

# Executive Summary

**Waar de supermarktoorlog op haar einde lijkt te zijn gekomen, is de oorlog tussen de brokers in alle hevigheid losgebarsten. BeursBulletin juicht deze ontwikkelingen toe, zij het dat dit niet ten koste mag gaan van de kwaliteit van de dienstverlening. Tariefsverlagingen en productverbeteringen volgen elkaar snel op. Om deze reden heeft BeursBulletin dit jaar opnieuw een vergelijkend onderzoek uitgevoerd, dat waardevol is voor zowel de aanbieders zelf als voor het beleggend publiek.**

In dit onderzoek is onderscheid gemaakt tussen actieve en passieve beleggers. Het criterium voor de beoordeling van een belegger als zijnde actief of passief verschilt hierbij per beleggingsinstrument. De uitkomst van het onderzoek levert de volgende ranglijst op:

1. BinckBank (9,5)
2. Alex Beleggersbank (8,9)
3. ABN Amro (8,5)
4. SNS Bank (8,1)
5. Rabobank (7,1)
6. Fortis Bank (6,4)
7. Postbank (5,8)
8. ING Bank (5,0)

De onderzoeksgegevens die in dit onderzoek zijn gebruikt, zijn vergaard in de periode tussen 10 augustus 2006 en 09 oktober 2006. De diverse brokers zijn beoordeeld op acht hoofdcriteria. Deze 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. In de tabel treft u de score aan per aanbieder op de hoofdcriteria.

BinckBank komt als onbetwiste winnaar uit de strijd in dit brokeronderzoek. Zij scoort uitstekend op alle onderdelen.

De prijs per order is aantrekkelijk, de website van BinckBank is uitstekend te bereiken en de informatie op de website is zeer toegankelijk. Verder is het voortraject -het aanvragen en openen van een rekening- van BinckBank zeer klantvriendelijk. BinckBank scoort dit jaar zelfs iets hoger dan vorig jaar, vanwege een betere score op het onderdeel klantenservice.

Ook Alex Beleggersbank scoort hoog op alle onderdelen en bezet daarmee de tweede plaats. Ten opzichte van BinckBank scoort zij wat lager op de onderdelen 'gebruiksvriendelijkheid van de website', 'informatie op de website' en 'prijs per order'. Op de derde plaats staat ABN Amro. Zij scoort dit jaar aanmerkelijk hoger dan vorig jaar. Dit is onder andere te danken aan haar tariefverlaging, waardoor zij beduidend beter scoort op het onderdeel 'prijs per order'. Helaas is vooraf vrijwel niet in te schatten hoeveel korting wordt ontvangen en moeten nieuwe klanten hiervoor een jaar geduld hebben. De 'informatie op de website' is tevens een onderdeel dat bij ABN Amro nog voor verbetering vatbaar is. De onderdelen 'beschikbaarheid' en 'snelheid van de website' rechtvaardigen deze hogere totaalscore.

SNS Bank behaalt, net als het voorgaande jaar, de vierde plaats. Op alle onderdelen is een vooruitgang zichtbaar. Zij scoort in vergelijking met vorig jaar duidelijk beter op de onderdelen 'snelheid van de website' en het 'voortraject'. SNS Bank heeft een tariefverlaging voor aandelentransacties doorgevoerd waardoor ook hier een verbetering plaatsvindt. Helaas is de verlaging niet toegepast op optietransacties, waardoor zij niet weet door te dringen tot de top drie van brokers. Bij Rabobank is dit jaar qua scores nauwelijks verschil op te merken ten opzichte van vorig jaar. Zij scoort wat beter op de onderdelen 'informatie op de website', 'handelsmogelijkheden' en 'prijs per order'. Deze verbetering wordt echter tenietgedaan door een verslechtering van de score op het onderdeel

'beschikbaarheid van de website'. Zij bezet de vijfde plaats.

Fortis Bank scoort beter ten opzichte van vorig jaar. Zij behaalt hogere scores op de onderdelen 'beschikbaarheid van de website', 'prijs per order', 'informatie op de website' en 'gebruiksvriendelijkheid van de website'. Hoewel zij hiermee twee plaatsen opschuift op de ranglijst en daarmee de zesde plaats bezet, blijft het gat met de koplopers groot. Fortis Bank heeft de traagste website van alle onderzochte brokers. Postbank zakt dit jaar een plaats en eindigt daarmee als één na laatste. Evenals SNS Bank en Fortis Bank heeft zij op aandelentransacties een tariefverlaging doorgevoerd, maar dit nagelaten bij de optieorders. Ondanks een verbetering van de score op het onderdeel 'klantenservice' is er voor Postbank nog veel werk te verrichten om aansluiting te vinden bij de andere brokers. Op het onderdeel 'snelheid van de website' na, geldt dit voor alle onderdelen, maar voor de 'beschikbaarheid van de website' in het bijzonder.

ING Bank komt als rode lantaarndrager uit de bus in dit brokeronderzoek. Zij daalt daarmee een plaats in de ranglijst. ING Bank is de enige broker met een grote achterstand die dit jaar niet gepoogd heeft haar achterstand te verkleinen. Het schort met name aan de belangrijkste onderdelen voor een belegger: de 'beschikbaarheid van de website' en de 'prijs per order'. Verder wordt de beginnende belegger ontmoedigd door het voortraject bij ING Bank.

Alhoewel BinckBank en Alex Beleggersbank nog steeds op nummer één en twee staan in de ranglijst, hebben ABN Amro en SNS Bank hun achterstand ten opzichte van Alex merkbaar weten te verkleinen. BinckBank grijpt deze achtervolging aan om er nog een schepje bovenop te doen waarmee een duidelijk signaal wordt afgegeven aan de concurrentie. Rabobank blijft hangen in de middenmoot. Hoewel Fortisbank langzaam vanuit de achterhoede oprukt, blijft haar achterstand groot. Postbank en ING Bank schieten op vele onderdelen nog steeds aanzienlijk tekort en hebben dan ook nog een lange weg te gaan.

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.

	BINCK-BANK	ALEX	SNS BANK	POST-BANK	RABO-BANK	ABN AMRO	FORTIS BANK	ING BANK
<b>Uptime</b>	10,0	10,0	10,0	3,0	7,0	10,0	10,0	3,0
<b>Prijs per order</b>	10,0	8,3	5,8	6,7	4,2	7,5	5,0	1,7
<b>Snelheid website</b>	9,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	5,0	7,0
<b>Handelsmogelijkheden</b>	8,7	8,7	7,9	6,6	8,7	8,4	6,3	7,1
<b>Beleggingsinformatie</b>	9,7	7,3	6,4	4,1	5,4	6,6	5,9	6,4
<b>Gebruiksvriendelijkheid</b>	9,5	8,0	7,5	4,5	6,0	7,0	5,0	7,0
<b>Klantenservice</b>	9,2	7,9	6,7	5,0	9,2	7,9	3,3	7,9
<b>Voortraject</b>	10,0	9,3	8,6	5,7	7,9	6,4	5,0	4,3
<b>Totaal</b>	9,5	8,9	8,1	5,8	7,1	8,5	6,4	5,0



