

# Årets Bank/Børsmægler 2005

Dansk Aktionærforening har spurgt sine medlemmer om tilfredsheden med deres hyppigst anvendte værdipapirhandler. Dette års vinder blev internetbørsmægleren E\*TRADE Bank.



Af **Peter E. Jeppesen**  
HD-IØ, kontorchef  
Dansk Aktionærforening

Hvert år ved denne tid kårer Dansk Aktionærforenings medlemmer "Årets bank/børsmægler". I år deltog 1.129 medlemmer via internettet, og efter frasortering af banker/børsmæglere med mindre end 9 respondenter, var der 1.014 svar tilbage.

I år har vi udvidet spørgsmålene til at omfatte service, informationer og generel tilfredshed. Derudover spørger vi nu også til depotgebyr på udenlandske aktier. Endelig er spørgsmål vedr. investeringsrådgivning udskilt, da internetbørsmæglerne ikke yder denne service. Resultatet af spørgsmålene vedr. rådgivning kan læses på vores hjemmeside [www.shareholders.dk](http://www.shareholders.dk). Her kan du også læse hele undersøgelsen, herunder om metoden samt forklarende undertekster til spørgsmålene.

Dette års vinder blev internetbørsmægleren E\*TRADE Bank. Banken vandt i et tæt opløb med SkandiaBanken og Nordnet, der blev henholdsvis nummer to og tre. De to sidste år var vinderen Stocknet, der nu er opkøbt af Nordnet. SEB og Nykredit Bank er tæt på at komme ind som henholdsvis

nummer to og fem, men de opnåede ikke nok antal respondenter – minimum 19 – til at komme i betragtning. E\*TRADE Bank vinder over sine konkurrenter på god service og informationer. Det er interessant at bemærke i denne sammenhæng, at kunderne hos E\*TRADE Bank er mere tilfredse med service og informationer end hos taberne Nordea og Danske Bank. Endnu engang kan man konstatere, at storbankerne taber på utilfredshed omkring kurtagen, hvilket også giver sig udslag i internetbørsmæglerens stormende fremgang.

## Internethandel i stærk fremgang

I vores Vilstrup analyse fra november 2004 fandt vi, at 32% af alle aktieejere nu handler via internettet. I 2003 samme tid var dette tal 13%. Ifølge Københavns Fondsbørs har internetbørsmæglerne fordoblet deres markedsandel inden for det sidste år målt ved antal handler. Storbankerne forsvarer deres højere kurtage med blandt andet rådgivning, men ifølge vore spørgsmål omkring investeringsrådgivning svarer 22% og 17% af respondenterne hos henholdsvis Danske Bank og Nordea, at de ikke ønsker rådgivning. Fokuseringen på prisen understøttes også af, at vi har spurgt vore medlemmer

om 20 andre vigtige forhold end prisen ved valg af værdipapirhandler. Her kommer strakshandel om aftenen ind som nummer 15, investeringsrådgivning ind som nummer 14, og aktieanalyser ind som nummer 12. De fem højest prioriterede er: Nemt at udføre handler, adgang til realtidpriser, markedsdybde, overblik depot/portefølje og brugervenlighed.

Derudover har vi fundet, at respondenterne i gennemsnit har udført 31 handler i 2004. I 2003 var dette tal 24. Ca. 12% benytter sig af aktiebaserede optioner, 5% har investeret i hedgefonde, 4% har benyttet obligationsbaserede optioner, og 1% har benyttet aktiebaserede futurekontrakter.

## Metodevalg

Om metoden kan vi kort forklare, at ved hvert spørgsmål kunne respondenterne svare: Meget tilfreds, tilfreds, hverken tilfreds eller utilfreds, ikke tilfreds, direkte utilfreds, ved ikke. Antallet af svar har vi ganget med henholdsvis 2, 1, 0, -1, og -2, hvorved markante udfald bliver straffet eller belønnet, og giver sig udslag i en pointsum. Endelig findes den relative pointsum ved division med antallet af respondenter, således at sammenligning kan finde sted. ■

Tabel 1 | Årets Bank/Børsmægler 2005

	Arbejdernes Landsbank*	Danske Bank	E*TRADE Bank	Handelsbanken	Jyske Bank	Lån & Spar Bank*	Nordea	Nordnet	Nykredit Bank*	Ringkjøbing Landbobank*	SEB Bank*	SkandiaBanken	Spar Nord Bank*	Sydbank
Service	0,50	0,83	1,47	0,84	0,86	0,33	0,83	1,05	1,44	1,06	1,67	1,36	0,64	0,90
Informationer	-0,40	0,66	0,92	0,63	0,74	0,67	0,55	0,80	0,81	0,65	1,00	0,59	-0,29	0,85
Kurtage danske aktier	-1,30	-0,32	1,01	1,00	-0,19	-0,22	-0,68	0,95	0,44	0,12	0,73	1,33	-0,71	-0,02
Kurtage udenlandske aktier	-0,50	-0,29	0,65	0,16	-0,24	-0,22	-0,60	0,32	-0,13	0,06	0,33	0,05	-0,79	-0,10
Depotgebyr danske aktier	-0,40	-0,06	1,56	0,32	0,00	0,22	-0,42	1,36	1,13	0,00	0,67	1,82	-0,14	0,07
Depotgebyr udenlandske aktier	-0,20	-0,24	0,88	0,16	-0,16	0,33	-0,47	0,66	0,19	-0,12	0,40	0,54	-0,50	-0,27
Generel tilfredshed	0,10	0,59	1,37	0,89	0,70	0,44	0,36	0,99	1,00	0,82	1,53	1,28	0,14	0,80
Total point	-2,20	1,18	<b>7,86</b>	4,00	1,71	1,56	-0,43	<b>6,13</b>	4,88	2,59	6,33	<b>6,97</b>	-1,64	2,24
Placering	-	7	1	4	6	-	8	3	-	-	-	2	-	5
Antal svar	10	187	217	19	70	9	115	245	16	17	15	39	14	41

Note: \*) Havde under 19, men mindst 9 respondenter, hvorfor de ikke deltager i undersøgelsen, men er med for oplysningens skyld.