

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **DKB ist Deutschlands beste Direktbank - Postbank hat bestes Online-Brokerage**

#### **Große Studie der WirtschaftsWoche mit dem Deutschen Institut für Service-Qualität - Große Unterschiede beim Service und den Konditionen**

**Hamburg, 03.04.2009 (ots)** – Das Vertrauen in die Banken ist so schlecht wie nie: Nur 25 Prozent der aktuell vom Forschungsinstitut forsa befragten Verbraucher gaben an, den Rat ihrer Bank zu suchen, wenn es um die persönliche Finanzplanung geht. Für diejenigen, die Ihre Finanzen lieber in die eigenen Hände nehmen, sind Direktbanken eine kostengünstige Alternative zu Sparkassen und Filialbanken. Doch welche Onlineinstitute verfügen über die wettbewerbsfähigsten Konditionen? Und wo wird Service groß geschrieben?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Wirtschaftsmagazins WirtschaftsWoche die zehn wichtigsten Direktbanken auf Herz und Nieren. Neben einer Analyse der Online-Konditionen (Zahlungsverkehr, Brokerage, verzinsliche Anlageprodukte und Kredite) wurde der Service der Banken umfassend anhand von über 300 verdeckten Testerkontakten untersucht. Dabei flossen die Qualität der telefonischen Hotlines und der E-Mail-Beantwortung sowie die Analyse der Internetseiten und der Sicherheitsstandards mit ein.

Die Konditionen der Direktbanken variierten deutlich. Die Zinsen für ein Festgeld von 30.000 Euro für ein Jahr lagen Anfang Februar zwischen 4,0 und 1,6 Prozent. Und auch beim Tagesgeld lohnt sich genaues Hinschauen: Zwischen 3,8 und 2,5 Prozent waren erzielbar. Die Kosten für eine telefonisch aufgegebene Wertpapiertransaktion über 10.000 Euro hatten eine Bandbreite zwischen 10,00 Euro und 41,45 Euro. „Es zeigte sich, dass keine Direktbank über alle Produktbereiche Top-Konditionen bietet, je nach Bedarf sind unterschiedliche Anbieter führend“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Beim telefonischen Service überzeugten vor allem die Freundlichkeit und die Kompetenz der Mitarbeiter. Auch die Erreichbarkeit war gut: Bei jeder dritten Direktbank mussten die Testanrufer im Durchschnitt weniger als 10 Sekunden auf einen Ansprechpartner warten. „Das Leistungsniveau der Direktbanken bei der telefonischen Betreuung ist zwar im Vergleich zu anderen Branchen hoch, Schwächen zeigten sich aber bei der E-Mail-Bearbeitung und beim Internetauftritt“, erläutert Serviceexperte Hamer. Die E-Mails wurden im Durchschnitt erst nach 31 Stunden beantwortet, was die Kundenerwartung einer Antwort innerhalb eines Tages nicht erfüllt. Selbst bei den Internetseiten zeigte sich Verbesserungsbedarf: Nur 44 Prozent der Tester bestätigten den Banken einen optisch ansprechenden Gesamteindruck. Über die Hälfte der Unternehmen verwenden keine neueren Sicherheitsverfahren wie mTan oder eTan. Lediglich jede zweite untersuchte Bank bot das als am sichersten geltende HBCI-Verfahren mit Chipkarte an.

Der Gesamtsieger der Studie ist Deutsche Kreditbank (DKB), vor Cortal Consors und comdirect bank. Postbank überzeugte als bester Online-Broker. Beim Service landete ING-DiBa ganz vorn, gefolgt von comdirect bank und Cortal Consors. Bei den Konditionen setzte sich netbank an die Spitze, auf den weiteren Rängen platzierten sich DKB und Cortal Consors.

Mehr dazu in der nächsten WirtschaftsWoche, Ausgabe 15, 06.04.2009

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag der WirtschaftsWoche

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller  
Telefon: 040 / 41 11 69 25  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)