



Voor beleggers die willen overstappen naar een andere bank of broker.

DE RESULTATEN

Overstappen van de ene aanbieder naar een ander gaat niet zonder slag of stoot. ABN Amro, ING, SNS Bank en Rabobank brengen stevige kosten in rekening als een belegger zijn effecten wil overboeken naar een rekening bij een andere broker. Ook nieuwkomer DeGiro vraagt geld aan vertrekkende klanten.

Bovendien kunnen beleggers tijdens de periode van overboeken vaak niet handelen in hun effecten.

GOED OM TE WETEN

Wie besluit om over te stappen naar een andere bank of broker, doet er goed aan vooraf informatie in te winnen over eventuele overboekingskosten. In veel gevallen is de

nieuwkomer bereid om de kosten te vergoeden, maar deze zijn veelal gebonden aan een maximum per regel en/of totaal per portefeuille.

Informeer ook of de nieuwe bank alle fondsen uit de portefeuille in het assortiment heeft en wat de geschatte duur is van het overboeken.

7 EN DAN NOG DIT

- Bijna alle partijen blijken bereid op verzoek van een belegger een aandeel aan het assortiment toe te voegen, als het om een beschikbare markt gaat. Bij ABN gaat het onder voorwaarden, bij Rabo hangt het af van de beurs en positie-omvang en bij Lynx en Today's gaat het in overleg met IB. Alleen beleggers bij ING krijgen zonder meer nul op het rekest.
- Alleen de klanten van ABN Amro en ING kunnen het beleggingsplatform niet bereiken via een app op hun smartphone of tablet.

UITEINDELIJK GAAT HET EROM HOE BELEGERS DE DIENSTVERLENING ERVAREN

- Indien gewenst kunnen klanten van de grootbanken, Saxo Bank en Binck/Alex transactieafschriften op papier ontvangen. De broker kan hier (extra) geld voor vragen.
- Veel brokers bieden klanten, zowel beginnende als gevorderde beleggers, extra informatie om hun kennis te verbreden en te verdiepen. Het kan daarbij gaan om cursussen, digitale boeken of brochures (e-books) of online presentaties (webinars). Rabobank en DeGiro bieden deze faciliteiten niet aan.

ZOEK DE VOOR U GOEDKOOPSTE BROKER VIA VEB.NET/GOEDKOOPHANDELEN

KLANTEN OVER HUN BROKER

WAT VINDT U?

De inventarisatie hierboven is gebaseerd op de mogelijkheden die de verscheidene brokers bieden. Uiteindelijk gaat het erom hoe beleggers de dienstverlening ervaren. Online vergelijkings-site BrokerTarieven vraagt bezoekers van zijn website doorlopend naar ervaringen met hun broker en publiceert de resultaten periodiek.

Op basis van bijna 5500 gebruikerservaringen komt TradersOnly naar voren als meest klantvriendelijke broker. Minder tevreden zijn klanten van TradersOnly over de mogelijkheden en het gebruiksgemak van het handelsplatform. Dat geldt ook voor Lynx en Today's die hetzelfde systeem gebruiken. Sam Hollanders, eigenaar van BrokerTarieven, constateert dat de beoordeling van klanten over hun

brokers door de jaren heen redelijk stabiel is. "De klanten van Alex, Binck, Lynx, Today's en TradersOnly geven redelijk stabiele cijfers schommelend tussen 5 en 10. Bij de grootbanken

onderaan het rijtje schommelt dit eerder tussen 4 en 8. Uitzondering hierin is DeGiro. De cijfers van DeGiro-klanten zijn veel extremer en gaan werkelijk van 1 tot 10. Wie van wat

meer afstand kijkt, ziet duidelijk dat beleggers steeds verder kijken dan alleen de prijs. Een juiste verhouding van prijs en kwaliteit wordt steeds belangrijker."

KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2014

Bron: BrokerTarieven, februari 2015

Broker	Gemiddeld	t.o.v. 2013	Handelsmogelijkheden	Handels-systeem	Klant-vriendelijkheid	Koers-informatie
Binck	7,5	[-0,1]	7,5	7,5	7,5	7,4
Today's Brokers	7,5	[+0,2]	7,9	7,1	7,5	7,6
TradersOnly	7,4	[-0,5]	7,8	6,6	7,8	7,3
Alex	7,4	-	7,4	7,4	7,3	7,4
Lynx	7,1	-	7,9	6,2	7,3	7,1
DeGiro	6,7	[-0,2]	6,8	6,5	6,9	6,4
ABN Amro	6,6	-	6,6	6,7	6,3	6,6
ING	6,5	[-0,1]	6,4	6,7	6,5	6,3
Rabobank	6,3	[-0,1]	6,3	6,5	6,1	6,2
SNS	6,1	[-0,1]	6,4	6	6	6,1