



Overstappen van bank valt niet mee

De bankensector schudt op zijn grondvesten en veel mensen overwegen van bank te wisselen. De een wil weg vanwege de graai-cultuur, de ander vanwege de slechte dienstverlening. Wie overstapt kan rekenen op gedoe. Dat blijkt uit een enquête onder bijna 1500 overstappers.

Berit Barends wisselde vaker van bank dan haar lief is. Ze stapte 3 keer over en kwam via de ING Bank, Argenta en de DSB Bank uiteindelijk bij de Rabobank terecht. Bij Argenta moest ze weg omdat de bank stopte met het aanbieden van betaalrekeningen. En onlangs ging de DSB Bank failliet. Barends maakte telkens gebruik van de zogeheten overstap-service; die houdt in dat de nieuwe bank je het regelwerk rond de overstap gedurende een jaar grotendeels uit handen neemt. 'Maar de overstap naar de DSB Bank leverde veel problemen op', vertelt ze. 'We hebben tientallen keren moeten bellen om de service geactiveerd te krijgen. Bij- en afschrijvingen kwamen telkens op de verkeerde rekening terecht.'

Volgens de Nederlandse Vereniging van Banken stapten in 2008 honderdduizend mensen over met behulp van de gratis overstap-service. Een onbekend aantal deed het zonder hulp van de bank. Door het omvallen van de DSB Bank en gebeurtenissen zoals de fusie van de ING Bank en Postbank en de perikelen rond de ABN Amro zijn er in 2009 mogelijk nog meer mensen overgestapt. Uit een enquête van de Consumentenbond blijkt dat er van de 12.500 respondenten 2600 wel zouden willen overstappen, maar dat toch niet doen, onder andere omdat ze bang zijn voor problemen. Hun angst is niet ongegrond. Uit navraag onder de 1500 mensen die de afgelopen 3 jaar wél van bank wisselden,

blijkt dat overstappen inderdaad problemen kan opleveren. 12% klaagt over een of meerdere obstakels die vaak pas na enkele maanden zijn opgelost. De grootste ergernis is de administratieve rompslomp. Veel respondenten vinden dat de oude bank hen niet goed helpt met overstappen. Ze krijgen het overstapformulier bijvoorbeeld meerdere keren retour omdat ze iets niet goed hebben ingevuld. Er hapert dus wat aan de begeleiding. Gebruikers van de overstapservice klagen dat ze uiteindelijk toch overal zelf achteraan moeten. Sommigen moeten bijvoorbeeld diverse keren contact opnemen met hun bank en met andere instanties zoals de energiemaatschappij om hun nieuwe bankrekeningnummer door te geven.

In eigen hand

De meeste overstappers in de enquête, bijna 900, regelen alles zelf, dus zonder overstapservice. Opvallend genoeg verloopt hun overstap iets soepeler dan mét service. Mogelijk omdat zij meer in eigen hand hebben en sneller kunnen ingrijpen als ze zien dat bijvoorbeeld een automatische incasso dubbel wordt afgeschreven. Maar ook zij beklagen zich: 10% ondervindt een of meerdere overstapproblemen. De overstappers ergeren zich onder meer aan de trage verwerking van hun nieuwe rekeningnummer door incassanten. En vaak is de oude bank ook niet erg behulpzaam.

Eduard Stam behoort niet tot de klagers. Hij stapte onlangs succesvol over van de DSB Bank naar de ABN Amro. Stam regelde de overstap zelf. 'Ik was bang de controle te verliezen', legt hij uit. 'Ik wilde bovendien langer voor de overstap uittrekken dan het jaar waarin de overstapservice werkt. Ik heb daarom anderhalf jaar lang voor de zekerheid mijn oude rekening aangehouden'.

Stam koos er bewust voor geen gebruik te maken van de overstapservice. Maar uit de enquête blijkt dat opvallend veel mensen, ruim eenderde, nog nooit van de overstapservice hebben gehoord. Zij maakten er dus ook geen gebruik van. Banken hebben onderling afgesproken de dienst actief aan te bieden, maar doen dat niet altijd.

Mensen die wel gebruikmaken van de overstapservice doet dat vooral vanwege

het gemak. Je hoeft dan immers minder zelf te regelen. De bank geeft bijvoorbeeld je veranderde rekeningnummer door aan bedrijven waarmee je automatische incasso's hebt afgesproken. Als een verzekeringsmaatschappij probeert toch nog geld van je oude rekening af te schrijven, wordt die betaling automatisch doorgesluisd naar je nieuwe rekening. Equens (het bedrijf dat alle betalingen in Nederland verwerkt) stuurt de verzekeraar een herinnering met nogmaals het gewijzigde rekeningnummer. In de praktijk neemt de overstapservice je helaas niet alle werk uit handen. Zo moet je je nieuwe rekeningnummer zelf doorgeven aan je werkgever en andere uitkerende instanties. Je moet aangeven wanneer je wilt dat de oude bank je rekening stopzet, en natuurlijk zelf een nieuwe rekening, pinpas en creditcard aanvragen. Periodieke overboekingen via internet moet je via je nieuwe internetbankierprogramma regelen.

Problemen

Ook als de overstapservice van start gaat, moet je het bankverkeer in de gaten houden. Het kan namelijk goed mis gaan, blijkt uit de enquête. Van de 600 mensen mét overstapservice gaat de overstap bij 16% niet van een leien dakje. Soms moeten consumenten meerdere keren contact opnemen met de bank om de problemen te verhelpen.

Tientallen mensen kunnen kort na hun aanmelding bij de overstapservice niet bij hun geld. Ineens lukt het pinnen en

internetbankieren niet meer, terwijl de aangegeven ingangsdatum van de overstap nog niet bereikt is. Ook de creditcard werkt vaak niet meer. Enkelen hebben last van een hardleerse werkgever of uitbetalende instantie die geld blijft overmaken naar het oude rekeningnummer. Ze ontvangen hun salaris of uitkering daarom later dan normaal.

Er gaan meer dingen mis: zo voeren sommige organisaties de automatische incasso's niet goed uit. Ze schrijven de bedragen toch af van de oude rekening, of van zowel de nieuwe als de oude rekening. Diverse geënquêteerden ontvangen ook nog bijschrijvingen op de oude rekening na de ingangsdatum van de overstapservice. Banken verzuimen ook weleens een herinnering te sturen dat de service bijna afloopt.

Sommige banken vermelden op het afschrift van de nieuwe rekening niet dat een bij- of afgeschreven bedrag via de oude rekening is omgeleid. Je weet zo niet of de overstapservice goed werkt. Ook degenen die gebruikmaken van papieren periodieke overboeking ontvangen daarvan vaak geen overzicht.

Rapportcijfers

De overstapperikelen verschillen van bank tot bank. Zo wordt bij een overstap tussen de SNS Bank, SNS Regio Bank en ASN Bank geen overstapservice geboden. Ze vallen namelijk alle 3 onder de SNS groep bij Equens (elk heeft wel een eigen bankvergunning). Sommige klanten komen daar pas achter op het

Overstap
zonder
hulp
verloopt
soepeler

GEEN SOEPELE WISSEL



'Mijn overstap van de ING Bank naar de Rabobank verliep allesbehalve soepel', vertelt Bram Bos. 'De ING Bank nam mijn aanvraag voor de overstapservice veel te laat in behandeling. Terwijl mijn salaris al op mijn nieuwe rekening terecht kwam, werden van mijn oude rekening nog mijn vaste lasten afgeschreven. Ik ontving daarvoor op een gegeven moment de ene aanmaning na de andere. Ik heb diverse keren moeten bellen naar de ING Bank. Pas na 3 maanden en heel veel ergernis waren de problemen eindelijk opgelost. In de tussentijd heb ik ook mijn rekening van de Postbank naar de Rabobank overgezet. Die overstap verliep gelukkig zonder enige problemen. Ik ben al met al blij dat ik weg ben bij de ING Bank. De bonuscultuur van deze bank bevalt mij totaal niet. Als sociaal ondernemer heb ik er grote moeite mee dat een bank die geen ondernemersrisico loopt, zichzelf zo belooft.'

ZELF DOEN

De overstapservice neemt je werk uit handen, maar niet alles. Dit moet je zelf doen.

- Vraag de nieuwe bank om een aanvraagformulier voor de overstap-service.
- Geef op het aanvraagformulier aan op welke datum de overstapservice moet ingaan en wanneer de oude rekening opgeheven moet worden (minimaal 2 weken en maximaal 3 maanden na aanvraag).
- Download via internetbankieren van de oude bank de lijst van periodieke overboekingen. Zet ze stop en zorg dat die voortaan via de nieuwe rekening lopen.
- Stuur de werkgever of uitkeringsinstantie en/of andere inkomstenbronnen, denk aan kinderopvangtoeslag, een overstapkaart (die bij de brochure over de overstapservice zit), zodat inkomsten voortaan op de nieuwe rekening worden gestort. Breng ook eventuele buitenlandse relaties op de hoogte.
- Spreek met de nieuwe bank een algemene incassoblokkade af als die op de oude rekening ook gold. Zo kan geen enkel bedrijf automatisch geld afschrijven van de nieuwe rekening.
- Maak afspraken met de nieuwe bank, bijvoorbeeld over een limiet voor roodstaan.
- Vraag een nieuwe pinpas, creditcard en eventuele andere producten aan.

moment dat ze zich willen aanmelden. Ook ontdekken heel wat klanten dat overstappen voor hen niet handig is omdat ze een lening, hypotheek of spaarrekening hebben die gekoppeld is aan een verplichte betaalrekening.

De overstappers hebben de banken een rapportcijfer gegeven. De verschillen in waardering blijken miniem. Zowel gebruikers van de overstapservice als mensen die alles zelf regelden, beoordeelden hun overstap gemiddeld met een dikke 7. Veel mensen die last hadden van overstapproblemen gaven de dienst desondanks een voldoende. Wellicht omdat ze de problemen uiteindelijk makkelijk konden oplossen en de dienst verder aan de verwachting voldeed.

In 2007 toen de Consumentenbond de overstapservice voor het laatst onderzocht, kreeg de dienst hetzelfde rapportcijfer. De service is in 3 jaar tijd dus niet verbeterd, maar ook niet verslechterd. Mensen die gebruik maakten van de overstapservice hadden toen evenveel last van problemen.

Laat je daarom niet afschrikken. In veel gevallen gaat er bij de overstap niets mis. Bovendien kun je problemen met

een goede voorbereiding voorkomen of in elk geval snel oplossen. Maak je administratie goed op orde en zet op een rij aan welke organisaties je een incassomachtiging hebt gegeven, waar periodieke overboekingen naartoe gaan en wat je inkomstenbronnen zijn. Je kunt dan makkelijk in de gaten houden of alles is overgezet naar je nieuwe rekening.

Overstapservice

Wie gebruikmaakt van de overstap-service moet er rekening mee houden dat deze pas vanaf 2 weken na de aanvraag start. Je kunt zelf een ingangsdatum kiezen. Pas als je bij de nieuwe bank kunt internetbankieren en je een betaalpas hebt ontvangen, is het handig deze faciliteiten bij de oude bank stop te zetten. Zodra de overstap-service van start gaat, moet je goed opletten of er gedurende de overstap nog bedragen worden omgeleid. Achter het bedrag staat dan 'Overstap-service via [oud rekeningnummer]'. Het is erg belangrijk dat dit niet meer op je afschriften staat als de service na een jaar eindigt. Want anders belanden af- en bijschrijvingen alsnog op de verkeerde rekening. ■

Redenen om over te stappen

	ABN Amro	Fortis	ING	Rabobank	SNS Bank	Overig
Slechte dienstverlening	26,3%	23,7%	15,4%	25,7%	37,6%	15,7%
Slechte bereikbaarheid	4,7%	8,6%	2,4%	3,6%	7,5%	5,7%
Onduidelijke tarieven	1,7%	2,2%	0,8%	1,8%	0%	5,0%
Kosten betaalpakket	13,3%	13,7%	8,1%	11,4%	12,8%	14,5%
Bureaucratie	1,7%	2,9%	1,6%	2,1%	5,3%	1,3%
Rentetarieven	9,0%	17,3%	11,4%	16,8%	12,8%	25,8%
Verhuizing/trouwen/samenwonen	7,3%	4,3%	4,9%	11,8%	7,5%	1,9%
Fusieplannen	4,7%	2,9%	9,8%	0,7%	1,5%	5,7%
Beleggingsbeleid (wapens e.d.)	3,0%	2,2%	4,9%	1,4%	0,8%	0%
Ontbreken bepaalde diensten	2,3%	2,2%	1,6%	1,8%	3,0%	3,8%
Overige redenen	26%	20%	39%	23%	11%	21%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Uit de enquête blijkt dat mensen om veel verschillende redenen van bank wisselen. Het merendeel stapt over vanwege de slechte dienstverlening, de kosten van hun bankpakket en/of de rentetarieven.

Peildatum: september 2009.

Onder de categorie 'overig' vallen de volgende banken: Argenta Spaarbank (inmiddels gestopt met betaalrekeningen), ASN Bank, DHB Bank, DSB Bank (inmiddels failliet), Friesland Bank, SNS Regio Bank, Triodos Bank en Van Lanschot.