

Studieninformation

„Deutschland-Monitor – Finanzdienstleister“ 2024

Studiensteckbrief, Untersuchungsdesign, Auswertung und Ergebnisse

Eine Untersuchung in Kooperation mit

TAGESSPIEGEL

ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2024

Inhalt

Studiensteckbrief.....	3
Untersuchungsdesign.....	4
Auswertung	5
Ergebnisse – kategorienspezifisch	6

Studiensteckbrief

Studienkonzept	Tagesspiegel und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungs- und Auswertungszeitraum	Dezember 2023 bis Januar 2024
Stichprobe	Mehr als 30.000 Verbraucherurteile zu 207 Unternehmen/Marken in 13 Kategorien
Auswertung	Ergebnisse und Rankings für 13 Kategorien: <ul style="list-style-type: none">- Autobanken- Baufinanzierer – Vermittler- Bausparkassen- Direktbanken- Filialbanken – regional- Filialbanken – überregional- Finanzvertriebe- Fondsgesellschaften- Nachhaltigkeitsbanken- Neobanken- Online-Broker- Privatbanken- Spezialbanken

Untersuchungsdesign

Basis der Untersuchung „Deutschland-Monitor - Finanzdienstleister“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenumfrage. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte eingeladen. Bewertet wird die Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen von Finanzdienstleistern in unterschiedlichen Kategorien.

Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Finanzdienstleister eingeholt oder genutzt. Die Verbraucherbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Finanzdienstleister. Des Weiteren wird der Datenschutz durch die Freiwilligkeit der Befragungsteilnehmer nicht nur beachtet, sondern auch eingehalten.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Kategorien, aus denen er bei getroffener Auswahl eine Liste an Finanzdienstleistern angezeigt bekommt. Wenn Angebote oder Leistungen von einem Finanzdienstleister aus den Listen in Anspruch genommen worden sind, qualifiziert sich der Befragte, eine Bewertung dieser Finanzdienstleister vorzunehmen.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Angeboten und Leistungen von [Finanzdienstleister XY] als [Kategorie XY]?“

Die Antwortskala für den Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten vor:

- sehr zufrieden (1)
- zufrieden (2)
- eher zufrieden (3)
- eher nicht zufrieden (4)
- nicht zufrieden (5)
- kann ich nicht beurteilen (-)

ServiceValue verwendet zur Ermittlung des Kundenurteils also eine fünfstufige, linksschiefe und voll verbalisierte Zufriedenheits-Skala. Diese ermöglicht eine stärkere Differenzierung der Antworten im positiven Bereich.

Auswertung

Je Finanzdienstleister und Kategorie wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet.

Die Auszeichnung „Beste Finanzdienstleister“ erfolgt kategorienspezifisch und nur für das „beste Drittel“. Ausgezeichnet werden die Finanzdienstleister innerhalb einer Kategorie, deren empirischer Mittelwert niedriger als der beste empirische Mittelwert zzgl. des Drittels der Differenz zwischen dem besten und dem schlechtesten Mittelwert liegt. Dieser (intervallskalierte) Wertebereich ist nicht gleichzusetzen mit dem (ordinalskalierten) Lagemaß des ersten Terzils, weshalb die Anzahl der ausgezeichneten Finanzdienstleister je Kategorie auch nicht einem Drittel aller Finanzdienstleister einer Kategorie entsprechen muss.

Beispiel für die Kategorie „Direktbanken“:

Die Differenz zwischen der Direktbank mit dem besten Mittelwert (hier: 2,6412) und der Direktbank mit dem schlechtesten Mittelwert (hier: 2,8712) beträgt 0,2300, davon ein Drittel ergibt 0,0767, sodass der gesuchte Grenzwert bei $2,6412 + 0,0767 = 2,7179$ liegt. Nachdem die bisherigen Mittelwerte auf vier Dezimalstellen auf- oder abgerundet worden sind, wird der gesuchte Grenzwert auf zwei Dezimalstellen auf- oder abgerundet. Der für das Ranking ebenfalls auf zwei Dezimalstellen auf- oder abgerundete Eigenwert einer Direktbank muss nun also gleich oder unterhalb von 2,72 liegen, um als Direktbank mit dem Prädikat „Beste Direktbank“ ausgezeichnet zu werden. Damit sind vier von 10 Direktbanken mit dem Prädikat „Beste Direktbank“ ausgezeichnet.

Ergebnisse – kategorienspezifisch

Autobanken

(Grenzwert = 2,79, 5 von 12 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Bank11	2,74	Beste
Mobilize Financial Services (RCI Banque)	2,76	Beste
Volkswagen Financial Services	2,77	Beste
Mercedes-Benz Bank	2,78	Beste
Honda Bank	2,78	Beste
Toyota Bank	2,81	
MKG Bank	2,82	
Stellantis Bank	2,82	
BMW Bank	2,83	
Ford Bank	2,85	
BDK	2,87	
Hyundai Capital Bank Europe	2,88	

Baufinanzierer - Vermittler

(Grenzwert = 2,78, 6 von 21 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Interhyp	2,71	Beste
Dr. Klein	2,74	Beste
Hüttig & Rompf	2,76	Beste
immo-finanzcheck.de	2,77	Beste
Baufi24	2,77	Beste
BauFi Direkt	2,78	Beste
Wüstenrot Baufinanzierung	2,79	
KVB-Finanz	2,80	
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	2,80	
DTW Immobilienfinanzierung	2,81	
MKIB	2,81	
BAUFINANZIERUNG XPERT	2,82	
Baugeld Spezialisten	2,84	

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Enderlein Baufinanzierungen	2,85	
mybaufinanzierung	2,86	
accedo	2,86	
Creditfair	2,87	
PlanetHome Finanzierung	2,88	
abakus24	2,89	
creditweb	2,90	
baufia	2,92	

Bausparkassen

(Grenzwert = 2,79, 5 von 10 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
BKM - Bausparkasse Mainz	2,72	Beste
Deutsche Bausparkasse Badenia	2,74	Beste
BHW Bausparkasse	2,77	Beste
Wüstenrot Bausparkasse	2,78	Beste
Bausparkasse Schwäbisch Hall	2,79	Beste
Debeka Bausparkasse	2,81	
Alte Leipziger Bauspar	2,82	
SIGNAL IDUNA Bauspar	2,84	
LBS	2,85	
start:bausparkasse	2,92	

Direktbanken

(Grenzwert = 2,72, 4 von 10 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ING	2,64	Beste
DKB - Deutsche Kreditbank	2,66	Beste
PSD Banken	2,69	Beste
norisbank	2,72	Beste
comdirect	2,73	
1822direkt	2,77	
Volkswagen Financial Services	2,79	
Mercedes-Benz Bank	2,81	
Consorsbank	2,84	
Deutsche Skatbank	2,87	

Filialbanken - regional

(Grenzwert = 2,56, 14 von 38 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Frankfurter Volksbank RHEIN / MAIN	2,48	Beste
Sparkasse Krefeld	2,49	Beste
Die Sparkasse Bremen	2,49	Beste
Sparkasse Aachen	2,50	Beste
Volksbank eG (Warendorf)	2,50	Beste
Berliner Volksbank	2,51	Beste
Volksbank pur	2,52	Beste
Sparkasse Nürnberg	2,53	Beste
Sparkasse Hannover	2,54	Beste
Sparkasse Leipzig	2,54	Beste
Sparkasse Karlsruhe	2,55	Beste
Sparkasse Mainfranken Würzburg	2,55	Beste
Stadtsparkasse München	2,56	Beste
Sparkasse Dortmund	2,56	Beste
Sparkasse Münsterland Ost	2,57	
Stadtsparkasse Düsseldorf	2,57	
meine Volksbank Raiffeisenbank	2,58	
Sparkasse Westmünsterland	2,58	
Kreissparkasse Waiblingen	2,59	
VerbundVolksbank OWL	2,59	
Landessparkasse zu Oldenburg (LzO)	2,60	
Frankfurter Sparkasse (Fraspa)	2,61	
Volksbank Mittelhessen	2,61	
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	2,62	
Kreissparkasse Ludwigsburg	2,63	
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	2,63	
Sparkasse Pforzheim Calw	2,64	
Ostsächsische Sparkasse Dresden	2,65	
Nassauische Sparkasse (Naspa)	2,65	
Berliner Sparkasse	2,66	
Kreissparkasse Böblingen	2,67	
Kreissparkasse Heilbronn	2,67	
Hamburger Sparkasse (HASPA)	2,68	
Dortmunder Volksbank	2,69	
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	2,70	
Kreissparkasse Köln	2,71	
Bank 1 Saar	2,71	
Sparkasse KölnBonn	2,72	

Filialbanken - überregional

(Grenzwert = 2,80, 5 von 10 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Commerzbank	2,75	Beste
BBBank	2,77	Beste
TARGOBANK	2,77	Beste
Oldenburgische Landesbank (OLB)	2,78	Beste
HypoVereinsbank	2,80	Beste
Deutsche Bank	2,82	
NATIONAL-BANK	2,82	
Sparda-Banken	2,85	
Postbank	2,86	
Santander Bank	2,89	

Finanzvertriebe

(Grenzwert = 2,88, 7 von 22 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
MLP	2,81	Beste
RWS Vermögensplanung	2,83	Beste
Swiss Life Select	2,84	Beste
TELIS FINANZ	2,84	Beste
tecis	2,85	Beste
GLOBAL-FINANZ	2,86	Beste
FiNUM. Private Finance	2,88	Beste
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	2,89	
FORMAXX	2,89	
EFC	2,90	
Königswege	2,91	
A.S.I. Wirtschaftsberatung	2,91	
Postbank Finanzberatung	2,92	
FinancialArchitects	2,93	
FP Finanzpartner	2,93	
accaris	2,94	
FinancePlan+	2,95	
compexx Finanz	2,97	
Valuniq	2,98	
Plansecur	2,99	
Bonnfinanz	2,99	
OVB	3,00	

Fondsgesellschaften

(Grenzwert = 2,83, 4 von 14 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
DEKA Investments	2,77	Beste
Union Investment	2,78	Beste
Universal Investment	2,81	Beste
Allianz Global Investors (AGI)	2,83	Beste
DWS	2,84	
Flossbach von Storch	2,85	
Fidelity	2,86	
Goldman Sachs	2,87	
Amundi	2,87	
Commerz Real	2,88	
HANSAINVEST	2,90	
Helaba Invest	2,90	
Franklin Templeton Investments	2,92	
BlackRock	2,95	

Nachhaltigkeitsbanken

(Grenzwert = 2,76, 3 von 7 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Triodos Bank	2,71	Beste
Pax-Bank	2,73	Beste
GLS Bank	2,74	Beste
UmweltBank	2,80	
KD-Bank, Bank für Kirche und Diakonie	2,81	
Evangelische Bank	2,83	
EthikBank	2,85	

Neobanken

(Grenzwert = 2,83, 4 von 8 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Tomorrow/Solarisbank	2,77	Beste
N26	2,80	Beste
bunq	2,82	Beste
C24	2,83	Beste
Openbank	2,85	
Vivid	2,88	
Monese	2,89	
Revolut	2,93	

Online-Broker

(Grenzwert = 2,80, 7 von 21 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
flatexDEGIRO Bank	2,74	Beste
CapTrader	2,75	Beste
Trade Republic Bank	2,77	Beste
OnVista	2,78	Beste
LYNX	2,78	Beste
FXFlat Bank	2,80	Beste
comdirect	2,80	Beste
DKB - Deutsche Kreditbank	2,81	
Consorsbank	2,82	
S-Broker	2,82	
Commerzbank	2,83	
BBBank	2,84	
Baader Bank	2,84	
TARGOBANK	2,85	
ING	2,86	
Postbank	2,88	
HypoVereinsbank	2,88	
Sutor Bank	2,89	
Merkur Privatbank	2,90	
1822direkt	2,91	
maxblue	2,92	

Privatbanken

(Grenzwert = 2,69, 5 von 19 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Hauck Aufhäuser Lampe	2,61	Beste
HSBC	2,64	Beste
DONNER & REUSCHEL	2,65	Beste
Quirin Privatbank	2,67	Beste
M.M.Warburg & CO	2,69	Beste
Fürst Fugger Privatbank	2,70	
Berenberg Bank	2,72	
Bethmann Bank (ABN AMRO)	2,73	
Weberbank	2,74	
Bank Julius Bär	2,76	
Merck Finck	2,76	
Bankhaus Max Flessa	2,78	
Merkur Privatbank	2,78	
Bankhaus Metzler	2,80	
Bankhaus Ellwanger & Geiger	2,81	
Sutor Bank	2,83	
Bankhaus C. L. Seeliger	2,83	
ODDO BHF	2,84	
Bankhaus Hafner	2,85	

Spezialbanken

(Grenzwert = 2,82, 6 von 15 ausgezeichnet)

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
SWK Bank	2,77	Beste
Degussa Bank	2,78	Beste
ABK Allgemeine Beamten Bank	2,79	Beste
Hanseatic Bank	2,80	Beste
Kfw Bank	2,80	Beste
Barclays	2,82	Beste
apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)	2,84	
Ikano Bank	2,85	
CreditPlus Bank	2,86	
abcbank	2,87	
DKM Darlehnskasse Münster	2,88	
CRONBANK	2,90	
Bank of Scotland	2,90	
Bank im Bistum Essen	2,91	
Oyak Anker Bank	2,93	