

Particuliere Betaalrekeningen

In dit Special Item over particuliere betaalrekeningen is gekeken naar de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van betalingsverkeer. Na de ProductRating worden de recente DDoS aanvallen nader bekeken. Vervolgens wordt er aandacht besteed aan contactloos betalen met zowel de bankpas als met de mobiele telefoon. Tot slot zijn de veelbesproken roodstanden onder de loep genomen. Uiteraard wordt eerst gekeken welke producten in aanmerking komen voor een 5-sterrenrating.

MoneyView *ProductRating*

Ten behoeve van de ProductRating Prijs zijn 14 particuliere betaalrekeningen onderzocht. Net als in de voorgaande jaren is er gekeken naar de jaarlijkse standaard kosten, de kosten voor een tweede bankpas, de debetrente en een eventuele creditrente. Ook zijn de kosten voor een creditcard meegenomen. Bij een aantal rekeningen is de creditcard bij de prijs inbegrepen, bij sommige rekeningen dient er een extra vergoeding te worden betaald voor het gebruik van de creditcard. Bij enkele rekeningen is een creditcard echter helemaal

niet mogelijk. In deze gevallen is ervoor gekozen om de kosten van € 17,50 voor een losse MasterCard Classic aan de berekening toe te voegen.

Ten behoeve van de ProductRating Flexibiliteit is voor 14 particuliere betaalrekeningen onder andere gekeken naar de mogelijkheid van mobiel bankieren, contant storten, de verschillende functionaliteiten op het gebied van internetbankieren, het bestaan van bankfilialen, creditrente en het minimaal vereiste inkomen.

5-STERRENPRODUCTEN **PRIJS**



• **ASN Bank** ASN Bankrekening

5-STERRENPRODUCTEN **FLEXIBILITEIT**



• **ABN AMRO Bank** Privé Pakket

ASN Bank is een van de banken die de tarieven voor betalingsverkeer in 2013 niet heeft verhoogd. Ook RegioBank, SNS Bank en Triodos hebben de tarieven niet verhoogd. Net als in 2011 en 2012 behaalt de ASN Bankrekening een 5-sterrenrating op Prijs. Voor een creditcard worden bij ASN Bank extra kosten in rekening gebracht, maar inclusief deze extra kosten is de ASN Bankrekening nog steeds de meest voordelige rekening. Grote broer SNS Betalen is een paar euro duurder en valt net buiten de 5-sterrenrating.

Een jaar geleden wist SNS Betalen nog een 5-sterrenpositie te behalen op Flexibiliteit. Dit jaar zijn er meer kenmerken meegenomen in de analyse, met als resultaat dat ABN AMRO Bank met het Privé Pakket 5-sterren op Flexibiliteit krijgt. Deze rekening kent uitgebreide mogelijkheden op het gebied van mobiel bankieren en internetbankieren, het is mogelijk om (via een automaat) contant te storten en de klant kan terecht bij filialen.

Wilt u een prijsanalyse op uw particuliere betaalrekening uit laten voeren? Neem dan contact op met MoneyView: Info@moneyview.nl of 020 - 626 85 85

Wilt u de **ProductRating 'Flexibiliteit'** zelf genereren en nagaan welke ProductRating uw product heeft? Dat kan met de **MoneyView ProductManager**. Neem contact op met MoneyView voor meer informatie over abonnementen of een gratis demoversie.

Heeft uw product een 5-sterren ProductRating? Gefeliciteerd! Wilt u met het ProductRating-logo naar buiten treden in advertenties, op websites of andere uitingen? Neem contact op met MoneyView en vraag naar de voorwaarden.

MoneyView 

Contactgegevens:
020 - 626 85 85 of
specialitem@moneyview.nl

Marktfeiten *Toegelicht*

Banken onder vuur

De afgelopen maanden zijn er verschillende cyberaanvallen uitgevoerd op internet-sites van onder andere de Nederlandse overheid en de grootbanken ABN AMRO, ING, Rabobank en SNS Bank. ING werd in april zelfs een week lang bijna dagelijks aangevallen. De aanvallen waren niet direct gericht op de particuliere betaalrekening, maar meer op de banken in het algemeen. Het betalingsverkeer was echter wel het eerste slachtoffer. Klanten hadden tijdens de aanvallen moeite om in te loggen en veel klanten konden geen betalingen verrichten via iDEAL. Ook mobiel bankieren Apps waren moeilijk bereikbaar op het moment dat de banken onder vuur lagen. De aanvallen hebben overigens niet direct geleid tot problemen bij geld- en betaalautomaten, klanten konden hun pinpas blijven gebruiken. Zoals aangegeven waren niet alleen banken slachtoffer van cyberaanvallen, ook de Belastingdienst, DigiD, KLM, Rijksoverheid.nl en de NS waren een prooi voor cybercriminelen. Justitie tast nog in het duister over wie de aanvallen heeft uitgevoerd en waarom.

Het bleek te gaan om zogenaamde 'DDoS aanvallen'. DDoS staat voor Distributed Denial of Service. Met een dergelijke aanval wordt getracht een computer, een netwerk of een bepaalde dienst plat te leggen. Een gewone Denial of Service aanval wordt uitgevoerd door één computer en een Distributed Denial of Service aanval wordt uitgevoerd door meerdere computers tegelijk. Het is mogelijk dat meerdere personen tegelijkertijd een gecoördineerde aanval uitvoeren, of dat er gebruik gemaakt wordt van een botnet. In het laatste geval is sprake van een netwerk van computers die zijn besmet met een virus. Via bijvoorbeeld een trojan horse kunnen de computers in een botnet worden aangestuurd door de computer van de cybercrimineel. Een botnet kan uit duizenden tot miljoenen computers bestaan. Alle computers sturen een overvloed aan data naar een bepaalde internetsite. Het kan gaan om het versturen van spam of simpelweg het massaal bezoeken van de site. Bij banken wordt bijvoorbeeld geprobeerd om in te loggen met willekeurige nummers. De internetsite kan al deze data niet verwerken en stroomt over. Het gevolg is dat 'echte' klanten ook niet meer kunnen inloggen of de site überhaupt niet meer kunnen bereiken.

Er zijn verschillende vormen van DDoS aanvallen. Naast het versturen van miljoenen informatieverzoeken via een botnet, kan ook gebruik gemaakt worden van domeinnaam servers (DNS). Bij het bezoeken van een internetsite vraagt de computer via DNS gegevens zoals het IP-adres op van de te bezoeken internetsite. Bij kwaadwillend gebruik worden er zeer veel gegevens opgevraagd bij een DNS. Niet alleen het IP-adres wordt opgevraagd, maar bijvoorbeeld ook informatie over mail- en webservers. Het kost weinig bytes om de informatie op te vragen, maar

het antwoord is veel groter. Dit staat bekend als DNS-amplificatie. De gegevens worden niet naar de eigen computer verstuurd, maar naar een andere internetsite. Als dit op grote schaal wordt uitgevoerd, krijgt deze internetsite ontzettend veel informatie te verwerken en kan daarmee plat worden gelegd.

DDoS aanvallen zijn niet alleen weggelegd voor de meest beduchte hackers. De aanvallen zijn betrekkelijk eenvoudig. Met een DDoS aanval worden geen klantgegevens bemachtigd en is er evenmin sprake van gerichte pogingen om bankrekeningen te plunderen. Het gaat vooral om het bestoken en vervolgens platleggen van een dienst of een hele internetsite. Ook hoeft niet iedereen in staat te zijn om een botnet te creëren, het is namelijk mogelijk om ruimte op een bestaand botnet te kopen en zo aanvallen uit te voeren. De site Asylumstresser.com is regelmatig in het nieuws geweest voor het aanbieden van DDoS diensten. Voor enkele dollars is het mogelijk een DDoS aanval uit te voeren. Dergelijke DDoS aanbieders worden echter vooral gebruikt voor aanvallen op kleinere internetsites en online gaming servers. Voor een aanval op een bank of overheidsinstelling is in het algemeen meer capaciteit nodig.

Naar eigen zeggen hebben de banken de aanvallen met succes kunnen afslaan. ABN AMRO geeft aan een extra firewall in te schakelen om aanvallen te pareren. Dit kan er echter wel voor zorgen dat ook klanten hinder ondervinden. ING geeft aan de data van cybercriminelen te scheiden van de data van echte klanten. Ook dit kan er echter voor zorgen dat klanten enige hinder ondervinden, zoals het niet in één keer kunnen inloggen. ING biedt extra beveiligingssoftware aan tegen onder andere trojan horses. Hierdoor kan worden voorkomen dat een computer besmet raakt en in een botnet terecht komt. Deze software kan gratis worden gedownload.

Justitie tast nog altijd in het duister over wie de aanvallen hebben uitgevoerd en waarom. Het is heel moeilijk te achterhalen wie er achter een DDoS aanval zit, aangezien de aanval van meerdere (besmette) computers komt. Na een aantal DDoS aanvallen is het aantal phishing incidenten ook toegenomen. Criminelen proberen door middel van phishing klantgegevens te achterhalen om uiteindelijk geld van de rekeningen te stelen. Het is echter nog niet te zeggen of de aanvallen in opdracht van criminele organisaties die zich bezig houden met phishing, zijn gegeven. Mogelijk hebben deze criminelen alleen gebruik gemaakt van de chaos die is ontstaan na de DDoS aanvallen. De toekomst zal dit moeten uitwijzen, maar of de daders ooit gepakt zullen worden is nog maar de vraag. Vanwege het gemak en de lage pakkans lijkt het wel voor de hand te liggen dat we in de toekomst vaker te maken krijgen met DDoS aanvallen.

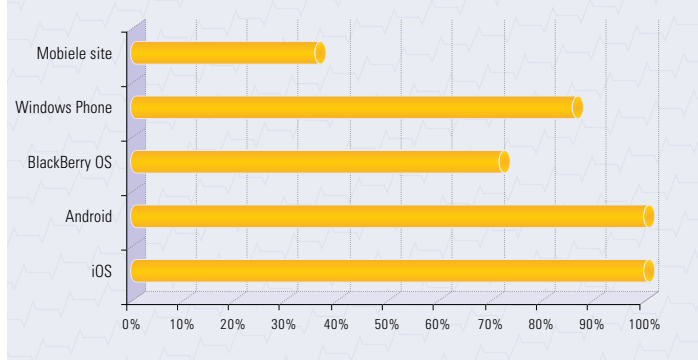
Productontwikkelingen *Uitgelicht*

Apps en Contactloos betalen

Op het gebied van betalingsverkeer blijft bankieren met de mobiele telefoon een aspect dat continu in ontwikkeling is. In het Special Item Particuliere Betaalrekeningen 2012 is er al enige aandacht besteed aan de mogelijkheden om te kunnen bankieren met de mobiele telefoon. Een jaar geleden had nog niet iedere aanbieder van particuliere betaalrekeningen een App. Soms was de beschikbare App ook alleen geschikt om het saldo te controleren, maar niet om betalingen mee te kunnen verrichten. Inmiddels heeft iedere aanbieder van betaalrekeningen die in dit Special Item worden meegenomen een mobiel bankieren App, waarmee niet alleen het saldo opgevraagd kan worden, maar waarmee ook bedragen kunnen worden overgeboekt naar derden. Uiteraard kan

met een telefoon met een internetverbinding altijd de gewone internetsite worden opgevraagd, maar dat is zeer gebruiksonvriendelijk. Een speciale mobiele site werkt prettiger en een App maakt bankieren op de mobiele telefoon nog een stuk gemakkelijker. De aangeboden App is echter niet altijd voor iedere telefoon beschikbaar. Mensen met een BlackBerry of een Windows Phone kunnen niet bij iedere aanbieder gebruik maken van een mobiel bankieren App. Daarentegen zijn er ook aanbieders die voor iedere telefoon een App beschikbaar hebben en een mobiele site aanbieden. In de grafiek op de volgende pagina is een overzicht gegeven van de verschillende mogelijkheden met betrekking tot de meest gebruikelijke besturingssystemen.

BESCHIKBAARHEID APPS EN MOBIELE SITE



Met een Android-toestel en met een iPhone of iPad die gebruik maken van iOS, zijn er geen problemen. Iedere bank kent een App voor deze besturingssystemen. Klanten met een BlackBerry kunnen echter niet overal terecht. Bij 71% van de aanbieders wordt er nog een App voor de BlackBerry aangeboden. Gebruikers van een Windows Phone kunnen bij 12 van de 14 onderzochte rekeningen bankieren met een App. Naar verwachting kunnen gebruikers van een Windows Phone in de toekomst echter bij alle aanbieders gebruik maken van een dergelijke App. Bij 36% van de aanbieders kan er ook nog gebruik worden gemaakt van een mobiele site. Klanten die geen App kunnen downloaden, hebben zo toch nog de mogelijkheid om mobiel te bankieren.

Een andere zeer belangrijke ontwikkeling op het gebied van betalingsverkeer is contactloos betalen via de mobiele telefoon of bankpas. De technologie die hiervoor wordt gebruikt, is Near Field Communication (NFC). Met deze manier van communiceren kan zonder aanraking worden gecommuniceerd met een betaalautomaat. De gegevens van de betaalrekening worden overgezet naar een chip die in de telefoon is ingebouwd. De klant hoeft de telefoon slechts langs de betaalautomaat te halen en er wordt afgerekend. ABN AMRO, Rabobank en ING starten in Leiden met een pilot voor deze technologie. Circa duizend consumenten zullen aan deze pilot meewerken. Met de telefoon kunnen dan bedragen tot € 25,- worden afgerekend, voor bedragen boven € 25,- dient een pincode op de telefoon te worden ingetoetst.

Voor het contactloos betalen met de telefoon wordt zoals gezegd eerst nog een pilot uitgevoerd, maar de technologie wordt wel al op de betaalpassen toegepast. ING is de eerste bank in Nederland die reeds nieuwe passen uitgeeft die geschikt zijn om contactloos mee te betalen. Vanaf 6 juni 2013 worden deze passen gefaseerd uitgegeven. Het is echter nog niet mogelijk om gebruik te maken van de nieuwe functionaliteit. Ook winkeliers dienen zich voor te bereiden op de nieuwe manier van betalen door een geschikte betaalautomaat in huis te halen. Dergelijke betaalautomaten zullen in het najaar van 2013 te verkrijgen zijn. Vanaf begin 2014 zal het mogelijk zijn om met de pas ook daadwerkelijk contactloos bedragen af te rekenen. De andere grootbanken zullen binnenkort ook op de markt komen met een pas die geschikt is voor contactloos betalen. Net als bij de mobiele telefoon geldt er een maximum van € 25,-. De toch al op sterven na dood zijnde chipknip zal vanaf 2015 niet meer kunnen worden gebruikt.

Trends & ontwikkelingen *Toegelicht*

Roodstand, een duur smeermiddel

In het Special Item Consumptief Krediet van april 2012 is gekeken naar de roodstanden op betaalrekeningen in vergelijking met doorlopende kredieten. Hieruit bleek dat de uitstaande schuld bestaande uit roodstanden toeneemt ten koste van het doorlopend krediet. De afgelopen tijd is het fenomeen dat er vaker roodstanden worden gesloten met enige regelmaat in het nieuws geweest. Met name het feit dat de rentetarieven op roodstanden vergeleken met andere financieringen relatief hoog zijn, stuut op weerstand. In de Tweede Kamer zijn zelfs vragen hierover gesteld. PvdA'er Henk Nijboer heeft er in de Kamer voor gepleit dat tarieven op roodstanden drastisch naar beneden worden bijgesteld. Nijboer verbaast zich over de verschillen met de tarieven van bijvoorbeeld persoonlijke leningen. Het feit dat mensen steeds vaker een debetsaldo op hun betaalrekening hebben en dat de hoogte van de uitstaande debetsaldi vaak hoger zijn dan de inkomsten op de betaalrekening, blijft een heikel punt. In de grafiek hier naast is het verloop van het totale uitstaande saldo aan roodstanden weergegeven.

Uit de grafiek blijkt duidelijk dat er sprake is van een constante stijging van het uitstaande saldo aan roodstanden. Er is gekozen voor de cijfers van de maand april in ieder jaar om ook de meest recente gegevens uit 2013 mee te kunnen nemen. In de maand april zijn er bovendien minder grote uitschieters in verband met feestdagen of vakantiegeld.

Naast de toename van de totale schuld, is de gemiddelde roodstand per persoon ieder jaar toegenomen. Voor de maand april van dit jaar ging het om een gemiddelde uitstaande roodstand van € 3.800,- per contract. Het aantal contracten is de afgelopen 10 jaar echter redelijk stabiel gebleven. Wat betreft de roodstand zijn niet meer mensen gaan lenen, maar zijn mensen dus meer gaan lenen.

UITSTAAND SALDO AAN ROODSTANDEN



GEMIDDELD DEBETSALDO EN UITSTAANDE CONTRACTEN



In reactie op de kamervragen van Henk Nijboer stelde de minister van Financiën Jeroen Dijsselbloem dat het niet in het belang van de klant is als er sprake is van een structurele en langdurige roodstand. De minister stelt dat het de taak van banken is om, in het geval van een structurele roodstand, klanten erop te wijzen dat er een prijsverschil bestaat tussen de roodstand en andere financieringsvormen, zoals een persoonlijke lening of een doorlopend krediet. Het is zaak dat de bank in dat geval een aanbod doet om de roodstand om te zetten. Met betrekking tot het hoge rentepercentage wijst Dijsselbloem op het verschil in de acceptatiecriteria. Bij een doorlopend krediet of een persoonlijke lening zijn die criteria over het algemeen strenger, waardoor de kredietkosten uiteindelijk lager zijn. Daarnaast dienen de bedrijfskosten bij een roodstand over een lager debetsaldo te worden terugverdiend. De minister onderstreept ook het belang van roodstanden. De mogelijkheid tot extra ruimte op de betaalrekening is namelijk een belangrijk smeermiddel voor de economie. Juist in deze tijden is dit smeermiddel onontbeerlijk.

De Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN) heeft zich ook gemengd in de discussie over de roodstanden. De VFN geeft aan dat bij een toenemende financieringsbehoefte, een (verhoogd) debetsaldo op de betaalrekening niet de beste oplossing is. Het zou beter zijn als de klant kan kiezen voor een goedkopere financiering die er ook voor bedoeld is te voorzien in een grote(re) financieringsbehoefte. De VFN pleit voor de maximering van roodstanden tot één netto maandsalaris. De huidige gemiddelde roodstand van € 3.800,- per persoon en een modaal salaris betekent dat er nooit sprake zal zijn van een creditsaldo op de betaalrekening, een modaal salaris is ten slotte lager dan € 3.800,- netto per maand. Ook na storting van het salaris op de rekening staat de klant nog steeds rood. Als de roodstand echter lager is dan het salaris, wordt de roodstand iedere maand weer afgelost en zo wordt de situatie een stuk minder uitzichtloos voor de consument.



Weet waar u staat met uw Betaalrekening

Met de MoneyView ProductManager bepaalt u moeiteloos uw marktpositie

[KLIK HIER VOOR MEER INFORMATIE](#)

MoneyView

Special Item *Agenda*

AUGUSTUS: **AUTOVERZEKERINGEN**

SEPTEMBER: **RECHTSBIJSTANDSVERZEKERINGEN**

OKTOBER: **HYPOTHEKEN**

NOVEMBER: **KOOPSOMMEN EN LIJFRENTES**

DECEMBER: **ZORGVERZEKERINGEN**

Wilt u een prijsanalyse op uw particuliere betaalrekening uit laten voeren? Neem dan contact op met MoneyView: Info@moneyview.nl of 020 – 626 85 85

Wilt u de **ProductRating 'Flexibiliteit'** zelf genereren en nagaan welke ProductRating uw product heeft? Dat kan met de **MoneyView ProductManager**. Neem contact op met MoneyView voor meer informatie over abonnementen of een gratis demoversie.

Heeft uw product een 5-sterren ProductRating? Gefeliciteerd! Wilt u met het ProductRating-logo naar buiten treden in advertenties, op websites of andere uitingen? Neem contact op met MoneyView en vraag naar de voorwaarden.

MoneyView

Contactgegevens:
020 - 626 85 85 of
specialitem@moneyview.nl