



CFD-Brokertest» Das Deutsche Kundeninstitut hat für Euro am Sonntag 17 CFD-Anbieter geprüft. Das Gros überzeugt mit breiter Angebotspalette, gutem Service und Online-Auftritt sowie zufriedenstellendem Preis-Leistungs-Verhältnis

Klarer Sieg im Härtetest

VON **EMMERAN EDER**

Für viele CFD-Anleger waren die Tage nach dem Brexit-Votum Festtage. Wenn es an den Börsen heftig auf und ab geht, sind die Trader in ihrem Element. Sie brauchen kräftige Kursausschläge, um an den Börsen erfolgreich zu sein.

CFD ist die Abkürzung für Contract for Difference, was Differenzkontrakt bedeutet. Damit können risikobereite Anleger und Daytrader von Kursdifferenzen profitieren. Bedingt durch die hohen Hebel dieser Produkte sind riesige Gewinne, aber auch gewaltige Verluste möglich. Anders als sonstige Finanzinstrumente wie Hebelzertifikate oder Optionsscheine werden CFDs in der Regel nicht über die Börse gehandelt, sondern direkt über einen Anbieter (Broker), bei dem vorher ein Konto eröffnet werden muss. Rechtlich gesehen sind Differenzkontrakte ein Vertrag zwischen dem Investor und seinem Broker. Der CFD-Anbieter stellt die Kurse, offeriert entsprechende Handelsmöglichkeiten und Sicherheiten.

Wegen dieser Abhängigkeit vom Broker ist die Auswahl eines guten Anbieters das A und O beim Handeln mit CFDs. Hilfestellung gibt dabei das Deutsche Kundeninstitut (DKI). Im Auftrag von Euro am Sonntag hat es bereits zum fünften Mal die CFD-Anbieter einem umfangreichen Test unterzogen.

207 Einzelkriterien flossen ein

Insgesamt hat das DKI 17 der wichtigs-

ten in Deutschland tätigen Broker untersucht und nahm deren Kundenservice (Gewicht: 35 Prozent vom Gesamtergebnis), das Angebot (35 Prozent), das Preis-Leistungs-Verhältnis (20 Prozent) und die Internetseite (10 Prozent) in Augenschein. 207 Einzelkriterien flossen in die Wertung ein. Alle angefragten Anbieter nahmen am Test teil. Kleinere Häuser wurden nicht gecheckt. Neben einer Befragung prüften Testpersonen die Qualität der Broker ohne deren Wissen per Telefon, E-Mail und Facebook.

Alles in allem waren die Ergebnisse positiv. Vier der 17 Anbieter erhielten eine „sehr gute“ Bewertung, neun ein „gut“ und vier wurden als „befriedigend“ eingestuft (siehe S. 28 und 29). Testsieger ist wie im Vorjahr FXFlat vor IG. Überhaupt erreichten viele Broker ähnliche Ergebnisse wie im Vorjahr. Von den drei 2015 neu hinzugekommenen Häusern, X-Trade-Brokers, Admiral Markets und Onvista Bank, überzeugte X-Trade auf Anhieb und wurde im Gesamtranking Sechster. Admiral Markets landete als Neunter im vorderen Mittelfeld. Bei der Onvista Bank ist dagegen noch Luft nach oben. Sie belegte den letzten Platz.

Den größten Sprung nach vorn verglichen mit dem Vorjahr machte Ayondo Markets. Die Briten kletterten vom sechsten auf den dritten Platz und um eine Note von „gut“ auf „sehr gut“. Vice versa verlief es für GKFX, die um eine Note auf nur noch „gut“ absanken und von Rang drei auf sieben zurückfielen. Hauptgrund bei beiden war der Kundenservice,

der sich entweder deutlich verbesserte oder wie bei GKFX stark nachließ.

Mängel bei E-Mail-Anfragen

Während GKFX 2015 noch einen „guten“ Kundenservice aufwies, gab es nun nur noch die Note „ausreichend“ und Rang 15. Nur ETX Capital und Onvista Bank schnitten noch mäßiger ab. Vor allem bei den E-Mail-Anfragen haperte es. Die Antworten waren ohne Bezug zu den Fragen und als standardisierte Werbemails anzusehen. ETX Capital sparte sich sogar das und beantwortete keine einzige der E-Mail-Anfragen.

Das war aber die Ausnahme. Denn 13 der 17 Anbieter wurde ein „guter“ oder „sehr guter“ Kundenservice bescheinigt. Alle verfügen über einen deutschsprachigen Support sowohl per Mail als auch Telefon. Hervorgetan hat sich hier die Comdirect, die beim Kundenservice die Nummer 1 ist. Sie ist in deutscher Sprache rund um die Uhr erreichbar.

Die bei anonymen Testanrufen ermittelte Qualität der telefonischen Hotlines ist hoch. Bei 87 Prozent der Kontaktaufnahmen wurde direkt der richtige Ansprechpartner erreicht. In der Warteschleife mussten die Anrufer gerade mal 42 Sekunden im Schnitt zubringen. Am längsten mit fast zwei Minuten dauerte es bei Saxo Bank, was aber immer noch erträglich ist. Länger währte es bei E-Mail-Fragen: 9,5 Stunden im Mittel. Hier stach der Gesamtsieger FXFlat hervor, der jede Anfrage innerhalb einer Stunde beantwortete.

Verglichen zum Vorjahr hat der Kun-

GLOSSAR

CFD: Der Begriff CFD wird als Abkürzung für Contract for Difference benutzt, was auf Deutsch Differenzgeschäft heißt. Damit spekulieren Anleger auf die Differenz zwischen Kauf- und Verkaufskursen von Basiswerten. Das sind in der Regel Indizes, Aktien, Währungen oder Rohstoffe. Der Basiswert selbst wird nicht physisch erworben. CFD-Anleger können auf steigende oder fallende Kurse des Basiswerts wetten. Geht die Spekulation schief, kann es sein, dass Trader viel Geld nachschießen müssen,

wenn ihr eingesetztes Kapital aufgebraucht ist. Da die Verluste enorm sein können, sollten nur risikofreudige Anleger CFDs nutzen.

Hebel: CFD-Anleger müssen beim Broker nur einen kleinen Teil des Basiswerts als Sicherheitsleistung auf ihrem Konto hinterlegen. Falls ein Anleger auf einen höheren DAX setzt, kann er beim Level von 9400 Punkten mit nur 94 Euro agieren. Der Trader bewegt also mit 94 Euro Einsatz 9400 Euro. Steigt der DAX von 9400 auf 9494 Zähler, erzielt ein Indexinvestor,

der 9400 Euro angelegt hat, 94 Euro Ertrag, was einem Prozent Rendite entspricht. Der CFD-Käufer gewinnt auch die Differenz von 94 Euro. Da er aber nur 94 Euro investiert hat, hebt er den Ein-Prozent-Gewinn mit dem Faktor 100. Er macht 100 Prozent Gewinn, verdoppelt das Anlagekapital also. Fällt der DAX nur um ein Prozent, also um 94 Punkte, wird der Verlust auch mit dem Faktor 100 gehebelt. Der CFD-Trader verliert 94 Euro, was 100 Prozent Verlust oder Totalverlust heißt.

denservice jedoch in Summe etwas nachgelassen. Während 2015 bis auf ETX Capital mit „befriedigend“ alle Broker Note 1 oder 2 erhielten, wurden 2016 immerhin drei Anbieter nur mit Note 4 und einer mit Note 3 bewertet.

Beim Angebot ist der Trend dagegen umgekehrt. Wurden noch im Vorjahr drei Broker nur mit „ausreichend“ bewertet, war diesmal keiner schlechter als „befriedigend“. Sieben der Finanzinstitute erhielten sogar die Auszeichnung „sehr gut“. Dazu trug bei, dass alle CFD-Häuser webbasierte Handelsplattformen im Angebot haben, die das Online-Traden ohne vorherige Installation einer Software ermöglichen. Zwölf offerieren zudem zusätzlich Handelsplattformen zur Installation auf dem PC.

Bis auf S-Broker und Onvista Bank gibt es außerdem bei allen Brokern Mobile Apps für das mobile Trading. Auch ein Demokonto zu Übungszwecken wird von allen CFD-Häusern kostenlos zur Verfügung gestellt. Allerdings besteht hier bei einigen Brokern noch Verbesserungsbedarf bezüglich der Zeitdauer. ETX Capital hat den Zeitrahmen mit maximal 14 Tagen sehr eng gesetzt, während bei neun Anbietern das Demokonto zeitlich unbegrenzt eingesetzt werden kann.

Risikowarnungen ernst nehmen

Das sollten Neueinsteiger auf jeden Fall nutzen, bevor sie mit dem CFD-Trading beginnen. So können sie sich an diese spekulative Form des Handels herantasten. „Die Risikowarnungen der CFD-Broker sollten Trader dabei sehr ernst nehmen. Ein Totalverlust ist nicht bloß eine theoretische Möglichkeit“, warnt DKI-Studienleiter Jörn Hüsgen.

Schnell dahin kann daher der Vorteil sein, dass bei allen Anbietern das CFD-Handelskonto kostenlos ist. Das schließt Kontoführung, Kontoauszüge und Depotgebühren mit ein. Sonst gibt es aber durchaus große Unterschiede beim Preis-Leistungs-Verhältnis zwischen den Brokern. FXFlat, GKFX und IG liegen hier weit vor allen anderen Anbietern. Bei Inaktivität verlangen acht CFD-Häuser Gebühren, die zwischen 2,95 Euro im Monat bei S-Broker und umgerechnet etwa 32 Euro bei City Index liegen. Aufpassen müssen auch Anleger, die öfter CFDs auf ausländische Einzelaktien handeln. Nur Ayondo Markets und GKFX verlangen für EU- und US-Titel keine Gebühr. Bei ActivTrades ist positiv, dass er als einziger Broker beim Halten einer Position über Nacht sowohl bei Long- als auch Short-Positionen keine Finanzierungsgebühren er-

hebt. Alle anderen berechnen diese bei Short- und die meisten auch bei Long-Anlagen. Der Telefonhandel ist außer bei Comdirect bei allen Häusern kostenfrei, dieses Angebot fehlt aber bei Flatex und Onvista Bank ganz.

Die sind dafür onlineaffin. Während die beiden Schlusslichter bei der Gesamtwertung sonst eher bescheiden abschneiden, erhalten sie in der Kategorie „beste Webseite“ ein „sehr gut“ oder „gut“. Dafür haben Broker wie Ayondo Markets und WH Selfinvest, die im Gesamtranking weit vorn platziert sind, bei ihrer Internetseite Nachholbedarf und landen in dieser Kategorie auf den hinteren Plätzen. Insgesamt wurden die Webseiten der Anbieter aber als nutzerfreundlich empfunden. Sie zeichnen sich meist durch übersichtliche Gestaltung und klare Verweisstruktur aus.

Fazit: Im Durchschnitt haben sich die Leistungen der Anbieter verglichen mit 2015 leicht verbessert. Beim wichtigen Kundenservice ist aber eine geringfügige Verschlechterung zu verzeichnen. Auffällig ist, dass einige Anbieter wie Comdirect oder GKFX in manchen Kategorien Spitze sind, in anderen dagegen ausgesprochen mäßig.



17 CFD-Anbieter nahmen am Test des Deutschen Kundeninstituts teil. Maximal erzielbar waren 100 Leistungspunkte aus vier Testkategorien.



Bewertet wurden Angebotsvielfalt und Handelsmöglichkeiten. Wichtig waren Zahl der Tools, Demokonten, mobiles Trading oder Menge handelbarer CFDs.

DIE BESTEN CFD-BROKER			
Name	Punkte	Note	Note ab Punkte
FXFlat	94,0	sehr gut	1 85,0
IG	92,1	sehr gut	2 72,3
Ayondo markets	87,3	sehr gut	3 61,4
WH Selfinvest	85,3	sehr gut	4 52,2
CMC Markets	84,9	gut	5 44,4
X-Trade Brokers	83,4	gut	6 37,7
GKFX	83,2	gut	
FXCM	82,8	gut	
Admiral Markets	82,1	gut	
Comdirect ¹	81,0	gut	
ActivTrades	80,6	gut	
City Index	75,0	gut	
S Broker	74,3	gut	
ETX Capital	70,1	befriedigend	
Saxo Bank	69,3	befriedigend	
Flatex ¹	68,5	befriedigend	
Onvista Bank ¹	62,1	befriedigend	

¹Anbieter ohne Broker-Lizenz (Vermittler)
Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

BESTES ANGEBOT CFD			
Name	Punkte	Note	Note ab Punkte
FXFlat	37,3	sehr gut	1 29,8
IG	36,5	sehr gut	2 25,3
WH Selfinvest	33,2	sehr gut	3 21,5
CMC Markets	31,9	sehr gut	4 18,3
FXCM	30,8	sehr gut	5 15,5
X-Trade Brokers	30,6	sehr gut	6 13,2
GKFX	30,1	sehr gut	
Admiral Markets	29,4	gut	
City Index	29,0	gut	
Ayondo markets	27,5	gut	
ETX Capital	26,5	gut	
Onvista Bank	25,9	gut	
S Broker	25,8	gut	
Saxo Bank	25,6	gut	
ActivTrades	23,8	befriedigend	
Comdirect	23,5	befriedigend	
Flatex	22,7	befriedigend	

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

CFD-Broker-Test
Kundenservice
2016

Kundenservice: Es geht um die Qualität der Beratung. Kompetenz, Tempo und Freundlichkeit wurden getestet. Wichtig waren Infoangebote und Seminare.

BESTER KUNDENSERVICE CFD

Name	Punkte	Note	Note	ab Punkte
Comdirect	34,4	sehr gut	1	29,8
Ayondo markets	33,8	sehr gut	2	25,3
ActivTrades	32,7	sehr gut	3	21,5
WH Selfinvest	31,0	sehr gut	4	18,3
FXFlat	30,8	sehr gut	5	15,5
CMC Markets	30,2	sehr gut	6	13,2
X-Trade Brokers	30,2	sehr gut		
FXCM	29,2	gut		
Admiral Markets	29,2	gut		
IG	28,6	gut		
S Broker	27,7	gut		
Flatex	26,3	gut		
City Index	26,0	gut		
Saxo Bank	24,3	befriedigend		
GKFX	20,8	ausreichend		
ETX Capital	20,0	ausreichend		
Onvista Bank	18,9	ausreichend		

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

CFD-Broker-Test
Preis-Leistungs-Verhältnis
2016

Kosten wurden verglichen mit den Resultaten der Kategorie „Angebot“. Es flossen etwa ein Kontoführungsgebühren, Finanzierungs- und Inaktivitätskosten.

PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS CFD

Name	Punkte	Note	Note	ab Punkte
FXFlat	99,7	sehr gut	1	85,0
GKFX	96,6	sehr gut	2	72,3
IG	96,2	sehr gut	3	61,4
WH Selfinvest	86,7	sehr gut	4	52,2
FXCM	85,1	sehr gut	5	44,4
X-Trade Brokers	84,7	gut	6	37,7
Ayondo markets	84,5	gut		
CMC Markets	83,5	gut		
Admiral Markets	80,5	gut		
ETX Capital	77,0	gut		
City Index	75,9	gut		
ActivTrades	74,8	gut		
S Broker	70,0	befriedigend		
Saxo Bank	67,6	befriedigend		
Comdirect	66,1	befriedigend		
Onvista Bank	64,2	befriedigend		
Flatex	61,1	ausreichend		

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

CFD-Broker-Test
Webseite
2016

Benotet wurde die Website. Kriterien waren etwa Übersichtlichkeit, Suchfunktion sowie Existenz von CFD-Infos, FAQs und Risikohinweise.

BESTES INTERNETANGEBOT CFD

Name	Punkte	Note	Note	ab Punkte
IG	10,6	sehr gut	1	8,5
Comdirect	10,3	sehr gut	2	7,2
GKFX	9,2	sehr gut	3	6,1
CMC Markets	8,7	sehr gut	4	5,2
Admiral Markets	8,6	sehr gut	5	4,4
Flatex	8,6	sehr gut	6	3,8
FXFlat	8,4	gut		
S Broker	8,1	gut		
Onvista Bank	7,9	gut		
Saxo Bank	7,9	gut		
ETX Capital	7,8	gut		
City Index	7,3	gut		
Ayondo markets	7,1	befriedigend		
FXCM	6,8	befriedigend		
ActivTrades	6,7	befriedigend		
WH Selfinvest	6,7	befriedigend		
X-Trade Brokers	6,6	befriedigend		

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

SO WURDE GETESTET

Testverfahren Das Deutsche Kundeninstitut (DKI) hat für Euro am Sonntag Angebot, Leistungen und Servicequalität von CFD-Brokern getestet. 17 Anbieter wurden geprüft. Im Vergleich zum Vorjahr wurden die Anbieter Admiral Markets, Onvista Bank und X-Trade Brokers neu in die Erhebung aufgenommen. Das angewendete Testdesign basiert auf dem „Kano-Modell“. Es handelt sich hierbei um einen empirisch überprüften Ansatz, der den Zusammenhang zwischen der Erfüllung von Kundenanforderungen und der Kundenzufriedenheit beschreibt.

Die Daten wurden auf fünf Wegen erhoben: Umfrage bei den Anbietern, Testanfragen via Telefon, E-Mail und Facebook sowie Analyse der Internetseiten hinsichtlich Serviceangebot und Informationsgehalt. Insgesamt wurden 207 Einzelkriterien in etwa 425 Kundenkontakten geprüft. Die Ergebnisse der Studie beziehen sich allein auf den Bereich „CFD-Handel“. Soweit der Broker weitere Produkte anbietet, ist dieses Angebot nicht Gegenstand des Tests geworden.

Testkategorien Das Gesamtergebnis setzt sich aus den Ergebnissen von vier Kategorien zusammen: Mit 35 Prozent gewichtet wurde die Kategorie **Angebot**. Die Kategorie basiert einerseits auf Kriterien bezüglich der quantitativen und qualitativen Handelsmöglichkeiten wie zum Beispiel die Anzahl der zur Verfügung stehenden CFD-Werte (quantitativ) oder die Möglichkeit des mobilen Tra-

dings und die zur Verfügung stehenden Orderarten (qualitativ). Zum anderen wurden hier die Analysemöglichkeiten und Funktionsumfänge der Handelsplattformen sowie die Regulierung und Transparenz der Broker bewertet.

Die Kategorie **Kosten** wurde mit 20 Prozent gewichtet. Zu den verglichenen Kosten zählen etwa die Spreads, Finanzierungsgebühren beim Halten einer Position über Nacht, Kommissionen für EU-/US-Aktien-CFDs, Depotgebühren und Inaktivitätsgebühren. Ferner gab es Punktabzüge für Mindesteinlagen und Mindestordermengen.

Auf Basis der Ergebnisse der Kategorien **Kosten** und **Angebot** wurde das **Preis-Leistungs-Verhältnis** ermittelt. Dieses ist indirekt über die Kosten und das Angebot im Gesamtergebnis enthalten.

Der **Kundenservice** floss mit 35 Prozent Gewichtung in das Gesamtergebnis. Hier wurden zum einen die Serviceangebote (zum Beispiel Seminare vor Ort, Webinare, Live Trading Events) bewertet. Zum anderen fanden in der Kategorie die Resultate aus den Testanfragen via E-Mail, Telefon und Facebook Berücksichtigung, etwa die Schnelligkeit, Kompetenz und Freundlichkeit, mit der Anfragen erwidert wurden.

Die Kategorie **Internetangebot** wurde mit zehn Prozent gewichtet. Untersucht wurden die Nutzerfreundlichkeit, der Informationsgehalt sowie die Serviceangebote, die auf den Websites der Broker angeboten werden.