

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Direktbanken 2015

Konditionen oft nur mäßig – Service überzeugte – drei Banken mit Gesamturteil „gut“, drei beim Service sogar „sehr gut“

Hamburg, 21.04.2015 – Sechs von zehn Direktbanken boten nur ausreichende Konditionen. Dagegen überraschte der Service: Gleich drei Institute erzielten hier das Qualitätsurteil „sehr gut“. Dies ergab die aktuelle Studie, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) durchführte.

Sparen oft nur auf Sparflamme – der DISQ-Test zeigte, dass vor allem Festgeld für Privatkunden unattraktiv ist. Der höchste Zins lag bei jährlich 1,0 Prozent – unter der Voraussetzung einer Mindestsumme von 50.000 Euro und dreijähriger Anlagedauer. Überraschend: Eine ähnliche Rendite lässt sich bereits mit Tagesgeld erzielen. Hier lag das beste Angebot bei 0,9 Prozent p. a. – und zwar schon ab einer Anlage von 2.000 Euro. „Eine positive Erkenntnis ist die Tatsache, dass Flexibilität nicht das Zinsergebnis schmälern. Das bedeutet andererseits, dass Festgeld zeitlich gebunden und dennoch kaum attraktiver ist als Tagesgeld“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Positive Aspekte der Konditionenanalyse: Alle Direktbanken offerierten ein kostenloses Girokonto. Überall war die Einrichtung eines Fondssparplans möglich. Und bei der Baufinanzierung zählten kostenfreie Tilgungsänderung und Sondertilgung zum Standard. Immerhin sechs der zehn Banken versprachen zudem beim Ratenkredit einen bonitätsunabhängigen Zins.

Das sensible Thema Sicherheit wurde von den Direktbanken mehrheitlich ernst genommen. Allerdings fielen zwei Direktbanken negativ auf, die nur ein ausreichendes Ergebnis erzielten. Der Grund: Sie stellten dem Kunden Legitimationsverfahren zur Verfügung, die nur als teilweise sicher gelten.

Bei Direktbanken kann der Kunde kaum Service erwarten – eine immer noch häufig gehörte Annahme. Die DISQ-Studie widerlegt diese These: Die getesteten Direktbanken boten einen insgesamt guten Service und verbesserten ihre Leistung gegenüber der Vorjahresstudie noch leicht (2015: 74,7 Punkte – 2014: 74,0 Punkte). Marktforschungsexperte Markus Hamer: „Eine gute Kundenorientierung findet nicht zwangsläufig in einer Filialbank statt. Im Test überzeugten freundliche Direktbank-Mitarbeiter, die sowohl am Telefon als auch per E-Mail souverän und sicher berieten.“

Beim Online-Brokerage, einem Produktsegment, das im Rahmen der Studie auch separat ausgewertet wurde, zeigten sich insbesondere bei den Ordergebühren große Preisunterschiede. Hier waren für den Kunden bei Wahl des besten Anbieters Ersparnisse von bis zu 65,2 Prozent möglich. Ein kostenfreies Wertpapierdepot boten immerhin sieben der neun in diesem Bereich bewerteten Finanzinstitute.

1822direkt ging mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie „Direktbanken 2015“ hervor. Der sehr gute Service zeichnete sich unter anderem durch freundliche und kompetente Hotline-Mitarbeiter und durch ausgesprochen individuelle Auskünfte per E-Mail aus. Die Bank verfügte darüber hinaus über den höchsten Sicherheitsstandard aller getesteten Institute. Die DKB Deutsche Kreditbank belegte Rang zwei mit dem Qualitätsurteil „gut“.

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:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Ausschlaggebend waren vor allem die Konditionen in den Segmenten Zahlungsverkehr, Tagesgeld und Ratenkredit. Zudem fiel der Service per E-Mail gut aus, und auch die Sicherheitsstandards überzeugten, beispielsweise durch die angebotene HBCI-Chipkarte mit Kartenleser. Auf Rang drei im Gesamtergebnis platzierte sich die ING-Diba (Qualitätsurteil: „gut“). Das Finanzinstitut belegte Platz eins in der Konditionenanalyse. Dabei überzeugte insbesondere der Bereich Festgeld mit den höchsten Zinsen. Im Service erzielte ING-Diba ein sehr gutes Ergebnis, wozu auch der ausgesprochen bedienungsfreundliche Online-Auftritt beitrug. In der Sonderauswertung „Online-Broker Direktbanken“ sicherte sich die Postbank Rang eins (Qualitätsurteil: „gut“), was insbesondere an den im Anbietervergleich besten Konditionen lag. Auf Platz zwei folgte 1822direkt. Die Comdirect Bank platzierte sich auf Rang drei und bot den besten Service („sehr gut“) aller Direktbanken.

Im Rahmen der Studie analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität zehn bedeutende Direktbanken, die über ein breites Produktportfolio verfügten. Die Untersuchung setzte sich aus drei Teilbereichen zusammen: Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Tests) geprüft. Zudem erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Der zweite Analysebereich umfasste die Konditionen der Produkte Tagesgeld, Brokerage, Zahlungsverkehr, Festgeld, Ratenkredit und Baufinanzierung. Die Sicherheit im Internet stellte den dritten Untersuchungsbereich dar. Gegenstand der Prüfungen waren die unterschiedlichen TAN-Verfahren, zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen und Sicherheitsgarantien der Banken. Die Datenerhebung der beiden letztgenannten Analysebereiche erfolgte bei jedem Finanzinstitut über eine offizielle Anfrage (Stichtag: 11. Februar 2015). In einer separaten Auswertung wurden zudem jene der zehn Direktbanken betrachtet, die auch als Online-Brokerage-Anbieter auf dem Markt präsent sind. Auch hier umfasste die Analyse drei Bereiche: Service, Brokerage-Konditionen und Sicherheit im Internet.

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

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@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. Rund 1.500 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.