

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Robo-Advisors 2026

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

Analyse zeichnet positives Bild: Top-Ergebnisse für Robo-Advisors von Banken und Fintechs

Hamburg, 09.10.2026 – Geldanlage ohne klassische Vermögensberatung? Robo-Advisors bieten genau das. Die Plattformen ermöglichen eine automatisierte Geldanlage mithilfe von Algorithmen sowie persönlicher Angaben wie Risikobereitschaft und Anlageziel. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) analysiert, welche der gängigen Plattformen eine möglichst effiziente und nutzerfreundliche Geldanlage ermöglichen (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Branche mit sehr gutem Kundenerlebnis

- **Gesamtniveau:** Die Robo-Advisors erzielen ein sehr gutes Gesamtergebnis. Dabei schneiden die Plattformen der Banken mit 85,3 Punkten leicht besser ab als die der Fintechs mit 84,3 Punkten. Bis auf einen Anbieter erreichen alle das Qualitätsurteil „sehr gut“.
- **Information und Einstieg:** Dieser Teilbereich weist mit 86,3 Punkten den höchsten Durchschnittswert auf. Die Testerinnen und Tester bewerten die umfangreichen Websites, auf denen Informationen zu Produkten und Funktionsweise leicht zugänglich sind, sehr positiv.
- **Nutzungserlebnis:** Nutzerinnen und Nutzer fanden sich auf den Plattformen gut zurecht und beurteilen die Robo-Advisors insgesamt als kompetent, serviceorientiert und vertrauenswürdig.

Bedarfsanalyse mit Optimierungspotenzial

Kleinere Abstriche ergeben sich bei der Abfrage der persönlichen Anlageziele. Diese hätten teilweise umfangreicher ausfallen können, insbesondere bei komplexen finanziellen Situationen.

Zudem erweisen sich die Kontaktmöglichkeiten der meisten Anbieter als zu eingeschränkt, wenn Beratungsbedarf besteht und geschultes Bankpersonal gefragt ist.

„In nur einem Drittel der Fälle stellen Anbieter von Robo-Advisors eine Möglichkeit zur direkten Nachrichtenübermittlung zur Verfügung. Dabei wäre das ein idealer Kontaktkanal für die digitalaffine Nutzergruppe. Zudem fehlte häufig ein Rückrufservice, der bei schwieriger telefonischer Erreichbarkeit gerade für erklärungsbedürftige Finanzprodukte durchaus hilfreich wäre. Verbesserungen im Service können die Kundenbindung deutlich steigern“, rät Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ.

Die drei servicebesten Robo-Advisors von Banken

1. Cominvest (Comdirect), Qualitätsurteil: „sehr gut“

- Platz 1 in den Teilbereichen „Internetauftritt“ sowie „Information und Einstieg“ mit deutlichem Punktevorsprung.

- Besonders guter Internetauftritt mit den meisten speziellen und allgemeinen Informationen, etwa einem FAQ-Bereich und Angaben zu Gebühren direkt auf der Startseite.
- Der Einstiegsprozess wird von Nutzerinnen und Nutzern als sehr seriös und vertrauenerweckend bewertet.

2. Bevestor (Deka Bank), Qualitätsurteil: „sehr gut“

- Rang 2 im Teilbereich „Nutzungserlebnis“ durch einen kundenfreundlichen Prozess und angemessenen Informationsumfang zur vorgeschlagenen Anlage.
- Sehr guter Internetauftritt dank umfassender Kontaktinformationen, darunter eine zugängliche E-Mail-Adresse außerhalb des Impressums und der AGB.

3. Visualvest (Union Investment Service Bank), Qualitätsurteil: „sehr gut“

- Sehr guter Wert im Teilbereich „Information und Einstieg“ dank einer intuitiven Website und leicht zugänglicher Produktinformationen.
- Überdurchschnittliches Nutzungserlebnis mit einem durchgehend problemlosen Ablauf, bei dem jederzeit ersichtlich war, welche Schritte notwendig sind.

Weitere Robo-Advisors von Banken (alphabetisch): Fintego (FNZ Bank), GLS Invest Digital (GLS Bank), Quirion (Quirin Privatbank) und Solidvest (DJE Kapital).

Die besten Robo-Advisors von Fintechs

1. Grownuey, Qualitätsurteil: „sehr gut“

- Bester Internetauftritt unter den Fintechs mit umfangreichen speziellen Informationen und Kontaktdaten, darunter ein Rückrufservice.
- Sehr gutes Ergebnis im Bereich „Information und Einstieg“ dank der technisch einwandfreien Funktionalität der Website und des seriösen Gesamteindrucks.
- Der Einstiegsprozess wird von Nutzerinnen und Nutzern als sehr seriös und vertrauenerweckend bewertet.

2. Ginmon, Qualitätsurteil: „sehr gut“

- Spitzenplatz im Teilbereich „Information und Einstieg“, unter anderem aufgrund der sehr übersichtlich und kundenfreundlich gestalteten Website.
- Der positive Einstieg und die umfangreichen Informationen zur vorgeschlagenen Anlage führen zu einem sehr guten Nutzungserlebnis.

3. Evergreen, Qualitätsurteil: „sehr gut“

- Bestes Nutzungserlebnis unter den Fintechs, da der Prozess als sehr schnell und komfortabel bewertet wird.
- Rang zwei im Teilbereich „Information und Einstieg“ aufgrund der umfangreichen Informationen.

Weitere Robo-Advisors von Fintechs (alphabetisch): Oskar und Whitebox.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte von Juni bis August 2026 insgesamt zwölf Robo-Advisors in zwei unterschiedlichen Stichproben:

sieben von Banken und fünf von Fintechs. Die Untersuchung konzentrierte sich auf die Customer Experience und erfolgte mithilfe von Mystery-Tests mit geschulten Testpersonen. Zum Einsatz kamen:

- zwölf Analysen der Internetauftritte (eine je Anbieter),
- 36 Analysen der Kundenerlebnisse bei der Information über das Produkt und beim Einstieg in das Produkt (drei je Anbieter) sowie
- 108 Analysen der Kundenerlebnisse bei der Produktnutzung (neun je Anbieter).

Insgesamt flossen 156 Servicekontakte in die Auswertung ein, also 13 je Anbieter. Im Fokus standen die Bereiche Internetauftritt, Information und Einstieg sowie Nutzungserlebnis.

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

Pressekontakt:

Jasmin Deiter
Projektmanagerin Kommunikation & Marktforschung
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: j.deiter@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.