



GRÖSSTER
BANKENTEST
DEUTSCHLANDS
**BESTE
BANK** €

Wachablösung

Bei **Deutschlands größtem Bankentest** haben 130 000 Kontoinhaber teilgenommen. Ergebnis: veränderte Kundenbedürfnisse – und eine neue „Beste Bank“ VON ULRICH LOHRER

War da was? In den vergangenen beiden Finanzkrisenjahren wollten Bankkunden vor allem Sicherheit und faire Beratung. Angesichts staatlicher Rettungsaktionen für Banken fragten sich viele: „Wann muss mein Institut gestützt werden?“ Wertlos gewordene Zertifikate trieben nicht nur die sogenannten Lehman-Omas auf die Straße. Die Politik gelobte, den Bankern genauer auf die Finger zu schauen.

Inzwischen hat sich die Aufregung gelegt. Für Bankkunden zählt wieder vor

allem der Preis. Aus Inflationsangst sind hohe Sparzinsen, niedrige Baugeldkonditionen und geringe Gebühren gefragt. Dies sind drei wichtige Kriterien, wenn es darum geht, ob Bankkunden zufrieden mit ihrem Institut sind oder nicht. Und die Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Teil des großen Euro-Bankentests, der größten Umfrage im Bereich des deutschen Finanzwesens. Dieses Jahr haben rund 130 000 Kontoinhaber teilgenommen.

Von den mit ihrer Bank unzufrie-

denen Umfrageteilnehmern klagen 41,5 Prozent über hohe Gebühren und niedrige Zinsen. Über schlechte Beratung ärgert sich nur jeder Zehnte. Im vergangenen Jahr waren es noch ein Viertel der Befragten, 2009 sogar jeder Dritte. Dagegen erregten dürftige Zinsen und hohe Kosten damals – und eben anders als heute – kaum jemanden.

Im Umkehrschluss heißt das: Banken mit relativ hohen Zinsen und geringen Gebühren stehen bei den Kunden hoch im Kurs. Entsprechend fiel das wichtigs-

te Ergebnis des Euro-Bankentests aus: Nach der Auswertung durch das Analysehaus S.W.I. Finance ist die Comdirect Bank die „Beste Bank 2011“ - und löste den Vorjahressieger ING-DiBa ab. „Die Comdirect Bank konnte sich letztlich durch die großen Zinsunterschiede in den Bereichen Baufinanzierung und Festgeld einen Vorteil sichern“, sagt Thomas Jahn von S.W.I. Finance. Insgesamt hat das Hamburger Analysehaus 50 Banken getestet. Darunter waren neben überregionalen Instituten auch Sparkassen, Volksbanken, PSD Banken und Sparda-Banken. In den einzelnen Bereichen zeigten die Geldhäuser unterschiedliche Stärken und Schwächen (siehe Tabellen).

Im Kerngeschäft, dem Zahlungsverkehr über das Girokonto, waren die Preisunterschiede besonders groß. Bei Girokonten, die über eine Filiale geführt werden, lagen die Gebühren zwischen „kostenlos“ und fast 120 Euro pro Jahr - so viel lässt sich die Deutsche Bank ihr Girokonto kosten. Beim Online-Girokonto ist die HypoVereinsbank mit 84 Euro am teuersten. Dieser Preis gilt aber nicht für jeden. Kunden, die pro Monat mindestens 25 Euro ansparen, zahlen nichts. Immerhin bieten von den 17 Banken, deren Girokonto getestet werden konnte, über zwei Drittel ein kostenfreies Girokonto an. Im Onlinebereich sind sogar 90 Prozent der getesteten Offerten kostenfrei. Bei den besten Girokonten sind nicht nur die Kosten für den Zahlungsverkehr entscheidend, sondern auch die Haben-, Soll- und Überziehungszinsen sowie die Gebühren für Kreditkarten.

Beim Tagesgeld, bei dem die Offerten für drei Anlagebeträge (3000, 25000 und 60000 Euro) verglichen wurden, bot die Bank of Scotland das lukrativste Angebot. Beim Festgeld und den Sparbriefen mit Anlagefristen von drei Monaten bis fünf Jahren boten meist auf dieses Segment spezialisierte Häuser wie NIBC Direct, Mercedes-Benz Bank, Santander Consumer Bank und Demir-Halk Bank die besten Leistungen. Aus dem Lager der Vollbanken

ING-DiBa – bei den Kunden ganz vorn

Beliebteste Bank ist laut den 130 000 Umfrageteilnehmern die ING-DiBa. Bei der Bewertung zählten neben der Zufriedenheit mit den Konditionen auch Kriterien wie der Umgang mit Kundenbeschwerden. hm

Rang	Punkte*	
1	90,9	ING-DiBa
2	90,8	PSD Bank Berlin-Brandenburg
3	90,7	PSD Bank Braunschweig
4	90,1	PSD Bank Rhein-Ruhr
5	89,5	PSD Bank Nürnberg
6	89,0	PSD Bank Köln
7	88,8	PSD Bank Westfalen-Lippe
8	88,5	GLS Bank
9	88,3	PSD Bank Hessen-Thüringen
10	87,8	PSD Bank München
11	86,0	Ethikbank
12	85,8	Sparda-Bank Ostbayern
13	83,3	PSD Bank Nord
14	80,0	Sparda-Bank Südwest
15	79,9	Mercedes-Benz Bank
16	75,9	Deutsche Kreditbank
17	75,6	Sparda-Bank Augsburg
18	74,0	Sparda-Bank München
19	73,5	Comdirect Bank
20	71,6	Sparda-Bank Baden-Württemberg
⋮		
52	23,1	Sparkasse Köln-Bonn
53	21,0	Hamburger Sparkasse
54	12,8	Targobank

Quelle: S.W.I. Finance, Euro

euro

belegten hier nur die Targobank und Comdirect vordere Plätze. Im Wertpapierhandel eroberte der Onlinebroker Flatex den ersten Rang. Grund dafür sind geringe Kosten für Aktienorders, vor allem für Orderaufträge mit Beträgen von 3000 und 10000 Euro. Auf dem zweiten Platz landet die

Comdirect. Die Commerzbank-Tochter glänzt mit ihrer großen Auswahl an Fonds mit und ohne reduziertem Ausgabeaufschlag. Die drittplatzierte Deutsche Bank punktet mit ihrem Broker Maxblue vor allem bei Orders über 1000 und 3000 Euro. Große Unterschiede gab es auch bei der

Kreditvergabe. Bei der Baufinanzierung wurden die Konditionen dreier Modellfälle mit Zinsbindungsfristen von fünf, zehn und 15 Jahren verglichen. Die günstigsten Konditionen in den Test-szenarien bot die Interhyp und die mit ihr kooperierenden Institute Comdirect und Cortal Consors.

Topkonditionen bei Ratenkrediten vergeben vor allem der Kreditvermittler Dr. Klein und die Sparda-Bank West. Dass dennoch ING-DiBa, die Deutsche Kreditbank und die PSD Bank Rhein-Ruhr die Spitzenplätze im Ratenkredit-Test belegen, liegt daran, dass diese Banken bonitätsunabhängige Ratenkredite anbieten.

Vergibt eine Bank ihre Kredite nach der Bonität des Kunden und legte die Kriterien dafür nicht offen, gab es einen Punktabzug. Zudem achteten die Tester auf die Flexibilität der Verträge: Unter welchen Bedingungen erlaubt die Bank Sondertilgungen? Wie reagiert sie, wenn der Kunde seinen Kredit frühzeitig zurückzahlt? Und sind die Tilgungsraten variabel?

Bei der Umfrage dominieren die Kunden von Direktbanken. Sie sind preissensibel und informieren sich regelmäßig. Zwei Drittel der Befragten haben zwei bis drei Bankverbindungen. Filialbankkunden stehen für einen Gegentrend: Für sie ist offenbar die Leistung der Bankberater wichtiger als die reinen Produktkonditionen. Wer fair behandelt und kompetent beraten wird, bleibt seiner Bank treu - auch wenn die Konditionen zu wünschen übrig lassen.

Diese Strategie scheint vor allem die Deutsche Bank zu verfolgen, die ihren Kunden oft hohe Kosten abverlangt, im Beratungstest vor Ort aber den ersten Platz belegt. Aus Sicht der Kunden punkteten bei der Beratung auch ethisch-ökologische Institute wie die Ethikbank oder die GLS Bank.

Insgesamt aber waren die von Euro und S.W.I. Finance geführten Testgespräche enttäuschend. Häufig interessierte den Berater das Anliegen des Kunden wenig. Auch Selbstverständliches wie die Übergabe von Unterlagen scheiterte - zum Teil wegen technischer Probleme, oft wurde es auch einfach vergessen.

Bei der Santander Consumer Bank in Köln störten ständig andere Bankmitar-

Regionalbanken Die Besten vor Ort

Nicht jede Bank ist bundesweit tätig. Trotzdem können ihre Dienstleistungen und Produkte sich durchaus mit den Banken messen, die deutschlandweit vertreten sind.

Bei der Kundenumfrage nach der beliebtesten Bank finden sich acht PSD Banken unter den ersten zehn. Die Sparda-Banken sind den PSD-Banken in puncto Beliebtheit auf den Fersen. Diese beiden Bankengruppen haben es offenbar geschafft, regionale Verbundenheit mit guten Konditionen zu verknüpfen und so auch Kunden, die auf den Preis achten, zu locken.

Neben der Umfrage wurden auch einige Regionalbanken im Rahmen des Bankentests bewertet. Die Ergebnisse der besten regionalen Geldhäuser finden Sie in der Tabelle rechts. Die Frankfurter Volksbank und die Sparkasse Köln-Bonn schafften es in der Wertung des besten Service des Bankentests unter die besten zehn.

Beliebteste Regionalbanken nach Bundesländern. Einige sind nicht dabei, da zu wenige Teilnehmer die örtliche Bank bewertet haben.

Bundesland	Regionalbank	Punkte
Baden-Württ.	Sparda-Bank Baden-Württ.	71,6
Bayern	PSD Bank Nürnberg	89,5
Bayern	PSD Bank München	87,8
Berlin	PSD Bank Berlin-Brandenb.	90,8
Brandenburg	PSD Bank Berlin-Brandenb.	90,8
Bremen	PSD Bank Nord	83,3
Hamburg	PSD Bank Nord	83,3
Hessen	PSD Bank Hessen-Thüringen	88,3
Niedersachsen	PSD Bank Braunschweig	90,7
NRW	PSD Bank Rhein-Ruhr	90,1
Saarland	Sparda-Bank Südwest	80,0
Sachsen	PSD Bank Nürnberg	89,5

Quelle: Euro

Regionalbanken mit dem besten Service (aus dem Bankentest)

Regionalbank	Rang ¹	Punkte
Frankfurter Volksbank	6	78,2
Sparkasse Köln-Bonn	10	75,7
Hamburger Sparkasse	12	75,0
Kreissparkasse Köln	16	72,3
PSD Bank Nürnberg	20	70,3

¹unter 50 Banken aus dem Bundesgebiet; Quelle: Euro

beiter die Beratung. In einer Filiale in Hamburg fand die Kreditberatung, bei der auch sensible persönliche Daten erläutert wurden, in Hörweite der Wartezone statt. Bei der Filialberatung wurde die Santander Consumer Bank demzu-

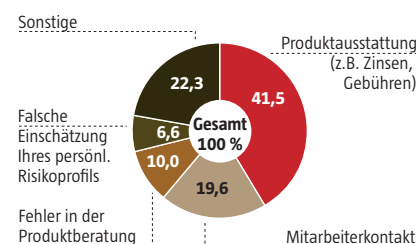
folge auch Tabellenletzter.

Doch auch die Telefonberater einiger Direktbanken leisteten sich grobe Schnitzer: Auf die Frage nach den Sicherheitsstandards beim Onlinebanking erhielt der Testanrufer bei der Volkswagen Bank direct zum Beispiel folgende Antwort. „Ich sag mal so, wenn ich jetzt Ihre Daten hätte, könnte ich Ihnen einen Streich spielen und das ganze Geld vom Tagesgeld- auf das Girokonto überweisen.“

Und auch die Argumentation bei der Telefonauskunft der Mercedes-Benz Bank erzeugte Stirnrunzeln beim Anrufer. „Da brauchen Sie sich keine Sorgen zu machen“, versicherte der Telefonberater. Und begründete: „Ich habe den Eindruck, dass die bösen Buben uninteressiert sind, bei uns irgendetwas zu unternehmen.“

Kritikpunkte der Kunden Falsche Beratung monieren nur zehn Prozent. 2010 waren es noch 23,3 Prozent.

Gründe für Unzufriedenheit in %



Quelle: S.W.I. Finance, Euro

Die Testkriterien So wurde gewertet

Die „Beste Bank 2011“ ermittelt sich aus dem Durchschnittswert aller getesteten Banken und Bereiche. In diesem Fall ist die Comdirect Bank als „Beste Direktbank 2011“ mit einem Durchschnittsrang von 2,6 auch die „Beste Bank“. Vordere Plätze belegte die Comdirect Bank im Wertpapierhandel und in der Baufinanzierung. Sie erreichte außerdem einen besseren Rang als die „Beste Filialbank 2011“ - die HypoVereinsbank.

Für den Test wurden von Januar bis März 2011 bei insgesamt 50 Geldinstituten die Produktbereiche Girokonto, die Anlageofferten bei Tages- und Festgeld sowie im Wertpapierhandel und das Angebot bei der Baufinanzierung und bei Ratenkrediten geprüft. Daneben hat Euro auch die Onlinesicherheit unter die Lupe genommen. Dasselbe Verfahren wurde für das Beschwerdemanagement und bei den Filialbanken für Testberatungen vor Ort angewandt. Aus diesen Faktoren wurde der Durchschnittsrang der Banken ermittelt.



Die besten Direktbanken

Rang	Bank	Gewichteter Durchschnittsrang
1	Comdirect Bank	2,6
2	ING-DiBa	3,2
3	Cortal Consors	3,6
4	Netbank	4,2
5	1822direkt	5,2

Quelle: Euro

Voraussetzung für die Auswahl zur „Besten Bank“ war, dass die Bank alle getesteten Produkte anbietet und deutschlandweit präsent ist. Bei den Filialbanken wurden die Finanzprodukte mit 50 Prozent, das Beschwerdemanagement mit 20 Prozent und die Beratung mit 30 Prozent gewichtet. Bei den Direktbanken wurden nur die Produkttests (80 Prozent) und die Beschwerdetests (20 Prozent) bewertet.

Die Testergebnisse (rot) sind neben den jeweils thematisch vergleichbaren Umfragen (blau) zusammen als Tabellen aufgeführt. Es wurden jeweils die fünf



Die besten Filialbanken

Rang	Bank	Gewichteter Durchschnittsrang
1	HypoVereinsbank (HVB)	3,3
2	Deutsche Bank	3,7
3	Santander Consumer Bank	4,0
4	Targobank	4,1
5	Postbank	5,6

Quelle: Euro

besten Institute und der Tabellenletzte der Einzeltests aufgelistet.

Die vollständigen Tabellen können im Internet (www.finanzen.net/Bankentest2011) eingesehen werden. Die 56-seitige Testanalyse (Kaufpreis: 70 Euro plus Mehrwertsteuer) und die komplette Kundenumfrage (Preis: 60 Euro plus Mehrwertsteuer) können bei unserem Kooperationspartner S.W.I. Finance angefordert werden:

S.W.I. Finance, Rothenbaumchaussee 17, 20148 Hamburg, Telefon: 040/4111690, www.swi-finance.com

Girokonten

Der Zahlungsverkehr ist die am häufigsten genutzte Bankdienstleistung. Laut Umfrage sind in diesem Bereich die Kunden der PSD Bank Berlin-Brandenburg mit den Kontoführungsgebühren ihres Instituts die zufriedensten. Im Test wurden die Kosten des Zahlungsverkehrs am höchsten gewichtet. Da aber sehr viele Banken ohnehin den Zahlungsverkehr kostenfrei anbieten, waren für die Spitzenpositionierung der ING-DiBa und der Deutschen Kreditbank Kriterien wie Haben- und Sollzinssätze und Kreditkartengebühren wichtig.

Umfrage Kontogebühren

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	PSD Bank Berlin-Brandenburg	1,95
2	PSD Bank Nürnberg	1,94
3	Deutsche Kreditbank	1,94
4	PSD Bank Köln	1,92
5	Sparda-Bank Ostbayern	1,92
54	Ostächsische Sparkasse Dresden²	-0,60

¹Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); ²Tabellenletzte; Quelle: Euro

Test Zahlungsverkehr beim Girokonto mit Belegen (klassisch) und die Girokontoführung via Internet (online)

Rang	Bank	Produkt	Kosten/Jahr	Punkte Kosten	Punkte Sonstige	Punkte Service	Punkte Online	Gesamtpunkte
Girokonto klassisch¹								
1	ING-DiBa	Girokonto	0,00 €	60,0	15,8	12,9	4,3	92,9
2	PSD Bank Nürnberg	PSD GiroDirekt	0,00 €	60,0	13,7	10,5	4,2	88,4
3	PSD RheinNeckars.	PSD GiroDirekt	0,00 €	60,0	11,7	10,6	4,2	86,5
4	Comdirect	Girokonto	0,00 €	60,0	9,7	13,0	3,6	86,3
5	Sparda-Bank West⁴	SpardaGiro	0,00 €	60,0	9,5	11,7	3,8	85,0
17	Deutsche Bank³	BestKonto	119,88 €	0,1	1,5	8,9	3,7	14,2
Girokonto online²								
1	Deutsche Kreditbank	DKB-Cash	0,00 €	60,0	16,9	12,0	3,8	92,7
2	ING-DiBa	Girokonto	0,00 €	60,0	14,9	12,9	4,3	92,0
3	Wüstenrot direct	Top Giro	0,00 €	60,0	11,7	12,4	4,0	88,1
4	1822direkt	1822direkt-GiroSkyl.	0,00 €	60,0	10,0	11,9	4,4	86,3
5	Cortal Consors⁵	Girokonto	0,00 €	60,0	14,1	9,4	2,6	86,2
24	HypoVereinsbank³	HVB WillkommensKt ⁶	84,00 €	0,0	7,7	9,4	3,5	20,6

¹Szenarioannahmen: Alle Transaktionen sind beleghaft; monatlicher Zahlungseingang: 1500 €; Durchschnittsguthaben auf dem Girokonto: 1500 €; Anzahl monatliche Überweisungen: 10; Einrichtung von zwei Daueraufträgen, eine Änderung, eine Löschung/Monat, 20 Kontoausführungen; ²alle Transaktionen werden online durchgeführt; Annahmen wie Girokonto klassisch; ³Tabellenletzte; ⁴Erwerb eines Genussanteils in Höhe von 52 Euro vorausgesetzt; ⁵kostenlos ab Geldeingang 1500 Euro/Monat; ⁶kostenlos wenn monatlich 25 € angespart werden; Quelle: Euro; Stichtag: 09.03.2011

Zinsanlagen

Viel Verdruss bereiten den meisten Kunden die aktuellen Anlagezinsen ihrer Bank. Die relativ besten Noten erhielten die PSD Bank Hessen-Thüringen, die Ethikbank und die Mercedes-Benz Bank. Der Anlagetest beweist, dass die Kunden dies weitgehend richtig einschätzten. Topzinsen bieten zudem die Bank of Scotland, Deutsche Kreditbank, NIBC.

Umfrage Anlagezins

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	PSD Bank Hessen-Thüringen	1,29
2	Ethikbank	1,19
3	Mercedes-Benz Bank	1,18
4	PSD Bank Berlin-Brandenburg	1,17
5	ING-DiBa	1,17
54	Stadt- u. Kreissparkasse Leipzig²	-0,94

¹Ergebnis der Kundenbefragung zum Anlagezins: Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden);
²Tabellenletzter; Quelle: €uro

Test Baufinanzierung – die besten und der schlechteste Anbieter

Rang	Bank	Produkt	Punkte für Zinsofferten ¹	Punkte für Sonstiges ²	Punkte für Service ³	Punkte Online ⁴	Gesamtpunkte ⁵
1	Bank of Scotland	Tagesgeldkonto	70,0	3,2	3,8	4,4	81,4
2	Deutsche Kreditbank	DKB-Cash	52,5	20,0	4,1	3,0	79,5
3	Ikano Bank⁷	Rote MasterCard®	68,4	2,2	3,8	3,3	77,7
4	NIBC Direct⁷	Mehr.Zins.Konto	63,6	3,2	3,8	3,4	74,0
5	PSD Bank Nürnberg	PSD TagesGeld	46,1	18,5	4,1	3,3	72,0
36	Flatex⁸	Cashkonto	0,0	18,0	3,4	2,9	24,3

¹Es wurden drei Szenarien abgefragt: Zinsofferten für eine Anlage von 3000 €, von 25 000 € sowie für 60 000 €, alle Szenarien wurden gleich gewichtet, maximale Punktzahl: 70; ²Sonstige Kriterien: Begrenzung bei minimaler und maximaler Anlagensumme, Zinsrhythmus, Unterschiede bei der Einlagensicherung; Kontoführungsgebühr, maximale Punktzahl: 20; ³Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/E-Mail, maximale Punktzahl: 5; ⁴Online-test: maximale Punktzahl: 5; ⁵Gesamtpunkte: Summe der Punkte für Zinsofferten, sonstige Kriterien, Service und Online; maximal erreichbare Punktzahl: 100; ⁶Bank of Scotland: Einlagensicherung (umgerechnet) 96 000 Euro; ⁷Einlagensicherung 100 000 Euro; ⁸Tabellenletzter; Quelle: €uro; Stichtag: 09.03.2011

Test Festgeld und Sparbriefe – die besten und der schlechteste Anbieter

Rang	Bank	Produkt	Punkte für Zins-offerten ¹	Punkte für sonstige Kriterien ²	Punkte für Service ³	Punkte Online ⁴	Gesamtpunkte ⁵
1	NIBC Direct⁷	Mehr.Geld.Konto / Mehr.Kapital.Konto	47,4	21,8	3,5	4,4	77,1
2	Targobank	Festgeld	33,3	35,6	3,6	4,0	76,5
3	Mercedes-Benz Bank	Mercedes-Benz Bank Festzinskonto	30,6	35,6	3,8	4,2	74,2
4	Santander Consumer Bank	Sparbrief	30,4	35,6	3,8	4,1	73,9
5	Comdirect	Festgeldkonto / Laufzeitkonto	28,1	37,1	4,3	3,7	73,3
32	Wüstenrot direct⁶	Top Termingeld flex	4,3	31,3	3,7	3,3	42,5

¹Für folgende Szenarien wurden die Zinsofferten (Anlagedauer/Anlagebetrag) gewertet: 3 Monate/3000 €, 6 Monate/5000 €, 1 Jahr/15 000 €, 3 Jahre/50 000 € sowie 5 Jahre/50 000 €, maximal erreichbare Punktzahl: 50; ²Sonstige Kriterien: Begrenzung bei minimaler und maximaler Anlagensumme, Unterschiede bei der Einlagensicherung; Kontoführungsgebühr, Zinsgutschrift, maximale Punktzahl: 40; ³Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon und E-Mail, maximale Punktzahl: 5; ⁴Online-test: maximale Punktzahl: 5; ⁵Gesamtpunkte: Summe der Punkte für Zinsofferten, sonstige Kriterien, Service und Online. Maximal erreichbare Punktzahl: 100; ⁶Tabellenletzter; ⁷Einlagensicherung 100 000 Euro; Quelle: €uro; Stichtag: 09.03.2011

Brokerage

Beim Wertpapierhandel achten viele Anleger auf niedrige Ordergebühren. In der Kundenumfrage schneiden daher die Direktbanken mit niedrigen Kosten besonders gut ab. Dies bestätigte auch der Test zum Brokerage. Die Spitzenplätze werden daher vom Onlinebroker Flatex sowie den Direktbanken Comdirect und ING-DiBa belegt.

Umfrage Brokerage

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	DAB Bank	1,47
2	ING-DiBa	1,45
3	PSD Bank München	1,40
4	Comdirect	1,36
5	PSD Bk Hessen-Thg.	1,34
54	Ostsäch. Spk Dresden²	-0,07

¹Ergebnis der Kundenbefragung zum Wertpapierhandel: Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden)
²Tabellenletzter; Quelle: €uro

Test Brokerage– die besten und der schlechteste Anbieter

Rang	Bank	Produkt	Kosten ¹ telefonische Aktienorder			Kosten ¹ Aktienorder per PC			Punkte Orderkost. ²	Punkte Sonstig. ³	Punkte Service ⁴	Punkte Online ⁵	Gesamtpunkte ⁶
			1000 €	3000 €	10 000 €	1000 €	3000 €	10 000 €					
1	Flatex	Depot	16,90 €	16,92 €	17,01 €	6,90 €	6,92 €	7,01 €	37,3	22,9	8,1	5,3	73,6
2	Comdirect	Comdirect Depot	16,30 €	18,80 €	36,30 €	11,40 €	13,90 €	31,40 €	30,0	26,0	8,6	7,7	72,2
3	Deutsche Bank	Maxblue Depot	19,30 €	19,30 €	36,40 €	9,40 €	9,40 €	26,50 €	31,3	24,8	7,2	8,0	71,3
4	ING-DiBa	Direkt-Depot	21,15 €	21,15 €	26,25 €	11,15 €	11,15 €	26,25 €	29,9	22,8	8,5	9,0	70,3
5	DAB bank	DAB Depot	19,45 €	23,95 €	41,45 €	9,45 €	13,95 €	31,45 €	27,6	27,2	7,3	7,5	69,6
28	Frankfurter Spark.⁷	Sparkassen-Dep.	30,00 €	35,00 €	105,00 €	30,00 €	30,00 €	65,00 €	2,9	12,7	8,0	7,5	31,1

¹Kosten pro Aktienorder für den jeweiligen Betrag; ²Sechs Szenarien gleich gewichtet, maximal erreichbare Punktzahl: 40; ³Sonstige Kriterien: Xetra-Gebühr, Limit setzen/ändern/löschen, Depotgebühren, Optionsscheine, festverzinsliche Wertpapiere, Fondsanzahl, Anzahl rabattierter Fonds/Fondssparpläne/Fonds ohne Ausgabeaufschlag, Anzahl sparplanfähiger Fonds, minimale Fondssparrate, Anzahl Zertifikatesparpläne, minimale Zertifikatesparrate, VL-Sparen, maximal erreichbare Punktzahl: 40; ⁴Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/E-Mail, maximale Punktzahl: 10; ⁵Online-test, maximal erreichbare Punktzahl: 10; ⁶Summe aus Orderkosten, sonstige Kriterien, Service und Online. Maximal erreichbare Punktzahl: 100; ⁷Tabellenletzter; Quelle: €uro; Stichtag: 09.03.2011

Kredite

Günstige Zinsen sind die ideale Voraussetzung für Immobilienkäufer. Dennoch sind in der Umfrage nicht die Kreditgeber mit den niedrigsten Zinsen, sondern die ethisch-ökologisch ausgerichtete GLS Bank und die Ethikbank unter Kunden am beliebtesten. Im Test liegen dagegen der Kreditvermittler Interhyp und beim Ratenkredit die ING-DiBa vorn.

Umfrage Kreditzinsen

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	GLS Bank	1,52
2	Ethikbank	1,44
3	PSD Bank Rhein-Ruhr	1,39
4	PSD Bank Köln	1,29
5	PSD Bank Nürnberg	1,29
54	Stadt- u. Kreissplk. Leipzig²	-0,82

¹Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); ²Tabelleletzte; Quelle: Euro

Test Baufinanzierung – die besten und der schlechteste Anbieter

Rang	Bank	Produkt	Kreditzins ¹ 100 000 €, 5 Jahre	Kreditzins ¹ 100 000 €, 10 Jahre	Kreditzins ¹ 150 000 €, 15 Jahre	Punkte für Kreditangebote ²	Punkte Sonstiges ³	Punkte Service ⁴	Punkte Online ⁵	Gesamtpunkte ⁶
1	Interhyp	Annuitätendarlehen	3,14 %	3,88 %	4,28 %	57,5	17,5	4,5	3,3	82,7
2	Comdirect⁷	Annuitätendarlehen	3,14 %	3,88 %	4,28 %	57,5	17,5	4,0	3,1	82,2
3	Cortal Consors⁷	Annuitätendarlehen	3,14 %	3,88 %	4,28 %	57,5	17,5	3,2	3,1	81,3
4	Dr. Klein	Baufinanzierung	3,38 %	3,93 %	4,33 %	50,1	18,6	4,2	3,7	76,5
5	Creditweb	Annuitätendarlehen	3,36 %	4,02 %	4,28 %	49,2	12,9	4,3	3,4	69,8
26	Postbank⁸	Annuitätendarlehen	4,12 %	4,59 %	4,89 %	3,4	12,0	3,5	3,3	22,2

¹Effektiver anfänglicher Jahreszins für Darlehen bis 80 Prozent des Beleihungswerts und ein Prozent anfänglicher Tilgung; ²Kreditangebote wurden identisch gewichtet, max. Punktzahl: 60; ³Sonstige Kriterien: Bearbeitungsgebühr, Schätzgebühr, Kontoführungsgebühr, bereitstellungszinsfreie Zeit, höhere Bereitstellungszinsen, Sondertilgungsmöglichkeiten, kostenfreie Tilgungsänderungen, minimale Kreditsumme, maximale Punktzahl: 30; ⁴Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/E-Mail, max. Punktzahl: 5; ⁵Onlinetest, maximale Punktzahl: 5; ⁶Summe aus Kreditangebote, Sonstiges, Service und Online. Maximale Punktzahl: 100; ⁷Angebot Interhyp; ⁸Tabelleletzte; Quelle: Euro; Stichtag: 09.03.2011

Test Ratenkredit – die besten und der schlechteste Anbieter

Rang	Bank	Produkt	Zins ¹ für 12-Monats-Kredit von 5000 €	Zins ¹ für 3-Jahres-Kredit von 10 000 €	Zins ¹ für 5-Jahres-Kredit von 25 000 €	Punkte Kreditzins ²	Punkte Sonstiges ³	Punkte Service ⁴	Punkte Online ⁵	Gesamtpunkte ⁶
1	ING-DiBa	Ratenkredit	5,95 %	5,95 %	5,95 %	25,3	41,5	8,0	9,4	84,1
2	Deutsche Kreditbank	DKB-Privatdarlehen	5,95 %	5,95 %	5,95 %	25,3	39,7	7,2	8,5	80,7
3	PSD Bank Rhein-Ruhr	PSD-PrivatKredit	5,95 %	6,69 %	7,22 %	21,9	39,8	8,4	9,3	79,4
4	Sparda-Bank Südwest	SpardaTopKredit	6,16 %	6,16 %	6,16 %	24,2	41,5	7,2	6,2	79,1
5	Ikano Bank	Kash Borgen Ratenkredit ⁷	5,99 %	6,99 %	7,49 %	20,8	37,5	8,0	9,3	75,6
22	Volksw. Bank direct⁸	Direkt Kredit	6,89 %	8,29 %	9,19 %	14,0	18,2	7,5	6,2	45,9

¹Effektiver anfänglicher Jahreszins für Kunden mit bester Bonität; ²Drei Angebote gleich gewichtet, maximale Punktzahl: 30; ³Sonstige Kriterien: Bonität/Gehaltsabhängigkeit, Bearbeitungsgebühren, Schufa-Abfrage, Kreditrückzahlung min./max. Kreditbetrag, Laufzeit, Höchstalter, Widerrufsrecht; maximale Punktzahl: 50; ⁴Service: Reaktion auf Anfragen, maximale Punktzahl: 10; ⁵Onlinetest, maximale Punktzahl: 10; ⁶Summe aus Kreditzins, Sonstiges, Service und Online. maximale Punktzahl: 100; ⁷Kredit ist bonitätsabhängig; ⁸Tabelleletzte; Quelle: Euro; Stichtag: 09.03.2011

Beschwerdereaktion, Filialberatung und Service

Auf persönliche Betreuung achten viele Kunden offenbar noch genauer als auf Zinsen und Gebühren ihrer Bank. Nach der Kundenumfrage sind Beratungsqualität und telefonische Erreichbarkeit durchaus zufriedenstellend, das Beschwerdemanagement jedoch katastrophal. Im Vergleich dazu ganz unten die Ergebnisse der Tester.

Umfrage Beschwerdereaktion

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Mittelbdbg. Spark. Potsdam	-0,44
2	PSD Bank Nürnberg	-0,47
3	PSD Bank Braunschweig	-0,50
4	PSD Bank Rhein-Ruhr	-0,53
5	Volkswagen Bank direct	-0,56
54	Netbank²	-1,36

¹Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); ²Tabelleletzte; Quelle: Euro

Umfrage Beratungsqualität

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Ethikbank	1,89
2	PSD Bank Braunschweig	1,88
3	GLS Bank	1,87
4	PSD Bank Westfalen-Lippe	1,80
5	PSD Bank Rhein-Ruhr	1,76
54	Targobank²	0,37

¹Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); ²Tabelleletzte; Quelle: Euro

Umfrage Telefonische Erreichbarkeit

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	GLS Bank	1,89
2	Ethikbank	1,85
3	PSD Bank Rhein-Ruhr	1,82
4	PSD Bank Hessen-Thüringen	1,81
5	PSD Bank Berlin-Brandenburg	1,79
54	Targobank²	0,67

¹Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); ²Tabelleletzte; Quelle: Euro

Test Beschwerdeanalyse

Rang	Bank	Punkte ¹
1	HypoVereinsbank	79,2
2	1822direkt	78,3
3	Volkswagen Bank direct	73,7
4	ING-DiBa	72,2
5	Netbank	63,2
13	Postbank²	45,4

Es wurden pro Bank drei Beschwerdefälle initiiert und Beschwerdereaktion und Dauer bewertet; getestet wurden die Top-Filialbanken und die Top-Direktbanken;

¹Maximal erreichbare Punktzahl: 100; ²Tabelleletzte; Quelle: Euro

Test Filialberatung

Rang	Bank	Punkte ¹
1	Deutsche Bank	86,7
2	HypoVereinsbank	67,1
3	Commerzbank	62,8
4	Targobank	62,6
5	Postbank	33,0
6	Santander Consumer Bank²	17,9

Jedes Institut wurde fünfmal getestet, bewertet wurden Bedarfsanalyse, Problemlösungskompetenz, emotionale Kontaktqualität, Filialerscheinungsbild, Qualität des Mitarbeiterkontakts.

¹Maximal erreichbare Punktzahl: 100; ²Tabelleletzte; Quelle: Euro

Test Telefonate und E-Mails

Rang	Bank	Punkte Telefon	Punkte E-Mail	Gesamtpunkte ¹
1	Interhyp	84,0	96,0	87,6
2	ING-DiBa	86,7	85,0	86,2
3	Creditweb	83,9	85,3	84,3
4	Flatex	79,3	85,3	81,1
5	BMW Bank	78,6	81,2	79,4
50	Commerzbank²	27,1	49,7	33,9

Jedes Institut wurde 14-mal per Telefon und per E-Mail getestet; bewertet wurden Antwortzeit, Vollständigkeit und Struktur der Antworten, Richtigkeit der Aussagen.

¹Gewichtung: 70 Prozent Telefon, 30 Prozent E-Mail; ²Tabelleletzte; Quelle: Euro