

## Årets Bank / Børsmægler 2008

# Små marginaler blev afgørende

Det er nu tredje gang på fire år, at E\*TRADE Bank vinder kåringen blandt DAF-medlemmerne. Sidste års vinder Nordnet Bank blev nummer to, mens Saxo Bank kommer ind på tredjepladsen. Internetbørsmæglerne dominerer trods kurstagekrigen således fortsat podiepladserne



Af **Peter E. Jeppesen**  
Kontorchef  
Dansk Aktionærforening  
pej@shareholders.dk

Research **Jonas Christensen**  
Stud. Polit, Dansk Aktionærforening

I år er kampen ekstrem hård om podiepladserne. Det er kun meget små marginaler, der skiller første og anden pladsen mellem E\*TRADE Bank og Nordnet. Kampen mellem de to internetbørsmægler er fantastisk tæt, og der skulle ganske enkelt målfoto til for at afgøre dysten. Kun 0,1 point skiller dem.

Service, driftsstabilitet, brugervenlighed, overblik i porteføljen og depotgebyr for danske aktier er i E\*TRADE Banks favør, mens udførelse af handel, omfang af produkter, informationer, adgang til aktityper og lande samt kurtagte ved danske aktier er i Nordnet Banks favør.

E\*TRADE Bank fik 16,23 point, mens Nordnet fik 16,13 point. Saxo Bank fik

14,38 point på tredjepladsen. Der er til gengæld langt mellem vinderen og taberen. I bunden finder vi således Nordea med blot 7,56 point.

Det er 1.368 medlemmer i DAF, der står bag kåringen. Samlet er der stillet 13 point-givende spørgsmål.

## Kurtagtekrigen brød ud

Nu er det nok! Sådan er der formentlig et par chefer, der har sagt det blandt storbankerne efter flere år med tab af markedsandele til internetbørsmæglerne.

Herefter udbrød der kurtagtekrig, der sluttede med at storbankerne rykkede fra ca. 0,5% til 0,15%, mens minimumskurtagte også fik et hak nedad.

Det hele endte med at Saxo Bank sagde: Hos os kan man handle gratis! Hos Nordnet er kurtagte typisk 0,07%.

Situation på slagmarken kan vel nu betragtes som skyttegravskrig. Kunderne er vindere, og trods den markante indsnævring i feltet samt en mindre og mindre betydning i kroner og ører, så er dommen fortsat klar blandt respondenterne - man vil ikke betale kurtagte!.

Tager vi de store briller på, så får storbankerne klø ved samtlige spørgsmål i forhold til



## Årets Børsmægler 2008

|                                | E*TRADE Bank | Nordnet | Saxo Bank | Elk Bank | Spar Nord Bank | Sydbank | Nykredit Bank | Danske Bank | Jyske Bank | Amagerbanken | Ringkjøbing Landbobank | Handelsbanken | Nordea |
|--------------------------------|--------------|---------|-----------|----------|----------------|---------|---------------|-------------|------------|--------------|------------------------|---------------|--------|
| Service                        | 1,51         | 1,40    | 1,06      | 1,26     | 1,12           | 1,15    | 1,05          | 0,83        | 0,96       | 0,75         | 1,04                   | 1,00          | 0,78   |
| Driftsstabilitet               | 1,50         | 1,37    | 1,44      | 1,32     | 1,15           | 1,22    | 0,81          | 1,08        | 1,06       | 1,06         | 1,09                   | 0,79          | 1,02   |
| Brugervenlighed                | 1,47         | 1,26    | 0,94      | 1,28     | 1,00           | 0,87    | 0,95          | 1,05        | 1,02       | 1,06         | 1,04                   | 1,00          | 1,05   |
| Omfang af produkter            | 1,18         | 1,29    | 1,18      | 0,90     | 0,96           | 1,03    | 0,71          | 0,85        | 0,86       | 0,94         | 0,87                   | 0,53          | 0,71   |
| Informationer                  | 0,87         | 1,17    | 0,79      | 0,66     | 0,46           | 0,53    | 0,43          | 0,48        | 0,61       | 0,38         | 0,43                   | 0,58          | 0,45   |
| Overblik depot/portefølje      | 1,56         | 1,50    | 1,26      | 1,06     | 0,92           | 1,03    | 0,90          | 1,24        | 0,96       | 1,19         | 1,09                   | 1,16          | 1,18   |
| Udføre handel                  | 1,55         | 1,56    | 1,32      | 1,30     | 1,42           | 1,15    | 1,14          | 1,16        | 1,03       | 0,75         | 1,30                   | 1,05          | 1,21   |
| Adgang til aktivtyper og lande | 0,82         | 0,96    | 1,18      | 0,52     | 0,58           | 0,54    | 0,19          | 0,62        | 0,55       | 0,19         | 0,52                   | 0,37          | 0,55   |
| Kurtagte danske aktier         | 1,02         | 1,18    | 1,68      | 0,94     | 0,54           | 0,28    | 0,62          | 0,38        | 0,05       | 0,25         | 0,09                   | 0,42          | 0,23   |
| Kurtagte udenlandske aktier    | 0,54         | 0,54    | 0,09      | -0,06    | 0,19           | -0,06   | 0,05          | -0,15       | -0,10      | -0,19        | -0,09                  | -0,11         | -0,18  |
| Depotgebyr danske aktier       | 1,64         | 1,49    | 1,47      | 1,70     | 0,54           | 0,13    | 0,81          | 0,14        | 0,02       | 0,69         | -0,30                  | 0,16          | 0,04   |
| Depotgebyr udenlandske aktier  | 1,03         | 0,98    | 0,65      | 0,36     | 0,15           | -0,07   | 0,14          | -0,25       | -0,19      | -0,06        | -0,35                  | -0,32         | -0,23  |
| Generelle tilfredshed          | 1,52         | 1,44    | 1,32      | 1,32     | 1,04           | 0,97    | 0,86          | 0,73        | 0,98       | 0,81         | 1,00                   | 0,95          | 0,74   |
| Antal point i alt              | 16,23        | 16,13   | 14,38     | 12,56    | 10,08          | 8,76    | 8,67          | 8,15        | 7,82       | 7,81         | 7,74                   | 7,58          | 7,56   |
| Placering                      | 1            | 2       | 3         | 4        | 5              | 6       | 7             | 8           | 9          | 10           | 11                     | 12            | 13     |
| Antal svar                     | 173          | 204     | 34        | 50       | 26             | 68      | 21            | 259         | 94         | 16           | 23                     | 19            | 176    |

Kilde: Årets Børsmægler 2008

E\*TRADE Bank og Nordnet.

### Danske Bank bedst blandt de tre store

Danske Bank er for andet år i træk vinder i storbankkategorien, mens Nordea indtager en prominent sidsteplass i både denne kategori og den samlede kåring. Forskellen i den samlede pointsum mellem storbankerne er også her marginal.

Danske Bank får 8,15 point, Jyske Bank får 7,82 point, mens Nordea får 7,56 point. Kigger vi dybere i de enkelte spørgsmål er kunderne hos Jyske Bank utilfredse med kurtagen og depotgebyrer, mens banken scorer point på servicen.

Danske Bank er bedst til at skabe overblik i porteføljen. Nordea får sjovt nok ikke flere point end de andre på brugervenlighed, hvilket kan virke mærkelig, da selve handelssystemet er bygget op omkring det dynamiske JAVA applet. Ved udførelse af handel får de dog maksimum point blandt storbankerne.

### Spar Nord og Nykredit rykker op

Spar Nord Bank er meget flot rykket fra en sidste plads i 2007 til en femteplads i 2008. Nykredit Bank er også rykket markant frem i feltet. Antallet af respondenter er dog relativt lavt ved begge banker, hvorfor resultatet kan være forbundet med usikkerhed, men svarende er dog rimeligt entydige.

Spar Nord får f.eks. 1,42 point ved udførelse af handel, hvilket er tredjebedste score snært under E\*TRADE Bank og Nordnet. En anden bank der også bemærker sig på dette område er Ringkjøbing Landbobank med 1,30 point.

Saxo Bank får den højeste score blandt alle børsrådgivere i spørgsmålet kurtage ved danske aktier. Her scorer den fremadstormende bank 1,68 point, hvilket sandsynligvis hænger sammen med, at kurtagen er gratis hos banken.

Nye spørgsmål

I gamle dage var internetbørsrådgivernes produkter og tillægsydelser som informationer og services skræbete i forhold til murstensbankerne, mens de til gengæld var markant billigere.

I dag er murstensbankerne efter kurtagekrigen med på prisen, mens internetbørsrådgivere vifte af produkter i mellemtiden er blevet særdeles omfangsrige. Det betyder til gengæld for kåringen, at vi kan udvide med fire nye pointgivende spørgsmål: Driftsstabilitet, brugervenlighed, omfang af produkter samt overblik depot/portefølje.

Udover de pointgivende spørgsmål kan respondenterne prioritere andre vigtige forhold. Svarende er præget af forhold relateret til handel. Nemt at udføre handel, realtidpriser og kurslister er højest prioriteret.

### Se hele undersøgelsen på Shareholders.dk

Du kan finde den samlede rapport på vor hjemmeside [www.shareholders.dk](http://www.shareholders.dk) under punktet: Viden om investering og Kåringer.

I alt 1368 respondenter blandt DAF-medlemmer deltog i undersøgelsen, der kørte i uge 3 2008.

Respondenter kunne ved hvert spørgsmål 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. *Ved ikke og Findes ikke* er med i kvotienten ved beregning af antal point og antal svar. Et stort antal svar ved disse emner trækker altså ned. Ved hvert spørgsmål kan max opnås +2 point eller max -2 point.

Det skal nævnes at undersøgelsen ikke tager højde for om kunderne benytter HTML eller JAVA applet. Dette kan have en væsentlig betydning for oplevelsen af at handle hos den respektive bank.

Skandiabanken er tidligere på året overtaget af Eik Bank, og er dermed et nyt navn i undersøgelsen. SEB Bank fik, i modsætningen til sidste år, ikke nok respondenter til at indgå i undersøgelsen. ■

## Vælg børsrådgiver efter behov

Kurtagekrig samt et overflødhorn af produkter har øget konkurrencesituation til gavn for forbrugerne

Det er i dag blevet markant billigere at være privat investor, hvor man kan sidde derhjemme og styre sine investeringer via internettet. Produktudbuddet i forbindelse med handel af værdipapirer er de senere år eksploderet, og samtidig har priskrigen i 2007 øget konkurrencesituationen, hvilket samlet set er til gavn for kunderne. Til gengæld er markedet blevet mindre gennemsigtigt med det øgede udbud og en stor opfindsom omkring rabatter og prisstrukturer blandt aktørerne.

Hvilken børsrådgiver man skal vælge afhænger af de behov, man har: Er man nybegynder, vil man have investeringsrådgivning via telefonen eller personligt fremmøde, hvor meget betyder selve udførelsen af handlen, hvor tit handler du, hvilke serviceydelser ønsker du, er informationer og redskaber vigtige for dig, hvor opdateret skal nyheder og priser være osv. Hos de traditionelle banker er der større vægt på personlig rådgivning, end det er tilfældet hos børsrådgivere, der kun eksisterer på internettet. Man gør mere ud af, at beskytte dig som investor, da koncepterne skal dække behov fra den totalt uerfarne til den mere erfarne. Lidt kort fortalt, så er de traditionelle banker et godt sted at begynde og opbygge viden samt lære

dine behov at kende. Efter et stykke tid vil du opdage, at du begynder at stille flere krav, og alt efter hvilke behov og hvilken viden du har, så må du afgøre dit fremtidige valg.

Du finder måske ud af, at de traditionelle bankers rådgivning eller aktieanalyser er vigtige for dig, eller du finder ud af, at du sagtens kan klare dig selv, og at selve handelsforløbet eller prisen skal optimeres.

### Internettet er foretrukne handelskanal



Kilde: Årets Børsrådgiver 2008

Som det fremgår af diagrammet, så er det hovedsageligt på internettet, de private investorer foretager deres investeringer. 82% handler

således aktier via internettet, mens 15% handler per telefon og 15% møder op i banken. Tal der ligger meget stabilt over de seneste år.

### Prisen

Prisen er naturligvis vigtig, men hvis man handler sjældent eller for beløb i niveauet 50-100.000 kr., er der tale om danske aktier, og man handler via internettet, så betyder prisen i dag mindre. 50.000 kr. gange 0,1% er f.eks. 50 kr. Handler du derimod ikke via internettet, og skal du samtidig købe en udenlandsk aktie og måske også for et stort beløb, så kan det til gengæld koste flere tusinde kr.

### Børsrådgiverskærme

Hvis selve handelsforløbet betyder meget, så tilbyder alle internetbørsrådgivere f.eks. JAVA applets, der gør det muligt at overføre data flydende (streaming) i realtid til programmet. Derudover kan man have flere vinduer åbne på en gang, som skaber det store overblik, samt udføre avanceret børs-handel. En handel eller en annullering kan udføres på få sekunder. Der er tale om professionelle programmer på højde med rigtige børsrådgiversystemer, og disse systemer er kun for den meget erfarne investor. ■