

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Aktienclub-Communitys 2021

#### **Interessenten-Service befriedigend – Infos ausbaufähig – Testsieger ist NDAC Niedersächsischer Anlegerclub**

**Hamburg, 06.05.2021** – Einen Hype gab es bereits in den 1980er-Jahren, dann wurde es stiller um die Aktienclubs. Doch es gibt sie immer noch tausendfach, die kleinen Interessengemeinschaften für private Anleger. Daneben haben sich auch Clubs mit professionellen Finanzdienstleister-Strukturen etabliert. Deren Online-Communitys bieten ein kostenloses „Reinschnuppern“ für Interessierte. Doch nicht überall bekommt man Lust auf mehr. Das zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Online-Service von vier Aktienclub-Communitys untersucht hat (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Themenspezifische Informationen ausbaufähig**

Das Service-Ergebnis der getesteten Internetauftritte fällt befriedigend aus. Die Leistungen der Anbieter reichten von „gut“ bis „ausreichend“. Ein Kernelement der Aktienclubs – die Wissensvermittlung über Finanzmärkte und Aktien – gelingt aber nicht überall. Den Interessenten werden nur vereinzelt Aktienclub- und Börsen-News oder Erklär-Videos präsentiert; Standard sind dagegen Veranstaltungen verschiedener Art. Zu den expliziten Mitgliedervorteilen – beispielsweise der Zugang zu Webinaren, ein Aktienclub-Magazin oder Vergünstigungen, etwa für Fachzeitschriften-Abonnements – fällt das Informationsangebot unterschiedlich aus.

Bei der Bereitstellung von Online-Basics zeigen die Communitys der großen, von der Struktur her professionell aufgestellten Aktienclubs, deutliche Schwächen. Selten oder gar nicht gibt es ein Glossar mit der Erklärung von Fachbegriffen, eine Suchfunktion oder AGB bzw. rechtliche Hinweise.

#### **Bedienungsfreundlichkeit als Pluspunkt**

Aus Nutzersicht überzeugt vor allem die Bedienungsfreundlichkeit der Internetauftritte; die intuitive Navigation sowie die Verständlichkeit der Inhalte der Websites werden überwiegend positiv bewertet. Doch auch die Nutzer kritisieren den teils geringen Informationsumfang, wobei es deutliche Leistungsunterschiede zwischen den Aktienclub-Communitys gibt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Communitys sind grundsätzlich als Anlaufstelle geeignet, um sich mit Wertpapieranlagen intensiv zu beschäftigen. Aber umfangreichere Infos und Angebote werden Interessenten oft nur in Aussicht gestellt und sind an eine Mitgliedschaft geknüpft.“

#### **Die Aktienclub-Communitys im Internet**

Testsieger ist der NDAC Niedersächsischer Anlegerclub mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter punktet mit der Bereitstellung zahlreicher themenrelevanter Informationen, etwa einem kostenlosen Informationspaket für Interessierte, einem Downloadbereich mit Formularen und Musterbriefen sowie der Erläuterung des Beitrittsvorgangs. Mit Anleger-Infos, Mitglieder-treffen und einer Hilfestellung für das Depot bietet der Club auch umfangreiche

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Informationen zu den Mitgliedsvorteilen. Aus Nutzerperspektive überzeugt der NDAC mit einem strukturierten und verständlichen Internetauftritt.

Rang zwei belegt die Hanseatische Anleger Community mit einem befriedigenden Qualitätsurteil. In der Nutzerbetrachtung überzeugen vor allem die Bedienungsfreundlichkeit und Optik des Internetauftritts. In puncto Kontaktinformationen ist der Anbieter ausgesprochen serviceorientiert und stellt zum Beispiel auch einen Call-Back-Service und eine explizite Kritikmöglichkeit bereit.

Auf den weiteren Plätzen landen der Itzehoer Aktien Club (3.) vor dem Börse Stuttgart Anlegerclub, beide mit einem ausreichenden Ergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Online-Service der Communitys von vier professionellen Aktienclubs. Die Messung der Servicequalität erfolgte bei jedem Anbieter mittels jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse jeder Website inklusive der Ermittlung des themenspezifischen Informationsangebots. Es flossen 44 Servicekontakte mit den Anbietern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de  
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.