

P3 Neobroker Benchmark 2026

This document and all information contained herein are the sole property of P3. No intellectual property rights are granted by the delivery of this document or the disclosure of its content. This document shall not be reproduced or disclosed to a third party without the express written consent of P3. This document and its content shall not be used for any purpose other than that for which it is supplied.



Über P3 Financial Services Consulting

Als internationale Technologie- und Managementberatung beraten wir als P3 Financial Services Consulting Kunden im Banking-Umfeld. Dabei verbinden wir bankfachliche Expertise, tiefes technisches Know-how und Marktanalyse und begleiten unsere Kunden von der Strategie bis zur Umsetzung - auch mit eigenen Benchmark- und Analysemodellen.

Unsere Schwerpunkte im Banking & Brokerage

- Strategie und Geschäftsmodelle für Banken und Broker
- Digitale Produkte, Customer Experience und Usability
- Prozess Know-how Brokerage, Wertpapierabwicklung E2E, etc.
- Eigene Softwareentwicklung für Brokeragelösungen bspw. onelink
- Prozesseffizienz durch technologische Lösungen wie AI oder Microsoft Fabric
- Technologie, Architektur und Umsetzungsbegleitung
- Regulatorische Themen wie DORA, Auslagerungsmanagement, IKT, etc.
- Eigene Benchmark- und Analysemodelle, u. a. der Neobroker Benchmark

Kontakt



Christian Leurs

P3 Financial Services Consulting

M: Christian.Leurs@p3-group.com

P: +49 172 657 5477

Ob Standortbestimmung im Wettbewerb, Produkt- und Feature-Roadmap, Onboarding- und Usability-Optimierung oder die Umsetzung neuer Brokerage-Funktionen.

Wir begleiten Sie von der Analyse bis zur Realisierung.

Sprechen Sie uns an. Wir zeigen Ihnen gerne, welche Handlungsfelder für Ihr Haus den größten Hebel haben.

Über den Benchmark

Der Benchmark vergleicht elf im deutschen Markt relevante Broker. Ziel ist eine datenbasierte Statusbestimmung für Anbieter sowie eine belastbare Orientierung für Anleger:innen.

Die Bewertung stützt sich auf vier Säulen, die einzeln gewichtet und ausgewiesen werden:

1. Konditionen
2. Features
3. Customer Service
4. Usability

Grundlage sind:

- Drei Kostenmodellfälle, die verschiedene Anlegertypen repräsentieren
- 68 operationalisierte Feature-Kriterien in zehn Clustern
- Eine Customer-Service-Stichprobenerhebung über vier Use Cases je Anbieter, einschließlich zweier telefonischer Kontaktversuche an unterschiedlichen Tagen
- Eine Usability-Erhebung mit Anwendung von sieben Interaktionsprinzipien auf vier Use Cases (Simulation realer Nutzungssituationen)

Kontakt

Gerne stellen wir Ihnen die Ergebnisse des Neobroker Benchmarks persönlich vor und ordnen mit Ihnen ein, was sie für Ihr Haus bedeuten.

Ansprechpartner & Kontakt: Samuel.Ruwwe@p3-group.com

Benchmark Team



Samuel Ruwwe



Philipp Mayenberger



Daniel Durst-Claus

2. Methodik

Erklärung der Bewertungssäulen und Datenerhebung

Erhebungsmethode der vier Säulen Konditionen, Features, Customer Service und Usability; die Säulen werden einzeln ausgewiesen und im Anschluss gewichtet verrechnet.



Aufbau des Gesamtscores

35 %

Konditionen

- Erhoben über drei fiktive Anlegertypen & Modellfälle, inklusive Zinsertrag.

25 %

Features

- Angebotsbreite und Funktionsumfang.
- Ermittelt über 68 Kriterien in zehn Clustern, bewertet nach Status: fehlt, teilweise, vorhanden.

25 %

Customer Service

- Erreichbarkeit und Qualität im Support.
- Als Stichprobe erhoben über vier Use Cases.

15 %

Usability

- Komfort und Transparenz bei der Nutzung der App.
- Erhoben nach DIN EN ISO 9241-110 über vier Use Cases.

Bewertungsstufen

10.000 – 8.000

sehr stark

7.999 – 7.000

stark

6.999 – 6.000

mittel

5.999 – 5.000

schwach

4.999 – 0

sehr schwach

Die Gewichtung ist über alle Anbieter identisch und wird für den gesamten Bericht unverändert angewendet. Eine andere, ebenso vertretbare Gewichtung führt zu einer anderen Einschätzung. Alle Werte werden als Punkte von 0 bis 10.000 ausgewiesen.

Elf Anbieter, fünf Kategorien

Trade Republic | Scalable Capital Smartbroker | Trading 212

Wertpapierfokussierte Neobroker

Aktien, ETFs und Sparpläne bilden den Ursprungskern. Trade Republic und Scalable Capital mit eigener Vollbanklizenz.

Bitpanda | eToro

Multi-Asset-Plattformen

Krypto, Edelmetalle und Social Trading stehen gleichrangig neben dem Wertpapiergeschäft. Beide über EU-Passporting.

Revolut | N26

Banking-Apps mit integriertem Brokerage

Das Depot ist ein Modul neben Konto, Karte und Währungstausch. N26 mit deutscher, Revolut mit litauischer Vollbanklizenz.

Comdirect | flatex

Klassische Online-Broker

Klassisches Brokerage mit Bankhintergrund und breitem Produktkatalog. comdirect gehört zur Commerzbank, flatex zur flatexDEGIRO Bank.

S-Neo

Sparkassen-integrierte Neobroker-Lösung

Digitales Wertpapierdepot in der App Sparkasse: Girokonto, Depot und Handel in einer Banking-Umgebung. Angeboten werden ETFs, Fonds und Aktien. Ausgestaltung je nach Sparkasse unterschiedlich.

Die Kategorien dienen der strukturellen Einordnung der Geschäfts- und Integrationsmodelle. Überschneidungen sind möglich. S-Neo wird im Benchmark anhand der Kreissparkasse Göppingen als Referenzinstitut bewertet. Die dortigen Konditionen bilden einen bestätigten Einzelfall und keinen Durchschnitt aller Sparkassen ab.

Erhebungsdesign, Zeitraum und Grenzen der Bewertung

Momentaufnahme

Die Erhebungszeiträume der einzelnen Säulen sind zu beachten. Vor allem Konditionen sind dynamisch.

Unabhängigkeit

Aus eigener Initiative, von keinem Anbieter beauftragt oder finanziert.

Grenzen

Definierte Modellannahmen, Kriterien und Stichprobentests - keine Vollerhebung.
Individuelle Nutzungsprofile können abweichen.

Säule	Erhebungsmethode	Erhebungszeitraum
Konditionen	Auswertung veröffentlichter Preis- und Leistungsverzeichnisse, gerechnet über drei Kostenmodellfälle zzgl. Zinsertrag auf ein Modellguthaben von 20.000 €, einschließlich zwingend erforderlicher Verrechnungs- und Girokonten samt deren Buchungsentgelten, angesetzt wird je Modellfall der günstigste verfügbare Tarif eines Anbieters, Abotarife eingeschlossen.	September 2026
Features	Kriterienbasierte Erhebung gegen Primärquellen der Anbieter, jede Bewertung mit Befund, Link und Verifikationsvermerk.	August bis September 2026
Customer Service	Expertenevaluation: 4 Use Cases von FAQ/Self-Service bis zu persönlichem Support-Kontakt mit Mitarbeitern. Erhebung durch das Projektteam. Erhoben ausschließlich im abofreien Basiszugang.	September 2026
Usability	Expertenevaluation: 4 Use Cases entlang der sieben Interaktionsprinzipien nach DIN EN ISO 9241-110. Erhoben ausschließlich im abofreien Basiszugang.	August 2026

3. Ergebnisse

Ergebnisse je Säule

Die vier Säulen werden einzeln ausgewiesen.
Alle Einzelwerte sind in den folgenden
Abschnitten hergeleitet.



Gesamtbewertung: P3 Score je Säule im Überblick



TEST CHAMPION

PLATZ 2

PLATZ 3

Säule	Gewicht	Trade Republic	Smartbroker+	Scalable Capital	Trading 212	Revolut	Bitpanda	N26	flatex	eToro	comdirect	S-Neo
Konditionen	35 %	9.091	9.705	9.293	9.134	8.846	7.752	7.961	4.088	4.259	1.498	3.823
Features	25 %	7.823	6.429	6.890	6.605	6.277	5.856	6.029	4.647	4.099	6.686	3.018
Customer Service	25 %	8.714	8.228	7.172	5.943	5.600	6.828	5.029	8.086	5.257	6.543	4.943
Usability	15 %	9.196	8.098	7.955	8.125	8.189	8.096	8.393	7.331	7.272	7.154	5.502
P3 Score		8.696	8.276	7.961	7.553	7.294	7.099	6.810	5.714	4.920	4.905	4.154

S-Neo ist mit der Kreissparkasse Göppingen als Referenzinstitut enthalten, einschließlich des erforderlichen Girokontos GiroFlex mit 46,80 Euro Grundentgelt p. a. und 0,50 Euro je Buchung. Die Gesamtpunktzahl ist auf einer Skala von 0 bis 10.000 ausgewiesen und errechnet sich aus den Säulenwerten mit der Gewichtung Konditionen 35 %, Features 25 %, Customer Service 25 %, Usability 15 %.

Zusammenfassung und P3 Einordnung - Konditionen

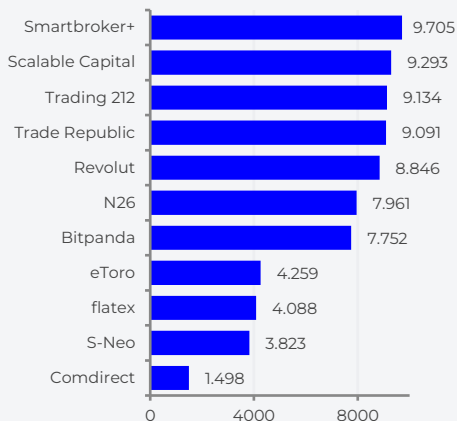
GEWINNER

SMARTBROKER+

9.705 Punkte

Smartbroker+ ist der einzige Anbieter ohne Entgelt in allen drei Modellfällen (gettex-Orders ab 500 €) und verzinst Guthaben mit 2,25 % p. a. bis 100.000 € (450 € auf 20.000 €).

FELD



P3 EINORDNUNG

THE BAR

Zweigeteiltes Feld:

7 von 11 Anbietern erreichen mehr als 7.700 Punkte, 4 fallen deutlich ab. Orderentgelte gleichen sich an, entschieden wird bei den bewerteten Nebenkosten.

THE EDGE

Nur Smartbroker+ ist in allen drei Modellfällen entgeltfrei. In den TOP 5 entscheidet der Zins: Auf 20.000 € Guthaben erzielen Trading 212 560 €, Scalable Capital 520 € und Trade Republic 500 € pro Jahr, Revolut wegen seiner Zinsstapel lediglich 300 €.

THE MOVE

Nebenkosten senken oder offen ausweisen, Cash-Verzinsung als Hebel nutzen, Abos gezielt für Vieltrader positionieren.

KEY TAKE-AWAY

Der Listenpreis entscheidet den Konditionenvergleich nicht mehr - den Ausschlag geben Nebenkosten wie Fremdwährungsentgelte und die Verzinsung des Guthabens, wo auf 20.000 € Guthaben zwischen dem ersten und letzten Platz 560 € pro Jahr liegen.

Zusammenfassung und P3 Einordnung - Features

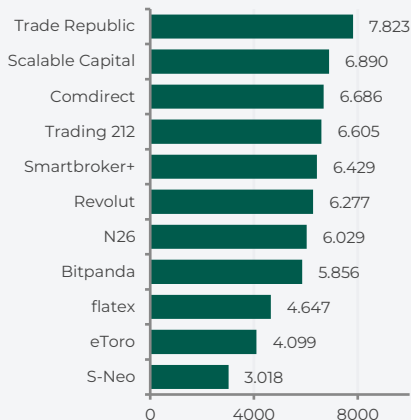
GEWINNER

TRADE REPUBLIC

7.823 Punkte

Trade Republic erreicht die breiteste Feature-Abdeckung im Testfeld. Stärken liegen im Onboarding sowie in der Order- und Depotverwaltung, ergänzt um eine durchgängig abgedeckte Basisfunktionalität. Nachholbedarf besteht bei einzelnen Zusatzfunktionen wie erweiterten Ordertypen und Analysefunktionen.

FELD



P3 EINORDNUNG

THE BAR

Die Messlatte liegt bei rund 6.000 Punkten (Median 6.277, Durchschnitt 5.851) : Sieben Anbieter erreichen sie.

THE EDGE

Die Spitze deckt die Basisfunktionen nahezu vollständig ab und punktet zusätzlich bei Onboarding sowie Order- und Depotverwaltung.

THE MOVE

Erst die Basisfunktionen vollständig abdecken, dann den Funktionsumfang ausbauen. Größter Hebel: Depotübertrag, Ordertypen, Sparplanverwaltung.

KEY TAKE-AWAY

Bei den Features entscheidet nicht die Breite des Angebots, sondern die Relevanz für die Endkunden. Eine hohe Abdeckung der Basisfunktionen lohnt damit mehr als zusätzliche Spezialfunktionen.

Zusammenfassung und P3 Einordnung - Customer Service

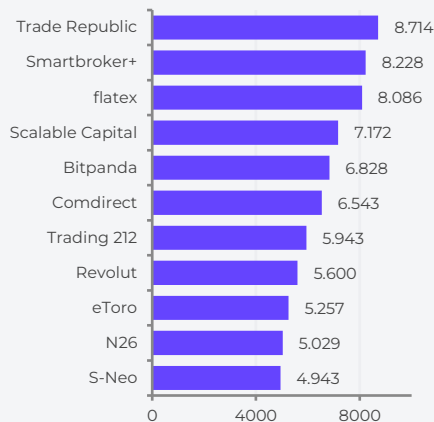
GEWINNER

TRADE REPUBLIC

8.714 Punkte

Trade Republic überzeugt im Test in allen geprüften Kontaktkanälen, besonders bei der schriftlichen und telefonischen Änderung des Ein- und Auszahlungskontos sowie der telefonischen Hilfe bei Betrugsverdacht. In diesen Stichproben erhielten Nutzer auch in kritischen Situationen schnell Unterstützung. Beim Self-Service besteht für den Anbieter noch Verbesserungspotenzial hinsichtlich der Auffindbarkeit der FAQs.

FELD



P3 EINORDNUNG

THE BAR

Die Messlatte der TOP 3 liegt bei rund 8.000 Punkten: Hier lösten Anbieter auch sensible Anliegen in mehreren Kanälen im Test erfolgreich. Sie reißt, wo telefonischer Kontakt fehlt oder dasselbe Anliegen je Kanal unterschiedlich gut bearbeitet wurde.

THE EDGE

Die Spitze war in allen getesteten Kanälen gleich gut und bei Kontoänderungen und Betrugsverdacht auch telefonisch erreichbar.

THE MOVE

Kritische Anliegen sollten in allen Kanälen gleich gut gelöst werden. Der Self-Service bietet marktweit das größte Verbesserungspotenzial.

KEY TAKE-AWAY

Kundenservice wird im Ausnahmefall bewertet, nicht im Normalbetrieb. Wer bei Kontowechsel und Betrugsverdacht über alle Kanäle gleich verlässlich erreichbar ist, baut Vertrauen auf, das kein Preisvorteil ersetzt.

Zusammenfassung und P3 Einordnung - Usability

GEWINNER

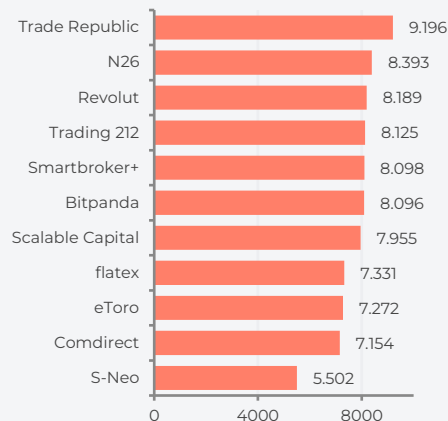
TRADE REPUBLIC

9.196 Punkte

Trade Republic überzeugt mit einer durchgängig hohen Usability über alle sieben Interaktionsprinzipien, besonders in der Erlernbarkeit, der Aufgabenangemessenheit und der Benutzerbindung.

Die App unterstützt Nutzer bei zentralen Anliegen wie Recherche, Kauf, Sparplan und Auszahlung zuverlässig und ohne nennenswerte Hürden.

FELD



P3 EINORDNUNG

THE BAR

Ein breites Mittelfeld erreicht über 8.000 Punkte. Die Messlatte reißt bei schwacher Steuerbarkeit, Fehlertoleranz und Sparplanverwaltung.

THE EDGE

Die Spitze überzeugt durch gleichbleibend hohe Qualität über alle Prinzipien und eine übersichtliche Gestaltung ohne Informationsüberladung. Neue Nutzer finden sich dadurch besonders schnell zurecht.

THE MOVE

Nutzerführung vereinfachen und Informationen klar gewichten, statt den Funktionsumfang weiter auszubauen. Den größten Hebel bieten Suche, ETF-Informationen und Sparplanverwaltung.

KEY TAKE-AWAY

Die Usability im Markt ist breit auf gutem Niveau, mit Stärken vor allem in der Erlernbarkeit und Aufgabenangemessenheit.

4. Die Einzelbewertungen

Konditionen | Features | Customer Service | Usability

Für jede Säule sind Methodik, Ergebnis und die auffälligsten Befunde je Cluster dokumentiert.



GEWICHTUNG

35 %

EINZELBEWERTUNG

Konditionen

METHODIK

Konditionen hängen fast vollständig vom Anlageverhalten ab: Sparplan oder Einzelorder, Euro- oder Fremdwährungstitel, Premiumpartner oder Wunschbörse, viel oder wenig Cash. Wir rechnen deshalb **drei typisierte Modellfälle** und mitteln sie.

Die Punktzahl besteht zu 85 Prozent aus diesem Kostenmittel und zu 15 Prozent aus dem Zinsertrag, den ein Guthaben von 20.000 € im Basistarif erzielt. Maßgeblich ist der tatsächliche Ertrag in Euro, nicht der beworbene Zinssatz, weil Staffeln und Obergrenzen den Ertrag teilweise deutlich verändern.

Drei Einschränkungen, die das Ergebnis prägen

Je Modellfall zählt der günstigste Tarif, Abotarife eingeschlossen, sie lohnen nur im Trader-Fall bei Revolut, eToro und Scalable Capital. Der Fremdwährungsanteil von 50 Prozent ist gesetzt und nicht erhoben. Spreads, Handelsplatzentgelte und Produktkosten sind nicht enthalten. Die Punktzahl normiert je Modellfall auf den teuersten Anbieter und beschreibt damit den Abstand zu ihm, nicht die absolute Höhe der Kosten.

Drei Modellfälle für verschiedene Anlegertypen statt eines Listenpreises

3

Investor 1
Gelegenheitsanleger

12 Orders à 100€
Gesamtkosten 1.200€ € →
ab 100€ in Fremdbörse → 3.000€
Anlegerzeit ≥ 1 Jahr
oder
ab 100€ in Fremdbörse → 3.000€
Anlegerzeit ≥ 1 Jahr

Investor 2
Spezialanleger

34 Spezialorders à 100€ → 3.400€
+ 4 Aktien Orders à 1.000€ € →
Gesamtkosten 5.000€ € →
ab 1.000€ in Fremdbörse → 10.000€
Anlegerzeit ≥ 1 Jahr
oder
ab 1.000€ in Fremdbörse → 10.000€
Anlegerzeit ≥ 1 Jahr

Investor 3
Aktiver Trader

10 Aktien Orders à 2.000€ € →
Gesamtkosten 20.000€ € →
ab 2.000€ in Fremdbörse → 20.000€
Anlegerzeit ≥ 1 Jahr
oder
ab 2.000€ in Fremdbörse → 20.000€
Anlegerzeit ≥ 1 Jahr

Kein abgrenzender Unterschied mehr
→ alle Anleger zahlen den gleichen Preis
→ kein Unterschied mehr

Präferenzkriterium (für den Investor)
→ Preis und Rendite oder die längere Anlegerzeit
oder die Rendite

Preis (für den Emittenten)
→ Rendite
oder die längere Anlegerzeit
oder die Rendite

Drei Modellfälle für verschiedene Anlegertypen statt eines Listenpreises

Modellfall 1

Gelegenheitsanleger

12 Orders à 500 €
Ordervolumen 6.000 € p. a.
davon 50 % Fremdwährung: 3.000 €
Angesetzter Tarif: bei allen elf Anbietern
der Basistarif

*Fremdwährungsentgelt fällt nur bei Trading 212,
eToro und Revolut an; die übrigen Anbieter
rechnen in Euro ab.*

Modellfall 2

Sparplan-Anleger

24 Sparplanausführungen à 250 €
+ 4 Aktien Orders à 1.000 €
Ordervolumen 10.000 € p. a.
(davon 6.000 € Sparplan und 4.000 €
Einzelorders)
davon 50 % Fremdwährung: 5.000 €
Angesetzter Tarif:
Bei allen elf Anbietern der Basistarif

*Bildet das in Deutschland dominierende ETF-
Sparplan-Verhalten ab.*

Modellfall 3

Aktiver Trader

120 Aktien Orders à 2.000 €
Ordervolumen 240.000 € p. a.
davon 50 % Fremdwährung: 120.000 €
Angesetzter Tarif:
Basistarif bei acht Anbietern;
Revolut Metal, Scalable Capital PRIME+
und eToro Club Platinum

*Zeigt die Skalierung der Ordergebühr bei hoher
Handelsfrequenz.*

Konditionen-Punktzahl = 85 % Kostenscore + 15 % Zinsscore

Kostenscore = Mittel über die drei Modellfälle aus $(1 - \text{Jahresgesamtkosten} / \text{höchste Jahresgesamtkosten im Feld})$, gerechnet mit dem je Modellfall günstigsten Tarif.

Zinsscore = Zinsertrag p. a. auf 20.000 € Modellguthaben (Basistarif, dauerhafte Konditionen ohne Aktions- und Neukundenzinsen, Zinsstaffeln und Obergrenzen berücksichtigt, nur Verzinsung in Euro) / höchster Zinsertrag im Feld.

Das Ordervolumen ist bewertungsrelevant, weil mehrere Anbieter volumenabhängige Staffeln oder Mindestentgelte ansetzen; die hinterlegten Entgelte gelten für genau diese Volumina. Die Fremdwährungsquote von 50 % ist eine gesetzte Annahme; gerechnet wird nur die Umrechnung beim Kauf, nicht die Rückumrechnung beim Verkauf.

Lohnt sich ein Abotarif?

Jahresgesamtkosten je Modellfall in Euro

4 von 11

Anbietern haben ein Premium-Abo, das die Handelskosten für unser Modell verändert

3 von 12

geprüften Konstellationen, in denen das Abo günstiger ist

888 €

höchste Ersparnis: Revolut Metal im Trader-Modellfall

Anbieter	Premium-Abo	Modellfall	Basistarif	Abotarif	Kostenvorteil
Scalable Capital	PRIME+	1 — Gelegenheitsanleger	11,88 €	59,88 €	Basistarif 48,00 € günstiger
Scalable Capital	PRIME+	2 — Sparplan-Anleger	3,96 €	59,88 €	Basistarif 55,92 € günstiger
Scalable Capital	PRIME+	3 — Aktiver Trader	118,80 €	59,88 €	Abo 58,92 € günstiger
Revolut	Metal	1 — Gelegenheitsanleger	0,00 €	191,88 €	Basistarif 191,88 € günstiger
Revolut	Metal	2 — Sparplan-Anleger	0,00 €	191,88 €	Basistarif 191,88 € günstiger
Revolut	Metal	3 — Aktiver Trader	1.080,00 €	191,88 €	Abo 888,12 € günstiger
eToro	Club Platinum	1 — Gelegenheitsanleger	32,90 €	75,80 €	Basistarif 42,90 € günstiger
eToro	Club Platinum	2 — Sparplan-Anleger	40,97 €	77,87 €	Basistarif 36,90 € günstiger
eToro	Club Platinum	3 — Aktiver Trader	1.004,01 €	695,92 €	Abo 308,10 € günstiger
N26	Metal	1 — Gelegenheitsanleger	10,80 €	202,80 €	Basistarif 192,00 € günstiger
N26	Metal	2 — Sparplan-Anleger	3,60 €	202,80 €	Basistarif 199,20 € günstiger
N26	Metal	3 — Aktiver Trader	108,00 €	202,80 €	Basistarif 94,80 € günstiger

Abopreise mit zwölf Monatsbeiträgen gerechnet: Revolut Metal 15,99 € pro Monat, N26 Metal 16,90 € pro Monat, Scalable PRIME+ 4,99 € pro Monat, eToro Club Platinum 4,99 USD pro Monat. USD-Beträge umgerechnet zu 1 EUR = 1,1537 USD (EZB-Referenzkurs 16.09.2026); eToro-Ordergebühr 1 USD je Aktien-Order, Umrechnungsgebühr 0,75 % (Platinum 0,45 %) auf 50 % Fremdwährungsanteil. Stand 18.09.2026.5

Befund

Scalable Capital, Revolut, eToro und N26 haben ein Premium-Abo, das die Handelskosten verändert. Smartbroker+ vergibt den VIP-Status kostenlos ab 45 Trades pro Quartal. Unser Trader-Modellfall erreicht diese Schwelle nicht, und gettex-Orders ab 500 € sind auch ohne VIP entgeltfrei. Der Status richtet sich an professionelle Trader.

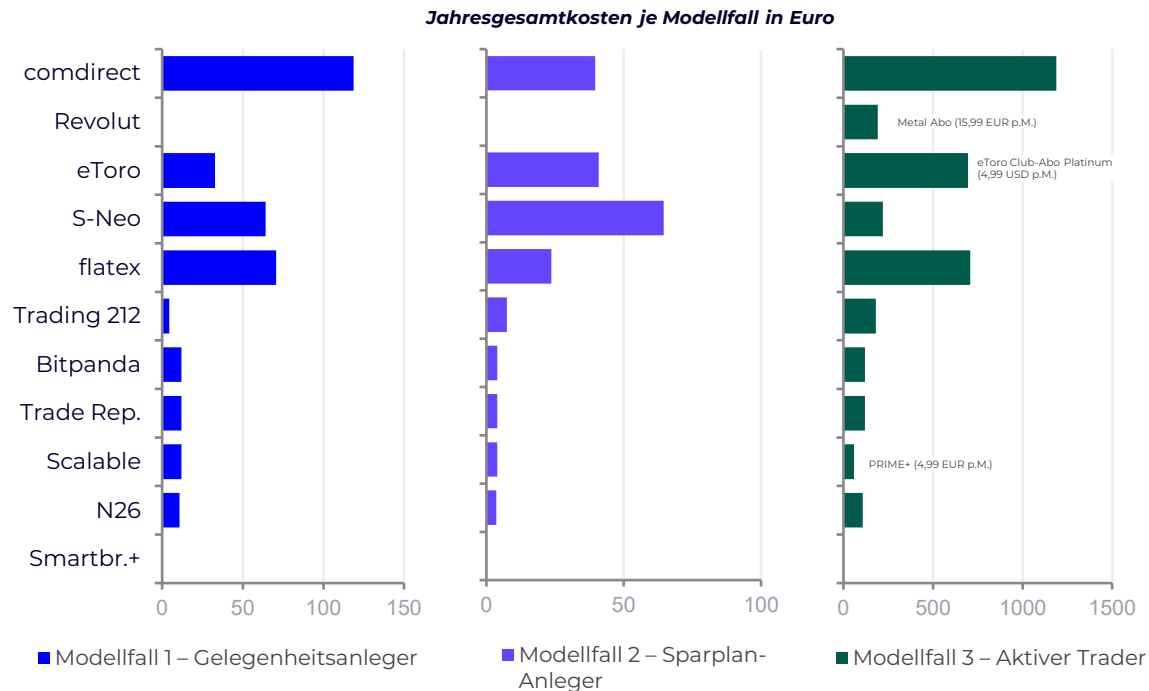
In den Modellfällen „Gelegenheitsanleger“ und „Sparplan-Anleger“ ist der Basistarif bei den Handelskosten immer günstiger.

Im Trader-Modellfall lohnt sich das Premium-Abo in drei Fällen.

- Revolut Metal spart dort 888 € (entgeltfreier Währungsumtausch, 120 Gratis-Trades).
- eToro Club Platinum spart 308 € (Umrechnungsgebühr sinkt von 0,75 % auf 0,45 %).
- Scalable PRIME+ spart 59 € (keine Ordergebühr).

Die Abos bieten teils weitere Vorteile, die nicht Teil unseres Tests sind.

Jahresgesamtkosten je Modellfall



Befund

Smartbroker+ ist der einzige Anbieter ohne Entgelt in allen drei Modellfällen. Voraussetzung ist die Ausführung über gettex ab 500 € Ordervolumen.

S-Neo (0,95 €), N26 (0,90 €), Scalable Capital, Trade Republic und Bitpanda (je rund 1 €) liegen bei den reinen Orderentgelten gleichauf. S-Neo verteuert sich durch das obligatorische Girokonto (46,80 € p. a.) auf 64 € bzw. 221 € Jahresgesamtkosten.

Trading 212 und eToro werden ausschließlich über das Fremdwährungsentgelt teuer: 0,15 % bzw. 0,75 % je Umrechnung bei 50 % Fremdwährungsquote.

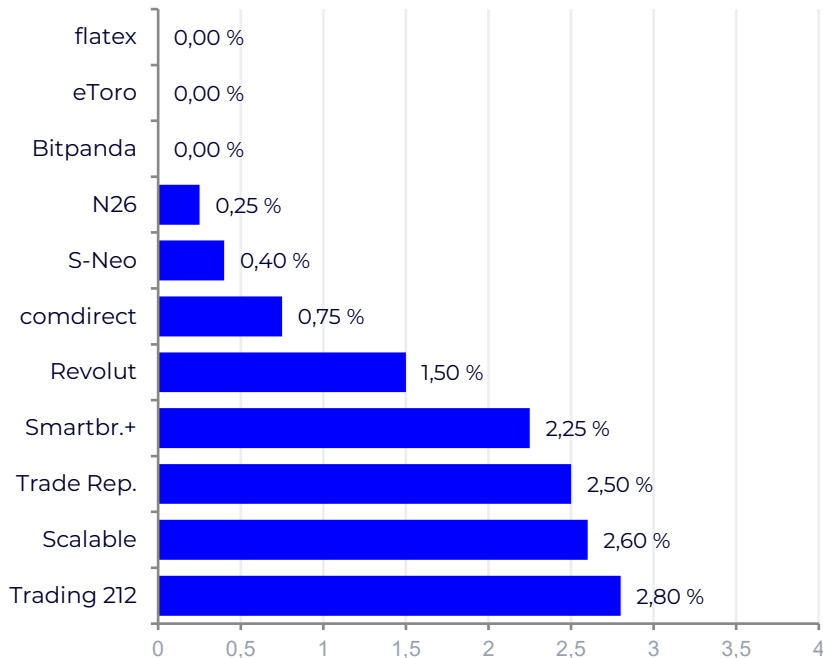
Revolut, Scalable Capital und eToro wechseln im Trader-Modellfall in den Abotarif: Revolut von 1.080 € auf 191,88 €, Scalable Capital von 118,80 € auf 59,88 €, eToro von 1.004,01 € auf 695,92 €.

comdirect setzt in den Modellfällen 1 und 3 den Referenzpunkt, S-Neo im Sparplan-Modellfall.

Jahresgesamtkosten aus Order-, Sparplan- und Depot-/Kontoführungsentgelten zzgl. Fremdwährungsentgelt bei 50 % Fremdwährungsquote, gerechnet mit dem je Modellfall günstigsten Tarif. Bei Trade Republic gilt 1,00 € für die Bestpreis-Ausführung. Bei S-Neo sind 46,80 € p. a. Girokontoführung enthalten zuzüglich 0,50 € je Buchung. USD-Beträge zu 1 EUR = 1,1537 USD (EZB-Referenzkurs 16.09.2026).

Kosten und Cash-Verzinsung führen zu deutlichen Unterschieden im Anbieterfeld

Zinssatz auf 20.000 € Guthaben im Basistarif



Anbieter	Kostenscore	Zinsscore	P3 Score (Konditionen)
Smartbroker+	10.000	8.036	9.705
Scalable Capital	9.294	9.286	9.293
Trading 212	8.982	10.000	9.134
Trade Republic	9.120	8.929	9.091
Revolut	9.462	5.357	8.846
N26	9.208	893	7.961
Bitpanda	9.120	0	7.752
eToro	5.010	0	4.259
flatex	4.809	0	4.088
S-Neo	4.246	1.429	3.823
comdirect	1.290	2.679	1.498

Zinsscore = Zinsertrag p. a. auf 20.000 € Modellguthaben geteilt durch den höchsten Wert im Feld (Trading 212: 560 €). Basistarif, dauerhafte variable Konditionen ohne Aktions- und Neukundenzinsen, Staffeln und Obergrenzen berücksichtigt, nominal, vor Steuern. Revolut: 2,25 % bis 5.000 €, 1,25 % darüber = 300 € (1,50 %). Trade Republic 2,50 % seit 16.09.2026. eToro verzinst nur USD-Guthaben (3,55 % für DE-Konten) und geht daher mit 0 € ein; ein Umtausch kostet 0,75 % je Richtung und trägt Wechselkursrisiko. Bitpanda Cash Plus ist als Derivat auf Geldmarktfonds ohne Einlagensicherung nicht gewertet. S-Neo: 0,40 % 5-Tagesgeld der Kreissparkasse Göppingen. Kostenscore gerechnet mit dem je Modellfall günstigsten Tarif; bei Revolut, Scalable Capital und eToro greift im Trader-Modellfall der Abotarif. Stand Zinsen 18.09.2026.

GEWICHTUNG

25 %

EINZELBEWERTUNG

Features

METHODIK

Wir prüfen 68 Funktionen entlang der Customer Journey, geordnet in zehn Clustern:

- Von der Kontoeröffnung bis zu Verwaltung, Sicherheit und Servicekanälen.
- 18 Basis-, 29 Leistungs- und 21 Differenzierungsmerkmale.

Die Auswahl der Kriterien ist die zentrale Einschränkung

- Mit einem anderen Katalog verschiebt sich das Bild.
- Entscheidend ist nicht die Punktzahl, sondern welche Funktionen für die eigene Nutzung zählen.

Existenz, nicht Qualität

- Ob ein Depotübertrag angeboten wird, ist prüfbar; wie lange er dauert, nicht.
- Lediglich bewertet anhand der drei Ausprägungen: vorhanden, teilweise vorhanden, nicht vorhanden

Erhebung

Alle Kriterien wurden recherchiert und in den Apps getestet.

» DIE EINZELBEWERTUNGEN (FEATURES)
Feature-Methodik | Vom Status je Kriterium zur Feature-Punktzahl

» Fünf Bewertungskriterien je Kriterium (Skala 1-5) zur Einordnung in Basis-, Leistungs- und Differenzierungsfunktionen

» Vier Bewertungsschritte

1. Status ermitteln
2. Abdeckung je Status ermitteln
3. Kriteriumsindex berechnen
4. End-Ergebnis berechnen

» DIE EINZELBEWERTUNGEN (STATUS)
Fehlende Pflichtfunktionen wiegen schwerer

18 Basis
29 Leistung
21 Differenzierung

Feature-Punktzahl = Basis-Abdeckung * (17 * Leistungs-Abdeckung + 62 * Differenzierungs-Abdeckung) * 10.000

Feature-Methodik | Vom Status je Kriterium zur Feature-Punktzahl

Fünf Bewertungsdimensionen je Kriterium (Skala 1–5) zur Einstufung in Basis-, Leistungs- und Differenzierungskriterien

- 1 Nutzerrelevanz**
von „kaum jemand“ bis „praktisch alle vorausgesetzt“
- 2 Nutzungshäufigkeit**
von „so gut wie nie“ bis „jede Sitzung“
- 3 Einfluss auf die Brokerwahl**
von „kein Einfluss“ bis „häufig ausschlaggebend“
- 4 Einfluss auf die Zufriedenheit**
von „kein Effekt“ bis „Fehlen erzeugt überproportionale Unzufriedenheit“
- 5 Differenzierungspotenzial**
von „Commodity“ bis „starkes Alleinstellungsmerkmal“

Die Werte sind ordinale Einstufungen, keine Messwerte. Sie werden je Merkmalsklasse abgeleitet; Basis-Merkmale gelten z. B. als von praktisch allen Nutzern vorausgesetzt.

Vier Bewertungsschritte

- 1 Status erheben**
Vorhanden = 1,0 · Teilweise = 0,5 · Fehlt = 0.
- 2 Abdeckung je Merkmalsklasse**
Anteil der erfüllten Basis-, Leistungs- und Differenzierungskriterien je Anbieter.
- 3 Kundenrelevanz-Index (KRI)**
25 % Nutzerrelevanz, 20 % Häufigkeit, 25 % Brokerwahl, 30 % Zufriedenheit. Dient als Vergleichsrechnung; das Differenzierungspotenzial ist bewusst nicht enthalten.
- 4 Basis-Gate ($k = 2$)**
die quadrierte Basis-Abdeckung begrenzt die erreichbare Punktzahl: 90 % Basis → max. 8.100 Punkte, 80 % → 6.400, 70 % → 4.900.

Warum das Gate zählt

Anbieter A: Basis 100 %, Leistung 60 %, Differenzierung 20 % → 5.540 Punkte. Anbieter B: Basis 70 %, Leistung und Differenzierung je 100 % → 4.900 Punkte.

Ohne Gate (linear) läge B bei 7.000 Punkten und damit vor A. Mit dem Gate lässt sich eine Basislücke nicht durch Zusatzfunktionen ausgleichen.

Fehlende Pflichtfunktionen wiegen schwerer

18 Basis

Vorausgesetzte Hygienefunktionen.
Ihr Fehlen erzeugt überproportionale
Unzufriedenheit — im Modell über ein
quadriertes Gate abgebildet.

*Digitale Kontoeröffnung | Limit-Order | Zwei-
Faktor-Authentifizierung | Depotübertrag*

29 Leistung

Linear steigende Attraktivitätsmerkmale.
Mehr Abdeckung führt proportional zu mehr
Punkten.

*Stop-Order | Sparplan-Pausierung |
Dividendenübersicht | News je Wertpapier*

21 Differenzierung

Nicht generell erwartete
Abhebungsmerkmale mit abnehmendem
Grenznutzen (Wurzelfunktion, gedeckelt bei
0,3).

*Kinderdepot | IPO-Zeichnung | Private
Markets | Technische Indikatoren im Chart*

Feature-Punktzahl = Basis-Abdeckung² × (0,7 × Leistungs-Abdeckung + 0,3 × √Differenzierungs-Abdeckung) × 10.000

Statuswerte: Vorhanden = 1,0 | Teilweise = 0,5 | Fehlt = 0.

Prozentuale Erfüllung der Kriterien je Cluster und Anbieter

Cluster	Trade Rep.	Scalable	comdirect	Trading 212	Smartbr.+	Revolut	N26	Bitpanda	flatex	eToro	S-Neo
Onboarding	50 %	75 %	88 %	75 %	75 %	50 %	75 %	50 %	100 %	75 %	75 %
Kontoarten	33 %	58 %	83 %	33 %	42 %	50 %	25 %	25 %	67 %	17 %	42 %
Ordertypen	78 %	67 %	89 %	78 %	89 %	61 %	61 %	56 %	78 %	78 %	11 %
Anlageklassen	100 %	81 %	62 %	56 %	75 %	62 %	50 %	44 %	81 %	62 %	25 %
Sparplan	83 %	83 %	75 %	67 %	83 %	83 %	83 %	92 %	50 %	58 %	67 %
Depotübersicht	73 %	77 %	68 %	82 %	59 %	82 %	64 %	68 %	64 %	82 %	27 %
Recherche	89 %	72 %	89 %	78 %	78 %	83 %	67 %	67 %	50 %	72 %	56 %
Verwaltung	100 %	92 %	75 %	83 %	92 %	75 %	92 %	92 %	75 %	33 %	58 %
Privatsphäre & Sicherheit	67 %	50 %	67 %	100 %	17 %	83 %	50 %	83 %	50 %	50 %	67 %
Customer Service	100 %	67 %	75 %	42 %	67 %	58 %	50 %	58 %	50 %	58 %	83 %
Feature-Punktzahl	7.823	6.890	6.686	6.605	6.429	6.277	6.029	5.856	4.647	4.099	3.018

Die Feature-Punktzahl ist nicht der Mittelwert der Clusterzeilen: Sie folgt der Kano-Formel und gewichtet Basis-Kriterien nicht-kompensatorisch. Deshalb liegt comdirect trotz starker Clusterwerte nur bei 6.686 Punkten - die Abdeckung der Basis-Kriterien beträgt 92 %.

Bewertete Kriterien im Überblick (1 von 2)

Nr	Kategorie	Feature / Kriterium	Kurzbeschreibung
1	Onboarding	Digitale Kontoeröffnung	Vollständig digitale Eröffnung von Konto und Depot.
2	Onboarding	Videoidentifikation	Digitale Identifikation per Video bzw. biometrischer Prüfung.
3	Onboarding	NFC-basierte eID-Identifikation	Identifikation über die Online-Ausweisfunktion per NFC.
4	Onboarding	Virtuelle App-Tour / Demo-Modus	Risikofreies Kennenlernen der App per Tour oder Demo.
5	Kontoarten	Kinderdepot (Junior Depot)	Depot für Minderjährige, verwaltet durch Sorgeberechtigte.
6	Kontoarten	Gemeinschaftskonto	Gemeinsames Konto für zwei Kontoinhaber.
7	Kontoarten	Gemeinschaftsdepot	Gemeinsames Wertpapierdepot für zwei Personen.
8	Kontoarten	Multiwährungskonto	Halten und Tauschen mehrerer Währungen.
9	Kontoarten	Cashverzinsung auf nicht investiertes Guthaben	Verzinsung von nicht investiertem Cash.
10	Kontoarten	Wertpapierkredit / Margin-Lending	Kredit gegen im Depot gehaltene Wertpapiere.
11	Ordertypen	Limit-Order	Kauf oder Verkauf zu einem festgelegten Preis oder besser.
12	Ordertypen	Stop-Order (Stop-Loss / Stop-Buy)	Automatische Market-Order bei Erreichen eines Auslösekurses.
13	Ordertypen	Stop-Limit-Order	Stop-Order mit separat definiertem Limitpreis.
14	Ordertypen	Trailing-Stop-Order	Automatisch nachgeführter Stop-Kurs.
15	Ordertypen	Betragsbasierter Kauf	Kauf auf Basis eines gewünschten Euro-Betrags.
16	Ordertypen	Fractional Shares	Kauf von Aktien- und ETF-Bruchteilen.
17	Ordertypen	Handelsplatz-Auswahl	Manuelle Auswahl des Ausführungsplatzes.

Nr	Kategorie	Feature / Kriterium	Kurzbeschreibung
18	Ordertypen	Orderverwaltung	Anzeige und Verwaltung offener Orders.
19	Ordertypen	Push-Benachrichtigung bei Orderausführung	Push-Mitteilung nach Orderausführung.
20	Anlageklassen	Aktienhandel	Kauf und Verkauf von Aktien.
21	Anlageklassen	ETF-Handel	Kauf und Verkauf von ETFs.
22	Anlageklassen	Anleihenhandel	Direkter Handel mit Staats- und Unternehmensanleihen.
23	Anlageklassen	Derivate / Zertifikate / Optionsscheine	Handel mit strukturierten und gehebelten Produkten.
24	Anlageklassen	Kryptowährungshandel	Direkter Handel mit Kryptowährungen.
25	Anlageklassen	Rohstoffe / Edelmetalle	Investition in Rohstoffe und Edelmetalle.
26	Anlageklassen	Private Markets / Nicht-börsennotierte Produkte	Zugang zu nicht-börsennotierten Anlageprodukten.
27	Anlageklassen	IPO-Zeichnung	Zeichnung von Aktien vor dem Börsenstart.
28	Sparplan	ETF-Sparplan	Regelmäßiger automatisierter ETF-Kauf.
29	Sparplan	Aktien-Sparplan	Regelmäßiger automatisierter Aktienkauf.
30	Sparplan	Krypto-Sparplan	Regelmäßiger automatisierter Kryptokauf.
31	Sparplan	Mindestsparrate ≤ 1 €	Sparpläne bereits ab 1 € pro Sparplanrate möglich.
32	Sparplan	Ausführungsintervall-Flexibilität	Flexible Auswahl des Sparplan-Intervalls.
33	Sparplan	Sparplan-Pausierung	Temporäres Pausieren und Reaktivieren von Sparplänen.
34	Depotübersicht	Portfolioübersicht (Gesamtwert)	Zentraler Überblick über Depot- und Kontowert.

Die Bewertung erfasst Verfügbarkeit und Ausprägung eines Features anhand der Kategorien „vorhanden“, „teilweise vorhanden“ und „nicht vorhanden“.

Bewertete Kriterien im Überblick (2 von 2)

Nr	Kategorie	Feature / Kriterium	Kurzbeschreibung
35	Depotübersicht	Gewinn- / Verlustausweis je Position	Gewinn oder Verlust jeder Depotposition.
36	Depotübersicht	Portfolio-Performance (Zeitreihe)	Zeitliche Entwicklung des Gesamtportfolios.
37	Depotübersicht	Asset-Allokationsdarstellung	Aufschlüsselung des Portfolios nach Anlageklassen, Regionen etc.
38	Depotübersicht	Benchmark-Vergleich	Vergleich der Portfolio-Performance mit einem Referenzindex.
39	Depotübersicht	Dividendenübersicht	Übersicht über erhaltene und erwartete Dividenden.
40	Depotübersicht	Dividenden-Reinvestition (DRIP)	Automatische Wiederanlage von Dividenden.
41	Depotübersicht	Transaktionshistorie	Chronologische Übersicht aller Transaktionen.
42	Depotübersicht	Export Transaktionshistorie (CSV / PDF)	Export der Transaktionshistorie als Datei.
43	Depotübersicht	Kursalarm	Benachrichtigung bei Erreichen eines definierten Kurses.
44	Depotübersicht	Watchlist	Persönliche Beobachtungsliste für Wertpapiere.
45	Recherche	Suche per Name und ISIN	Suche von Wertpapieren nach Namen oder ISIN.
46	Recherche	Aktienkennzahlen (Fundamentaldaten)	Anzeige zentraler Unternehmenskennzahlen.
47	Recherche	ETF-Kennzahlen (TER, Replikation, Top-Holdings)	Anzeige wichtiger ETF-Kennzahlen.
48	Recherche	Unternehmensevents / Termine	Anzeige relevanter Unternehmens- und Kapitalmarkterminen.
49	Recherche	Analysten-Ratings / Kursziele	Anzeige externer Analystenbewertungen und Kursziele.
50	Recherche	News je Wertpapier	Anzeige wertpapierspezifischer Nachrichten.
51	Recherche	Kurschart mit Zeitraumauswahl	Historischer Kursverlauf mit flexibler Zeitraumwahl.

Nr	Kategorie	Feature / Kriterium	Kurzbeschreibung
52	Recherche	Technische Indikatoren im Chart	Einblendung technischer Analyseindikatoren.
53	Recherche	Fondsdokumente abrufbar (KID / Factsheet)	Abruf wichtiger Fonds- und Produktdokumente.
54	Verwaltung	Freistellungsauftrag-Verwaltung	Digitale Verwaltung des Freistellungsauftrags.
55	Verwaltung	Verluststopf-Einsicht	Einsicht in steuerliche Verlustverrechnungstopfe.
56	Verwaltung	In-App-Postfach / Dokumentenarchiv	Zentrales Archiv für Konto- und Depotdokumente.
57	Verwaltung	Depotübertrag (eingehend / ausgehend)	Übertragung von Wertpapieren zu oder von anderen Depots.
58	Verwaltung	Verwaltung persönlicher Daten in der App	Änderung persönlicher Stammdaten direkt in der App.
59	Verwaltung	Web-Zugang (Browser) zusätzlich zur App	Nutzung von Depot- und Handelsfunktionen im Browser.
60	Privatsphäre & Sicherheit	2-Faktor-Authentifizierung (TOTP / Authenticator-App)	Login-Schutz durch zusätzliche Authenticator-App.
61	Privatsphäre & Sicherheit	Kontostand ausblenden (Privacy-Modus)	Ausblenden von Konto- und Depotwerten.
62	Privatsphäre & Sicherheit	Geräteverwaltung / aktive Sessions	Verwaltung und Beendigung aktiver Geräte und Sitzungen.
63	Customer Service	In-App-FAQ / Help Center	Durchsuchbare Self-Service-Hilfe direkt in der App.
64	Customer Service	Live-Chat (In-App)	Direkter Echtzeit-Support per Chat.
65	Customer Service	Telefonischer Support (aktive Hotline, App-Einstieg)	Direkter telefonischer Support über die App.
66	Customer Service	24/7-Erreichbarkeit des Supports	Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit eines Echtzeit-Supportkanals.
67	Customer Service	Rückruf- / Telefontermin-Buchung	Selbstständige Buchung eines Support-Rückrufs oder Telefontermins.
68	Customer Service	Deutschsprachiger Support (menschliche Kanäle)	Deutschsprachiger Support durch menschliche Ansprechpartner.

Die Bewertung erfasst Verfügbarkeit und Ausprägung eines Features anhand der Kategorien „vorhanden“, „teilweise vorhanden“ und „nicht vorhanden“.

Höchster Wert und Auffälligkeiten je Cluster (1 von 2)

Onboarding

flatex | 100 %

flatex erreicht als einziger Anbieter volle Abdeckung inklusive NFC-basierter eID-Identifikation und Demo-Modus. Fünf der elf bewerteten Anbieter bieten weiterhin keine eID-Identifikation an.

Kontoarten

comdirect | 83 %

Das schwächste Cluster des gesamten Felds: Kinderdepot, Gemeinschaftsdepot und Wertpapierkredit fehlen bei der Mehrheit der App-only-Anbieter vollständig.

Ordertypen

comdirect · Smartbroker+ | 89 %

Nach dem Wegfall der automatischen Bestpreis-Ausführung liegen comdirect und Smartbroker+ vorn. Unterschiede entstehen fast ausschließlich über Stop-Limit, Trailing-Stop und Handelsplatzwahl.

Anlageklassen

Trade Republic | 100 %

Einziger Anbieter mit vollständiger Abdeckung. Die Spreizung reicht von 25 bis 100 Prozent und trennt Multi-Asset- von reinen Wertpapier-Apps.

Sparplan

Bitpanda | 92 %

Hohes Niveau über das gesamte Feld — Sparpläne sind Commodity. Unterschiede liegen in Krypto-Sparplänen und in der Pausierfunktion.

Punktangaben sind Clusterwerte in Prozent der belegten Kriterien, nicht die gewichtete Feature-Punktzahl. Eine vollständige Auflistung der bewerteten Kriterien je Cluster findet sich auf den vorstehenden Folien.

Höchster Wert und Auffälligkeiten je Cluster (2 von 2)

Depotübersicht

Revolut · eToro ·
Trading 212 | 82 %

Breite Streuung bei Dividendenübersicht, Asset-Allokation und Benchmark-Vergleich. S-Neo fällt hier deutlich ab.

Recherche

Trade Republic ·
comdirect | 89 %

Der Vorsprung der etablierten Anbieter ist hier am geringsten: Analysten-Ratings und Unternehmenstermine fehlen bei mehreren App-only-Anbietern.

Verwaltung

Trade Republic | 100 %

Freistellungsauftrag, Verlusttopf und In-App-Postfach sind weitgehend Standard. Der Depotübertrag bleibt die auffälligste Einzellücke — bei Trading 212 und eToro fehlt er ganz.

Privatsphäre & Sicherheit

Trading 212 | 100 %

Nur drei Kriterien, dafür hohe Wirkung: Smartbroker+ erreicht den schwächsten Wert des gesamten Benchmarks in einem Basis-nahen Cluster.

Customer Service

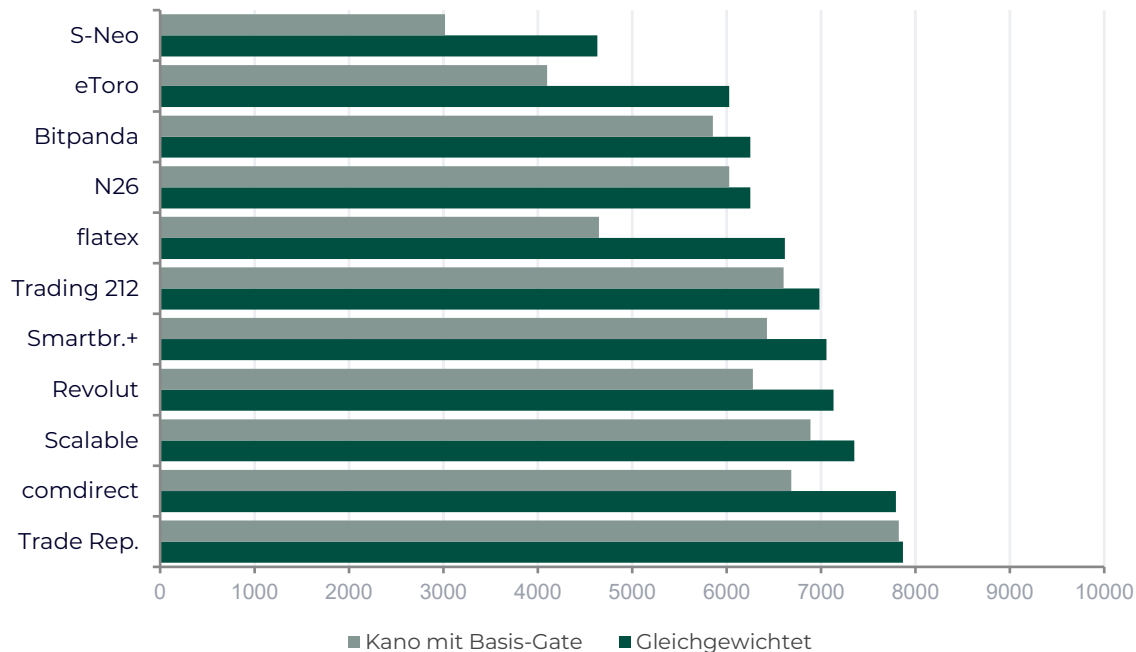
Trade Republic | 100 %

Telefonischer Support, 24/7-Erreichbarkeit und deutschsprachige Kanäle fehlen bei vier der elf Anbieter.

Punktangaben sind Clusterwerte in Prozent der belegten Kriterien, nicht die gewichtete Feature-Punktzahl. Eine vollständige Auflistung der bewerteten Kriterien je Cluster findet sich auf den vorstehenden Folien.

Was das Basis-Gate sichtbar macht

Gleichgewichtete Abdeckung gegenüber der Kano-Punktzahl



Warum die Rangfolge kippt

flatex verliert 1.971 Punkte, eToro 1.930 und S-Neo 1.614 — bei 81 bis 86 % Basis-Abdeckung wirkt das quadrierte Gate am stärksten.

comdirect verliert 1.108 Punkte trotz der breitesten Differenzierungs-Abdeckung des Felds (64 %, gleichauf mit flatex). Breite kompensiert eine Basislücke nicht.

Trade Republic verliert nur 45 Punkte — höchste Basis-Abdeckung im Feld (97 %, gemeinsam mit Scalable Capital und N26) bei zugleich starker Leistungsabdeckung.

Genau diese Asymmetrie ist beabsichtigt: Eine fehlende Pflichtfunktion soll nicht durch ein Nischenfeature aufgewogen werden können.

Der „Gleichgewichtet Ansatz“ dient ausschließlich der Transparenz gegenüber der Modellhistorie und geht nicht in die Gesamtbewertung ein.

GEWICHTUNG

25 %

EINZELBEWERTUNG

Customer Service

METHODIK

Der Customer Service-Teil ist eine Stichprobe:

An vier Use Cases prüfen wir, wie gut die angegebenen Servicewege in der Praxis funktionieren. Vom Recherche Self-Service in der App bis zum telefonischen Support im sicherheitskritischen Fall.

Die Werte messen deshalb nicht die durchschnittliche Servicequalität, sondern ob der angegebene Weg im konkreten Fall funktioniert hat.

Eine bewusst getroffene Wertung

Getestet wurde ausschließlich der abofreie Basiszugang - anders als in der Kostenrechnung, die je Modellfall auch Abotarife zulässt. War darin kein telefonischer oder persönlicher Kontakt erreichbar, fließen die beiden Kontakt-Use-Cases mit null Punkten ein; das kostet die betroffenen vier Anbieter je 2.000 Punkte. Wer telefonischen Support für verzichtbar hält, sollte diese Säule anders gewichten.



Datenerhebung im Customer Service: vier Use Cases entlang der Kontaktkanäle

Use Case 1 Depotübertrag verstehen, Self-Service

Recherche ausschließlich aus der App heraus: Auffindbarkeit des Servicebereichs, Voraussetzungen, Ablauf, Dauer, Kosten und weiterführende Informationen zum Depotübertrag.

Use Case 2 Hilfe bei Betrugsverdacht, Telefonisch

Nach sicherheitskritischem Betrugsverdacht wird versucht, persönlichen Support zu erreichen und die Echtheit eines Anrufs/ einer Überweisungsaufforderung zu verifizieren.

Use Case 3 Ein-/Auszahlungskonto ändern, Schriftlich

Schriftliche Bearbeitung des Anliegens „Änderung des Referenzkontos ohne Zugriff auf das bisherige Konto“ — Qualität, Vollständigkeit und Verbindlichkeit der Antwort.



Use Case 4 Ein-/Auszahlungskonto ändern, Telefonisch

Dieselbe Fragestellung über den persönlichen bzw. telefonischen Supportkanal — bewertet werden Qualität und Konsistenz der persönlichen Bearbeitung.

Gewichtung der Customer-Service-Punktzahl = UC 1: 40 % | UC 2: 10 % | UC 3: 40 % | UC 4: 10 %

UC 1 und UC 3 bilden die Kern-Serviceprozesse ab;
UC 2 und UC 4 sind Mystery-Shopping-Tests des persönlichen bzw. telefonischen Supportkontakts, die an zwei verschiedenen Tagen durchgeführt wurden.

Bewertung je Use Case

Jeder Use Case wird entlang der sieben Interaktionsprinzipien bewertet: Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Erwartungskonformität, Erlernbarkeit, Steuerbarkeit, Robustheit und Benutzerbindung. Jedes Prinzip wird auf einer fünfstufigen Skala erhoben und linear auf 0 bis 10.000 Punkte umgerechnet.

Alle Customer Service Use Cases je Anbieter auf einen Blick

Anbieter	UC 1 Depotübertrag verstehen (Self-Service)	UC 2 Hilfe bei Betrugsverdacht (telefonisch)	UC 3 Ein-/Auszahlungs- konto ändern (schriftlich)	UC 4 Ein-/Auszahlungs- konto ändern (telefonisch)	P3 Score (Customer Service)
Trade Republic	7.429	9.429	9.714	9.143	8.714
Smartbroker+	6.571	6.571	10.000	9.429	8.228
flatex	6.857	8.857	9.714	5.714	8.086
Scalable Capital	8.286	5.143	6.286	8.286	7.172
Bitpanda	6.857	7.429	6.571	7.143	6.828
comdirect	6.000	6.286	6.286	10.000	6.543
Trading 212	8.000	n. v.	6.857	n. v.	5.943
Revolut	7.429	n. v.	6.571	n. v.	5.600
eToro	6.000	n. v.	7.143	n. v.	5.257
N26	7.143	n. v.	5.429	n. v.	5.029
S-Neo	2.000	9.714	6.571	5.429	4.943
Marktmittel	6.597	7.633	7.377	7.878	6.577

n. v. = im Basistarif kein telefonischer Support erreichbar; rechnerisch mit 0 Punkten angesetzt.
Gewichtung UC 1 = 40 %, UC 2 = 10 %, UC 3 = 40 %, UC 4 = 10 %. Marktmittel jeweils über alle elf Anbieter.

Zugänglichkeit persönlicher Support

Direkt telefonisch

Trade Republic, flatex, S-Neo

Nach Chatbot-Vorqualifizierung

Scalable Capital

Termin- bzw. Rückrufmodell

Bitpanda

Nummer primär außerhalb der App

comdirect, Smartbroker+

Nur im Premium-Tarif

Revolut, N26, eToro

Nur Chatbot als Einstieg

Trading 212

Ohne erreichbaren Telefonkontakt während der Testphase verlieren Revolut, eToro, N26 und Trading 212 je 2.000 Punkte.

S-Neo bietet über Sparkassenfilialen persönlichen Kundenservice vor Ort, erhält dafür jedoch keine Zusatzpunkte, da dies keine eigenständige Neobroker-Kompetenz darstellt und dieser nicht abgetestet wurde.

Vier Use Cases - vier unterschiedliche Reifegradlücken

UC 1 | Depotübertrag verstehen (Self-Service)

- STÄRKE** Basisinformationen vielfach vorhanden.
- LÜCKE** Suche, Synonyme und Sonderfälle.
- HEBEL** Auffindbarkeits-Check & Wissensaufbau.

UC 3 | Ein-/Auszahlungskonto ändern (schriftlich)

- STÄRKE** Einzelne Anbieter lösen in Minuten im Erstkontakt.
- LÜCKE** Falsche Erstantworten, lange Laufzeiten, Mehrfachkontakte.
- HEBEL** Routing & Qualitätssicherung, Steigerung der FCR.

UC 2 | Hilfe bei Betrugsverdacht (telefonisch)

- STÄRKE** Menschlicher Kontakt schafft Vertrauen.
- LÜCKE** Kein sichtbarer Fast Track;
4 Apps ohne nutzbaren Telefonkanal.
- HEBEL** Security Support Playbook.

UC 4 | Ein-/Auszahlungskonto ändern (telefonisch)

- STÄRKE** Kompetente Agenten, proaktive Rückfragen.
- LÜCKE** Fehlende Dokumentation, keine digitale Fortsetzung möglich.
- HEBEL** Omnichannel Case Continuity.

Die Informationen sind meist da. Es scheitert an Auffindbarkeit, sichtbarer Eskalation und der Übergabe zwischen den Kanälen.

1 | Zugang und Orientierung entscheiden
Die größten Lücken entstehen vor dem Kontakt:
versteckte Nummern, Bot-Zwang, Weiterleitung
nach extern.

2 | Übergaben sind der Schwachpunkt
App, Web, Chat, E-Mail und Telefon sind selten
ein durchgängiger Fallprozess.

3 | Schriftlich trennt das Feld
Von Minuten bis Tagen, von Erstlösung bis zu 17
Nachrichten - höchste operative Spreizung im
Benchmark.

GEWICHTUNG

15 %

EINZELBEWERTUNG

Usability

METHODIK

Die Bewertung der Usability basiert auf der DIN EN ISO 9241-110:2020, dem internationalen Standard für die Gestaltung und Beurteilung interaktiver Systeme. In **Vor-Ort-Tests** bearbeiteten Expert:innen **mit unterschiedlicher Anlageerfahrung vier standardisierte Use Cases**, die für alle Apps identisch waren und zentrale Kundenanliegen von der Recherche bis zur Auszahlung abbilden.

Jede App wurde mindestens achtmal getestet, wobei zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit bei allen Anbietern das Basismodell zugrunde lag. Die Expert:innen bewerteten jeden Use Case anhand einer einheitlichen Skala entlang der sieben Interaktionsprinzipien.

Ergänzend wurden qualitative Rückmeldungen auf drei Ebenen erhoben, vom einzelnen Bewertungsschritt über die jeweilige App bis zum app-übergreifenden Gesamteindruck, deren Vorgehen auf den folgenden Seiten erläutert wird.



Usability-Methodik | Sieben Interaktionsprinzipien, angewendet auf vier Use Cases

Die Interaktionsprinzipien nach DIN EN ISO 9241-110:2020

- 1 Aufgabenangemessenheit**
- 2 Selbstbeschreibungsfähigkeit**
- 3 Erwartungskonformität**
- 4 Erlernbarkeit**
- 5 Steuerbarkeit**
- 6 Robustheit gegen Benutzungsfehler**
- 7 Benutzerbindung**

Use Cases

- 1 Recherche**
Eine vorgegebene Aktie und ein ETF werden eigenständig recherchiert, um die Recherchequalität zu beurteilen.
- 2 Aktienkauf**
Eine vorgegebene Aktie wird gesucht und ein Kauf bis zur Vorschau vorbereitet, ohne die Order tatsächlich auszuführen.
- 3 Sparplan einrichten**
Ein Sparplan auf einen ETF oder eine Aktie wird angelegt und anschließend bei Intervall oder Betrag angepasst.
- 4 Auszahlung anstoßen**
Eine Teilauszahlung wird bis zur letzten Ansicht vor der Ausführung vorbereitet und dann abgebrochen.

Datenbasis

Jede der elf Apps wurde von mindestens acht Expert:innen vor Ort unter realen Bedingungen getestet. Die Testreihenfolge variierte, um Reihenfolgeeffekte auszuschließen.

Usability-Methodik | Erhebung quantitativer Erkenntnisse am Beispiel Use Case 4

Use Case 4

Auszahlung in der App anstoßen

„Bereite eine Auszahlung über einen selbst gewählten Teilbetrag auf ein Referenzkonto vor, durchlaufe den Prozess bis zur letzten Ansicht vor der Ausführung — und brich ihn ab, ohne die Auszahlung auszulösen.“

Nr.	Interaktionsprinzip	Zu bewertender Schritt und zugehörige Bewertungsaussage	Stimmt nicht	Stimmt wenig	Stimmt mittelmäßig	Stimmt ziemlich	Stimmt sehr
4a	Aufgaben- angemessenheit	Auszahlung vom Startbildschirm aus finden und Teilbetrag eingeben. <i>Ohne Suche auffindbar, direkter Weg zur Betragseingabe.</i>	☐	☐	☐	☐	☐
4b	Selbstbeschrei- bungsfähigkeit	Vor dem letzten Schritt Betrag, Guthaben, Referenzkonto, Gebühren und Dauer sichten. <i>Betrag, Zielkonto und Zeitpunkt der Gutschrift sind ohne Erklärung klar.</i>	☐	☐	☐	☐	☐
4c	Erwartungs- konformität	Bis zur letzten Ansicht vorgehen und Bestätigung bzw. Freigabe prüfen. <i>Ablauf wie von Geldtransfers gewohnt; auslösender Schritt eindeutig erkennbar.</i>	☐	☐	☐	☐	☐
4d	Erlernbarkeit	Den Weg ein zweites Mal mit abweichendem Betrag durchlaufen. <i>Weg wird unmittelbar wiedergefunden – zweiter Durchlauf ohne neue Orientierung.</i>	☐	☐	☐	☐	☐
4e	Steuerbarkeit	Betrag oder Zielkonto korrigieren und den Vorgang vollständig abbrechen. <i>Korrektur jederzeit möglich; Abbruch ohne verbleibenden Auftrag.</i>	☐	☐	☐	☐	☐
4f	Robustheit	Betrag über Guthaben, Wert 0 und ungültiges Format eingeben. <i>Fehleingaben werden verständlich abgefangen; der Prozess läuft nicht weiter.</i>	☐	☐	☐	☐	☐
4g	Benutzerbindung	Gesamteindruck des Prozesses bis zum letzten Schritt beurteilen. <i>Prozess wirkt transparent und kontrolliert – keine Sorge vor versehentlichem Auslösen.</i>	☐	☐	☐	☐	☐

Usability-Methodik | Erhebung qualitativer Erkenntnisse

1 Kommentar je Bewertungsschritt

Freitext direkt an der einzelnen Bewertung

ZWECK

- Konkrete Beobachtung dokumentieren
- Besonderheit festhalten
- Bewertung begründen
- Auffälliges Nutzererlebnis erfassen

BEISPIEL AUS DER ERHEBUNG

- „Anpassen ist nur bedingt möglich“
- „Watchliste ist sehr weit unten“
- „Hinweis wird eingeblendet, jedoch der ‚Next step‘ Button bleibt schwarz“

2 Offene Fragen je App

Fragen am Ende jedes App-Tabellenblatts

ZWECK

- App-spezifische Eindrücke erfassen
- Aspekte jenseits einzelner Schritte
- Stärken, Schwächen, Besonderheiten je App

BEISPIEL AUS DER ERHEBUNG

- „Wie empfandest du die allgemeine Bedienoberfläche der App?“
- „Gab es Situationen, in denen du dich überfordert oder ‚verloren‘ gefühlt hast?“

3 Übergreifende offene Fragen

Gesamteindrucksfragen

ZWECK

- Allgemeine Wahrnehmungen im Test erfassen
- Wiederkehrende Muster identifizieren
- App-übergreifende Erkenntnisse

BEISPIEL AUS DER ERHEBUNG

- „An welcher Stelle über alle Apps hinweg war die Bedienung am schwierigsten?“
- „Welche drei Apps würden Sie für die eigene Geldanlage tatsächlich nutzen?“

Qualitative Rückmeldungen ergänzen die quantitativen Bewertungen um Begründungen und Nutzererlebnisse

Die Spannweite der Usability-Werte



Punkte = (Mittelwert der Use Cases 1 bis 4 - 1) ÷ 4 × 10.000

Befund

Das Gesamtniveau im Benchmark ist überwiegend hoch. Fünf der elf Apps liegen zwischen 8.000 und 8.400 Punkten und damit so eng beieinander, dass die Gesamtwertung zwischen ihnen kaum differenziert. Innerhalb dieser Gruppe entscheiden einzelne Expert:innen-Bewertungen über die Platzierung, sodass die Reihenfolge nicht als belastbare Rangfolge zu lesen ist.

Sichtbar bleiben vor allem die Ränder. Trade Republic setzt sich mit 9.196 Punkten ab, während S-Neo mit 5.502 Punkten deutlich zurückfällt. Die Spannweite von rund 3.700 Punkten zeigt, dass das Nutzungserlebnis im Markt nicht einheitlich ist.

Ähnlich bewertete Apps erreichen ihr Niveau zudem auf unterschiedlichen Wegen. Wo die tatsächlichen Stärken und Schwächen liegen, zeigt daher erst die Betrachtung der einzelnen Interaktionsprinzipien.

Bewertung je Interaktionsprinzip

Anbieter	Aufgaben- angemessenheit	Selbstbeschr.- fähigkeit	Erwartungs- konformität	Erlern- barkeit	Steuer- barkeit	Robust- heit	Benutzer-bindung
Trade Republic	9.271	9.063	8.958	9.740	9.115	8.958	9.271
N26	9.141	8.203	7.578	9.063	8.125	8.281	8.359
Revolut	8.488	8.314	7.674	8.779	7.907	8.081	8.081
Trading212	8.594	8.516	8.125	7.734	7.656	7.891	8.359
Smartbroker+	8.750	7.688	7.813	9.125	8.438	7.188	7.688
Bitpanda	8.688	8.000	7.692	8.846	7.500	7.949	8.000
Scalable Capital	8.688	7.375	7.813	9.063	7.375	7.500	7.875
flatex	7.778	7.292	7.292	8.472	7.361	6.319	6.806
eToro	7.431	7.222	7.153	7.847	6.806	7.569	6.875
Comdirect	7.344	7.344	6.563	7.891	6.953	7.813	6.172
S-Neo	5.938	5.859	3.125	7.031	5.000	6.016	5.547

Die Usability im Markt ist breit auf gutem Niveau, mit Stärken vor allem in der Erlernbarkeit und Aufgabenangemessenheit.

Farbskala analog zur Gesamtmatrix, umgerechnet auf 0 bis 10.000 Punkte.

Stärken und Entwicklungschancen der Neobroker aus den qualitativen Ergebnissen

Überzeugende Lösungsansätze

36 %**überzeugen bei der Wertpapierrecherche**

Kennzahlen, historische Entwicklungen und Hintergrundinformationen liegen übersichtlich direkt am Wertpapier.

27 %**machen Finanzinformationen verständlich**

Kennzahlen und Fachbegriffe werden am Wert erläutert, aufgeschlüsselt oder verständlich übersetzt.

18 %**gleichen Tippfehler zuverlässig aus**

Schreibfehler werden erkannt und durch passende Vorschläge aufgefangen.

18 %**verhindern typische Fehler beim Kauf**

Unzulässige Eingaben werden früh blockiert und vor der Ausführung nachvollziehbar erklärt.

Entwicklungschancen

82 %**mit Potenzial beim Sucherlebnis**

Tippfehler, ISIN-Eingaben und Nebenwerte führen häufig nicht zuverlässig zum gewünschten Ergebnis.

64 %**mit Lücken bei ETF-Informationen**

Zusammensetzung, Top Holdings sowie Länder- und Sektorverteilungen sind nicht unmittelbar verfügbar oder schwer auffindbar.

64 %**mit Hürden in der Sparplanverwaltung**

Wiederfinden, Ändern, Pausieren oder Löschen angelegter Sparpläne ist schwer zugänglich.

27 %**mit technischen Einschränkungen**

Ladezeiten, Ladefehler oder unvermittelte Abmeldungen unterbrechen wichtige Nutzungsschritte.

Prozentualer Anteil der elf untersuchten Apps mit dem jeweiligen Befund; Grundlage sind die qualitativen Anmerkungen der Expert:innen aus den vier Usability Use Cases.

Die entscheidenden Faktoren der Nutzererfahrung

Übersichtlichkeit prägt den Eindruck

Sieben von acht Antwortenden begründen ihre Präferenz mit einer übersichtlichen, aufgeräumten oder intuitiven Gestaltung – der am häufigsten genannte Treiber positiver Wahrnehmung.

Mehr Inhalt schafft nicht mehr Klarheit

Hohe Informationsdichte unterstützt die Recherche, wirkt ohne erkennbare Gewichtung jedoch überladen. Entscheidend ist die verständliche Einordnung, nicht die Menge.

Schutz und Kontrolle im Spannungsfeld

Sicherheitsprüfungen und Bestätigungsschritte verhindern Fehler, erschweren aber reguläre Vorgänge. Dieselbe Hürde wirkt je nach Situation als Schutz oder Kontrollverlust.

Konsistenz entscheidet über Verlässlichkeit

Suchqualität, Fehlerabsicherung und Informationsumfang werden innerhalb einer Lösung unterschiedlich erlebt. Gute Einzelmomente genügen ohne durchgängige Prinzipien nicht.