet. For der var jo tale om, at jeg gerne ville forbedre lejligheden, og jeg kunne ikke få lavet min ombygning for 50.000 kroner. Jeg synes faktisk ikke, at rådgiveren satte sig ind i mine forhold eller lavede en ordentlig vurdering af min situation," siger Anna Ørsted.

"Al kommunikation med rådgiveren foregik via e-mail, og det var efterhånden blevet et meget upersonligt forhold, jeg havde til min bank. Da jeg købte lejligheden, havde jeg en god bankrådgiver, som jeg kendte fra den lokale filial, men hun var stoppet. I stedet blev jeg betjent af et team af rådgivere, så jeg vidste aldrig, hvem jeg fik fat i."

## Skiftet lå i luften

Anna Ørsted havde i en periode haft en fornemmelse af, at hun betalte for meget for sine andelsboliglån. Gennem venner og bekendte



fandt hun ud af, at andre banker kunne tilbyde lavere renter på andelsboliglån.

"Jeg var i forvejen en smule træt af min gamle bank, men i en travl hverdag kræver det overskud at lede efter en ny bank. Da de så ikke ville låne mig mere end 50.000 kroner, begyndte jeg at se mig om."

I sin postkasse fandt Anna en tryksag fra Arbejdernes Landsbank, der netop reklamerede med lave renter for andelsboligejere.

"Det var en lille flyer, hvor der stod noget om at føre sine drømme ud i livet. Dét var lige en reklame, der ramte mig, og jeg sendte banken en e-mail, og fem minutter senere var der svar. Bankrådgiveren ville gerne se mig til et møde, hvor vi kunne tale om, hvordan hun kunne hjælpe mig."

Mødet med den nye bank blev en positiv overraskelse for Anna:

"Jeg blev overrasket over, at en bank kunne være på den måde. Den kvindelige bankrådgiver lyttede interesseret til mine planer om ombygningen af min lejlighed, og så svarede

hun, at det ville hun da gerne hjælpe mig med. Jeg skulle bare komme med nogle billeder og plantegninger. Det var en helt anden interesse end den, min gamle bank udviste."

## Sparede på at flytte lånet

Hos Arbejdernes Landsbank blev Anna tilbudt et ombygningslån til andelsboliger, og samtidig blev hun tilbudt en væsentligt lavere rente.

"Hvis jeg blot flyttede mit eksisterende lån, ville jeg spare 300 kroner om måneden. På grund af de lavere renter i Arbejdernes Landsbank kunne jeg låne 75.000 kroner, få ti års kortere løbetid på lånet og stadig sidde med den ydelse, som jeg havde på de gamle lån," siger Anna.

"Men det var faktisk bankrådgiveren, der sagde, at når jeg nu var i gang med at bygge om, så skulle jeg også gøre det ordentligt. Og så blev vi enige om, at jeg skulle låne 160.000 kroner for at få realiseret min drøm med ombygningen. For at teste om jeg kunne klare den højere ydelse, aftalte vi, at banken skulle trække beløbet fra min konto i nogle måneder, for at jeg kunne se,

om jeg kunne klare at undvære de ekstra penge. Det gik fint, og så faldt det hele på plads." For at Anna kunne få sit ombygningslån, skulle hun flytte alle sine bankforretninger til Arbejdernes Landsbank - men det var ikke den store opgave.

"Bankrådgiveren klarede det hele. Det værste for mig var bare, at jeg fik nyt dankort, og det tog lidt tid at få ændret betalingskortet rundt omkring på de onlinebutikker, hvor man har opgivet sit dankort-nummer."

"Jeg er godt klar over, at Arbejdernes Landsbank tjener penge på mig, men jeg kan godt lide, at det er en personlig betjening og ikke bare en stor pengemaskine. Det handler om min økonomi og mine penge. Jeg tjener ikke kassen, så jeg sætter pris på, at banken forvalter mine penge ordentligt. Jeg synes, det er ret tankevækkende, at bare fordi jeg skifter bank, så falder renten på andelsboliglånet med fire procent. På mig virker det, som om jeg blev udnyttet i den gamle bank. Jo lavere indtægt du har, desto højere renter skal du betale, og det, synes jeg faktisk, er frækt." ■

# Danskerne tøver med at skifte bank

En analyse af konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udarbejdede i 2013, konkluderede, at bankerne ikke konkurrerer på prisen, og at danskernes har uvilje mod at skifte bank. Det er med til at hæmme konkurrencen i banksektoren.

Af **Lars Bo Axelholm**



**K**onkurrence og Forbrugerstyrelsens undersøgelse fra 2013 viste, at hver tiende forbruger i Danmark havde skiftet bank inden for de seneste to år, hvilket er et lavere antal end i de fleste andre europæiske lande.

To ud af ti havde overvejet et bankskifte, mens hele syv ud af ti forbrugere hverken havde skiftet bank eller overvejet det. To ud af tre havde ifølge analysen haft den samme bankforbindelse i mere end ti år.

Forbrugerrådet Tænk har i flere år arbejdet for at få flere danskere til at skifte bank og udfordre bankerne på deres priser, men det er ikke nogen hurtig overstået kamp, har seniorøkonom i Forbrugerrådet Tænk Morten Bruun Pedersen erkendt.

"Modstanden mod bankskifte ligger desværre både hos bankerne og hos forbrugerne selv. Det ses som noget uoverskueligt at skifte bank, og bankernes prisstrukturer gør det samtidig svært at gennemskue for den enkelte forbruger, om der reelt set er penge at spare. Samtidig har vi også set, at der er en gruppe af danskere, som bankerne slet ikke er interesserede i," fortæller Morten Bruun Pedersen og henviser til en kampagne, hvor Forbrugerrådet Tænk forsøgte at hjælpe 11 husstande gennem et bankskifte.

"Selv om flere banker i første omgang reagerede positivt og tilbød forbrugerne i vores kampagne en bedre pris, så trak flere af bankerne følehornene til sig, da det kom til et reelt bankskifte. Så er det gået bedre med det samarbejde

som Forbrugerrådet Tænk har indledt med bankportalen Mybanker.dk, hvor man som medlem af Forbrugerrådet Tænk kan få hjælp til at gennemføre bankskiftet hos Mybanker.dk," fortæller Morten Bruun Pedersen.

## Trofaste lånere

Analysen fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen viser, at vi danskere er meget trofaste, når vi har brug for et lån. Knap fire ud af fem kontakter nemlig kun én bank, når der skal indhentes lånetilbud, og det er den bank, hvor man i forvejen er kunde. Tre ud af fem er endda sikre på, at de har købt det bedste lån til prisen - de fleste uden at forhandle om pris eller vilkår.

Mange danskere er af den overbevisning, at et godt personligt forhold til bankrådgiveren er en forudsætning for at låne penge, og at indhentning af andre lånetilbud vil ødelægge det forhold. Knap hver tredje danske forbruger har det på den måde ved optagelsen af et lån.

"Forbrugerne taler meget om at skifte bank, når de henvender sig til os. Men for rigtig mange bliver det aldrig rigtig til noget," siger Morten Bruun Pedersen.

"Og det er en skam, for det er ikke så besværligt, som mange måske forestiller sig."

Ifølge analysen fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan forbrugerne faktisk skifte bank relativt hurtigt. Af de danskere, der faktisk havde skiftet bank, havde 40 procent kun brugt to timer på opgaven, mens knap 30 procent havde brugt mellem to og fem timer. ■