

Årets bank/børsmægler 2006 - E\*TRADE Bank blev vinder for andet år i træk!  
*Nummer 2 og 3 blev henholdsvis Nordnet og SkandiaBanken. Undersøgelsen svarer også på, hvor ofte DAF-medlemmerne handler, om de handler via internettet, hvilken handelstype de hyppigst benytter, og om de opnår rabat på kurtagen!*

Af Peter Ejdesgaard Jeppesen, kontorchef Dansk Aktionærforening  
Dato: 30. januar 2006

Hvert år ved denne tid kårer Dansk Aktionærforenings medlemmer Årets børsmægler. I år deltog 1.826 medlemmer via internettet. Efter frasortering af børsmæglere med et antal respondenter mindre end 20 blev antallet 1.559 svar. Respondenterne blev bedt om at svare på tilfredsheden med deres hyppigst anvendte bank/børsmægler. Spørgsmålene var rettet mod service, informationer, udførelse af handel, kurtage danske og udenlandske aktier samt depotgebyrer på danske og udenlandske aktier. Udførelse af handel var nyt spørgsmål. Derudover skulle respondenterne svare på generel tilfredshed.

### **Vinderen**

Blev for andet år i træk internetbørsmægleren E\*TRADE Bank. Den anden internetbørsmægler Nordnet fulgte skarpt efter med næsten samme pointsum og indtog en andenplads. SkandiaBanken blev nummer tre. Dermed byttede SkandiaBanken og Nordnet plads i forhold til sidste år. E\*TRADE Bank vinder på bedre service og bedre udførelse af handel. Konkurrencen er dog hård. Nordnet får højere point på informationer og på kurtage danske aktier. Tilfredsheden er generelt højere i år selv efter fradrag af det nye spørgsmål handel. Danske Bank bemærker sig ved at øge sin pointsum fra 1,18 til 3,58. Ekskl. handel er den øget til 2,32. Det er helt klart bankens indgreb over for internetbørsmæglerne med nedsættelse af prisen på kurtage og minimumskurtage, der slår igennem. Jyske Bank og Nordeas kurtagenedsættelse kom først efter undersøgelsen. Det er også interessant at se, at der er forskel mellem BG Bank og Danske Bank. Nordea er for andet år i træk nummer sidst. Kunderne er godt og grundigt utilfredse med både kurtage og depotgebyrer. Også på andre punkter som service, informationer og udførelse af handel er resultatet langt under internetbørsmæglernes.

Omkring kurtagen bliver undersøgelsen dette år en smule skæv, da værdien af Jyske Bank og Nordeas kurtagenedsættelse ikke når at slå igennem på undersøgelsen. Det tyder på, at Danske Banks nedsættelse har haft effekt, men samlet set skal der altså en hel del mere til før end at Danske Bank og Nordea kommer til at true internetbørsmæglerne. Derudover har internetbørsmæglerne faktisk et stort potentiale til gode. Under spørgsmålet Depotgebyr udenlandske aktier, svarer op til næsten halvdelen af respondenterne. Ved ikke både hos bankerne og hos internetbørsmæglerne. Dvs. internetbørsmæglerne går glip af positive point og storbankerne ville have modtaget flere negative, da man hos bankerne betaler et højt gebyr, og det er helt gratis hos internetbørsmæglerne.

SEB der ikke fik nok antal respondenter klarer sig bemærkelsesværdig godt under spørgsmålene Service og Informationer. Her har de højeste point begge steder.

I figur 1. har vi af informative hensyn medtaget de børsmæglere, der ikke fik nok svar fra respondenterne, men som antalmæssigt var tæt på fravalgskriteriet 20. I den forbindelse skal det bemærkes, at SEB kunne have kommet ind på en fjerdeplads, men havde kun 17 respondenter. Ringkjøbing Landbobank kunne have kommet ind på en femteplads (6), men havde kun 19 respondenter.

Figur 1.

Årets børsrådgiver 2006	BG Bank	Danske Bank	E*TRADE Bank	Forstædernes Bank	Handelsbanken	Jyske Bank	Nordea	Nordnet	Nykredit Bank*	Ringkjøbing Landbobank*	SEB Bank*	SkandiaBanken	Spar Nord Bank	Sydbank
Service	0,88	1,03	1,47	0,90	1,16	1,06	0,86	1,36	1,00	1,42	1,65	1,27	0,95	1,20
Informationer	0,53	0,73	0,96	0,55	0,52	0,84	0,51	1,14	0,47	0,95	1,18	0,62	0,45	0,76
Udføre handel	1,02	1,26	1,56	1,10	1,44	1,24	1,22	1,52	1,24	1,16	1,47	1,44	1,11	1,30
Kurtage danske aktier	-0,09	-0,13	1,02	-0,15	0,64	0,01	-0,58	1,10	0,18	-0,11	0,65	1,04	-0,24	0,10
Kurtage udenlandske aktier	-0,17	-0,25	0,69	0,10	-0,08	-0,19	-0,45	0,65	-0,29	-0,11	0,18	-0,05	-0,29	-0,06
Depotgebyr danske aktier	0,03	0,14	1,60	-0,05	0,20	0,15	-0,19	1,41	0,06	0,11	0,53	1,64	0,18	0,22
Depotgebyr udenlandske aktier	-0,12	-0,07	0,98	-0,10	-0,16	-0,03	-0,26	0,89	-0,29	-0,05	0,12	0,34	-0,21	-0,05
Generel tilfredshed	0,71	0,86	1,40	0,70	1,08	0,81	0,46	1,34	0,65	1,21	1,35	1,28	1,28	1,03
I alt point	2,79	3,58	<b>9,68</b>	3,05	4,80	3,90	1,57	<b>9,41</b>	3,00	4,58	7,12	<b>7,58</b>	3,23	4,49
Placering	10	7	<b>1</b>	9	4	6	11	<b>2</b>				<b>3</b>	8	5
Antal svar	66	239	310	20	25	113	190	323	17	19	17	39	103	79

\* Havde under 20, men over 16 respondenter, hvorfor de ikke deltager i undersøgelsen, men er med for oplysningens skyld.

Figur 2.

Årets børsrådgiver 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	<b>1</b>	4	6		8	<b>3</b>				<b>2</b>		5
Antal svar	10	187	217	19	70	9	115	245	16	17	15	39	14	41

\* Havde under 19, men over 9 respondenter, hvorfor de ikke deltager i undersøgelsen, men er med for oplysningens skyld

### Andre vigtige forhold

Derudover spurgte vi respondenterne om andre vigtige forhold end prisen ved valg af værdipapirhandler. Der er klar tendens til at de primære ønsker er rettet mod funktionelle ting i forbindelse med udførsel af handel. I den sammenhæng kan bemærkes, at Overblik depot/porteføljer er rykket fra en fjerdeplads til en andenplads. Kursgrafer og teknisk analyse er rykket fra en niendeplads til en syvendeplads. Tillid til bank/børsrådgiveren er rykket ned fra en

tiendeplads til en trettendeplads. De egentlige bankydelse befunder sig fortsat bemærkelsesvist lavt. Investeringsrådgivning er dog rykket op fra en fjortendeplads til en elvteplads. I anden analyse af markedsandele kan vi se, at DAF inden for det sidste år har fået mange nye medlemmer, som kommer fra storbankerne, hvilket er en ny tendens.

Hvilke andre forhold end prisen er vigtig for dig ved valg af værdipapirhandler? - sæt venligst max. 6 krydser.

Nr.	Emner	Antal	Procent
1	Nemt at udføre handler	964	54%
2	Overblik depot/portefølje	816	45%
3	Realtidspriser	657	37%
4	Dybden i markedet (antal købere og sælgere i markedet)	579	32%
5	Meget høj grad af brugervenlighed	576	32%
6	Kurslister	530	29%
7	Kursgrafer eller teknisk analyse	515	29%
8	Meget høj driftsstabilitet	512	28%
9	Markedskommentarer	512	28%
10	Muligt at handle med pensionsmidler	511	28%
11	Investeringsrådgivning	501	28%
12	Aktieanalyser	478	27%
13	100% tillid til banken/børsmægleren	398	22%
14	Nyheder i realtid	327	18%
15	Den personlige kontakt	316	18%
16	Udenlandsk aktiehandel	281	16%
17	Strakshandel om aftenen	270	15%
18	Nemt at annullere handler	264	15%
19	Totalrådgivning af mit engagement	132	7%
20	Integration med andre systemer hos banken	83	5%
21	Valutakonti	77	4%

### DAF-medlemmer handler via internettet

Handel via internettet vinder fortsat frem. Blandt DAF-medlemmerne handler 63% altid, mens 20% handler mellem ofte og sjældent via internettet. Kun 17% svarer direkte nej. Dvs. hele 83% handler fra altid til en gang i mellem via internettet. Fra vor Vilstrup analyser ved vi, at de generelle tal for aktieejere steg fra 13% til 32% for 2003 og 2004. Vi kender ikke tallet for 2005, men ved at internetbørsmæglerne vinder markedsandele, så det generelle tal er formentlig steget.

Udfører du dine handler via internettet?

Svar	Antal	Procent
Ja, altid	1136	63%
Ja, oftest	248	14%
Ja, ca. halvdelen	57	3%
Ja, sjældent	51	3%
Nej	311	17%
Ved ikke	4	0%

### Medlemmerne handler oftere

Ifølge undersøgelsen har respondenterne i gennemsnit udført 49 handler i 2005. Det svarer til ca. 4 om måneden. I 2004 år handlede respondenterne i gennemsnit 31 gange, mens tallet i 2003 var 24.

Ca. hvor mange aktie- eller aktie-investeringsbevis-handler har du gennemført i 2005?

Svar	Antal	Procent
0	19	1%
1 - 5	281	16%
6 - 10	293	16%
11 - 20	332	18%
21 - 30	238	13%
31 - 50	224	12%
51 - 100	184	10%
101 - 200	133	7%
Over 200	105	6%
Ved ikke	4	0%

### Strakshandel vinder over børshandel

51% af respondenterne har svaret, at de benytter strakshandel hyppigst. 34% svarer børshandel. Tabellens residual dækker over andre typer af handelstyper.

Hvilke handelstype benytter du hyppigst?

Svar	Antal	Procent
Strakshandel	917	51%
Børshandel	622	34%
Markedskurshandel	88	5%
Gennemsnitshandel	79	4%
Kommissionshandel	26	1%
Ved ikke	49	3%

### Rabat på kurtagen

Hovedparten, 53%, svarer at de ikke betaler lavere kurtage end listeprisen. 15% ved ikke. Resten opnår fra mere end 10% rabat til mere end 50% rabat.

Betaler du en lavere kurtage end listepriserne?

Svar	Antal	Procent
Nej	952	53%
Ved ikke	269	15%
Ja, over 10% rabat	206	11%
Ja, over 25% rabat	211	12%
Ja, over 50% rabat	167	9%

### Metodevalg

1.826 medlemmer deltog via internettet. Efter frasortering af børsmæglere med et antal respondenter mindre end 20 blev antallet 1.559 svar.

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.

Vi forsøger hvert år, at gøre analysen bedre udtaler Peter Jeppesen, kontorchef i Dansk Aktionærforening. Sidste år blev analysen f. eks. lavet en hel del om efter kritik fra storbankerne. I de tidligere analyser spurgte vi både om rådgivning og kurtage i samme analyse, hvorfor storbankerne mente at sammenligning derfor ikke var mulig med internetbørsmæglerne. I analysen for 2005 blev spørgsmål vedr. rådgivning derfor separeret. Derudover blev en række nye spørgsmål tilføjet til både Årets børsmægler og Årets investeringsrådgiver. Årets investeringsrådgiver bliver publiceret i anden analyse på [shareholders.dk](http://shareholders.dk).

I år har vi spurgt Danske Bank, Nordea og Jyske Bank om de havde ris eller ros, men vi fik ikke noget svar. Derimod fik vi hentet interessant viden blandt respondenterne. Vi spurgte dem nemlig sidste år, om hvilke andre vigtige forhold end prisen, der er vigtige ved valg af værdipapirhandler. Derfor indførte vi det nye spørgsmål omkring udførsel af handel. Både Danske Bank og Nordea får gode point her, men dog ikke over internetbørsmæglerne. Derudover kan nævnes at alle øvrige spørgsmål er identiske med sidste år.

Spørgsmålene i tabellen Andre vigtige forhold blev opstillet i tilfældig rækkefølge. Vi har tilføjet flere spørgsmål, der retter sig mod egentlige bankydelse. Følgende spørgsmål er nye: 1. Totalrådgivning af mit engagement. 2. Den personlige kontakt.

### **Følgende spørgsmål blev stillet**

#### **1. Antal handler**

Ca. hvor mange aktie- eller aktie-investeringsbevis-handler har du gennemført i 2005?

#### **2. Handel via internettet**

Udfører du dine handler via internettet?

#### **3. Handelstyper**

Hvilke handelstype benytter du hyppigst?

Hvilken bank/børsmægler benytter du hyppigst i forbindelse med din handel med børsnoterede aktier og investeringsbeviser?

#### **1. Service**

Hvor tilfreds er du med servicen? Her tænkes på tilmelding, telefonkontakten, håndtering af problemer osv?

#### **2. Informationer**

Hvor tilfreds er du med de informationer, din bank/børsmægler leverer via Internettet? Med informationer menes, ordbøger, markedscommentarer, nyheder, vejledninger, artikler, hjælpeetekster, evt. analyser osv.

#### **3. Udføre handel**

Hvor tilfreds er du med forløbet ved udførslen af handler?

#### **4. Kurtage danske aktier**

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

#### **5. Kurtage udenlandske aktier**

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

#### **6. Kurtage**

Betaler du en lavere kurtage end listepriiserne?

### **7. Depotgebyr danske aktier**

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

### **8. Depotgebyr udenlandske aktier**

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

### **9. Din generelle tilfredshed**

Hvor tilfreds er du generelt med din bank/børsmægler?

### **10. Andre vigtige forhold**

Hvilke andre forhold end prisen er vigtig for dig ved valg af værdipapirhandler? - sæt venligst max. 6 krydser