

Omschrijving van de studie Overstapdrempels

15 juni 2012

Op 15 juni 2012 heeft de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) bekendgemaakt dat zij een studie gaat uitvoeren naar overstapdrempels in de financiële sector. Deze studie wordt uitgevoerd door de Monitor Financiële Sector (MFS), een team binnen de NMa dat onderzoek doet naar marktwerking op verschillende financiële markten.

Waarom deze studie?

Het bestaan van overstapdrempels kan de concurrentie op een markt verminderen. Overstapdrempels kunnen het voor consumenten moeilijker of minder voordelig maken om over te stappen naar een andere aanbieder. Een consument moet bijvoorbeeld een boete betalen voor het opzeggen van het contract met de oude aanbieder. Of de consument vindt het moeilijk om het aanbod van de verschillende aanbieders met elkaar te vergelijken. Minder concurrentie leidt tot hogere prijzen en lagere kwaliteit van producten of diensten. En als consumenten moeilijk kunnen overstappen, kan het voor nieuwe aanbieders lastig zijn om actief te worden op een markt omdat zij onvoldoende klanten kunnen aantrekken om winstgevend aan de slag te gaan.

Relevante (markt)ontwikkelingen

De afgelopen jaren hebben verschillende (markt)ontwikkelingen plaatsgevonden in de financiële sector die overstapdrempels kunnen beïnvloeden. Als gevolg van de nieuwe gedragscode kunnen consumenten met een volledig aflossingsvrije hypotheek sinds 1 augustus 2011 uitsluitend overstappen naar een andere hypotheekverstrekker als men in dezelfde woning blijft wonen¹. Deze groep consumenten mag bij de nieuwe aanbieder niet méér lenen dan de hypotheeksom bij de oude aanbieder. Verder is in 2004 een overstapservice geïntroduceerd die het voor consumenten makkelijker moet maken om over te stappen van betaalrekening. De introductie van deze service is door onderzoeksbureau SEO (2008) en de Consumentenbond (2011) positief beoordeeld. Toch lijkt het aantal consumenten dat jaarlijks overstapt van een betaalrekening relatief laag. Ten slotte zijn er signalen dat de kosten voor de consument voor het overboeken van een individuele beleggingsportefeuille steeds hoger worden. Ook zou het steeds langer te duren voordat de beleggingen van een particuliere belegger zijn overboekt. Tegelijkertijd bieden verschillende aanbieders een service aan die het overstappen voor particuliere beleggers makkelijker moet maken.

Wat is de reikwijdte van deze studie?

De financiële sector kent een grote hoeveelheid producten. Het is daarom niet mogelijk om de overstapdrempels voor alle financiële producten te onderzoeken. De NMa heeft voor deze studie de volgende financiële producten geselecteerd:

- Hypotheken (in het bijzonder aflossingsvrije hypotheken, spaarhypotheken en annuïteitenhypotheken);
- Betaalrekeningen;

¹ Zie Gedragscode Hypothecaire Financieringen.

- Natura-uitvaartverzekeringen;
- Lijfrente-verzekeringen;
- Particulier beleggen (via internet).

De keuze voor de bovenstaande financiële producten wordt gedurende het onderzoek heroverwogen. Naar aanleiding van nieuwe informatie kan de NMa besluiten om andere producten bij het onderzoek te betrekken of te schrappen.

Wat gaat de NMa onderzoeken?

Het team dat deze studie zal uitvoeren, heeft de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Wat is de relatie tussen overstapdrempels en concurrentie (in de financiële sector)?
- Met welke financiële overstapdrempels worden consumenten geconfronteerd bij een overstap van financiële aanbieder?
- In hoeverre hebben niet-financiële overstapdrempels invloed op de keuze van de consument om wel of niet over te stappen?
- Hoe zou het overstappen van financiële aanbieder makkelijker gemaakt kunnen worden?

Hoe gaat de NMa dit aanpakken?

Het team begint vanaf nu met het verzamelen van informatie om de bovenstaande onderzoeksvragen te beantwoorden. Het team voert onder meer gesprekken met relevante stakeholders, stuurt informatieverzoeken en laat een enquête uitvoeren. Vervolgens analyseert en verifieert het team de verzamelde informatie. Daarna trekt het team conclusies door antwoord te geven op de bovenstaande onderzoeksvragen. Ook kan het team op basis van de conclusies specifieke aanbevelingen doen richting ondernemingen, consumenten of overheidsinstanties. De NMa publiceert de uitkomsten van deze studie op haar website.

Ik heb relevante informatie voor deze studie, wat moet ik doen?

De NMa hecht grote waarde aan iedere vorm van informatie die haar helpt haar inzicht in het bestaan van overstapdrempels in de financiële sector te vergroten. Dit geldt zowel voor informatie van financiële aanbieders en belangenorganisaties als voor informatie van consumenten. Consumenten die (willen) overstappen, beschikken bij uitstek over informatie en ervaringen die relevant kunnen zijn voor deze studie. Heeft u daarom ervaring met het wisselen van aanbieder voor de bovengenoemde financiële producten? Zo ja, dan stelt de NMa het op prijs als u deze ervaringen deelt. De NMa heeft hiervoor een aantal vragen opgesteld. Het invullen van deze vragen duurt hooguit enkele minuten.

Heeft u andere informatie die relevant kan zijn voor deze studie? Dan kunt u uw reactie per email sturen naar studie.overstapdrempels@nma.nl of per post naar:

Nederlandse Mededingingsautoriteit
Cluster Financiële en Zakelijke Dienstverlening
Postbus 16326
2500 BH Den Haag
o.v.v. zaaknummer 7351

Het team gaat alle reacties zorgvuldig bekijken. De ontvangen informatie zal het team op geen enkele wijze openbaar maken. Als het team het nodig vindt, dan nemen zij contact met u op (tenzij u dat niet wilt). Voor specifieke vragen kunt u contact opnemen met ConsuWijzer via www.consuwijzer.nl of het telefoonnummer 080 – 0 70 70 70.