

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Direktbanken 2019

Konditionen nicht durchweg attraktiv – Zwei Unternehmen mit Serviceurteil „sehr gut“ – Comdirect Bank ist Testsieger

Hamburg, 24.04.2019 – Für einen guten Service ist nicht automatisch eine Bankfiliale vor Ort nötig – einige Direktbanken zeigen eine ausgezeichnete Kundenorientierung, etwa am Telefon oder bei E-Mail-Anfragen. Unterschiede gibt es auch bei den Konditionen, wobei die Tagesgeld-Zinsen fast immer für Kundenfrust sorgen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches neun große Direktbanken getestet hat.

Gesamtergebnis „befriedigend“

Der Aspekt Sicherheit, insbesondere in puncto Legitimationsverfahren, schneidet erfreulich positiv ab, dagegen fallen die Leistungen im Bereich Service und vor allem bei den Konditionen deutlich ab. Insgesamt erzielten die untersuchten Direktbanken nur ein befriedigendes Ergebnis.

Kostenfreies Girokonto, Depot ohne Grundgebühr, Option der kostenlose Tilgungsänderung bei Baudarlehen – auf den ersten Blick bieten die Direktbanken in vielen Produktbereichen kundenfreundliche Standards. Im Detail spiegeln die Konditionen aber die aktuelle Finanzmarktlage wider – zu Ungunsten der Verbraucher. So beträgt die Guthabenverzinsung bei Tagesgeldkonten im besten Fall 0,2 Prozent – die meisten Institute verzinsen das Geld bei dieser populären Anlageform mit mickrigen 0,01 Prozent. Ein Kostenfaktor stellen auch die Ordergebühren dar: Je nach Ordervolumen kassiert die teuerste Direktbank im Einzelfall mehr als das Dreifache gegenüber dem günstigsten Anbieter.

Service mit Verbesserungspotenzial

Beim Service am Telefon, per-Mail und im Internet bieten immerhin zwei Direktbanken sehr gute Leistungen; insgesamt schneidet die Branche hier befriedigend ab. Während die Internetauftritte in puncto Informationswert und Nutzerfreundlichkeit mehrheitlich überzeugen, zeigen sich an der Hotline und per E-Mail Defizite: Die Mitarbeiter gehen selten individuell auf das Kundenanliegen ein und Auskünfte fallen nicht immer vollständig aus. Positiv: Fachfragen werden im Test fast ausnahmslos korrekt beantwortet.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Für Verbraucher, die keinen Wert auf persönliche Filialservices legen, sind Direktbanken mit ihren kostenlosen oder günstigen Basisleistungen oft attraktiv. Es lohnt aber ein genauer Blick. Beim Service wie bei den Konditionen, vor allem im Bereich Brokerage, gibt es teils große Unterschiede.“

Die besten Direktbanken

Testsieger ist die Comdirect Bank mit dem Qualitätsurteil „gut“. Im Service zeigt das Unternehmen eine sehr gute Leistung. Am Telefon beraten die souveränen Mitarbeiter strukturiert und inhaltlich verständlich. E-Mail-Anfragen werden zügig, kompetent und sehr freundlich beantwortet. Der nutzerfreundlich gestaltete Online-Auftritt bietet einen hohen Informationswert

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:

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

und hilfreiche Finanz- und Rechner-Tools. In puncto Konditionen fällt unter anderem der bonitätsunabhängige Zinssatz beim Ratenkredit positiv auf.

1822direkt nimmt den zweiten Rang ein, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Am Telefon und per E-Mail erhalten die Kunden korrekte und vollständige Auskünfte; die E-Mail-Antworten sind gut auf den Kundenbedarf zugeschnitten. Zudem ist der Informationsgehalt des strukturierten Internetauftritts im Anbietervergleich am höchsten. Für Baufinanzierungen bietet die 1822direkt zum Testzeitpunkt mit den niedrigsten Effektivzins an.

Rang drei belegt DKB Deutsche Kreditbank. Das Unternehmen überzeugt mit den insgesamt besten Konditionen; selbst Tagesgeld-Anlagen werden im Gegensatz zur Konkurrenz noch in erwähnenswerter Höhe verzinst. Zudem bietet die DKB die größte Anzahl an sicheren Legitimationsverfahren, darunter auch das sehr sichere HBCI-Verfahren mit Chipkarte und Lesegerät.

Auch den Testsieg in der Sonderauswertung „Brokerage Direktbanken“ sichert sich die Comdirect Bank (Qualitätsurteil: „gut“), die im Anbietervergleich mit dem besten Service und den drittbesten Konditionen überzeugt. Die Plätze zwei und drei belegen 1822direkt vor der Norisbank, beide ebenfalls mit „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun bedeutende Direktbanken, die über ein breites Produktportfolio verfügten. Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites geprüft. Die Analyse der Konditionen umfasste die Produktbereiche Zahlungsverkehr, Brokerage, Tagesgeld, Ratenkredit und Baufinanzierung. Gegenstand der Analyse der Sicherheit im Internet waren die unterschiedlichen TAN-Verfahren, zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen und Sicherheitsgarantien der Banken. Die Datenerhebung in den Bereichen Konditionen und Sicherheit erfolgte über offizielle Unternehmensanfragen (Datenstand: 01.03.2019). In einer separaten Auswertung wurden die Online-Broker unter den Direktbanken betrachtet. Auch hier umfasste die Analyse drei Bereiche: Service, Brokerage-Konditionen und Sicherheit im Internet.

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

Pressekontakt:

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

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.