

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Robo-Advisor 2024

#### **Digitale Anlage-Tools überzeugen aus Kundenperspektive – Testsieger sind Whitebox und Cominvest (Comdirect)**

**Hamburg, 08.10.2024** – Sie möchten Geld anlegen, aber das eigene Finanzwissen ist überschaubar? Hier könnten Robo-Advisor eine smarte Lösung sein. Die digitalen Produktlösungen analysieren die eigenen finanziellen Ziele und Risikobereitschaft. Auf dieser Grundlage geben sie Investitionsempfehlungen und verwalten dann automatisch die Anlagen der Privatkundinnen und -kunden. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 15 Robo-Advisor getestet und zeigt, wie es um deren Nutzerfreundlichkeit bestellt ist (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Zehnmal „sehr gut“ für Customer Experience**

Die untersuchten Robo-Advisor erzielen ein positives Ergebnis – die Anlageplaner der Banken erreichen insgesamt ein sehr gutes Resultat (81,0 Punkte), die der Fintech-Unternehmen liegen mit im Schnitt 79,4 Punkten nur knapp dahinter. Zehn Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, weitere fünf Robo-Advisor schneiden in puncto Customer Experience gut ab.

Erfreulich: Der Nutzungsprozess lässt sich bei den meisten Produktlösungen einfach durchführen und den Nutzerinnen und Nutzern ist zu jedem Zeitpunkt klar, was erwartet wird. Deutliche Unterschiede treten aber in puncto Abfrage der persönlichen Anlageziele und der finanziellen Situation zu Tage: In diesem Bereich können nicht alle Robo-Advisor punkten, da wichtige Informationen nicht oder nur lückenhaft erhoben werden.

#### **Websites als hilfreiche Informationsquelle**

Die Internetauftritte der Anbieter erzielen durchweg gute bis sehr gute Resultate. Geboten werden vielfältige Informationen zu Anlagestrategien, Risiken und Renditechancen oder auch zur Funktionsweise oder den Kosten der Anlageplaner. 13 der 15 Anbieter offerieren zudem eine Service-Hotline, auf die oft bereits plakativ auf der Startseite hingewiesen wird.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Nutzererfahrung stand im Fokus der Studie und nicht etwa der Rendite-Erfolg der Digitallösungen. Dass eine nur oberflächliche Berücksichtigung individueller Voraussetzungen, etwa bei der finanziellen Situation, auch Einfluss auf den Erfolg der Anlagestrategie hat, steht aber außer Frage. Das sehr positive Abschneiden vieler Robo-Advisor bleibt dennoch festzuhalten.“

#### **Die besten Bankenlösungen**

Cominvest (Comdirect) geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger bei den Banken hervor. Der Internetauftritt überzeugt mit besonders umfangreichen relevanten Informationen zum Robo-Advisor, etwa zu Risiken und Renditechancen. Die Website bietet zudem umfassende allgemeine Informationen, etwa auch ein Glossar mit der Erklärung von Fachbegriffen. Aus Nutzersicht ist die Kostendarstellung ausgesprochen verständlich.

**DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG**  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
info@disq.de, www.disq.de

**Geschäftsführung:**  
Markus Hamer

**Beirat:**  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende  
Gesellschafterin:**  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt Robin (Maxblue/Deutsche Bank), ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Eine große Stärke bildet auch hier der Internetauftritt, der über einen sehr hohen Informationswert verfügt. Der Robo-Advisor überzeugt u. a. auch mit einem schnellen Nutzungsprozess. Den dritten Platz belegt Bevestor (Deka Bank), ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“.

Weitere Robo-Advisor der Banken im Test (alphabetisch): Fintego (European Bank for Financial Services), GLS onlineInvest (GLS Bank), Quirion (Quirin Privatbank), Solidvest (DJE Kapital), Visualvest (Union Investment Service Bank) und Zeedin (Hauk & Aufhäuser).

### **Die besten Robo-Advisor von Fintechs**

Whitebox ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ Testsieger unter den Fintechs und überzeugt u. a. mit dem insgesamt besten Internetauftritt. Die Website liefert sowohl umfangreiche themenspezifische Hinweise zum Robo-Advisor als auch viele allgemeine Informationen und Kontaktdaten. Whitebox besticht beim Einstiegsprozess mit einer sehr verständlichen Produktdarstellung und aus Nutzersicht angemessenen Kosten. Zudem erfolgt eine umfangreiche Abfrage der finanziellen Situation der Anleger.

Auf dem zweiten Rang folgt Growney (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Im Zuge der Anlageplanung erfasst der Robo-Advisor die Nutzerwünsche am detailliertesten, so wird beispielsweise auch das Renditeziel erfragt. Auch beim Informationsumfang punktet Growney und die Navigation empfinden die Nutzerinnen und Nutzer als intuitiv. Auf den Plätzen drei und vier folgen zwei weitere Lösungen mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“: Ginmon auf Rang drei vor Scalable Capital. Oskar und Evergreen, die beiden weiteren Fintech-Robo-Advisor im Test, schneiden beide gut ab.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 15 Robo-Advisor-Lösungen von neun Banken sowie von sechs Fintechs. Die Studie setzte sich aus einer Customer-Experience-Untersuchung und einer Analyse der Internetauftritte zusammen. Es erfolgten je Robo-Advisor drei Untersuchungen der Kundenerlebnisse bei der Produktinformation und beim Einstieg sowie jeweils neun bei der Produktnutzung. Insgesamt flossen 195 Kontakte mit den digitalen Finanz-Tools in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
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  
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.