



# In guten Händen

Die Deutsche Kreditbank (DKB) ganz oben auf dem Siegestreppchen zu sehen, ist für Sportfreunde kein überraschender Anblick. Als Sponsor ist die Bank mit von der Partie, wenn Anni Friesinger im Eisschnelllauf gewinnt, Lena Schöneborn im Fünfkampf oder die deutsche Männer-Nationalmannschaft im Handball auftrumpft.

Eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag der WirtschaftsWoche hat dem Kreditinstitut nun einen Titel eingebracht, für den es sich selbst anstrengen musste: Die DKB ist Deutschlands beste Direktbank 2009.

Vor Cortal Consors und der Comdirect Bank sichert sie sich den Testsieg (siehe Ta-

belle). Vor allem dank guter Konditionen: So erhalten DKB-Kunden aktuell (Stichtag 1. April) zum Beispiel 2,55 Prozent auf ihr Tagesgeld, mehr als bei vielen anderen Direktbanken. Auch bei Ratenkrediten zählten die DKB-Angebote stets zu den besten Drei im Test.

Insgesamt untersuchte das DISQ zehn Banken aus Kundensicht. Der Haupttest richtet sich an einen breiten Kundenkreis und nimmt die gesamte Angebotspalette einer Direktbank unter die Lupe. Mit Test-E-Mails und -anrufen stellten die Prüfer auch Service und Beratung der Banken auf die Probe. In einer zweiten Studie testeten sie, bei welcher Direktbank Kunden, die nur mit Wertpapieren

handeln wollen, am besten aufgehoben sind.

In dieser Kategorie der Online-Broker scheidet die Postbank am besten ab. Die DKB erzielt den zweiten Platz. Genau wie Cortal Consors, Dritter der besten Online-Broker, überzeugt sie damit in beiden Kategorien, sowohl im breiter gefassten Geschäft einer Direktbank als auch im Spezialbereich als Online-Broker.

Das Thema Einlagensicherheit spielt bei der Studie keine Rolle. Doch das Geld der Kunden ist bei den getesteten Direktbanken bestmöglich geschützt: Sie sind alle Mitglied eines deutschen Einlagensicherungssystems. Auch die von Bundeskanzlerin Angela Merkel ausgesprochene Gut-habengarantie gilt für sie.

**Lockangeboten** mit begrenzter Laufzeit oder hohen Zinsen, die aber nur an Neukunden gezahlt werden, schenken die unabhängigen Prüfer des DISQ in beiden Tests keine Aufmerksamkeit. Ein Vier-Prozent-Angebot der ING-DiBa etwa, das aber nur für neu angelegtes Geld und nur bis Ende April gilt, blieb außen vor. Genauso erging es einem aktuellen Sechs-Prozent-Angebot der DAB Bank, das nur für Kunden gilt, die gleichzeitig ein Tausende Euro schweres Aktiendepot zur DAB bringen oder besonders viel handeln. So soll sichergestellt werden, dass die Testsieger nicht nur kurzfristig oder nur für Neukunden, sondern möglichst dauerhaft attraktiv sind.

Niedrige Gebühren oder hohe Zinsen reichen dafür nicht. Die Zeiten, in denen Kunden die Direktbanken nur für Überweisungen und den Aktienkauf nutzten, sind vorbei. Heute bieten die meisten Institute auch komplexere Finanzdienstleistungen an, wie Kredite und Baufinanzierungen. Sie müssen ihre Kunden auch gut beraten und betreuen und auf Datensicherheit achten.

Für das Testergebnis der breit gefassten Direktbanken sind diese drei Aspekte deshalb entscheidend: Die Konditionen bei Geldanlagen, Wertpapierhandel, Krediten, Baufinanzierung und Zahlungsverkehr fließen zur Hälfte ein. Die Servicequalität macht 40 Prozent, die Sicherheit im Internet zehn Prozent des Endergebnisses aus.

**Konditionen hü, Service pfül**, heißt es etwa bei der Netbank. Sie bietet den Kunden zwar die besten Konditionen und die höchste Sicherheit im Internet unter allen Direktbanken. Trotzdem landet die Bank im Gesamtest nur auf dem vierten Platz. Der mangelhafte Service vermiest ihr

das Gesamtergebnis. So können sich die Kunden der Netbank – anders als bei allen anderen Direktbanken im Test – nicht telefonisch beraten lassen. Alleine durch dieses Manko geht der Direktbank die Hälfte der möglichen Servicepunkte verloren.

Ähnliche Ausfälle zeigte auch die DAB. Sie beantwortete nur zwei von zehn per E-Mail gestellten Testanfragen innerhalb einer Frist von fünf Tagen. Zu wenig, um bei der E-Mail-Betreuung bewertet zu werden. Aber auch am Telefon überzeugten die DAB-Berater nicht. So war ein Mitarbeiter scheinbar schon mit den Grundzügen eines Girokontos überfordert. „Ja, das ist ein normales Girokonto, bei dem Sie eine normale EC-Karte und 'ne Dings-Karte beantragen können“, erklärte er zum Beispiel einem der Testanrufer.

Anders als die Netbank scheidet die DAB aber nicht nur beim Service, sondern in allen Testkategorien schlecht ab. Bei den Konditionen landet sie auf dem drittzehnten, beim Service und der Sicherheit auf dem vorletzten Platz. Im Ergebnis bringt ihr das den letzten Platz im Direktbanken-Test ein. Das liegt zum einen daran, dass einige Angebote der DAB schlecht bewertet wurden, zum Beispiel die Gebühren im Wertpapierhandel und die Kompetenz der Telefonberater, wo die DAB jeweils Vorletzte wurde. Ein Grund ist aber auch die abgespeckte Angebotspalette: Die DAB bietet kein eigenständiges Tagesgeld, keine Ratenkredite und keine Baufinanzierungen an – und kann bei diesen Angeboten somit keine Punkte sammeln.

Ausrutscher in der telefonischen Beratung gab es aber auch bei Direktbanken mit gutem Service. Etwa bei der Comdirect, der Direktbank mit dem zweitbesten Service nach der ING-DiBa. Ein Comdirect-Mitarbeiter blieb bei seiner Antwort auf eine Frage zur Baufinanzierung besonders kryptisch: „Ich bin leider nicht aus der Abteilung. Sie sind im Überlauf gelandet.“

**Die besten Online-Broker** schauten sich die Tester des DISQ in der zweiten Studie an. Für Kunden von Online-Brokern, die vor allem mit Wertpapieren handeln wollen, ist die Höhe der Handelsgebühren besonders wichtig. Schließlich können hohe Kauf- und Verkaufsgebühren einen Spekulationsgewinn schnell aufzehren – oder er-

## Ausgezeichnet

Bei diesen Direktbanken sind Kunden gut aufgehoben. Die Testsieger bieten nicht nur niedrige Gebühren, sondern auch guten Service und hohe Sicherheit. Beste Direktbank ist die Deutsche Kreditbank (DKB), die Postbank gewinnt in der Klasse der Online-Broker.

	Gesamtergebnis <sup>1,2</sup>	Konditionen <sup>3</sup>	Service <sup>4</sup>	Sicherheit im Internet <sup>5</sup>
<b>Die besten Direktbanken</b>				
1. Deutsche Kreditbank (DKB)	67,9	66,0 (Rang 2)	69,3 (Rang 5)	72 (Rang 6)
2. Cortal Consors	64,4	53,0 (Rang 3)	76,3 (Rang 3)	74 (Rang 3)
3. Comdirect Bank	61,4	47,6 (Rang 6)	77,1 (Rang 2)	67 (Rang 7)
4. Netbank	60,3	74,1 (Rang 1)	34,8 (Rang 10)	93 (Rang 1)
5. ING-DiBa	59,0	41,1 (Rang 7)	84,2 (Rang 1)	48 (Rang 8)
<b>Die besten Online-Broker</b>				
1. Postbank	68,7	69,5 (Rang 1)	65,3 (Rang 7)	74 (Rang 3)
2. Deutsche Kreditbank (DKB)	68,1	66,8 (Rang 2)	69,3 (Rang 5)	72 (Rang 6)
3. Cortal Consors	67,3	61,6 (Rang 3)	76,3 (Rang 3)	74 (Rang 3)
4. Maxblue	61,6	55,6 (Rang 6)	67,0 (Rang 6)	81 (Rang 2)
5. ING-DiBa	60,8	51,2 (Rang 6)	84,2 (Rang 1)	48 (Rang 8)

<sup>1</sup> In Punkten (von maximal 100 Punkten); in Klammern die jeweilige Platzierung unter den zehn getesteten Direktbanken beziehungsweise Online-Brokern.  
<sup>2</sup> Das Gesamtergebnis der besten Direktbanken setzt sich zusammen aus der Bewertung der Konditionen (50%), des Service (40%) und der Sicherheit im Internet (10%).  
<sup>3</sup> Das Gesamtergebnis der besten Online-Broker setzt sich zusammen aus der Bewertung der Handelskonditionen (60%), des Service (30%) und der Sicherheit im Internet (10%).  
 Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag der WirtschaftsWoche

nen Verlust noch schmerzhafter machen. Ein Mindestmaß an Service ist zwar Grundvoraussetzung, doch intensive Beratung und Betreuung spielt bei den Online-Brokern nur eine untergeordnete Rolle. Im Test der Online-Broker machen die Konditionen im Wertpapierhandel daher 60 Prozent des Endergebnisses aus. Geprüft wurden die Kosten im Aktienhandel per Telefon und Internet, die Depotgebühren, die Möglichkeit des Optionspapierhandels und Sparplan-Angebote für Zertifikate und Aktienfonds. Service (30 Prozent) und Sicherheit im Internet (zehn Prozent) spielen für das Endergebnis der Online-Broker hingegen eine geringere Rolle.

**Trotz des harten Wettbewerbs** unter den Online-Brokern gibt es große Unterschiede bei den Gebühren im Wertpapierhandel. Wer per Internet für 1000 Euro eine Aktie im Xetra-Handel kauft, zahlt bei der Postbank mit 6,66 Euro am wenigsten. Bei der 1822 Direkt müssen Kunden mit Gebühren von 12,50 Euro fast das Doppelte berapen. Auch per Telefon ist die gleiche Order bei der Postbank am günstigsten (9,95 Euro) und bei der 1822 Direkt am teuersten (20,50 Euro).

Bei besonders hohen Auftragssummen schieben sich andere Anbieter nach vorn: So fallen für eine Internet-Order über 10 000 Euro bei der DKB und der Netbank mit zehn Euro am wenigsten Gebühren an. Die DAB berechnet in diesem Fall mit 31,45 Euro am meisten. Spezialanbieter wie die Online-Broker der Sparkassen, S Broker, und der Deutschen Bank, Maxblue, haben nur mittelmäßige Konditionen im Wertpapierhandel – obwohl sie keine breit aufgestellten Direktbanken sind, sondern sich genau auf dieses Geschäft spezialisiert haben.

Für Kunden der Online-Broker sind auch die Informationsangebote auf den Internet-Seiten der Direktbanken interessant. Je nach Anbieter können sie dort Aktienkurse, Chartanalysen oder Unternehmensnachrichten finden. Besonders gut kamen die Internet-Auftritte von ING-DiBa und Comdirect bei den Testern an. Sie bieten den Kunden einige Extras und sind zudem übersichtlich und gut verständlich. Während bei Comdirect viele Funktionen nur von Kunden genutzt werden können, bietet ING-DiBa eine Finanzanalyse samt Anlagevorschlägen auch für Nichtkunden an.

Der Testsieger DKB zeigt im Internet-Testwächen. So bewerteten die Tester die spartanisch wirkende DKB-Web-Seite am schlechtesten. Wenn die DKB noch häufiger auf dem Siegestreppchen stehen will, sollte sie daran arbeiten.

## Testverlierer DAB Bank beantwortete nur zwei von zehn E-Mail-Anfragen