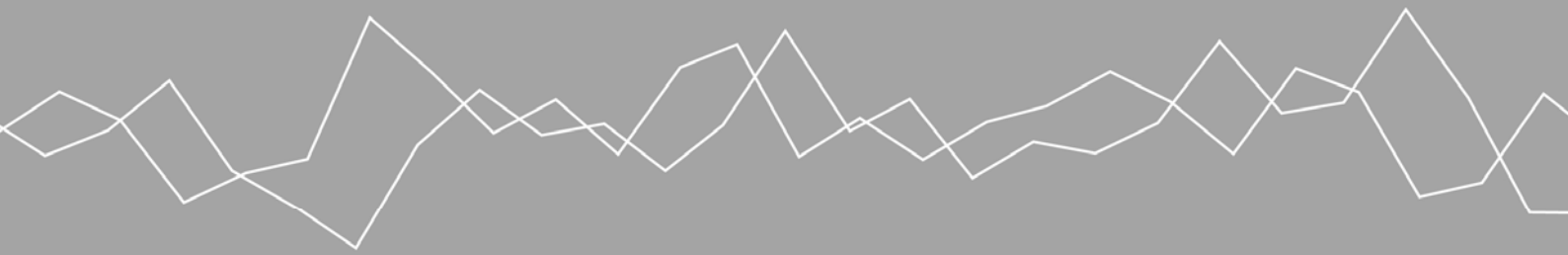


Aanbevelingen bij het rapport 'Drempelvrees?'



Amsterdam, januari 2008
In opdracht van het Ministerie van Financiën

Aanbevelingen bij het rapport 'Drempelvrees?'

Aanbevelingen naar aanleiding van de conclusies die volgen uit het onderzoek naar overstapdrempels in de markt voor betalingsverkeer en evaluatie van de Overstapservice

Koert van Buiren
Kieja Janssen
Jarst Weda

m.m.v. Simon Bremer en Jorna Leenheer



seo economisch onderzoek

“De wetenschap dat het goed is”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport nr. 2008-9

ISBN 978-90-6733-432-7

Copyright © 2008 SEO Economisch Onderzoek Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen en dergelijke, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld.

Aanbevelingen

SEO Economisch Onderzoek doet naar aanleiding van de conclusies die volgen uit het onderzoek naar overstapdrempels in de markt voor betalingsverkeer en de evaluatie van de Overstap-service een aantal aanbevelingen. Deze aanbevelingen luiden als volgt¹:

De belangrijkste drempels die rekeninghouders ervaren hebben direct of indirect te maken met:

- het feit dat bestaande rekeningnummers bij een overstap niet mee kunnen worden genomen naar een nieuwe bank (het moeten informeren van instanties en relaties, het moeten overzetten van automatische betalingen² en het krijgen van een nieuw rekeningnummer), of met:
- gebrek aan transparantie bij rekeninghouders (onvoldoende overzicht wat allemaal te doen bij een overstap, prijzen en voorwaarden zijn moeilijk te vergelijken).

Omdat de Overstap-service zich op een aantal van deze drempels richt (het moeten overzetten van automatische betalingen (voor zover dit automatische incasso's betreft) en onvoldoende overzicht wat allemaal te doen bij een overstap) of daarin faciliteert (informeren van instanties en relaties), en deze service in beperkte mate bekend is bij rekeninghouders, verdient het de aanbeveling de Overstap-service onder een breed publiek goed bekend te maken. De beperkte bekendheid van de Overstap-service duidt er ook op dat de banken deze service (nog) niet intensief als marketinginstrument hebben ingezet om nieuwe klanten te werven. Omdat gebruikers (zeer) tevreden zijn over de Overstap-service en van mening zijn dat deze service de belangrijkste drempels wegneemt, kan de potentiële mobiliteit van rekeninghouders verder worden verhoogd door rekeninghouders vooraf (ook als een overstap nog niet wordt overwogen) goed te informeren over het bestaan van de Overstap-service en over wat deze inhoudt. Dit kan de gepercipieerde drempels bij rekeninghouders verlagen. Hogere (potentiële) mobiliteit van rekeninghouders kan tevens leiden tot meer transparantie over prijzen en voorwaarden door scherpere concurrentie tussen banken.

In een brief aan de Kamer van december 2002 heeft de toenmalige minister van Financiën aangegeven dat naar aanleiding van de evaluatie van de Overstap-service, waar dit rapport verslag van doet, aan de hand van een kosten-batenafweging bezien zou worden of nummerportabiliteit in aanvulling op de Overstap-service meerwaarde heeft. De feitelijkheden/feitelijke handelingen die ondanks het bestaan van de Overstap-service nog de belangrijkste drempels vormen (het moeten informeren van instanties en relaties, het moeten overzetten van automatische betalingen en het krijgen van een nieuw rekeningnummer) hangen direct of indirect samen met de afwezigheid van nummerportabiliteit. Nummerportabiliteit verdient daarom aandacht. Wanneer over verdere reductie van de resterende overstapdrempels wordt nagedacht, of als de Overstap-service zou verdwijnen zonder dat er een effectief substituum voor in de plaats komt, is het - in aansluiting op hetgeen de minister van Financiën in 2002 heeft toegezegd en op de constatering bij de banken

¹ De resultaten en conclusies van dit onderzoek zijn beschreven in het rapport 'Drempelvrees?'

² Automatische betalingen zijn in de enquête die ten behoeve van dit onderzoek is uitgevoerd niet nader gespecificeerd naar periodieke overboekingen en automatische incasso's. Er wordt van uitgegaan dat respondenten automatische betalingen zowel als periodieke overboekingen als automatische incasso's interpreteren. Automatische incasso's worden door de Overstap-service gedurende de eerste dertien maanden na de overstap rechtstreeks van de nieuwe rekening afgeschreven; periodieke overboekingen moeten door de rekeninghouder zelf worden gewijzigd.

dat nummerportabiliteit hoge kosten met zich mee brengt - aanbevelenswaardig een kosten-batenafweging van nummerportabiliteit te maken. Een dergelijke kosten-batenanalyse brengt in kaart hoe de maatschappelijke kosten, die onder andere afhangen van de technische complexiteit van nummerportabiliteit, en baten ervan zich ten opzichte van elkaar verhouden en dit biedt objectieve, economische grond voor verdere besluitvorming omtrent nummerportabiliteit.

Vanwege de aard van de belangrijkste drempels die rekeninghouders percipiëren en ervaren, lijken de Overstapservice en nummerportabiliteit in bepaalde mate substituten. Gezien de effectiviteit van en de tevredenheid met de Overstapservice is het wenselijk deze service in stand te houden als nummerportabiliteit niet haalbaar of niet wenselijk is. Door verschillende stakeholders wordt tijdens gesprekken die ten behoeve van dit onderzoek zijn gehouden gewezen op en zorgen geuit over de eventuele gevolgen voor het voortbestaan van de Overstapservice van de invoering van de Europese betaalmarkt. Feitelijk onderzoek naar de relatie tussen de Overstapservice, SEPA en andere ontwikkelingen die op Europees niveau spelen, valt buiten de reikwijdte van dit onderzoek.. Het verdient aanbeveling hierover feitelijke informatie te verkrijgen alsmede over alternatieven die wel realiseerbaar zijn in SEPA, omdat het verdwijnen van de Overstapservice, zonder goed alternatief, overstapdrempels zal doen verhogen. Verschillende stakeholders hebben erop gewezen dat de Afstengroep SEPA Nederland van het MOB werkt aan het behouden van de Overstapservice.



seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 . 1018 WB Amsterdam . T (+31) 20 525 16 30 . F (+31) 20 525 16 86 . www.seo.nl