

Årets Bank/Børsmægler 2009 – Nordnet Bank er vinderen!

Som ved de tidligere år har kampen om podiepladserne været ekstrem tæt. I år rykkede Nordnet Bank forbi E*TRADE Bank og tog guldmedaljen. E*TRADE Bank modtager en flot sølvmedalje, og EIK Bank sætter sig på bronzemedaljen. Som noget nyt rykker storbankerne op i hierarkiet

Af souschef Peter E. Jeppesen, DAF

Som ved de tidligere år har kampen om podiepladserne været ekstrem tæt. I år rykkede Nordnet Bank forbi E*TRADE Bank og tog guldmedaljen. E*TRADE Bank modtager en flot sølvmedalje. I 2008 var disse podiepladser fordelt omvendt mellem Nordnet Bank og E*TRADE Bank. Bronzemedaljen besættes som noget nyt i år af EIK Bank. Taberen bliver Spar Nord Bank, der ellers tidligere har klaret sig godt. Samlet fik guldmedaljevinderen Nordnet Bank 18,4 point. Spar Nord fik 7,3 point.

Samlet er der stillet 14 pointgivende spørgsmål, og hvert spørgsmål kan omregnet til point give fra plus 2 til minus 2. Max opnåeligt er dermed 28 point. Værst opnåeligt minus 28. Ved hvert spørgsmål har respondenterne kunne svare på en gradbøjning fra Meget tilfreds til Direkte utilfreds. Meget tilfreds giver fx 2 point. 982 DAF-medlemmer svarede på kåringen. Se mere om point og metode længere nede.

Udslagsgivende spørgsmål - målfoto

Som var der tale om et matchrace med Jesper Bank i finalen, hvor den samlede vinder findes efter flere løb, så skiftes Nordnet Bank og E*TRADE Bank år for år til at indtage guldmedaljepodiepladsen. Og efter målfoto kan det konstateres at Nordnet Bank i år er vinderen. 0,9 point er forskellen. Nordnet Bank vinder på flere point ved: Informationer, Omfang af muligheder, Kurtage Danske aktier. E*TRADE Bank er svagt bedre på driftsstabilitet og brugervenlighed.

Storbankerne - Nordea spurter frem

Et nyt fænomen er, at storbankerne rykker opad. Specielt Nordea glimrer. De indtog i 2008 en fornem sidsteplads. Men fra 2007 og 2008 fulgte storbankerne med ned i kurtagen, så den i dag er på niveau med internetbørsmæglerne. Det har haft en effekt. I år bliver placeringen til nummer 6 for Nordea, og man rykker forbi Danske Bank. Det er der helt sikkert et par personer hos Nordea, der kan glæde sig stort over. Nordea opnår flotte point ved: Service, driftsstabilitet, brugervenlighed, overblik portefølje og udføre handel.

Hvis vi tager de store briller på, så har storbankerne dog stadigvæk et problem. De mister fortsat markedsandele. Se mere længere nede.

EIK Bank versus Saxo Bank

EIK Bank tager et stort skridt frem i rækkerne, mens Saxo Bank i år opnår lavere pointsum end sidste år. Og det endda på trods af, at den samlede pointsum er udvidet, da der et spørgsmål mere i år. En del af forklaringen kan formentlig findes omkring bankens kurtagepolitik. I 2007, mens kurtagekrigen rasede, valgte Saxo Bank at sige: Hos os kan man handle gratis. I 2008 valgte man så igen at forlange kurtage.

Spar Nord får en lussing

Kikker man ned over pointrækken, er det fleste svar/point til Spar Nord Bank middelmådige. I 2008 var kunderne en hel del mere tilfredse. Hvad er der sket?

Krigen der sluttede - kurtagen

I 2007 udbrød der kurtagekrig. Prisen for at handle aktier raslede ned. Og som det nye så fulgte storbankerne helt med ned. Den intense konkurrence har i 2008 fastholdt priserne hernede, mens minimumskurtagen har dannet en bund omkring 29 kr. Med en typisk kurtage på 0,1% for at handle en dansk aktie via internettet, kan kurtagen næppe være den store parametre længere, der afgør valget af bank/børsmægler. Ved en handel på 100.000 kr. er kurtagen dermed typisk 100 kr. Hvis man er storkunde, kan den komme ned på 45 kr. Den store vinder må siges at være kunderne – tak for det. Hvis man kikker på pointsummen, så tyder variation i bedømmelserne dog på, at respondenterne fortsat er meget prisbevidste. Og hvis man kikker på kurtagen udenlandske aktier og depotgebyr udenlandske aktier, så er der stadigvæk smæk, hvis man tager sig for godt betalt. Jyske Bank modtager fx minus 0,2 point på disse spørgsmål.

Rådgivning – et nyt spørgsmål

Over de sidste år har det været muligt, at udbygge paletten af pointgivende spørgsmål. Viften af ydelser og produkter udover handel er blevet udvidet gevaldigt, efterhånden som konkurrencen er øget til det ekstreme på kurtagen. Samtidig udnyttes mulighederne via hjemmesider og nyhedsbreve markant. Dette års nye spørgsmål lød: Hvor tilfreds er du med den rådgivning, du får via internettet, en filial, telefonen, nyhedsbreve eller anden information, der hjælper dig med dine investeringsbeslutninger? Ingen af banker/børsmæglerne får nævneværdige høje point. Nordnet Bank og E*TRADE bank er bemærkelsesværdig på samme niveau eller svagt højere end fx Nordea og Danske Bank, der ellers havde mulighed for at glimre her. Endelig er der tilføjet et tillægsspørgsmål til ”Ved ikke”: Ønsker ikke rådgivning.

Rådgivning	
	Ønsker ikke rådgivning
E*TRADE Bank	31,0%
Nordnet Bank	26,8%
Danske Bank	14,8%
EIK Bank	5,6%
Nordea	3,5%

Som ventet ønsker kunderne hos Nordnet og E*TRADE ikke rådgivning. Hvad der overrasker, er at næsten 15% af respondenterne hos Danske Bank svarer på dette spørgsmål.

Andre vigtige forhold – prioriteringen ændrer sig

Svarende er som de tidligere år præget af forhold relateret til handel. Nemt at udføre handel og realtidspriser er suveræn vinder. Men som noget nyt kommer aktieanalyser og markedscommentarer ind på en tredje- og fjerdeplads. Handle med pensionsmidler og investeringsrådgivning er også rykket op i feltet. Kursgrafer, kurslister og teknisk analyse er rykket ned.

Årets børsmægler 2009	Nordnet Bank	E*TRADE Bank	EIK Bank	Saxo Bank	Sydbank	Nordea	Danske Bank	Jyske Bank	Spar Nord Bank
Service	1,56	1,54	1,28	0,71	1,04	1,14	1,02	0,76	1,04
Driftsstabilitet	1,51	1,56	1,28	1,43	1,31	1,24	1,26	1,04	0,79
Brugervenlighed	1,53	1,57	1,36	0,95	1,27	1,24	1,27	1,11	0,89
Informationer	1,23	1,00	0,58	0,48	0,76	0,85	0,68	0,58	0,25
Omfang af muligheder	1,31	1,17	0,47	1,19	0,90	0,83	0,76	0,64	0,29
Rådgivning	0,74	0,62	0,50	0,38	0,76	0,61	0,62	0,47	0,50
Adgang til handel i flere lande	1,04	0,92	0,33	1,33	0,57	0,66	0,68	0,27	0,11
Overblik depot/portefølje	1,65	1,65	1,03	1,24	1,39	1,32	1,38	0,93	1,07
Udføre handel	1,63	1,63	1,14	1,14	1,33	1,32	1,30	1,04	1,04
Kurtage danske aktier	1,33	1,08	1,25	0,57	0,45	0,55	0,55	0,22	0,64
Kurtage udenlandske aktier	0,59	0,50	0,06	-0,24	0,08	-0,01	0,05	-0,20	0,00
Depotgebyr danske aktier	1,65	1,67	1,53	1,00	0,16	0,23	0,22	0,11	0,21
Depotgebyr udenlandske aktier	1,06	1,01	0,17	0,52	0,00	-0,06	-0,08	-0,20	-0,25
Din generelle tilfredshed	1,54	1,53	1,14	0,76	1,06	1,00	0,93	0,69	0,75
Point i alt	18,4	17,5	12,1	11,5	11,1	10,9	10,6	7,5	7,3
Stemmer	175	167	36	21	49	119	179	55	28
Placering	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Årets børsmægler 2008	E*TRADE Bank	Nordnet	Saxo Bank	Eik 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
Kurtage 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
Kurtage 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

* Børsmæglere med færre end 16 svar fra respondenterne blev frasorteret i kåringen.

*Fejlsvar er behandlet som "Ved ikke".

Andre vigtige forhold		
	2009	2008
Nemt at udføre handler	83%	64%
Realtidspriser	55%	46%
Aktieanalyser	45%	33%
Markedskommentarer	44%	39%
Handle med pensionsmidler	38%	29%
100% tillid til banken/børsmægleren	34%	30%
Investeringsrådgivning	33%	30%
Den personlige kontakt og kendskab til mig	30%	0%
Dybden i markedet (antal købere og sælgere i markedet)	29%	40%
Specielle handelsmuligheder som Stop Loss, Shortselling, derivater eller andet	24%	15%
Kursgrafer eller teknisk analyse	23%	39%
Kurslister	22%	44%
Nyheder i realtid	21%	26%
Strakshandel om aftenen	19%	24%
Totalrådgivning af mit engagement	13%	14%
Mulighed for belåning af værdipapirer	10%	8%
Udenlandsk aktiehandel	9%	21%
Valutakonti	9%	10%
Modelporteføljer	9%	9%
Integration med andre systemer hos banken	7%	5%
Handel via java applets	2%	-

Handelskanal

Internettet er den foretrukne handelskanal blandt respondenterne. 85% handler over nettet, mens 25% handler over enten telefon eller personlig kontakt. Bemærk at summen bliver over 100%, da hver respondent kan handle både over Internet, telefon og ved personlig kontakt.

Handelskanal			
	2009	2008	2007
Handler via internettet	84,8%	81,9%	82,2%
Handler ved personlig kontakt	12,9%	14,7%	13,7%
Handler per telefon	12,6%	15,1%	15,8%
Har ikke handlet	1,6%	1,4%	1,0%

Handelstype

Strakshandel er fortsat den mest benyttede handelstype. Det kan undre med den store markedsandel af internetbørsmæglere, hvor der kun kan handles børshandel.

Handelstyper		
	2009	2008
Strakshandel	68%	66%
Børshandel	44%	45%
Gennemsnitshandel	10%	10%
Kommissionshandel	2%	4%

Markedsandele

Danske Bank fastholder sin førerposition fra 2007 og 2008. Anden og tredjepladsen sidder Nordnet Bank og E*TRADE til gengæld fast på. Og deres markedsandel vokser og vokser for hvert år. Sidste år havde Nordnet Bank en andel på 15% og E*TRADE Bank på 13%. E*TRADE Bank må derfor siges at være den store vinder. Sidste år havde Nordea en markedsandel på 13%. I år er den 12% og E*TRADE Bank er spurtet gevaldigt forbi dem. Handelsbanken, SEB og Nykredit har bemærkelsesværdig lave andele.

Markedsandele	
	Fordeling
Danske Bank	18,2%
Nordnet Bank	17,8%
E*TRADE Bank	17,0%
Nordea	12,1%
Jyske Bank	5,6%
Sydbank	5,0%
EIK Bank	3,7%
Spar Nord Bank	2,9%
Saxo Bank	2,1%
Handelsbanken	1,4%
Nykredit Bank	1,3%
Ringkjøbing Landbobank	0,9%
Alm. Brand Bank	0,7%
SEB Bank	0,7%

Metode

I alt 982 respondenter blandt de godt 18.000 DAF-medlemmer deltog i undersøgelsen, der via internettet kørte i uge 3 2009.

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.

Som ved de tidligere år er designet af spørgeskemaet blevet evalueret, hvilket har medført mindre ændringer og et enkelt nyt spørgsmål. Se mere om dette under punktet: De pointgivende spørgsmål.

For at deltage i kåringen skal mere end 15 respondenter svare. Dermed kom fx Handelsbanken og Nykredit ikke med.

Udover de pointgivende spørgsmål stiller vi hvert år respondenterne en række udsagn, som vi beder dem prioriterer. Spørgsmålet er følgende: Hvilke andre forhold end prisen er vigtig for dig ved valg

af værdipapirhandler? - sæt venligst max. 10 krydser. I år der kommet et nyt spørgsmål: Handel via java applets.

De pointgivende spørgsmål

Efter dette indledende spørgsmål - Hvilken bank/børsmægler benytter du hyppigst i forbindelse med din handel med børsnoterede aktier og investeringsbeviser? – stillede vi 14 pointgivende spørgsmål.

Som ved de andre år er designet af spørgeskemaet blevet evalueret. I år har vi ændret og tilføjet lidt i formuleringen af spørgsmål 1, 3 og 4. Ved spørgsmål 1 og 4 er der lidt flere uddybninger. Spørgsmål 3 er præciseret med ordene: nemt at bruge, og anvendelsen.

Forrige års spørgsmål ”Adgang til aktivtyper og lande”, er i år delt op i: Omfang af muligheder, og adgang til handel i flere lande.

I år er der indført et nyt spørgsmål vedr. rådgivning for at gøre sammenligningen endnu mere fair mellem de rene internetbørsmæglere og murstensbanker. I denne forbindelse er svarmuligheden ”Ved ikke” blevet suppleret med ”Ønsker ikke rådgivning”.

1. Service

Hvor tilfreds er du med servicen? Her tænkes på tilmelding, telefonkontakt, e-mailkontakt, håndtering af problemer osv.?

2. Driftsstabilitet

Hvor tilfreds er du med driftsstabiliteten på din bank/børsmæglers handelsplatform?

3. Brugervenlighed - nemt at bruge

Hvor tilfreds er du med anvendelsen/brugervenligheden af din bank/børsmæglers produkter?

4. Informationer

Hvor tilfreds er du med de informationer, din bank/børsmægler leverer via Internettet? Med informationer menes, ordbøger, markedscommentarer, nyheder, vejledninger, artikler, analyser hjælpe tekster, nyhedsbreve, e-mails osv.

5. Omfang af muligheder

Hvor tilfreds er du med omfanget af de muligheder, du tilbydes af produkter/tjenester/funktionaliteter, der understøtter handel.

6. Rådgivning

Hvor tilfreds er du med den rådgivning du får via internettet, en filial, telefonen, nyhedsbreve eller anden information, der hjælper dig med dine investeringsbeslutninger?

7. Adgang til handel i flere lande

Hvor tilfreds er du med udbuddet af muligheder for at handle i flere lande?

8. Overblik depot/portefølje

Hvor tilfreds er du med overblikket af dit depot/portefølje hos din bank/børsmægler?

9. Udføre handel

Hvor tilfreds er du med forløbet ved udførelsen af handler?

10. Kurtage danske aktier

Hvor tilfreds er du med kurtagen for danske aktier hos din bank/børsmægler?

11. Kurtage udenlandske aktier

Hvor tilfreds er du med kurtagen for udenlandske aktier hos din bank/børsmægler?

12. Depotgebyr danske aktier

Hvor tilfreds er du med depotgebyret for danske aktier hos din bank/børsmægler?

13. Depotgebyr udenlandske aktier

Hvor tilfreds er du med depotgebyret for udenlandske aktier hos din bank/børsmægler?

14. Din generelle tilfredshed

Hvor tilfreds er du generelt med din bank/børsmægler?