

Executive Summary

Aanbieders van online beleggingsdiensten op de Nederlandse beleggingsmarkt zijn constant bezig met het verbeteren van hun dienstverlening. Een vergelijkend onderzoek is waardevol voor zowel de aanbieders zelf als voor het belegend publiek. In het onderzoek is gekeken naar zowel actieve als passieve beleggers. Onder actieve belegger wordt verstaan een belegger met een belegd vermogen van € 20.000, die meer dan 250 beleggingstransacties per jaar via internet verricht, met een transactiewaarde van € 5.000. Een passieve belegger heeft eveneens een vermogen van € 20.000 maar doet minder dan 250 online transacties per jaar.

De onderzoeksgegevens zijn vergaard in de periode van 9 september tot en met 23 december. In het onderzoek zijn aanbieders beoordeeld op de volgende acht hoofdcriteria:

1. Uptime (beschikbaarheid);
2. Prijs per order;
3. Snelheid van de website;
4. Handelsmogelijkheden;
5. Compleetheid van de informatie op de website;
6. Gebruiksvriendelijkheid van de website;
7. Kwaliteit van de klantenservice;
8. Voortraject.

De hoofdcriteria zijn onderverdeeld in een of meer onderdelen. Voor deze onderdelen is een normering ofwel een maximale score geformuleerd. Elke aanbieder heeft een waardering gekregen voor elk van de onderdelen. De mate waarin de aanbieder voldeed aan de norm leverde een cijfer op van 0 tot 10, waarbij 10 als 'uitmuntend' werd aangemerkt. De uitkomst van het onderzoek levert de volgende ranglijst op:

- BinckBank (9,3);
- Alex Beleggersbank (8,9);
- Rabobank (7,4);
- SNS Bank (7,2)
- ABN Amro (7,2);
- Postbank (7,1);
- ING Bank (6,8);
- Fortis Bank (5,3).

BinckBank scoort uitstekend op de prijs per order en verschaft de belegger zeer goede beleggingsinformatie. De internetaanbieder timmert al enkele jaren stevig aan de weg en richtte de speerpunt vanaf het begin op de internetbelegger. BinckBank heeft als verbeterpunten de klantenservice en de gebruiksvriendelijkheid. De website van BinckBank is uitstekend te bereiken. Alex Beleggersbank scoort iets lager op meerdere onderdelen in vergelijking tot BinckBank. Qua prijs is Alex niet de allergeodkoopste. Daarnaast kan de gebruiksvriendelijkheid en de compleetheid van de beleggingsinformatie verder worden verbeterd. Op de derde plaats komt Rabobank die vooral de prijs en beleggingsinformatie kan verbeteren. SNS Bank heeft op veel fronten een matige score, waarbij de prijs per order de grootste schade veroorzaakt. ABN Amro heeft eveneens een hoge prijs per order, maar ook de geboden beleggingsinformatie is voor verbetering vatbaar. Postbank doet er alles aan om de goedkoopste te willen zijn, maar dat gaat ten koste van de service. Opvallend negatief is dat de afdeling klantenservice van Postbank verwijst naar een betaaltelefoonnummer. ING Bank belandt nog boven de laatste plaats met een goede uptime, maar met een hoge prijs per order. Fortis Bank heeft zeer veel te verbeteren, want deze grootbank blinkt op geen enkel hoofd criterium uit.

Cijfermatige beoordeling

De acht hoofdcriteria zijn onderverdeeld in een of meer onderdelen. Voor deze onderdelen is een normering ofwel een maximale score geformuleerd. De onderdelen krijgen een norm van 1 tot 6, waarbij 6 als zeer belangrijk wordt aangemerkt en 1 als weinig belangrijk. De som van deze normen van de onderdelen leveren een totaal op voor het gehele criterium. Elke aanbieder krijgt vervolgens een waardering voor elk van de onderdelen. De optelsom van de waardering levert een totaalscore per hoofd criterium op. Deze totaalscore per

criterium wordt afgezet tegen de norm per criterium. De mate waarin de aanbieder voldoet aan de norm levert een cijfer op van 0 tot 10, waarbij 0 als 'zeer slecht' en 10 als 'uitmuntend' geldt. Dit rapportcijfer per onderdeel vormt de basis voor een scorebord waarna een totaalwaardering volgt. Het resultaat is een ranglijst van acht aanbieders, die hieronder is vermeld.

De pagina's hierna vermelden de detailscores van de aanbieders.

	<i>ABN Amro</i>	<i>ING Bank</i>	<i>Post-bank</i>	<i>Fortis Bank</i>	<i>Rabobank</i>	<i>SNS Bank</i>	<i>Alex B.Bank</i>	<i>Binck-Bank</i>
Uptime	8,0	9,0	9,0	7,0	10,0	9,0	10,0	10,0
Prijs per order	3,3	2,5	6,7	4,2	3,3	5,0	8,3	10,0
Snelheid van de website	8,0	8,0	9,0	5,0	10,0	8,0	10,0	9,0
Handelsmogelijkheden	9,2	7,4	7,4	6,8	7,4	7,6	8,7	8,7
Beleggingsinformatie	6,6	6,3	4,2	4,9	4,6	5,9	7,5	9,7
Gebruiksvriendelijkheid	8,5	7,0	6,0	3,0	6,0	7,5	7,5	8,0
Klantenservice	7,9	8,3	2,5	3,8	9,6	6,3	8,8	6,7
Voortraject	7,9	7,1	5,7	5,7	8,6	7,9	8,6	10,0
Totaal	7,2	6,8	7,1	5,3	7,4	7,2	8,9	9,3

Het spinnenwebmodel

Hierna zijn de resultaten van het bovenstaande scorebord volgens het zogeheten spinnenwebmodel weergegeven. Een dergelijke weergave heeft twee voordelen. Allereerst kan direct worden gezien hoe de diverse aanbieders scoren voor wat betreft de hoofdcriteria en waar de verbeterpunten liggen. Ten tweede maakt het spinnenwebmodel duidelijk hoe de aanbieders scoren ten opzichte van elkaar.

