

13.11.2008 – 08:23 Uhr

Comparis-Umfrage: Wie zufrieden sind die Konsumenten mit ihrer Kreditkarte? - Schweizer kaufen nicht gerne auf Pump

Zürich (ots) -

Information: Die Tabelle "Kundenzufriedenheit mit Kreditkartenanbietern 2008" kann unter www.presseportal.ch/de/pm/100003671 kostenlos heruntergeladen werden.

Schweizerinnen und Schweizer sind kein Volk von Schuldenmachern. Anders als in den USA, wo die Zahlungsausstände auf dem Kreditkartenmarkt infolge von Immobilien- und Bankenkrise vorsichtig auf rund 950 Milliarden Dollar geschätzt werden, ist hierzulande die Zahlungsmoral weitgehend intakt. Bloss 12 Prozent der Kreditkartenbesitzer machen überhaupt von der Teilzahlungsoption Gebrauch, wie eine Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch bei rund 850 Kreditkarten-Kunden ergeben hat. Die gute Zahlungsmoral beschert den Kreditkarten-Anbietern weniger Umtriebe. Deren Dienstleistungsqualität wird von den Umfrageteilnehmern durchwegs mit «gut» bewertet.

Schweizer sind schlechte Amerikaner - zumindest was den Umgang mit der Kreditkarte angeht. Anders als in den USA, das von der Krise auf den Immobilien- und Finanzmärkten heftig geschüttelt wird, werden in der Schweiz Kreditkarten in der Regel nicht dazu verwendet, um bestehende Schulden mit neuen Schulden zu «bezahlen». Die meisten Kreditkartenbesitzer in der Schweiz begleichen die offene Rechnung anstandslos jeden Monat, wie Erkundigungen des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch bei den vier grossen Schweizer Kreditkartenherausgebern Visa, Swisscard, UBS und Cornèr zeigen.

Bankenkrise hin oder her: «Die Zahlungsmoral unserer Kunden ist auch in jüngster Zeit gut», lässt etwa Swisscard, die in der Schweiz rund 990'000 Kreditkarten im Umlauf hat, gegenüber comparis.ch verlauten. Ansonsten geben sich die Kartenherausgeber verschwiegen. Konkrete Angaben zu den aktuellen Ausständen oder der Zahl der Kunden, die ihre Kreditkartenschulden per Teilzahlung abstottern, sind nicht erhältlich. Bei der UBS heisst es dazu nur, dass der Anteil der Teilzahlungskunden am gesamten Kundenstamm «sehr gering» sei. Anders als in den USA ist der Schweizer Kreditkartenmarkt gesund. «Das Konsumieren auf Pump, geschweige denn das Schuldenmachen via Kreditkarte sind bei uns noch immer verpönt», deutet Martin Scherrer, Banken- und Versicherungsexperte von comparis.ch, die Auskünfte der Anbieter.

Nur jeder Achte zahlt in Raten

Die von den Anbietern konstatierte intakte Zahlungsmoral in der Schweiz deckt sich mit den Erkenntnissen des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch, der das Marktforschungsunternehmen Demoscope mit einer Kundenzufriedenheitsumfrage im Bereich Kreditkarten beauftragt hat. In die Umfrage einbezogen wurden 12 bedeutende Kreditkartenanbieter. Die Umfrage wurde Anfang Oktober 2008 durchgeführt, daran teilgenommen haben 853 Leute aus der ganzen Schweiz. Laut Umfrage nutzen bloss 12 Prozent der Befragten die Möglichkeit, die Kreditkartenrechnung per Teilzahlung zu begleichen. Knapp 9 Prozent der Befragten wussten nicht einmal, dass eine Teilzahlungsoption existiert. 77 Prozent der Befragten dagegen erklärten explizit, ihre Kreditkarten-Rechnung nicht in Raten zu bezahlen.

Die Comparis-Umfrage zeigt im weiteren, dass Kreditkarten in der Schweiz noch nicht flächendeckend verbreitet sind. Auch hier zeigt sich eine Kluft zu den USA. 38 Prozent der Befragten erklärten nämlich, gar keine Kreditkarte zu besitzen (Umfrage 2007: 43%). Bloss

3 Prozentpunkte höher, nämlich bei 41 Prozent (2007: 42%) liegt der Anteil der Befragten, die eine Kreditkarte haben. Jeder fünfte Befragte (2007: 15%) gab an, mehrere Kreditkarten zu haben. Was die Zufriedenheit der Befragten mit ihrer Karte und der Dienstleistungsqualität des Kartenherausgebers anbelangt, so ähnelt das Umfrageergebnis jenem des vergangenen Jahres sehr stark(1). Sämtliche 12 Anbieter erhielten von den Umfrageteilnehmern die Note «gut»(2). Das Notenspektrum bewegt sich zwischen 5 und 5,2. Bewertet wurde die Kundenzufriedenheit bei der Abwicklung des Kreditkartenantrags, bezüglich der Ausgabenlimite, Gebühren und Kosten, Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnung, bezüglich der Zahlungskonditionen, bei der Hilfe im Verlustfall oder sonstigen Pannen sowie bei den beanspruchten Zusatzleistungen.

(1) vgl. http://www.comparis.ch/comparis/press/communique.aspx?ID=PR_COMM_communique_071114

(2) Details unter:
<http://www.comparis.ch/kreditkarten/umfrage/hitlist.aspx>

Kontakt:

Martin Scherrer
Banken- und Versicherungsexperte
Telefon: 044 360 52 95
E-Mail: media@comparis.ch
www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100573311> abgerufen werden.