

## PRESSEMITTEILUNG

### **Studie: Direktbanken / Direktbanken Brokerage 2023**

**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 – Serviceleistung mit Defiziten – Comdirect auf Platz eins; ING bei Brokerage top**

**Hamburg, 28.04.2023** – Girokonto, Geldanlage, Ratenkredit, Baufinanzierung und Brokerage: Direktbanken bieten Verbraucherinnen und Verbrauchern eine breite Palette an Finanzprodukten – und diese oft zu günstigeren Konditionen als Filialbanken. Der Service ist im Gegenzug häufig nicht überzeugend, wie eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat sieben Direktbanken getestet.

Die untersuchten Direktbanken erzielen im Schnitt ein gutes Gesamtergebnis und zeigen sich damit gegenüber der Vorstudie besser aufgestellt (aktuell: 70,0 Punkte, 2021: 69,1 Punkte). Positiv schneidet die Branche sowohl bei den Konditionen als auch beim Aspekt Sicherheit, etwa in puncto Legitimationsverfahren, ab. Ein deutliches Verbesserungspotenzial deckt die Studie jedoch beim Service auf.

#### **Bei Konditionen lohnt der Detailblick**

In vielen Produktbereichen erscheinen die Konditionen attraktiv: Kostenfreie Girokonten, Depots ohne Grundgebühr und Sondertilgungsmöglichkeiten bei Ratenkrediten zählen bei fast allen Direktbanken zum Standard. Bei genauerer Betrachtung werden die Unterschiede sichtbar. So sind Konten und Depots oft nicht bedingungslos grundgebührenfrei, sondern an Voraussetzungen geknüpft, wie ein monatlicher Geldeingang in bestimmter Mindesthöhe bzw. ein Orderminimum pro Quartal. Weiteres Beispiel: Auch die Sollzinsen variieren deutlich und liegen etwa bei genehmigten Girokonto-Überziehungen („Dispo“) in einer Spanne zwischen 8,99 und 11,35 Prozent. Beim Brokerage fallen große Diskrepanzen bei den Ordergebühren auf: Kundinnen und Kunden der günstigsten Direktbank können gegenüber anderen Finanzinstituten hier bis zu zwei Drittel der Kosten sparen.

#### **Hotline-Service enttäuscht**

Einen im Mittel guten Service – am Telefon, per E-Mail und im Internet – leisten lediglich zwei Direktbanken; insgesamt schneidet die Branche befriedigend ab. Erwartungsgemäß gut schneidet einzig der Online-Service ab: Die Websites der Direktbanken überzeugen mehrheitlich mit Bedienungsfreundlichkeit und vor allem einem hohen Informationswert. Der Service per E-Mail ist im Schnitt befriedigend; die größten Defizite zeigen sich an den Hotlines: Lange Wartezeiten und oft unvollständige sowie wenig individuelle Informationen sind hier symptomatisch.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Auch bei Direktbanken sind bedingungslos kostenlose Girokonten und Depots inzwischen nicht mehr die Regel. Und auch in den Produktbereichen wie Ratenkredit und Baufinanzierung ist ein Vergleich immer lohnenswert.“

#### **Die besten Direktbanken**

Testsieger der Studie ist Comdirect mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Commerzbank-Marke bietet den insgesamt besten Service: Dafür sorgen der ausgesprochen gute Online-Service und die zuverlässige E-Mail-Bearbeitung.

#### **Geschäftsführung:**

Markus Hamer

#### **Beirat:**

Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt

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

#### **Persönlich haftende**

#### **Gesellschafterin:**

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Der Internetauftritt überzeugt in puncto Informationsgehalt und Usability. Anfragen per E-Mail beantworten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zügig, fachkundig und freundlich. Auch der telefonische Service ist der beste aller getesteten Direktbanken; Beratungskompetenz und Freundlichkeit prägen auch hier das Bild. Bei den Konditionen überzeugen vor allem die Bereiche Zahlungsverkehr und Baufinanzierung.

Rang zwei nimmt die 1822direkt (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Beim insgesamt guten Service ist besonders die E-Mail-Bearbeitung sehr überzeugend: Die Mitarbeitenden beantworten Anfragen ausgesprochen schnell, individuell und vollständig. In der Konditionenanalyse belegt die 1822direkt im Bereich Zahlungsverkehr den dritten Platz. Zudem bietet sie mit die meisten als sehr sicher eingestuften Legitimationsverfahren.

Den dritten Rang belegt die ING, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. In der Konditionenanalyse platziert sich das Unternehmen im Teilbereich Baufinanzierung auf Platz eins. Ein sehr gutes Resultat erzielt die ING in puncto Sicherheit im Internet, etwa im Hinblick auf die angebotenen, sicheren Legitimationsverfahren sowie den Sicherheitsgarantien.

Auch den Testsieg in der Sonderauswertung Brokerage der Direktbanken sichert sich die ING (Qualitätsurteil: „gut“), die mit vergleichsweise attraktiven Konditionen, dem drittbesten Service und sehr hohen Sicherheitsstandards punktet. Die Plätze zwei und drei belegen hier Comdirect, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis, vor der 1822direkt.

Weitere Finanzinstitute im Test (alphabetisch): Consorsbank, DKB Deutsche Kreditbank, Norisbank und Volkswagen Financial Services.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Direktbanken, die über Brokerage als einen Bestandteil eines breiten Produktportfolios verfügten. Die Messung der Servicequalität erfolgte mittels je zehn Telefon- und zehn E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie je einer detaillierten Analyse der Websites. Es 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: 10.02.2023). 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  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: [info@disq.de](mailto:info@disq.de)  
[www.disq.de](http://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.