

# Kundenservice 2018: Deutsche Robo-Advisor bieten schlechteren Kundenservice als im Jahr 2017

- **Robo-Advisor Kundencheck 2018: 16 deutsche Anbieter im Test; Liquid wird knapper Testsieger und kann als einer der wenigen Anbieter den Service verbessern**
- **Robo-Advisor-Angebote von etablierten Banken und Vermögensverwaltern bieten einen schlechteren Service als Startups an**
- **Telefon als Service-Kanal funktioniert am zuverlässigsten. Die durchschnittliche Bewertung betrug 89,4 von 100 möglichen Punkten; beim Servicekanal E-Mail lag die Bewertung hingegen nur bei durchschnittlich 63,75 von 100 möglichen Punkten.**
- **Liquid wird mit 96,2 von 100 möglichen Punkten Testsieger, dicht gefolgt von Scalable Capital, Growney und Warburg.**

Die von robo-advisor.de durchgeführte Marktstudie "Robo-Advisor Kundencheck 2018" hat in den Kategorien **Erreichbarkeit**, **Reaktionszeit** und **Qualität** die Service-Kanäle von 16 Deutschen Robo-Advisor getestet. Es fällt auf: Die erfolgsverwöhnten deutschen Robo-Advisor lassen nach.

Getestet wurde der Service von Scalable Capital, Whitebox, Vaamo, Fintego, Ginmon, Quirion, Liquid, Growney, Cominvest, Truevest, Wüstenrot, Fundamental Capital, Warburg, Solidvest, United Signals, VisualVest.

Im Test wurden

- 3 standardisierte Anfragen per Email (leicht, mittel und schwer)
- 1 Anfrage per Chat
- sowie 2 Anfragen per Telefon

gestellt.

"Im Vergleich haben fast alle Teilnehmer aus dem Vorjahr schlechter abgeschnitten. Die durchschnittliche Punktzahl sank von 88 auf 75,9 von 100 möglichen Punkten", sagt Felix M. Wieduwilt, Verantwortlicher der Studie, "Die letzten sieben Platzierungen haben dabei weniger als 70 Punkte erhalten. Der Service von Wüstenrot Direct fiel mit gerade einmal 41 Punkte faktisch durch und ist für den Verbraucher eine Zumutung."

"Die Qualität in der Beantwortung der Fragen per Email ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken", so Wieduwilt. Grobe Mängel bei der Qualität der Auskünfte gab es bei den Anbietern cominvest, Wüstenrot und Vaamo, und Whitebox. Nichtsdestotrotz haben es die ersten sieben Platzierungen geschafft, einen sehr guten bis guten Service mit hoher Qualität anzubieten. Erfreulicherweise konnten wir so die vier Anbieter **Liquid**, **Scalable Capital**, **Growney** und **Fintego** zu **Top-Service-Anbietern** küren.

Zu den Top-Service-Anbietern gehören jene Robo-Advisor, die es zweimal hintereinander schaffen, über 90 Punkte im Testergebnis zu erhalten.

# Kundenservice 2018: Deutsche Robo-Advisor bieten schlechteren Kundenservice als im Jahr 2017

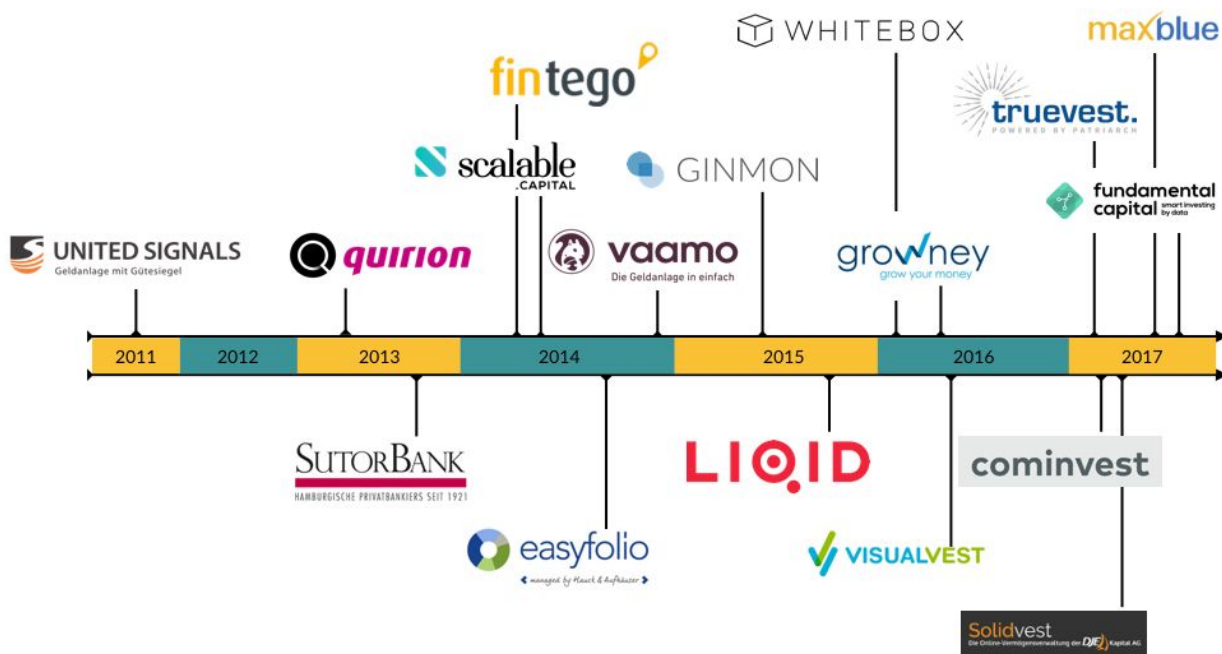
## Empfohlener Kanal zur Kommunikation sind dieses Jahr Anfragen per Telefon

Auch wenn die Kommunikation per Email durchaus reibungslos und professionell verlief, empfehlen wir Kundenanfragen vorzugsweise per Telefon zu stellen. Der direkte Kontakt ermöglicht einen ehrlichen und umfangreichen Austausch mit dem Anbieter.

Der komplette Report zum Test ist auf Anfrage verfügbar.

## Gründungshistorie deutscher Robo-Advisor

Wie lange gibt es welchen Anbieter?



## Benötigen Sie einen Expertenkommentar?

Wenn Sie für Ihre Berichterstattung über den Trend Robo-Advisor oder gebührenarme Geldanlagen noch einen Expertenkommentar oder ein Interview benötigen, steht Ihnen unser Experte Niklas Vogt gerne zur Verfügung. Bitte melden Sie sich unter [niklas.vogt@evergreen-verlag.de](mailto:niklas.vogt@evergreen-verlag.de) oder unter 030/92100554.

## Hintergrund

# Kundenservice 2018: Deutsche Robo-Advisor bieten schlechteren Kundenservice als im Jahr 2017

*Robo-Advisor.de ist Deutschlands größtes anbieterunabhängiges Portal, das sich einzig mit dem neuen Investment-Trend Robo-Advisor beschäftigt. Dahinter steht der Evergreen Verlag. Er betreibt zahlreiche Informationsportale mit monatlich über 500.000 Lesern.*

*Gerne dürfen Sie unsere Inhalte kostenfrei in Ihrer Berichterstattung nutzen. Wir wünschen uns lediglich eine Erwähnung bzw. Verlinkung als Quelle.*

## **Pressekontakt**

Haben Sie weitere Fragen oder benötigen Sie für Ihre Veröffentlichung ein Experteninterview? Melden Sie sich bei uns:

Niklas Vogt

[niklas.vogt@evergreen-verlag.de](mailto:niklas.vogt@evergreen-verlag.de)

Evergreen Verlagsgesellschaft mbH, Reichenberger Str. 125, 10999 Berlin