

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Girokonten 2019 – Filialbanken/Direktbanken/Apps



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv
Hamburg, 31. Juli 2019

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / n-tv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Fazit	9
3. Die besten Unternehmen	10
4. Gesamtergebnis	11
Girokonten bei Filialbanken	11
Girokonten bei Direktbanken	17
Girokonten per App	20
5. Stärken und Schwächen der Branche	23
Girokonten Filialbanken – Konditionen	24
Girokonten Filialbanken – Filial-/Zusatzservices	25
Girokonten Direktbanken – Konditionen	26
Girokonten Direktbanken – Services	27
Girokonten App – Konditionen	28
Girokonten App – Services	29

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
6. Ergebnisse der Unternehmen	30
Girokonten Filialbanken – Konditionen	30
Girokonten Filialbanken – Filial-/Zusatzservices	35
Girokonten Direktbanken – Konditionen	40
Girokonten Direktbanken – Services	41
Girokonten App – Konditionen	43
Girokonten App – Services	44
7. Methodik	46
 Anhang	 60

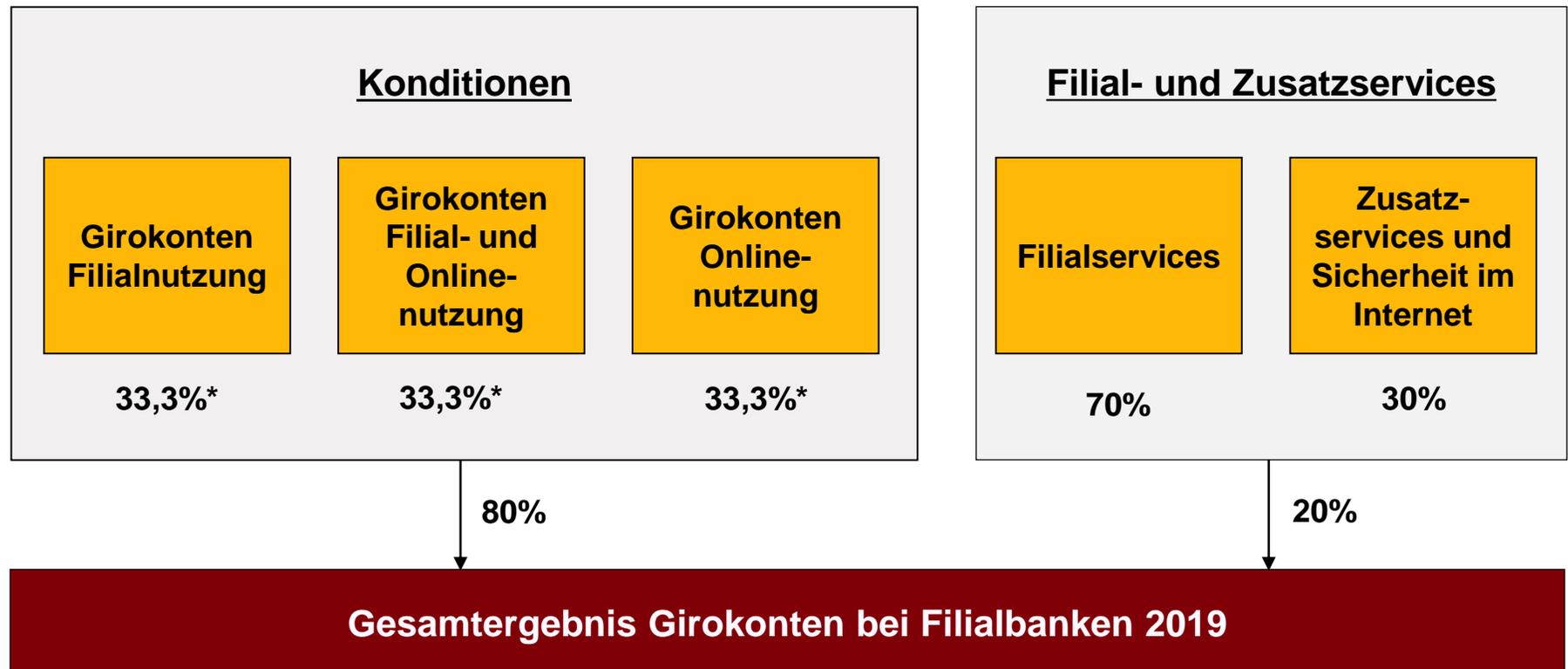
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender n-tv
Studienumfang	27 Filialbanken, 7 Direktbanken, 6 Anbieter Girokonten-Apps
Studienzeitraum	April bis Juni 2019
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruh (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Konditionen von Girokonten, Filial- und Zusatzservices bei Filialbanken, allgemeine und Zusatzservices bei Direktbanken und Apps
Konditionen	Ermittlung und Bewertung der Konditionen auf Basis definierter Kundenprofile und Nutzungsverhalten (Datenstand: 1. Juni 2019)
Filial- und Zusatzservices	Ermittlung und Bewertung der Filialservices der Filialbanken und der Konten-Zusatzservices einschließlich der Legitimationsverfahren bei Nutzung des Online-Bankings (Datenstand: 1. Juni 2019)
Allgemeine und Zusatzservices	Ermittlung und Bewertung von allgemeinen Services der Direktbanken sowie der App-Anbieter und der Konten-Zusatzservices einschließlich der Legitimationsverfahren bei Nutzung des Online-Bankings (Datenstand: 1. Juni 2019)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

Filialbanken

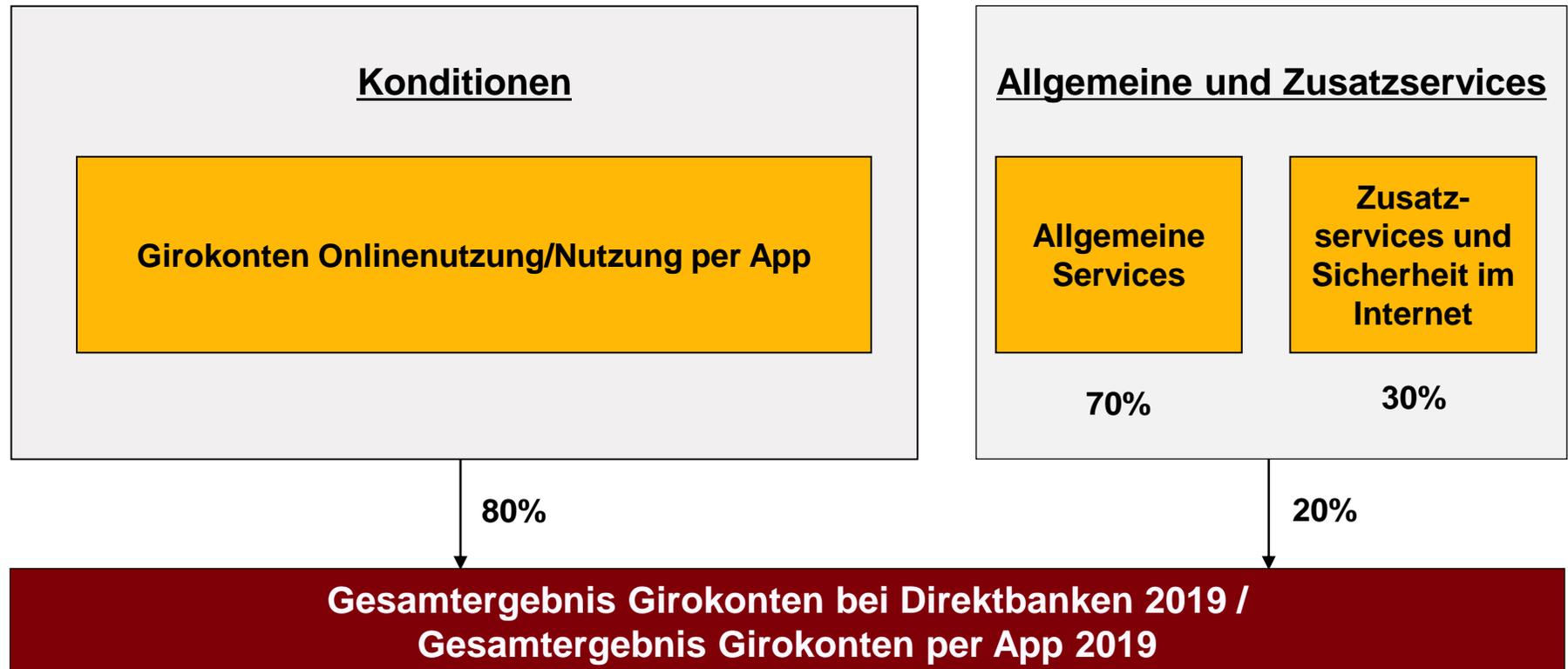


* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

Direktbanken und App-Konten



3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis Girokonten bei Filialbanken	Sparkasse Nürnberg	Evangelische Bank	Sparda-Bank München
Konditionen Girokonten bei Filialbanken	Evangelische Bank	Sparda-Bank Baden-Württemberg	Sparda-Bank München
Filial- und Zusatzservices Girokonten bei Filialbanken	Die Sparkasse Bremen	Commerzbank	Postbank
Gesamtergebnis Girokonten bei Direktbanken	DKB Deutsche Kreditbank	Consorsbank	Comdirect Bank
Konditionen Girokonten bei Direktbanken	DKB Deutsche Kreditbank	Consorsbank	Comdirect Bank
Allgemeine und Zusatzservices Girokonten bei Direktbanken	DKB Deutsche Kreditbank	Consorsbank	Postbank
Gesamtergebnis Girokonten per App	1822direkt	Yomo	Moneyou
Konditionen Girokonten per App	1822direkt	Yomo	Moneyou
Allgemeine und Zusatzservices Girokonten per App	Yomo	1822direkt	Moneyou

4. Gesamtergebnis

Girokonten bei Filialbanken

Gesamtergebnis Girokonten bei Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Sparkasse Nürnberg	76,3	gut
2	Evangelische Bank	75,7	gut
3	Sparda-Bank München	74,0	gut
4	Mittelbrandenburgische Sparkasse	73,8	gut
5	Sparda-Bank Baden-Württemberg	73,6	gut
6	Die Sparkasse Bremen	72,8	gut
7	Kreissparkasse Ludwigsburg	72,7	gut
8	Sparkasse Westmünsterland	71,1	gut
9	Kreissparkasse Köln	70,7	gut
10	Commerzbank	70,6	gut
11	Sparkasse Leipzig	70,5	gut
12	Frankfurter Sparkasse	70,1	gut
13	Postbank	69,8	befriedigend
14	Sparkasse KölnBonn	69,3	befriedigend

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Girokonten bei Filialbanken

Fortsetzung (Ränge 15 - 27)

Gesamtergebnis Girokonten bei Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
15	Deutsche Bank	69,0	befriedigend
16	Nassauische Sparkasse	68,7	befriedigend
17	Stadtsparkasse München	68,6	befriedigend
18	Sparda-Bank West	68,2	befriedigend
19	Berliner Sparkasse	67,0	befriedigend
20	BBBank	66,7	befriedigend
21	Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	66,6	befriedigend
22	Sparkasse Hannover	66,1	befriedigend
23	Stadtsparkasse Düsseldorf	64,4	befriedigend
24	Sparkasse Münsterland Ost	62,2	befriedigend
25	Oldenburgische Landesbank	62,1	befriedigend
26	Targobank	62,0	befriedigend
27	Sparkasse Karlsruhe	61,7	befriedigend
	Branche (Mittelwert)	69,0	

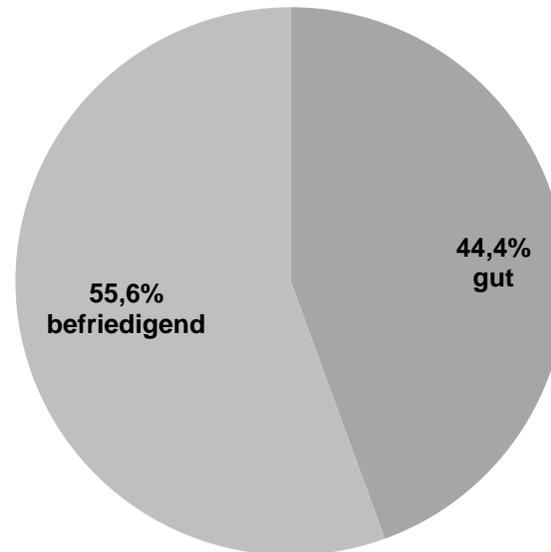
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis

Girokonten bei Filialbanken

Verteilung der Qualitätsurteile



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

4. Gesamtergebnis Girokonten bei Filialbanken

Gesamtergebnis Girokonten bei Filialbanken			Konditionen		Filial- und Zusatzservices	
100%			80%		20%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Sparkasse Nürnberg	76,3	4	76,1	6	77,2
2	Evangelische Bank	75,7	1	81,6	22	51,9
3	Sparda-Bank München	74,0	3	79,8	24	50,8
4	Mittelbrandenburgische Sparkasse	73,8	5	74,3	10	71,9
5	Sparda-Bank Baden-Württemberg	73,6	2	80,0	27	48,0
6	Die Sparkasse Bremen	72,8	12	70,3	1	82,8
7	Kreissparkasse Ludwigsburg	72,7	9	71,4	4	78,1
8	Sparkasse Westmünsterland	71,1	14	69,5	5	77,4
9	Kreissparkasse Köln	70,7	11	70,8	12	70,0
10	Commerzbank	70,6	19	68,0	2	81,2
11	Sparkasse Leipzig	70,5	7	72,1	17	64,3
12	Frankfurter Sparkasse	70,1	13	70,2	13	69,8
13	Postbank	69,8	20	67,4	3	79,7
14	Sparkasse KölnBonn	69,3	17	68,3	9	73,2

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Girokonten bei Filialbanken

Fortsetzung (Ränge 15 - 27)

Gesamtergebnis Girokonten bei Filialbanken			Konditionen		Filial- und Zusatzservices	
100%			80%		20%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
15	Deutsche Bank	69,0	21	67,3	7	75,8
16	Nassauische Sparkasse	68,7	15	69,4	16	66,1
17	Stadtsparkasse München	68,6	8	71,4	20	57,3
18	Sparda-Bank West	68,2	6	73,1	26	48,5
19	Berliner Sparkasse	67,0	16	69,1	18	58,8
20	BBBank	66,7	10	70,9	25	50,1
21	Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	66,6	22	66,5	15	66,8
22	Sparkasse Hannover	66,1	18	68,2	19	57,8
23	Stadtsparkasse Düsseldorf	64,4	25	62,2	8	73,3
24	Sparkasse Münsterland Ost	62,2	26	60,7	14	67,9
25	Oldenburgische Landesbank	62,1	23	64,8	23	51,3
26	Targobank	62,0	24	63,3	21	57,0
27	Sparkasse Karlsruhe	61,7	27	59,6	11	70,3
Branche (Mittelwert)		69,0	69,9		65,8	

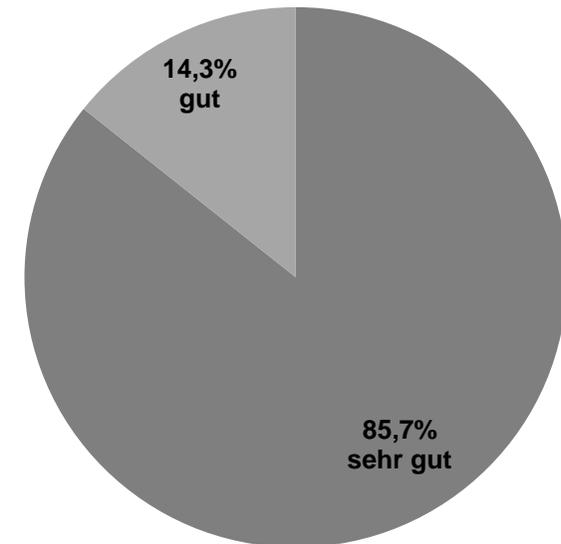
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Girokonten bei Direktbanken

Gesamtergebnis Girokonten bei Direktbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	DKB Deutsche Kreditbank	94,3	sehr gut
2	Consorsbank	88,2	sehr gut
3	Comdirect Bank	84,2	sehr gut
4	Norisbank	84,1	sehr gut
5	ING	84,0	sehr gut
6	Postbank	83,1	sehr gut
7	1822direkt	79,0	gut
Branche (Mittelwert)		85,3	

Verteilung der Qualitätsurteile



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Girokonten bei Direktbanken

Gesamtergebnis Girokonten bei Direktbanken			Konditionen		Allgemeine und Zusatzservices	
100%			80%		20%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	DKB Deutsche Kreditbank	94,3	1	94,5	1	93,5
2	Consorsbank	88,2	2	87,9	2	89,5
3	Comdirect Bank	84,2	3	84,0	7	85,0
4	Norisbank	84,1	4	83,8	4	85,5
5	ING	84,0	5	83,7	4	85,5
6	Postbank	83,1	6	82,4	3	85,7
7	1822direkt	79,0	7	77,4	6	85,2
Branche (Mittelwert)		85,3	84,8		87,1	

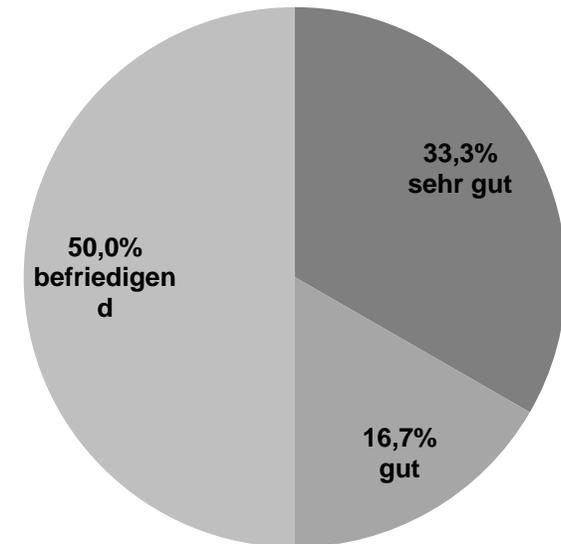
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Girokonten per App

Gesamtergebnis Girokonten per App			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	1822direkt	83,4	sehr gut
2	Yomo	80,1	sehr gut
3	Moneyou	74,6	gut
4	Revolut	68,5	befriedigend
5	Ferratum Bank	66,5	befriedigend
6	Reisebank	63,0	befriedigend
Branche (Mittelwert)		72,7	

Verteilung der Qualitätsurteile



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Gesamtergebnis Girokonten per App

Gesamtergebnis Girokonten per App			Konditionen		Allgemeine und Zusatzservices	
100%			80%		20%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	1822direkt	83,4	1	87,0	2	69,2
2	Yomo	80,1	2	81,3	1	75,5
3	Moneyou	74,6	3	77,9	3	61,5
4	Revolut	68,5	4	76,8	5	35,5
5	Ferratum Bank	66,5	5	74,4	6	35,2
6	Reisebank	63,0	6	65,3	4	53,9
Branche (Mittelwert)		72,7	77,1		55,1	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Bezahlen an der Kasse, Gehalts-, Miet-, Strom- und Versicherungszahlungen – dies sind nur Beispiele für alltägliche Vorgänge, für die ein Girokonto gar nicht mehr wegzudenken ist. Der zunehmende bargeldlose Zahlungsverkehr stärkt die Bedeutung von Girokonten. Dies spiegelt sich in der Anzahl der Girokonten wider: im Jahr 2017 lag die Zahl bei fast 103 Millionen. Dabei hat auch das Online-Banking an Bedeutung gewonnen. Die Anzahl der Online-Girokonten in Deutschland lag im Jahr 2017 bei rund 66,4 Millionen.*

Kunden stehen verschiedene Formen von Girokonten zur Auswahl. Für jedes Nutzungsverhalten gibt es unterschiedliche Angebote: Wünscht man einen Ansprechpartner vor Ort, bieten Banken Beratungsmöglichkeiten in einer Filiale an; legt man Wert auf eine kostengünstigere Variante und ist eher online-affin, so kann eine Direktbank die richtige Wahl sein. Daneben gibt es aber auch Anbieter von Girokonten, bei denen alle Transaktionen ausschließlich per App auf dem Smartphone getätigt werden.

Um aus Kundensicht festzustellen, wer den besten Mix aus Konditionen und Services bietet, wurde im Rahmen dieses Tests eine umfangreiche vergleichende Analyse von Girokonten der bedeutendsten Banken vorgenommen. Die umfassende Prüfung und Bewertung der Girokonten erfolgte für die drei Bereiche Filialbanken, Direktbanken sowie Anbieter von Girokonten-Apps separat.

* Vgl. Deutsche Bundesbank (2018): Zahlungsverkehrs- und Wertpapierabwicklungsstatistiken in Deutschland 2013 – 2017, Tabelle 4. Online unter: <https://www.bundesbank.de/resource/blob/603736/44ae219267e7017db28c36aa7c8296db/mL/zvs-daten-data.pdf> (Abrufdatum: 29.03.2019).

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Gegenstand der Analyse waren zum einen die 55 größten regionalen und überregionalen Universalbanken mit Filialgeschäft. Grundlage der Samplerecherche waren die 100 größten deutschen Kreditinstitute gemessen an der Bilanzsumme.*

Zum anderen wurden elf bedeutende Direktbanken, die keine Filialberatung anbieten, herangezogen (gemessen an der Kundenanzahl**).

Darüber hinaus waren acht spezielle Anbieter von Girokonten, die ausschließlich über Apps geführt werden können, im Fokus der Untersuchung.

Teilweise waren Überschneidungen der drei Untersuchungssamples möglich, da die Unternehmen in mehreren Bereichen tätig sind, zum Beispiel Postbank und 1822direkt. Alle Bankinstitute wurden per offizieller Unternehmensanfrage um detaillierte Informationen zu ihren Girokonten gebeten.

* Vgl. Die Bank (2018). Die 100 größten deutschen Kreditinstitute. Online unter: http://www.die-bank.de/fileadmin/images/top100/diebank_07-2018_Top-100.pdf (Abrufdatum: 25.03.2019); Vgl. Finanzgruppe Deutscher Sparkassen- und Giroverband (2017). Rangliste der Sparkassen 2017. Online unter: <https://www.dsgv.de/sparkassen-finanzgruppe/organisation/sparkassen.html> (Abrufdatum: 25.03.2019); Vgl. Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (2019). Alle Volksbanken und Raiffeisenbanken per Ende 2018. Online unter: [https://www.bvr.de/p.nsf/0/D3E488DF22571CECC1257D0A005439B7/\\$file/Liste_AlleBanken_2018.pdf](https://www.bvr.de/p.nsf/0/D3E488DF22571CECC1257D0A005439B7/$file/Liste_AlleBanken_2018.pdf) (Abrufdatum: 25.03.2019).

** Vgl. Modern-Banking (o. J.): Die größten Direktbanken gemessen an der Kundenzahl. Stand: unterschiedlich. Online unter: https://www.modern-banking.de/marktanteil_direktbanken.htm (Abrufdatum: 28.03.2019).

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Die folgenden 27 Filialbanken kamen der Unternehmensanfrage nach und wurden umfassend analysiert:

- BBBank
- Berliner Sparkasse
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Die Sparkasse Bremen
- Evangelische Bank
- Frankfurter Sparkasse
- Kreissparkasse Köln
- Kreissparkasse Ludwigsburg
- Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg
- Mittelbrandenburgische Sparkasse
- Nassauische Sparkasse
- Oldenburgische Landesbank
- Postbank
- Sparda-Bank Baden-Württemberg
- Sparda-Bank München
- Sparda-Bank West
- Sparkasse Hannover
- Sparkasse Karlsruhe
- Sparkasse KölnBonn
- Sparkasse Münsterland Ost
- Sparkasse Nürnberg
- Sparkasse Westmünsterland
- Sparkasse Leipzig

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Fortsetzung:

- Stadtparkasse Düsseldorf
- Stadtparkasse München
- Targobank

Die Untersuchungsauswahl an Direktbanken umfasste die folgende sieben Unternehmen:

- 1822direkt
- Comdirect Bank
- Consorsbank
- DKB Deutsche Kreditbank
- ING
- Norisbank
- Postbank*

* Dieses Institut wurde aufgrund seiner Historie als Direktbank resp. Eigendarstellung trotz vorhandener Filialen mit in das Untersuchungssample aufgenommen.

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Folgende sechs Anbieter von Girokonten per App wurden zur Analyse herangezogen:

- 1822direkt (1822mobile)
- Ferratum Bank
- Moneyou (Moneyou Go)
- Reisebank (Bankomo)
- Revolut
- Yomo*

* Yomo ist ein Zusammenschluss von neun Sparkassen: Sparkasse Paderborn-Detmold, Ostsächsische Sparkasse Dresden, Berliner Sparkasse, Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen, Sparkasse KölnBonn, Stadtsparkasse München, Kreissparkasse Köln, Stadtsparkasse Düsseldorf, Stadtsparkasse Kaiserlautern.

7. Methodik

Vorgehensweise

- Um die Daten für Konditionen, Filial-, allgemeine sowie Zusatzservices zu erheben, wurden offizielle Anfragen an die Pressestellen der Unternehmen gestellt. Stand der Angaben war der 1. Juni 2019.
- Je nach Nutzungsverhalten des Kunden bieten Banken unterschiedliche Kontomodelle an. Die Analyse der Girokonten bei Filialbanken umfasste daher drei Kundenprofile (siehe Seite 52 f.), für welche jeweils das günstigste Kontomodell betrachtet wurde. Die Analyse der Direktbanken und der Anbieter von Girokonten per App bezog sich lediglich auf das Kundenprofil 3 – Onlinenutzung.
- Es wurden nur Konditionen berücksichtigt, die ohne explizite Nachfrage (in den Filialen) erhältlich sind und nicht im Rahmen von befristeten Aktionen angeboten werden. Ebenso ausgeschlossen waren einmalige Vergünstigungen oder Kontomodelle und Gebührenbefreiungen, die an einen Sparplan oder ähnliche Bedingungen geknüpft sind. Girokonten, für die eine Mitgliedschaft beziehungsweise die Zeichnung eines Geschäftsanteils oder die Zahlung einer Einlage nötig war, fanden Berücksichtigung.
- Darüber hinaus wurden die Filialservices der Bankinstitute mit Filialgeschäft beziehungsweise allgemeine Services der Direktbanken und App-Anbieter sowie die Zusatzservices der Kontomodelle untersucht. Hierzu zählte auch die Analyse der Sicherheit im Internet.

7. Methodik

Vorgehensweise

Folgende Kundenprofile wurden der Untersuchung der Girokonten bei Filialbanken zugrunde gelegt:

Girokonto Filialnutzung (Kundenprofil 1)

- 800 Euro Zahlungseingang pro Monat
- Ausstattung des Kontoinhabers mit einer Giro-/Bankcard
- 500 Euro durchschnittliches Guthaben auf dem Girokonto
- 5 beleghafte Überweisungen pro Monat (Inland)

Girokonto Filial- und Onlinenutzung (Kundenprofil 2)

- 1.500 Euro Zahlungseingang pro Monat
- Ausstattung des Kontoinhabers mit einer Giro-/Bankcard
- 1.000 Euro durchschnittliches Guthaben auf dem Girokonto
- 2 beleghafte Überweisungen pro Monat (Inland)
- 3 Online-Überweisungen pro Monat (Inland)

7. Methodik

Vorgehensweise

Girokonto Onlinenutzung/Nutzung per App (Kundenprofil 3)

- 3.000 Euro Zahlungseingang pro Monat
- Ausstattung des Kontoinhabers mit einer Giro-/Bankcard
- 2.000 Euro durchschnittliches Guthaben auf dem Girokonto
- 5 Online-Überweisungen pro Monat (Inland)

Kundenprofil 3 war zudem Basis der Analysen der Girokonten bei Direktbanken sowie der Girokonten per App.

7. Methodik

Girokonten Filialbanken – Kriterien

Gesamtergebnis Girokonten bei Filialbanken		100,0%
Konditionen		80,0%
Filial- und Zusatzservices		20,0%
Konditionen		100,0%
Monatliche Grundgebühr*	30,0%	
Monatlicher Mindesteingang	10,0%	
Anzahl kostenfreier Buchungen*	2,0%	
Wechsel-/Eröffnungsbonus	1,0%	
Empfehlungsbonus	1,0%	
Kosten für Zahlungsverkehr*	18,0%	
Angebot/Kosten für Kreditkarte Standard**	4,0%	
Angebot/Kosten für Kreditkarte Gold**	3,0%	
Kosten für Bankkarte für Partner	3,0%	
Kosten für Verlust Bankkarte inklusive neuer PIN (Sperrung/Ersatz)	2,5%	
Kosten für Verlust Kreditkarte inklusive neuer PIN (Sperrung/Ersatz)	2,5%	
Kosten für Bargeldabhebung (500 Euro) EU-Ausland mit Bankkarte (Geldautomat außerhalb Partnerverbund)	2,0%	
Kosten für Einrichtung/Änderung/Löschung eines Dauerauftrags*	2,0%	
Kosten für Auslandsüberweisung (nicht SEPA, 1.000 Euro)***	2,0%	
Kosten für erste kostenpflichtige Buchung*	2,0%	

* Entsprechend dem jeweils definierten Kundenprofil (Filialnutzung, Filial- und Onlinenutzung, Onlinenutzung).

** Kein Mindestumsatz, Angebot sowie Kosten im ersten und im zweiten Jahr.

*** Je nach Kundenprofil belegte oder Online-Überweisung.

7. Methodik

Girokonten Filialbanken – Kriterien

Konditionen (Fortsetzung)		
Habenzins bei Guthaben gemäß Szenario	6,0%	
Sollzins 1.000 Euro (genehmigte Überziehung)	4,0%	
Sollzins 1.000 Euro (nicht genehmigte Überziehung)	3,0%	
Dispo-Freigrenze	1,0%	
Mitgliedschaft notwendig	1,0%	
Filial- und Zusatzservices		100,0%
Filialservices		70,0%
Anzahl Filialen*	15,0%	
Telefonische Erreichbarkeit in Stunden	15,0%	
Anzahl institutseigener (Multifunktions-)Geldautomaten*	10,0%	
Anzahl kostenfrei nutzbarer Geldautomaten in Deutschland	10,0%	
Anzahl kostenfreies Geldabheben pro Monat	7,0%	
Anzahl institutseigener (Multifunktions-)Kontoauszugsdrucker*	10,0%	
Anzahl kostenfrei nutzbarer Münzzählautomaten*	3,0%	
Zusatzservices und Sicherheit im Internet		30,0%
Generelle Mehrwertservices	3,0%	
Angebot Telefon-Banking	4,0%	
Angebot Online-Banking	4,0%	
Angebot Mobile-Banking	4,0%	
Legitimations- und Sicherheitsverfahren**	15,0%	

* Die Angaben werden unter Berücksichtigung der Einwohnerzahl im jeweiligen Einzugsgebiet normiert.

** Bewertung: Legitimationsverfahren mit einem hohen Sicherheitsstandard (eTAN, sm@rtAN plus/chipTAN manuell, sm@rtAN optic/chipTAN comfort, photoTAN/QR-TAN, HBCI Chipkarte und Chipkartenleser) werden mit jeweils 1,0% bewertet. Das Vorhandensein von mindestens einem sicheren Verfahren ging mit 6,0% in die Auswertung ein. Weitere Sicherheitsverfahren (z. B. HBCI PIN/TAN oder HBCI+, App/PushTAN, mTAN) werden mit jeweils 0,5% berücksichtigt.

7. Methodik

Girokonten Direktbanken – Kriterien

Gesamtergebnis Girokonten bei Direktbanken		100,0%
Konditionen		80,0%
Allgemeine und Zusatzservices		20,0%
Konditionen		100,0%
Monatliche Grundgebühr*	30,0%	
Monatlicher Mindesteingang	10,0%	
Anzahl kostenfreier Online-Buchungen	2,0%	
Wechsel-/Eröffnungsbonus	1,0%	
Empfehlungsbonus	1,0%	
Kosten für Zahlungsverkehr*	18,0%	
Angebot/Kosten für Kreditkarte Standard**	4,0%	
Angebot/Kosten für Kreditkarte Gold**	3,0%	
Kosten für Bankkarte für Partner	3,0%	
Kosten für Verlust Bankkarte inklusive neuer PIN (Sperrung/Ersatz)	2,5%	
Kosten für Verlust Kreditkarte inklusive neuer PIN (Sperrung/Ersatz)	2,5%	
Kosten für Bargeldabhebung (500 Euro) EU-Ausland mit Bankkarte (Geldautomat außerhalb Partnerverbund)	2,0%	
Kosten für Einrichtung/Änderung/Löschung eines Dauerauftrags (online)	2,0%	
Kosten für Auslandsüberweisung (nicht SEPA, 1.000 Euro, online)	2,0%	
Kosten für erste kostenpflichtige Buchung*	2,0%	

* Entsprechend dem definierten Kundenprofil

** Kein Mindestumsatz, Angebot sowie Kosten im ersten und im zweiten Jahr.

7. Methodik

Girokonten Direktbanken – Kriterien

Konditionen (Fortsetzung)		
Habenzins bei Guthaben gemäß Szenario	6,0%	
Sollzins 1.000 Euro (genehmigte Überziehung)	4,0%	
Sollzins 1.000 Euro (nicht genehmigte Überziehung)	3,0%	
Dispo-Freigrenze	1,0%	
Mitgliedschaft notwendig	1,0%	
Allgemeine und Zusatzservices		100,0%
Allgemeine Services		70,0%
Telefonische Erreichbarkeit in Stunden	25,0%	
Direkte Kontaktmöglichkeit (Sicherheits-/Technikhotline, Online-Chat etc.)	20,0%	
Anzahl kostenfrei nutzbarer Geldautomaten in Deutschland	15,0%	
Anzahl kostenfreies Geldabheben pro Monat	10,0%	
Zusatzservices und Sicherheit im Internet		30,0%
Generelle Mehrwertservices	3,0%	
Angebot Telefon-Banking	4,0%	
Angebot Online-Banking	4,0%	
Angebot Mobile-Banking	4,0%	
Legitimations- und Sicherheitsverfahren*	15,0%	

* Bewertung: Legitimationsverfahren mit einem hohen Sicherheitsstandard (eTAN, sm@rtTAN plus/chipTAN manuell, sm@rtTAN optic/chipTAN comfort, photoTAN/QR-TAN, HBCI Chipkarte und Chipkartenleser) werden mit jeweils 1,0% bewertet. Das Vorhandensein von mindestens einem sicheren Verfahren ging mit 6,0% in die Auswertung ein. Weitere Sicherheitsverfahren (z. B. HBCI PIN/TAN oder HBCI+, App/PushTAN, mTAN) werden mit jeweils 0,5% berücksichtigt.

7. Methodik

Girokonten App – Kriterien

Gesamtergebnis Girokonten per App	100,0%
Konditionen	80,0%
Allgemeine und Zusatzservices	20,0%

Konditionen	100,0%
Monatliche Grundgebühr*	30,0%
Monatlicher Mindesteingang	10,0%
Anzahl kostenfreier Online-Buchungen	2,0%
Wechsel-/Eröffnungsbonus	1,0%
Empfehlungsbonus	1,0%
Kosten für Zahlungsverkehr*	18,0%
Angebot/Kosten für Kreditkarte Standard**	4,0%
Angebot/Kosten für Kreditkarte Gold**	3,0%
Kosten für Bankkarte für Partner	3,0%
Kosten für Verlust Bankkarte inklusive neuer PIN (Sperrung/Ersatz)	2,5%
Kosten für Verlust Kreditkarte inklusive neuer PIN (Sperrung/Ersatz)	2,5%
Kosten für Bargeldabhebung (500 Euro) EU-Ausland mit Bankkarte (Geldautomat außerhalb Partnerverbund)	2,0%
Kosten für Einrichtung/Änderung/Löschung eines Dauerauftrags (online)	2,0%
Kosten für Auslandsüberweisung (nicht SEPA, 1.000 Euro, online)	2,0%
Kosten für erste kostenpflichtige Buchung*	2,0%
Kosten für Verlust Bankkarte inklusive neuer PIN (Sperrung/Ersatz)	2,5%

* Entsprechend dem definierten Kundenprofil

** Kein Mindestumsatz, Angebot sowie Kosten im ersten und im zweiten Jahr.

7. Methodik

Girokonten App – Kriterien

Konditionen (Fortsetzung)		
Habenzins bei Guthaben gemäß Szenario	6,0%	
Sollzins 1.000 Euro (genehmigte Überziehung)	4,0%	
Sollzins 1.000 Euro (nicht genehmigte Überziehung)	3,0%	
Dispo-Freigrenze	1,0%	
Mitgliedschaft notwendig	1,0%	
Allgemeine und Zusatzservices		100,0%
Allgemeine Services		70,0%
Telefonische Erreichbarkeit in Stunden	25,0%	
Direkte Kontaktmöglichkeit (Sicherheits-/Technikhotline, Online-Chat etc.)	20,0%	
Anzahl kostenfrei nutzbarer Geldautomaten in Deutschland	15,0%	
Anzahl kostenfreies Geldabheben pro Monat	10,0%	
Zusatzservices und Sicherheit im Internet		30,0%
Angebot Telefon-Banking	5,0%	
Angebot Online-Banking	5,0%	
Angebot Mobile-Banking	5,0%	
Legitimations- und Sicherheitsverfahren*	15,0%	

* Bewertung: Legitimationsverfahren mit einem hohen Sicherheitsstandard (eTAN, sm@rtTAN plus/chipTAN manuell, sm@rtTAN optic/chipTAN comfort, photoTAN/QR-TAN, HBCI Chipkarte und Chipkartenleser) werden mit jeweils 1,0% bewertet. Das Vorhandensein von mindestens einem sicheren Verfahren ging mit 6,0% in die Auswertung ein. Weitere Sicherheitsverfahren (z. B. HBCI PIN/TAN oder HBCI+, App/PushTAN, mTAN) werden mit jeweils 0,5% berücksichtigt.

	Seite
A. Ergebnis Girokonten Filialbanken	61
Filialnutzung	61
Filial- und Onlinenutzung	63
Onlinenutzung	65
B. Konditionen Girokonten Filialbanken	67
Kriterienauszug Filialnutzung	67
Kriterienauszug Filial- und Onlinenutzung	69
Kriterienauszug Onlinenutzung	71
C. Konditionen Girokonten Direktbanken	73
Kriterienauszug	73
D. Konditionen Girokonten App	74
Kriterienauszug	74
E. Sicherheit im Internet	75
Sicherheitsverfahren	75
F. Allgemeine Methodik (Servicetests)	80

B. Konditionen Girokonten Filialbanken

Kriterienauszug Filialnutzung

Konditionen Kriterienauszug Girokonten bei Filialbanken Filialnutzung		Monatliche Grundgebühr*	Kosten Bar- geldabhebung EU-Ausland**	Sollzins 1.000 Euro***
Unternehmen	Produktname	Euro	Euro	Prozent p.a.
BBBank	BBBank-Gehaltskonto	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Berliner Sparkasse	Giro Individual			
Commerzbank	KlassikKonto			
Deutsche Bank	Deutsche Bank BestKonto			
Die Sparkasse Bremen	Bremer Konto Einzelpreis			
Evangelische Bank	Girokonto plus			
Frankfurter Sparkasse	Privatkonto Aktiv			
Kreissparkasse Köln	S-GiroClassic			
Kreissparkasse Ludwigsburg	Giro Classic			
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	GiroPrivat			
Mittelbrandenburgische Sparkasse	Inklusivkonto			
Nassauische Sparkasse	Naspa Giro Service			
Oldenburgische Landesbank	Girokonto Kompakt			
Postbank	Postbank Giro plus			

Stand der Daten: 1. Juni 2019

* Bei monatlichem Zahlungseingang von 800 Euro.

** Abhebung von 500 Euro mit Bankkarte an einem Geldautomat außerhalb des Partnerverbunds.

*** Nicht genehmigte Überziehung.

B. Konditionen Girokonten Filialbanken

Kriterienauszug Filialnutzung

Fortsetzung

Konditionen Kriterienauszug Girokonten bei Filialbanken Filialnutzung		Monatliche Grundgebühr*	Kosten Bar- geldabhebung EU-Ausland**	Sollzins 1.000 Euro***
Unternehmen	Produktname	Euro	Euro	Prozent p.a.
Sparda-Bank Baden-Württemberg	SpardaGirokonto	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Sparda-Bank München	SpardaGiro			
Sparda-Bank West	SpardaGiro Flex			
Sparkasse Hannover	Giro Smart			
Sparkasse Karlsruhe	Girobest			
Sparkasse KölnBonn	Giro Extra			
Sparkasse Münsterland Ost	GiroKOMFORT			
Sparkasse Nürnberg	Komplett			
Sparkasse Westmünsterland	Girokonto Klassik			
Sparkasse Leipzig	GiroKomfort			
Stadtsparkasse Düsseldorf	Vorteilskonto Plus			
Stadtsparkasse München	Privatgirokonto Komfort			
Targobank	Komfort-Konto			

Stand der Daten: 1. Juni 2019

* Bei monatlichem Zahlungseingang von 800 Euro.

** Abhebung von 500 Euro mit Bankkarte an einem Geldautomat außerhalb des Partnerverbunds.

*** Nicht genehmigte Überziehung.

B. Konditionen Girokonten Filialbanken

Kriterienauszug Filial- und Onlinenutzung

Konditionen Kriterienauszug Girokonten bei Filialbanken Filial- und Onlinenutzung		Monatliche Grundgebühr*	Kosten Bar- geldabhebung EU-Ausland**	Sollzins 1.000 Euro***
Unternehmen	Produktname	Euro	Euro	Prozent p.a.
BBBank	BBBank-Gehaltskonto	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Berliner Sparkasse	Giro Individual			
Commerzbank	0-Euro-Konto			
Deutsche Bank	Deutsche Bank BestKonto			
Die Sparkasse Bremen	Bremer Konto Einzelpreis			
Evangelische Bank	Girokonto online			
Frankfurter Sparkasse	Privatkonto Aktiv			
Kreissparkasse Köln	S-GiroClassic			
Kreissparkasse Ludwigsburg	Giro Classic			
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	GiroDirekt			
Mittelbrandenburgische Sparkasse	Inklusivkonto			
Nassauische Sparkasse	Naspa Giro Service			
Oldenburgische Landesbank	Girokonto Online			
Postbank	Postbank Giro direkt			

Stand der Daten: 1. Juni 2019

* Bei monatlichem Zahlungseingang von 1.500 Euro.

** Abhebung von 500 Euro mit Bankkarte an einem Geldautomat außerhalb des Partnernetzwerks.

*** Nicht genehmigte Überziehung.

B. Konditionen Girokonten Filialbanken

Kriterienauszug Filial- und Onlinenutzung

Fortsetzung

Konditionen Kriterienauszug Girokonten bei Filialbanken Filial- und Onlinenutzung		Monatliche Grundgebühr*	Kosten Bar- geldabhebung EU-Ausland**	Sollzins 1.000 Euro***
Unternehmen	Produktname	Euro	Euro	Prozent p.a.
Sparda-Bank Baden-Württemberg	SpardaGirokonto	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Sparda-Bank München	SpardaGiroOnline			
Sparda-Bank West	SpardaGiro Flex			
Sparkasse Hannover	Giro Smart			
Sparkasse Karlsruhe	Girobest			
Sparkasse KölnBonn	Giro Extra			
Sparkasse Münsterland Ost	GiroBASIS			
Sparkasse Nürnberg	Komplett			
Sparkasse Westmünsterland	Girokonto Klassik			
Sparkasse Leipzig	GiroKomfort			
Stadtsparkasse Düsseldorf	Vorteilskonto Pur			
Stadtsparkasse München	Privatgirokonto Individual			
Targobank	Plus-Konto			

Stand der Daten: 1. Juni 2019

* Bei monatlichem Zahlungseingang von 1.500 Euro.

** Abhebung von 500 Euro mit Bankkarte an einem Geldautomat außerhalb des Partnerverbunds.

*** Nicht genehmigte Überziehung.

B. Konditionen Girokonten Filialbanken

Kriterienauszug Onlinenutzung

Konditionen Kriterienauszug Girokonten bei Filialbanken Onlinenutzung		Monatliche Grundgebühr*	Kosten Bar- geldabhebung EU-Ausland**	Sollzins 1.000 Euro***
Unternehmen	Produktname	Euro	Euro	Prozent p.a.
BBBank	BBBank-Gehaltskonto	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Berliner Sparkasse	Giro Digital			
Commerzbank	0-Euro-Konto			
Deutsche Bank	Deutsche Bank AktivKonto			
Die Sparkasse Bremen	Bremer Konto Einzelpreis			
Evangelische Bank	Girokonto online			
Frankfurter Sparkasse	Privatkonto Aktiv			
Kreissparkasse Köln	S-direkt GiroClassic			
Kreissparkasse Ludwigsburg	Giro Classic online			
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	GiroDirekt			
Mittelbrandenburgische Sparkasse	Onlinekonto			
Nassauische Sparkasse	Naspa Giro Online			
Oldenburgische Landesbank	Girokonto Online			
Postbank	Postbank Giro extra plus			

Stand der Daten: 1. Juni 2019

* Bei monatlichem Zahlungseingang von 3.000 Euro.

** Abhebung von 500 Euro mit Bankkarte an einem Geldautomat außerhalb des Partnernetzwerks.

*** Nicht genehmigte Überziehung.

B. Konditionen Girokonten Filialbanken

Kriterienauszug Onlinenutzung

Fortsetzung

Konditionen Kriterienauszug Girokonten bei Filialbanken Onlinenutzung		Monatliche Grundgebühr*	Kosten Bar- geldabhebung EU-Ausland**	Sollzins 1.000 Euro***
Unternehmen	Produktname	Euro	Euro	Prozent p.a.
Sparda-Bank Baden-Württemberg	SpardaGirokonto	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Sparda-Bank München	SpardaGiroOnline			
Sparda-Bank West	SpardaGiro Online			
Sparkasse Hannover	Giro Smart			
Sparkasse Karlsruhe	Girobest			
Sparkasse KölnBonn	Giro Direkt			
Sparkasse Münsterland Ost	GiroAKTIV			
Sparkasse Nürnberg	Kompakt			
Sparkasse Westmünsterland	Girokonto Klassik			
Sparkasse Leipzig	GiroDirekt			
Stadtsparkasse Düsseldorf	Vorteilskonto Pur			
Stadtsparkasse München	Privatgirokonto Online			
Targobank	Online-Konto			

Stand der Daten: 1. Juni 2019

* Bei monatlichem Zahlungseingang von 3.000 Euro.

** Abhebung von 500 Euro mit Bankkarte an einem Geldautomat außerhalb des Partnerverbunds.

*** Nicht genehmigte Überziehung.

C. Konditionen Girokonten Direktbanken

Kriterienauszug

Konditionen Kriterienauszug Girokonten bei Direktbanken		Monatliche Grundgebühr*	Kosten Bar- geldabhebung EU-Ausland**	Sollzins 1.000 Euro***
Unternehmen	Produktname	Euro	Euro	Prozent p.a.
ING	Girokonto	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
1822direkt	1822direkt-GiroSkyline			
Comdirect Bank	comdirect Girokonto			
Consorsbank	Girokonto			
DKB Deutsche Kreditbank	DKB-Cash			
Norisbank	Top-Girokonto			
Postbank	Postbank Giro direkt			
Stand der Daten: 1. Juni 2019				

* Bei monatlichem Zahlungseingang von 3.000 Euro.

** Abhebung von 500 Euro mit Bankkarte an einem Geldautomat außerhalb des Partnerverbunds.

*** Nicht genehmigte Überziehung.

D. Konditionen Girokonten App

Kriterienauszug

Konditionen Kriterienauszug Girokonten per App		Monatliche Grundgebühr*	Habenzins bei Guthaben**	Sollzins 1.000 Euro***
Unternehmen	Produktname	Euro	Prozent p.a.	Prozent p.a.
1822direkt	1822MOBILE-Girokonto	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
Ferratum Bank	mobiles Girokonto			
Moneyou	Moneyou Go			
Reisebank	bankomo			
Revolut	Revolut			
Yomo	yomo			
Stand der Daten: 1. Juni 2019				

* Bei monatlichem Zahlungseingang von 3.000 Euro.

** Abhebung von 500 Euro mit Bankkarte an einem Geldautomat außerhalb des Partnerverbunds.

*** Nicht genehmigte Überziehung.

**** Sparkassen-individuell.

F. Allgemeine Methodik

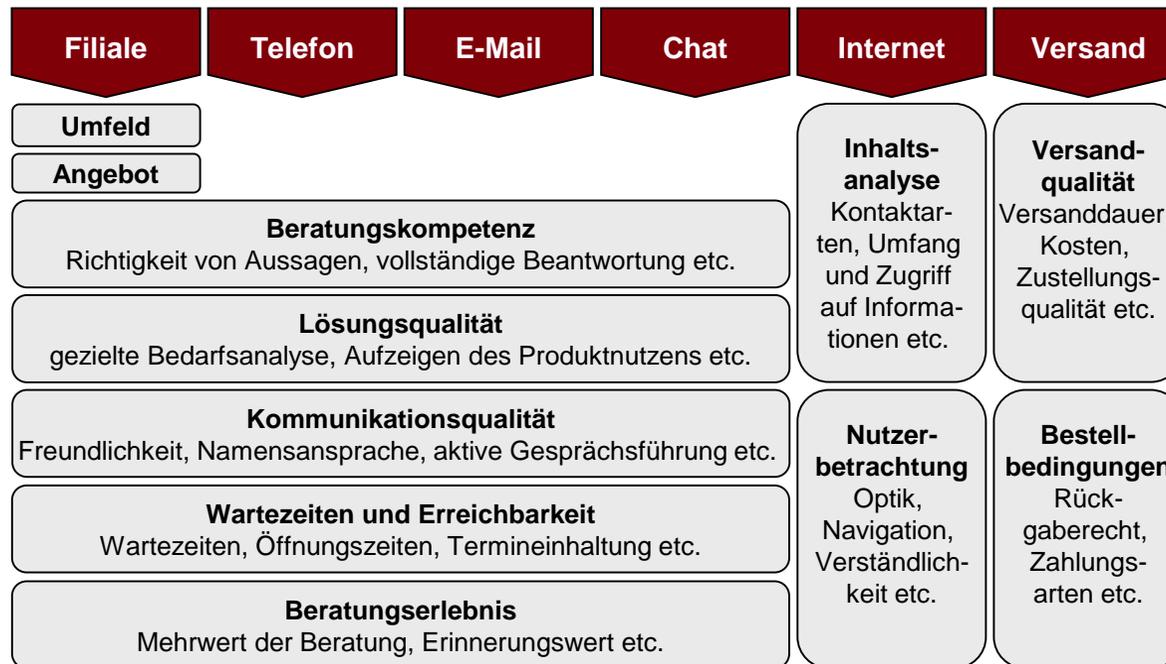
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

F. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“