

Studie: Robo-Advisor 2017 / Geldanlage mit Digital-Unterstützung – Online-Tools nur teils überzeugend – Comdirect Bank und Vaamo auf Platz eins

Statt Sparbuch, Tages- oder Festgeld suchen viele Privatanleger nach attraktiveren Alternativen. Eine neuartige Unterstützung bieten sogenannte Robo-Advisor. Diese Online-Tools sind meist komfortabel in der Nutzung; überzeugen können sie aber nicht in allen Bereichen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 16 Robo-Advisor-Produkte getestet hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Geld, Mittwoch, 19.07.2017, 18:35 Uhr).

Funktionalität nach Kundenwunsch

Im Gesamtergebnis erreichen die Robo-Advisor im Schnitt ein gutes Urteil. Überzeugen können vor allem die Internetauftritte, wogegen in den Bereichen Produktinformation und Nutzung Schwächen erkennbar sind. Generell unterscheiden sich die Online-Tools in puncto Funktionalität – angefangen von reiner Auswahlhilfe für Fonds (Self-Service), über Lösungen, die auch Depotanpassungen empfehlen (Half-Service), bis hin zu vollwertigen Digitalprodukten, die Anlagestrategien eigenständig umsetzen (Full-Service).

Websites top, Produkte noch verbesslungsfähig

Die Robo-Advisor-Anbieter bieten professionelle Internetauftritte: optisch ansprechend, bedienungsfreundlich und ausgestattet mit zahlreichen themenspezifischen Informationen, beispielsweise zu verschiedenen Anlagestrategien. Dagegen treten bei den Robo-Advisor-Tools für den Nutzer teilweise Verständlichkeitsprobleme auf. So deckte die Analyse in zahlreichen Fällen Defizite bei der Sicherheitsaufklärung, eine intransparente Einbindung von Partnerprogrammen und nicht klar verständliche Kostendarstellungen auf.

Die User-Experience-Untersuchung zeigt zudem, dass bei den Abfragen der Robo-Advisor die finanzielle Situation und die Anlageziele der Nutzer häufig vernachlässigt wird – die Nutzer bewerten die Bedarfsanalyse der Robo-Advisor insgesamt als nicht umfangreich. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die digitalen Anlageplaner bieten vom Prinzip her eine vielversprechende Hilfe bei der Geldanlage. Diese Möglichkeiten werden aber bislang nur von den führenden Robo-Advisor-Produkten auch kundenorientiert umgesetzt.“

Die besten Robo-Advisor

Testsieger im Produktbereich Full-Service ist Vaamo (Qualitätsurteil: „gut“). Sowohl hinsichtlich Information und Einstieg als auch beim Nutzungserlebnis belegt der Robo-Advisor des Anbieters den Spitzensplatz. Eine konsequente Kundenorientierung und eine verständliche Umsetzung der komplexen Thematik ragen heraus; auch der Internetauftritt überzeugt, insbesondere der Umfang themenspezifischer Informationen und Funktionen. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Scalable Capital vor der Comdirect Bank, beide ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Doppelter Testsieger ist die Comdirect Bank: Im Bereich Half-Service belegt die „Wir gemeinsam“-Funktion von Cominvest Platz eins, die Lösung „Sie für sich“ erzielt das beste Gesamtergebnis unter den Self-Service-Angeboten, beide Robo-Advisor erzielen das Qualitätsurteil „gut“. Die Half-Service-Lösung überzeugt vor allem mit einer verständlichen Produktdarstellung, einem guten Einstieg und einer problemlosen Nutzung. Bei der selbst verwalteten Lösung fallen unter anderem die Kosten und deren transparente und verständliche Darstellung sowie die zahlreich vorhandenen Kontaktmöglichkeiten positiv auf. Die nachfolgenden Plätze zwei und drei belegen Visual Vest vor Ginmon (Half-Service) beziehungsweise Maxblue vor Consorsbank (Self-Service).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 16 Robo-Advisor-Lösungen von 14 Anbietern. Die Untersuchung erfolgte in den Produktbereichen Full-, Half- und Self- Service und setzte sich aus einer Customer-Experience-Untersuchung und einer Inhaltsanalyse der Websites zusammen. Es erfolgten je Robo-Advisor drei Analysen der Kundenerlebnisse bei der Produktinformation und beim Einstieg sowie neun bei der Produktnutzung. Insgesamt flossen 206 Kontakte mit den Robo-Advisor-Lösungen in die Untersuchung ein.

Pressekontakt:

Martin Schechtel

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20

E-Mail: m.schechtel@disq.de

Unternehmen

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: www.disq.de

Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

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. Rund 1.500 geschulte 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. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine 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.