



## 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

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1. Historie Overstapservice .....	3
1.2. Hoe werkt de Overstapservice? .....	5
1.3. Europese ontwikkelingen .....	7
1.4. Historisch gebruik van de service .....	8
<b>2. De Overstapservice geëvalueerd .....</b>	<b>9</b>
2.1. Hoe is men bekend geworden met de Overstapservice? .....	9
2.2. Welke informatie wordt door de gebruikers geraadpleegd en hoe wordt deze beoordeeld? .....	10
2.3. Wat zijn de beweegredenen om de Overstapservice te gebruiken? .....	12
2.4. Tevredenheid na 3 en 12 maanden, aanbeveelscore .....	13
2.5. Tevredenheid in detail .....	15
2.6. Obstakels of problemen? .....	16
2.7. Beeld van de nieuwe bank gewijzigd .....	17
<b>3. Bewegredenen voor het overstappen naar een andere bank .....</b>	<b>18</b>
<b>4. De Overstapservice in retrospectief .....</b>	<b>21</b>
<b>5. Conclusies .....</b>	<b>23</b>
<b>6. Betrokkenen bij het onderzoek .....</b>	<b>26</b>

## 1. Inleiding

### 1.1. Historie Overstapservice

De Overstapservice is in januari 2004 geïntroduceerd door de gezamenlijke banken in Nederland. De service beoogt het veranderen van betaalrekening van de ene naar de andere bank gemakkelijk te maken door er voor te zorgen dat het betalingsverkeer soepel doorloopt. Sinds 2005 is er een stabiel aantal gebruikers in de bandbreedte van circa 80.000 en 100.000 per jaar.

#### **De Overstapservice**

Gedurende dertien maanden wordt het betalingsverkeer van de oude naar de nieuwe betaalrekening doorgeleid. Zo worden bijschrijvingen automatisch doorgeleid naar een nieuwe betaalrekening, worden betalingen op grond van incasso rechtstreeks van de nieuwe betaalrekening afgeschreven, en wordt een overzicht van alle doorgeleide transacties op de rekeninginformatie van de nieuwe rekening gegeven. Aanmelding voor de service doet de klant rechtstreeks bij de nieuwe bank, meestal bij het openen van een nieuwe rekening. Informatie over de service is beschikbaar bij de nieuwe bank en via de website [www.overstapservice.nl](http://www.overstapservice.nl).

In 2008 is de service door SEO Economisch Onderzoek geëvalueerd en bleek dat 'de Overstapservice een effectief instrument is in het reduceren van drempels die rekeninghouders, zowel particulier als zakelijk, ervaren bij het overzetten van hun betalingsverkeer naar een andere bank'<sup>1</sup>.

De keuze voor invoering van de Overstapservice in 2004 werd voorafgegaan door discussie in de Tweede Kamer over de vraag of (betaalrekening)nummerportabiliteit haalbaar zou zijn. Aanleiding was de operatie Marktwerking, Deregulering en Wetgevingskwaliteit (MDW) waarbij de werkgroep 'Overstapkosten' in 2001 onderzoek deed naar verschijningsvormen, oorzaken en consequenties van overstapkosten door het bedrijfsleven of overheid in diverse markten, waaronder de markt voor betaalrekeningen<sup>2</sup>. Omdat aanpassing van Nederlandse betaalinfrastructuur destijds enerzijds gepaard zou gaan met hoge kosten als gevolg van de technische complexiteit en anderzijds als gevolg van de komst van één Europese betaalmarkt (de Single Euro Payments Area oftewel SEPA) nummerportabiliteit niet toekomstbestendig zou zijn, is in overleg met het ministerie van Financiën gekozen voor de Overstapservice<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Drempelvrees? Onderzoek naar overstapdrempels in de markt voor betalingsverkeer en evaluatie van de Overstapservice, SEO Economische Onderzoek, Amsterdam, 2008

<sup>2</sup> Kosten noch Moeite – Drempels slechten voor de switchende consument. Eindrapport van de MDW-werkgroep Overstapkosten, ministerie van Economische Zaken, Den Haag, 2002

<sup>3</sup> De kosten van invoeren van nummerportabiliteit werden destijds tussen de 260 tot 510 miljoen euro geschat, tegenover de 17 miljoen euro kostende Overstapservice; een factor 15 tot 30 hoger dus (naar aanleiding MDW-rapportage: Nummerportabiliteit en Verhuisservice, NVB, september 2002). Als gevolg van de overgang op Europese betaalmethoden (Europese

De Overstapservice is in 2009 op verzoek van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) aangepast aan de invoering van de Europese overschrijving en incasso. De Overstapservice kan daarmee ook in het tijdperk van Europees betalingsverkeer blijven bestaan en het betalingsverkeer in Nederland doorleiden.

In 2010 hebben de banken de communicatiematerialen van de Overstapservice en de website [www.overstapservice.nl](http://www.overstapservice.nl) vernieuwd. De nieuwe bank brengt de informatie over de Overstapservice bij het openen van een rekening nadrukkelijk onder de aandacht, persoonlijk door een medewerker of als vast onderdeel in het aanvraagproces voor een betaalrekening. De gezamenlijke website biedt verder toegespitste informatie voor consumenten, ondernemers en incassanten.

Omdat de gezamenlijke banken in Nederland de goede werking van de Overstapservice periodiek gevalideerd willen zien, is eind 2010 besloten de service opnieuw te laten evalueren. Naast een onderzoek onder particuliere en zakelijke gebruikers van de Overstapservice is in 2011 ook onderzoek gedaan naar de situatie waarin bankklanten wel geheel of gedeeltelijk overstappen, maar toch geen gebruik maken van de Overstapservice. Op deze manier kan een compleet beeld gegeven worden van het gebruik en de werking van de Overstapservice in de praktijk en de motieven van klanten om er wel of geen gebruik van te maken.

De onderzoeken zijn in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Banken uitgevoerd door onderzoeksbureau Trigenum (Maatwerkonderzoek & Advies) en de Consumentenbond. De resultaten van beide onderzoeken zijn door de Consumentenbond en Nederlandse Vereniging van Banken opgenomen in dit evaluatierapport.

---

overschrijving en Europese incasso) zijn Europese bankrekeningnummers (zogenoemde IBAN en BIC) in gebruik genomen waarin bank- en landcode vast zijn opgenomen.

## 1.2. Hoe werkt de Overstapservice?

De Overstapservice wordt aangevraagd bij de nieuwe bank om het betalingsverkeer soepel te laten doorlopen via een nieuwe of al bestaande betaalrekening bij die bank. De mogelijkheid van de Overstapservice is expliciet onderdeel van het aanvraagproces van een nieuwe betaalrekening. De medewerker van de nieuwe bank zal de klant informeren over de Overstapservice of krijgt de toelichting tijdens het aanvraagproces online.

De Overstapservice leidt vervolgens dertien maanden lang bij- en afschrijvingen op een oude betaalrekening door naar een nieuwe of bestaande betaalrekening bij een andere bank. De ruime periode is gekozen omdat vrijwel alle bij- en afschrijvingen minimaal één keer per jaar plaatsvinden. Ongeveer een maand voordat de Overstapservice stopt, krijgt de klant hierover bericht van de nieuwe bank.

Wat wordt er dan precies doorgeleid?

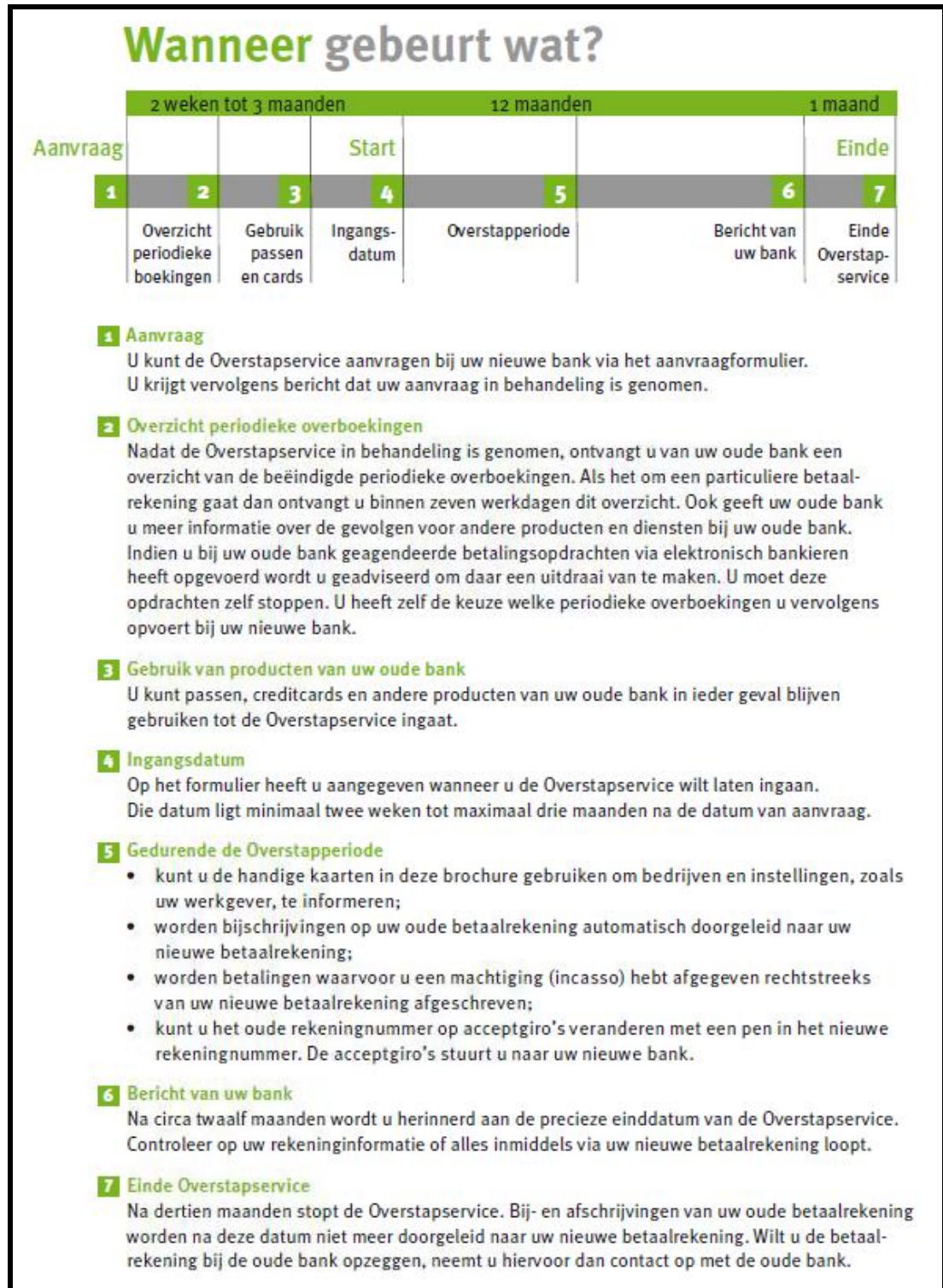
- Bijschrijvingen op de oude betaalrekening, zoals salaris of uitkering, worden automatisch doorgeleid naar een nieuwe betaalrekening bij een andere bank.
- Betalingen op grond van een afgegeven machtiging (incasso) worden rechtstreeks van de nieuwe betaalrekening afgeschreven. De klant hoeft incassanten (bijvoorbeeld periodieke afschrijvingen voor gas, licht en water) niet zelf te informeren, dat doet de Overstapservice.

De klant vindt de doorgeleide transacties terug op de rekeninginformatie van de nieuwe rekening. De doorgeleide transactie is na doorleiding gemarkeerd met de tekst "Overstapservice via (nummer van de oude betaalrekening)". De klant kan dus via de rekeninginformatie van zijn nieuwe bank zien welke betalingen worden doorgeleid.

Verder mag de klant op acceptgiro's het oude rekeningnummer met een pen veranderen in het nieuwe rekeningnummer. Ook krijgt de klant van de oude bank een overzicht van de opdrachten tot periodieke overboeking die worden beëindigd bij het opstarten van de Overstapservice. Met dit overzicht kan de klant periodieke overboekingen voor de nieuwe betaalrekening regelen, bijvoorbeeld tijdens het openen van een nieuwe rekening.

Onderstaand schema is afkomstig uit de brochure van de Overstapservice en toont de verschillende stappen in de Overstapservice in chronologische volgorde.

Illustratie 1 – Wanneer gebeurt wat?<sup>4</sup>



<sup>4</sup>Brochure 'Overstapservice – eenvoudig veranderen van betaalrekening' (www.overstapservice.nl)

### 1.3. Europese ontwikkelingen

Nederland was in 2004 met de Overstapservice het eerste land ter wereld met een dergelijke service. Sindsdien heeft men in Europa niet stilgezeten: eind 2008 is in Europees verband afgesproken dat alle landen minimaal ook zogenoemde switching services moeten inrichten<sup>5</sup>. De Nederlandse Overstapservice is veel geavanceerder en uitgebreider dan de Europese afspraken en neemt de klant meer werk uit handen. Zo wordt enkel een éénmalige en beperkte informatie uitwisseling tussen oude en nieuwe bank voorgestaan, terwijl de Nederlandse service 13 maanden lang zorgt dat het betalingsverkeer op de nieuwe rekening terecht komt. De invoering in Europa wordt gemonitord door de European Banking Industry Committee en gerapporteerd aan de Europese Commissie.

Tegelijkertijd krijgt de laatste stap van de invoering van de Single Euro Payments Area (SEPA) gestalte met de voorbereiding van een Europese Verordening die einddata gaat stellen voor de nationale betaalmiddelen in het eurogebied, die het gebruik van de zogenoemde IBAN standaard verplicht stelt. In het IBAN is zowel een land- als bankcode opgenomen, waarmee het IBAN aan een specifieke bank is vastgeklonken. Daarmee is portabiliteit van een IBAN tussen banken onmogelijk.

IBAN is de afkorting voor *International Bank Account Number*. Het is gestandaardiseerde structuur voor betaalrekeningnummers binnen het SEPA-gebied<sup>6</sup>.

Voorbeeld: het IBAN van bv. rekeningnummer 123456789 van de Rabobank zou NL44RABO0123456789 zijn.

Voor Nederland geldt dat de huidige Overstapservice ook in het tijdperk van Europees betalingsverkeer mogelijk blijft. De Overstapservice is dan ook aangepast aan de nieuwe Europese betaalmethoden: ook de Europese overschrijving en Europese incasso worden door aangesloten banken doorgeleid naar een nieuwe of bestaande rekening bij een andere bank.

<sup>5</sup>EBIC 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

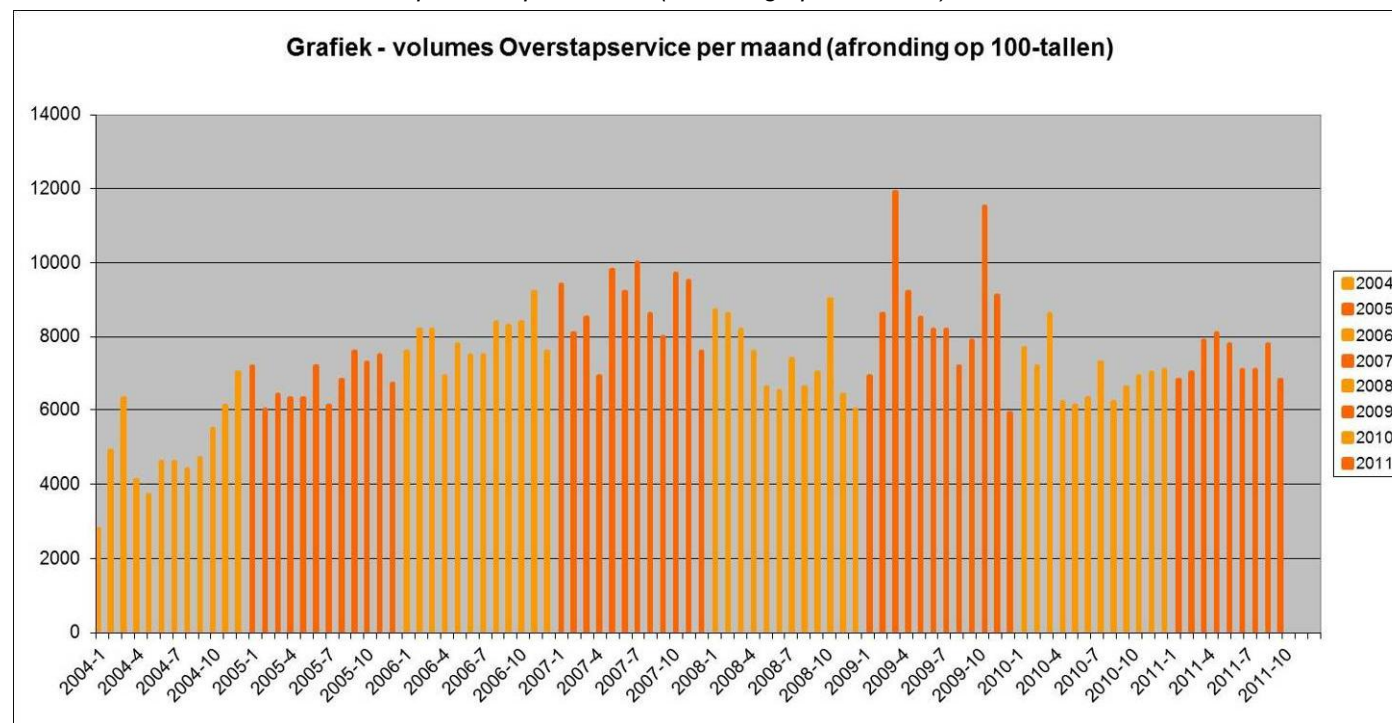
<sup>6</sup> Europese Unie, Noorwegen, IJsland, Liechtenstein en Zwitserland

#### 1.4. Historisch gebruik van de service

Na een opstartfase in 2004 en 2005 is sprake van een stabiel aantal gebruikers in de bandbreedte van circa 80.000 en 100.000 gebruikers per jaar. De service is beschikbaar voor zowel particuliere als zakelijke gebruikers. Gebruikers zijn grotendeels particulieren. Het aandeel – voornamelijk klein-MKB – zakelijke gebruikers wordt geschat op 10%. Uitgaande van het feit dat circa 7,5 miljoen huishoudens bijna drie rekeningen per huishouden hebben, wordt gemiddeld door ruim 1% van de huishoudens jaarlijks gebruik gemaakt van de Overstapservice om zijn of haar betalingsverkeer naar een nieuwe of bestaande betaalrekening bij een andere bank door te leiden.

Tabel Volumes Overstapservice op jaarbasis en Grafiek volumes Overstapservice per maand (afronding op 100-tallen)

Jaar	Aantallen
2004	58.700
2005	81.400
2006	95.600
2007	105.300
2008	88.600
2009	103.100
2010	83.200
<b>Gemiddeld</b>	<b>88.000</b>



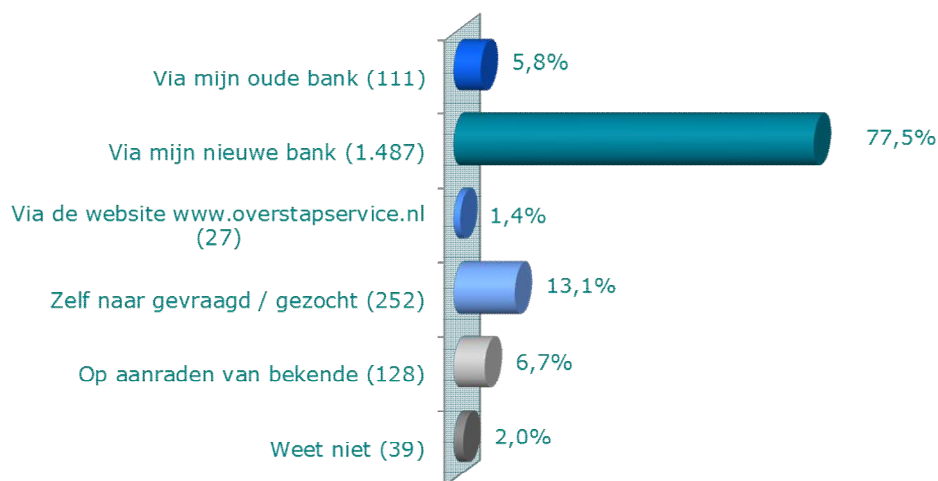


## 2. De Overstapservice geëvalueerd

Omdat de gezamenlijke banken in Nederland de goede werking van de Overstapservice periodiek gevalideerd willen zien, is eind 2010 besloten de service opnieuw te laten evalueren. Het onderzoeksbureau Trigenum heeft daartoe in de periode januari tot en juni 2011 particuliere en zakelijke gebruikers van de Overstapservice bevraagd in hoeverre zij tevreden waren over de Overstapservice.

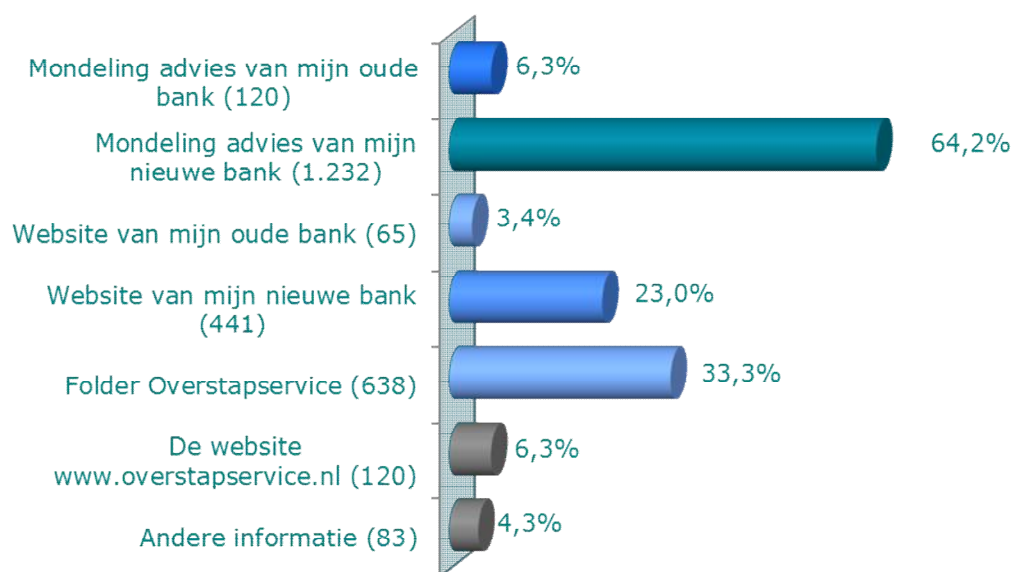
### 2.1. Hoe is men bekend geworden met de Overstapservice?

Aan de respondenten (n=1918) is gevraagd hoe zij bekend zijn geworden met de Overstapservice. Het overgrote deel van hen 77,5% blijkt via zijn nieuwe bank met de Overstapservice bekend te zijn geworden. Dit hoge percentage sluit aan bij het aanvraagproces van de Overstapservice dat is ingericht om bij de nieuwe bank te worden aangevraagd, meestal bij oriënteren naar en openen van een nieuwe betaalrekening. Daar sluit op aan dat slechts 5,8% van de respondenten via de oude bank bekend zijn met de Overstapservice. 13,1% van de gebruikers van de Overstapservice geeft aan bekend te zijn geworden met de Overstapservice door er naar te vragen of er naar te zoeken, waarbij 1,4% aangeeft via de algemene website [www.overstapservice.nl](http://www.overstapservice.nl) bekend te zijn geworden.



## 2.2. Welke informatie wordt door de gebruikers geraadpleegd en hoe wordt deze beoordeeld?

Aan de gebruikers is gevraagd welke informatie door hen is geraadpleegd, daarbij konden zij meerdere informatiebronnen aangeven. Opvallend is dat 64% van de respondenten aangeeft mondeling advies van hun nieuwe bank te hebben gehad. Daar is uit af te leiden dat medewerkers van banken klanten nadrukkelijk informeren over de Overstapservice. 33% heeft de folder van de Overstapservice<sup>7</sup> geraadpleegd én 23% de website van de bank.



Aan de gebruikers is vervolgens gevraagd de kwaliteit van de ontvangen en geraadpleegde informatie te beoordelen. Belangrijke conclusie is dat de informatie gegeven vanuit de nieuwe bank, zowel via de website als de mondelinge informatie, bij ruim 9 op de 10 wordt bestempeld als goed.

Tabel Kwaliteit ontvangen en geraadpleegde informatie

Informatiebronnen	Slecht	Matig	Goed	Aantal
Mondeling advies van mijn nieuwe bank	1,4%	4,4%	94,2%	1.217
Website van mijn nieuwe bank	0,5%	4,4%	92,3%	427
Persoonlijk geraadpleegde informatie	7,7%	1,3%	91,0%	78

Bij persoonlijk geraadpleegde informatie gaat het om informatie van familie, vrienden, hypotheekadviseur en krant of tijdschrift.

<sup>7</sup> De folder wordt door individuele banken opgemaakt in eigen look & feel.

Doorgevraagd is naar de informatie in de folder en op de website. Daaruit blijkt dat de informatie redelijk goed tot grondig wordt doorgenomen en informatie helder en begrijpelijk is.

*Tabel Beoordeling ontvangen en geraadpleegde informatie*

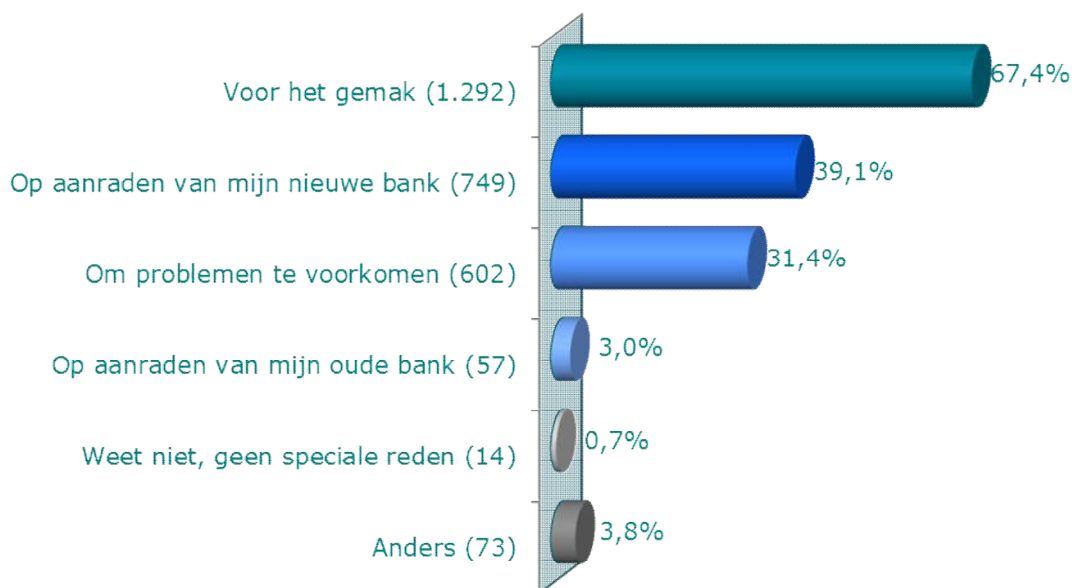
<b>Wat vond u van de informatie in de folder/website?*</b>	<b>Folder</b>	<b>Website</b>
De Overstapservice is een betrouwbare service	4,5	4,5
Het is duidelijk wat ik aan de Overstapservice heb	4,4	4,4
De informatie is begrijpelijk	4,3	4,4
Ik weet wat er wordt geregeld en wat ik zelf moet doen	4,3	4,2
Uw vragen over de Overstapservice zijn beantwoord	4,2	4,3
Ik weet precies hoe de Overstapservice werkt	4,2	4,3

\* Vijfpuntschaal: 1 = Helemaal niet van toepassing en 5 = Uitstekend van toepassing

### 2.3. Wat zijn de beweegredenen om de Overstapservice te gebruiken?

Aan de gebruikers is gevraagd waarom zij van de Overstapservice gebruik hebben gemaakt, ook hier konden meerdere antwoorden worden gegeven.

De belangrijkste beweegreden blijkt het gemak van de Overstapservice, 67% van de gebruikers geeft dit aan. 40% geeft aan de Overstapservice te hebben gekozen op advies van de nieuwe bank en 31% heeft gekozen voor de Overstapservice om een eventueel probleem bij een overstap voor te willen zijn.



De gegeven beweegredenen sluiten aan op de doelstelling van de Overstapservice om het veranderen van betaalrekening van de ene naar de andere bank voor gebruikers makkelijk te maken door er voor te zorgen dat het betalingsverkeer soepel doorloopt.

#### 2.4. Tevredenheid na 3 en 12 maanden, aanbeveelscore

In het onderzoek is voorts de tevredenheid van gebruikers na 3 en 12 maanden én hun zogenoemde aanbeveelscore bepaald. De gemiddelde tevredenheid van gebruikers is na 12 maanden gebruik een 8,5 (op een schaal van 1-10). De gemiddelde tevredenheid (op een schaal van 1-10) stijgt gedurende de gebruikperiode significant: van 7,9 na 3 maanden naar 8,5 na 12 maanden.

##### De aanbeveelscore (Net Promotor Score) en loyaliteitstendens

De methode gaat uit van het stellen van één centrale vraag aan klanten:

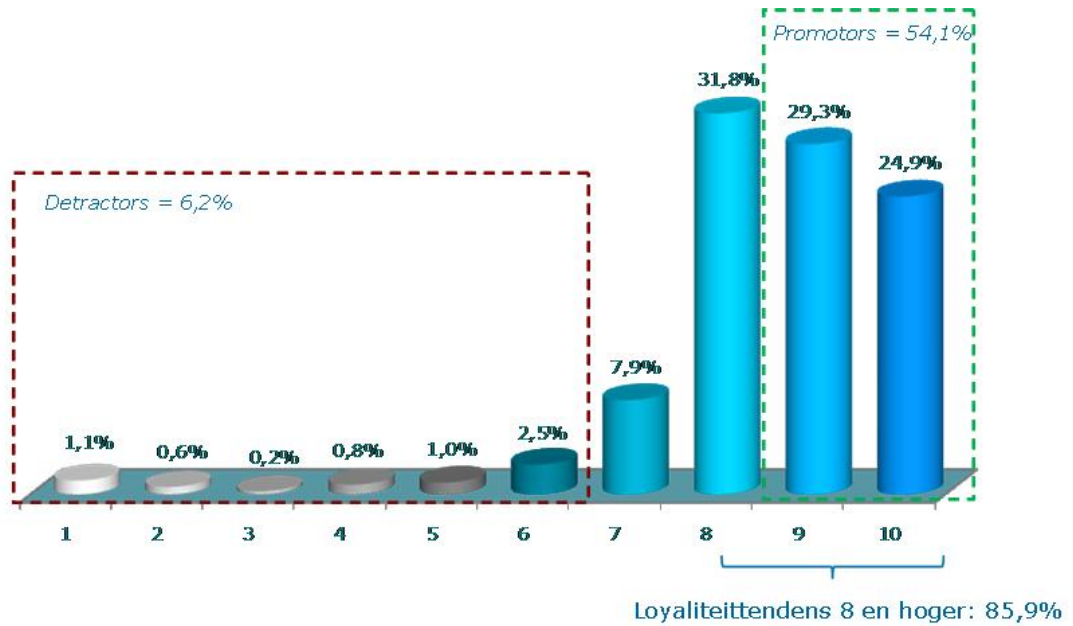
*Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 0 tot 10) dat u ons bedrijf of product zou aanbevelen aan een vriend of collega?*

De NPS methode onderscheidt drie verschillende groepen respondenten: "Promotors" (9-10), "Passief Tevredenen" (passives) (7-8) en "Criticasters" (detractors) (0-6). Het percentage Promotors wordt vervolgens verminderd met het percentage Criticasters. Het resultaat is de Net Promotor Score (NPS), een percentage dat de klantenloyaliteit definieert en sterk correleert met de autonome groei van een organisatie of product. De loyaliteitstendens betreft diegenen die zeer tevreden zijn met de dienst en betreft de categorie (8-10).

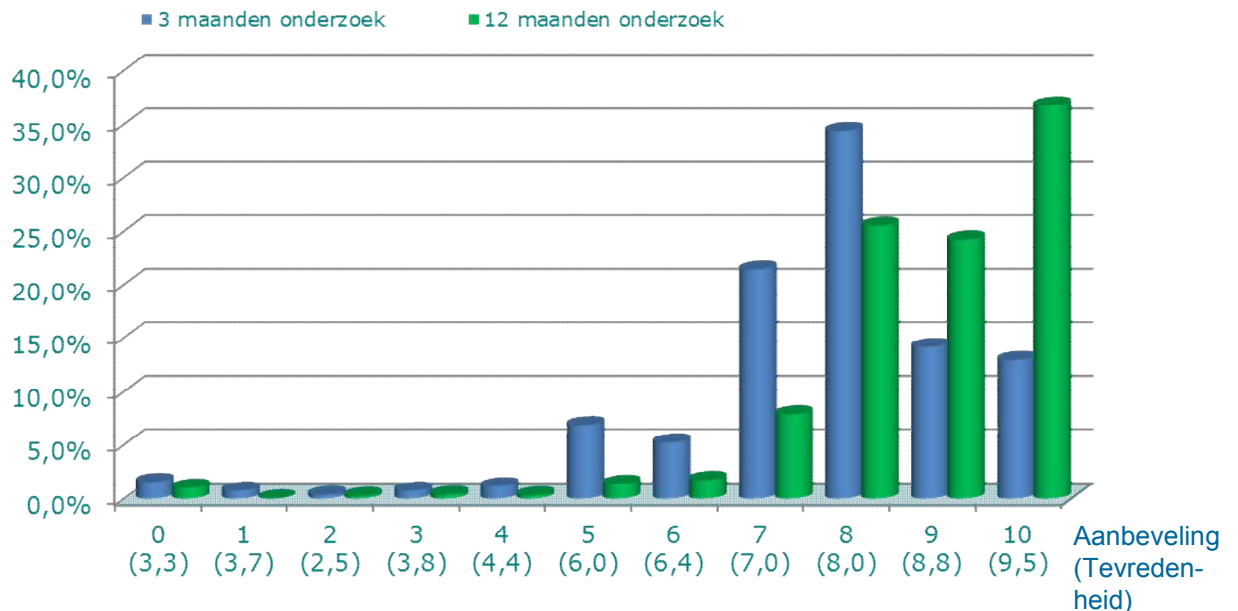
Na 3 maanden is de gemiddelde tevredenheid een 7,9 en de aanbeveelscore 16,8% en de loyaliteitstendens (8 en hoger) 69,2%.



Na 12 maanden stijgen ze alledrie: de gemiddelde tevredenheid naar 8,5, de aanbeveelscore naar 47,9% en de loyaliteitstendens naar 85,9%.



Na 12 maanden bevelen gebruikers de Overstapservice vaker aan dan na 3 maanden: het aantal mensen dat een 9 of 10 geeft stijgt van 27,1% naar 61,1%. De grafiek laat de relatie zien tussen tevredenheid en aanbeveling:



Er is sprake van een sterke relatie tussen de tevredenheid over de Overstapservice en de mate van aanbeveling: hoe hoger de tevredenheid, hoe hoger de aanbevelingscore.

## 2.5. Tevredenheid in detail

Op de tevredenheid is doorgevraagd. Op een 5 puntschaal is gevraagd naar de mate van tevredenheid (zie tabel hieronder) en bij de gevraagde aspecten is tevens vastgesteld hoe belangrijk dit aspect voor de respondent is. De dienstverlening van de nieuwe bank blijkt over de hele breedte goed; dat geldt met name voor aspecten als de informatieverstrekking, de snelle bevestiging, klantvriendelijkheid, de vermelding van af- en bijschrijvingen op de rekeninginformatie van de nieuwe bank en de automatische afschrijvingen van de nieuwe rekening. Deze benoemen wij als succesfactoren, omdat deze aspecten een hoog belang toedichten en ook in hoge mate tevreden hierover zijn. Verbeteringen voor de nieuwe bank zijn relatief te halen bij het meedenken en behulpzaam zijn bij/tijdens het overstappen (tevredenheid 4,3 ten opzichte van 4,4 en 4,5). Ook hier blijkt dat hoe langer respondenten in de Overstapservice zitten, hoe meer tevreden ze zijn over de Overstapservice.

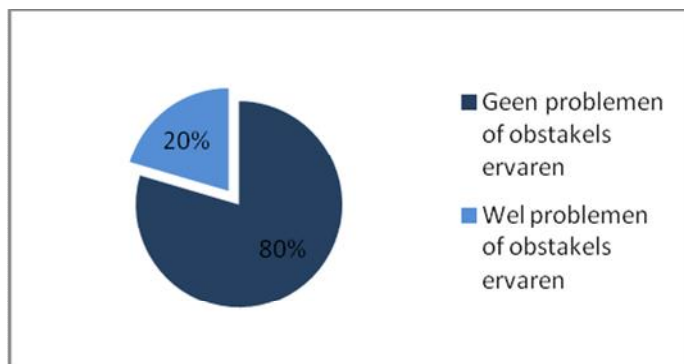
*Tabel Tevredenheid dienstverlening Overstapservice in detail*

<b>Tevredenheid in detail</b>	<b>Na 3 maanden</b>	<b>Na 12 maanden</b>
Informatieverstrekking over de Overstapservice	4,1	4,4
Snelle bevestiging Overstapservice	4,1	4,4
Klantvriendelijkheid tijdens overstappen	4,3	4,4
Meedenkend tijdens overstappen	4,2	4,3
Behulpzaam tijdens overstappen	4,2	4,3
Vermelding af- en bijschrijvingen via de Overstapservice	4,1	4,5
Bijschrijvingen van betalingen op de nieuwe rekening	4,1	4,5
Automatische afschrijvingen van de nieuwe rekening via de service	4,1	4,5

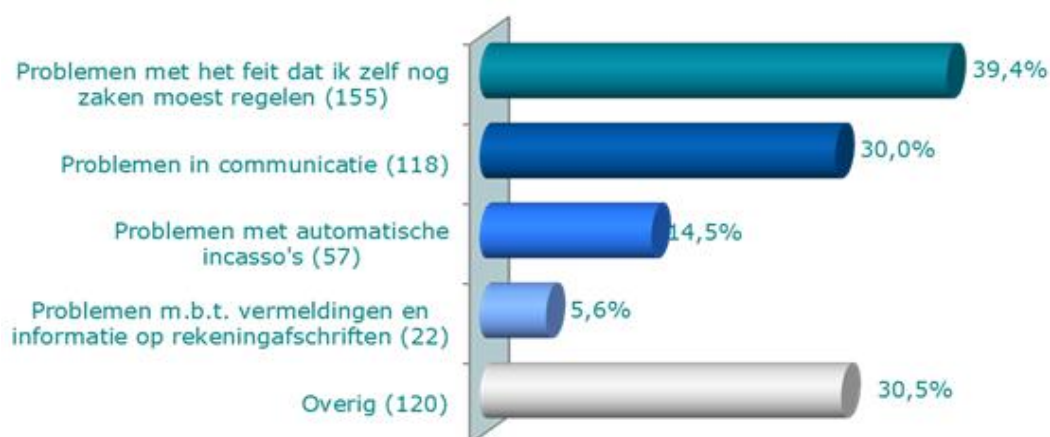
\* Vijfpuntschaal: 1 = Zeer ontevreden en 5 = Uitermate tevreden

## 2.6. Obstakels of problemen?

Aan de gebruikers is gevraagd of zij nog gepercipieerde obstakels of problemen hebben ondervonden. Door expliciet te vragen naar gepercipieerde obstakels of problemen – niet op voorhand ook leidend tot klachten – is nadrukkelijk beoogd de respondenten te prikkelen het achterste van hun tong te laten zien. Gegeven het feit dat er specifiek naar een probleem of obstakel werd gevraagd is het percentage van 20,2% respondenten dat hierop reactie gaf laag.



Aan deze respondenten is gevraagd op welk vlak deze ervaring lag, meerdere antwoorden waren mogelijk: 39,4% van deze 20,2% (n=155) gaf als reden dat ook zaken zelf nog moeten worden geregeld en/of 30% (n=118) dat zij problemen op communicatievlak hebben ervaren. Circa 30% geeft andere diverse redenen; dan moet gedacht worden aan zaken als het moeten aanvragen van nieuwe passen en internetbankieren bij de nieuwe bank (n=15), het idee dat de aanvraag niet in één keer soepel loopt - bijvoorbeeld niet verifieerbare handtekening, aanpassen en opnieuw inzenden van aanvraagformulieren en situaties met meerdere rekeninghouders - (n=24) en het doorlopen van kosten bij de oude bank (n=38).

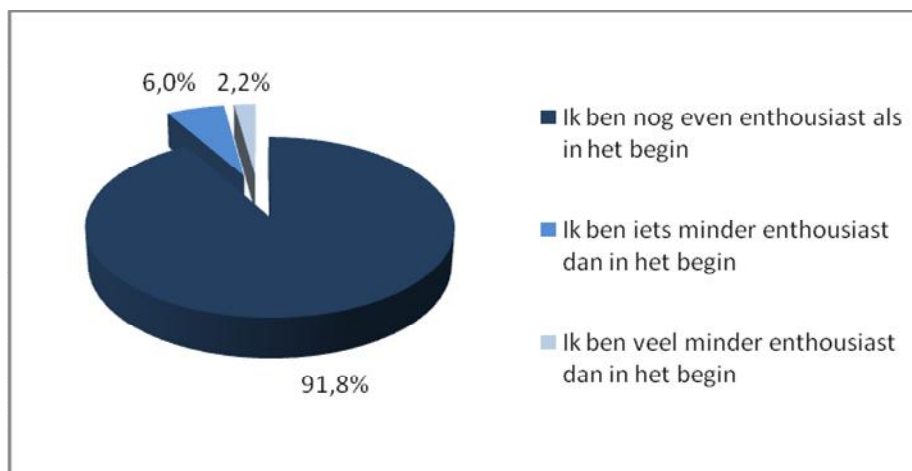


Opvallend is dat diegenen die hebben aangegeven een probleem te percipiëren, bovengenoemde 20,2%, de Overstapservice gemiddeld aanbevelen met een 7,6. Hieruit kunnen we afleiden dat respondenten, die aangaven een probleem of obstakel te hebben ervaren, wel tevreden zijn over de service.



## 2.7. Beeld van de nieuwe bank gewijzigd

Door ervaringen met de Overstapservice kan het beeld dat respondenten hebben over hun nieuwe bank wijzigen.



Bijna 92% van de respondenten (n=1.667) geeft aan nog even enthousiast te zijn over hun nieuwe bank na 12 maanden. Slechts 2% van de respondenten is na een jaar minder enthousiast over de nieuwe bank dan bij aanvang van het overstappen..

Categorie	Aandeel	Tevredenheid
Ik ben nog even enthousiast als in het begin	91,8%	8,6
Ik ben iets minder enthousiast dan in het begin	6,0%	7,2
Ik ben veel minder enthousiast dan in het begin	2,2%	5,4

Van de 2,2% respondenten die minder enthousiast zijn over hun nieuwe bank, valt 2 op de 3 in de categorie die ook een obstakel over probleem hebben ervaren met het overstappen.

Categorie	Geen probleem of obstakel ervaren	Wel probleem of obstakel ervaren	Aantal
Ik ben nog even enthousiast als in het begin	83,5%	16,5%	1.531
Ik ben iets minder enthousiast dan in het begin	57,0%	43,0%	100
Ik ben veel minder enthousiast dan in het begin	30,6%	69,4%	36

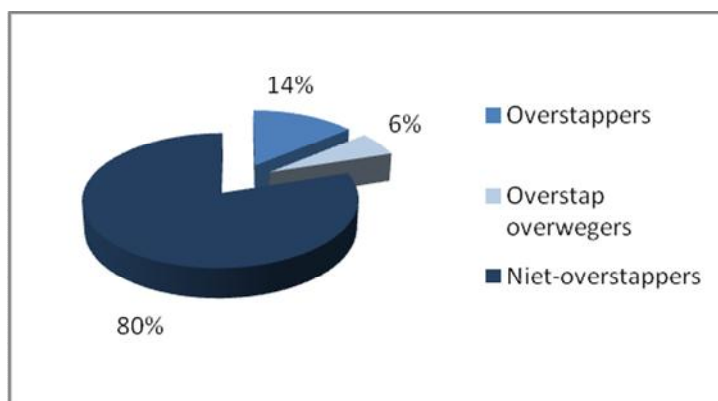
### 3. Beweegredenen voor het overstappen naar een andere bank

Aanvullend op het door Trigenum uitgevoerde onderzoek onder particuliere en zakelijke gebruikers van de Overstapservice, heeft de Consumentenbond op verzoek van de Nederlandse Vereniging van Banken aanvullend onderzoek gedaan naar overwegingen van consumenten om al dan niet naar een andere bank over te stappen of een nieuwe (aanvullende) betaalrekening te openen. Aanleiding hiervoor was de wens om een compleet beeld te kunnen geven van het gebruik en de werking van de Overstapservice in de praktijk en de motieven van klanten om er wel of geen gebruik van te maken.

Het onderzoek bevroeg respondenten naar hun overwegingen tot 3 jaar terug. Van de 3765 respondenten bleek 66% meer dan één betaalrekening te hebben en 37% bij meer dan één bank te bankieren. De nadruk lag daarbij op diegenen die naar een andere bank waren overgestapt of daar een nieuwe (aanvullende) rekening hadden geopend ("Overstappers"), zonder gebruik te maken van de Overstapservice; in onderstaand schema zijn dat de groepen C en F.

<b>A.</b>		
<b>Rekeninghouders</b>		
<b>B.</b>		
<b>Overstap overwegers (afgelopen 3 jaar)</b>		
<b>C.</b>	<b>D.</b>	
<b>Niet-overstappers</b>	<b>Overstappers</b>	
	<b>E.</b>	<b>F.</b>
	<b>Gebruikers Overstapservice</b>	<b>Niet-gebruikers Overstapservice</b>

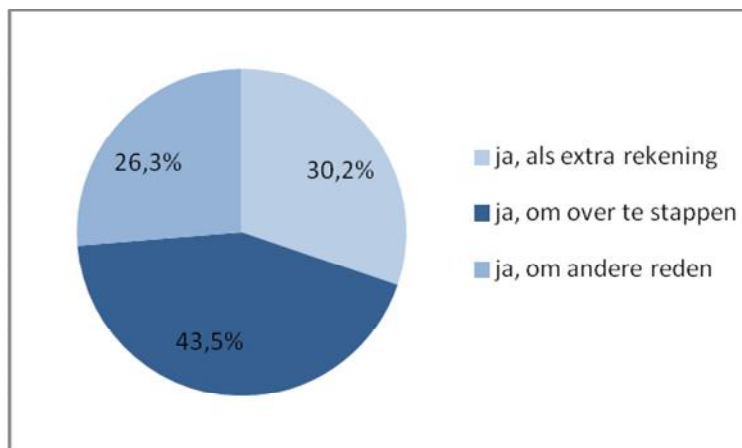
80% blijkt in de afgelopen 3 jaar geen nieuwe (aanvullende) betaalrekening te hebben geopend (groep C); 14% wel (groep D), 6% heeft getwijfeld of is het nog van plan (verschil tussen groepen B en C).



Opvallend is dat mensen die een betaalrekening bij een andere bank openen veelal al meerdere betaalrekeningen, al dan niet bij verschillende banken, blijken te hebben.

#### *14% overstappers uit groep D*

43% van de respondenten, die een (aanvullende) 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). 30% opent een rekening bij een andere bank als extra rekening en 26% heeft daar andere redenen voor. Op de hele populatie is dat dus 6% in een periode van 3 jaar. Van de respondenten blijkt 40% de oude rekening helemaal vaarwel te hebben gezegd; dat is dus 4% van het totaal aantal respondenten. 60% blijft de oude rekening aanhouden, o.a. omdat men het betaalverkeer juist wil spreiden over verschillende betaalrekeningen, vanwege het feit dat men nog bezig is met het zelf overzetten van zijn betalingsverkeer of omdat men terug komt op zijn eerdere keuze om over te stappen ("spijt"). Een klein deel van hen geeft aan dan men zich verplicht heeft de oude rekening aan te houden om zijn inkomen bij de betreffende bank te storten in ruil voor gunstigere hypotheekvoorwaarden of houdt de oude rekening aan vanwege beleggingen.



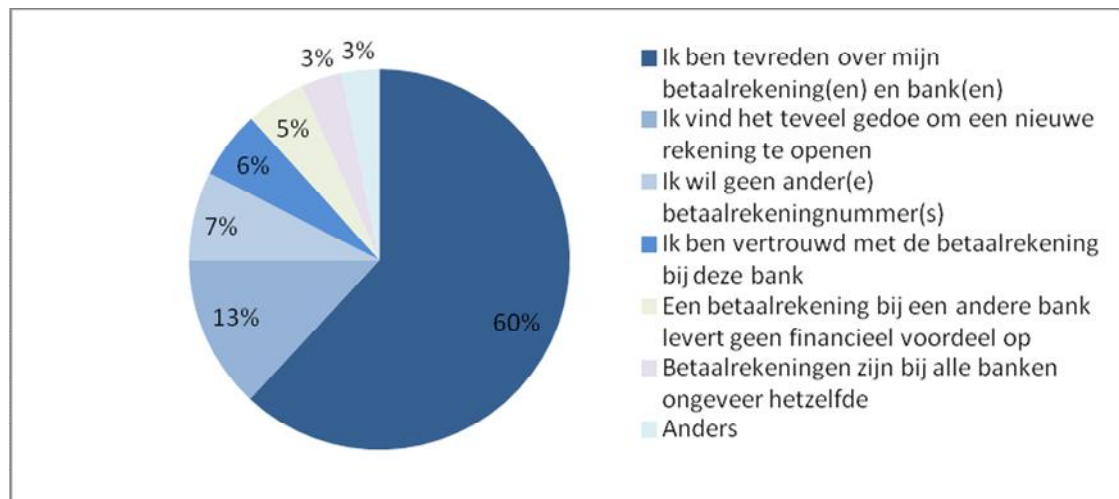
De voornaamste reden dat mensen overstappen naar een andere bank blijkt het niet eens zijn met het algemene beleid van de bank op het terrein van bijvoorbeeld duurzaamheid, bonussen of service in het algemeen (bijna 50% van de respondenten gaf dit als belangrijkste motivatie), slechts 10% verwachtte een betere (betaal)service/dienstverlening bij de nieuwe bank en 6,4% stapte over vanwege de kosten.

Van de echte overstappers die zowel een nieuwe betaalrekening 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. Ook dit onderzoek laat een hoge tevredenheid zien onder gebruikers van de Overstapservice: van de overstappers: met de Overstapservice is bijna 95% (zeer)tevreden (n=108); van de overstappers zonder is 84% dat (n=29).

#### 80% niet-overstappers uit groep C

De overgrote meerderheid (60% van deze respondenten), die geen nieuwe rekening heeft geopend is gewoon tevreden over zijn betaalrekening of bank. 13% vindt het teveel gedoe om een nieuwe betaalrekening te openen. 7% geeft aan geen ander(e) betaalrekeningnummer(s) te willen en 6% is vertrouwd bij zijn eigen bank. 5% geeft aan geen ander(e) betaalrekeningnummer(s) te willen en 6% is vertrouwd bij zijn eigen bank. 3% geeft aan geen ander(e) betaalrekeningnummer(s) te willen en 3% is vertrouwd bij zijn eigen bank.



Om respondenten te prikkelen het achterste van hun tong te laten zien, is gevraagd naar hypothetische redenen om eventueel wel te overwegen naar een andere bank over te stappen. Hieruit bleek als belangrijkste reden om een rekening te openen bij een andere bank, het ophouden van het aanbieden van iDEAL door de oude bank! Daarnaast werd door 15% van de respondenten zowel het behouden van rekeningnummer(s) of het krijgen van een gratis betaalrekening naar voren gebracht.

#### **4. De Overstapservice in retrospectief**

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 dit hoofdstuk wordt samenvattend teruggekeken naar deze onderzoeken. Ondanks verschillen in bijvoorbeeld onderzoeksopzet, definities en respondenten tonen de onderzoeken een duidelijke rode draad.

Zo indiceren de onderzoeken dat het aantal overwegers van overstappen gestaag lijkt toe te nemen, van 2,2% per jaar in 2002, naar 6,6% in 2006 en 7% in 2009. Ook neemt het gebruik van de Overstapservice toe, van rond de 40% van de overstappers in 2006, 2007 en 2009 tot 78% in 2011.

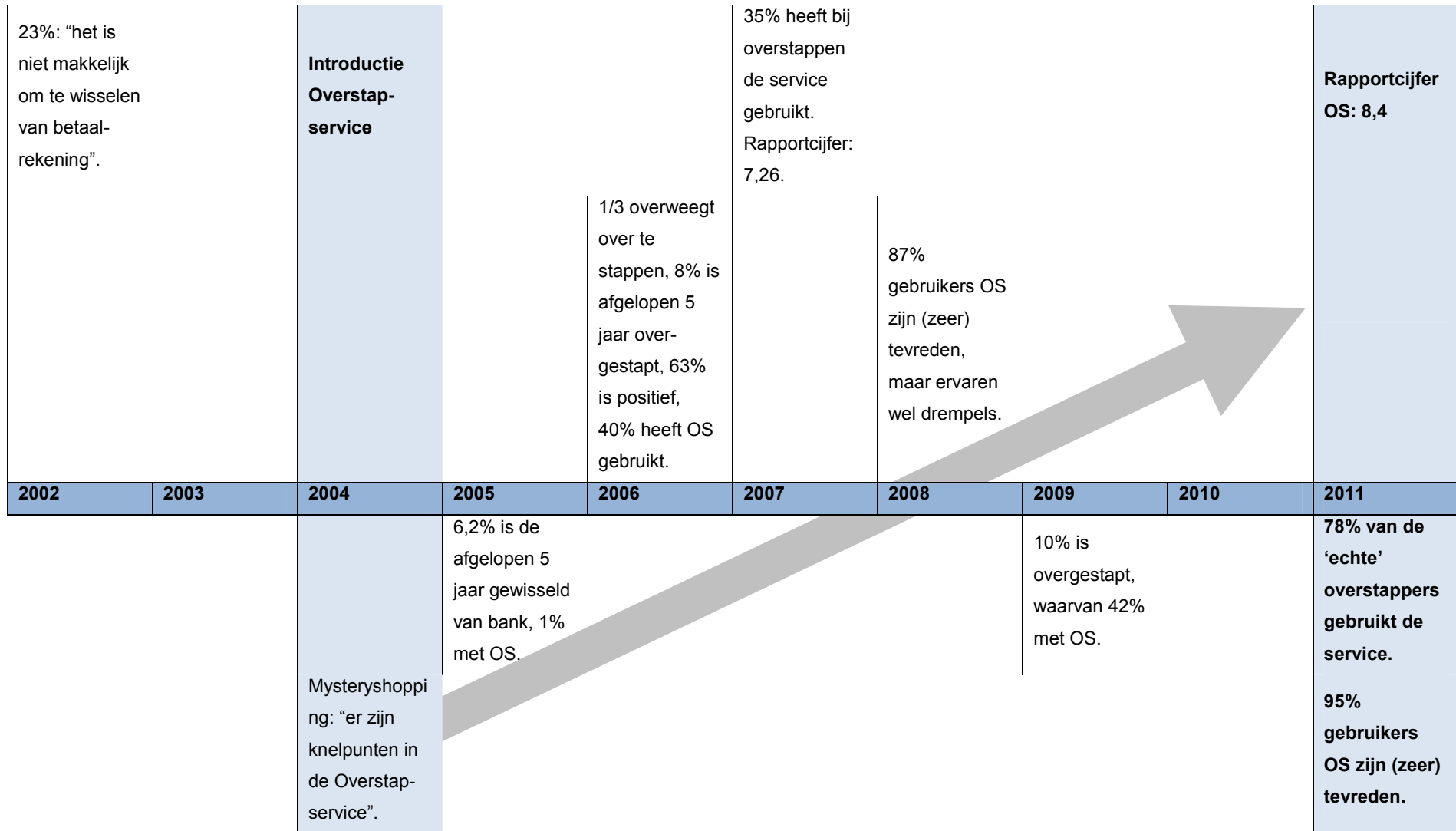
De algehele tevredenheid over de Overstapservice is continu hoog en neemt toe: van 71% (2006) van de gebruikers die aangeven (zeer) tevreden te zijn tot 95% (2011). Het rapportcijfer varieert van een “dikke 7” (2007 en 2009) tot een 8,4 (2011). Nieuw in het onderzoek van 2011 is dat als belangrijke overweging om over te stappen niet zozeer de specifieke ontevredenheid over de betaaldienst maar juist het algemene beleid van een bank reden is.

De onderzoeken laten vanaf 2007 ook zien dat de Overstapservice goed werkt; wel worden er door de jaren heen redelijk dezelfde zaken opgemerkt die als drempels gepercipieerd worden: zo is het feit dat sommige dingen zelf gedaan moeten worden zoals bijvoorbeeld het doorgeven van het nieuwe rekeningnummer aan de Belastingdienst of uitkerende instantie.

Tot slot neemt de algemene bekendheid van de Overstapservice toe, hoewel de service niet op het netvlies staat bij hen die niet overwogen om met hun betaalrekening over te stappen (2009 en 2011).

Op de volgende pagina zijn de conclusies op een tijdlijn geplot. Een bondige samenvatting van de onderzoeken is opgenomen in de bijlage bij dit onderzoek.

## Tijdslijn onderzoeken rondom overstappen en de Overstapservice



## 5. Conclusies

De doelstelling van de Overstapservice om veranderen van betaalrekening van de ene naar de andere bank gemakkelijk te maken door er voor te zorgen dat het betalingsverkeer soepel doorloopt, wordt ruim gehaald: **gebruikers geven de service gemiddeld na 12 maanden een 8,5 en de belangrijkste beweegreden om van de service gebruik te maken is het gemak.**

- Jaarlijks is er een stabiel aantal gebruikers in de bandbreedte van **80.000 à 100.000** gebruikers. Het aandeel zakelijke gebruikers – voornamelijk klein-MKB en ZZP'ers – daarin wordt geschat op 10%.
- Aanmelden voor de service kan rechtstreeks bij de nieuwe bank, meestal bij het openen van een nieuwe rekening. Bijna **8 op de 10 gebruikers zijn dan ook met de Overstapservice bekend geworden via de nieuwe bank.** 2 op de 3 gebruikers zijn vervolgens mondeling door de bankmedewerker nader geadviseerd over de Overstapservice.
- Informatie over de Overstapservice, zowel schriftelijk als mondeling, wordt door **9 van de 10 gebruikers als goed gekwalificeerd.** Schriftelijke informatie wordt redelijk goed tot grondig door gebruikers doorgenomen en de verkregen informatie is duidelijk en begrijpelijk, en men weet wat er door de banken wordt geregeld en wat men zelf moet doen.
- De meest aangevoerde beweegreden om van de Overstapservice gebruik te maken, is **het gemak.** 67% Van de gebruikers geeft dit aan. Gebruikers kiezen de Overstapservice ook op nadrukkelijk advies van de nieuwe bank en om een eventueel probleem bij het overstappen voor te zijn.
- De **dienstverlening van de nieuwe bank blijkt over de hele bandbreedte goed;** dat geldt met name voor aspecten als de informatieverstrekking, de snelle bevestiging, klantvriendelijkheid, de vermelding van af- en bijschrijvingen via de Overstapservice op de rekeninginformatie van de nieuwe bank en de automatische afschrijvingen van de nieuwe rekening. Men is hierover zeer tevreden en hecht er veel belang aan: dit zijn de “succesfactoren” bij het overstappen. Verdere verbeteringen voor de nieuwe bank zijn te halen bij het meedenken en nog meer behulpzaam zijn bij en tijdens het overstappen.
- **Relatief weinig respondenten (20,2%) reageerden bevestigend op de stellige vraagstelling of zij een (gepercipieerd) probleem of obstakel hadden ervaren én ook deze groep respondenten blijkt tevreden over de service:** gemiddeld beoordeelden zij de service toch met een 7,6. Slechts 2% van alle respondenten is minder enthousiast over de service na 12 maanden.

Uit het onderzoek naar beweegredenen om wel of niet naar een andere bank over te stappen, blijkt **14% van de respondenten de afgelopen drie jaar een nieuwe betaalrekening bij een andere bank te hebben geopend.**

- Van de echte overstappers heeft **78% gebruik gemaakt van de Overstapservice**, waarbij het **gemak** dat het betalingsverkeer automatisch zou doorlopen veruit de belangrijkste reden voor gebruik was (82%). 66% van de respondenten heeft ook meer dan één betaalrekening bij dezelfde bank en 37% bankiert bij meer dan één bank.
- **80% van de respondenten is niet overgestapt en heeft dat ook niet overwogen.** Ruim 60% van deze 80% is **gewoon tevreden** over zijn betaalrekening of bank. 13% vindt het **te veel gedoe** om een nieuwe betaalrekening te openen en 7% wil **geen ander(e) betaalrekeningnummer(s)**.
- De belangrijkste beweegredenen om een nieuwe betaalrekening bij een andere bank te openen blijkt **niet zozeer de (betaal)service/dienstverlening maar het (gepercipieerde) algemene beleid van een bank**, bijvoorbeeld ten aanzien van beleggingen of bonussen. Bijna 50% van de respondenten gaf dit aan. Voorts bleek dat mensen zouden overstappen als de **iDEAL** niet langer door de oude bank zou worden aangeboden.

Overstappen tussen dienstverleners is al jaren een “hot” onderzoeksveld. Uit onderzoeken van de Consumentenbond blijkt dat **het aantal overstappers gestaag toeneemt**. Van 2,2% in 2002 naar 6,6% in 2006 en **7% in 2009**. Ook neemt het gebruik van de Overstapservice toe, van rond de 40% van de overstappers in 2006 tot **78% in 2011**. De **algehele tevredenheid over de Overstapservice is continu hoog en neemt toe**. Van een 7,1 (71%) in 2006 tot een 8,4 in 2011. Nieuw in 2011 is dat als belangrijke overweging om over te stappen **niet zozeer de specifieke tevredenheid over een betaaldienst maar juist afkeer van het algemene beleid van een bank de reden is**.

### **Verbetersuggesties**

- Voor gebruikers is het belangrijk om te weten wat de Overstapservice precies wel of niet voor hen doet. Zo eisen sommige instanties, zoals de Belastingdienst of werkgevers, dat een wijziging van een rekeningnummer persoonlijk wordt doorgegeven. Ook dient voor een gebruiker expliciet te zijn dat het eventueel aanhouden van de oude rekening dubbele kosten met zich meebrengt. Uit het onderzoek blijkt dat zowel de folder van de nieuwe bank als de website van de Overstapservice aan gebruikers deze duidelijkheid biedt. Banken moeten er dus voor zorgen dat de gebruikers daar nadrukkelijk op geattendeerd worden.



- Ga na of het haalbaar is om nog meer zaken in de Overstapservice op te nemen. Wellicht kunnen periodieke overboekingen via internetbankieren worden opgenomen of is het mogelijk om na 6 maanden een herinneringsbericht te krijgen.
- Maak voor de gebruiker de rol van de nieuwe bank explicieter door bijvoorbeeld één aanspreek- of informatiepunt “Overstappen” bij de nieuwe bank beschikbaar te hebben.
- In zijn algemeenheid is het belangrijk om informatie over de Overstapservice gemakkelijk te kunnen vinden. Verbeter de vindbaarheid en bekendheid van informatie over de Overstapservice.

## 6. Betrokkenen bij het onderzoek

Opdrachtgever van de onderzoeken is de Nederlandse Vereniging van Banken mede namens de bij de Overstapservice aangesloten banken.

Verantwoordelijken voor het onderzoek bij de onderzoeksbureaus zijn:

Irene Grotenhorst en Leonie Koot  
*Trigenum*

Rob Dorscheidt en Esther Jonker  
*Consumentenbond*

De Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer heeft gelegenheidshalve als klankbord gefunctioneerd.

Ingeborg van der Pijl  
*Viziris en Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland*  
voorzitter WTB

Juanita Bouman  
*ANBO*

Maurits de Nerée,  
*ABN AMRO*

Ben Schellekens  
*Consumentenbond*

Edmond Stassen  
*Nederlandse Vereniging van Banken*

Iris Vissers  
*Ministerie van Financiën*

Ayse Zoodsma  
*De Nederlandsche Bank*  
secretaris WTB