

Toplines kwalitatief onderzoek

*Waarom spaarders wel of niet overstappen
naar een andere bank*

In opdracht van: De Autoriteit Consument & Markt

Amstelveen, 29 februari 2024

1. Samenvatting

GfK heeft in opdracht van ACM een verkennend kwalitatief onderzoek uitgevoerd door middel van twee online groepsdiscussies. In beide groepsdiscussies waren zowel overstappers van spaarrekening als niet-overstappers aanwezig. Het belangrijkste doel was een beeld te krijgen van waarom consumenten er wel of niet voor kiezen om met hun spaargeld over te stappen naar een andere bank of zich hierop te gaan oriënteren.

Verschil overstappers en niet-overstappers

De meerderheid van de overstappers heeft meerdere spaarrekeningen. Dit duidt erop dat men één of meerdere extra spaarrekeningen opent in plaats van al het spaargeld van de ene spaarrekening naar de andere spaarrekening over te hevelen.

Redenen om over te stappen

De hoogte van de rente is leidend in de overweging om het spaargeld over te zetten, dan wel om een extra spaarrekening te openen. Dus het vooruitzicht op een hogere rente is dé trigger om in actie te komen. Er wordt niet alleen naar de hoogste rente gekeken; er moet aan meer punten voldaan worden wil men daadwerkelijk overstappen. Men moet ook een goed gevoel hebben over:

- De betrouwbaarheid/veiligheid van de bank. Belangrijk bewijs daarvoor is of de bank onder het depositogarantiestelsel valt. Deze garantie is nog belangrijker bij buitenlandse en/of onbekende en/of kleinere banken.
- Het gemak om de bankzaken met de betreffende bank te regelen. Dit speelt in de meest sterke mate als men ook de betaalrekening bij dezelfde bank wil hebben.
- Naast bovengenoemde zeer belangrijke punten spelen er nog meer punten, zoals: vrije opneembaarheid van het geld, kosten, frequentie rente-uitkering en duurzaamheid.

Barrières voor overstappen

Voor niet-overstappers - of degenen die hier minder makkelijk een beslissing over namen - gelden ook alle bovenstaande punten waaraan voldaan moet worden. Dat zijn dus allemaal potentiële barrières. Daarnaast spelen bij deze groep nog andere barrières die eerst geslecht moeten worden:

- Onbekendheid met de spaarmarkt en daarmee onbewustheid van de mogelijke (financiële) voordelen die op deze markt te behalen zijn (als men zou overstappen).
- Ontbreken van een gevoel van urgentie of op zijn minst een reden om zich eens een keer te gaan oriënteren. Ten eerste omdat men onbekend is met het aanbod elders. Ten tweede omdat men min of meer tevreden is over zijn/haar huidige aanbieder. Ten derde omdat men aanneemt dat het allemaal niet zoveel uitmaakt waar men spaart; een overstap zal weinig verschil maken.
- Onzekerheid/twijfel of men wel de juiste keuze zou maken als men zou overstappen. In dat opzicht is het een (te) spannende beslissing.
- De moeite/tijd die men erin moet gaan steken om hierin (goede) keuzes te maken, waarvan het maar de vraag is of het allemaal de moeite waard is.
- Het 'of-of' denken van de niet-overstappers. Overstappers zouden al hun spaargeld van de ene naar de andere spaarrekening/bank willen overhevelen, vaak in combinatie met hun

betaalrekening. Dit is in lijn met het aantal spaarrekeningen (1 of 2) dat de niet-overstappers doorgaans hebben. De overstappers daarentegen lijken meer 'en-en' te denken. Ze nemen er (nog) een spaarrekening bij. De overstappers doen dus meer aan cherry picking en hebben daardoor al snel 3 tot 5 spaarrekeningen tegelijkertijd. Naar alle waarschijnlijkheid is dat een makkelijkere keuze dan waar de niet-overstappers zichzelf voor stellen.

Aanbevelingen

- Er lijkt voldoende informatie beschikbaar te zijn over de spaarmarkt (volgens de overstappers), maar niet-overstappers zijn minder bekend met deze informatie en/of weten niet goed waar zij moeten beginnen. Geef consumenten dus duidelijke handvaten, zoals betrouwbare vergelijkingssites met overzichtelijke informatie over de aanbieders, de verschillen en overeenkomsten tussen de aanbieders en hoe veilig ze zijn.
- Het besef dat overstappen makkelijker is dan gedacht, versterken. Niet-overstappers geven aan dat het overstappen (of zelfs het oriënteren op overstappen) te ervaren als te veel moeite. Als het duidelijk wordt dat dit makkelijker is dan gedacht, en als informatie makkelijk te vinden is, zullen zij wellicht eerder de stap zetten om een nieuwe spaarrekening te openen.
- Een overstapservice, of op zijn minst informatie over hoe een overstap (en afsluiten van een spaarrekening) concreet werkt en dat het in de kern vrij eenvoudig is (aldus de overstappers).
- Consumenten bewust maken dat een spaarrekening niet (altijd) gekoppeld hoeft te zijn aan een betaalrekening. Nu lijkt een overstap naar een andere spaarrekening/bank soms pas een optie te worden als men helemaal – dus ook met de betaalrekening – wil switchen van bank. Dat verhoogt uiteraard de drempel om van spaarrekening over te stappen.
- Het duidelijk maken dat een aanvullende spaarrekening kan worden geopend naast de bestaande betaal- en spaarrekening(en). Zoals het vorige punt benoemde, wordt de spaarrekening veelal gekoppeld aan de betaalrekening. Het is ook een optie om een additionele spaarrekening te openen zonder de huidige spaarrekening te sluiten.

2. Inleiding

Op 21 februari 2024 voerde GfK in opdracht van de ACM een verkennend kwalitatief onderzoek uit onder Nederlandse consumenten. Het **belangrijkste doel** was om een breed beeld te krijgen van waarom consumenten er al dan niet voor kiezen om met (een deel van) hun spaargeld over te stappen naar een andere bank, of om zich hier ten minste op te gaan oriënteren. De ACM wilde scherp krijgen wat hiervoor de belangrijkste drijfveren en barrières zijn.

In totaal zijn er **2 online groepsdiscussies à 1½ uur uitgevoerd met in totaal 11 Nederlandse consumenten**. Belangstellenden vanuit de ACM hebben de discussies **live gevolgd** en waren in de gelegenheid aan het einde van elke discussie nog aanvullende vragen in te brengen.

De 11 Nederlandse consumenten waren als volgt verdeeld:

- **Groepsdiscussie 1** met N=5 Nederlandse consumenten, waarvan N=3 recente overstappers en N=2 blijvers.
- **Groepsdiscussie 2** met N=6 Nederlandse consumenten, waarvan N=3 recente overstappers en N=3 blijvers.

Binnen beide groepen is gespreid op leeftijd, geslacht en hoeveelheid spaargeld. Consumenten met minder dan 5000 euro spaargeld werden niet meegenomen in het onderzoek, gezien de aanname dat consumenten met weinig spaargeld ook niet of minder snel zullen overstappen. Ook consumenten met meer dan 50.000 euro spaargeld werden niet geselecteerd. Op deze wijze werden uitschieters die de resultaten konden beïnvloeden uitgesloten.

Elke groep bevatte zowel recente overstappers als blijvers. Overstappers zijn consumenten die in het afgelopen jaar geheel of gedeeltelijk zijn overgestapt van spaarrekening. De blijvers zijn in dezelfde periode niet overgestapt van spaarrekening. De werving en selectie is uitgevoerd door Norstat.

Hoewel in de selectie van deelnemers niet geselecteerd is op financieel bewuste consumenten, bleek tijdens de groepsdiscussie dat de meerderheid van de deelnemers bewust met financiën bezig is. Er is hier dus wellicht sprake van een selectiebias. Het onderwerp van de groepsdiscussie (financiën en sparen) trekt wellicht vaker financieel bewuste consumenten aan. Anderzijds zullen consumenten die minder of niet bewust met hun geld omgaan, minder snel meedoen aan onderzoek naar dit onderwerp. De uitkomsten van dit onderzoek zijn dus wellicht beïnvloed door de overwegend bewuste houding van de deelnemers.

Als leidraad tijdens de gesprekken is een **checklist** gehanteerd: een flexibele gespreksrichtlijn met een overzicht van de belangrijkste vragen/onderwerpen. De ACM stelde hiervan een concept versie op, waarna in overleg met GfK de definitieve versie tot stand kwam.

De discussies zijn **opgenomen en genotuleerd**. De **moderatie** was in handen van Rob van Bodegom.

*Ten behoeve van de leesbaarheid zijn de in dit rapport opgenomen **citaten** van de respondenten vaak enigszins ingekort en licht herschreven, maar altijd met behoud van het punt dat de deelnemer heeft willen maken. Achter elk citaat staat het geslacht (v/m) en de leeftijd van degene van wie het citaat afkomstig is.*

3. Bevindingen

3.1 Algemene interesse in en omgang met financiën

Bewust, verantwoordelijk, gestructureerd

Opvallend is dat de meerderheid **behoorlijk tot zeer bewust** met financiën bezig is. Dat wil zeggen, goed weten wat er in- en uitgaat, er alert op zijn dat er niet meer wordt uitgegeven dan dat er binnenkomt, sparen en gericht toewerken naar een prettige financiële toekomst. Met uitzondering van het feit dat de deelnemers een spaarrekening moeten hebben, is er niet specifiek geselecteerd op de mate van bewustheid ten aanzien van financiën.

'Er komt elke maand salaris binnen en dat gaat eigenlijk direct door naar de spaarrekening, waar ik de vaste lasten op de betaalrekening laat. Op de spaarrekening verdeel ik het geld in potjes. Dat zegt over mij dat ik een doel heb met het geld. Ik wil niet alles lukraak uitgeven. Ik spaar voor calamiteiten en voor onverwachte kosten.' (v31)

'Wat er binnenkomt, daarvan gaat een deel naar de hypotheek. Wat ik overhoud, zet ik op mijn spaarrekening of op een paar spaarrekeningen.' (m64)

'Ik spaar best veel. Ik probeer ook mijn hypotheek vervroegd af te betalen zodat ik zo min mogelijk vaste schulden heb. Ik houd het ook echt allemaal bij.' (v31)

'Ik heb het iets minder ruim. Ik maak zelf budgetjes en de vaste lasten zitten daar ook in. Ik probeer te sparen want ik zit richting het einde van mijn studie en daarna wil ik op reis.' (m22)

'Ik heb een Excel-sheet voor periodieke overboeking.' (m27)

'Over het algemeen ben ik erg kritisch en precies. Ik ben ook penningmeester bij de vereniging van eigenaars. Ik zorg ervoor dat cijfertjes goed kloppen. Jaarlijks download ik de mutaties en kijk ik of ik vreemde dingen heb betaald, omdat je veel automatisch betaalt. Bijvoorbeeld verzekeringen. Dat kijk ik helemaal na.' (v67)

'Er komt iets binnen en gaat eruit en dan moet er iets over blijven en dat spaar ik. Ik houd het goed in de gaten of er geen gekke dingen afgeschreven worden maar ik ga er niet te veel tijd in steken.' (m65)

Men is behoorlijk **bewust** bezig met financiën, niet per se omdat men dat leuk vindt, maar wel omdat ze het belangrijk en verstandig vinden. Het geeft meer zekerheid en rust over de eigen financiële situatie, nu en op de langere termijn. Als men dit niet zou doen, zou het onverantwoord voelen. Er wordt een enkele keer gezegd dat deze omgang met financiën ook een leuke kant kan hebben als men hierdoor zijn of haar geld ziet groeien. Ook kan het daarom leuk zijn om op zoek te gaan naar de hoogste spaarrente. Immers, zo haalt men het meeste uit zijn/haar geld.

'Ik ben een zekerheidszoeker, denk ik. Ik zet mijn vaste lasten ook heel hoog. Dat geeft mij rust. Alles wat ik daarboven binnenkrijg, kan ik sparen of uitgeven.' (m27)

'Je hebt geen keuze, je moet het bijhouden en onder controle houden, vooruitkijken. De OZB-belasting die hoger wordt. Je moet plannen.' (m65)

'Ik ben gestructureerd. Ik maak standaard een bedrag over naar mijn spaarrekening, ik weet hoeveel eraf gaat en dan blijft er een bedrag over wat ik kan uitgeven aan leuke dingen. Dat geeft rust.' (v26)

'Het kan leuk zijn. Als je bezig bent met geld kan je extra verdienen. Zeker bij banken waar je maandelijks rente krijgt. Het is toch gratis geld.' (m42)

Het bewuste/verantwoorde gedrag lijkt dus vooral voort te komen uit een **verantwoordelijkheidsgevoel en vorm van zelfbescherming**. Sommigen kregen dat van huis uit mee, terwijl anderen thuis/vroeger eerder het tegenovergestelde zagen gebeuren. Overigens was dat laatste juist vaak de reden om het zelf anders (verantwoorder) te willen aanpakken.

'Ik heb het van huis uit meegekregen. In het begin had ik weinig te verteren, vervolgens ben ik gaan sparen om een buffertje te hebben. Het is niet verkeerd om een groter bedrag achter de hand te hebben. Het feit dat je geld kon gaan lenen was raar voor mijn ouders. Ik moest eerst geld hebben voordat ik het kon uitgeven.' (m64)

'Ik heb het mezelf aangeleerd. Ik weet dat mijn ouders het anders doen, maar dit is wat voor mij werkt. Mijn ouders zeiden wel dat ik moest sparen, maar niet hoe ik moest sparen.' (v26)

'We hadden het vroeger niet breed, toen zag ik hoe lastig het was, dus dat wilde ik niet. Ik ben blij dat ik nu wel geld heb.' (v31)

'Als het geld binnenkomt, gaat het allemaal naar potjes. Ik leef echt heel erg met potjes. Dan blijft er een bedrag over en dat mag leuk gespendeerd worden. Dat heb ik zo aangeleerd, mijn vader is treasurer van beroep, die heeft zelf wel 150 potjes.' (v26)

3.2 Sparen in het algemeen

Vaak meerdere spaarrekeningen

Allen hebben een spaarrekening (conform de selectiecriteria). De **meerderheid heeft meerdere spaarrekeningen** en dan ook nog eens regelmatig meer dan 2.

- In groep 1 zijn er 2 deelnemers (allen overstappers) met 3 tot 4 spaarrekeningen, 2 deelnemers (waarvan 1 overstapper) met 2 spaarrekeningen en 1 deelnemer (een niet-overstapper) met 1 spaarrekening.
- In groep 2 zijn er 4 deelnemers (waarvan 3 overstappers) met 3 tot 5 spaarrekeningen en 2 deelnemers (beiden niet overstappers) met 1 spaarrekening

Uit het bovenstaande blijkt dat **degenen die het meest recent zijn overgestapt meestal ook degenen zijn met het grootste aantal spaarrekeningen**. Degenen die niet zijn overgestapt voelen daarentegen minder de aandrang om er meerdere spaarrekeningen op na te houden (vaak vinden zij 1 of 2 rekeningen genoeg).

'Ik heb spaarrekeningen bij Rabobank, Knab, Santander, Klarna en Bunq.' (m27)

'Bij Rabobank heb ik er drie, maar dat zijn potjesachtige rekeningen voor de vakanties. Voor mijn kinderen heb ik een Zilvervloot-rekening, dat is bij de Regiobank. Dan bij LeasePlan Bank een spaarrekening en in Spanje bij Santander.' (m42)

'Ik heb er één bij de Rabobank. Wat moet je met zoveel spaarrekeningen?' (m65)

Het willen hebben van **meerdere spaarrekeningen** heeft doorgaans te maken met het kunnen krijgen van een aantrekkelijke rente, de wens om het risico te spreiden (dus niet al het spaargeld bij één bank) en gemak. Onder gemak valt het hebben van een spaarrekening bij dezelfde bank als de betaalrekening, of dat de spaarrekening voor de kinderen/met de partner ergens anders beter was.

Redenen om te sparen

Zoals bij de omgang met financiën beschreven, maakt sparen een belangrijk onderdeel uit van **bewust** financiële gedrag. De redenen om te sparen kwamen daar al min of meer aan bod:

- Het willen hebben van een **buffer**.
- Het in staat willen zijn om **onvoorziene uitgaven** te kunnen betalen.
- Om een bepaald **doel** te realiseren, zoals het sneller aflossen van de hypotheek, geld voor de kinderen reserveren, met vakantie kunnen gaan of eerder kunnen stoppen met werken.
- **Zelfbescherming**, om te voorkomen dat alles wat er binnenkomt wordt uitgegeven.

'Ik heb ook een spaarrekening voor onvoorziene omstandigheden. Ik heb een buffer, daaronder wil ik niet komen. Als we denken dat we het nodig hebben, dan kan dat daarvan gedaan worden. Richting de vakantie moet de buffer groter worden, want ik wil ook op vakantie.' (m48)

'Voor een buffer, voor alles wat fout kan gaan. Ik ben 65, mijn pensioenleeftijd komt dichterbij. Dan is het prettig om iets achter de hand te hebben.' (m65)

'Wij sparen vooral voor reizen en de buffer die we willen hebben. En stel dat we komen te overlijden, dat er dan genoeg geld is om dingen te regelen.' (v67)

Invloed van life events

Life events zijn sterk van invloed op hoe men met financiën - en dus ook hoe men met sparen - omgaat. Samenwonen, scheiden, kinderen krijgen/kinderen uit huis, met pensioen gaan, ontslag, studeren, een huis kopen/een hypotheek hebben, de wens om eerder te willen stoppen met werken. Het zijn allemaal voorbeelden die op enige wijze doorwerken in hoe men met zijn/haar spaargeld omgaat. Bijvoorbeeld:

- Een **hypotheek** leidt tot de wens extra te willen sparen om deze sneller af te lossen.

'Vroeger, in mijn tienerjaren en studentenjaren, had ik een gat in mijn hand. Toen wilde ik een huis kopen in Amsterdam. Toen dacht ik dat ik wijzer op mijn geld moest letten, anders wordt het een grote uitdaging. Zodoende ben ik gestructureerder gaan sparen. Als je een toekomst wilt opbouwen, moet je misschien wijzer met je geld omgaan.' (v31)

'Ik heb een spaarpotje voor mezelf en voor de hypotheek. Hopelijk heb ik dan aan het einde van het jaar genoeg gespaard om de hypotheek gelijk af te betalen.' (v31)

'Je houdt altijd wat achter de hand, zeker als je een eigen huis hebt.' (m42)

- De wens om **eerder** te willen **stoppen met werken** leidt tot het bewuster omgaan met geld, waaronder het opbouwen van een buffer.

'Ik wil zo snel mogelijk stoppen met werken, dus alles wat ik aan de kant kan zetten, zet ik aan de kant.' (m27)

- **Pensionering** leidt ertoe dat men meer vrije tijd en daaraan gekoppelde activiteiten heeft waaraan men geld kan besteden. Dit is in combinatie met het besef dat men nog veel geld heeft, maar misschien niet meer zo veel tijd om het allemaal uit te kunnen geven. Dus men besluit wat meer te gaan spenderen in plaats van het geld te blijven oppotten.

'Ik spaar redelijk veel, maar nu we wat ouder worden kunnen we de centjes niet in een kist meenemen dus geven we wat meer uit.' (v67)

- **Kinderen** krijgen leidt tot de wens om hen op latere leeftijd enige financiële armslag te bieden, bijvoorbeeld omdat de kinderen een studieschuld hebben opgebouwd of om ervoor te zorgen dat ze kunnen studeren.

'Ik denk altijd even aan mijn zoon die geld van mij gaat erven. De basisbeurs is voor hem afgeschaft en ik wil niet weten wat zijn studieschuld is, maar ik denk dat het behoorlijk hoog is.' (m64)

- **Samenwonen** (al dan niet gecombineerd met een huis kopen) leidt tot meerdere rekeningen en/of het afstoten van bepaalde rekeningen.

'Bij samenwonen ga je beslissen wat je samen gaat sparen en wat je alleen spaart.' (v26)

3.3 Wel of niet overstappen: triggers en barrières

Keuzecriteria bij het overstappen van spaarrekening

Als eerste is allen gevraagd naar hun **associaties bij een overstap** naar een andere bank voor een spaarrekening (of het afsluiten van een extra spaarrekening). De deelnemers noemen hoofdzakelijk de punten waarop zij (zouden) letten bij het afsluiten van een spaarrekening. De onderstaande punten zijn dus met name de spontaan genoemde **criteria** die de deelnemers (zouden) controleren bij de **oriëntatie op en keuze voor een nieuwe spaarrekening**:

- Wie biedt de **hoogste rente**? Dit is doorgaans het meest belangrijke criterium. Althans het is de belangrijkste reden om ergens een nieuwe spaarrekening af te willen sluiten, dus omdat het meer oplevert dan op de spaarrekening(en) die men nu heeft. Het ligt genuanceerder bij de uiteindelijke keuze. Daar is een hogere rente weliswaar een voorwaarde om überhaupt over te stappen, maar er moet dan ook voldaan zijn aan een aantal andere voorwaarden.

'Ik wil zo veel mogelijk rente en zo hoog mogelijk beleggen. Ik kijk naar de hoogste rente.' (v67)

'Als de rente hoger is, dan is overstappen een goede deal. Zolang de voorwaarden een beetje hetzelfde zijn.' (m22)

- Men moet overtuigd zijn van de **veiligheid**. Dus dat de bank **betrouwbaar** is, dat het geld er veilig staat. In hoeverre wordt bijvoorbeeld de eerste 100.000 euro **gegarandeerd** als de betreffende bank omvalt? Hoewel niet iedereen bekend is met de exacte term (depositogarantiestelsel) hebben de meesten wel een besef dat er een bepaalde garantie wordt geboden. Dat vindt men belangrijk omdat men wil dat zijn spaargeld veilig is. Dit is vaak een extra aandachtspunt bij buitenlandse banken.

'Daar voel ik me het prettigst bij, dat de bank valt onder het Nederlandse garantiestelsel.' (m27)

'Als ik overstap, is het eerste wat ik denk: er moet wel een bankgarantie zijn, zodat ze wel de 100.000 euro garanderen. En dat ik meer rente krijg.' (v67)

'Ik kijk ook naar risico. Dat garantiestelsel is leuk, maar je moet wel naar het land kunnen om het te claimen. In Litouwen zou ik het niet plaatsen, want je moet erheen om je spaargeld op te halen. Ook naar de politieke stabiliteit kijk ik en of dat in balans is met de hoeveelheid rente. We kennen allemaal Icesave nog.' (m42)

- **Spreaden van het risico**, dus meerdere spaarrekeningen bij verschillende banken. Dat is niet zozeer een keuzecriterium voor een spaarrekening, maar veeleer een reden om bij meerdere banken een spaarrekening te hebben. Een enkele deelnemer weet ook te vertellen dat het dan wel van belang is om te controleren of deze (verschillende) banken niet dezelfde moederbank hebben.
- Ook **gemak is** een belangrijk criterium. Gemak heeft doorgaans te maken met de koppeling aan de betaalrekening en daarmee ook hoe (makkelijk) men de dagelijkse bankzaken kan regelen. Het heeft vaak te maken met het (gebruiks)gemak van de app.
- Is het geld **wel of niet vrij opneembaar**? Welke eventuele clausules gelden er? Doorgaans wil men makkelijk bij zijn geld kunnen. Een deel koos ook voor een deposito, enerzijds vanwege de hogere rente en anderzijds omdat men het geld niet op korte termijn nodig heeft.

'Ik ben bij LeasePlan Bank gegaan omdat ik een aanbieding van een tijdelijk deposito kreeg, dat ligt een tiende hoger dan normaal. Dat geld kwam van Lloyds van een vrij opneembare spaarrekening. Ik kreeg die aanbieding van LeasePlan Bank in een e-mail, ik houd het wel in de gaten.' (m48)

- Is de spaarrekening te **combineren met een betaalrekening**? Deze combinatie kan zorgen voor snellere overschrijvingen (tussen spaar- en betaal-/tegenrekening) en voelt gewoon makkelijker (alles onder 1 dak). Als deze combinatie een wens is, wordt er ook gekeken naar hoe het totale kostenplaatje (van het betaal-/spaarpakket) dan uitvalt.

'Zelf zit ik bij ING, maar daar wil ik weggaan. Dat is dan met de spaar- én de betaalrekening, ik wil het graag gebundeld houden.' (v31)

- Wat is de **frequentie van de rente-uitkering**? Hier hebben sommigen een bepaalde voorkeur in, onder andere omdat het invloed heeft op hoeveel rente men in absolute zin in totaal gaat ontvangen.
- Wat zijn de **kosten**? Een enkeling heeft het over de kosten van een spaarrekening. Echter, de meesten gaan ervan uit dat er geen kosten verbonden zijn aan een spaarrekening. Als er wel kosten aan verbonden zijn, dan is dit zeker een aandachtspunt.

'Binnenkort ben ik weg bij Rabobank en ga ik sparen bij Knab, de kosten zijn daar lager, ik betaal me bij Rabo helemaal scheel.' (m27)

'Ik heb naar mijn weten nooit met kosten bij een spaarrekening te maken gehad.' (m64)

'Ik zou wel op de kosten letten want die rente is niet zo rendabel dat je die kosten kunt dekken. Maar ik weet dat er geen kosten aan verbonden zijn.' (m27)

- Heeft de betreffende bank een **gebruiksvriendelijke app**? Zeker wanneer ook de betaalrekening bij dezelfde bank zit als waar men spaart, is dit een belangrijk criterium.

'Ik ben van Aegon naar ING gegaan, dat was in de tijd dat de rente van 4,5% naar 2% ging. Aegon was dus niet meer degene met de hoogste rente. ING was toen een half procent meer, maar het gebruiksgemak (van de app) was doorslaggevend. Destijds kon ik bij Royal Bank of Scotland meer krijgen, maar dat was ook niet veel. Dat is een jaar of 6-7 geleden en daarna heb ik niet echt meer gekeken. Ik houd het graag

gekoppeld aan mijn betaalrekening. Gebruiksgemak en één interface waar je je handelingen in doet en de snelheid. Dus als ik zou weggaan, zou ik helemaal weggaan bij ING.’ (m48)

- **Gaat het wel goed?** Met andere woorden: gaat de overstap zelf – het overhevelen van het spaargeld – goed? Wordt het spaargeld inderdaad overgemaakt, kan daarin geen fout worden gemaakt? Hoe snel gebeurt dat, hoe lang is de verwerkingstijd?

‘Ik vind het spannend. Maak ik het wel over naar de juiste rekening? Stel ik moet het zelf regelen, dan vind ik dat het meest risicovol. De logistiek erachter, maak je het in één keer over? Stel het gaat niet goed. Wat er fout kan gaan, is dat ik er niet goed over heb nagedacht. Ik zit er niet helemaal in, die landen zoals Litouwen, dat wist ik allemaal niet. Zulke dingen wil ik niet riskeren. Ik weet niet waar ik aan begin.’ (v31)

‘Ik zou gaan twijfelen, is het wel onder dezelfde condities? Er zou wel meer rente tegenover moeten staan als ik überhaupt wil overstappen.’ (m65)

- **Hoe groen/duurzaam** is de betreffende bank? Een aantal maakt hier opmerkingen over. Vooral de ING komt in negatieve zin ter sprake, waarbij een aantal steeds meer moeite zegt te hebben en eraan twijfelt of ze bij die bank nog überhaupt – dus ook met de betaalrekening – klant moet blijven. Bij de keuze van een andere bank (ook voor sparen) zou dan worden gelet op hoe groen/duurzaam deze bank is.

‘Ik houd ook in de gaten hoe groen ze zijn. Het is jammer hoe ING hierover in het nieuws is, andere banken zijn scherper daarop.’ (v31)

‘Duurzaamheid vind ik ook belangrijk. Ik denk niet dat de Rabobank erg duurzaam is en toch bankier ik er. Dat zou mij toch net over het randje duwen om een andere spaarrekening te nemen. Maar dan gaat mijn betaalrekening ook mee.’ (m65)

- Kun je **potjes maken** op de spaarrekening? Een aantal deelnemers maakt nu potjes aan op de spaarrekening. Zo houden ze overzicht en is het handig voor het behalen van specifieke (spaar)doelen.

Waarom de overstappers overgestapt zijn (triggers)

Zoals gezegd, is bij overstappers de **belangrijkste trigger de hoogte van de rente**, dus onvrede over de huidige rente en het besef dat men elders een betere kan krijgen. Dat betekent doorgaans dat deze overstappers tot 1 van de volgende **2 groepen** behoren:

- **Groep 1:** de meest (pro)actieve (shop geneigde) consumenten die standaard met enige regelmaat actief op zoek gaan naar waar ze een hogere rente kunnen krijgen. Zij kijken dan regelmatig even op het internet – waaronder Google, vergelijkingssites of bij een partij als Raisin – wat de huidige spaarrentes zijn en of ze ergens een goede (lees: betere) deal kunnen maken. Vaak zijn dit de mensen met de meeste spaarrekeningen wat betekent dat ze niet per se hun spaargeld overhevelen van de ene spaarrekening/bank naar de andere, maar een extra spaarrekening openen.

‘Ik ben daar actief mee bezig. De inflatie was hoog de afgelopen jaren. Bunq heeft veruit de hoogste rente en het is vrij opneembaar. Elke woensdag krijg ik mijn rente. Dat vind ik ook lekker. Internationaal is de rente nog aanzienlijk hoger. Ik vind het bizar dat het hoger kan zijn bij een andere bank. Binnen 10 minuten staat het (geld) op een andere bank. Ik hou dat in de gaten door gewoon te zoeken. Ik google gewoon waar ik hoge spaarrente kan krijgen bij een Nederlandse bank.’ (m27)

'Ik ben ook wel een beetje spaarzaam en dus let ik ook op waar ik mijn spaargeld stal, dat verandert ook wel eens.' (m42)

'Ik vind het heel erg leuk om te doen (met financiën bezig zijn). Ik kijk regelmatig wat de rentes zijn op diverse spaarrekeningen en dat houdt soms wel in dat ik een nieuwe spaarrekening open.' (v67)

'Op sparen.nl kun je alles met elkaar vergelijken. Er staat ook aangegeven of je een betaalrekening nodig hebt en of de aanbieder onder het garantiestelsel valt.' (m42)

- **Groep 2:** hoewel deze groep niet heel erg afwijkt van de vorige groep – beide staan ze open voor en zijn alert op goede deals – lijken ze net iets reactiever ingesteld. Zij komen (pas) in actie omdat ze de spaarrente zien dalen en daarom willen gaan kijken of elders een hogere rente te krijgen is. Of ze komen in actie omdat ze geattendeerd worden op een hoge(re)/aantrekkelijke rente. Zo is er iemand die geregeld een mail krijgt met de top 5 rentes van dat moment.

'Het is kijken waar je de meeste rente krijgt en dan wissel ik ook van de ene bank naar de andere. In de tijd dat de rentes hoger waren, maakte het niet uit of je 4.8 of 4.9 had. Maar toen de rentes gingen dalen, wilde ik toch even gaan kijken waar ik 1.1 kon krijgen. Alle kleine beetjes helpen. Onzin, maar het is gevoelsmatig.' (m64)

'Echt vergelijken doe ik niet. Af en toe maak ik een rekening open als er een actie is waar ze rente geven, maar ik haal er niet zoveel uit qua bedragen. Ik ben niet zo'n risiconemer.' (v31)

Bovenstaande genoemde **actieve en open houdingen**, gecombineerd met de ervaring dat het **overstappen of openen** van een spaarrekening in de kern **niet heel ingewikkeld** is, maakt het logisch voor de deelnemers om te switchen als er elders een **hogere rente** te krijgen is.

Overstapproces overstappers

In de meeste gevallen is het afsluiten en overstappen zelf vrij probleemloos verlopen. Enkele deelnemers maken wel melding van wat onvolkomenheden in het aanvraagproces en bij buitenlandse banken zou er meer informatie overlegd moeten worden. Ook kan het even spannend zijn in de periode dat het spaargeld moet worden overgeboekt, dus: wanneer staat het erop en komt het er inderdaad op te staan?

'Het overstappen zelf ging erg soepel. Bij ASN ging het soepel, maar het kon wel gedigitaliseerder. Bij het aanvraagproces bij Bunq haperde de website. Ik denk dat veel mensen niet weten hoe makkelijk het is totdat ze het hebben gedaan. Ik had verwacht dat de bank een counter zou geven. Dat de opening van een rekening moeite zou kosten. Het viel me mee.' (V31)

Behalve het relatieve **gemak van het overstapproces** zelf, is het ook vrij makkelijk om te vinden welke banken welke rentes bieden. Het is dus ook vrij eenvoudig om ze op dit punt te **vergelijken**. Een enkeling zet wel zijn vraagtekens bij de onafhankelijkheid van vergelijkingssites en een zoekmachine als Google. Hoogstens moet men zich iets meer verdiepen. Zeker bij buitenlandse (en dus vaker ook onbekende) banken wil men weten of deze onder een depositogarantiestelsel vallen. Een enkeling controleert ook in welke valuta er wordt uitgekeerd. Hier draait het dus in feite om de **betrouwbaarheid** van de betreffende bank. Wat erg helpt is als het een bekende (en dus vaak grotere), **Nederlandse bank** is en die (dus) ook onder het (Nederlandse) **depositogarantiestelsel** valt. Maar dat betekent niet dat **buitenlandse banken** per definitie onbetrouwbaarder zijn. Wel zoekt men dit wat grondiger uit en kan het uitmaken uit welk land (of regio) de bank komt en onder welk garantiestelsel deze valt. Hoewel de meesten de voorkeur geven aan het Nederlandse depositogarantiestelsel, vindt een deel het ook voldoende veilig als het 'Europese garantiestelsel' van toepassing is. Toch wordt ook gezegd dat bijvoorbeeld Oost- of

Zuid-Europa weer te risicovol kan aanvoelen. Tot slot stelt een deelnemer dat sparen bij buitenlandse banken laagdrempeliger wordt als het via een tussenpartij als Raisin loopt die deze markt wat toegankelijker en overzichtelijker maakt.

'Ondanks het Europese garantiefonds heb ik een prettiger gevoel erbij als mijn geld in Nederland zit.' (m48)

'De buitenlandse banken vind ik ook wel een beetje spannend. Ik wilde niet naar de banken in Oost-Europa want daar had ik minder vertrouwen in.' (v67)

'Ik wilde niet in Griekenland, verder maakte het me niet heel veel uit. En door de economische achtergrond is Italië ook niet fantastisch.' (v26)

'Ik zou het fijner vinden als het in Nederland is, in je eigen land, dat je geen problemen hebt met andere valuta.' (v26)

'In IJsland (Icesave) was er toen best veel te doen. Daarvan is mij bijgebleven: kijk goed naar waar je je geld neerzet.' (v31)

'Voor mij is de nationaliteit van een bank geen criterium, zolang hij maar onder het Europese garantiestelsel valt.' (m64)

Naast de rente en de betrouwbaarheid/veiligheid, let men verder ook op de eerdergenoemde punten (pagina 7-9) die relevant zijn voor een spaarrekening: het gemak, de koppeling aan de betaalrekening, de frequentie van de rente-uitkering en of het geld vrij opneembaar is. **Meerdere factoren** hebben dus bij de overstappers hun beslissing en keuze bepaald. De hoogte van de rente is nagenoeg altijd de trigger om in actie te komen en is vaak ook leading bij de uiteindelijke keuze en overstap, maar voorwaarde is wel dat de andere punten in orde zijn.

Waarom de blijvers niet zijn overgestapt (barrières)

Logischerwijs vormen de niet-overstappers de derde, meest passieve, groep. Ze zijn niet of nauwelijks bezig met het 'optimaliseren' van hun spaarrekeningen. Deze passiviteit wordt gevoed door (vaak een combinatie van) het volgende:

- **Minder of geen bekendheid** met wat er nog meer te halen valt op de spaarmarkt. In die zin lijkt men er niet geheel bewust van te zijn dat er elders mogelijk aantrekkelijkere rentes/spaarrekeningen aangeboden worden. Of men kan zich dat wel voorstellen, maar voelt niet de aandrang om dit actief te gaan uitzoeken.

'Als iemand zegt dat je die en die spaarrekening moet nemen want dan krijg je drie keer zoveel rente, dan wordt het misschien interessant.' (m65)

- **Tevreden over bestaande spaarrekening(en).** Men zit gewoon goed, men is tevreden, heeft geen problemen. Hier zit vaak ook een stuk gewoonte of nostalgie bij, bijvoorbeeld doordat men al lang klant is van een bepaalde bank.
- **Het loont niet om over te stappen.** Een deelnemer meent dat het niet echt loont omdat hij maar heel weinig kan sparen. Dus een overstap zal voor hem nooit echt veel verschil maken.

'Ik heb van kinds af aan de ING-rekening en ik ervaar geen problemen. Ik vind het prettig om daar te sparen omdat ik geld kan opnemen wanneer ik wil. Ik heb me er te weinig in verdiept maar mocht iemand

zeggen, of mocht ik erachter komen dat een bank meer rente uitbetaalt en dat vaker doet, misschien dat ik het dan zou doen.’ (v26)

- De wens om **betalen en sparen bij één bank** te houden. Dat betekent dat de overstap van een spaarrekening ook die van de betaalrekening zou betekenen. In dat geval gaan er opeens nog allerlei andere factoren spelen die een drempel zouden kunnen vormen. Immers, dan is het een veelomvattendere keuze dan wanneer men alleen van spaarrekening zou switchen.

‘Hier ben ik te laks in. Om de wisseling aan te gaan met een betaalrekening en de spaarrekening.’ (m48)

- Ook kan er - in iets mindere mate dan de voorgaande twee punten - **onzekerheid/twijfel** spelen over of men er überhaupt goed aan zou doen om over te stappen. Hier speelt ook een zekere onbekendheid met ‘de spaarmarkt’. Maakt men wel de juiste keuze? Waar men moet op gelet worden, wat is het aanbod, wat zijn de keuzes? Wat is een goede, betrouwbare/veilige bank? Waar is het spaargeld veilig? Wordt het geld wel naar de juiste (nieuwe) rekening overgeheveld en kan men er ook echt bij? Is een overstap per saldo echt een verbetering en maakt het echt iets uit (is het de moeite waard)?

‘Waarom ik niet zelf ben gaan kijken of de rente hoger is? Omdat ik toch denk dat er haken en ogen aan zitten. Het zou dan om een paar euro's gaan, dat is wat ik denk. Het is niet de moeite waard om over te stappen. Ik ben echt opgegroeid met ING, ik denk dat het een grote rol speelt dat ik mijn betaalrekening daar heb.’ (v26)

- Behalve dat men vragen/twijfels heeft, is het ook een drempel dat men dit allemaal moet gaan uitzoeken. Deze (verwachte) **moeite** gecombineerd met niet echt de noodzaak of het nut inzien van een overstap, maakt het niet heel logisch om zich te gaan te oriënteren op de spaarmarkt. Dat hebben de meeste blijvers dan dus ook niet echt gedaan: van een oriëntatie - of een serieuze overweging om over te stappen - lijkt niet echt sprake te zijn geweest.

‘Misschien ben ik ook te lui om te gaan onderzoeken waar je hoge rente krijgt. En risicospreiding, dan denk ik “ach de Rabobank heeft niet zoveel risico”. Ik vind het te weinig opbrengen om te gaan zoeken naar een bank die iets meer rente heeft. Het is weleens bij mij opgekomen om naar een andere bank te gaan, je hoort het wel om je heen. Ik kijk het weleens na, maar dan zie ik niet een noemenswaardig verschil. Rente is belangrijk, maar vrij opneembaar is ook belangrijk. Ik heb ook geen zin om het uit te vogelen. Om het op te gaan vragen, de voorwaarden en condities te vergelijken. Is het dat allemaal wel waard?’ (m65)

Nadat de niet-overstappers de **verhalen** hebben gehoord van de overstappers, lijken zij wel **enigszins getriggerd**. Ze zijn een beetje nieuwsgierig geworden of zij elders ook meer rente kunnen krijgen. Laten ze niet iets liggen als ze zich er toch niet een keer wat in gaan verdiepen? Het is ook belangrijk dat zij horen dat het overstappen zelf niet echt ingewikkeld was en dat het relatief eenvoudig is om rentes met elkaar te vergelijken. Enige onvrede in het algemeen over zijn/haar hoofdbank (waar men zowel de betaal- als de spaarrekening heeft lopen) kunnen ook reden zijn om zich te gaan oriënteren (op dus ook een spaarrekening).

Tegelijkertijd is er ook een enkeling die nog steeds niet echt de aandrang voelt om over te stappen, zij hebben namelijk geen problemen met hun huidige spaarrekening (deze bevalt prima). Wat verder nog meespeelt, is dat als men zich zou gaan oriënteren op een spaarrekening, men dat ook vaak zal gaan doen voor zijn/haar betaalrekening. Men wil dan met beide rekeningen overstappen.

'Ik ben er nooit echt mee bezig geweest maar het is interessant om dit nu van andere mensen te horen.' (v26)

'De kans dat ik ga overstappen is redelijk klein, maar wel wat groter dan aan het begin van deze meeting. Je hoort verschillende verhalen en dat zet je aan het denken. De sites en de mogelijkheden.' (m65)

Overige mogelijke triggers voor overstappen

Tegen het einde van de discussies zijn nog de volgende aspecten voorgelegd met de vraag of die een rol kunnen (of hebben) gespeeld bij het wel of niet overstappen van spaarrekening:

- **Berichten in de media** worden niet spontaan genoemd, behalve dat sommigen zeggen te weten wat de laatste rentestanden zijn. Dit lijkt veeleer een verdienste van zelf actief het internet afstruinen of van commerciële uitingen (aanbiedingen) die men van banken ontvangt. Wel zijn er, nadat men de vraag 'wat vinden jullie van de huidige spaarmarkt?' kreeg, soms kritische geluiden hoorbaar over dat banken de rentes te laag zouden houden terwijl ze wel veel winst maken. Daaruit blijkt dat men hierover in de media iets heeft gehoord.

'ING of Rabobank heeft de winst verdubbeld omdat ze zo langzaam meegaan met de spaarrentes.' (m42)

- Mediabericht **'Spaargeld stroomt binnen bij Bunq, dat rente verhoogt tot 2,46%'**. Dit bericht activeert vaak wel, het maakt wel nieuwsgierig.

'Ik word wel getriggerd door 'stroomt binnen'. Ze zitten hoog in de markt, misschien zou ik googelen hoe het bij Bunq is of bij andere banken. Ik neem aan dat het niet zomaar binnenstroomt.' (m64)

'Hierdoor ben ik naar Bunq gegaan! Het was meer dan op mijn ING-rekening waar ik toen volgens mij 0,46% kreeg.' (v26)

'Het brengt je enigszins aan het twijfelen. Ik krijg tegen de 1% rente dus dit is substantieel meer. Dat is duidelijk. Ik ga toch wel even kijken naar de condities en misschien wat rondvragen bij mensen die er meer verstand van hebben dan ik.' (m65)

'Het triggert mij wel om te kijken wat Bunq doet en wat mijn bank doet. Heb ik dan een beperking, kan ik makkelijk overstappen? Heb ik dezelfde functionaliteiten daarna? Hoe staat Bunq in de markt? Misschien zou ik meer onderzoek doen over Bunq in het geheel. Bieden ze mij hetzelfde gemak?' (m48)

'Misschien dat ik het artikel zou willen lezen, maar ik weet niet of het iets met me zou doen. Er zal wel een addertje onder het gras zijn, maar ik zou er misschien op klikken.' (v26)

- Mediabericht **'Buitenlandse banken lokken steeds meer Nederlandse spaarders.'** Dit bericht doet iets minder dan het vorige bericht (vooral omdat het een soort bevestiging is). Tegelijkertijd zijn er ook deelnemers waarbij de nieuwsgierigheid geprikkeld wordt: wat bieden die buitenlandse banken dan precies?

'Doet me niks. Ik zie het vanzelf wel verschijnen.' (v31)

'Ik zou wel even kijken wat voor spaarrentes er op de buitenlandse banken staan.' (v67)

- Mediabericht **'Spaarrente verder omhoog bij grote banken.'** Dit bericht prikkelt sommigen; zij willen dan uitzoeken of het echt zo is en hoe hoog de rente dan wordt.

- **Actierente.** Nagenoeg niemand lijkt hier bekend mee. Wanneer het principe wordt uitgelegd, zijn de meesten weinig enthousiast. Enerzijds omdat een actie wat onbetrouwbaar kan overkomen. Anderzijds omdat er naast de rente nog andere belangrijke keuzecriteria zijn, zoals de veiligheid en het gemak. Dus een tijdelijke hoge rente zal dan waarschijnlijk niet de doorslag geven. Tenzij natuurlijk de betreffende aanbieder op genoemde andere criteria goed scoort, dan is het mooi meegenomen.

'Dat je een jaar lang meer rente krijgt, daar ben ik heel ongevoelig voor. Daarna ga je het toch terugbetalen. Waarschijnlijk krijg je daarna minder rente. Ik heb daar geen vertrouwen in.' (m48)

'Klinkt als een bonusaanbieding bij de Albert Heijn. Ben daar niet gevoelig voor. Absoluut niet.' (m65)

'Als je vrij weg kunt, pak ik de eerste zes maanden en dan ben ik daarna weer weg.' (m27)

'Ik vind het wel interessant, als je met een actie meer geld kunt verdienen... elke euro telt mee.' (m22)

4. Bijlage - Deelnemers

Groep 1:

Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Provincie	Spaartegoed	Overstapper
M	27	HBO	Limburg	€10.000 tot €24.999	Ja
M	48	MBO	Noord-Brabant	€5.000 tot €9.999	Nee
M	64	HBO	Zuid-Holland	€25.000 tot €35.000	Ja
V	26	MBO	Noord-Holland	€35.000 tot 49.999	Nee
V	31	WO	Noord-Holland	€35.000 tot 49.999	Ja

Groep 2:

Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Provincie	Spaartegoed	Overstapper
M	22	WO	Noord-Brabant	€10.000 tot €24.999	Nee
M	42	HBO	Zuid-Holland	€25.000 tot €35.000	Ja
M	65	HBO	Utrecht	€25.000 tot €35.000	Nee
V	26	HBO	Noord-Holland	€10.000 tot €24.999	Ja
V	31	HBO	Gelderland	€10.000 tot €24.999	Nee
V	67	MBO	Groningen	€25.000 tot €35.000	Ja