

**ZUKUNFTSORIENTIERT:**

steigendes Umweltbewusstsein erfordert Anlageberatung mit nachhaltigen Konzepten

STUDIE

# Beim Geld nur den Stärksten vertrauen

Aus fast 65 000 Kundenurteilen hat FOCUS-MONEY zum fünften Mal die **Top-Finanzdienstleister** aus 20 Branchen ermittelt. Die Untersuchung zeigt, wen die Kunden besonders schätzen

von STEFANIE HABERSTOCK

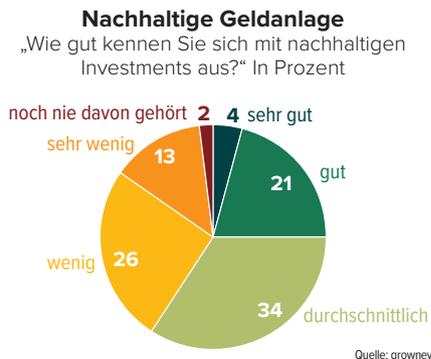
**D**er Klimawandel zeigt Wirkung: In Europa wächst das Interesse an nachhaltigen Investments, die ökologischen, sozialen und ethischen Kriterien standhalten. Und das nicht erst seit dem „Green Deal“, mit dem die Europäische Kommission Ende 2019 das Ziel ausrief, als erster Kontinent bis 2050 klimaneutral zu sein. Environment, Social, Governance – ESG dürfte damit auch zu einem der wichtigsten Geldthemen in diesem Jahrzehnt avancieren. Damit kommt an der Nachhaltigkeit kein Finanzdienstleister mehr

vorbei. Dafür sorgt auch der Gesetzgeber: Im März ist mit der EU-Transparenzverordnung (TVÖ) eine Offenlegungspflicht über die Erfüllung von Nachhaltigkeitszielen im Finanzdienstleistungssektor in Kraft getreten. Sie gilt für Produktanbieter und Finanzberater gleichermaßen.

Konkret heißt das: Bei Versicherungsanlageprodukten wie etwa kapitalbildenden Lebensversicherungen oder fondsgebundenen Versicherungen informieren Vermittler ihre Kunden noch vor Vertragsabschluss darüber, ob die Investitio-

## Nachholbedarf

Nur jeder vierte Privatanleger fühlt sich gut oder sehr gut über nachhaltige Investments informiert, so eine Untersuchung der Uni Köln unter Kunden digitaler Vermögensverwalter.



nen Umweltschutzaspekte und andere ESG-Kriterien berücksichtigen. Damit muss die Finanzwelt ein weiteres Qualitätskriterium erfüllen. Beratung und Betreuung rund um alle Geldangelegenheiten sollten zudem ehrlich, transparent, fehlerfrei, verständlich, kostengünstig und nutzwertig sein – ein hoher Anspruch. „Letztlich gilt es, realistische Erwartungen nicht zu enttäuschen. Nur so verdienen sich die Finanzakteure beim sensiblen Thema Geld das Vertrauen ihrer Kunden“, erläutert ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff.

**Die stärksten Unternehmen.** Doch welche Unternehmen handeln tatsächlich in diesem Sinne? Um das herauszufinden, hat das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue in Zusammenarbeit mit FOCUS-MONEY zum fünften Mal eine repräsentative Studie durchgeführt, bei der Finanzdienstleister auf ihre Betreuungsqualität hin untersucht wurden. Auch diesmal war der Aufwand größer als im Vorjahr: Die Wissenschaftler untersuchten 421 Anbieter und damit 156 mehr als 2020. Einige Branchen kamen neu hinzu, so etwa Digitalversicherer, Förderbanken, Online-Broker und Versicherungsmanager. Auch in diesem Jahr baten die Fachleute zu jedem der ausgewählten Unternehmen in der Regel mindestens 150 Kunden um ihre Meinung. Die Online-Panelisten sollten die Finanzbetreuung auf Basis eigener Erfahrungen und Erlebnisse innerhalb der letzten 24 Monate bewerten. Für die aktuelle Studie wertete ServiceValue 64 892 Kundenstimmen aus. Kernergebnis: 126 von 421 untersuchten Unternehmen leisten aus Sicht der Kunden „starke“ Arbeit, weitere 106 sind sogar „sehr stark“. In den Einzelrankings der Branchen (s. Tab. ab S. 74) werden nur diese prämierten Anbieter aufgeführt.

Das Prädikat „stark in der Finanzbetreuung“ erhielten diejenigen Finanzdienstleister, deren Zustimmungswerte besser als der Gesamt-Mittelwert ihrer jeweiligen Branche ist. Ist der Eigenwert zusätzlich besser als der Mittelwert der überdurchschnittlichen Gruppe gilt das Unternehmen als „sehr stark in der Finanzbetreuung“. Mit 2,76 den Spitzenwert aller Anbieter schaffte die ING als Vertreterin der Direktbanken.



## BEWERTUNG

## 20 Branchen im Kundenurteil

ServiceValue hat Anbieter von Finanzdienstleistungen auf ihre Qualität hin untersucht und daraus Rankings erstellt. Von Baufinanzierern bis hin zu Vollversicherern – wegen unterschiedlicher Geschäftsmodelle und Zielgruppen sowie für eine bessere Übersicht wurden sie in die unten aufgeführten 20 Branchen eingeteilt.

Über alle Branchen errechneten die Wissenschaftler einen Durchschnittswert von 3,23. Doch die Unterschiede sind zum Teil erheblich: So erzielten die Vermittler von Baufinanzierungen einen Durchschnitt von 2,96 und damit wieder den besten Wert. Die Sortierung erfolgte alphabetisch.

### Rangliste

Branchen	Anzahl	Durchschnitt
Baufinanzierer – Vermittler	19	2,96
Bausparkassen	17	3,09
Digitalversicherer	19	3,25
Direktbanken	30	3,22
Direktversicherer	21	3,21
Filialbanken	16	3,06
Finanzassistenten	10	3,23
Finanzvertriebe	16	3,27
Förderbanken	12	3,36
Immobilienmakler	31	3,38
Investmentgesellschaften	23	3,30
Lohnsteuerhilfvereine	18	2,98
Online-Broker	23	3,26
Privatbanken	24	3,49
Spezialbanken	13	3,22
Spezialversicherer	52	3,35
Versicherungs-/Finanzvergleichsportale	14	3,00
Versicherungsmakler	18	3,42
Versicherungsmanager	11	3,17
Vollversicherer	34	3,28

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

## Stärkste Baufinanzierung

In der Pandemie hält der Bauboom an. Die eigenen vier Wände sind wichtiger denn je – zudem haben Renovierungen jetzt Konjunktur. Auch Bauzinsen sind nach wie vor auf einem historisch niedrigen Niveau. Doch Finanzierungen sind komplex und erfordern hochwertige Beratung

### Baufinanzierer – Vermittler

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	ACCEDO
Sehr Stark	Baufi24
Sehr Stark	Hüttig & Rompf
Sehr Stark	immo-finanzcheck.de
Sehr Stark	Interhyp
Stark	BAUFINANZIERUNG XPERT
Stark	Creditfair
Stark	creditweb
Stark	Dr. Klein
Stark	DTW Immobilienfinanzierung
Stark	Enderlein Baufinanzierungen
Stark	KVB-Finanz

und Betreuung. Die gibt es offenbar bei den Baufinanzierern, die mit 2,96 wieder den stärksten Mittelwert unter den Branchen erreichten. Auch die Bausparkassen liegen weit vorn. Interhyp und die Bausparkasse Schwäbisch Hall glänzen mit Bestwerten.



### Bausparkassen

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	Bausparkasse Schwäbisch Hall
Sehr Stark	BHW Bausparkasse
Sehr Stark	BKM – Bausparkasse Mainz
Sehr Stark	Wüstenrot Bausparkasse
Stark	Alte Leipziger Bauspar
Stark	Debeka Bausparkasse
Stark	Deutsche Bausparkasse Badenia
Stark	LBS Bayern
Stark	Signal Iduna Bauspar



alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

**HÄUSLETRAUM:** Günstige Zinsen helfen aktuell vielen Familien bei der Umsetzung

### METHODE

## Mehr als 400 Anbieter im Qualitätscheck

Welche Finanzdienstleister stehen für qualitativ hochwertige Vertreter ihrer Branche? Um das herauszufinden, hat das Analysehaus ServiceValue für FOCUS-MONEY Kunden erneut nach ihren Erfahrungen befragt. Dafür erhielt jeder Teilnehmer eines Online-Panels zunächst eine Auswahl von Finanzdienstleistern mit der Frage, ob er oder sie vom jeweiligen Unternehmen in den letzten 24 Monaten betreut wurde. Zur Wahl standen etwa Banken, Makler, Versicherer und Bausparkassen.

Die Teilnehmer wurden bevölkerungsrepräsentativ eingeladen. Pro

Anbieter holten die Wissenschaftler in der Regel mindestens 150 Kundenstimmen ein. Hierzu wurden keine Kundenadressen der bewerteten Unternehmen verwendet. Die Befragung erfolgte eigeninitiiert ohne Einbindung der untersuchten Anbieter. Insgesamt gaben die Befragten fast 65 000 Kundenurteile zu 421 Finanzdienstleistern aus 20 unterschiedlichen Branchen ab. Die konkrete Fragestellung: „In Bezug auf Korrektheit, Fehlerfreiheit und Nutzen, trifft es zu, dass der jeweilige Anbieter in der Betreuung Ihrer finanziellen Risiken und Chancen als qualitativ gut gelten

könnte?“. Als Antworten waren möglich „trifft voll und ganz zu“ (1 Punkt), „trifft meistens zu“ (2 Punkte), „trifft überwiegend zu“ (3), „trifft eher zu“ (4), „trifft eher nicht zu“ (5) und „trifft nicht zu“ (6). Für die Auswertung errechneten die Wissenschaftler den Mittelwert der abgegebenen Stimmen. Ein Wert von 1 bedeutet, dass dem Finanzdienstleister eine Qualitätsführerschaft ganz und gar zugeschrieben wird. Anhand der Mittelwerte der Anbieter erstellten die Analysten ein Ranking über alle untersuchten Finanzdienstleister innerhalb der Branchen (ab S. 74).

## Stärkste Versicherungsunternehmen

Von Altersvorsorge bis Zahnzusatzpolice: Versicherungen sind in allen Lebensbereichen wichtig. Doch der Zugang zu den passenden Produkten ist heutzutage vielfältiger denn je. Darum hat ServiceValue die Kategorie um die modernen Digitalversicherer erweitert und auch die Versi-

cherungsmanager aufgenommen. Letztere geben per App Überblick über alle Verträge sowie Verbesserungstipps. Mit einem Mittelwert von 3,17 sind die Versicherungsmanager gleich die stärkste Branche der Kategorie. Sechs von elf schafften es ins Ranking mit Spitzenurteilen bei

friendsurance und allesmeins.

Von den 34 Vollversicherern sind 16 platziert und acht führen die Rangliste an. HUK-Coburg, DEVK und Allianz stehen hier an der Wertungsspitze. Mit 52 Anbietern die größte Gruppe stellen die Spezialversicherer, angeführt von elf „sehr starken“ Unternehmen. Das meiste Kundenlob gab es für die ADAC Versicherungen.

### Digitalversicherer

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	Allvest
Sehr Stark	hepster
Sehr Stark	Lemonade
Sehr Stark	ottonova
Sehr Stark	Schutzklick
Stark	FRIDAY
Stark	getsafe
Stark	INZMO
Stark	wefox

### Direktversicherer

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	CosmosDirekt
Sehr Stark	EUROPA
Sehr Stark	GVV Direkt
Sehr Stark	HUK24
Sehr Stark	Sparkassen Direktversicherung
Stark	AdmiralDirekt
Stark	Allianz Direct
Stark	BavariaDirekt
Stark	BD24 Berlin Direkt Versicherung
Stark	Hannoversche
Stark	R+V24

### Versicherungsmanager

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	allesmeins
Sehr Stark	friendsurance
Sehr Stark	OnlineVersicherung.de
Stark	Clark
Stark	FranzRitter
Stark	ted



**HOCHGLANZ:** Für den Neuwagen ist starker Versicherungsschutz gerade gut genug

### Vollversicherer

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	Allianz
Sehr Stark	DEVK
Sehr Stark	Die Continentale
Sehr Stark	ERGO/DKV
Sehr Stark	HanseMerkur
Sehr Stark	HUK-Coburg
Sehr Stark	Versicherer im Raum der Kirchen (vrk)
Sehr Stark	VHV
Stark	ARAG
Stark	AXA/DBV
Stark	Barmenia
Stark	Generali Deutschland
Stark	HDI
Stark	Inter
Stark	LVM
Stark	Münchener Verein

### Spezialversicherer

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	ADAC Versicherungen
Sehr Stark	Advocard
Sehr Stark	Die Haftpflichtkasse
Sehr Stark	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Sehr Stark	GHV VERSICHERUNG
Sehr Stark	LV 1871
Sehr Stark	Mannheimer
Sehr Stark	Volkswohl Bund
Sehr Stark	WGV
Sehr Stark	Würzburger
Sehr Stark	WWK
Stark	Ammerländer Versicherung
Stark	DELA
Stark	Dialog
Stark	Die Bayerische
Stark	Hiscox
Stark	IDEAL Versicherung
Stark	Itzehoer
Stark	KS/Auxilia
Stark	Lifecard-Travel-Assistance (LTA)
Stark	MVK Versicherung
Stark	neue leben
Stark	NV-Versicherungen
Stark	Öffentliche
Stark	ÖRAG
Stark	Provinzial Rheinland
Stark	Saarland Versicherungen
Stark	SV Sparkassenversicherung
Stark	Uelzener
Stark	Union-Krankenversicherung
Stark	Wertgarantie

## Stärkste Finanzinstitute

Unter den acht Segmenten im Check der Finanzinstitute ragen mit Abstand die traditionellen Filialbanken mit einem Branchendurchschnitt von 3,06 heraus. Kundennähe und persönliche Betreuung zahlen hier offenbar ein. Die Sparkassen mit ihrem dichten Netz an Filialen liegen unter den Top Ten mit 2,77 ganz vorn. Doch auch ohne Vor-Ort-Präsenz: Die Kunden von Direktbanken gaben

zu 30 Anbietern ihre Urteile ab und fühlen sich bei 18 Instituten mindestens „stark“ betreut. Herausragend ist hier die ING mit 2,76. Das ist zugleich der beste Wert der gesamten Studie. Neu hinzu kamen unter anderem die Förderbanken. Top hier: KfW Bank.



### Direktbanken

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	Bank of Scotland
Sehr Stark	comdirect
Sehr Stark	Consorsbank
Sehr Stark	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Stark	Fidor Bank
Sehr Stark	Hanseatic Bank
Sehr Stark	ING
Sehr Stark	N26
Sehr Stark	Norisbank
Stark	ABK Allgemeine Beamten Bank
Stark	Edekabank
Stark	MLP Banking
Stark	Openbank
Stark	RaboDirect
Stark	SWK Bank
Stark	Triodos Bank
Stark	Umweltbank
Stark	Volkswagen Bank

### Filialbanken

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	NATIONAL-BANK
Sehr Stark	Sparda-Banken
Sehr Stark	Sparkassen
Sehr Stark	Targobank
Sehr Stark	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
Stark	Commerzbank
Stark	HypoVereinsbank
Stark	Oldenburgische Landesbank (OLB)
Stark	Postbank
Stark	PSD Banken

### Privatbanken

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	Frankfurter Bankgesellschaft
Sehr Stark	Fürst Fugger Privatbank
Sehr Stark	Merck Finck Privatbankiers
Sehr Stark	Merkur Privatbank
Sehr Stark	Quirin Privatbank
Stark	Bank Julius Bär
Stark	Bankhaus Metzler
Stark	Berenberg
Stark	Bethmann Bank
Stark	Donner & Reuschel
Stark	Hauck & Aufhäuser
Stark	M. M. Warburg & Co. (inkl. Bankhäuser Hallbaum, Löbbbecke, Plump)
Stark	Oddo BHF

### Online-Broker

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	CapTrader
Sehr Stark	comdirect
Sehr Stark	Consorsbank
Sehr Stark	DEGIRO
Sehr Stark	Flatex
Sehr Stark	scalable.Capital
Stark	FXFlat
Stark	ING
Stark	onvista bank
Stark	S Broker
Stark	Smartbroker
Stark	Trade Republic
Stark	ViTrade



### Investmentgesellschaften

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	Allianz Global Investors (AGI)
Sehr Stark	DEKA Investment
Sehr Stark	DWS
Sehr Stark	Union Investment
Sehr Stark	Universal Investment
Stark	Apo Asset
Stark	Commerz Real
Stark	Flossbach von Storch
Stark	Franklin Templeton Investments
Stark	LBBW Asset Management
Stark	Lupus alpha
Stark	Ökoworld

### Finanzassistenten

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	WeltSparen
Sehr Stark	ZINSPILLOT
Stark	auxmoney
Stark	numbrs
Stark	shop.myfelix.de
Stark	VEXCASH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



**FINANZWESEN:** Ob traditionell oder digital – insgesamt 38 Anbieter zeigen in Geldangelegenheiten „sehr starke“ Leistungen

## Förderbanken

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	KfW Bank
Sehr Stark	Landwirtschaftliche Rentenbank
Sehr Stark	NRW.BANK
Stark	Investitionsbank Schleswig-Holstein (IB.SH)
Stark	L-Bank
Stark	Nbank

## Spezialbanken

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	Bank11
Sehr Stark	IKB Deutsche Industriebank
Sehr Stark	TeamBank
Stark	Barclaycard – Barclays Bank Ireland
Stark	Credit Europe Bank
Stark	KD-Bank, Bank für Kirche und Diakonie
Stark	Pax-Bank

## Stärkste Vermittler

Die Suche nach einem Eigenheim oder Mietobjekt kann mühsam sein. Immobilienmakler leisten hier wertvolle Dienste und sind die Newcomer in der Kategorie Vermittler. Mit 31 Anbietern nahmen die Fachleute gleich eine Vielzahl von Maklern in Sachen fehlerfreie und faire Betreuung unter die Lupe. Die Studienteilnehmer zeichneten neun für ihre ganz besondere Stärke aus – vornedran stehen PlanetHome und Aigner Immobilien. Bei den Finanzvertrieben glänzen mit

Abstand tecis und Telis Finanz. Besonders kritische Kunden haben offenbar die Versicherungsmakler mit dem schwächsten Branchendurchschnitt der Kategorie.

## Immobilienmakler

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	Aengevelt Immobilien
Sehr Stark	Aigner Immobilien
Sehr Stark	Dahler & Company
Sehr Stark	Eschner-Immobilien Makler
Sehr Stark	Haferkamp Immobilien
Sehr Stark	Immoperlen.com
Sehr Stark	KAMPMEYER Immobilien
Sehr Stark	PlanetHome
Sehr Stark	Wüstenrot Immobilien
Stark	Bott Immobilien
Stark	GFI-Immobilien
Stark	IMMOPARTNER
Stark	NOWAK IMMOBILIEN AG (Berchtesgaden)
Stark	PH Immobiliengesellschaft
Stark	Postbank Immobilien
Stark	Rottmann Immobilien
Stark	Sparkasse-Finanzgruppe/LBS
Stark	Tentschert Immobilien

## Finanzvertriebe

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	Postbank Finanzberatung
Sehr Stark	tecis
Sehr Stark	TELIS FINANZ
Stark	Deutsche Vermögensberatung (DVAG)
Stark	FinancePlan+
Stark	FINUM. Private Finance
Stark	Formaxx
Stark	MLP
Stark	Swiss Life Select

## Versicherungsmakler

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	FVB Gesellschaft für Finanz- und Versorgungsberatung
Sehr Stark	Helmsauer & Kollegen
Sehr Stark	Hoesch & Partner
Sehr Stark	rettig + partner
Sehr Stark	Warendorfer Versicherungs-Kontor
Stark	LEUE & NILL
Stark	Remy & Nauen Versicherungsmakler
Stark	Securess



**NAH DRAN:** Beratung auf Augenhöhe schafft Vertrauen und sorgt beim Kunden für den nötigen Durchblick in Sachen Finanzen

alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue



**FORMULARKRAM:**  
Mit der jährlichen Steuererklärung sind viele Arbeitnehmer überfordert

## Stärkste Lohnsteuerhilfvereine

Alles abgesetzt, was geht? Weil vielen hier der Durchblick fehlt, verschenken Steuerzahler hierzulande jährlich viele Milliarden Euro an den Fiskus.



Hilfe vom Profi kann sich also lohnen. Mit wem die Kunden die besten Erfahrungen gemacht haben, hat

ServiceValue daher erstmals in diesem Jahr abgefragt und unter 18 Probanden die besten ermittelt. Heraus kamen zehn Platzierungen mit sechs „sehr starken“ Empfehlungen.

### Lohnsteuerhilfvereine

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	AKTUELL Lohnsteuerhilfverein
Sehr Stark	Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler (IDL)
Sehr Stark	Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen (IDL NRW)
Sehr Stark	Lohn- und Einkommenssteuer Hilfe-Ring Deutschland (STUERRING)
Sehr Stark	Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)
Sehr Stark	Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi)
Stark	LBV Hamm
Stark	Lohnsteuerberatungsverbund
Stark	Ring der Steuerzahler Lohnsteuerhilfverein (RDS)
Stark	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Stärkste Versicherungs-/ Finanzvergleichsportale

Erst mal online checken – digitale Informationen und Konditionenvergleiche werden für viele Verbraucher immer wichtiger. Die Kölner Wissenschaftler haben daher dieses Segment neu in die Untersuchung aufgenommen. Erfreulich: Die Newcomer rangieren im Branchenvergleich auf Platz drei. 14 Anbieter wurden dem kritischen Qualitätscheck der Kunden unterzogen. Acht dürfen sich über Urteile über dem Durchschnitt der Branche freuen, darunter schneiden vier sogar „sehr stark“ ab.



### Versicherungs-/ Finanzvergleichsportale

Urteil	Unternehmen
Sehr Stark	Check24
Sehr Stark	FinanceScout24
Sehr Stark	smava
Sehr Stark	tarifcheck.de
Stark	Comfortplan
Stark	finanzcheck.de
Stark	geld.de
Stark	Verivox

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

**VERGLEICHSPORTALE:** Von der unverbindlichen Vorabinformation bis zum endgültigen Vertragsabschluss – Vergleichsportale im Internet werden bei den Kunden immer beliebter

