

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Direktbanken / Direktbanken Brokerage 2025

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

Konditionen oft attraktiv – Kundenorientierung mit Schwächen – Comdirect mit Doppelsieg

Hamburg, 07.05.2025 – Direktbanken locken mit attraktiven Konditionen und einem breiten Angebot: Vom Girokonto über Geldanlagen und Kredite bis hin zum Wertpapierhandel lässt sich eine Vielzahl von Finanzdienstleistungen bequem, schnell und oft günstiger als bei klassischen Filialbanken abwickeln. Doch welche Direktbank ist wirklich top und überzeugt auch durch guten Service? Genau hier setzt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) an: Sieben Direktbanken standen auf dem Prüfstand.

Die getesteten Direktbanken erzielen im Schnitt ein gutes Gesamtergebnis und zeigen sich im Vergleich zur Vorjahresstudie deutlich verbessert (aktuell: 75,8 Punkte, 2023: 70,0 Punkte). Besonders bei den Konditionen und der Sicherheit – etwa bei den Legitimationsverfahren – kann die Branche überzeugen. Deutlicher Nachholbedarf besteht hingegen beim Service.

Konditionen attraktiv, aber mit Einschränkungen

Direktbanken werben mit kostenlosen Girokonten, gebührenfreien Depots oder Sondertilgungen bei Ratenkrediten. Die Vorteile gelten jedoch teilweise nur unter bestimmten Bedingungen – etwa bei einem monatlichen Mindestgeldeingang oder einer festgelegten Anzahl von Wertpapierorders. Auch bei den Sollzinsen gibt es teils große Unterschiede: Für die Dispo-Überziehung verlangen die Banken zwischen 8,68 und 12,64 Prozent. Besonders deutlich fällt der Preisunterschied beim Brokerage aus – bei einer Order über 10.000 Euro lassen sich beim günstigsten Anbieter gegenüber dem teuersten rund 46 Prozent Gebühren sparen (konkret: 15,35 Euro).

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bedingungslos kostenlose Girokonten und Depots sind auch bei Direktbanken keine Selbstverständlichkeit mehr. Und auch bei Angeboten wie Ratenkrediten oder dem Wertpapierhandel lohnt sich ein genauer Vergleich.“

Service bleibt Schwachpunkt

Der Service erreicht insgesamt nur ein befriedigendes Niveau. Lediglich zwei Institute überzeugen mit guter bis sehr guter Kundenorientierung. Am besten schneiden die Internetauftritte ab – sie sind meist informativ und nutzerfreundlich. Beim persönlichen Kontakt zeigen sich hingegen Schwächen, insbesondere per E-Mail: Lange Wartezeiten, unvollständige und unpersönliche Antworten sind keine Ausnahme.

Das Ranking

1. Platz: Comdirect erzielt als einziger Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“ und setzt damit den Maßstab. Über alle getesteten Kontaktkanäle – ob am Telefon, per E-Mail oder via Chat – liefert der Anbieter den besten Service. Besonders am Telefon überzeugt Comdirect mit individuellen Auskünften, die sich eng am Anliegen der Anrufenden orientieren. Auch bei der Konditionenanalyse erreicht das Institut ein Top-3-Ergebnis.

Geschäftsführung:

Bianca Möller

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

2. Platz: DKB (Qualitätsurteil: „gut“) sichert sich Rang zwei. Besonders bei der Konditionenanalyse überzeugt die Bank mit dem insgesamt besten Ergebnis; bei drei von sechs geprüften Produkten bietet sie die attraktivsten Konditionen. Zudem zeigt sich die DKB beim Thema Sicherheit stark, etwa durch moderne Legitimationsverfahren wie App-PIN oder biometrische Verfahren über die eigene App.

3. Platz: Consorsbank erreicht ebenfalls ein gutes Qualitätsurteil. In der Konditionenanalyse schneidet sie durchweg überzeugend ab und platziert sich mit den getesteten Produkten jeweils unter den Top 3. Beim E-Mail-Kontakt liefert die Bank zudem die kürzeste Bearbeitungszeit.

Direktbanken Brokerage: Auch in der Brokerage-Sonderauswertung geht der Testsieg an die Comdirect (Qualitätsurteil: „gut“), die vor allem mit dem besten Service und vergleichsweise attraktiven Konditionen punktet. Auf den Plätzen zwei und drei folgen die Norisbank und die DKB, die beide ebenfalls gut abschneiden.

Weitere Finanzinstitute im Test (alphabetisch): 1822direkt, ING und Volkswagen Financial Services.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Direktbanken, die über Brokerage als Teil eines breiten Produktportfolios anbieten. Die Messung der Servicequalität erfolgte durch je zehn Telefon- und zehn E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie eine detaillierte Analyse der Websites. Insgesamt flossen 217 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Die Konditionenanalyse umfasste die Produktbereiche Zahlungsverkehr, Brokerage, Tagesgeld, Festgeld, Ratenkredit und Baufinanzierung. Gegenstand der Analyse der Sicherheit im Internet waren angebotene Legitimationsverfahren, zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen, Sicherheitsgarantien der Banken sowie die Informationen zur Sicherheit. Die Datenerhebung in den Bereichen Konditionen und Sicherheit erfolgte über offizielle Unternehmensanfragen (Datenstand: 07.02.2025). 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
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.