

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Direktbanken 2021

#### **Große Unterschiede bei den Konditionen – Nur zweimal Serviceurteil „gut“ – Comdirect ist Testsieger**

**Hamburg, 28.04.2021** – Durchschnittlich 0,002 Prozent! Die Tagesgeld-Verzinsung bei Direktbanken ist kaum renditestärker als in einem Sparstrumpf. Dennoch sind gute Konditionen, etwa im Zahlungsverkehr, bei Ratenkrediten und Baufinanzierung, keine Seltenheit. Ein Vergleich lohnt, nicht zuletzt für Verbraucher, denen auch ein guter Service wichtig ist. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches sieben Direktbanken getestet hat.

#### **Kostenfreie Konten und Depots mit einem „Aber“**

Die untersuchten Direktbanken verfehlen nur knapp ein gutes Gesamtergebnis. Sowohl bei den Konditionen als auch beim Aspekt Sicherheit, etwa in puncto Legitimationsverfahren, schneidet die Branche positiv ab. Die Serviceleistungen zeigen dagegen einige Schwächen und erreichen insgesamt nur ein befriedigendes Niveau.

Kostenfreie Girokonten, Depots ohne Grundgebühr, Ratenkredite mit Sonder-tilgungsmöglichkeit – in vielen Produktbereichen bieten die Direktbanken kundenfreundliche Standards. Teilweise liegt jedoch die Tücke im Detail. So sind einige Konten und Depots nur zu bestimmten Bedingungen ohne Grundgebühr, beispielsweise bei einem regelmäßigen monatlichen Geldeingang bzw. einem monatlichen Orderminimum.

Fast absurd niedrig ist die Guthabenverzinsung auf Tagesgeldkonten: Bei den untersuchten Direktbanken beträgt diese im Schnitt 0,002 Prozent; selbst die beste Bank verzinst nur mit 0,01 Prozent. Unter dem Rendite-Aspekt spielt Tagesgeld derzeit keine Rolle. Beim Bereich Brokerage lohnt der Vergleich des Kostenfaktors Ordergebühren: Je nach Ordervolumen kassiert die teuerste Direktbank im Einzelfall mehr als das 3,5-fache gegenüber dem günstigsten Anbieter.

#### **Service mit Licht und Schatten**

Nur zwei Direktbanken bieten einen guten Service; insgesamt schneidet die Branche befriedigend ab. Die Domäne ist der Online-Service, wobei die Websites mehrheitlich mit Nutzerfreundlichkeit und hohem Informationsgehalt punkten. Der Service per E-Mail ist zumindest befriedigend; dagegen zeigen sich an den Hotlines größere Defizite: Lange Wartezeiten sowie oft unvollständige und wenig individuelle Informationen prägen das Bild. An Kompetenz mangelt es jedoch nicht – im Test beantworten die Berater die Fachfragen der Interessenten ausnahmslos korrekt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Kostenlose Konto- und Depotmodelle sind bei Direktbanken noch immer vorhanden. Allerdings spielt das sprichwörtlich Kleingedruckte nun häufiger eine Rolle, da immer mehr Banken Bedingungen voraussetzen. Attraktive Konditionen und zugleich einen guten Service bieten derzeit nur zwei der sieben Finanzinstitute.“

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

## Die besten Direktbanken

Die Comdirect geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Commerzbank-Marke bietet den insgesamt besten Service: Dafür sorgen der ausgesprochen gute Online-Service sowie die zuverlässige E-Mail-Bearbeitung. Der Internetauftritt überzeugt in puncto Informationswert und Bedienungsfreundlichkeit. Anfragen per E-Mail beantwortet die Comdirect schnell, kompetent und freundlich. Bei den Konditionen stechen vor allem die attraktiven Effektiv- und Sollzinssätze im Bereich der Baufinanzierung hervor.

Rang zwei nimmt die 1822direkt (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Der telefonische Service ist führend: Alle Gespräche kommen im ersten Kontaktversuch zustande und die Berater antworten stets korrekt und inhaltlich verständlich. Auch der Service per E-Mail überzeugt; Interessenten erhalten bedarfsgerechte und individuelle Antworten. Zudem bietet die Direktbank die im Vergleich größte Anzahl an sicheren Legitimationsverfahren. Die Baufinanzierungskonditionen der 1822direkt belegen im Ranking Platz eins.

Den dritten Rang belegt die DKB Deutsche Kreditbank, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Direktbank ist Konditionensieger und platziert sich gleich in den drei Teilbereichen auf Rang eins: Zahlungsverkehr, Tagesgeld sowie Ratenkredit.

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Direktbanken, die über ein breites Produktportfolio verfügen. Der Service wurde bei den Anbietern anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Website-Analyse geprüft. Insgesamt flossen 217 Servicekontakte in die Auswertung ein. Die Konditionenanalyse umfasste die Produktbereiche Zahlungsverkehr, Brokerage, Tagesgeld, Ratenkredit und Baufinanzierung. Gegenstand der Analyse der Sicherheit im Internet waren die TAN-Verfahren, zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen, Sicherheitsgarantien der Banken sowie die Informationen zur Sicherheit. Die Datenerhebung in den Bereichen Konditionen und Sicherheit erfolgte über offizielle Unternehmensanfragen (Datenstand: 05.02.2021). In einer separaten Brokerage-Auswertung umfasste die Analyse ebenfalls 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

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.