FINANCIAL RESEARCH NOTE 08

Benchmarking Online-Broker - Angebot, Funktionalität und User Experience

MAI 2026

Benchmarking Online-Broker

Financial Research Note 08

DNB Deutsche Nationalbibliothek

Internet: ISSN 2364-9437

https://doi.org/10.34646/thn/ohmdok-4948

Die quantitative Auswertung von 447 Kriterien verdeutlicht die Heterogenität des deutschen Online-Brokerage-Marktes. Etablierte Anbieter verfügen oft über hochkomplexe Web-Plattformen, während die korrespondierenden Apps eine reduzierte funktionale Tiefe aufweisen. Insbesondere Neobroker fokussieren sich auf die App-Nutzung und verzichten teils zugunsten der Schlankheit auf umfassende Desktop-Lösungen. Funktionalitäten, Usability, Support, Onboarding, Kostenstruktur und Angebotsbreite werden für 10 Broker untersucht.

Autoren

Albert Hettwer
Matthias Fischer

Herausgeber
Prof. Dr. Matthias Fischer

Kompetenzzentrum Finanzen
Technische Hochschule Nürnberg
Internet:
www.th-nuernberg.de
Email:
matthias.fischer@th-nuernberg.de

Der deutsche Retail-Brokerage-Markt durchläuft eine Phase intensiven Wettbewerbs, in der die Grenzen zwischen etablierten Direktbanken und agilen Neobrokern zunehmend verschwimmen. Vor diesem Hintergrund untersucht die vorliegende Studie den Status quo des digitalen Wertpapierhandels im Jahr 2025. Das Ziel des Benchmarkings ist eine systematische Analyse der Leistungsversprechen hinsichtlich Angebotsbreite, technologischer Funktionalität und User Experience (UX).

1. Zielsetzung, Methodik und Datenbasis

Die Untersuchung basiert auf einer quantitativen Analyse von zehn führenden Anbietern. Analysiert wurden die Direktbanken Comdirect, Consorsbank, DKB Broker, ING Deutschland, Deutsche Bank maxblue und die Online- bzw. Neobroker Flatex, Robinhood, Trade Republic, Scalable Capital und Smartbroker+.

Die empirische Grundlage der Studie bildet eine strukturierte Sekundärdatenerhebung, bei der öffentlich zugängliche Primärquellen – darunter Preis- und Leistungsverzeichnisse, Allgemeine Geschäftsbedingungen sowie Geschäfts- und Faktenberichte – systematisch ausgewertet wurden. Diese Dokumentenanalyse wurde durch eine direkte Evaluation der plattformseitigen Funktionalitäten innerhalb der jeweiligen Web- und App-Applikationen ergänzt. Um eine hohe Datenqualität zu gewährleisten, unterlagen sämtliche Quellen einer Prüfung auf Aktualität, Konsistenz und Nachvollziehbarkeit. Der zugrunde liegende Kriterienkatalog wurde in einer Pilotphase an ausgewählten Anbietern validiert und anschließend für das gesamte Sample stabilisiert. Im Falle divergierender Angaben folgten die Erhebungsschritte einer vorab definierten Priorisierungsregel: Die am Stichtag live verfügbare Plattformfunktion besaß Vorrang vor statischen PDF-Dokumenten oder Sekundärdarstellungen.

Die Zielsetzung der vorliegenden Untersuchung ist explizit deskriptiver Natur. Es ist nicht das Bestreben dieser Arbeit, eine normative Entscheidungshilfe zu formulieren oder die untersuchten Online-Broker in Form eines wertenden Rankings zu hierarchisieren. Im Zentrum steht vielmehr eine systematische und objektive Marktanalyse, die den aktuellen Ist-Zustand des Leistungsangebots der gewählten Institute präzise abbildet. Um eine höchstmögliche Transparenz und methodische Integrität zu gewährleisten, wurde ein Untersuchungsdesign gewählt, das die Reproduzierbarkeit der Ergebnisse sicherstellt und subjektive Verzerrungen eliminiert. Die instrumentelle Umsetzung erfolgt mittels einer binären Kriterien-Matrix: Für jedes der 447 vordefinierten Merkmale wird der Erfüllungsgrad formalisiert erfasst, wobei eine „1“ die Präsenz des Kriteriums und eine „0“ dessen Fehlen indiziert. Dieser quantifizierbare Ansatz ermöglicht einen direkten, kriterienbasierten Vergleich zwischen den heterogenen Anbieterstrukturen, ohne dabei subjektive Interpretationsspielräume in den Vordergrund zu rücken. Die Datenerhebung erfolgte im Zeitraum vom 01. Mai bis zum 31. August 2025. Die Detailkriterien wurden in neun übergeordnete Kategorien unterteilt, um die gesamte Customer Journey privater Anleger abzubilden. Die Erhebung stützt sich ausschließlich auf öffentlich zugängliche Informationen innerhalb der jeweiligen Web- und App-Applikationen.[1]

Während die Kernbewertung auf einem binären Modell basiert, wurden dort, wo eine reine Erfüllungslogik (0/1) die funktionale Tiefe unzureichend abbildet, deskriptive Metriken – etwa Gebührenstrukturen oder die quantitative Produktvielfalt – ergänzend herangezogen. Dieses Vorgehen stellt durch eine lückenlose Dokumentation die Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Einzelkriterien und aggregierten Ergebnissen der Untersuchung sicher.

Adaption der Pugh-Matrix

Die methodische Ausgestaltung der Kriterienanalyse orientiert sich konzeptionell an der von Stuart Pugh (1981) entwickelten Entscheidungsmatrix. Ursprünglich für den Vergleich von Designalternativen konzipiert, ermöglicht dieser Ansatz die systematische Verarbeitung einer hohen Anzahl an Einzelkriterien, um die Erfüllungsgrade verschiedener Optionen transparent gegenüberzustellen. Der klassische Pugh-Prozess folgt dabei einer fünfstufigen Logik: von der Identifikation Stakeholder-relevanter Auswahlkriterien über die Festlegung einer bekannten Basisoption (Benchmark) bis hin zur Evaluation der Alternativen.[2]

Für die vorliegende Untersuchung wurde dieser Ansatz modifiziert und an die spezifischen Erfordernisse einer Marktanalyse angepasst. Im Gegensatz zum Standardverfahren nach Pugh wird auf die Definition einer einzelnen Basisoption verzichtet. Stattdessen fließen die

[1] Zur Methodik siehe: Saunders/Lewis/Thornhill (2019), S. 341 ff; Döring/Bortz/Pöschl (2016), S. 19 ff; Beth/Fischer (2020); Fischer/Bahlinger (2006a); Fischer/Bahlinger (2006b).
[2] Siehe Pugh (1981), S. 94

© Prof. Dr. Matthias Fischer

Leistungsmerkmale sämtlicher untersuchten Anbieter simultan in die Definition des Kriterienkatalogs ein, um ein umfassendes Abbild des Marktspektrums zu generieren.
Darüber hinaus verfolgt die Arbeit, abweichend von der ursprünglichen Intention Pughs, nicht die Ermittlung eines einzelnen „Gewinners“ im Sinne einer Selektionsentscheidung. Ziel ist vielmehr die deskriptive Definition des Status quo sowie die Identifikation strategischer Besonderheiten.

Herleitung der Vergleichsdimensionen

Die für die Analyse gewählten Vergleichsdimensionen sind so konstruiert, dass sie die gesamte Wertschöpfungskette des privaten Wertpapierhandels holistisch erfassen. Das Framework umfasst das Nutzungserlebnis (User Experience), die Diversität des handelbaren Produktspektrums, die Ausführungsqualität sowie die damit verbundenen Kosten- und Servicestrukturen. Einerseits werden die Zielsetzungen privater Anleger nach einem breiten, niederschwelligen Marktzugang zu kompetitiven Konditionen berücksichtigt. Andererseits integriert die Matrix die regulatorischen und operativen Mindeststandards der Anbieter – insbesondere eine ordnungsgemäße Orderausführung, die Transparenz der Informationsbereitstellung sowie die Stabilität und Verlässlichkeit der zugrunde liegenden Prozesse.[3]

2. Strategische Ausrichtung: Web versus Mobile App

Ein wesentliches Ergebnis der Analyse ist die ausgeprägte Divergenz zwischen Web- und Appanwendung. Hier wurden 187 der insgesamt 447 Kriterien untersucht und es lassen sich drei typische Strategien identifizieren:

- Web-Dominanz: Etablierte Anbieter verfügen oft über hochkomplexe Web-Plattformen, während die korrespondierenden Apps eine reduzierte funktionale Tiefe aufweisen.
- Mobile-First: Insbesondere Neobroker fokussieren sich auf die App-Nutzung und verzichten teils zugunsten der Schlankheit auf umfassende Desktop-Lösungen.
- Integrierter Omnikanal-Ansatz: Einzelne Institute erreichen über beide Kanäle hinweg einen hohen Erfüllungsgrad, was auf eine konsistente Digitalstrategie hindeutet.

Funktionale Schwerpunkte der Kanäle

Die Studie zeigt eine klare funktionale Arbeitsteilung. Während die App primär als Transaktions- und Monitoring-Tool dient – mit Fokus auf Trading-Effizienz, Sicherheitsfeatures (Login, Alerts) und Discovery-Funktionen für mobile Zielgruppen –, bleibt die Webanwendung das Zentrum für informationsintensive Prozesse. Hier liegt der Schwerpunkt auf tiefergehenden Fundamentaldaten, komplexen Analysetools (z. B. für Derivate) und umfassenden Recherchefunktionen, die insbesondere für versierte Anleger zur Entscheidungsfindung essenziell sind. Die beobachteten Unterschiede resultieren nicht nur aus

[3] Vgl. WpHG (2024) § 63 Abs. 2, 3, 7, 10, 11

© Prof. Dr. Matthias Fischer

technischem Unvermögen und gewachsener IT-Infrastruktur, sondern können auch Ausdruck bewusster Positionierung bei Kostenführerschaft oder Qualitätsführerschaft sein.

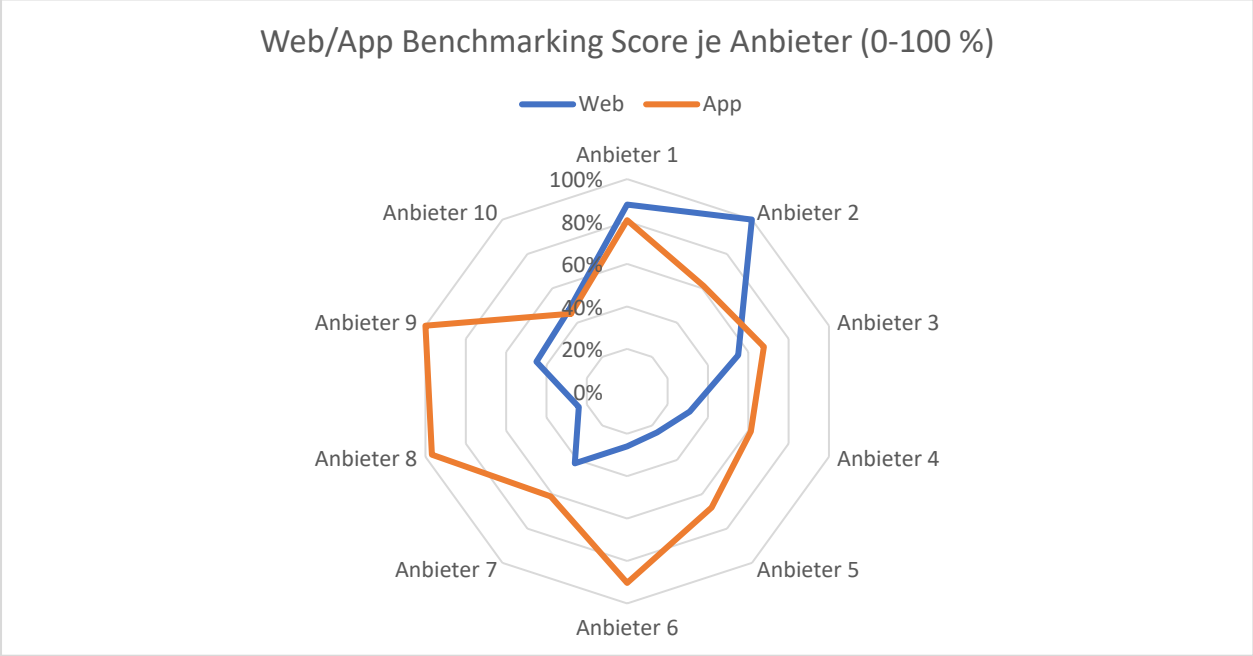

Abb. 1: Unterschiede im Angebot zwischen Web- und App-Anwendung, Grad der Übereinstimmung mit den Benchmarking-Kriterien (0–100 %), Datenbasis: 01.05. bis 31.08.2025

Analyse der Erfüllungsgrade und strategische Interpretation

Die quantitative Auswertung der 447 Kriterien verdeutlicht die Heterogenität des deutschen Marktes. Abbildung 1 visualisiert den relativen Erfüllungsgrad der untersuchten Institute, wobei die Werte zwischen 0 % (keine Kriterien erfüllt) und 100 % (vollständige Abdeckung des Anforderungskatalogs) skalieren. Es ist jedoch essenziell, diese Kennzahlen nicht als eindimensionale Qualitätsmetrik zu missverstehen. Ein hoher Erfüllungsgrad indiziert primär eine hohe funktionale Komplexität und Breite, während ein niedrigerer Wert häufig das Resultat einer gezielten strategischen Reduktion darstellt. Die Interpretation der Ergebnisse erfordert daher eine Einordnung in den Kontext des jeweiligen Geschäftsmodells sowie der anvisierten Zielgruppen.

Profilierung der Anbietergruppen

Anhand der Daten von *Abbildung 1* lassen sich zwei wesentliche Unterschiede in der Kanalpriorisierung identifizieren:

- Radikale Mobile-Fokussierung: Anbieter 8 illustriert eine extreme Form der Spezialisierung durch den fast vollständigen Verzicht auf Web-Funktionalitäten. Hier konzentrieren sich sämtliche Entwicklungsressourcen auf eine funktionale Maximierung der App-Anwendung. Ein ähnliches Muster der App-Zentrierung findet sich bei den Anbietern/Brokern 6 und 9.
- Hybride Leistungsführerschaft: Im Gegensatz dazu verfolgt Anbieter 2 einen umfassenden Ansatz. Während im Webbereich eine vollständige

© Prof. Dr. Matthias Fischer

Kriterienabdeckung (100 %) erreicht wird, bietet die App mit rund 60 % dennoch ein solides funktionales Fundament. Dies deutet auf eine Strategie hin, die sowohl informationsgetriebene Desktop-Nutzer als auch mobile Gelegenheitsanleger parallel bedienen möchte.

Die Ergebnisse widerlegen eine mögliche Hypothese eines homogenen Wettbewerbsumfelds im Retail-Brokerage. Vielmehr zeigt sich ein Markt, der durch eine bewusste Differenzierung geprägt ist. Die Anbieter differenzieren sich nicht mehr nur über die Preisgestaltung, sondern maßgeblich über die Architektur ihres digitalen Zugangs. Die Entscheidung für oder gegen spezifische Features im Web oder in der App ist somit ein Indikator für die Positionierung zwischen einem spezialisierten „Nischen-Tool“ für mobile Anleger und einem vollintegrierten Ökosystem für komplexe Investmentstrategien.

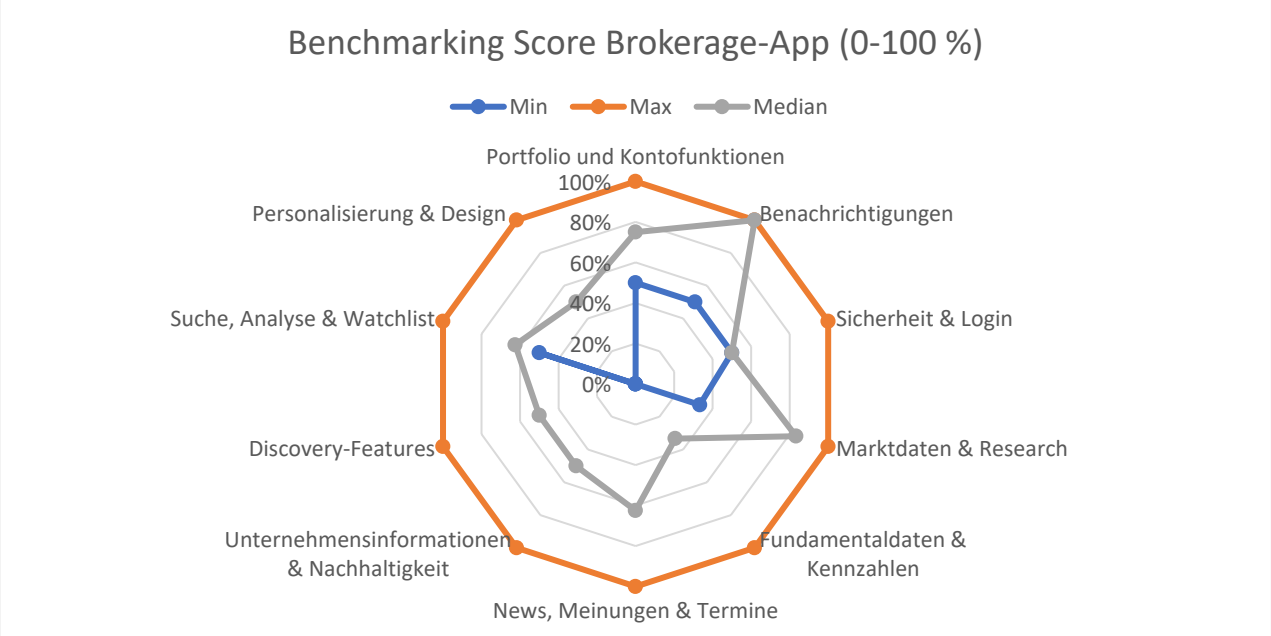

Abb. 2: Differenzierung Leistungsfähigkeit Brokerage-App-Anwendungen, Benchmarking Score App (0-100%), Datenbasis: 01.05. bis 31.08.2025

3. App-Funktionalitäten und Leistungshorizonte

Das Leistungsspektrum der mobilen Applikationen wird anhand spezifischer Funktionscluster tiefgehend untersucht (*siehe Abbildung 2*). Die Auswertung umfasst kritische Bereiche wie die Depot- und Sparplanverwaltung, Sicherheitsfeatures, Support-Strukturen und Bereitstellung von Markt-, Fundamental- sowie Echtzeitdaten. Ergänzt wurde diese Betrachtung durch die Analyse von Discovery-Features, Analysetools und individuellen Personalisierungsoptionen.

© Prof. Dr. Matthias Fischer

Divergenz zwischen Basisfunktionen und Mehrwertdiensten

Die Ergebnisse offenbaren eine deutliche qualitative Kluft innerhalb der untersuchten Cluster. So gibt es einerseits etablierte Standards: In den Bereichen Portfoliomanagement, Benachrichtigungssysteme und grundlegende Marktdaten weisen die meisten Anbieter einen hohen Reifegrad auf. Diese Funktionen können mittlerweile als marktüblicher Hygienefaktor eingestuft werden. Andererseits gibt es strukturelle Defizite: Signifikante Lücken zeigen sich bei der Bereitstellung tiefergehender Fundamentaldaten sowie bei Nachhaltigkeitsinformationen (ESG). Auch im Bereich der Discovery-Features – also Funktionen, die den Anleger aktiv bei der Ideengenerierung unterstützen – bleibt das Angebot hinter den Potenzialen zurück.

Strategische Implikationen der Heterogenität

Die signifikante Varianz zwischen den Minimal- und Maximalwerten der Erfüllungsgrade verdeutlicht, dass im Bereich der Brokerage-Apps aktuell kein einheitlicher Marktstandard existiert. Während einige Akteure lediglich transaktionale Grundbedürfnisse abdecken, versuchen andere, über komplexe Analysetools und Personalisierung eine stärkere Kundenbindung zu erzeugen. Gerade die Bereiche, in denen derzeit noch Defizite bestehen – etwa bei der Informationsqualität zur Entscheidungsfindung (Fundamentaldaten) oder bei der Nutzerführung (Discovery) –, stellen künftig entscheidende Differenzierungsmerkmale dar. Anbieter, die diese Lücken schließen, können die Entscheidungsqualität ihrer Kunden erhöhen und sich in einem fragmentierten Wettbewerbsumfeld als Qualitätsführer positionieren.

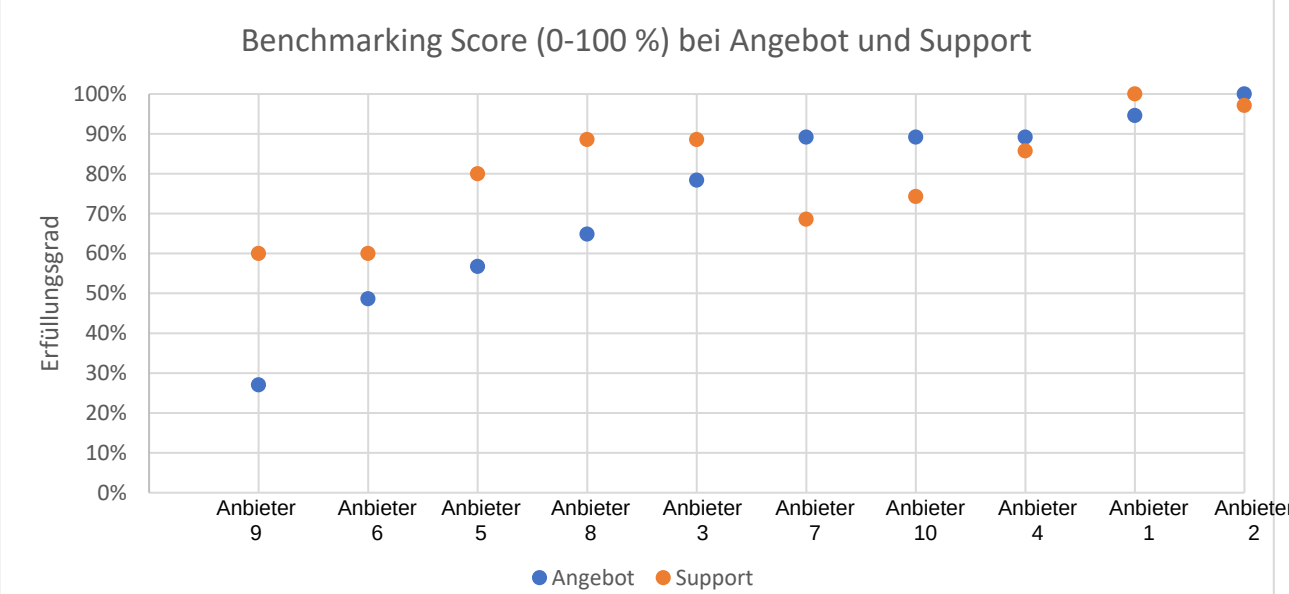

Abb. 3: Leistungsvergleich von Angebot und Support im Brokerage, Benchmarking Score (0-100 %), Datenbasis: 01.05. bis 31.08.2025

4. Korrelationsanalyse: Produktportfolio versus Support-Infrastruktur

Ein weiterer zentraler Aspekt der Untersuchung betrifft das Verhältnis zwischen der Breite des handelbaren Universums und der Tiefe der begleitenden Support-Leistungen (*siehe Abbildung 3*). Diese Analyse stellt die Skalierbarkeit der

© Prof. Dr. Matthias Fischer

Geschäftsmodelle sowie die regulatorische Belastbarkeit der Anbieter auf den Prüfstand.

Quantifizierung von Angebot und Serviceleistung

Für den Leistungsvergleich wurden zwei umfassende Kriterienkataloge herangezogen. Beim Produktspektrum basierte die Bewertung auf der Verfügbarkeit von Aktien, Fonds/ETPs, börsengehandelten Derivaten (ETDs), Zertifikaten, Hebelprodukten, OTC-Derivaten sowie Rentenwerten, Devisen und Kryptowährungen. Bei Support- und Servicequalität wurden die Kontaktkanäle, Servicezeiten, Self-Service-Optionen, Bildungsangebote, das Onboarding sowie steuer- und dokumentenrelevante Services untersucht.

Im Bereich der Equity-Instrumente wurden neben klassischen Aktien auch American Depositary Receipts (ADRs) sowie Global Depositary Receipts (GDRs) berücksichtigt. Die Zuordnung basierte primär auf den broker-eigenen Instrumententyp-Filtern sowie den Ergebnissen der plattforminternen Suchfunktionen. Aufgrund einer teilweise mangelnden Trennschärfe bei regionalen Klassifizierungen wurde auf eine aggregierte Auswertung auf Regionenebene verzichtet; das Reporting erfolgt stattdessen auf der Ebene der Einzelinstrumente, um methodische Redundanzen (Doppelzählungen) zu vermeiden.

Parallel dazu wurde das Universum der passiven und aktiven Anlageinstrumente analysiert, bestehend aus Exchange Traded Funds (ETFs) und klassischen Investmentfonds, ebenfalls unter Berücksichtigung automatisierter Anlagestrategien (Sparpläne). Die Analyse umfasste zudem das Segment der Kryptowerte sowie entsprechende Zertifikate, die eine Partizipation an digitalen Assets ermöglichen. Das Spektrum der Derivate wurde durch eine Prüfung der Handelsmöglichkeiten für Optionen und Futures sowie eine tiefergehende Untersuchung von Optionsscheinen und strukturierten Zertifikaten abgebildet. Abschließend wurde die Verfügbarkeit von Anleihen als wesentlicher Bestandteil einer diversifizierten Depotstruktur quantitativ erfasst.

Sparplanlogik

Eine besondere methodische Gewichtung erfuhr die Sparplanfähigkeit von Aktien, ADRs und GDRs. Diese wurde als eigenständige Produktform kategorisiert, da die technische Operationalisierung – insbesondere durch die Ermöglichung von Bruchteilgeschäften (Fractional Shares) – eine signifikante Abweichung von der konventionellen Abwicklungslogik des Kassamarktes darstellt. Obschon das zugrunde liegende Asset (Underlying) identisch bleibt, rechtfertigt die spezifische Zugänglichkeit für Kleinanleger eine differenzierte Betrachtung dieser Anlageform im Rahmen des Benchmarkings.

Kommunikationsinfrastruktur und Service-Parameter

Die Analyse der Kontakt- und Supportkanäle umfasst sämtliche Schnittstellen, die den Kunden für die Interaktion mit dem Institut zur Verfügung stehen. Das Untersuchungsspektrum reicht dabei von asynchronen Kontaktformularen über synchrone Kanäle wie Telefonie und Live-Chats bis hin zu automatisierten Chatbot-Systemen und persönlichen Ansprechpartnern. Zwei der traditionellen Online-Broker zeichnen sich durch eine hohe Kanaldiversität

© Prof. Dr. Matthias Fischer

aus, indem sie vier der fünf untersuchten Zugangswege abdecken – inklusive telefonischem Support und persönlicher Beratung. Die Neobroker verfolgen eine stark skalierbare Strategie, die teilweise auf automatisierte Chatbots begrenzt ist. Während das Kontaktformular als Standard nahezu flächendeckend implementiert ist, stellt der Live-Chat mit lediglich zwei Anbietern eine seltene Ausnahme im Markt dar.

Ergänzend wurden die Erreichbarkeit und Servicequalität hinsichtlich zeitlicher Verfügbarkeit und Sprachkompetenz evaluiert. Hierbei wurde differenziert, ob der Support ausschließlich an Werktagen oder auch am Wochenende zur Verfügung steht. In Bezug auf die sprachliche Barrierefreiheit wurde analysiert, inwieweit der Kundenservice direkt auf Deutsch oder Englisch agiert und ob die Benutzeroberflächen der Applikationen mehrsprachig ausgelegt sind.

Strategische Kohärenz und Risikopotenziale

Die Datenlage zeigt eine auffällige Korrelation: Anbieter mit einem hochspezialisierten, schmalen Produktportfolio beschränken sich häufig auch auf ein minimales Support-Niveau. Im Gegensatz dazu flankieren Anbieter mit einem breiten Spektrum an Finanzinstrumenten – insbesondere im Bereich komplexerer Produkte wie Derivate oder Fixed Income – ihr Angebot mit einer entsprechend umfangreichen Service- und Wissensinfrastruktur. Diese Beobachtung wirft die Frage auf, ob ein Geschäftsmodell ohne wesentlichen Support nachhaltig erfolgreich sein kann.

Die schlanken Angebote der Neobroker leben von Skalierbarkeit und verzichten auf Komplexität. Für sie birgt ein wachsendes Produktangebot ohne simultanen Ausbau der Support-Kapazitäten operative Risiken, insbesondere wenn die Beratungs- oder Klärungsbedarfe der Kunden steigen. Gerade für Neobanken gilt, dass ein Missverhältnis zwischen Produktkomplexität und verfügbarem Support (z. B. bei steuerlichen Dokumenten oder technischen Handelsfragen) nicht nur zu Reputationsschäden führen kann, sondern auch die regulatorische Compliance gefährdet. Die Untersuchung macht deutlich, dass der Support kein isoliertes Service-Feature ist, sondern mit der Produktbreite korreliert. Broker, die hier eine deutliche Diskrepanz zulassen, setzen sich mittelfristig signifikanten Stabilitätsrisiken aus.

© Prof. Dr. Matthias Fischer

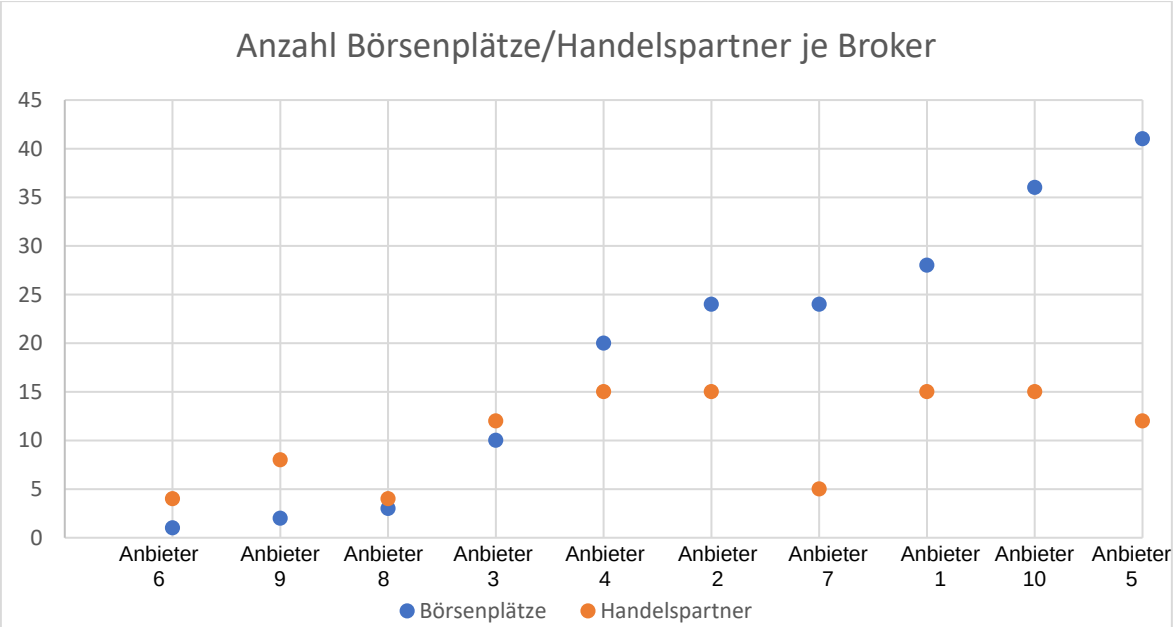

Abb. 4: Anzahl der Handelspartner und Handelsplätze je Broker, Datenbasis: 01.05. bis 31.08.2025

5. Infrastruktur des Marktzugangs: Handelsplätze und Kontrahenten

Die Analyse der infrastrukturellen Anbindung (*siehe Abbildung 4*) offenbart tiefgreifende Unterschiede in der Tiefe und Breite der Marktzugänge. Die Untersuchung unterscheidet hierbei zwischen physischen Börsenplätzen (national, europäisch und international) und der Anzahl der angebundenen Handelspartner (Market Maker, Emittenten und Kontrahenten). Die Vielfalt der Handelsplätze und Infrastrukturen ist schließlich nicht als Massenkriterium zu bewerten, sondern als spezifisches Merkmal zur Segmentierung. Für Anbieter ist nicht die absolute Anzahl an Anbindungen entscheidend, sondern deren Relevanz für die strategisch priorisierten Kundengruppen. In einem reifenden Markt wird der Erfolg maßgeblich davon abhängen, wie konsistent das technologische Angebot mit dem gewählten Geschäftsmodell und der damit verbundenen Serviceverantwortung harmoniert.

Kontrastierende Architekturmodelle

Die Ergebnisse lassen zwei gegensätzliche strategische Paradigmen erkennen:

Modell der Komplexitätsreduktion

Ein Teil der Anbieter verfolgt einen minimalistischen Ansatz und beschränkt den Zugang auf eine sehr geringe Anzahl an Börsenplätzen und Partnern. Dieses Modell zielt primär auf Kosten- und Prozesseffizienz ab, schränkt jedoch die Ausführungsvielfalt und Arbitragemöglichkeiten für den Endkunden ein.

© Prof. Dr. Matthias Fischer

Modell der maximalen Konnektivität

Am anderen Ende des Spektrums stehen Broker, die eine hochgradig diversifizierte Infrastruktur vorhalten. Mit über 15 Handelspartnern und mehr als 40 internationalen Börsenplätzen adressieren sie gezielt das Segment der aktiven und informationsgetriebenen Anleger, für die ein globaler Marktzugang und eine breite Auswahl an Liquiditätsprovidern essenzielle Auswahlkriterien darstellen.

Strategische Einordnung

Die signifikante Spannbreite bei Handelsplätzen und Kontrahenten unterstreicht den unterschiedlichen Zielgruppenfokus im deutschen Markt. Während die Konzentration auf wenige Partner oft mit aggressiven Preismodellen (Zero-Commission) korreliert, positioniert sich die Gruppe mit breitem Marktzugang über die Qualität der Exekution und die Tiefe des investierbaren Universums. Die Wahl des Infrastrukturmodells ist somit ein direkter Indikator dafür, ob ein Broker als kosteneffizientes Einstiegstool für Retail-Einsteiger oder als professionelle Handelsplattform für erfahrene Privatanleger fungieren möchte.

6. Onboarding-Prozess

Der Onboarding-Prozess bildet den initialen Berührungspunkt in der Customer Journey und ist somit einerseits wichtig für die erste User Experience und andererseits für die Minimierung der Abbrecherquoten. Ziel der Analyse ist es, die strukturelle Komplexität und den Umfang der Kontoeröffnung bei den verschiedenen Anbietern systematisch herauszuarbeiten. Explizit nicht Gegenstand der Untersuchung ist die zeitliche Dauer des Prozesses oder die interne Verarbeitungsgeschwindigkeit seitens der Institute, da diese Parameter durch externe Faktoren (z. B. Postlaufzeiten oder manuelle Prüfprozesse) maßgeblich beeinflusst werden und somit keine valide Vergleichsbasis ohne signifikante Verzerrungen ermöglicht hätten. Um eine analytische Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurde der Onboarding-Prozess in acht funktionale Cluster unterteilt:

- Kanalwahl
- Registrierung
- Identifizierung
- Eignungs- und Angemessenheitsabfrage
- Bereitstellung der Vertragsunterlagen
- Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA)
- Initialer Systemzugang
- Aktivierung der Finanzierung (Ersteinzahlung)

Diese Cluster wurden anhand detaillierter Unterkriterien für alle zehn Institute systematisch evaluiert, um ein präzises Profil der jeweiligen Eröffnungsprozesse zu erstellen. Es wurden insgesamt 27 unterschiedliche Schritte beim Onboarding-Prozess identifiziert. Bei der Registrierung und dem Antrag gibt es die meisten Schritte. Persönliche Daten, berufliche Angaben inkl. Vermögen und Steuer-ID sowie AGB-Bestätigung sind die Standard-Schritte; Unterschiede gibt es bei den Brokern vor allem bei den Zusatzschritten wie

© Prof. Dr. Matthias Fischer

z.B. dem Anlegen von Logindaten, der Einbindung der Mobilnummer oder der Erfassung des Referenzkontos. Anders als bei den vorherigen Analysen kann kein relevanter Unterschied zwischen traditionellen Online-Brokern und Neo-Brokern ausgemacht werden. Die Unterschiede ergeben sich vielmehr auf Anbieterebene.

7. Kostenstrukturen und Gebührenkomplexität

Im Rahmen der Kostenanalyse wurden 55 Dienstleistungskategorien identifiziert, für die seitens der Institute Entgelte erhoben werden können. Einerseits liefert die Auswertung der Kosten Erkenntnisse über die jeweilige Kostenkomplexität, andererseits ermöglicht sie durch die Dokumentation der absoluten Preispunkte eine vergleichende Bewertung der Preisniveaus. Hinsichtlich der Kostenkomplexität offenbart die deskriptive Statistik ein heterogenes Bild: Über den gesamten Kriterienkatalog hinweg zeigen die Anbieter eine signifikante Streuung innerhalb des Samples. Die Datenlage zeigt ein ausgeprägtes Gefälle in der Gebührengestaltung. Während etablierte Online-Broker oft durch hochdifferenzierte, breit diversifizierte Preis- und Leistungsverzeichnisse gekennzeichnet sind, verfolgen insbesondere Neobanken schlanke, transaktionszentrierte Preismodelle mit geringerer Komplexität. Etablierte Online-Broker zeichnen sich durch eine detaillierte und explizite Ausweisung ihrer teils komplexen Entgelte aus. Im direkten Vergleich der Kernleistungen – insbesondere bei Ordergebühren und den Konditionen für Sparpläne – verfügen die Neobroker über einen deutlichen Wettbewerbsvorteil. Durch ihre aggressiven Niedrigpreisstrategien erzielen sie in diesen Kategorien die höchste Attraktivität und setzen sich preislich signifikant von den klassischen Anbietern ab.

8. Fazit

Die Benchmarking-Ergebnisse verdeutlichen, dass der deutsche Online-Brokerage-Markt durch eine bewusste strategische Fragmentierung geprägt ist. Aus den Ergebnissen lassen sich drei zentrale Handlungsfelder für Entscheidungsträger ableiten:

1. *Kanalexzellenz als Positionierungsentscheidung*: Die digitale Fokussierung auf Web oder App ist keine primär technische Frage, sondern muss als Kern der strategischen Identität verstanden werden. Ein hoher Erfüllungsgrad in einem Kanal ist das Resultat einer bewussten Schwerpunktsetzung. Anbieter stehen vor der Notwendigkeit, sich für eine exzellente Besetzung eines Primärkanals zu entscheiden und die dortige funktionale Tiefe präzise auf die Zielgruppe abzustimmen.
2. *Differenzierung jenseits der Commodity-Funktionen*: Die Analyse zeigt, dass grundlegende Trading- und Verwaltungsfunktionen mittlerweile den Status eines „Commodity“-Gutes erreicht haben – sie werden vom Kunden vorausgesetzt und bieten kaum noch Raum

© Prof. Dr. Matthias Fischer

für Wettbewerbsvorteile. Echte Differenzierung entsteht im aktuellen Marktumfeld primär durch erstens Informations- und Analyseangebote für tiefergehende Daten zur Fundamentalanalyse, zweitens Discovery-Features für intelligente Unterstützung bei der Anlageentscheidung sowie drittens Personalisierung für individuell anpassbare Nutzeroberflächen und Services.

3. *Skalierbarkeit und Risikomanagement durch Support-Adäquanz*: Ein kritisches Ergebnis der Studie ist die notwendige Kongruenz zwischen Produktbreite und Serviceinfrastruktur. Mit der Erweiterung des Trading-Angebots – insbesondere um komplexe Produkte – steigen die Anforderungen an Support, Finanzbildung und proaktive Kommunikation exponentiell. Ein Defizit in der Supporttiefe bei gleichzeitig breitem Angebot entwickelt sich schnell zu einem strategischen Risiko, das sowohl die Reputation als auch die regulatorische Konformität gefährden kann.

Das Benchmarking schafft Transparenz über nicht gewollte Lücken, indem es nicht nur bewusste Differenzierungsentscheidungen sichtbar macht, sondern insbesondere auch unbeabsichtigte Defizite im Angebot offenlegt. Vor diesem Hintergrund bieten die Ergebnisse der Studie eine Grundlage, um die eigene Marktposition realistisch einzuordnen, Prioritäten zu überprüfen und operative und strategische Weiterentwicklungen anzustoßen. Im Mittelpunkt der Studie steht die Analyse struktureller Muster und strategischer Optionen im deutschen Markt für Online-Brokerage. Für die strategische Positionierung eines Brokers müssen die Daten jedoch stets im Kontext des individuellen Geschäftsmodells interpretiert werden.

© Prof. Dr. Matthias Fischer

Quellen

Beth, Alexander/ Fischer, Matthias (2020), Benchmarking, Personal Finance Management Tools - Benchmarking von Banken und Fintechs, Financial research note, Nr. 06, Seiten 1-18, 04/2020, Deutsche Nationalbibliothek ISSN 2364-9437, 18 Seiten, http://d-nb.info/1208317679/34.

Döring/Bortz/Pöschl (2016): Döring, Nicola; Bortz, Jürgen; Pöschl, S.: Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften, Berlin/Heidelberg: Springer, 2016.

Fischer, Matthias/Thomas Bahlinger (2006a), Benchmarkingstudie Internet, Den Vertrieb im Netz intensiviert, in: Versicherungsmagazin 05/2006, Gabler Verlag, S. 42-43.

Fischer, Matthias/Bahlinger, Thomas (2006b): Vom Klassenbesten lernen, aber nicht abschreiben, Internetauftritt Banking, in: Bankmagazin, Gabler Verlag. 10/2006, S. 24-26

Pugh (1981): Pugh, Stuart: Konstruktionsmethoden Übersicht: Review of Design Methodology (Konferenz Rom 1981), Zürich: Heurista, 1981.

Saunders/Lewis/Thornhill (2019): Saunders, Mark; Lewis, Philip; Thornhill, Adrian: Research Methods for Business Students, Harlow: Pearson, 2019.

Online Quellen zu den untersuchten Instituten

BNP Paribas online (2025a): BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland online (2025): Wertpapierdepot, https://www.consorsbank.de/web/Wertpapierhandel/Wertpapierdepot, Zugriff: August 2025.

BNP Paribas online (2025b): BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland online (2025): Trading-Software, https://www.consorsbank.de/web/Wertpapierhandel/Trading-Software, Zugriff: August 2025.

BNP Paribas (2025c): BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland: Factsheet (Stand Juni 2025), 30. Juni 2025, verfügbar unter: https://www.consorsbank.de/content/dam/de-cb/b2c/content/pdf/ueber-uns/presse/factsheets/factsheet-stand-juni-2025.pdf, Zugriff: August 2025.

comdirect online (2025a): comdirect – eine Marke der Commerzbank AG online (2025): Wertpapierhandel, https://www.comdirect.de/wertpapierhandel/wertpapierhandel.html, Zugriff: August 2025.

comdirect online (2025b): comdirect – eine Marke der Commerzbank AG online (2025): Handelsplattformen, https://www.comdirect.de/wertpapierhandel/handelsplattformen.html, Zugriff: August 2025.

Deutsche Bank AG online (2025a): Deutsche Bank AG online (2025): maxblue – Startseite, https://www.maxblue.de, Zugriff: August 2025.

Deutsche Bank AG online (2025b): Deutsche Bank AG online (2025): Depot & Handel bei maxblue, https://www.maxblue.de/wertpapierhandel/handeln/depot.html, Zugriff: August 2025.

DKB online (2024): Deutsche Kreditbank AG online (2024): Geschäftsbericht 2024, https://dok.dkb.de/pdf/gb_2024.pdf, Zugriff: August 2025.

DKB online (2025): Deutsche Kreditbank AG online (2025): DKB Broker – Produktseiten, https://produkte.dkb.de/, Zugriff: August 2025**.**

flatexDEGIRO AG online (2025): flatexDEGIRO AG online (2025): Monthly KPIs – June 2025, https://flatexdegiro.com/media/pages/investor-relations/reports-financial-calendar/3a594d3d6b-1751523520/2506-flatexdegiro_monthly-kpis-june-2025.pdf, Zugriff: August 2025.

flatexDEGIRO Bank AG online (2025a): flatexDEGIRO Bank AG online (2025): Startseite, https://www.flatex.de, Zugriff: August 2025.

flatexDEGIRO Bank AG online (2025b): flatexDEGIRO Bank AG online (2025): Plattformen – flatex next, https://www.flatex.de/plattformen/flatex-next/, Zugriff: August 2025.

ING online (2024): ING Deutschland online (2024): ING Deutschland steigert Kundenzahlen und Gewinn, 1. Februar 2024, https://www.ing.de/ueber-uns/presse/pressemitteilungen/ing-deutschland-steigert-kundenzahlen-und-gewinn/, Zugriff: August 2025.

ING-DiBa (2023): ING-DiBa AG: Konzernlagebericht und Konzernabschluss 2023, Frankfurt am Main: ING-DiBa AG, 2023.

ING-DiBa online (2025a): ING-DiBa AG online (2025): Wertpapiere – Produktseiten, https://www.ing.de/wertpapiere/, Zugriff: August 2025.

ING-DiBa online (2025b): ING-DiBa AG online (2025): Hilfe: Depot-Features in der App, https://www.ing.de/hilfe/app/depot-features/, Zugriff: August 2025.

Robinhood online (2025a): Robinhood Markets, Inc. online (2025): Exhibit 99.1 – Q2 2025, https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1783879/000178387925000250/q22025robinhoodexhibit991.htm, Zugriff: August 2025.

Robinhood online (2025b): Robinhood Markets, Inc. online (2025): Investments you can make on Robinhood, https://robinhood.com/us/en/support/articles/investments-you-can-make-on-robinhood/, Zugriff: August 2025.

Robinhood online (2025c): Robinhood Markets, Inc. online (2025): 24-Hour Market, https://robinhood.com/us/en/support/articles/24hour-market/, Zugriff: August 2025.

Scalable Capital GmbH online (2025a): Scalable Capital GmbH online (2025): Startseite, https://de.scalable.capital, Zugriff: August 2025.

Scalable Capital GmbH online (2025c): Scalable Capital GmbH online (2025): Kryptowährungen bei Scalable, https://de.scalable.capital/kryptowaehrung, Zugriff: August 2025.

Smartbroker AG online (2025a): Smartbroker AG online (2025): Startseite – Smartbroker+, https://www.smartbrokerplus.de/de-de/, Zugriff: August 2025.

Smartbroker AG online (2025b): Smartbroker AG online (2025): Kryptowährungen kaufen, https://www.smartbrokerplus.de/de-de/kryptowaehrungen-kaufen/, Zugriff: August 2025.

Smartbroker AG online (2025c): Smartbroker AG online (2025): Features, https://www.smartbrokerplus.de/de-de/features/, Zugriff: August 2025.

Smartbroker AG online (2025d): Smartbroker AG online (2025): ETF kaufen, https://www.smartbrokerplus.de/de-de/etf-kaufen/, Zugriff: Juli 2025.

Trade Republic online (2025b): Trade Republic Bank GmbH online (2025): Sind meine Crypto gesichert?, https://support.traderepublic.com/de-lu/454-Sind-meine-Crypto-gesichert, Zugriff: August 2025.

Trade Republic online (2025c): Trade Republic Bank GmbH online (2025): Startseite – Trade Republic, 9. Januar 2025, https://traderepublic.com/de-de, Zugriff: August 2025.

© Prof. Dr. Matthias Fischer

Kontakt

FINANCIAL RESEARCH NOTES

Professor Dr. Matthias Fischer
Kompetenzzentrum Finanzen
Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm
Fakultät Betriebswirtschaft
Bahnhofstr. 87
90402 Nürnberg
matthias.fischer@th-nuernberg.de
www.th-nuernberg.de

Important Disclosures

© Prof. Dr. Matthias Fischer. All rights reserved.

FINANCIAL RESEARCH NOTES

© Copyright 2026 Matthias Fischer, Nürnberg. Alle Rechte vorbehalten. Bei Zitaten wird um Quellenangabe „Matthias Fischer Financial Research Notes“ gebeten.

Die vorstehenden Ausführungen stellen weder eine Anlage-, Rechts- noch Steuerberatung dar. Sämtliche Meinungsäußerungen geben die aktuelle Einschätzung der Verfasser wieder. Alle Meinungen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die Aussagen können von Einschätzungen abweichen, die in anderen Publikationen des Kompetenzzentrums Finanzen vertreten werden. Die vorstehenden Angaben werden nur zum Zwecke der Information und ohne vertragliche oder sonstige Verpflichtung zur Verfügung gestellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Angemessenheit der Informationen & Meinungen in dieser Studie wird keine Gewähr übernommen. Soweit in den Meinungsäußerungen dieser Studie Prognosen oder Erwartungen geäußert werden oder unsere Aussagen die Zukunft betreffen, können diese Aussagen mit bekannten und unbekannten Risiken und Ungewissheiten verbunden sein. Die tatsächlichen Ergebnisse und Entwicklungen können sich daher deutlich von den geäußerten Erwartungen und Annahmen differenzieren. Neben weiteren, hier nicht erwähnten Gründen, können sich eventuelle Abweichungen aus Veränderungen der allgemeinen wirtschaftlichen Lage, der Wettbewerbssituation und der Rechtslage, vor allem in Kerngeschäftsfeldern und -märkten der Unternehmen, ergeben. Auch die Entwicklung der Finanzmärkte und Wechselkurse sowie nationale und internationale Normen- und Gesetzesänderungen können einen Einfluss haben. Der Herausgeber übernimmt keine Gewähr für Fehler und Aktualität in der Studie. Die Meinungen dieser Studie sind keine Investitionsberatung und ersetzen keine persönliche und individuelle Finanzanalyse und Beratung.

The foregoing statements do not constitute investment, legal, or tax advice. All expressions of opinion reflect the current assessment of the authors. All opinions are subject to change without prior notice. These statements may differ from assessments expressed in other publications of the authors. The foregoing information is provided for informational purposes only and without any contractual or other obligation. No warranty or representation, express or implied, is made as to the accuracy, completeness, or adequacy of the information and opinions contained in this study. To the extent that forecasts, expectations, or forward-looking statements are expressed in this study, such statements may involve known and unknown risks and uncertainties. Actual results and developments may therefore differ materially from the expectations and assumptions expressed. Among other reasons not mentioned herein, potential deviations may result from changes in the general economic situation, the competitive environment, and the legal framework, particularly in the core business areas and markets of the companies. Developments in financial markets and exchange rates, as well as changes in national and international standards and laws, may also have an impact. The publisher assumes no liability for errors or the untimeliness of this study. The opinions expressed in this study do not constitute investment advice and are not a substitute for personal and individual financial analysis and consultation. In case of citation please use “Matthias Fischer Financial Research Notes” as the source.

Internet: ISSN 2364-9437