

Kundenservice
Handelsplattform
Preis-Leistungs-Verhältnis
Handel Website
Gesamteindruck



▼ DIE BELIEBTESTEN CFD-BROKER

Name	Rang 2016
Smart Markets	1
GKFX Financ. Serv.	2
FXCM	3
Admiral Markets	4
FXFlat	5
WH Selfinvest	6
CMC Markets	7
IG	8
comdirect	9
flatex	10
ayondo markets	11

Quelle: Dt. Kundeninstitut
(DKI) GmbH & Co. KG

Bild: Stockphoto



CFDs» Die meisten Broker erfüllen die Erwartungen der CFD-Trader. Das zeigt eine Umfrage unter Kunden, die verschiedene Kriterien abfragte. Besonders der Kundenservice überzeugt

Viel Lob, wenig Kritik

VON **EMMERAN EDER**

Die CFD-Anleger haben an ihren Brokern nicht viel zu bemängeln. Das ergab eine Online-Umfrage des Deutschen Kundeninstituts (DKI) in Düsseldorf bei 2111 Kunden der CFD-Anbieter, durchgeführt wurde sie im Zeitraum vom Ende Januar bis Mitte März 2016. Fast 85 Prozent der Investoren bewerteten ihre Broker mit „gut“ oder „sehr gut“. Nur knapp fünf Prozent waren unzufrieden.

Nur Broker, die mindestens 50 Kundenbewertungen auf sich vereinten, wurden bei der Umfrage berücksichtigt. Das waren elf Anbieter. Im Einzelnen handelt es sich um Admiral Markets, ayondo markets, CMC Markets, comdirect, Flatex, FXCM, FXFlat, GKFX, IG, Smart Markets und WH Selfinvest. Einige Broker wie Consorsbank, Saxo

Bank oder Sparkassenbroker wurden wegen einer zu geringen Anzahl an Beurteilungen nicht in die Rangliste aufgenommen.

Die Anleger beantworteten 28 Fragen zu sechs Themengebieten, die beim Gesamtergebnis unterschiedlich stark gewichtet wurden. Dazu zählen Kundenservice (30 Prozent Gewicht), Handel (25), Preis-Leistungs-Verhältnis (20), Handelsplattform (10), Gesamteindruck (10) sowie Website (5).

Neuling Smart Markets siegt

Das beste Ergebnis über alle sechs Kategorien hinweg erzielte Smart Markets, die erstmals bei der DKI-Umfrage dabei waren. In vier Kategorien lagen die Düsseldorfer dabei an der Spitze.

Der Gewinner erzielte die höchste Gesamtpunktzahl mit 95,5 von 100 möglichen Zählern. Fünf Sterne, was der

CFD

CFDs sind Contracts for Difference, auf deutsch Differenzkontrakte. Damit setzen Anleger auf Kursänderungen bei Indizes, Aktien, Devisen oder Rohstoffen. Sie kaufen den Basiswert zum Bruchteil seines Werts, also mit kleinen Beträgen, was große Hebel ermöglicht. Das schafft hohe Ertragschancen, kann aber auch zu riesigen Verlusten führen. Geht die Spekulation schief, kann wegen der Nachschusspflicht mehr als der Einsatz verloren werden.

Bestnote entspricht und mindestens 85 Punkte erfordert, bekamen außerdem noch die übrigen Top-Platzierten GKFX Financial Services, FXCM, Admiral Markets und FXFlat.

Trotzdem dürfte das letztgenannte Unternehmen mit dem Ergebnis nicht hausieren gehen. Im Vorjahr war FXFlat nämlich noch der Gesamtsieger. Die Ratinger verschlechterten sich in fast allen Bereichen. Besonders bei der Beurteilung des Seminarangebots mussten die Rheinländer Federn lassen. Besser hielten sich dagegen GKFX und FXCM, die ihre Vorjahresplatzierungen halten konnten.

Flatex und ayondo abgeschlagen

Flatex und ayondo markets landeten ganz hinten, sie konnten ihre Kunden in keiner Kategorie überzeugen. Es ist daher nicht überraschend, dass sie die

niedrigsten Weiterempfehlungsquoten von allen Instituten aufweisen.

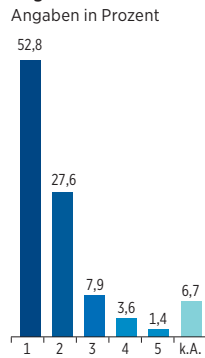
Auch beim wichtigsten Kriterium, dem Kundenservice, landeten beide Broker weit abgeschlagen hinter dem Hauptfeld. In dieser Kategorie waren immerhin gut vier Fünftel der Anleger „zufrieden“ oder sogar „sehr zufrieden“. Nur fünf Prozent der Interviewten kritisierten den Kundenservice ihres Brokers. „Besonders zufrieden zeigten sich die Befragten mit der Erreichbarkeit und Hilfsbereitschaft des Kundenservice“, sagt DKI-Studienleiter Jörn Hüsgen.

Beim Preis-Leistungs-Verhältnis war die Zahl der Verstimmten mit neun Prozent dagegen höher. Doch fast drei Viertel der Umfrageteilnehmer hatten auch bei diesem Kriterium nichts auszusetzen. Sie äußerten sich besonders bezüglich der Transparenz der Kosten zustimmend. Gut weg kam auch der Handel. Hier wurden vor allem die Vielfalt der angebotenen Basiswerte und der Ordermöglichkeiten von gut vier Fünfteln der Interviewten positiv bewertet.

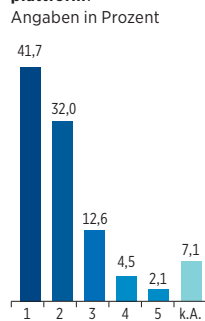
Websites haben noch Schwächen

Genauso hohe Zustimmungsraten wurden bei der Frage nach der Bedienungsfreundlichkeit der Handelsplattform erzielt. Erheblich geringer, mit nur gut 60 Prozent, fiel die Zufriedenheit mit dem Angebot an Analysetools auf der Plattform aus. Neun Prozent zeigten bei diesem Unterpunkt ihren Unmut. Ohne diesen Makel wären die Kunden mit ihren Handelsplattformen noch zufriedener gewesen.

Wie zufrieden sind Sie mit dem **Kundenservice insgesamt?**



Wie zufrieden sind Sie mit der von Ihnen genutzten **CFD-Handelsplattform?**



1 = sehr zufrieden
5 = überhaupt nicht zufrieden
k. A. = Keine Angabe / kann ich nicht beurteilen

Quelle: Deutsches Kundendienstinstitut (DKI) GmbH & Co. KG

Verbesserungsbedarf besteht außerdem beim Layout und dem Informationsangebot der Website einiger Broker. Fast sieben Prozent der Investoren beurteilten diese Gesichtspunkte negativ. Immerhin drei Viertel hatten aber daran nichts auszusetzen.

Das waren beim Webinar- und Seminarangebot erheblich weniger. Hier zeigte sich verglichen mit den anderen Kriterien am meisten Unmut. So kritisierten fast 13 Prozent der Interviewten das Seminarangebot. In diesem Punkt besteht noch Verbesserungsbedarf für die Broker. Schätzten sich doch gut drei Fünftel der Anleger als wenig erfahrene Trader oder sogar als Anfänger ein.

Trotz dieser Nörgeleien ist der Gesamteindruck, den Anleger von ihren Brokern haben, bei 85 Prozent „gut“ oder sogar „sehr gut“. Fast alle gaben an, dass sie ihren CFD-Anbieter einem guten Freund weiterempfehlen würden. Nur sieben Prozent würden das nicht tun. Beim Schlusslicht ayondo markets sind das jedoch weit mehr. Lediglich 61 Prozent der ayondo-Kunden wären bereit, eine positive Empfehlung auszusprechen, beim Umfragesieger Smart Markets sind es 94 Prozent.

Nur wenige Frauen traden mit CFDs


Betrachtet man die Kunden der CFD-Institute näher, zeigt sich ein enormer Überschuss an Männern, die gut 90 Prozent der Trader ausmachen. Die Zahlen scheinen das Vorurteil zu bestätigen, dass Männer mehr Risiken eingehen und Frauen sicherheitsbewusster sind. Zumindest werden Frauen vom

Wettcharakter der Differenzkontrakte offenbar kaum angesprochen.

Ähnlich scheint es betagteren Personen zu ergehen. Wer über 60 Jahre alt ist, hat an dieser spekulativen Anlageform offenbar nicht viel Interesse. Lediglich gut 16 Prozent der Umfrageteilnehmer zählen zu der Altersgruppe 60 plus. Genauso verhält es sich mit den unter 30-Jährigen, die nur zwölf Prozent der Interviewten ausmachen. Bei ihnen dürfte allerdings eine große Rolle spielen, dass sie meist noch nicht genügend finanzielle Mittel zur Verfügung haben, um spekulieren zu können.

Viele CFD-Anleger haben Abitur

Das ist bei Anlegern, die zwischen 30 und 60 Jahre alt sind, anders. Sie sind die Hauptaltersgruppe unter den CFD-Tradern. Zu ihnen zählen fast 70 Prozent der Befragten. Der Großteil unter ihnen, fast zwei Drittel, verfügt zudem über einen hohen Bildungsabschluss – Abitur, Hochschulabschluss oder Promotion –, der im Regelfall wiederum ein höheres Einkommen mit sich bringt. Das ermöglicht es, einen kleinen Teil des Gehalts in riskantere Anlageformen bei CFD-Anbietern zu investieren.

Haben Anleger dann einen CFD-Broker ausgewählt, wechseln sie diesen selten. 45 Prozent der Umfrageteilnehmer handeln nur bei einem Broker, knapp ein Drittel bei maximal zwei. „Das bestätigt das Ergebnis der Umfrage, dass die große Mehrheit der Trader mit ihrem CFD-Anbieter zufrieden oder sogar sehr zufrieden ist“, zieht Hüsgen ein positives Fazit. 

Anzeige

CFD-TRADING

MIT FXCM NEU DEFINIERT!

- ▶ Scalpen Sie den GER30, UK100 oder US30
- ▶ Keine Stop & Limit Restriktionen auf die beliebtesten Indizes
- ▶ Micro-CFDs ab 10 Cent pro Punkt

Wechseln Sie noch heute. Besuchen Sie FXCM.DE



CFDs | DEISEN – AKTIENINDIZES – ROHSTOFFE

Der Handel mit Devisen und CFDs kann zu einem Verlust über Ihr eingezahltes Kapital hinaus führen.