

## BIJLAGEN



### Evaluatie van de Overstapservice: “Eenvoudig veranderd van betaalrekening”

In opdracht van en in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Banken onderzocht door de Consumentenbond en Trigenum

November 2011, versie 1.0

## **Bijlage Methodologie onderzoek Trigenum en Consumentenbond 2011**

Onderzoeksbureau Trigenum heeft in de periode van januari 2011 tot en met juni 2011 de Overstapservice onderzocht middels telefonisch en schriftelijk enquêteonderzoek onder gebruikers van de Overstapservice.

Aan het onderzoek hebben klanten van ABN AMRO, ASN Bank, Friesland bank, ING, Rabobank, Regio Bank, SNS Bank en Triodos bank geparticipeerd, zowel in de rol als klant van de nieuwe bank of als klant van de oude bank. Telefonisch zijn 250 bevestigd en schriftelijk 1668.

De Consumentenbond heeft in de periode maart tot en met augustus 2011 eveneens middels enquêteonderzoek en deskresearch onderzoek gedaan naar overstappedrag met een betaalrekening in algemene zin en ervaringen en beweegredenen van niet-gebruikers van de Overstapservice.

Het aantal bevestigde respondenten bedroeg 3765, waarbij gebruik is gemaakt van een panel van de Consumentenbond.

## **Bijlage Gebruikte literatuur en bronnen**

- Bankklanten tevreden, maar niet echt, Consumentenbond, 2006
- Drempelvrees? Onderzoek naar overstapdrempels in de markt voor betalingsverkeer en evaluatie van de Overstapservice, SEO Economische Onderzoek, Amsterdam, 2008
- European Banking Industry Committee Common Principles for bank account switching, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/baeg/switching\\_principles\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/baeg/switching_principles_en.pdf), 2008
- Hoe betaalt Nederland? Betaalgedrag en tevredenheid over betaaldiensten, Consumentenbond, 2004
- Kosten noch Moeite – Drempels slechten voor de switchende consument. Eindrapport van de MDW-werkgroep Overstapkosten, ministerie van Economische Zaken, Den Haag, 2002
- Overstappen, Consumentenbond, 2011
- Overstappen naar een andere bank, Consumentenbond, 2009
- Overstapservice banken verloopt nog niet vlekkeloos, Consumentenbond, 2004
- Report on the implementation of the EBIC common principles on bankaccount switching, European Banking Industry Committee, 2009
- Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2008, MOB, mei 2009
- Website Nederlandse Vereniging van Banken, [www.nvb.nl](http://www.nvb.nl)
- Website Overstapservice, [www.overstapservice.nl](http://www.overstapservice.nl)
- Weggaan of blijven? Consumenten en hun gedrag, motieven en ervaringen bij het overstappen tussen aanbieders, Consumentenbond, 2002
- Wisselen van bank blijft onnodig lastig – Overstapservice werkt, maar niet optimaal, Consumentenbond, 2007

## **Bijlage Overstapservice in retroperspectief**

Overstappen tussen dienstverleners is al jaren een “hot” onderzoeksveld. Naast de eerdere evaluatie door SEO heeft de Consumentenbond door de jaren heen diverse onderzoeken gedaan naar overstappen met een betaalrekening, zowel voor als na introductie van de Overstapservice. In deze bijlage wordt een bondige samenvatting van deze onderzoeken gegeven.

- **Consumentenbond, 2002:** *“Weggaan of blijven? Consumenten en hun gedrag, motieven en ervaringen bij het overstappen tussen aanbieders.”*

### *Type onderzoek*

- Consumentenonderzoek (n=1734).
- Gekeken naar deelmarkten betaal- en spaarrekeningen, levens- en ziektekostenverzekeringen, groene stroom, vaste en mobiele telefonie, hypotheek, internetproviders, kinderopvang, gas en elektriciteit.
- In opdracht van ministerie van Economische Zaken, projectgroep MDW (Marktwerking, deregulering en wetgevingskwaliteit).

### *Conclusies Consumentenbond*

- 23% van de respondenten denkt dat het niet makkelijk is om te wisselen van betaalrekening (relatief laag t.o.v. andere onderzochte deelmarkten).
- 62% denkt dat wisselen geen besparing oplevert (hoogste percentage).
- 4% is van plan te wisselen van betaalrekening (relatief laag t.o.v. andere onderzochte deelmarkten).
- 4% is – in de voorliggende periode van 5 jaar - daadwerkelijk overgestapt (relatief laag t.o.v. andere onderzochte deelmarkten). Redenen voor overstap: (i) ontevreden over service en (ii) wijziging persoonlijke situatie.
- 11% heeft overwogen over te stappen. Redenen voor overwegen overstap: (i) ontevreden over service en (ii) ontevreden over kosten. Maar toch niet gedaan omdat: (i) kost te veel tijd en (ii) te weinig voordeel.
- Aspecten genoemd die in grote mate weerhouden om te veranderen: (i) tevreden huidige bank (door 80% genoemd), (ii) veel gedoe omzetten (74%), (iii) beperkte voordelen (57%) en (iv) tijdrovend proces (53%).

- **Consumentenbond, 2004:** “Overstapservice banken verloopt nog niet vlekkeloos.”

*Type onderzoek*

- Mysteryshopping (13 mensen zijn echt bank veranderd; 10 maakten gebruik van de Overstapservice; drie regelden de overstap zelf).
- In opdracht van Consumentengids (publicatie oktober 2004).

*Conclusies Consumentenbond*

- De ervaringen van de proefpersonen met de Overstapservice lopen sterk uiteen en er doen zich knelpunten voor: banken lijken zelf niet altijd te weten hoe de Overstapservice werkt en bedrijven en instellingen met een incassomachtiging werken niet altijd mee.
- Met de Overstapservice duurt het even voordat de overstap zijn beslag heeft gekregen: tussen een week en twee maanden.
- Andere bevindingen:
  - Als de nieuwe rekening op een andere naam moet komen of moet worden veranderd in een en/of-rekening verloopt de Overstapservice traag en moeizaam, hoewel de service deze mogelijkheden wel kent.
  - Sommige banken brengen pakketkosten in rekening, hoewel de overstapdatum verstreken is. Niet iedereen die overstapt wil zijn oude rekening ook kwijt. De Overstapservice gaat daar wel van uit.
  - Binnen een bankconcern van bank veranderen kan niet met de Overstapservice.
  - Overstappen van een zakelijke naar een particuliere betaalrekening stuit op problemen.

- **Consumentenbond, 2004:** “Hoe betaalt Nederland? Betaalgedrag en tevredenheid over betaaldiensten.”

*Type onderzoek*

- O.a. consumentenonderzoek (n=1334).
- In opdracht van Consumentengids (publicatie maart 2005).

*Conclusie Consumentenbond*

- 6.2% is de afgelopen 5 jaar gewisseld van bank waarvan 1% met de Overstapservice (die dat jaar sinds 1 januari bestond, onderzoek vond plaats in november 2004).

- **Consumentenbond, 2006:** “Bankklanten tevreden, maar niet echt.”

*Type onderzoek*

- Enquête onder ruim 2500 mensen.

- In opdracht van Geldgids (publicatie juli 2006).

#### *Conclusies*

- Een derde van het panel heeft in de afgelopen vijf jaar overwogen om zijn bank te verlaten, hoofdzakelijk vanwege de service/kwaliteit en kosten (36% van de “overstappers” en 26% van de “overwegers”). Andere redenen waren een wijziging in de persoonlijke situatie (23% resp. 5%) en de prijs/kosten (10% resp. 23%).
  - Een kwart van de degenen die hebben overwogen van bank te wisselen is ook werkelijk weggegaan (8% op de totale groep respondenten in een tijdspanne van 5 jaar).
  - Het wisselen van bank levert, volgens iets meer dan de helft van het panel, te weinig voordeel op, omdat de banken qua kosten elkaar niet veel ontlopen.
  - 63% van de overstappers kijkt positief op de overstap terug en 65% zou de overstap naar een nieuwe bank zo weer doen.
  - 7% was niet te spreken over de manier waarop het overstappen verliep, vooral omdat het omzetten van de automatische incasso's teveel “gedoe” opleverde en de voordelen ten opzichte van de oude bank niet erg groot zijn. Ook het doorgeven van het nieuwe bankrekeningnummer bij automatische incasso's verliep niet altijd vlekkeloos.
  - 40% van de overstappers heeft gebruik gemaakt van de Overstapservice.
  - 71% die van de service gebruik heeft gemaakt, is hierover tevreden.
- **Consumentenbond, 2007:** *“Wisselen van bank blijft onnodig lastig – Overstapservice werkt, maar niet optimaal.”*

#### *Type onderzoek*

- Enquête onder ruim 14.000 mensen.
- In opdracht van Geldgids (publicatie december 2007).

#### *Conclusies Consumentenbond*

- Ruim 14% daarvan is in de afgelopen drie jaar overgestapt naar een andere bank; 35% maakte daarbij gebruik van de Overstapservice.
- Eén op de zes (16%) overstappers die gebruik hebben gemaakt van de Overstapservice had last van obstakels. Top 5 genoemde obstakels: (i) oude bank geeft slechte informatie (55%), (ii) oude bank is niet behulpzaam (46%), (iii) overstapper moet overal zelf achteraan gaan (41%), (iv) er worden nog bedragen van de oude rekening afgeschreven (27%) en (v) de Overstapservice vergt toch veel administratieve rompslomp (27%). Een ander ervaren probleem, dat de Overstapservice niet wegneemt, is dat bij veel banken een verplichting is een

betaalrekening aan te houden voor een hypotheek of spaarrekening. Overstappen kan, dubbele kosten zijn het gevolg.

- Automatische doorgeleiding van de betaling/incasso naar de nieuwe rekening leverde problemen op. Bijna een kwart van de respondenten maakte mee dat bijv. de verzekeringspremie of de hypotheek nog van de oude rekening werd afgeschreven
  - Ruim 11% stapte over naar een andere bank uit onvrede over de kosten van het betaalpakket. Bij één op de tien deelnemers was een verandering in de leefomstandigheden de reden.
  - Beoordeling van de Overstapservice: 7.26.
- **SEO Economisch Onderzoek, 2008: “Drempelvrees? Onderzoek naar overstapdrempels in de markt voor betalingsverkeer en evaluatie van de Overstapservice”**

#### *Type onderzoek*

- O.a. consumentenonderzoek onder rekeninghouders (afgelopen 12 maanden overgestapt met de Overstapservice, en rekeninghouders die niet zijn overgestapt). Veldwerk door TNS NIPO, aantal netto-respondenten: 520 resp. 245 particuliere rekeninghouders.
- Aspecten: waardering en functioneren van de Overstapservice.
- In opdracht van ministerie van Financiën.

#### *Conclusies SEO*

- De Overstapservice is een effectief instrument in het reduceren van drempels die rekeninghouders, zowel particulier als zakelijk, percipiëren en ervaren bij het overzetten van hun betalingsverkeer naar een andere bank.
- Particuliere (en zakelijke) rekeninghouders die recentelijk zijn overgestapt met de Overstapservice ervaren in beperkte mate overstapdrempels: een (ruime) meerderheid ervaart de verschillende feitelijkheden/feitelijke handelingen en gevoelsmatigheden die met een overstap gepaard gaan, niet als drempel. De belangrijkste handelingen die overstappers nog als drempel ervaren zijn het moeten overzetten van automatische betalingen (43,2%) en het moeten informeren van instanties en relaties (48%). Niet-overstappers ervaren alle drempels significant hoger dan de overstappers. De belangrijkste drempels die de particuliere niet-overstappers ervaren zijn (i) het moeten overzetten van automatische betalingen, (ii) het moeten informeren van instanties en relaties en (iii) het krijgen van een nieuw rekeningnummer. Andere drempels zijn het hebben van onvoldoende overzicht van wat er allemaal moet gebeuren bij overstappen en het moeilijk kunnen vergelijken van prijzen en voorwaarden van betaalproducten. Terwijl (i) en (ii) drempels zijn die de Overstapservice wegneemt of faciliteert, is het verkrijgen van een nieuw

rekeningnummer (en de andere genoemde drempels) iets wat buiten de reikwijdte van de Overstapservice valt.

- De Overstapservice functioneert als beoogd in de zin dat het naar mening van rekeninghouders wezenlijke drempels verlaagt en hen eerder doet overstappen. Rekeninghouders die recentelijk zijn overgestapt geven in groten getale aan dat de Overstapservice de belangrijkste drempels voor hen wegneemt.
  - De Overstapservice wordt door gebruikers positief gewaardeerd. Rekeninghouders die recentelijk met de Overstapservice zijn overgestapt zijn (zeer) tevreden over de Overstapservice. Van de particuliere rekeninghouders die zijn overgestapt geeft 87,1% aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Slechts 5,3% zegt ontevreden tot zeer ontevreden te zijn.
  - Gebruikers van de Overstapservice vinden dat de verschillende handelingen die verricht moeten worden door de banken correct, tijdig en soepel zijn uitgevoerd. Ook over de uitvoering van de handelingen door derden bestaat tevredenheid, zij het in mindere mate dan over de wijze waarop de handelingen door banken zijn uitgevoerd.
  - De Overstapservice heeft een beperkte bekendheid. Van de niet-overstappers kent in totaal 31,6% de Overstapservice: 12,4% kent de Overstapservice inhoudelijk terwijl 19,2% de Overstapservice alleen van naam kent.
  - Hét kanaal waarlangs overstappers op de hoogte raken van de Overstapservice is via de nieuwe bank waarnaar wordt overgestapt. De oude bank is het op één na belangrijkste kanaal waarlangs overstappers op de hoogte raken van de Overstapservice. Maar banken zetten deze service (nog) niet intensief in als marketinginstrument om nieuwe klanten te werven.
  - De Overstapservice blijkt een belangrijk instrument in het verlagen van drempels die particuliere rekeninghouders ervaren: van de particuliere overstappers vindt 71,4% dat de Overstapservice de belangrijkste drempels voor overstappen wegneemt. Ruim 50% van de overstappers geeft ook aan door het bestaan van de Overstapservice eerder geneigd te zijn over te stappen.
  - Ook de niet-overstappers zien het nut van de Overstapservice, hoewel ook een belangrijk deel van deze groep niet overtuigd is: 42,5% denkt dat deze de belangrijkste drempels wegneemt, echter, 44,1% is hierin neutraal. Belangrijk hierbij is wel dat de niet-overstappers de Overstapservice vaak niet kennen.
  - Overstappers vormen nog een beperkt deel van alle rekeninghouders.
- **Consumentenbond, 2009: “Overstappen naar een andere bank”**

#### *Type onderzoek*

- Consumentenonderzoek (n=14.634)
- Ervaringen over periode van 3 jaar, al dan niet met de Overstapservice.
- In opdracht van Consumentengids (publicatie januari 2010).



### *Conclusies Consumentenbond*

- 10% is overgestapt; 42% met en 58% zonder de Overstapservice.
  - 21% van de ondervraagden die niet zijn overgestapt, hadden dat eigenlijk wel willen doen. De meest voorkomende redenen: teveel rompslomp (>50%).
  - Het merendeel stapt over vanwege de slechte dienstverlening, de kosten van hun bankpakket en/of de rentetarieven.
  - Mensen die gebruikmaken van de Overstapservice doet dat vooral vanwege het gemak. De meeste mensen die zijn overgestapt zonder de Overstapservice deden dit omdat men het liever zelf wilde doen.
  - Waardering overstappen: 7,27 (met Overstapservice) en 7,24 (zonder Overstapservice).
  - 16% van de respondenten (met Overstapservice) gaf aan dat er een of meerdere obstakels waren bij de overstap. Bijna de helft van de respondenten vond dat de slechte informatievoorziening een van de grootste obstakels was bij het wisselen van bank. Voor bijna 43% was het niet behulpzaam zijn van de oude bank en het nog overal zelf achteraan zitten een van de grootste obstakels. Ander genoemd obstakel is dat een aantal banken klanten verplicht een betaalrekening aan te houden bij de afname van bijvoorbeeld een lening, spaarrekening, verzekering of hypotheek (ook afhankelijk van de specifieke productkenmerken).
  - De overstappers zonder Overstapservice ervaren overstappen als soepeler dan mét service. Mogelijk omdat zij meer in eigenhand hebben en sneller kunnen ingrijpen als ze zien dat bijvoorbeeld een automatische incasso dubbel wordt afgeschreven.
  - 10% van de overstappers zonder Overstapservice ondervindt een of meerdere overstapproblemen (o.a. trage verwerking van nieuwe rekeningnummer door incassanten en niet behulpzaam zijn van de oude bank).
  - Ruim een derde heeft nog nooit van de Overstapservice gehoord.
  - De overstapperikelen verschillen van bank tot bank.
- **Consumentenbond, 2011: “Overstappen”**

### *Type onderzoek*

- Consumentenonderzoek (n=3765)
- Zowel overstappers als niet-overstappers zijn bevroegd, waarbij de nadruk ligt op de overstappers zonder de Overstapservice en de niet-overstappers. Voor de overstappers wordt tot 3 jaar terug gekeken.
- Aspecten:
  - Overwegingen om wel of niet naar een andere bank over te stappen of een nieuwe betaalrekening te openen

- Beweegredenen en ervaringen van niet-gebruikers van de Overstapservice en niet-overstappers
- In opdracht van NVB.

#### *Conclusies Consumentenbond*

- 80% heeft in de afgelopen 3 jaar geen nieuwe betaalrekening bij een andere bank geopend; 14% wel, 5% heeft getwijfeld en 2% is het nog van plan. Mensen die een betaalrekening bij een andere bank openen blijken veelal al meerdere bankrekeningen te hebben.
- 43% van de respondenten, die een rekening bij een andere bank hebben geopend, deed dat met als doel het grootste deel van het betalingsverkeer voortaan via die rekening te laten lopen (overstappen). Op de hele populatie is dat dus 6% in een periode van 3 jaar. 40% heeft de oude rekening helemaal vaarwel heeft gezegd; dat is dus 4% van het totaal aantal respondenten. Het grootste deel heeft dus nog de oude rekening aangehouden, o.a. omdat men zijn betalingsverkeer splitst over de verschillende rekeningen maar ook vanwege "spijt" van de overstap. In sommige gevallen is men nog bezig is met het overstappen of houdt men de oude rekening aan om zijn inkomen op te storten in ruil voor gunstigere hypotheekvoorwaarden of houdt men de rekening aan om beleggingen.
- De eerdergenoemde overgrote meerderheid van 80%, die geen nieuwe rekening bij een andere bank heeft geopend, (i) is gewoon tevreden over zijn betaalrekening of bank (60%), (ii) vindt het teveel gedoe om een nieuwe rekening te openen (13%) of (iii) wil geen ander(e) betaalrekeningnummer(s) (7%) en (iv) is vertrouwd met zijn eigen bank (6%). Andere redenen zijn dat er geen financieel voordeel te behalen is of dat betaalrekeningen toch hetzelfde zijn.
- Respondenten die nu nog geen (extra) rekening bij een andere bank hebben geopend, worden daartoe wél getriggerd als de huidige bank ophoudt met iDeal, 15% van de respondenten het behouden van rekeningnummer(s) of als de nieuwe rekening gratis is.
- Van de echte overstappers die zowel een nieuwe bankrekening hebben geopend met als doel deze te gebruiken voor het grootste deel van het betalingsverkeer als ook de oude rekening heeft opgezegd, heeft 78% gebruik gemaakt van de Overstapservice. Het gemak dat het betalingsverkeer automatisch zou doorlopen was veruit de belangrijkste reden (82%). Andere redenen waren dat de service werd aangeboden door de bank van de nieuwe rekening, dat de Overstapservice gratis is en dat men er tegenop zag om het overstappen zelf te regelen.
- Van de overstappers met de Overstapservice is bijna 95% (zeer)tevreden (n=108); van de overstappers zonder is 84% dat (n=29).
- Respondenten die wel zijn overgestapt bij andere dienstverleners, maar niet voor hun betalingsverkeer, geven in ruime meerderheid aan dat:

- Overstappen naar een andere bank en daarmee een besparing per jaar van € 10 tot € 20 realiseren geen trigger is (dat geldt ook voor een welkomstcadeau waarvan de minimale waarde € 50 is of een collectiviteitskorting). Kostenverschillen voor andere diensten zijn groter dan de kostenverschillen bij betaalrekeningen. Kostenverschillen tussen banken (althans in deze orde van grootte) zijn geen belangrijke factor om over te stappen. Een gratis rekening daarentegen wel. Voor een gratis rekening geeft 15% van de niet-overstappers aan eventueel wel te willen overstappen;
- De algehele tevredenheid over de bank bepalend is voor het al dan niet overstappen (bij andere diensten geldt een soortgelijke stemming);
- Overstappen naar een andere bank voor een betaalrekening relatief meer werk/inspanning kost dan overstappen voor een dienst bij andere dienstverleners;
- Andere dienstverleners actiever zijn in het aanbieden van mogelijkheden voor overstappen met een dienst dan banken met een betaalrekening.