

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: Emittenten geschlossener Fonds 2011

Service nur befriedigend, Informationen oft unverständlich – Testsieger ist Lloyd Fonds vor MPC Capital und Nordcapital

Hamburg, 12.07.2011(ots) – Geschlossene Fonds gelten als wenig transparent, sie sind gerade für Privatanleger kaum durchschaubar. Informationen aus erster Hand bieten vor allem die Emissionshäuser. Doch welcher Emittent gibt kompetente Auskünfte am Telefon und beantwortet E-Mails vorbildlich? Welcher Anbieter hat eine informative Webseite und wo gibt es transparente und verständliche Informationsmaterialien? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte dazu sieben Emittenten geschlossener Fonds.

Die größten Defizite offenbarte die Transparenzanalyse. Die für den Anleger wesentlichen Informationen, wie Emissionsprospekte oder Exposés, waren sehr schwer verständlich und nicht detailliert genug. Kein Emittent bot ein kompaktes Informationsblatt zu wesentlichen Entscheidungskriterien sowie Risiken und Kosten an. Zudem wurde das Thema Totalverlust von allen Emittenten nur an einer einzigen Stelle angesprochen. „Somit können die verfügbaren Informationen kaum als Entscheidungsgrundlage dienen“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Die Servicequalität war im Durchschnitt nur befriedigend. Zwar konnten die Mitarbeiter am Telefon durch eine sehr freundliche Beratung überzeugen, jedoch waren die Inhalte nur schwer greifbar. „Mehr als ein Drittel der Tester bemängelte, dass die komplexe Materie nicht verständlich genug kommuniziert wurde. Mehr als 40 Prozent der Gespräche waren zudem nicht vollständig und strukturiert“, bemängelt Serviceexperte Hamer. Optimierungspotenzial zeigte auch der E-Mail-Test. Ein Viertel der Anfragen wurde nicht beantwortet. Es fiel auf, dass oft standardisierte Antworten versendet wurden. Die Internetseiten der Emittenten boten viele Informationen, jedoch wünschte sich jeder dritte Testnutzer einen übersichtlicheren Aufbau und sogar jeder zweite eine bessere optische Gestaltung.

Testsieger wurde Lloyd Fonds. Das Hamburger Emissionshaus überzeugte mit dem besten Service, umfangreichen Informationen über den Emittenten und verständlichen Fonds-Exposés. Der Zweitplatzierte MPC Capital verfügte über die kompetentesten Mitarbeiter am Telefon und das beste Informationsangebot, besonders zu einzelnen Fonds. Nordcapital positionierte sich auf Platz drei und punktete mit dem besten Internetauftritt, einer kompetenten E-Mail-Beantwortung sowie einer verständlichen Darstellung der Anlagerisiken.

Bei jedem der sieben untersuchten Emittenten geschlossener Fonds wurde die Servicequalität anhand von jeweils zehn verdeckten Tests per Telefon, E-Mail und Internet-Nutzerbetrachtungen bewertet. Zusätzlich wurden alle Internetauftritte einer umfangreichen Inhaltsanalyse unterzogen. Insgesamt flossen 217 Testerkontakte in die Bewertung ein. Weiterhin fand in Zusammenarbeit mit exameo, dem Europäischen Institut für verständliche Information, eine Transparenzanalyse zur Bewertung des Informationsangebotes zu Emittenten und Produkten statt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de