

14.11.2007 - 09:49 Uhr

## comparis.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage Kreditkarten 2007 Kostenlose Karten kommen gut an

Zürich (ots) -

- Hinweis: Hintergrundinformationen können kostenlos im pdf-Format unter <http://presseportal.ch/de/pm/100003671> heruntergeladen werden -

Die Schweizerinnen und Schweizer sind mit ihrer Kreditkarte zufrieden. Das zeigt eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Am zufriedensten sind die Kunden der Migrosbank. Die Umfrage hat auch gezeigt, dass die Akzeptanz der Kunden für Jahresgebühren nicht sehr hoch ist. Die Anbieter herkömmlicher Karten erhielten bei der Gebührenfrage deutlich schlechtere Noten als die neuen Anbieter kostenloser Karten wie Coop Supercard Plus und M-Budget.

Zürich - Zum ersten Mal hat der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch eine Kundenzufriedenheitsumfrage für Kreditkartenanbieter durchgeführt. Bewertet wurden zwölf grosse Anbieter. Die Ergebnisse zeigen, dass die Schweizerinnen und Schweizer mit ihren Kreditkarten-Anbietern zufrieden sind: Allen zwölf Anbietern in der Umfrage gaben die Kunden die Gesamtnote «gut». Die Befragung durchgeführt hat das Marktforschungsinstitut Demoscope im Auftrag von comparis.ch im September und Oktober 2007.

1038 Kundinnen und Kunden aus der Deutsch- und Westschweiz haben ihre Kreditkartenanbieter nach folgenden Gesichtspunkten beurteilt: Bearbeitung des Antrags, Ausgabenlimite, Gebühren und Kosten sowie die Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnung. Weiter verteilten sie Noten für die Teilzahlungsmöglichkeiten und Zahlungsfristen, für die Hilfsbereitschaft des Anbieters bei Problemen wie z.B. Verlust der Karte und für allfällige Zusatzleistungen.

Gute Gesamtnoten für alle

Die zufriedensten Kreditkarten-Kunden kann Migrosbank für sich verbuchen: Mit einer Gesamtnote von 5,3 hat sie sich an die Spitze gesetzt, dicht gefolgt von der Berner Kantonalbank und der Raiffeisenbank, die von ihren Kunden beide die Gesamtnote 5,2 erhielten. Auch die restlichen neun Anbieter verzeichnen mit einer Gesamtnote von 5,1 zufriedene Kunden. Es sind dies: Banque Cantonale Vaudoise, Basler Kantonalbank, Coop Supercard Plus, Cornèr Bank, Credit Suisse, M-Budget (das zwar ebenfalls Migros gehört, aber ein eigenständiges Produkt ist), Postfinance, UBS und Zürcher Kantonalbank (vgl. Tabelle). Die Ergebnisse der Gesamtnote zeigen zudem, dass Kunden einer Gratis-Kreditkarte mit den Leistungen ihres Anbieters nicht weniger zufrieden sind als Kunden einer herkömmlichen Kreditkarte mit Jahresgebühr.

Durchwegs gute Noten vergaben die Kunden für die Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnungen. Bei der Abwicklung der Anträge gab es einzig für M-Budget nur ein «befriedigend». Kunden gaben an, dass sie zum Teil lange auf ihre Karten warten mussten.

Am häufigsten «sehr gute» Noten gab es bei der Übersichtlichkeit der Abrechnungen. Sowohl die Basler wie auch die Berner Kantonalbank bekamen die Note 5,6, Banque Cantonale Vaudoise, Migrosbank und Cornèr Bank eine 5,5. Die Ausgabenlimite wurde durchwegs als «gut» bewertet, und bei Problemen oder Kartenverlust kamen nur Coop Supercard Plus und Basler Kantonalbank mit 4,9 resp. 4,6 nicht über ein «befriedigend» hinaus.

Neue Gratis-Angebote werden wahrgenommen

Auffällig in der Kundenzufriedenheitsumfrage ist, dass die Kunden für die Höhe der Gebühren nur «befriedigende» oder «genügende» Noten vergaben. Ausnahme sind Coop Supercard Plus und M-Budget - jene Anbieter also, die für ihre Kreditkarten keine Jahresgebühr verrechnen. Hier vergaben die Kunden die Noten 5,1 für die Karte von Coop resp. 5,3 für M-Budget-Produkt. Die Auswertung der Antworten in den Interviews hat gezeigt, dass die Kundinnen und Kunden die neuen Gratis-Angebote durchaus wahrgenommen haben und die Jahresgebühr bei den traditionellen Kreditkartenanbietern nicht mehr als selbstverständlich hinnehmen.

Kontakt:

Martin Scherrer  
Chief Operating Officer  
Telefon: 044 360 52 62  
E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
Internet: [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100549221> abgerufen werden.