

Inferenties in een hypotheekofferte:

Een onderzoek naar het bevorderen van de begrijpelijkheid

Door: Anne Polman
3402479

Opleiding: Universiteit van Utrecht
Faculteit Geesteswetenschappen
Bachelor Taal- en Cultuurstudies (Communicatiekunde)

Beoordelaar: Dhr. H.L.W. Pander Maat

Datum: april 2011

Samenvatting

In dit eindwerkstuk heb ik onderzocht of het expliciet maken van inferenties bijdraagt aan een meer begrijpelijke hypotheekofferte van de ABN AMRO. Een analyse van het document liet zien dat er weinig coherentie is tussen verschillende delen van de hypotheekofferte en hypotheekinformatie is over het algemeen moeilijk. Op basis van de principes van Britton en Gülgöz (1991) heb ik manipulaties aangebracht in het document. De proefpersonen zijn gecategoriseerd in proefpersonen met voorkennis en proefpersonen zonder voorkennis. De proefpersonen ontvingen de principeversie of de originele tekstversie met daarbij een begripstest met vragen die de manipulatie toetsten. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat er geen voorkennis- of versie-effecten zijn op de begripstoets. Wel lijken proefpersonen met voorkennis de principeversie sneller te maken. Mijn conclusie is dat de hypotheekofferte niet begrijpelijker is zonder inference calls.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Theoretisch kader	7
3. Onderzoeksvragen en hypotheses	10
4. Operationalisering	11
4.1 Materiaal	11
4.2 Meetinstrument	15
4.3 Proefpersonen	16
5. Afname	17
5.1 Procedure	17
5.2 Ervaringen	17
5.3 Verwerking gegevens	17
6. Resultaten	18
6.1 Gelijke groepen	18
6.2 Betrouwbaarheid	19
6.3 Analyses	19
6.4 Interpretatie	22
7. Conclusie en discussie	25
7.1 Beantwoording hoofdvraag	25
Deelvraag 1	25
Deelvraag 2	25
Deelvraag 3	26
7.2 Foutenanalyse en vervolgonderzoek	27
8. Literatuurlijst	28
9. Bijlage	29
• Principe tekstversie, pag. 30-40	
• Originele tekstversie, pag. 41-51	
• Begripstest, pag. 52	

1. Inleiding

Een hypotheek

Je gaat voor het eerst in je leven een huis kopen. Deze situatie brengt een hoop stress met zich mee, want er moeten veel keuzes worden gemaakt. Een huis uitkiezen is je doel, maar wat er allemaal bij komt kijken had je misschien niet verwacht. De papieren rompslomp die gepaard gaat met het kopen van een huis is niet misselijk. Toch is het van groot belang om als starter op de huizenmarkt goed geïnformeerd te zijn. Er zijn diverse aanbieders van hypotheek en ieder heeft zijn eigen manier van informeren. Maar dat je goed geïnformeerd moet worden staat buiten kijf. Helaas hebben aanbieders van hypotheek in het verleden veel fouten gemaakt, waardoor onder andere de crisis in Amerika ontstond. Tegenwoordig weten gelukkig de meeste burgers dat – vooral – banken graag aan hun klanten willen verdienen. Het is dus noodzakelijk dat consumenten van een hypotheek goed begrijpen waar ze uiteindelijk hun handtekening onder zetten.

Matige gebruiksvriendelijkheid

De Autoriteit Financiële Markten is een instantie die zich bezig houdt met “eerlijke en transparante financiële markten”. Een markt waar de AFM op focust is de hypotheekmarkt, zij controleren onder andere of de aanbieder van een hypotheek de consument goed informeert. Het komt namelijk nog steeds voor dat hypotheekaanbieders impliciet zijn over bepaalde informatie en het de consument niet gemakkelijk maken. Uit het onderzoek van Pander Maat e.a. (2009), in opdracht van de AFM, blijkt dat hypotheekinformatiepakketten niet klantvriendelijk zijn. In dit onderzoek werd onderzocht of de hypotheekinformatie gebruiksvriendelijk was. Er werden drie hypotheekinformatiepakketten van verschillende aanbieders (ABN AMRO, ING en WestlandUtrecht) geanalyseerd op vindbaarheid en begrijpelijkheid (pag. 14 en 15). Uit het onderzoek kwamen twee hoofdbevindingen (pag. 6). Ten eerste leek de hypotheekinformatie niet overeen te komen met de voorkennis en het taalgebruik van de klanten. Daarnaast sloot de opbouw van het informatiepakket niet aan bij de gebruikersvragen van de hypotheekconsumenten. Om de hypotheekinformatie voor consumenten gebruiksvriendelijker te maken werd als interventie een hypotheekleeswijzer voorgesteld (pag. 58).

Herschrijven van informatie

De mogelijkheid om een hypotheekleeswijzer te integreren is onderzocht door de Boer (2011). In haar scriptie is uiteengezet aan welke tekstdoelen, consecutieve doelen en organisatiedoelen een leeswijzer moet voldoen. De Boer (2011) heeft de mogelijkheden in de praktijk getoetst bij de ABN AMRO. Er is gekeken hoe de informatiepakketten geherstructureerd konden worden en of een productleeswijzer een goede optie was om de informatiepakketten te verbeteren (pag. 57). Het

integreren van een leeswijzer bleek een probleem te zijn voor de ABN AMRO, want het onderhoud en het beheer ervan was te complex vanwege verschillende afdelingen, belangen en verantwoordelijkheden (pag. 59). In plaats van een leeswijzer implementeren, besloot de bank om zijn medewerkers op taal cursus te sturen. Deze cursus werd gegeven door BureauTaal en had het doel om alle onderdelen van een hypotheekinformatiepakket op het “taal-niveau B1” te krijgen. De ABN AMRO wilde haar medewerkers namelijk zelf de documenten laten herschrijven. Dit plan werd breed uitgemeten door de marketing afdeling: voordat er een letter was herschreven waren er al verschillende soorten reclamecampagnes.

De offerte

Een onderdeel van het hypotheekinformatiepakket is de offerte. ABN AMRO heeft ook dit document herschreven (de Boer, pag. 81). Zo is er een ‘voorbrieft’ toegevoegd aan de offerte. In de voorbrieft worden opties genoemd waar de klant terecht kan met zijn vragen. Deze mogelijkheden zijn weergegeven in tabelvorm. Ten tijde van het onderzoek van de Boer (2011) was de offerte nog niet compleet herschreven, maar was al wel bekend dat er een samenvatting aan de offerte toe zou worden gevoegd. Ook wordt per hypotheek gedetailleerder uitgelegd wat de hypotheek inhoudt. Bovendien worden hypotheeken uitgelegd aan de hand van drie kenmerken: lenen, rente en aflossen. De Boer (2011) schrijft in haar onderzoek dat de herschreven offerte op deze wijze aan een aantal ‘hypotheekleeswijzer-doelen’ voldoet qua pakketinzicht, maar “niet zozeer qua hypotheekinzicht” (pag. 81). Om gebruikersvragen van hypotheekconsumenten te beantwoorden is het kenmerk ‘hypotheekinzicht’ juist essentieel.

Verbeteringen

Om erachter te komen of de offerte van de ABN AMRO enig hypotheekinzicht biedt, heb ik - als leek in hypotheeken – een offerte grondig bestudeerd. De offerte was gericht aan de heer Janssen en mevrouw van der Linden, zij wilden een hypotheek van €200.000. De offerte heb ik eerst globaal gelezen en daarna nogmaals grondig gelezen. Mijn intentie was om de hypotheek die werd aangeboden volledig te begrijpen, op basis van dit document. In een werkelijk hypotheekproces ontvangen consumenten een offerte meestal nadat een gesprek met een hypotheekadviseur heeft plaatsgevonden. Hier ben ik mij van bewust, maar de ABN AMRO kan er mijns inziens niet vanuit gaan dat consumenten ‘alles’ uit een dergelijk adviesgesprek onthouden. Tijdens het lezen bleek al snel dat ik, zonder enige vorm van hulp, simpele vragen die bij me opkwamen niet kon beantwoorden. Vragen die opkwamen waren bijvoorbeeld: waar bestaat het maandbedrag uit? Wat is het verschil tussen leningdeel 1 en leningdeel 2? Hoeveel moeten de klanten betalen voor de Aflossingsvrije Hypotheek? Om toch antwoorden op mijn vragen te krijgen heb ik geen voorwaarden

of andere soortgelijke documenten geraadpleegd, maar experts uit mijn omgeving. Hierdoor heb ik nu basiskennis van hypotheken en de kennis die nodig is om de offerte compleet te doorgronden.

Ook heb ik een recente offerte van de SNS Bank vergeleken met de offerte van de ABN AMBRO, zodat ik ook een idee kreeg van verschillen tussen banken. De offerte van de ABN AMBRO leek op het eerste gezicht overzichtelijker en in begrijpelijker taal geschreven. De specifieke componenten van de offerte die moeilijk te begrijpen zijn, waren:

- Samenvatting offerte
- Kosten Nationale Hypotheek Garantie
- Eerder terugbetalen van de lening (= vervroegde aflossing)
- Hogere inschrijving (= de bank meer zekerheid geven dan nu nodig is)
- Kostenoverzicht bij offerte 700.143.735

De componenten 'Samenvatting offerte' en 'Kostenoverzicht' zijn op zo'n manier geschreven dat er geen samenhang is tussen deze twee componenten van de offerte. Hierdoor is er ook weinig samenhang tussen de beschrijving van de drie afzonderlijke leningdelen, de 'Samenvatting offerte' en het 'Kostenoverzicht'. Het resultaat is dat er geen duidelijke verwijzing is naar dezelfde entiteiten binnen de offerte, zoals de rente die maandelijks betaald moet worden. De afstand tussen deze entiteiten is groot, waardoor het begrijpen van de complete offerte nog lastiger wordt gemaakt.

2. Theoretisch kader

Inference calls

Er is veel onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid van teksten. De problemen die zich voordoen in de hypotheekofferte worden in de literatuur beschreven als het ontbreken van coherentie, of terwyl: samenhang. Ik zal mij in dit theoretisch kader voornamelijk richten op het onderzoek van Britton en Gülgöz (1991). Britton en Gülgöz (1991) doen onderzoek naar inferenties in leerteksten. Inferenties zijn mentale verbanden die worden gelegd tussen bijvoorbeeld twee zinnen. Deze verbanden kunnen expliciet gemaakt worden door signalen in de tekst, maar de verbanden kunnen ook impliciet worden gelaten. Britton en Gülgöz (1991) noemen impliciete inferenties “inference calls” (pag. 329), omdat deze inferenties ‘vragen’ om voorkennis of in het algemeen wereldkennis. De auteurs geloven dat coherente teksten makkelijker te leren zijn; ze verwachtten dat teksten met weinig ‘inference calls’ meer leerbaar zijn. Kintsch en Rawson (2005) spreken ook over inferenties, en zeggen dat inferenties nodig zijn voor het construeren van een coherent situatie model: *Inferences are necessary in constructing the textbase (at both the micro and macro levels), and they play a crucial role in forming a coherent situation model. Texts are almost never fully explicit, so there are always gaps* (pag. 219). Dit “gap filling” kan op vier manieren volgens Kintsch en Rawson(2005). Ten eerste kan een inferentie automatisch worden gelegd (snel en eenvoudig), maar het kan ook op een gecontroleerde manier gebeuren (vraagt meer energie). Ten derde zijn er kennisgebaseerde inferenties (voorkennis) en tot slot zijn er tekstgebaseerde inferenties (context).

Principes

Britton en Gülgöz (1991) baseren hun onderzoek op voorgaande onderzoeken, uitgevoerd door Miller en Kintsch (1980) en Kintsch en van Dijk (1978). Miller en Kintsch (1980) hebben een computerprogramma ontwikkeld dat het maken van een mentale representatie simuleert, zoals een mens dat zou doen. Britton en Gülgöz (1991) hebben vanuit dat programma principes geformuleerd. Als een tekst aan deze principes voldoet, wordt de tekst door het computerprogramma geaccepteerd (pag. 332). Deze principes namen Britton en Gülgöz (1991) als uitgangspunt voor de teksten in hun experimenten. Principe 1 houdt in dat bij twee opvolgende zinnen, de tweede zin een letterlijke referent moet bevatten van de zin ervoor (pag. 331). Principe 2 is het oud-nieuw principe. Met het oud-nieuw principe stel je de delen van een zin zo op dat eerst het oude gedeelte wordt herhaald (connectie maken met mentale representatie) en daarna nieuwe informatie naar voren komt. Als dit andersom gebeurt is het een extra belasting voor het werkgeheugen, omdat die de nieuwe informatie eerst in het geheugen moet opslaan (pag. 331). Het derde principe houdt in dat impliciete

referenties, expliciet moeten worden gemaakt. Zie onderstaande principes met voorbeelden (pag. 332).

Principe 1: Maak het de lezer zo makkelijk mogelijk

Voorbeeldzin ABN AMRO zin één	Voorbeeldzin ABN AMRO zin twee
“De kosten voor <i>de notaris</i> moet u zelf betalen”	“ <i>De notaris</i> zal u een overzicht van zijn kosten geven”

Principe 2: Het oud-nieuw principe

Voorbeeld ABN AMRO zin één	Voorbeeld ABN AMRO zin twee
“Wij kunnen u pas de lening geven als alle formulieren en documenten zijn ondertekend en in ons bezit zijn”.	“ <i>Wanneer alle formulieren en documenten zijn ondertekend en in ons bezit zijn</i> , kan het zijn dat u nog formulieren moet invullen.”

Principe 3: Maak impliciete informatie expliciet

Voorbeeld ABN AMRO zin één	Voorbeeld ABN AMRO zin twee
Als in de door u gesloten (voorlopige) koopovereenkomst een ontbindende voorwaarde voor de financiering is opgenomen,	moet u er voor zorgen dat de door ons benodigde <i>bovenstaande</i> documenten ruim voor de einddatum van deze ontbindende voorwaarde in ons bezit zijn.

Aan de hand van deze principes hebben de auteurs vanuit de originele versie een ‘principeversie’ geconstrueerd. Daarnaast waren er nog twee versies die meer als controle teksten dienden. De tekst die in het eerste experiment werd gebruikt komt uit een geschiedenisboek. In dit huidige onderzoek is totaal geen sprake van wereldgeschiedenis, toch zijn de experimenten van Britton en Gülgöz (1991) vanwege het onderzoeksontwerp en de resultaten zeer van belang. Er waren in totaal 170 proefpersonen en zij werden verdeeld over verschillende testen. Zo ontstond experiment één uit een free recall (opschrijven wat je hebt onthouden), een manipulatietest (multiple-choice vragen over de toegevoegde inferenties), reading rate (het aantal woorden per minuut) en een begripstest (vragen over de inhoud) (pag. 330). De hypotheses die Britton en Gülgöz (1991) aanvankelijk hadden, worden grotendeels bevestigd (pag. 336). De free recall test werd beter uitgevoerd met behulp van de principeversie dan met behulp van de originele versie. Ook werd er beter gescoord op de manipulatietest met een principeversie dan met de originele versie. Tot slot was zoals verwacht geen verschil op de begripstest tussen de principe en originele versie. Een verschil in de reading rate kon statistisch niet als significant worden aangetoond.

Begrijpen en onthouden

Britton en Gülgöz (1991) wilden achterhalen hoe teksten van invloed zijn op mogelijke verbeteringen in leerprocessen. De resultaten die ik net heb besproken, laten zien dat teksten die zich houden aan

de drie principes meer leerbaar zijn. Ook creëren lezers een betere representatie van de intentie van de auteur. Een hypotheekofferte is geen leertekst, maar consumenten willen uiteindelijk wel hetzelfde effect bereiken. Hypotheekconsumenten willen de offerte begrijpen en bovendien een juiste mentale representatie hebben van de informatie. De informatie in leerteksten is bedoeld voor het lange termijn geheugen, je leert niet iets om het direct weer te vergeten. Hetzelfde geldt voor hypotheekinformatie: het is pittige stof waar consumenten zich in moet verdiepen en het is zonde wanneer deze energie snel verloren gaat. Dit is ook een reden waarom de Boer (2011) een leeswijzer wilde introduceren. Uit het onderzoek van Pander Maat e.a. (2009) bleken namelijk zelfs huisbezitters een beperkte voorkennis te hebben (de Boer, pag. 46).

Reden voor inference calls

Britton en Gülgöz (1991) stellen zich de volgende vraag: *Why do writers leave out the inferences in their texts?* (pag. 340). Deze vraag kan met betrekking tot hypotheekinformatie ook worden geformuleerd: Waarom wordt hypotheekinformatie zonder inferenties geschreven, zodat de kans op minder begrijpelijke informatie groter wordt? In het onderzoek van Britton en Gülgöz (1991) worden twee verklaringen gegeven. Ten eerste is er de trend 'elegant variation': wanneer auteurs een concept voor de tweede keer noemen gebruiken zij hier bewust een ander woord voor. De tweede verklaring is 'matter expertise': het weglaten van inferenties is een direct gevolg van de auteur zijn kennis en expertise van het onderwerp. Dat de ABN AMRO zijn eigen medewerkers de teksten heeft laten herschrijven kan dus ook een nadeel zijn. De taak om op het niveau van een leek te schrijven is namelijk erg lastig als de auteur een expert is in het vakgebied, want de kleine denkstappen die een leek maakt om informatie te begrijpen zijn niet vergelijkbaar met de automatische grote stappen die een expert in de tekst kan maken (Britten en Gülgöz, pag. 341).

3. Onderzoeksvragen en hypothesen

De mogelijke verbeteringen in de hypotheekofferte ga ik testen aan de hand van de theorie van Britton en Gülgöz (1991). Naar aanleiding van de literatuur ben ik tot de volgende hoofdvraag gekomen:

Is de hypotheekofferte van de ABN AMRO meer begrijpelijk zonder inference calls?

Om tot een antwoord te komen op deze hoofdvraag, heb ik meerdere deelvragen opgesteld:

- Presteren proefpersonen met voorkennis beter op een begripstest dan proefpersonen zonder voorkennis? Zoals besproken in het theoretisch kader, kunnen inferenties worden gelegd met behulp van voorkennis. Interessant is om te weten in hoeverre voorkennis effect heeft op de presentatie.
- Presteren proefpersonen met de principeversie beter op een begripstest dan de proefpersonen met de originele versie? Deze twee versies worden in het hoofdstuk Operationalisering verduidelijkt.
- Hebben de proefpersonen die de principeversie ontvangen minder verwerkingstijd nodig dan de proefpersonen die de originele versie ontvangen?

Ik heb een aantal verwachtingen voor de uitkomsten van dit onderzoek:

- Proefpersonen met voorkennis presteren zowel beter met de principeversie als met de originele versie. Deze proefpersonen hebben namelijk al (gedeeltelijk) een mentale representatie gevormd.
- Op een begripstest zullen lezers beter scoren, wanneer zij de principeversie hebben gelezen. Dit komt doordat de inferentieprincipes die zijn toegevoegd het de lezer makkelijker maken en doordat er geen impliciete informatie in staat.
- Als lezers minder inferenties hoeven te leggen, dan lezen ze gemakkelijker. Er is minder moeite nodig om de informatie te verwerken. Hierdoor zullen lezers minder lang doen over een begripstest waarbij zij de principeversie hebben gelezen.

4. Operationalisering

De drie inferentieprincipes die Britton en Gülgöz (1991) in hun onderzoek gebruikten kwamen ten goede aan de coherentie van de gebruikte tekst. Op dezelfde wijze wil ik in dit onderzoek vooral gebruik maken van principe 1, maak het de lezer zo makkelijk mogelijk. Hypotheekinformatie is een zware en lastige materie, en de offerte –een van de eerste documenten die worden gelezen- moet daarom zo coherent, en makkelijk mogelijk zijn. Dit betekent dat er geen elegant variation in de offerte hoort te zitten, immers is de offerte geen document dat beoordeeld wordt op stijlkenmerken. Ook principe 3 kan goed worden toegepast op de hypotheekofferte. De moeilijke onderdelen die zijn genoemd in hoofdstuk 1 blijken niet coherent genoeg voor een leek, waardoor hij/zij geen juiste mentale representatie kan maken. Door gebruik te maken van principe 1 en principe 3, expliciete inferenties, kan de coherentie worden bevorderd. Hierbij moet worden opgemerkt dat principe 1 bij Britton en Gülgöz (1991) werd gebruikt bij twee opvolgende zinnen. De afstand tussen de onderdelen in de offerte zijn een stuk groter. Door continu dezelfde begrippen te gebruiken voor belangrijke concepten, kan naar verwachting hetzelfde effect worden bereikt. Nu volgen twee manipulatievoorbeelden, om te illustreren hoe in dit onderzoek kan worden achterhaald of principe 1 en 3 effect hebben op de coherentie van een hypotheekdocument.

4.1 Materiaal

De hypotheekofferte die in dit onderzoek wordt gebruikt is van de ABN AMRO. De hypotheekofferte is op maat gemaakt voor dhr. Janssen en mevr. van der Linden. Deze klanten krijgen een hypotheekvoorstel dat bestaat uit drie leningdelen: twee bankspaarrekeningen en een Aflossingsvrij deel. Er worden twee tekstversies aan de proefpersonen aangeboden: de originele hypotheekofferte en een hypotheekofferte zonder inference calls op basis van de principes. In paragraaf 4.1 wordt beschreven op welke wijze de principes van Britton en Gülgöz (1991) worden toegepast.

4.1a Voorbeeldmanipulatie 1

Tijdens de herschrijving van de hypotheekofferte door de ABN AMRO, is er besloten om een samenvatting aan de offerte toe te voegen. In de samenvatting staat hoe hoog de lening is en het maandbedrag is gespecificeerd. Op de volgende bladzijde staan (A) de originele ‘Samenvatting offerte’ en daarna volgt (B) de samenvatting volgens inferentieprincipe 1 (dezelfde woorden gebruiken voor dezelfde concepten) en 3 (impliciete informatie expliciet maken). Daarna worden twee vragen genoemd die de manipulatie testen en dus bruikbaar zijn voor de begripstest.

A. Origineel

1. SAMENVATTING OFFERTE

U leent geld voor een woning met een executiewaarde van	EUR 210.000,00
Wij bieden u een lening aan van	EUR 200.000,00
Bedrag dat u direct inbrengt	EUR 3.100,00
<u>Maandbedrag hypotheek:</u>	
U betaalt per maand voor de lening	EUR 753,13
U betaalt per maand voor uw bankspaarrekening(en)	EUR 143,38
U betaalt in totaal per maandbedrag	EUR 896,51

B. Gereviseerd

1. SAMENVATTING OFFERTE

U leent geld voor een woning met een executiewaarde van	EUR 210.000,00
Wij bieden u een lening aan van	EUR 200.000,00
Bedrag dat u direct inbrengt (bestaande uit afsluitkosten en de Nationale Hypotheek Garantie)	EUR 3.100,00
<u>Maandbedrag hypotheek:</u>	
U betaalt per maand aan rente voor de drie leningdelen	EUR 753,13
U betaalt per maand aan inleg voor de bankspaarhypotheken	EUR 143,38
U betaalt in totaal per maandbedrag	EUR 896,51

In de principeversie is het 'Bedrag dat u direct inbrengt' expliciet gemaakt met de zin '(bestaande uit afsluitkosten en de Nationale Hypotheek Garantie)'. Het werkwoord 'inbrengen' wordt eenmaal herhaald bij paragraaf vier in de offerte, daarna wordt er alleen gesproken over 'Afsluitkosten' en de 'Nationale Hypotheek Garantie'. Om de coherentie in de offerte te bevorderen, zijn deze begrippen ook in de samenvatting vermeld. De tweede verandering bestaat uit het wijzigen van de woorden 'lening' en 'bankspaarrekening' in respectievelijk 'rente voor de drie leningdelen' en 'inleg voor de bankspaarhypotheken'. In de offerte is het woord 'leningdeel' prominenter aanwezig dan 'lening' (Leningdeel 1, Leningdeel 2, Leningdeel 3 etc.), bovendien wordt het woord 'lening' regelmatig vervangen door 'hypotheek'. Voor het begrijpen van de genoemde bedragen in de samenvatting, zijn de woorden 'rente' en 'inleg' van belang. Deze begrippen refereren direct naar de bedragen die worden genoemd in de uitgesplitste leningdelen en zijn dus makkelijker te begrijpen. Onderstaande vragen toetsen het effect van de manipulatie. Tevens zijn het realistische gebruikersvragen.

Voorbeeldvraag 1: *Mevrouw van der Linden en meneer Janssen moeten in totaal €896,51 per maand betalen als zij akkoord gaan met dit hypotheekvoorstel. Uit welke onderdelen bestaat dit bedrag?*

→ Het bedrag bestaat uit €753,13 rente per maand en €143,38 inleg per maand.

Voorbeeldvraag 2: *Moeten Janssen en van der Linden bij het afsluiten van de hypotheek meteen geld betalen? Zo ja, waarvoor en hoeveel moeten zij betalen?*

→ Ja, zij moeten €3100 betalen voor de Afsluitkosten en de Nationale Hypotheek Garantie.

4.1b Voorbeeldmanipulatie 2

In de hypotheekofferte zit een kostenoverzicht. Dit kostenoverzicht lijkt compleet los te staan van de offerte, want er is geen enkele tekstuele samenhang. Zo krijgen de leningdelen een andere naam, worden er bedragen genoemd die niet eerder naar voren kwamen en lijkt de Nationale Hypotheek Garantie ineens optioneel. Eerder werd de suggestie gewekt dat een NHG een verplicht onderdeel is binnen de lening. Vanuit het originele kostenoverzicht heb ik een principeversie geconstrueerd. Hieronder staat (A) het origineel en (B) de principeversie.

A. Origineel

Totale prijs van uw Budget Hypotheek:

Leningdeel: 109		
Rentekosten	EUR	98.437,50
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	0,00
Inleg bankspaarrekening / Premie spaarverzekering	EUR	25.808,25
Leningdeel: 117		
Rentekosten	EUR	98.437,50
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	0,00
Inleg bankspaarrekening / Premie spaarverzekering	EUR	25.808,25
Leningdeel: 125		
Rentekosten	EUR	74.250,00
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	75.000,00
Overige kosten totale lening		
Administratiekosten gedurende de looptijd van de lening	EUR	0,00
Afsluitkosten	EUR	2.000,00
NHG Borgtochtprovisie (indien van toepassing)	EUR	1.100,00
Bankgarantie / Boeterente bij omzetting	EUR	0,00

B. Gereviseerd

Totale prijs van uw Budget Hypotheek:

Leningdeel 1: Bankspaarrekening met als rekeninghouder dhr. A. Janssen		
Rentekosten over 360 maanden	EUR	98.437,50
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	0,00
Inleg bankspaarrekening over 360 maanden	EUR	25.808,25
Leningdeel 2: Bankspaarrekening met als rekeninghouder mevr. M. van der Linden		
Rentekosten over 360 maanden	EUR	98.437,50
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	0,00
Inleg bankspaarrekening over 360 maanden	EUR	25.808,25
Leningdeel 3 (Aflossingsvrije Hypotheek)		
Rentekosten over 360 maanden	EUR	74.250,00
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	75.000,00
Overige kosten totale lening		
Administratiekosten gedurende de looptijd van de lening	EUR	0,00
Afsluitkosten	EUR	2.000,00
Nationale Hypotheek Garantie	EUR	1.100,00
Bankgarantie / Boeterente bij omzetting	EUR	0,00
Totale prijs	EUR	400.841,50

Er zijn in de principeversie verschillende wijzigingen gemaakt. Ten eerste zijn de cijfers 109, 117, en 225 verdwenen, omdat deze cijfers een onderdeel zijn van een cijferreeks die eenmaal wordt vermeld in de hypotheekofferte. Het is makkelijker voor de lezer om een leningonderdeel te koppelen met de eigenaar van de hypotheek (rekeninghouder). Zo is 'dhr A. Janssen' toegevoegd bij leningdeel 1 en 'mvr. M. van der Linden' toegevoegd aan leningdeel 2. Omdat het niet duidelijk is wie de rekeninghouder is bij leningdeel 3, heb ik daar de naam van de hypotheek aan toegevoegd. Door bovenstaande wijzigingen maak ik het de hypotheekconsument zo makkelijk mogelijk en is er geen impliciete informatie meer. Ten tweede heb ik aan het woord 'Rentekosten' 'over 360 maanden' toegevoegd. Ik had hier de keuze tussen '360 maanden' of '30 jaar', want beide begrippen worden vaak in de offerte gebruikt. Maar het concept '360 maanden' staat het dichtst bij het woord 'rente' in de afzonderlijke leningdelen en daarom heb ik volgens principe 1, voor dit concept gekozen. Daarnaast komt in de originele versie na 'Inleg bankspaarrekening' een soort van synoniem: 'Premie spaarverzekering'. Dit woord wordt geen enkele keer in de offerte genoemd en heb ik daarom weggehaald. Tot slot heb ik de regel 'NGH Borgtochtprovisie (indien van toepassing)' gewijzigd in 'Nationale Hypotheek Garantie'. De formulering in de originele versie brengt verwarring met zich mee en laat impliciet of een NHG optioneel is of standaard wordt meeberekend. Dit komt ook door andere passages in de offerte over de Nationale Hypotheek Garantie. Om zo expliciet mogelijk te zijn, heb ik de regel dus veranderd in 'Nationale Hypotheek Garantie'. Hieronder staan drie voorbeeldvragen die de manipulatie kunnen toetsen en tevens gebruikersvragen kunnen zijn:

Voorbeeldvraag 1: *Hoeveel rente hebben meneer Janssen en mevrouw van der Linden ongeveer betaald na 30 jaar?*

→ De rentekosten voor de drie leningdelen, die in het kostenoverzicht staan, moeten bij elkaar op worden geteld. Je komt uit op €271.125.

Voorbeeldvraag 2: *Hoeveel geld moeten meneer Janssen en mevrouw van der Linden nadat de hypotheek is verlopen de bank betalen?*

→ Nadat de hypotheek is verlopen moet de restschuld van de Aflossingsvrije hypotheek betaald worden. Dat is €75.000.

4.2 Meetinstrument

Het materiaal dat de proefpersonen ontvangen wordt in de volgende volgorde aangeboden:

een introductieblad; de voorkennistest; een instructie hypotheekofferte / vragenlijst; de gemanipuleerde of originele hypotheekofferte; en de begripstest. Op het introductieblad staat algemene informatie over het onderzoek en bedank ik de proefpersonen voor hun deelname. Daarna vinden de proefpersonen allemaal de voorkennistest. Deze voorkennistest bestond oorspronkelijk uit vijftien multiple choice-vragen, maar omdat de begripstest relatief veel tijd vraagt van de proefpersonen heb ik de voorkennistest aangeboden met tien vragen. In de originele voorkennistest zat de antwoordoptie “Weet niet” er niet bij. Deze optie heb ik toegevoegd, omdat ik ook op zoek ben naar proefpersonen zonder voorkennis. Zonder een neutrale antwoordmogelijkheid is de gokkans groot. Op het instructieblad staat dat eerst de hypotheekofferte moet worden gelezen, dat bij het beantwoorden van de vragen de vindplaats van belang is en worden essentiële begrippen uitgelegd. De begripstest bestaat uit acht reproductie- en/of scenariovragen. Een reproductievraag is gericht op het reproduceren van kennis. Een scenariovraag is meer gericht op inzicht en heeft een verhalende vraagstelling. De voorbeeldvragen uit 4.1a en 4.1b heb ik ook opgenomen in de begripstest. Het zijn allen gebruikersvragen, dat wil zeggen dat de vragen die zijn geconstrueerd ook bij hypotheekconsumenten op kunnen komen. Naast het beantwoorden van de vragen moeten de proefpersonen ook aangeven waar ze de antwoorden hebben gevonden. De vindplaats wordt in de vorm van paginanummers genoteerd. Door het noteren van de vindplaats kan ik achterhalen of de manipulaties in de hypotheekofferte zinvol zijn geweest. Wanneer een bepaalde vraag vaker goed wordt beantwoord met behulp van de principeversie, dan kan dit liggen aan de manipulatie. Door het noteren van de vindplaats kan ik achterhalen welke manipulatie dit heeft bewerkstelligd. Naast het noteren van de vindplaats moeten de proefpersonen ook de begin- en eindtijd van de begripstest noteren. Hierdoor kan ik achterhalen of de principeversie minder verwerkingstijd kost dan de originele versie. Omdat er proefpersonen zullen zijn die geen enkele voorkennis hebben van hypotheek of andere financiële documenten, heb ik op het instructieblad drie essentiële begrippen

uitgelegd. Dit zijn de begrippen rente, inleg en het concept Aflossingsvrije hypotheek. Wanneer proefpersonen niet weten wat rente en inleg betekenen, zal de begripstest te moeilijk worden. Voor het nakijken van de begripstesten heb ik een antwoordmodel geconstrueerd. Dit antwoordmodel kan worden gewijzigd als naderhand blijkt dat er meerdere vragen goed kunnen zijn, of dat berekeningen op meerdere wijze kunnen worden uitgevoerd.

4.3 Proefpersonen

In totaal hebben 42 mensen meegedaan aan het onderzoek. Gemiddeld doet een proefpersoon een half uur over de complete test en veel mensen wilden daarom niet participeren. De proefpersonen komen daarom uit mijn directe omgeving, mensen die ik goed ken wilden de tijd wel nemen om zich te verdiepen in de hypotheekofferte. De proefpersonen heb ik uitgezocht op het kenmerk voorkennis. In een werkelijk hypotheekproces hebben consumenten voordat zij een offerte ontvangen meestal een adviesgesprek gehad. De tijd tussen een adviesgesprek en het ontvangen van een offerte zorgt ervoor dat consumenten niet alles uit een dergelijk gesprek kunnen onthouden. Het leek mij daarom interessant om te kijken naar de prestaties van mensen zonder voorkennis en prestaties van mensen met voorkennis. Proefpersonen worden bestempeld met de conditie voorkennis wanneer zij vijf of meer vragen goed hebben van de voorkennistest. Van de 42 kandidaten hadden uiteindelijk 21 mensen geen voorkennis en 21 hadden wel voorkennis. De leeftijd van de kandidaten valt tussen de 21 en 55 jaar. Het opleidingsniveau van de proefpersonen is middelbaar beroepsonderwijs of hoger onderwijs (HBO / WO). Mensen met opleidingsniveau HBO of WO waren allemaal studenten. HBO en WO heb ik samengevoegd tot het hoger onderwijs, omdat de proefpersonen met deze achtergrond erg op elkaar lijken. Ze hebben geen voorkennis, zijn niet in het bezit van een hypotheek en hebben vrijwel niet met financiële documenten te maken van het formaat van een hypotheek. Tot slot waren de kandidaten voor 50% man en 50% vrouw.

5. Afname

5.1 Procedure

De proefpersonen zijn persoonlijk en via e-mail benaderd met de vraag of zij mee wilden doen aan het onderzoek. In de begeleidende e-mail motiveerde ik hen om mee te doen, gaf ik aan hoe lang ze er ongeveer over zouden doen en dat zij mij erg zouden helpen. Ik heb rond de 100 mensen benaderd en uiteindelijk kreeg ik 42 reacties. Hiervan is 96% persoonlijk afgenomen en enkelen zijn digitaal afgenomen. De test heb ik alleen digitaal afgenomen bij zeer goede contacten, ik weet dat zij de test serieus hebben gemaakt. Vanwege de lengte van de test, probeerde ik bij meerdere proefpersonen tegelijk de test af te nemen. Dit was lastig om voor elkaar te krijgen, de meeste testen heb ik individueel afgenomen waardoor het erg veel tijd kostte om een groot aantal kandidaten te vinden. Het onderzoek vond plaats in een stiltezaal van de Universiteitsbibliotheek Utrecht, op een rustige plek op het werk van de proefpersoon of bij de proefpersoon thuis. De versies heb ik random uitgedeeld aan de proefpersonen. Het onderzoeksdesign is tussen proefpersonen, omdat er één tekstversie aan één proefpersoon is aangeboden. Hierdoor bestaat de kans dat de groepen 'wel voorkennis' en 'geen voorkennis' individueel verschillen. Daarom moeten de groepen vergelijkbaar met elkaar zijn qua onafhankelijke variabelen.

5.2 Ervaringen

Alleen al de hypotheekofferte telt 11 pagina's en dat zorgde voor veel reacties. Regelmatig hoorde ik de uitspraak: 'Moet ik dit allemaal lezen?'. De voorkennistest bevat zeer specifieke vragen over hypotheeken en werd erg lastig gevonden. Van de "Weet niet"-optie werd veel gebruik gemaakt door de 'geen voorkennis' groep. Met de 'wel voorkennis' groep heb ik na de afname gediscussieerd over de vragen en de antwoorden. Dit heeft geleid tot aanpassingen in mijn antwoordmodel. Vraag 3 en 8 uit de voorkennistest vonden de 'wel voorkennis' groep twijfelachtig. De vraagstelling had volgens hen beter gekund. Uit de begripstest was vraag 8 soms een discussiepunt. Het woord 'betalen' verwijst volgens hen niet alleen naar 'rente', maar ook naar 'inleg'. De algemene opvatting uit de 'geen voorkennis' groep is dat het een pittige test is, maar dat het wel leuk en interessant is om je eens te verdiepen in hypotheekinformatie. Twee kandidaten waren blij dat ze nog geen huis hoefden te kopen. Naderhand blijkt dat zij het toch relatief goed hebben gedaan.

5.3 Verwerking gegevens

De data zijn verwerkt in het programma SPSS. Met behulp van dit programma kan ik de data bewerken, interpreteren en presenteren. In het volgende hoofdstuk Resultaten presenteer ik de uitkomsten van dit onderzoek en worden de resultaten geïnterpreteerd.

6. Resultaten

6.1 Gelijke groepen

De groep die de principeversie heeft ontvangen bestaat uit 22 proefpersonen. Van deze proefpersonen hadden tien mensen voorkennis en twaalf mensen hadden geen voorkennis. Er komen veertien proefpersonen uit het hoger onderwijs en acht uit het middelbaar beroepsonderwijs. De principeversie is gemaakt door tien mannen en door twaalf vrouwen. Tot slot zijn er acht in deze groep die een hypotheek bezitten en veertien proefpersonen hebben geen hypotheek.

De groep die de originele versie heeft ontvangen bestaat uit 20 proefpersonen. Van deze proefpersonen hadden elf mensen voorkennis en negen mensen hadden geen voorkennis. Er komen veertien proefpersonen uit het hoger onderwijs en vijf uit het middelbaar beroepsonderwijs. De principeversie is gemaakt door elf mannen en door tien vrouwen. Er zijn zeven proefpersonen in deze groep die een hypotheek bezitten en dertien proefpersonen hebben geen hypotheek. De aantallen van de principeversie en die van de originele versie verschillen niet significant van elkaar. Dat betekent dat de groep die de originele versie heeft gemaakt gelijkwaardig is aan de groep die de principeversie heeft gemaakt en er geen storende variabelen zijn.

Ik heb de proefpersonen op de vragenlijst in laten vullen of zij in het bezit zijn van een hypotheek. Als een proefpersoon in het bezit is van een hypotheek, dan veronderstel ik dat hij of zij voorkennis heeft. Er is wel een probleem met deze veronderstelling, want de huizenbezitters kunnen hypotheekinformatie zijn vergeten doordat zij een lange tijd terug een hypotheek hebben afgesloten. De proefpersonen categoriseer ik daarom in de groep met voorkennis wanneer zij 5 of meer vragen van de voorkennistest goed hebben. De voorkennistest bevat erg specifieke vragen, waarvan niet allen in directe relatie staan met de hypotheekofferte. Wanneer proefpersonen de helft van de voorkennisvragen goed beantwoorden bezitten zij genoeg essentiële informatie om de begripsvragen te maken. Het blijkt dat de huizenbezitters significant meer voorkennis hebben dan de niet huizenbezitters, dus mijn veronderstelling klopt ($\chi^2(1) = 17.53; p < .001$).

Tabel 1 Frequenties (percentages) huisbezitters en voorkennis

Conditie	Wel een hypotheek	Geen hypotheek	Totaal Voorkennis
Geen voorkennis	1 (6,7%)	20 (74,1%)	21
Wel voorkennis	14 (93,3%)	7 (25,9%)	21
Totaal hypotheek	15 (100%)	27 (100%)	

6.2 Betrouwbaarheid

Om te achterhalen of de begripstest betrouwbaar is heb ik een Reliability Analysis uitgevoerd. Het blijkt dat de betrouwbaarheid van de begripstest laag is ($\alpha = .37$). De betrouwbaarheid van de voorkennistest is hoog ($\alpha = .72$), de vragen zijn dus convergent valide. Begripsvragen verschillen onderling veel meer dan de schaalvragen bij de voorkennistest, dus het is geen groot probleem dat de betrouwbaarheid van de begripstest laag is.

6.3 Analyses

Voorkennistest

Ik heb voorkennis- en opleidingseffecten gevonden. Er is een hoofdeffect op 'voorkennis', want op de voorkennistest wordt significant beter gescoord door de proefpersonen die in het bezit zijn van voorkennis ($F(1) = 86,5$; $p < .001$). Er is een hoofdeffect op 'opleidingsniveau', want het middelbaar beroepsonderwijs scoort significant beter dan het hoger onderwijs ($F(2) = 7,58$; $p = .002$).

Ik heb geen versie-effecten gevonden voor de variabelen in tabel 2, 3 en 4. Ook is er geen geslacht-effect op de voorkennistest.

Tabel 2 Gemiddelden (standaarddeviaties) score voorkennistest

Conditie	Principeversie	Originele versie	Totaal Conditie
Geen voorkennis	3.00 (1.28)	2.11 (1.45)	2.62 (1.40)
Wel voorkennis	6.40 (1.17)	6.82 (1.66)	6.62 (1.43)
Totaal versie	4.55 (2.11)	4.70 (2.85)	

Tabel 3 Gemiddelden (standaarddeviaties) score voorkennistest

Conditie	Principeversie	Originele versie	Totaal Conditie
Hoger onderwijs	3.71 (2.05)	4.00 (2.80)	3.86 (2.42)
Middelbaar beroepsonderwijs	6.00 (1.31)	7.20 (1.30)	6.46 (1.39)
Totaal versie	4.55 (2.11)	4.70 (2.85)	

Tabel 4 Gemiddelden (standaarddeviaties) score voorkennistest

Conditie	Principeversie	Originele versie	Totaal Conditie
Man	4.80 (2.44)	5.64 (2.58)	5.24 (2.49)
Vrouw	4.33 (1.88)	3.56 (2.88)	4.00 (2.32)
Totaal versie	4.55 (2.11)	4.70 (2.85)	

Begripstest

Een Univariate Analysis of Variance laat zien dat er geen effect is van voorkennis op de verwerkingstijd ($F(1) = .59$; $p = .45$) en ook geen effect van versie op de verwerkingstijd ($F(1) = 1.32$; $p = .26$). Er is wel een tendens tot interactie tussen voorkennis en versie op de verwerkingstijd ($F(1) = 3.44$; $p = .07$). Dit betekent dat het voor de verwerkingstijd uitmaakt of een proefpersoon voorkennis heeft en welke versie hij of zij heeft gekregen. Het lijkt erop dat de proefpersonen die de principeversie ontvingen en in het bezit zijn van voorkennis sneller werkten.

Tabel 5 Gemiddelden (standaarddeviaties) van de tijd in seconden

Conditie	Principeversie	Originele versie	Totaal Conditie
Geen voorkennis	1565.75 (648.02)	1387.67 (701.63)	1489.43 (660.33)
Wel voorkennis	1291.80 (881.28)	2049.91 (979.24)	1688.90 (989.68)
Totaal versie	1441.23 (756.51)	1751.90 (908.97)	

Voor alle begripvragen heb ik Chi-kwadraat toetsen gedaan, met de variabelen versie en voorkennis. Vraag 1, 2 en 3 had ik in mijn antwoordmodel geformuleerd als tweeledige vragen. Het antwoord op vraag 1A moest zijn 'rente' en het antwoord op vraag 1B moest zijn 'inleg'. Bij het invoeren van de antwoorden kwam ik erachter dat ik deze vragen helemaal niet op hoeft te splitsen in twee delen. Zonder deel A of zonder deel B is het antwoord niet compleet. Het eerste deel leidt automatisch naar het tweede deel bij vraag 1, 2 en 3. Wanneer proefpersonen de helft niet hebben ingevuld of verkeerd hebben ingevuld, kan ik dus niet veronderstellen dat zij de vraag hebben begrepen. Daarom heb ik de eerste drie begripvragen gehercodeerd tot eenledige vragen.

Voor vraag 1 blijkt dat op de principeversie niet significant hoger is gepresteerd door de proefpersonen met voorkennis dan op de originele versie ($X^2(1) = .005$; $p = .94$). Ook door de proefpersonen zonder voorkennis werd de principeversie niet beter beantwoord dan de originele versie ($X^2(1) = .15$; $p = .69$). Bij beide versies zoekt meer dan de helft van de proefpersonen het antwoord in de samenvatting van de offerte, pagina 3. De proefpersonen zonder voorkennis geven op vraag 2 bij de principeversie significant betere antwoorden dan de originele versie ($X^2(1) = 5.61$; $p = .02$). De proefpersonen met voorkennis geven op vraag 2 bij de principeversie geen betere antwoorden dan de originele versie ($X^2(1) = 5.61$; $p = .02$). Bij deze vraag maken de proefpersonen bij de manipulatie versie net als bij vraag 1 meer gebruik van de samenvatting op pagina 3. Vraag 3, in combinatie met de principeversie, wordt door zowel de proefpersonen zonder en met voorkennis niet beter beantwoord dan in combinatie met de originele versie ($X^2(1) = 2.35$; $p = .13$); ($X^2(1) = .69$; $p = .41$). De vindplaats voor vraag 3 is voor beide versies pagina 5, 7 en 9. Vraag 4 is opvallend, want

met de originele versie beantwoordt de groep met voorkennis de vraag significant beter dan met de principeversie ($X^2(1) = 3.85$ $p = .05$). De principeversie heeft bij de proefpersonen zonder voorkennis niet gezorgd voor een betere prestatie op vraag 4 ($X^2(1) = .81$; $p = .37$). Bij de manipulatie versie wordt minder gebruik gemaakt van de pagina's 5, 7 en 9, omdat 27,3% van die groep ook gebruik maakt van pagina 10, het kostenoverzicht. Bij vraag 5 wordt op de principeversie significant beter gescoord door de proefpersonen zonder voorkennis ($X^2(1) = 7.88$; $p = .005$). Dit geldt niet voor de proefpersonen met voorkennis ($X^2(1) = .29$; $p = .59$). De vindplaats was voor beide versies het kostenoverzicht. Bij vraag 6 geeft de principeversie geen betere antwoorden, dit geldt voor de proefpersonen zonder voorkennis ($X^2(1) = .02$; $p = .90$) en voor de proefpersonen met voorkennis ($X^2(1) = 2.01$; $p = .16$). Ook hier was pagina 10 voor beide versies de meest voorkomende vindplaats. Het resultaat bij vraag 6 geldt ook voor vraag 7, de proefpersonen zonder voorkennis presteren op de principeversie niet beter ($X^2(1) = .88$; $p = .35$) en proefpersonen met voorkennis presteren niet beter op de principeversie ($X^2(1) = .69$; $p = .41$). Pagina 7 werd het meest gebruikt bij zowel de manipulatie als de originele versie. De laatste begripvraag heb ik niet meegenomen in de toetsen. Er bleek verwarring te zijn ontstaan bij de vraagstelling, daarom is hij niet representatief.

Tabel 6 Proefpersonen zonder voorkennis: frequenties en percentages goede antwoorden

Vraag	Principeversie	Originele versie
Totale respons per versie	12	9
2	11 (91,7%)	4 (44.4%)
5	11 (91,7)	3 (33.3%)

Tabel 7 Proefpersonen met voorkennis: frequenties en percentages goede antwoorden

Vraag	Principeversie	Originele versie
Totale respons per versie	10	11
4	7 (70%)	11 (100%)

Met behulp van een ANOVA-test wil ik achterhalen of er beter wordt gepresteerd op de totale begripstest met de principeversie en of er beter wordt gepresteerd met de principeversie door proefpersonen met en zonder voorkennis. Er is geen hoofdeffect van versie op de totale begripsscore ($F(1) = 1.92$; $p = .17$) en geen hoofdeffect van voorkennis op de totale begripsscore ($F(1) = .78$; $p = .38$). Er is geen interactie-effect van versie en voorkennis op de totale begripsscore ($F(1) = 1.87$; $p = .18$), dit betekent dat het voor de begripsscore niet uitmaakt of de proefpersonen voorkennis hadden

en welke versie zij hebben gekregen. Proefpersonen met de principeversie scoorden gemiddeld hoger en de ‘geen voorkennis’ proefpersonen scoorden gemiddeld hoger.

Tabel 8 Gemiddelden (standaarddeviatie) totale begripstest

Conditie	Principeversie	Originele versie	Totaal voorkennis
Wel voorkennis	5.10 (1.79)	5.09 (1.51)	5.10 (1.61)
Geen voorkennis	5.33 (1.30)	4.00 (1.66)	4.76 (1.58)
Totaal Versie	5.23 (1.51)	4.60 (1.64)	

6.4 Interpretatie

Dat er een hoofdeffect gevonden is van opleidingsniveau bij de voorkennistest, is niet verwonderlijk want 24 van de 28 proefpersonen uit het hoger onderwijs hebben geen hypotheek, en 11 van de 13 proefpersonen uit het middelbaar beroepsonderwijs hebben wel een hypotheek. Dit verschil is tevens significant ($\chi^2(2) = 19.70$; $p < .001$).

De afhankelijke variabele ‘tijd’ afgezet tegen voorkennis en versie, geeft resultaten die ik niet had verwacht. Er is een tendens dat de proefpersonen zonder voorkennis de test sneller maken met de originele versie, en de proefpersonen met voorkennis de test sneller maken met de principeversie. Dat de proefpersonen met voorkennis de principeversie sneller maakten, kan verklaart worden door het feit dat ik het deze mensen alleen maar makkelijker heb gemaakt. Zij bezaten immers al voorkennis. De proefpersonen die geen voorkennis bezaten scoorden gemiddeld lager op de originele versie, en deden hier gemiddeld korter over.

Dat alleen vraag 2 en vraag 5 beter zijn beantwoord met behulp van de principeversie suggereert dat alleen de manipulaties in de hypotheekofferte, die gelden voor vraag 2 en vraag 5, effect hebben. Kanttekening is dat vraag 2 en vraag 5 alleen beter werden beantwoord door de proefpersonen zonder voorkennis. Dit zou betekenen dat alleen consumenten die geen voorkennis hebben gebaat zijn bij de principeversie. De manipulatie bij vraag 2 is het expliciet maken van het “Bedrag dat u direct inbrengt” in de samenvatting op pagina 3. In de principeversie staat hierbij vermeld wat het bedrag inhoudt en in de originele versie staat dit helemaal niet vermeld. Vraag 5 leidde naar de manipulatie in het kostenoverzicht (zie §4.1b). De vraag luidde: *Hoeveel rente hebben meneer Janssen en mevrouw van der Linden ongeveer betaald na 30 jaar?* De proefpersonen moeten weten dat er twee leningdelen zijn die een andere rekeninghouder hebben en dat de bedragen die in het kostenoverzicht worden genoemd geschatte bedragen zijn voor over 30 jaar. In de gemanipuleerde versie heb ik de namen van de rekeninghouders aan het overzicht toegevoegd en ik heb ‘over 360 maanden’ toegevoegd. Hierdoor konden de proefpersonen met de gemanipuleerde versie sneller

zien dat het direct antwoord geeft op vraag 5. Dat de principeversie een significant beter antwoord geeft, kan wijzen op het nut van principe 1 van Britton en Gülgöz (1991). Er zijn door middel van de manipulatie inferenties weggenomen, zodat het voor de lezer zo makkelijk mogelijk is om de tekst te begrijpen.

Doordat er maar twee vragen zijn die een significant verschil aangeven kijk ik nu naar de fouten die de proefpersonen hebben gemaakt. Bijvoorbeeld bij vraag 6 heeft 33,4% een fout antwoord gegeven op een relatief makkelijke vraag: *Hoeveel geld moeten meneer Janssen en mevrouw van der Linden nadat de hypotheek is verlopen de bank betalen?* Na 30 jaar zijn de drie leningdelen van de hypotheek afgelopen, maar vanwege de Aflossingsvrije hypotheek moet daarna nog €75.000 worden betaald. Voor het uitdelen van de offerte kreeg iedere proefpersoon nog de uitleg 'wat is een Aflossingsvrije hypotheek?'. Ook in de offerte zelf staat de Aflossingsvrije hypotheek uitgelegd. Blijkbaar is het toch voor veel kandidaten nog niet helder dat dit leningdeel na de looptijd wordt afgelost. Vraag 7 luidde: *De hypotheek is in 2010 gaan lopen. Hoeveel geld heeft mevrouw van der Linden na 5 jaar gespaard?* Het werkwoord 'sparen' verwijst naar de bankspaarrekening en de inleg die iedere maand wordt betaald. Met de inleg 'spaar' je, zodat je met dat bedrag de lening kan terug betalen. Inleg werd als rente gebruikt door 11,9% van de proefpersonen en 16,7% heeft het fout berekend en daardoor ook een fout antwoord gegeven. Dit kwam duidelijk naar voren bij het antwoord dat is opgeschreven, in getal of woord.

Bij iedere vraag moesten de proefpersonen aangeven op welke pagina ze het antwoord hadden gevonden. Het blijkt dat proefpersonen, zowel bij de principeversie als de originele versie, gebruik maken van dezelfde pagina's. Uit tabel 9 blijkt dat bij vraag 2, 4 en 7 een verschil is van 20% of meer tussen de twee tekstversies. Bij vraag 2 werd in totaal 23 keer gebruik gemaakt van pagina 3 (de samenvatting). Bij de principeversie 15 keer en bij de originele versie 8 keer. Dat betekent dat 10 keer bij de originele versie een andere pagina is gebruikt en bij de principeversie zes keer. Dit suggereert dat de samenvatting van de principeversie duidelijker is dan de samenvatting van de originele versie. Opvallend is vraag 4: *Wat is het verschil tussen leningdeel 1 en leningdeel 2?* Proefpersonen met de originele versie gebruikten veel vaker de pagina's 5, 7 en 9, hierop zijn de leningdelen gedetailleerd te zien. De proefpersonen met de principeversie maakten daarnaast ook regelmatig gebruik van pagina 10, het kostenoverzicht. Op alle vier de pagina's heb ik een manipulatie gemaakt volgens principe 1 en 3: overall staat de naam van de desbetreffende rekeninghouder. In de originele versie wordt voor de rekeninghouders onder andere nummers gebruikt. Dit resultaat zou kunnen betekenen dat de principeversie een duidelijker kostenoverzicht heeft. Bij vraag 7 maken 30 mensen gebruik van pagina 7. Bij de principeversie 18 keer en bij de

originele versie 12 keer. Op pagina 7 wordt leningdeel 2 gedetailleerd weergegeven, bij de principeversie staat expliciet “rente + inleg bankspaarrekening” wat de vraag makkelijker maakt. Dit is waarschijnlijk de reden dat bij de principeversie nog vaker gebruik wordt gemaakt van pagina 7.

Tabel 9 Vraag * Versie * Vindplaats

Vraag	Gemiddelden (standaarddeviatie)	Vindplaats en percentage
1 Principeversie	.73 (.46)	Pagina 3 – 63,6%
Originele versie	.80 (.41)	Pagina 3 – 55,0%
2 Principeversie	.68 (.48)	Pagina 3 – 68,2%
Originele versie	.50 (.51)	Pagina 3 – 40,0%
3 Principeversie	.32 (.48)	Pagina 5-9 – 45,5%
Originele versie	.25 (.44)	Pagina 5-9 – 55%
4 Principeversie	.82 (.39)	Pagina 5-9 – 50,0%
Originele versie	.90 (.31)	Pagina 5-9 – 80,0%
5 Principeversie	.91 (.29)	Pagina 10 – 68,2%
Originele versie	.60 (.50)	Pagina 10 – 70,0%
6 Principeversie	.73 (.46)	Pagina 10 – 72,7%
Originele versie	.60 (.50)	Pagina 10 – 75,0%
7 Principeversie	.68 (.48)	Pagina 7 – 81,8%
Originele versie	.70 (.47)	Pagina 7 – 60,0%

7. Conclusie en discussie

7.1 Beantwoording hoofdvraag

In dit laatste hoofdstuk wil ik met het beantwoorden van de deelvragen en het bevestigen of verwerpen van mijn hypothesen een antwoord geven op de hoofdvraag.

Deelvraag 1: Presteren proefpersonen met voorkennis beter op een begripstest dan de proefpersonen zonder voorkennis? Proefpersonen met voorkennis presteerden beter op de voorkennistest dan proefpersonen zonder voorkennis. Proefpersonen die het opleidingsniveau middelbaar beroepsonderwijs hadden, presteerden ook beter op de voorkennistoets. Aangezien er geen hoofdeffect is gevonden van voorkennis bij de begripstest, blijkt de score op de begripstest niet in verband te staan met de mate van voorkennis van de proefpersonen. Alleen vraag 2 en 5 zijn beter beantwoord door de proefpersonen zonder voorkennis. Dit is te weinig significant resultaat om te generaliseren over de hele groep proefpersonen zonder voorkennis. De hypothese die ik had opgesteld was: *Proefpersonen met voorkennis presteren zowel beter op de principeversie als op de originele versie*. Deze hypothese wordt verworpen. Dat vraag 2 en vraag 5 beter zijn beantwoord door de proefpersonen zonder voorkennis, vind ik opvallend. Vraag 2 heb ik eerder behandeld in §4.1a (voorbeeldvraag 2) en vraag 5 heb ik behandeld in §4.1b (voorbeeldvraag 1). Een mogelijke verklaring is dat de proefpersonen met voorkennis vanwege deze voorkennis een antwoord hebben gegeven die berustte op ervaring. Wellicht waren de begripvragen voor de proefpersonen met voorkennis te makkelijk, en dachten zij te ingewikkeld. Op de voorkennistest is namelijk wel een voorkenniseffect gevonden, en deze vragen waren een stuk specifiek en lastiger.

Deelvraag 2: Presteren proefpersonen met de principeversie beter op een begripstest dan de proefpersonen met de originele versie? Er is geen hoofdeffect gevonden voor tekstversie. Dat betekent dat er op de principeversie niet beter wordt gescoord dan op de originele versie. Vraag 2 en vraag 5 zijn de enige vragen die significant beter worden beantwoord met behulp van de principeversie. De manipulaties bij deze twee vragen zijn te weinig resultaat om te generaliseren over de hypotheekofferte. De manipulaties die ik heb gedaan in de hypotheekofferte blijken niet dusdanig effectief dat iedere vraag beter is beantwoord met de principeversie. De tweede hypothese die ik heb opgesteld, *Op een begripstest zullen lezers beter scoren, wanneer zij de principeversie hebben gelezen*, moet ook verworpen worden. De manipulatie die is gedaan voor vraag 2 is het toevoegen van de zin "(bestaande uit afsluitkosten en de Nationale Hypotheek Garantie)". De manipulaties voor vraag 5 zitten in het kostenoverzicht: toevoeging van namen en de duur van de

looptijd. Doordat het kostenoverzicht bijna evenveel wordt gebruikt bij de principeversie als bij de originele versie, blijkt dat deze manipulaties effect hebben gehad.

Deelvraag 3: Hebben de proefpersonen die de principeversie ontvangen minder verwerkingstijd nodig dan de proefpersonen die de originele versie ontvangen? Net als in het onderzoek van Britton en Gülgöz (1991), wordt er geen significant verschil gevonden in de verwerkingstijd. Er is wel een tendens tot interactie tussen voorkennis, versie en verwerkingstijd. Het lijkt erop dat de proefpersonen die de principeversie ontvingen en in het bezit zijn van voorkennis sneller werkten. Mijn hypothese was als volgt: *Als lezers minder inferenties hoeven te leggen, dan lezen ze gemakkelijker. Er is minder moeite nodig om de informatie te verwerken. Hierdoor zullen lezers minder lang doen over een begripstest waarbij zij de principeversie hebben gelezen.* Deze hypothese lijkt te zijn bevestigd.

Hoofdvraag: Is de hypotheekofferte van de ABN AMRO meer begrijpelijk zonder inference calls?

De inference calls heb ik allemaal verwijderd aan de hand van de principes van Britton en Gülgöz (1991). Deze manipulaties maken de hypotheekofferte over het algemeen niet begrijpelijker, maar ook niet onduidelijker. Dit wordt bevestigd door het feit dat er geen hoofdeffect is voor versie of voorkennis op de totale begripsscore. Er zijn dus weinig verschillen tussen de principeversie en de originele versie. Hoewel op de principeversie gemiddeld beter is gescoord, is dit maar bij twee vragen significant. Ook de vindplaats is voor beide versies vaak hetzelfde. Wel blijkt dat de begripstest bij de principeversie sneller werd gemaakt door de proefpersonen met voorkennis.

De conclusie uit dit onderzoek is dat de hypotheekofferte niet begrijpelijker is geworden door het weghalen van inference calls. De manipulaties die ik heb gemaakt, lijken de hypotheekofferte begrijpelijker te maken doordat er gemiddeld beter wordt gescoord. Toch is het geen significant verschil met de originele versie en daardoor is het denkbaar dat de vragen voor zowel de principeversie als de originele versie te makkelijk waren. Deze verklaring acht ik echter niet waarschijnlijk, omdat ik uit de reacties van de proefpersonen opmaakte dat de begripstest lastig was. De uitblijvende significante versie-effecten kunnen worden verklaard doordat de originele versie al behoorlijk begrijpelijk blijkt. Consumenten zouden er misschien langer over doen om het te begrijpen, maar het zal uiteindelijk wel lukken.

7.2 Foutenanalyse en vervolgonderzoek

De voorkennistest heeft een dermate hoog niveau dat de kans bestaat dat proefpersonen zonder voorkennis niet gemotiveerd waren om de hypotheekofferte grondig te lezen. Ook de lengte van de hypotheekofferte kan een obstakel zijn geweest voor de motivatie van participanten.

In een vervolgonderzoek zouden andere inferenties uit de hypotheekofferte onder de loep kunnen worden genomen.

8. Literatuurlijst

Artikelen

Boer, de N. (2011). Het herstructureren van hypotheekinformatiepakketten: *een voorstel en een praktijkcasus*. Master scriptie Universiteit van Utrecht.

Britton, B.K. en Gülgöz, S. (1991). Using Kintsch's Computational Model to Improve Instructional Text: *Effects of Repairing Inference Calls on Recall and Cognitive Structures*. Journal of Educational Psychology. Vol. 83, No. 3., 329-345.

Kintsch, W., & Rawson, K. A. (2005). *Comprehension*. In M. J. Snowling & C. Hulme (Eds.) Malden, MA: Blackwell.

Pander Maat, H., de Boer, N. & Timmermans, C. (2009). De gebruiksvriendelijkheid van hypotheekinformatie: *een lezersonderzoek*. Autoriteit Financiële Markten, december 2009.

Websites

www.afm.nl

9. Bijlage

- Principe tekstversie, pag. 30-40
- Originele tekstversie, pag. 41-51
- Begripstest, pag. 52

A. Janssen en M. van der Linden
Computerweg 8
3821 AB AMERSFOORT



Datum: 20 januari 2011

Nummer 700.143.735

Hypotheeklijn: 0900-0024
(EUR 0,10 per minuut)

Behandeld door:
TEAM AAB Nw

Betreft: 700.143.735 Uw offerte aanvraag

Geachte heer, mevrouw,

U hebt een offerte voor uw hypotheek aangevraagd bij ABN AMRO Bank N.V.. Hartelijk dank voor uw aanvraag.

Naast de offerte vindt u in deze envelop nog meer informatie die belangrijk voor u is. Wij willen de informatie zo begrijpelijk en overzichtelijk mogelijk maken. Daarom vindt u hieronder een tabel die u helpt bij het lezen van de informatie die u ontvangt bij uw offerte.

Naam	Wat is het?	Wat kunt u ermee doen?
Offerte voor uw hypotheek	In de offerte staan de afspraken die u met de bank maakt over uw hypotheek.	U ondertekent één offerte als u akkoord bent met de afspraken in de offerte. De tweede offerte is een kopie voor uw eigen administratie.
Voorwaarden	In de Voorwaarden Budget Hypotheken ABN AMRO (20 december 2010) staan de regels die gelden voor uw hypotheek.	Leest u deze voorwaarden goed. Het is belangrijk de voorwaarden te bewaren. Zo kunt u altijd nakijken welke regels gelden voor uw hypotheek.
Formulieren en documenten	Wij kunnen u pas de lening geven als alle formulieren en documenten zijn ondertekend en in ons bezit zijn. Het kan zijn dat u nog formulieren moet invullen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een werkgeversverklaring of een aanvraag voor een opstalverzekering.	In de offerte vindt u in "Wat heeft ABN AMRO nog van u nodig?" een overzicht van de documenten die u nog moet aanleveren. Hier kunnen formulieren bij zitten. Deze moet u invullen en naar ons terugsturen.

Hoe nu verder?

Het is belangrijk dat u op de volgende punten let:

- als u akkoord bent met dit aanbod, dan ondertekent u één offerte;
- de getekende offerte moet uiterlijk op 3 februari 2011 door ons zijn ontvangen;
- in de offerte vragen wij u om een aantal documenten op te sturen. U vindt dit onder "Wat heeft ABN AMRO nog van u nodig?". Deze documenten ontvangen wij graag zo snel mogelijk.

Hebt u nog vragen?

Neem dan contact op met uw adviseur.

Met vriendelijke groet,

ABN AMRO Bank N.V.

Offertenummer: 700.143.735

Datum: 20 januari 2011

offerte uitgebracht door

De heer W. Bouman
Torenplein 63-65
3772 CZ BARNEVELD

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

Deze offerte voldoet aan de vereisten van het Europees Gestandaardiseerd Informatieblad (EGI). Het EGI maakt onderdeel uit van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen. Wij sturen u deze gedragscode als u daarom vraagt.

1. SAMENVATTING OFFERTE

U leent geld voor een woning met een executiewaarde van EUR 210.000,00

Wij bieden u een lening aan van EUR 200.000,00

Bedrag dat u direct inbrengt EUR 3.100,00

(bestaande uit afsluitkosten en de Nationale Hypotheek Garantie)

Maandbedrag hypotheek:

U betaalt per maand aan rente voor de drie leningdelen EUR 753,13

U betaalt per maand aan inleg voor de bankspaarhypotheken EUR 143,38

U betaalt in totaal per maandbedrag EUR 896,51

Offertenummer: 700.143.735

2. WIE IS DE AANBIEDER VAN DE LENING (= hypothecair financier)?

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd in Amsterdam, hierna ook te noemen ABN AMRO, is de aanbieder van de lening.

ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. is de aanbieder van de bankspaarrekening(en) die aan de lening is/zijn gekoppeld. ABN AMRO Bank N.V. is bemiddelaar voor deze bankspaarrekening(en).

3. OMSCHRIJVING VAN DE HYPOTHEEK

Wat bedoelen we met hypotheek?

In deze offerte bedoelen wij met "hypotheek" alle vier hierna genoemde onderdelen samen.

Waaruit bestaat een hypotheek?

Een hypotheek bestaat altijd uit 4 componenten:

1. u leent een bepaald bedrag van de bank (de lening);
2. over dit bedrag betaalt u rente;
3. u moet dit bedrag terugbetalen;
4. u geeft de bank het recht van hypotheek op de woning (= een zekerheidsrecht voor de bank). Dit betekent dat als u bijvoorbeeld de rente niet betaalt of u betaalt uw lening niet terug, de bank de woning kan en mag verkopen.

In het hoofdstuk "Gegevens van de lening" staat hoe groot de lening is, hoe u de lening moet terugbetalen, welke rente u moet betalen en wat de looptijd van uw lening is.

4. GEGEVENS VAN DE LENING

Uw lening kan uit één of meerdere delen bestaan. Wij noemen dit leningdelen. Omdat de gegevens per leningdeel kunnen verschillen worden hieronder voor ieder leningdeel de gegevens apart genoemd. De leningdelen vormen samen de hele lening. Als u maar één leningdeel hebt dan is dat leningdeel gelijk aan de hele lening.

Let op

Bij de gegevens van de leningdelen staat onder meer of er kans is op een restschuld. Bij het antwoord zijn wij er van uit gegaan dat aan alle voorwaarden wordt voldaan en dat uw persoonlijke situatie niet verandert.

In deze offerte gebruiken wij een aantal begrippen. Hieronder leggen wij deze begrippen uit:

Rentevorm: vaste rente of variabele rente.

Rentevastperiode: de periode waarin uw rentepercentage niet verandert.

Nominaal rentepercentage: de rente die u betaalt.

Effectief rentepercentage: de rente die u betaalt inclusief de afsluitkosten en rekening houdend met het vooraf of achteraf betalen van de rente. Het effectief rentepercentage wordt ook wel het jaarlijks kosten percentage (JKP) genoemd.

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

LENINGDEEL 1

**Bankspaarhypotheek
Rekeninghouder:
dhr. A. Janssen
(nr. 700.143.735.109)**

Kenmerken

Wanneer betaalt u de lening terug?	In zijn geheel aan het einde van de looptijd.
Hoe betaalt u de lening terug?	Met het saldo op uw bankspaarrekening.
Is er kans op restschuld?	Nee, niet als u aan alle voorwaarden voldoet. Wel kan de inleg op uw bankspaarrekening hoger of lager worden.
Is er een Financiële Bijsluiter?	Ja. Hierin staat dat het risico van dit product zeer klein is.

Rente

Nominaal Rentepercentage	5,250%
Effectief rentepercentage	5,4%
Rentevorm	Vaste vorm
Rentevastperiode	10 jaar

Gegevens van dit leningdeel

Bedrag leningdeel	EUR 62.500,00
Looptijd	30 jaar
Aantal maandelijkse betalingen	360
Wat is de rente per maand?	EUR 273,44

Bankspaarrekening (Spaarrekening Eigen Woning) die bij dit leningdeel hoort

Aanbieder	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.
Rekeningnummer	1085338
Rekeninghouder 1`	de heer A. Janssen
Gewenst eindkapitaal	EUR 62.500,00
Ingangsdatum bankspaarrekening	21 maart 2011
Looptijd bankspaarrekening	360 maanden
Wat is de inleg op de bankspaarrekening per maand?	EUR 71,69

Maandbedrag totaal leningdeel 1**EUR 345,13=rente + inleg bankspaarrekening**

U ontvangt een rente over het saldo op uw bankspaarrekening. Deze rente is gelijk aan de nominale rente inclusief kortingen, die u betaalt voor dit leningdeel. Als de rente die u voor dit leningdeel betaalt verandert, verandert de rente op de bankspaarrekening ook. Het maandbedrag wordt dan aangepast waardoor u aan het einde altijd uw bankspaarleningdeel kunt terug betalen met het bespaarde bedrag. Op de inleg op deze rekening en op het opgebouwde vermogen (en de uitkering daarvan) worden geen kosten ingehouden.

Offertenummer: 700.143.735

Datum: 20 januari 2011

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

Voorwaarden die gelden

Op dit leningdeel zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (november 2009), Voorwaarden ABN AMRO Hypotheekvormen -Budget Hypotheek (20 december 2010) en Algemene Bepalingen voor Hypotheken (20 december 2010), hierna tezamen te noemen: "Voorwaarden Budget Hypotheken". Leest u deze voorwaarden goed.

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

LENINGDEEL 2

**Bankspaarhypotheek
Rekeninghouder:
Mevr. M. van der Linden
(nr. 700.143.735.117)**

Kenmerken

Wanneer betaalt u de lening terug?	In zijn geheel aan het einde van de looptijd.
Hoe betaalt u de lening terug?	Met het saldo op uw bankspaarrekening.
Is er kans op restschuld?	Nee, niet als u aan alle voorwaarden voldoet. Wel kan de inleg op uw bankspaarrekening hoger of lager worden.
Is er een Financiële Bijsluiter?	Ja. Hierin staat dat het risico van dit product zeer klein is.

Rente

Nominaal Rentepercentage	5,250%
Effectief rentepercentage	5,4%
Rentevorm	Vaste vorm
Rentevastperiode	10 jaar

Gegevens van dit leningdeel

Bedrag leningdeel	EUR 62.500,00
Looptijd	30 jaar
Aantal maandelijkse betalingen	360
Wat is de rente per maand?	EUR 273,44

Bankspaarrekening (Spaarrekening Eigen Woning) die bij dit leningdeel hoort

Aanbieder	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.
Rekeningnummer	1085339
Rekeninghouder 1`	mevrouw M. van der Linden
Gewenst eindkapitaal	EUR 62.500,00
Ingangsdatum bankspaarrekening	21 maart 2011
Looptijd bankspaarrekening	360 maanden
Wat is de inleg op de bankspaarrekening per maand?	EUR 71,69

Maandbedrag totaal leningdeel 2**EUR 345,13=rente + inleg bankspaarrekening**

U ontvangt een rente over het saldo op uw bankspaarrekening. Deze rente is gelijk aan de nominale rente inclusief kortingen, die u betaalt voor dit leningdeel. Als de rente die u voor dit leningdeel betaalt verandert, verandert de rente op de bankspaarrekening ook. Het maandbedrag wordt dan aangepast waardoor u aan het einde altijd uw bankspaarleningdeel kunt terug betalen met het gespaarde bedrag. Op de inleg op deze rekening en op het opgebouwde vermogen (en de uitkering daarvan) worden geen kosten ingehouden.

Offertenummer: 700.143.735

Datum: 20 januari 2011

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

Voorwaarden die gelden

Op dit leningdeel zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (november 2009), Voorwaarden ABN AMRO Hypotheekvormen -Budget Hypotheek (20 december 2010) en Algemene Bepalingen voor Hypotheken (20 december 2010), hierna tezamen te noemen: "Voorwaarden Budget Hypotheken". Leest u deze voorwaarden goed.

Offertenummer: 700.143.735

Datum: 20 januari 2011

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

LENINGDEEL 3

**Aflossingsvrije Hypotheek
(nr. 700.143.735.125)**

Kenmerken

Wanneer betaalt u de lening terug?	In zijn geheel aan het einde van de looptijd.
Hoe betaalt u de lening terug?	Met eigen vermogen of met de verkoopopbrengst van uw woning.
Is er kans op restschuld?	Ja.
Is er een Financiële Bijsluiter?	Nee.

Rente

Nominaal Rentepercentage	3,300%
Effectief rentepercentage	3,4%
Rentevorm	Variabele rente
Wijzigingen van de rente	Onder meer afhankelijk van ontwikkelingen op de kapitaalmarkt.

Gegevens van dit leningdeel

Bedrag leningdeel	EUR 75.000,00
Looptijd	30 jaar
Aantal maandelijkse betalingen	360
Wat is de rente per maand?	EUR 206,25

Maandbedrag totaal leningdeel 3 **EUR 206,25 (alleen rente)**

Voorwaarden die gelden

Op dit leningdeel zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (november 2009), Voorwaarden ABN AMRO Hypotheekvormen -Budget Hypotheek (20 december 2010) en Algemene Bepalingen voor Hypotheken (20 december 2010), hierna tezamen te noemen: "Voorwaarden Budget Hypotheken". Leest u deze voorwaarden goed.

Kostenoverzicht bij offerte 700.143.735

Dit kostenoverzicht is gemaakt om u inzicht te geven in de kosten en de totale prijs van uw Budget Hypotheek.

Waarschuwing!

Wij proberen de totale prijs en de kosten uiteraard zo precies mogelijk te berekenen. Toch kunnen de kosten en de totale prijs in de praktijk verschillen. De hieronder genoemde totale prijs en kosten zijn gebaseerd op gegevens en aannames die tijdens het opstellen van de offerte bekend waren. Ook kunnen er afrondingsverschillen zijn. Om al deze redenen geldt de waarschuwing dat aan dit overzicht geen rechten kunnen worden ontleend.

Totale prijs van uw Budget Hypotheek:

Leningdeel 1: Bankspaarrekening met als rekeninghouder dhr. A. Janssen		
Rentekosten over 360 maanden	EUR	98.437,50
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	0,00
Inleg bankspaarrekening over 360 maanden	EUR	25.808,25
Leningdeel 2: Bankspaarrekening met als rekeninghouder mevr. M. van der Linden		
Rentekosten over 360 maanden	EUR	98.437,50
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	0,00
Inleg bankspaarrekening over 360 maanden	EUR	25.808,25
Leningdeel 3 (Aflossingsvrije Hypotheek)		
Rentekosten over 360 maanden	EUR	74.250,00
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	75.000,00
Overige kosten totale lening		
Administratiekosten gedurende de looptijd van de lening	EUR	0,00
Afsluitkosten	EUR	2.000,00
Nationale Hypotheek Garantie	EUR	1.100,00
Bankgarantie / Boeterente bij omzetting	EUR	0,00
Totale prijs	EUR	400.841,50

Toelichting kostenoverzicht op uw Budget Hypotheek

Om u een schatting te kunnen geven van de totale prijs en kosten van uw hypotheek, zijn de genoemde bedragen berekend op basis van de volgende uitgangspunten en aannames:

- voor de rentekosten wordt gerekend met de offerterente. Aangenomen wordt dat deze rente geldt voor de hele looptijd van de lening. Met een maximum van 360 maanden;
- als u een korting op uw offerterente hebt, die voor de eerste rentevastperiode geldt, dan is alleen voor die periode met deze korting rekening gehouden;
- er vinden tijdens de looptijd van de hypotheek geen wijzigingen plaats (zoals een extra aflossing);
- er is geen rekening gehouden met eventuele fiscale aspecten en kosten die u aan anderen betaalt (zoals de notariskosten en taxatiekosten);
- de kosten van alle leningdelen zijn bij elkaar opgeteld om de totale kosten van uw lening te berekenen (u vindt de kenmerken van de leningdelen in uw offerte);

- een overbruggingslening maakt geen onderdeel uit van dit kostenoverzicht;
- voor een overzicht van de totale prijs van uw hypotheek, moet u de restschuld(en) aftrekken van de totale prijs. Bij dit bedrag moet u de totale premie en/of inleg voor de hele looptijd van de verzekering en/of beleggingsrekening optellen. Deze bedragen vindt u in de offerte van uw verzekering en/of beleggingsrekening. Deze verzekering en/of beleggingsrekening is verbonden aan uw hypothecaire geldlening;
- als u een leningdeel met een bestaande verzekering of (beleggings/spaar)rekening meeneemt (bijvoorbeeld bij een verhuizing) dan wordt in de genoemde totale prijs geen rekening gehouden met de premie en/of inleg die bij dit bestaande leningdeel hoort;
- voor een eventueel verbonden verzekering of beleggingsrekening zal de verzekeraar of beleggingsinstelling u een kostenoverzicht sturen;
- periodieke administratiekosten zijn kosten die u betaalt voor de administratieve behandeling van uw lening. Het genoemde bedrag is het totaalbedrag voor de hele looptijd van uw lening;
- overige kosten: hieronder vallen onder andere de afsluitkosten en NHG borgtochtprovisie. Deze kosten moet u betalen.

Let op

Verandering in uitgangspunten en/of aannames zal ook de uitkomsten van de berekening veranderen.

A. Janssen en M. van der Linden
Computerweg 8
3821 AB AMERSFOORT



Datum: 20 januari 2011

Nummer 700.143.735

Hypotheeklijn: 0900-0024
(EUR 0,10 per minuut)

Behandeld door:
TEAM AAB Nw

Betreft: 700.143.735 Uw offerte aanvraag

Geachte heer, mevrouw,

U hebt een offerte voor uw hypotheek aangevraagd bij ABN AMRO Bank N.V.. Hartelijk dank voor uw aanvraag.

Naast de offerte vindt u in deze envelop nog meer informatie die belangrijk voor u is. Wij willen de informatie zo begrijpelijk en overzichtelijk mogelijk maken. Daarom vindt u hieronder een tabel die u helpt bij het lezen van de informatie die u ontvangt bij uw offerte.

Naam	Wat is het?	Wat kunt u ermee doen?
Offerte voor uw hypotheek	In de offerte staan de afspraken die u met de bank maakt over uw hypotheek.	U ondertekent één offerte als u akkoord bent met de afspraken in de offerte. De tweede offerte is een kopie voor uw eigen administratie.
Voorwaarden	In de Voorwaarden Budget Hypotheken ABN AMRO (20 december 2010) staan de regels die gelden voor uw hypotheek.	Leest u deze voorwaarden goed. Het is belangrijk de voorwaarden te bewaren. Zo kunt u altijd nakijken welke regels gelden voor uw hypotheek.
Formulieren en documenten	Wij kunnen u pas de lening geven als alle formulieren en documenten zijn ondertekend en in ons bezit zijn. Het kan zijn dat u nog formulieren moet invullen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een werkgeversverklaring of een aanvraag voor een opstalverzekering.	In de offerte vindt u in "Wat heeft ABN AMRO nog van u nodig?" een overzicht van de documenten die u nog moet aanleveren. Hier kunnen formulieren bij zitten. Deze moet u invullen en naar ons terugsturen.

Hoe nu verder?

Het is belangrijk dat u op de volgende punten let:

- als u akkoord bent met dit aanbod, dan ondertekent u één offerte;
- de getekende offerte moet uiterlijk op 3 februari 2011 door ons zijn ontvangen;
- in de offerte vragen wij u om een aantal documenten op te sturen. U vindt dit onder "Wat heeft ABN AMRO nog van u nodig?". Deze documenten ontvangen wij graag zo snel mogelijk.

Hebt u nog vragen?

Neem dan contact op met uw adviseur.

Met vriendelijke groet,

ABN AMRO Bank N.V.

Offertenummer: 700.143.735

Datum: 20 januari 2011

offerte uitgebracht door

De heer W. Bouman
Torenplein 63-65
3772 CZ BARNEVELD

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

Deze offerte voldoet aan de vereisten van het Europees Gestandaardiseerd Informatieblad (EGI). Het EGI maakt onderdeel uit van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen. Wij sturen u deze gedragscode als u daarom vraagt.

1. SAMENVATTING OFFERTE

U leent geld voor een woning met een executiewaarde van	EUR 210.000,00
Wij bieden u een lening aan van	EUR 200.000,00
Bedrag dat u direct inbrengt	EUR 3.100,00
<u>Maandbedrag hypotheek:</u>	
U betaalt per maand voor de lening	EUR 753,13
U betaalt per maand voor uw bankspaarrekening(en)	EUR 143,38
U betaalt in totaal per maandbedrag	EUR 896,51

Offertenummer: 700.143.735

2. WIE IS DE AANBIEDER VAN DE LENING (= hypothecair financier)?

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd in Amsterdam, hierna ook te noemen ABN AMRO, is de aanbieder van de lening.

ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. is de aanbieder van de bankspaarrekening(en) die aan de lening is/zijn gekoppeld. ABN AMRO Bank N.V. is bemiddelaar voor deze bankspaarrekening(en).

3. OMSCHRIJVING VAN DE HYPOTHEEK

Wat bedoelen we met hypotheek?

In deze offerte bedoelen wij met "hypotheek" alle vier hierna genoemde onderdelen samen.

Waaruit bestaat een hypotheek?

Een hypotheek bestaat altijd uit 4 onderdelen:

5. u leent een bepaald bedrag van de bank (de lening);
6. over dit bedrag betaalt u rente;
7. u moet dit bedrag terugbetalen;
8. u geeft de bank het recht van hypotheek op de woning (= een zekerheidsrecht voor de bank). Dit betekent dat als u bijvoorbeeld de rente niet betaalt of u betaalt uw lening niet terug, de bank de woning kan en mag verkopen.

In het hoofdstuk "Gegevens van de lening" staat hoe groot de lening is, hoe u de lening moet terugbetalen, welke rente u moet betalen en wat de looptijd van uw lening is.

4. GEGEVENS VAN DE LENING

Uw lening kan uit één of meerdere delen bestaan. Wij noemen dit leningdelen. Omdat de gegevens per leningdeel kunnen verschillen worden hieronder voor ieder leningdeel de gegevens apart genoemd. De leningdelen vormen samen de hele lening. Als u maar één leningdeel hebt dan is dat leningdeel gelijk aan de hele lening.

Let op

Bij de gegevens van de leningdelen staat onder meer of er kans is op een restschuld. Bij het antwoord zijn wij er van uit gegaan dat aan alle voorwaarden wordt voldaan en dat uw persoonlijke situatie niet verandert.

In deze offerte gebruiken wij een aantal begrippen. Hieronder leggen wij deze begrippen uit:

Rentevorm: vaste rente of variabele rente.

Rentevastperiode: de periode waarin uw rentepercentage niet verandert.

Nominaal rentepercentage: de rente die u betaalt.

Effectief rentepercentage: de rente die u betaalt inclusief de afsluitkosten en rekening houdend met het vooraf of achteraf betalen van de rente. Het effectief rentepercentage wordt ook wel het jaarlijks kosten percentage (JKP) genoemd.

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

LENINGDEEL 1**Bankspaarhypotheek
(nr. 700.143.735.109)**Kenmerken

Wanneer betaalt u de lening terug?	In zijn geheel aan het einde van de looptijd.
Hoe betaalt u de lening terug?	Met het saldo op uw bankspaarrekening.
Is er kans op restschuld?	Nee, niet als u aan alle voorwaarden voldoet. Wel kan de inleg op uw bankspaarrekening hoger of lager worden.
Is er een Financiële Bijsluiter?	Ja. Hierin staat dat het risico van dit product zeer klein is.

Rente

Nominaal Rentepercentage	5,250%
Effectief rentepercentage	5,4%
Rentevorm	Vaste vorm
Rentevastperiode	10 jaar

Gegevens van dit leningdeel

Bedrag leningdeel	EUR 62.500,00
Looptijd	30 jaar
Aantal maandelijkse betalingen	360
Wat is de rente per maand?	EUR 273,44

Bankspaarrekening (Spaarrekening Eigen Woning) die bij dit leningdeel hoort

Aanbieder	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.
Rekeningnummer	1085338
Rekeninghouder 1`	de heer A. Janssen
Gewenst eindkapitaal	EUR 62.500,00
Ingangsdatum bankspaarrekening	21 maart 2011
Looptijd bankspaarrekening	360 maanden
Wat is de inleg op de bankspaarrekening per maand?	EUR 71,69

Maandbedrag totaal leningdeel 1**EUR 345,13**

U ontvangt een rente over het saldo op uw bankspaarrekening. Deze rente is gelijk aan de nominale rente inclusief kortingen, die u betaalt voor dit leningdeel. Als de rente die u voor dit leningdeel betaalt verandert, verandert de rente op de bankspaarrekening ook. Het maandbedrag wordt dan aangepast waardoor u aan het einde altijd uw bankspaarleningdeel kunt terug betalen met het gespaarde bedrag. Op de inleg op deze rekening en op het opgebouwde vermogen (en de uitkering daarvan) worden geen kosten ingehouden.

Offertenummer: 700.143.735

Datum: 20 januari 2011

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

Voorwaarden die gelden

Op dit leningdeel zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (november 2009), Voorwaarden ABN AMRO Hypotheekvormen -Budget Hypotheek (20 december 2010) en Algemene Bepalingen voor Hypotheken (20 december 2010), hierna tezamen te noemen: "Voorwaarden Budget Hypotheken". Leest u deze voorwaarden goed.

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

LENINGDEEL 2**Bankspaarhypotheek
(nr. 700.143.735.117)**Kenmerken

Wanneer betaalt u de lening terug?	In zijn geheel aan het einde van de looptijd.
Hoe betaalt u de lening terug?	Met het saldo op uw bankspaarrekening.
Is er kans op restschuld?	Nee, niet als u aan alle voorwaarden voldoet. Wel kan de inleg op uw bankspaarrekening hoger of lager worden.
Is er een Financiële Bijsluiter?	Ja. Hierin staat dat het risico van dit product zeer klein is.

Rente

Nominaal Rentepercentage	5,250%
Effectief rentepercentage	5,4%

Rentevorm	Vaste vorm
Rentevastperiode	10 jaar

Gegevens van dit leningdeel

Bedrag leningdeel	EUR 62.500,00
Looptijd	30 jaar
Aantal maandelijkse betalingen	360
Wat is de rente per maand?	EUR 273,44

Bankspaarrekening (Spaarrekening Eigen Woning) die bij dit leningdeel hoort

Aanbieder	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.
Rekeningnummer	1085339
Rekeninghouder 1`	mevrouw M. van der Linden
Gewenst eindkapitaal	EUR 62.500,00
Ingangsdatum bankspaarrekening	21 maart 2011
Looptijd bankspaarrekening	360 maanden
Wat is de inleg op de bankspaarrekening per maand?	EUR 71,69

Maandbedrag totaal leningdeel 1**EUR 345,13**

U ontvangt een rente over het saldo op uw bankspaarrekening. Deze rente is gelijk aan de nominale rente inclusief kortingen, die u betaalt voor dit leningdeel. Als de rente die u voor dit leningdeel betaalt verandert, verandert de rente op de bankspaarrekening ook. Het maandbedrag wordt dan aangepast waardoor u aan het einde altijd uw bankspaarleningdeel kunt terug betalen met het gespaarde bedrag. Op de inleg op deze rekening en op het opgebouwde vermogen (en de uitkering daarvan) worden geen kosten ingehouden.

Offertenummer: 700.143.735

Datum: 20 januari 2011

**Offerte voor een Budget Hypotheek
voor
A. Janssen en M. van der Linden**

Voorwaarden die gelden

Op dit leningdeel zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (november 2009), Voorwaarden ABN AMRO Hypotheekvormen -Budget Hypotheek (20 december 2010) en Algemene Bepalingen voor Hypotheken (20 december 2010), hierna tezamen te noemen: "Voorwaarden Budget Hypotheken". Leest u deze voorwaarden goed.

Kostenoverzicht bij offerte 700.143.735

Dit kostenoverzicht is gemaakt om u inzicht te geven in de kosten en de totale prijs van uw Budget Hypotheek.

Waarschuwing!

Wij proberen de totale prijs en de kosten uiteraard zo precies mogelijk te berekenen. Toch kunnen de kosten en de totale prijs in de praktijk verschillen. De hieronder genoemde totale prijs en kosten zijn gebaseerd op gegevens en aannames die tijdens het opstellen van de offerte bekend waren. Ook kunnen er afrondingsverschillen zijn. Om al deze redenen geldt de waarschuwing dat aan dit overzicht geen rechten kunnen worden ontleend.

Totale prijs van uw Budget Hypotheek:

Leningdeel: 109		
Rentekosten	EUR	98.437,50
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	0,00
Inleg bankspaarrekening / Premie spaarverzekering	EUR	25.808,25
Leningdeel: 117		
Rentekosten	EUR	98.437,50
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	0,00
Inleg bankspaarrekening / Premie spaarverzekering	EUR	25.808,25
Leningdeel: 125		
Rentekosten	EUR	74.250,00
Restschuld op einddatum looptijd	EUR	75.000,00
Overige kosten totale lening		
Administratiekosten gedurende de looptijd van de lening	EUR	0,00
Afsluitkosten	EUR	2.000,00
NHG Borgtochtprovisie (indien van toepassing)	EUR	1.100,00
Bankgarantie / Boeterente bij omzetting	EUR	0,00
Totale prijs	EUR	400.841,50

Toelichting kostenoverzicht op uw Budget Hypotheek

Om u een schatting te kunnen geven van de totale prijs en kosten van uw hypotheek, zijn de genoemde bedragen berekend op basis van de volgende uitgangspunten en aannames:

- voor de rentekosten wordt gerekend met de offerterente. Aangenomen wordt dat deze rente geldt voor de hele looptijd van de lening. Met een maximum van 360 maanden;
- als u een korting op uw offerterente hebt, die voor de eerste rentevastperiode geldt, dan is alleen voor die periode met deze korting rekening gehouden;
- er vinden tijdens de looptijd van de hypotheek geen wijzigingen plaats (zoals een extra aflossing);
- er is geen rekening gehouden met eventuele fiscale aspecten en kosten die u aan anderen betaalt (zoals de notariskosten en taxatiekosten);

- de kosten van alle leningdelen zijn bij elkaar opgeteld om de totale kosten van uw lening te berekenen (u vindt de kenmerken van de leningdelen in uw offerte);

Offertenummer: 700.143.735

Datum: 20 januari 2011

- een overbruggingslening maakt geen onderdeel uit van dit kostenoverzicht;

- voor een overzicht van de totale prijs van uw hypotheek, moet u de restschuld(en) aftrekken van de totale prijs. Bij dit bedrag moet u de totale premie en/of inleg voor de hele looptijd van de verzekering en/of beleggingsrekening optellen. Deze bedragen vindt u in de offerte van uw verzekering en/of beleggingsrekening. Deze verzekering en/of beleggingsrekening is verbonden aan uw hypothecaire geldlening;

- als u een leningdeel met een bestaande verzekering of (beleggings/spaar)rekening meeneemt (bijvoorbeeld bij een verhuizing) dan wordt in de genoemde totale prijs geen rekening gehouden met de premie en/of inleg die bij dit bestaande leningdeel hoort;

- voor een eventueel verbonden verzekering of beleggingsrekening zal de verzekeraar of beleggingsinstelling u een kostenoverzicht sturen;

- periodieke administratiekosten zijn kosten die u betaalt voor de administratieve behandeling van uw lening. Het genoemde bedrag is het totaalbedrag voor de hele looptijd van uw lening;

- overige kosten: hieronder vallen onder andere de afsluitkosten en NHG borgtochtprovisie. Deze kosten moet u betalen.

Let op

Verandering in uitgangspunten en/of aannames zal ook de uitkomsten van de berekening veranderen.

Vragen bij de hypotheekofferte ABN AMRO

Geslacht: M - V

Opleidingsniveau:

In het bezit van een hypotheek: Ja – Nee

Mr. A. Janssen en mevr. M. van der Linden hebben een gesprek gehad met een hypotheekadviseur, en naar aanleiding daarvan is deze hypotheek opgesteld. Deze hypotheek bestaat uit meerdere delen. Mr. Janssen en mevr. van der Linden hebben beide een Banksparhypotheek. Daarnaast hebben ze samen nog een stukje Aflossingsvrije hypotheek. Stel je bij het beantwoorden van de vragen voor dat je mr./mevr. bent. Het gaat om veel geld, dus is het belangrijk dat je goed snapt waar je wellicht akkoord mee gaat.

Begintijd:			
Nr	Vraag	Vindplaats	Antwoord
1	<i>Mevrouw van der Linden en meneer Janssen moeten in totaal €896,51 per maand betalen als zij akkoord gaan met dit hypotheekvoorstel. Uit welke onderdelen bestaat dit bedrag?</i>		
2	<i>Moeten Janssen en van der Linden bij het afsluiten van de hypotheek meteen geld betalen? Zo ja, waarvoor en hoeveel moeten zij betalen?</i>		
3	<i>Het maandbedrag bestaat uit twee verschillende bedragen. Hoe zijn deze twee bedragen berekend?</i>		
4	<i>Wat is het verschil tussen leningdeel 1 en leningdeel 2?</i>		
5	<i>Hoeveel rente hebben meneer Janssen en mevrouw van der Linden ongeveer betaald na 30 jaar?</i>		
6	<i>Hoeveel geld moeten meneer Janssen en mevrouw van der Linden nadat de hypotheek is verlopen de bank betalen?</i>		
7	<i>De hypotheek is in 2010 gaan lopen. Hoeveel geld heeft mevrouw van der Linden na 5 jaar gespaard?</i>		
8	<i>Hoeveel heeft Janssen na 30 jaar los van zijn echtgenoot in totaal betaald?</i>		
Eindtijd:			

-- Met dank aan mijn lieve ouders en vriend --