

Banken-Website-Performance-Index

Rabobank irritiert deutsche Kunden

Von Thomas Schlagenhauer ■ Außergewöhnliches gleich zu Anfang, denn Geldgeschäfte sind eine Vertrauenssache – und hier hat sich die Rabobank in Deutschland den sprichwörtlichen Bären dienst erwiesen. Ab 9. Juni um 15:25 Uhr meldete der Aufruf der deutschen Homepage unter rabobank.de einen 404-Fehler (Seite nicht

gefunden), später an diesem Tag erschien lediglich Domain-Werbung. Offenbar ist die Domain, beabsichtigt oder nicht, ausgelassen, und der DNS-Eintrag verwies auf eine Werbeseite des Hosters 1&1, die kurz und knapp meldete: „rabobank.de. Diese Domain wurde vor Kurzem registriert“.

Mittlerweile (verifiziert am 11. Juni) blendet sich beim Aufruf der deutschen Site zumindest der Hinweis ein: „Sehr geehrter Besucher von rabobank.de, unsere Seite wird gerade gewartet“. Besucht ein Kunde oder Interessent allerdings die internationalen Homepage rabobank.com, wird dort weiterhin auf die deutsche Domain verwiesen, es handelt sich also wohl nicht um eine beabsichtigte Abschaltung.

Banken-Index Deutschland

Rang	Banken-Website	Ladezeit (sec)	Success Rate (%)	Total User Experience (sec)	Time to First Paint (sec)	Time to Interactive Page (sec)	Total Bytes Downloaded (KB)	Total Objects Downloaded (n)
1	HSH Nordbank	1,04	99,62	1,21	0,80	1,17	582	31
2	LBBW	1,15	99,96	1,40	1,08	1,32	699	46
3	Moneyou	1,33	99,74	1,57	0,65	1,00	422	22
4	DAB Bank	1,51	99,97	1,75	1,03	1,47	1 566	46
5	ING-Diba	1,06	99,84	1,86	1,15	1,24	689	45
6	Nord-LB	1,68	99,77	2,07	0,76	1,79	552	23
7	Hamburger Sparkasse	1,69	99,99	2,09	1,00	1,91	1 010	65
8	Comdirect	1,96	99,87	2,27	0,54	1,94	745	132
9	Netbank	1,50	99,97	2,29	1,07	2,08	969	31
10	Deutsche Kredit Bank	1,95	99,92	2,34	1,42	2,32	1 033	40
11	Rabobank	2,30	98,73	2,54	1,98	2,51	1 481	54
12	Helaba	2,05	99,84	2,64	1,37	2,53	794	64
13	Commerzbank	2,05	99,84	2,75	1,09	2,71	796	41
14	KfW	2,70	99,95	2,96	1,54	2,89	1 087	78
15	Deutsche Bank	3,15	99,89	3,38	1,54	3,11	1 835	57
16	Sparda Bank BW	2,96	99,93	3,65	0,99	2,19	1 073	96
17	Targobank	3,26	91,58	3,70	1,81	3,63	2 238	98
18	Postbank	3,47	99,77	3,75	1,44	3,73	3 301	62
19	Hypovereinsbank/Unicredit	2,37	99,88	3,87	2,02	2,37	1 949	111
20	Cortal Consors	3,78	99,95	4,03	0,97	3,82	1 989	74
21	Berliner Volksbank	3,13	100,00	4,15	0,83	2,90	739	92
22	Bundesbank	3,86	99,72	4,29	1,73	3,51	697	41
23	DZ Bank	2,66	99,88	5,95	1,34	1,80	706	41
Ø	Mittelwert	2,29	99,46	2,89	1,22	2,34	1 172	60

Durchschnittswerte der Messungen für den Zeitraum vom 10. Mai bis 10. Juni 2014.

Mess-Standorte und Provider: Berlin (Level 3), Frankfurt (DTAG), Frankfurt (Interoute), Hamburg (Teliasonera), München (C&W). Alle Messwerte wurden mit Internet Explorer 9 ermittelt. Gemessen wurden jeweils die Web-URLs der Banken-Homepages. Der Seitenabruf erfolgte mittels Internet Explorer 9, wobei nicht nur die typischen Performance-Indikatoren wie die Seitenladezeit oder die Gesamtladezeit bis zur vollständigen Bildschirmdarstellung erfasst werden, sondern auch Werte, die für die Beurteilung der „gefühlten“ Performance entscheidend sind, namentlich die Zeit, bis der Browser beginnt, die Seite aufzubauen („Time to First Paint“), und die Zeit, ab der der Benutzer die Seite tatsächlich verwenden kann („Time to Interactive Page“). Quelle: Keynote Systems

HSH Nordbank überholt LBBW bei der Ladezeit

Im Vergleich zur vorangegangenen Messperiode präsentiert sich die Tabellenspitze neu: Die LBBW veränderte ihre Homepage am 6. Mai von 26 Objekten (rund 0,14 MB) auf 46 Objekte (rund 0,7 MB). Dadurch verdoppelte sich die Ladezeit gegenüber der letzten Messung auf 1,40 Sekunden. Dies konnte die HSH Nordbank nutzen, die ja bereits bis Februar 2014 die Tabelle anführte, um mit 1,21 Sekunden Ladezeit an die Spitze zu rücken.

Hinter dem neuen Spitzenreiter HSH Nordbank und der LBBW bildeten wie im letzten Ranking Moneyou, DAB Bank und ING-Diba mit Ladezeiten unter zwei Sekunden die Verfolgergruppe.

Nord-LB rückt weiter auf

Vom Gesamtfeld erreichte allerdings nur etwa die Hälfte aller gemessenen Seiten die empfohlene Seitenladezeit von unter drei Sekunden. Zudem begann lediglich rund ein Drittel der Homepages innerhalb der ersten Sekunde nach Aufruf mit dem Seitenaufbau im Browser – dieser Wert ist maßgeblich für den subjektiven Eindruck

eines Anwenders, selbst wenn der Rest der Seite zu diesem Zeitpunkt noch geladen wird.

Kontinuierlich und erfolgreich mit einer Optimierung der Ladezeiten beschäftigt sich wohl die Nord-LB. Konnte man bereits im vorherigen Messzeitraum den größten Sprung im Ranking nach vorne verzeichnen und sich um sieben Plätze von 19 auf 12 nach vorne schieben, gelang es auch aktuell, dieses Kunststück zu wiederholen: Obwohl die Seite in etwa die gleiche Größe wie in der vorherigen Messperiode auswies, lädt sie nun um fast 30 Prozent schneller. Die so erreichte Ladezeit von 2,07 Sekunden bringt die Nord-LB weiter nach vorne, und zwar auf Platz sechs.

Neues Schlusslicht DZ Bank

Abwärts ging es dagegen für Cortal Consors – eine um 17 Prozent niedrigere Performance bedeuteten nun mehr als vier Sekunden Ladezeit und nur noch Platz 20.

Wenig erfolgreich bei der Seitenoptimierung war wohl die Berliner Volksbank, die im letzten Messzeitraum infolge eines Seiten-Relaunchs bereits von Platz 5 auf 19 abstürzte. Obwohl man bei der Hauptstadtbank die Seitengröße gegenüber der ursprünglichen Relaunch-Version reduzierte, stieg die Ladezeit nochmals um elf Prozent auf 4,15 Sekunden, was nur noch zu Platz 21 reicht.

Die „Rote Laterne“ abgeben konnte ohne eigenes Zutun die Bundesbank, wenn es auch nur einen Platz auf 22 nach oben ging. Dabei profitierte man nicht von einer

Verbesserung der eigenen Ladezeit (4,19 zu aktuell 4,29 Sekunden), sondern vom Absturz des neuen Schlusslichts DZ Bank, deren Ladezeit sich von 4,18 auf nun 5,95 Sekunden verschlechterte.

Moneyou neuer Spitzenreiter bei der „Time to Interactive“

Bei den Werten zur „Time to Interactive Page“ – also der Zeit, ab der der Benutzer die Seite tatsächlich verwenden kann – gibt es mit Moneyou, deren Seite eine glatte Sekunde benötigte, einen neuen Spitzenreiter. Schlusslicht in dieser Disziplin blieb die Postbank, bei der Benutzer 3,73 Sekunden warten mussten, bis Aktivitäten möglich waren.

Alle Bank-Sites erreichten mit der unrühmlichen Ausnahme rabobank.de im aktuellen Messzeitraum eine sehr gute Verfügbarkeit, Server-Probleme wurden keine festgestellt. Wie aus der tabellarischen Übersicht ersichtlich, traten bei allen Finanzinstituten Beeinträchtigungen nur im Promillebereich der Stichproben auf.

Diese in der Praxis unerheblichen Ausfälle können unterschiedliche Ursachen haben – einige Banken haben nachts ein kurzes Wartungsfenster, andere zeigen beispielsweise Chartdaten aus externen Systemen, deren Verfügbarkeit schwankt, was technisch die Ladezeit der Homepage beeinflusst. So hat aktuell beispielsweise die Targobank seit 16. Mai ein Chart-Objekt auf ihrer Seite eingebunden, das immer wieder Probleme mit der Verfügbarkeit aufweist und technische Timeouts verursacht. Für Besucher der Seite hat dies allerdings keine sicht- und spürbaren Auswirkungen.