



CFD-Brokertest » Das Deutsche Kundeninstitut hat die Leistungen von 14 CFD-Brokern geprüft. Überwiegend können die Anleger mit ihren Anbietern zufrieden sein

Alles wird durchleuchtet

VON **EMMERAN EDER**

Hin und her geht es derzeit an den Börsen. Für die meisten Investoren ist das nervenaufreibend. Eine Anlegergruppe aber freut sich darüber: CFD-Trader. Sie brauchen Schwankungen an den Märkten, um erfolgreich zu sein.

CFD ist die Abkürzung für Contract for Difference – auf Deutsch: Differenzkontrakt. Spekulative Anleger und Daytrader bewegen wegen der hohen Hebel dieser Produkte große Summen, was zu riesigen Gewinnen, aber auch gewaltigen Verlusten führen kann. Bei CFDs wird in der Regel nicht über die Börse, sondern direkt über den Anbieter (Broker) gehandelt. Der stellt die Kurse, legt die Konditionen fest und offeriert Handelsmöglichkeiten. Daher ist die Wahl des zu ihnen passenden Brokers für CFD-Trader von großer Bedeutung. Das Deutsche Kundeninstitut (DKI) in Düs-

seldorf hat zusammen mit Euro am Sonntag die wichtigsten CFD-Häuser einem umfangreichen Test unterzogen.

Konzentration auf wichtige Anbieter

15 Broker wurden gebeten, Angaben zu ihrem Unternehmen zu machen. Nur X-Trade Brokers antwortete nicht. Nicht mehr dabei ist auch Alpari, da die Firma im Zuge der Franken-Freigabe im Januar Insolvenz anmelden musste. Kleinere Anbieter, die kaum Marktanteile besitzen, wurden nicht befragt.

Insgesamt gesehen sind die Resultate des Tests positiv. Drei der 14 Broker, nämlich FXFlat, IG Markets und GKFX erhalten eine sehr gute Note. Sieben Anbieter wurden mit „gut“ und vier mit „befriedigend“ bewertet. Den größten Sprung nach vorn verglichen zu 2014 machte FXFlat von Platz 9 auf Rang 1.

Der Broker verbesserte sich in den Kategorien Angebot, Preis-Leistungs-Verhältnis und Website. Die höhere Punkt-

zahl beim Angebot ergibt sich vor allem dadurch, dass die Zahl handelbarer CFD-Werte und programmierter Chartarten kräftig anstieg. Bei den Kosten entfällt seit 2015 die Inaktivitätsgebühr für das Konto, falls Kunden längere Zeit nicht handeln. Eine Topbewertung erhielten auch IG Markets und GKFX. Beide befanden sich aber bereits 2014 im Spitzenfeld.

Von Rang 1 auf 5 zurückgefallen ist FXCM. Ursache dafür ist vor allem der verschlechterte Kundenservice über E-Mails und Facebook.

Fast alle Anbieter legen dagegen viel Wert auf einen guten Kundenservice, der mit 35 Prozent Anteil wichtigste Kategorie für die Gesamtnote war. Bis auf ETX Capital erzielten alle Broker ein gutes oder sogar sehr gutes Ergebnis.

Anbieter nutzen hier Serviceleistungen wie Webinare, Seminare, Online-Videos, Live-Trading-Events oder Social-Trading-Plattformen, um sich von der ▶

93

Prozent der CFD-Anbieter schneiden in der Kategorie Kundenservice mit „gut“ oder „sehr gut“ ab

Märkte

CFD-Broker-Test

Gesamtsieger 2015



14 CFD-Anbieter nahmen am Test des Deutschen Kundeninstituts teil. Maximal erzielbar waren 100 Leistungspunkte, die aus fünf Testkategorien stammen.

DIE BESTEN CFD-BROKER

Name	Punkte	Note	Note	ab Punkte
FXFlat	91,3	sehr gut	1	85,0
IG Markets	88,9	sehr gut	2	72,2
GKFX	85,0	sehr gut	3	61,4
WH Selfinvest	83,6	gut	4	52,2
FXCM	81,8	gut	5	44,3
Ayondo Markets	80,8	gut	6	0,0
CMC Markets	80,0	gut		
ActivTrades	77,3	gut		
City Index	76,6	gut		
Comdirect ¹	72,3	gut		
Sparkassen Broker	71,7	befriedigend		
ETX Capital	71,4	befriedigend		
Saxo Bank ¹	69,2	befriedigend		
Flatex ¹	68,2	befriedigend		

¹Anbieter ohne Broker-Lizenz (Vermittler)
Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

CFD-Broker-Test

Kundenservice 2015



Kundenservice: Es geht es um die Qualität der Beratung. Kompetenz, Tempo und Freundlichkeit wurden getestet. Wichtig sind Infoangebote und Seminare.

BESTER KUNDENSERVICE CFDS

Name	Punkte	Note	Note	ab Punkte
WH Selfinvest	30,9	sehr gut	1	29,8
Comdirect	30,5	sehr gut	2	25,3
FXFlat	30,3	sehr gut	3	21,5
Ayondo Markets	29,8	sehr gut	4	18,3
Sparkassen Broker	29,7	gut	5	15,5
ActivTrades	29,5	gut	6	0,0
IG Markets	29,5	gut		
GKFX	29,2	gut		
City Index	28,7	gut		
FXCM	28,1	gut		
CMC Markets	27,8	gut		
Saxo Bank	25,8	gut		
Flatex	25,7	gut		
ETX Capital	24,5	befriedigend		

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

CFD-Broker-Test

Angebot 2015



Bewertet wurden Angebotsvielfalt und Transparenz. Wichtig waren Zahl der Tools, Demokonten, mobiles Trading oder die Menge handelbarer CFDs.

BESTES ANGEBOT CFDS

Name	Punkte	Note	Note	ab Punkte
FXFlat	30,2	sehr gut	1	25,5
IG Markets	30,1	sehr gut	2	21,7
WH Selfinvest	27,5	sehr gut	3	18,4
GKFX	26,7	sehr gut	4	15,7
FXCM	25,7	sehr gut	5	13,3
CMC Markets	24,9	gut	6	0,0
City Index	22,4	gut		
Ayondo Markets	21,5	befriedigend		
ETX Capital	20,5	befriedigend		
Saxo Bank	19,6	befriedigend		
ActivTrades	18,6	befriedigend		
Flatex	17,5	ausreichend		
Comdirect	17,3	ausreichend		
Sparkassen Broker	16,9	ausreichend		

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

CFD-Broker-Test

Preis-Leistungs-Verhältnis 2015



Kosten wurden verglichen mit den Resultaten der Kategorie „Angebot“. Es flossen etwa ein Kontoführungsgebühren, Finanzierungs- und Inaktivitätskosten.

PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS CFDS

Name	Punkte	Note	Note	ab Punkte
FXFlat	95,9	sehr gut	1	80,0
GKFX	81,9	sehr gut	2	64,0
IG Markets	80,3	sehr gut	3	51,2
FXCM	74,7	gut	4	41,0
Ayondo Markets	71,3	gut	5	32,8
WH Selfinvest	68,9	gut	6	0,0
CMC Markets	65,7	gut		
ActivTrades	61,7	befriedigend		
ETX Capital	58,6	befriedigend		
City Index	54,9	befriedigend		
Sparkassen Broker	53,3	befriedigend		
Comdirect	49,5	ausreichend		
Saxo Bank	49,1	ausreichend		
Flatex	48,8	ausreichend		

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

CFD-Broker-Test

Handelsplattform 2015



Wichtig ist die Bedienbarkeit der Plattform. Ist die Handelssoftware nur auf dem Rechner installierbar oder auch netzbasiert? Wie viele Klicks benötigen Orders?

BESTE CFD-HANDELSPLATTFORM

Name	Punkte	Note	Note	ab Punkte
Saxo Bank	9,2	sehr gut	1	8,5
IG Markets	9,0	sehr gut	2	7,2
Sparkassen Broker	8,7	sehr gut	3	6,1
Flatex	8,7	sehr gut	4	5,2
FXCM	8,6	sehr gut	5	4,4
Ayondo Markets	8,6	sehr gut	6	0,0
CMC Markets	8,5	sehr gut		
City Index	8,5	sehr gut		
WH Selfinvest	8,3	gut		
FXFlat	8,1	gut		
GKFX	8,1	gut		
ActivTrades	8,0	gut		
ETX Capital	7,9	gut		
Comdirect	6,5	befriedigend		

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

CFD-Broker-Test

Webseite 2015



Benötigt wurde der Internetauftritt. Kriterien waren Übersichtlichkeit, automatische Suchfunktion sowie Existenz von CFD-Infos, FAQs und Risikohinweisen.

BESTE CFD-WEBSITE

Name	Punkte	Note	Note	ab Punkte
IG Markets	5,3	sehr gut	1	4,3
FXFlat	5,2	sehr gut	2	3,6
Comdirect	5,1	sehr gut	3	3,0
City Index	4,5	sehr gut	4	2,6
CMC Markets	4,5	sehr gut	5	2,2
ActivTrades	4,2	gut	6	0,0
FXCM	4,1	gut		
Saxo Bank	4,1	gut		
Flatex	4,1	gut		
Ayondo Markets	3,9	gut		
GKFX	3,9	gut		
Sparkassen Broker	3,6	gut		
ETX Capital	3,5	befriedigend		
WH Selfinvest	2,5	mangelhaft		

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

SO WURDE GETESTET

Testverfahren Das Deutsche Kundeninstitut (DKI) hat für Euro am Sonntag die Qualität von CFD-Brokern getestet. Die Daten wurden mit drei verschiedenen Methoden erhoben: durch Umfrage bei den Anbietern, durch Testanfragen via Telefon, E-Mail und Facebook sowie durch die Analyse der Internetseiten und Handelsplattformen (Demokonten). Insgesamt wurden ungefähr 240 Einzelkriterien in etwa 350 Kundenkontakten geprüft.

Testkategorien Das Gesamtergebnis setzt sich aus den Ergebnissen von **fünf Kategorien** zusammen: Mit

35 Prozent am stärksten gewichtet wurde die Kategorie **Kundenservice**. Hier wurden vor allem die Resultate aus den Testanfragen via E-Mail, Telefon und Facebook berücksichtigt, etwa die Schnelligkeit und Freundlichkeit, mit der Anfragen erwidert wurden.

Mit 30 Prozent floss der Umfang des **Angebots** in die Gesamtwertung ein. Beurteilt wurden die Transparenz und die Vielfalt. Punkte konnten die Anbieter insbesondere durch eine hohe Zahl handelbarer CFD-Werte und Orderarten sowie vielfältige Analysemöglichkeiten sammeln.

Zu den Kosten zählen unter anderem der Spread, die „Mindesteinlage“, „Finanzierungsgebühren beim Halten einer Position über Nacht“ und „Depotgebühren“.

Die **Kosten** wurden mit 20 Prozent gewichtet. Sie zählen zu der Kategorie **Preis-Leistungs-Verhältnis**, bei der die Ergebnisse des Kriteriums „Kosten“ zu denen der Kategorie „Angebot“ ins Verhältnis gesetzt wurden.

Die **Handelsplattform** ging mit zehn Prozent in das Gesamtergebnis ein. Bewertet wurden die Nutzungsmöglichkeiten und die Bedienungsfreundlichkeit, etwa ob die Handelsplattform individualisierbar ist und auf welche Weise sie dem Kunden erklärt wird.

Die Kategorie **Website** floss mit fünf Prozent in das Resultat ein. Untersucht wurden hier Nutzerfreundlichkeit und Informationsgehalt des Internetauftritts der Broker.

Konkurrenz abzuheben. Die telefonische Erreichbarkeit des deutschsprachigen Service ist mit im Schnitt 92 Stunden an sieben Tagen der Woche hoch. Heraus sticht hier Comdirect mit Kontaktmöglichkeit per Telefon rund um die Uhr. Die Kompetenz der Berater beurteilten Testkunden im Schnitt mit der Note 1,3 als sehr gut (auf einer Notenskala von 1 bis 6). Auch ihre Hilfsbereitschaft wurde gelobt (1,7). Nur bei ActivTrades und Flatex wurden Beschäftigte teilweise als abwimmeln und kurz angebunden empfunden.

Verbesserungsbedarf besteht dagegen beim Kontakt via E-Mail. Im Mittel 14 Stunden und 48 Minuten dauerte die Beantwortung einer Frage. Jedoch mit großer Bandbreite: Bei GKFX waren es nur knapp 30 Minuten, bei ETX Capital dagegen 96 Stunden.

Lobend ist zu erwähnen, dass alle Broker über eine Facebook-Seite verfügen. 86,2 Prozent der Anfragen darüber wurden beantwortet. Negativ fiel WH SelfInvest auf, da der Broker keine ein-



Die Broker haben die Bedeutung des Kundenservices erkannt und zum Vorteil der Anleger umgesetzt.“

Jörn Hüsgen,
Studienleiter
Deutsches
Kundeninstitut

zige Nachricht erwiderte. Am schnellsten meldete sich auch hier wieder GKFX nach im Mittel gut 16 Minuten zurück, während die Saxo Bank dazu vier Tage und 21 Stunden brauchte.

Neben dem Kundenservice überzeugten die Anbieter in den Kategorien Handelsplattform und Website. 13 beziehungsweise zwölf Institute erreichten hier mindestens die Note „gut“. WH Self-Invests Onlineauftritt wurde dagegen als unübersichtlich wahrgenommen.

Dafür erhielten die Luxemburger beim Angebot und der besten Preis-Leistungs-Relation eine sehr gute beziehungsweise gute Beurteilung, die viele andere Broker nicht vorweisen können. In beiden Kategorien erzielten vier Anbieter ein „befriedigend“ und drei nur ein „ausreichend“. Beim Angebot liegt es oft daran, dass zu wenige Basiswerte oder Orderarten offeriert werden. Auch war nur bei sechs der 14 Broker ein direkter Börsenzugang möglich.

Beim Preis-Leistungs-Verhältnis fiel negativ auf, dass bei der Hälfte der Ins-

titute Inaktivitätsgebühren zu zahlen sind. Alle verlangen Finanzierungskosten beim Halten einer Position über Nacht. Sechs Broker fordern eine Mindesteinlage. Positiv ist zu erwähnen, dass kein Anbieter eine Mindestordermenge beansprucht und bei allen Brokern die Kontoführung umsonst ist.

Gerade beim Preis-Leistungs-Verhältnis, das aus den Konditionen und dem Angebot ermittelt wird, bestehen bei den Schlusslichtern des Tests, Saxo-bank und Flatex, noch Optimierungsmöglichkeiten. In beiden Bereichen weisen sie große Schwächen auf, während ihre Handelsplattformen top sind. Schon 2014 belegten die beiden Institute die hinteren Ränge. Die Saxo Bank rutschte vor allem beim Angebot ab, Flatex beim Kundenservice.

Fazit: Die Leistungen der Broker sind gut. Besonders der Kundenservice und die Handelsplattformen werden gelobt. Verbessern müssen sich viele Anbieter dagegen noch in den Kategorien Angebot und Preis-Leistungs-Verhältnis.

Bild: Deutsches Kundeninstitut (DKI) GmbH & Co KG

Jahrzehntelange Erfahrung zeigt uns vor allem eines: Kein Trader ist wie der andere.

Aus 25 Jahren Innovation wissen wir, dass Ihr Trading einzigartigen Service verlangt. Bei uns erwartet Sie daher:

- Eine preisgekrönte* Trading-Plattform der nächsten Generation
- Eigens entwickelte mobile Apps für Smartphone und Tablet
- 100% automatische Order-Ausführung

Hier sind Trader zu Hause.
Jetzt downloaden und kostenlos testen: cmcmarkets.de

CMC25

cmc markets Jahre

CFDs unterliegen Kursschwankungen. Ihr Verlustrisiko ist unbestimmbar und kann Ihre Einlagen in unbegrenzter Höhe übersteigen. Verluste können auch Ihr sonstiges Vermögen betreffen. Dieses Produkt eignet sich nicht für alle Investoren. Stellen Sie daher bitte sicher, dass Sie die damit verbundenen Risiken verstehen.

Apple, iPad und iPhone sind eingetragene Markenzeichen und Handelsmarken der Apple Inc. Sie sind in den USA und anderen Ländern registriert. App Store ist ein Dienstleistungszeichen der Apple Inc. Android ist eine Handelsmarke der Google Inc. *Ausgezeichnet als "Best Online Trading Platform" von den Shares Awards 2014