

Executive Summary

In de (online) beleggingswereld zijn de tarieven die de Nederlandse markspelers voor hun diensten in rekening brengen, dichter bij elkaar komen te liggen. Hoewel de grootbanken de laatste jaren hun tarieven hebben aangescherpt, hebben zij hun achterstand op BinckBank nog steeds niet kunnen goedmaken. Concurreren op prijs is namelijk niet voldoende. Als de website of klantenservice traag of in het geheel niet bereikbaar is, dan kost dat de belegger mogelijk nog veel meer.

BinckBank en Alex Beleggersbank bezetten overtuigend de nummer één en twee positie. SNS Bank is een goede derde. De schrikbarende conclusie die we kunnen trekken is dat de klantenservice en klantgerichtheid van een aantal grootbanken aanzienlijk is verslechterd. Met name bij Rabobank, ABN Amro, Fortis en ING Bank moet een behoorlijke inspanning worden geleverd om een rekening te openen. Bovendien worden gestelde vragen niet eens beantwoord. Gelukkig hebben BinckBank, Alex en Postbank klantgerichtheid wel hoog in het vaandel staan.

Het is teleurstellend dat het bij sommige grootbanken weken en soms maanden duurt voordat een effectenrekening is geopend. Een dergelijke vertragende factor is, net als een website die niet optimaal functioneert, zeer storend voor de belegger. Wat dat betreft hebben BinckBank en Alex Beleggersbank het goed begrepen. Het openen van een rekening vergt niet meer dan een aantal (wettelijk) noodzakelijke handelingen, zodat de belegger snel zijn eerste transactie(s) kan verrichten.

Op grond van het bovenstaande mag duidelijk zijn dat BeursBulletin, om tot een goede beoordeling te komen van hetgeen de verschillende banken en brokers de particuliere belegger te bieden hebben, niet alleen naar het prijskaartje kijkt. Dit jaar is daarom opnieuw een uitgebreid

vergelijkend onderzoek uitgevoerd, dat waardevol is voor zowel het beleggend publiek als voor de aanbieders zelf.

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 per beleggingsinstrument. De uitkomst van het onderzoek levert de volgende ranglijst op:

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

De onderzoeksgegevens die in dit onderzoek zijn gebruikt, zijn vergaard in de periode van mei tot en met september 2007. De diverse brokers zijn beoordeeld op acht hoofdcriteria. Deze hoofdcriteria zijn onderverdeeld in één of meerdere onderdelen. Voor deze onderdelen is een normering ofwel een maximale score geformuleerd. Iedere 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. Hieronder treft u de score aan per aanbieder op het hoofd criterium:

BinckBank komt wederom als onbetwiste winnaar uit de strijd in dit brokeronderzoek. De snelst groeiende broker van Nederland heeft op alle onderdelen zeer goed tot uitmuntend gescoord: de prijs per order is aantrekkelijk, de website van BinckBank is goed bereikbaar en snel. De voor de belegger belangrijke informatie is zeer toegankelijk. Ook in het voortraject -het aanvragen en openen van een

rekening- weet BinckBank zich qua klantvriendelijkheid in positieve zin te onderscheiden. Wie elders belegt, kan middels de 'overstapmap' eenvoudig overstappen naar BinckBank. Daarnaast is het mogelijk om direct ten kantore van BinckBank een rekening te openen.

Met het behalen van het eindcijfer 9,5 heeft BinckBank de nummer 1-positie overtuigend geconsolideerd. Alex Beleggersbank is met een rapportcijfer 8,4 een goede tweede, al ligt het eindcijfer iets lager ten opzichte van de 8,9 van vorig jaar. Hoewel Alex Beleggersbank eveneens goed scoorde op alle onderdelen, speelde de -bij tijd en wijle- trage website Alex parten. Alex heeft ten opzichte van vorig jaar wel een verbetering gerealiseerd voor wat betreft de klantenservice en het voortraject (bij het openen van een rekening). Ten opzichte van BinckBank scoorde Alex minder op onder andere de onderdelen snelheid en gebruiksvriendelijkheid van de website, prijs per order en beleggingsinformatie waarvoor men moet 'weg navigeren' naar andere sites.

SNS heeft met een cijfer 8,2 de derde plaats van ABN Amro overgenomen. Vooral op het punt van klantenservice scoorde SNS Bank aanzienlijk beter dan ABN Amro. Desondanks behaalde ABN Amro een overtuigende 8,1 en liet daarmee de meeste grootbanken ver achter zich.

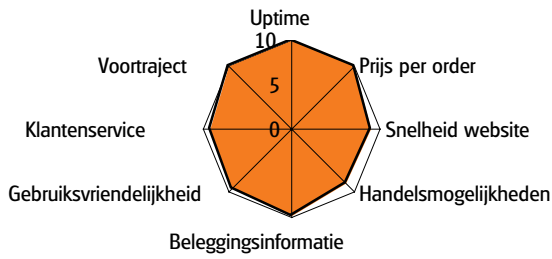
Tussen de top 4 en de overige (4) aanbieders ligt een gapend gat. Rabobank kwam als beste van de slechtste vier uit de bus. De eindoordelen van Postbank, Fortis en rode lantaarndrager ING lagen dicht bij elkaar. De matige cijfers werden vooral veroorzaakt door de slechte score op het gebied van klantenservice en het voortraject bij het openen van een rekening. Ook was er een grote achterstand met betrekking tot de prijs in vergelijking met BinckBank, Alex en SNS. Vooral de hoge prijs van telefonische orders zorgde voor een groot verschil. Desalniettemin is er in vergelijking met vorig jaar wel enige progressie geboekt, waardoor er toch nog cijfers boven de 6 werden gescoord.

Op pagina 2 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.

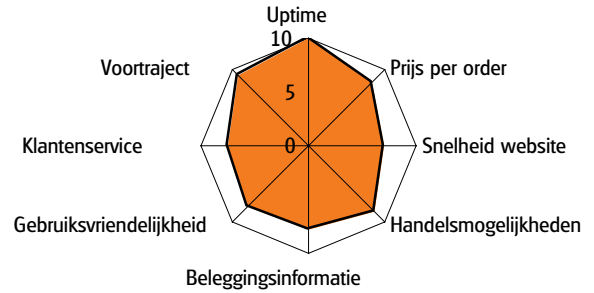
	BINCK-BANK	ALEX	SNS BANK	ABN AMRO	RABO-BANK	POST-BANK	FORTIS BANK	ING BANK
Uptime	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	7,0	10,0	10,0
Prijs per order	10,0	8,3	7,5	7,5	5,0	5,8	5,0	1,7
Snelheid website	9,0	7,0	9,0	10,0	6,0	8,0	5,0	5,0
Handelsmogelijkheden	8,7	8,7	7,9	8,4	8,4	6,6	7,6	8,9
Beleggingsinformatie	9,8	7,8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



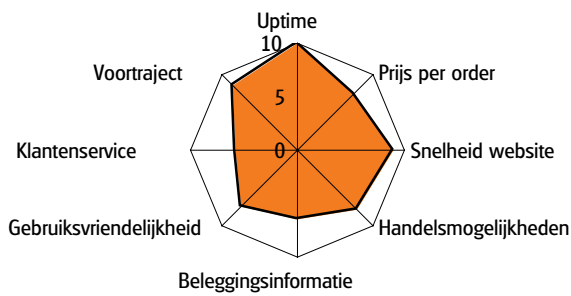
BinckBank



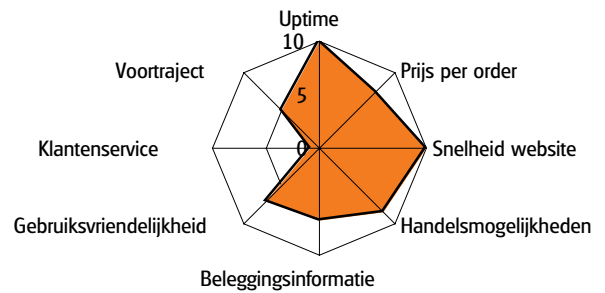
Alex Beleggersbank



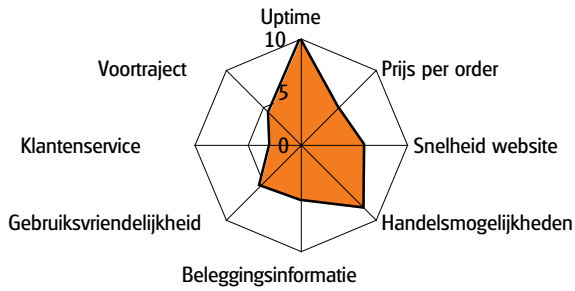
SNS Bank



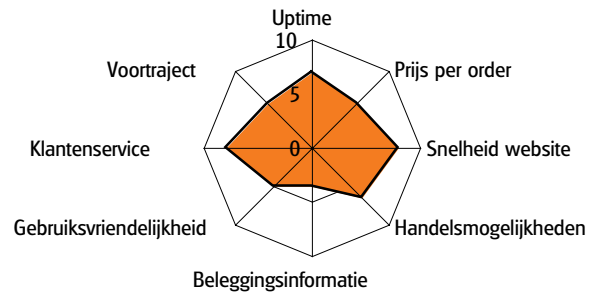
ABN Amro



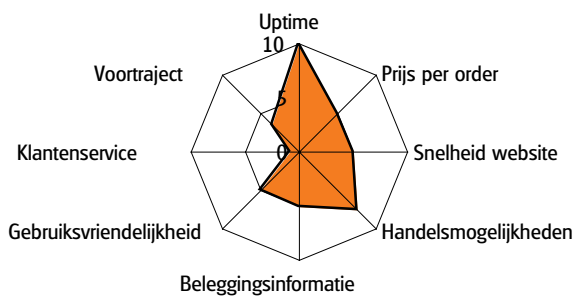
Rabobank



Postbank



Fortis Bank



ING Bank

