

Banken-Website-Performance-Index

Ausfall bei der Commerzbank

Von Thomas Schlagenhauer ■ Laut einer Bitkom-Studie aus dem Jahr 2014 setzen etwa zwei von drei Internetnutzern (68 Prozent) in Deutschland ab 14 Jahren auf Online-Banking. Das sind 37 Millionen Bundesbürger, die bei ihren Bankgeschäften auf eine gut funktionierende Webseite ihrer Bank angewiesen und von deren Verfügbarkeit abhängig sind.

Bei den Online-Auftritten der 23 ausgewählten Banken war die Verfügbarkeit fast aller Teilnehmer im Testzeitraum erneut erfreulich hoch. Lediglich die Commerzbank hatte am 22. März ein gravierendes Problem zu verzeichnen: Die gesamte Webseite war von 12.00 bis 22.15 Uhr nicht verfügbar. Nicht einmal eine Wartungsseite wurde angezeigt. Zeitgleich gab es offenbar auch Probleme mit den Geldautomaten und den Kartenzahlungen. Die ursächliche Störung lag also eher im Backend als an der Web-Infrastruktur.

Wie man in der Tabelle sehen kann, treten bei sonst praktisch allen Teilnehmern Beeinträchtigungen nur im Promillebereich der Stichproben auf. Dies hat ganz unterschiedliche Ursachen – einige Banken haben nachts ein kurzes Wartungsfenster, andere zeigen zum Beispiel Chartdaten aus einem externen System, dessen Verfügbarkeit schwankt und technisch die Ladezeit der Homepage beeinflusst.

Tabellenspitze neu formiert

Die Tabellenspitze zeigt sich zum vorherigen Messzeitraum neu formiert.

■ Zwar steht die HSH Nordbank unverändert an der Spitze, aber der Abstand zu den Verfolgern wird kleiner.

Banken-Index Deutschland

Rang	Banken-Website	Ladezeit (sec)	Success Rate (%)	Total User Experience (sec)	Time to First Point (sec)	Time to Interactive Page (sec)	Total Bytes Downloaded (KB)	Total Objects Downloaded (n)
1	HSH Nordbank	1,09	99,95	1,24	0,78	1,18	592	32
2	Nord-LB	1,46	99,96	1,81	0,99	1,74	607	22
3	Hamburger Sparkasse	1,76	99,96	1,90	1,13	1,79	1261	76
4	Netbank	1,53	99,96	2,02	1,19	1,87	1153	34
5	LBBW	1,80	99,97	2,03	1,09	1,44	702	49
6	Moneyou	1,77	99,97	2,04	0,66	1,44	669	35
7	DZ Bank	1,70	99,88	2,05	1,20	1,71	933	26
8	Comdirect	1,86	99,93	2,10	0,40	1,87	831	142
9	DAB Bank	2,00	99,97	2,30	1,07	1,73	1236	55
10	Commerzbank	1,63	98,28	2,37	0,97	2,32	844	42
11	Rabobank	2,16	99,97	2,46	1,97	2,40	1495	54
12	Sparda-Bank BW	1,93	99,99	2,53	1,11	2,00	991	51
13	ING-Diba	1,71	99,89	2,62	1,13	1,78	774	41
14	Helaba	2,20	99,96	2,77	1,49	2,65	832	61
15	Berliner Volksbank	2,50	99,97	3,14	0,65	1,94	1076	106
16	KfW	2,87	99,99	3,14	1,63	3,01	1009	78
17	Deutsche Kredit Bank	1,34	99,75	3,24	0,76	3,23	707	54
18	Hypovereinsbank/ Unicredit	1,95	99,85	3,71	1,57	2,12	1629	136
19	Targobank	3,65	99,97	4,24	2,07	3,64	2031	123
20	Bundesbank	4,14	99,92	4,45	1,82	3,93	892	46
21	Consorsbank	4,21	99,93	4,63	1,13	4,26	2230	55
22	Postbank	5,08	99,72	5,40	1,40	5,34	3264	76
23	Deutsche Bank	5,83	99,72	6,99	1,78	5,09	3180	106
∅	Mittelwert	2,44	99,85	3,01	1,22	2,54	1258	65

Durchschnittswerte der Messungen für den Zeitraum vom 10. März 2015 bis 10. April 2015.

Mess-Standorte und Provider: Berlin (Level 3), Frankfurt (DTAG), Frankfurt (Interroute), Hamburg (Teliasonera), München (C&W). Alle Messwerte wurden mit Internet Explorer 9 ermittelt. Gemessen wurden jeweils die Web-URLs der Banken-Homepages, wobei nicht nur die typischen Performance-Indikatoren wie die Seitenladezeit oder die Gesamtladezeit bis zur vollständigen Bildschirmdarstellung erfasst wurden, 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 Point“), und die Zeit, ab der der Benutzer die Seite tatsächlich verwenden kann („Time to Interactive Page“).
Quelle: Keynote Systems

■ Die Nord-LB verbesserte sich um 10 Prozent bei der Ladezeit und rückt vom Platz 3 kommend auf Platz 2.

■ Die Hamburger Sparkasse konnte die Ladezeit wie die Netbank um 15 Prozent verbessern. Auf diese Weise konnte die Hamburger Sparkasse ganze 4 Plätze gut machen und befindet sich nun auf dem 3 Platz.

■ Die Netbank kletterte von Platz 6 auf den 4. Rang nach oben.

Sparda-Bank Baden-Württemberg ist Aufsteiger des Monats

Im Feld deutlich zulegen konnte außerdem die Comdirect mit 20 Prozent Beschleunigung, wodurch sie sich von Platz 11 auf Rang 8 verbesserte.

Die Sparda-Bank Baden-Württemberg, die ihre Homepage von 72 auf 51 Requests verschlankte (nun unter 1 MB), konnte sich um 15 Prozent verbessern und ist mit der Hamburger Sparkasse Aufsteiger des Monats. Sie befindet sich nun von Platz 14 kommend auf Platz 12.

Nach oben in der Tabelle ging es auch für die Berliner Volksbank (um 10 Prozent schneller, verbessert sich von Platz 17 auf Rang 15) und die Bundesbank, die sich wie schon im Vormonat nochmals mit deutlicher Verbesserung um 20 Prozent weiter vom Tabellenende entfernen konnte (von Platz 22 auf 20). Die LBBW hingegen sackte mit einer im Vergleich zum vorigen Untersuchungszeitraum um 20 Prozent längeren Ladezeit von Platz 2 auf die 5. Stelle ab. Schlusslicht bleibt wie bereits im Vormonat die Deutsche Bank.