

## Medienmitteilung

comparis.ch zur Kundenzufriedenheit bei Kreditkarten

# Gute Noten für Kreditkartenanbieter

**Die Kreditkartenanbieter mit den zufriedensten Kundinnen und Kunden sind Jelmoli, Raiffeisen und die Berner Kantonalbank. Dies ist das Ergebnis einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei den bedeutendsten Kreditkartenanbietern im Auftrag des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Aber auch die anderen Anbieter müssen sich nicht verstecken: Alle 14 bewerteten Anbieter haben bei der Kundenzufriedenheit eine gute Note erhalten.**

Zürich, 14. Juli 2010 – Die meisten Kreditkartenbesitzer sind mit ihrem Anbieter zufrieden. Von 14 bewerteten Kreditkartenanbietern haben alle die Note «gut» erhalten. Im Auftrag des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch hat das Marktforschungsinstitut GfK über 1000 Kreditkartenbesitzer nach ihrer Zufriedenheit befragt. Bewertet wurden die führenden Anbieter auf dem Markt.

Die Umfrageteilnehmer haben die Abwicklung des Kreditkartenantrags, die Ausgabenlimite, Gebühren und Kosten sowie die Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Abrechnung bewertet. Ebenfalls bewertet wurden die Zusatzleistungen, die Zahlungskonditionen und die Hilfe, wenn die Karte verloren geht oder gestohlen wird.

Die 1036 befragten Kreditkartenbesitzer haben Gesamtnoten zwischen 5,0 und 5,3 verteilt, der Durchschnitt liegt bei 5,2. Die Noten entsprechen den Schulnoten: 5,5 bis 6 ist «sehr gut», 5 und höher «gut», 4,5 und besser entspricht einem «befriedigend», 4 und mehr ist «genügend». Noten unter 4 sind «ungenügend».

Jelmoli mit der Visa Bonus Card - dieses Jahr zum ersten Mal bewertet - heimste zusammen mit Raiffeisen und der Berner Kantonalbank die Bestnote 5,3 ein. Am Ende der Tabelle, aber immer noch mit einer guten Note, steht die Credit Suisse. Die SBB mit ihrem Halbtax-Visa-Kombiangebot, erstmals im Ranking vertreten, schnitt mit einer 5,1 gut ab. Die Zufriedenheit mit den Gratis-Kreditkarten von Coop und Migros verharrte auf hohem Niveau.

Aus dem Rahmen der überaus positiven Bewertung fällt nur das einzelne Kriterium «Gebühren und Kosten». Hier zeigen sich die Kreditkartenbesitzer weniger zufrieden, wie die durchschnittliche Note von 4,7 erkennen lässt. Wobei die Unterschiede zwischen den Anbietern gross ausfallen. So teilen sich Coop, Jelmoli und die Migros Bank mit der Note 5,2 den ersten Platz. Im Gegensatz dazu geben sich die Befragten mit den Leistungen der Credit Suisse im Bereich «Gebühren und Kosten» nur bedingt zufrieden, wie die Note 4,0 zeigt. Ebenfalls auf den unteren Plätzen rangieren mit der Note 4,4 die Banque Cantonale Vaudoise und die Zürcher Kantonalbank.

## Kundenzufriedenheit Kreditkartenanbieter 2010

Anbieter	Gesamtnote 2010	Gesamtnote 2009
Jelmoli	5.3: gut	--*
Raiffeisen	5.3: gut	5.3: gut
Berner Kantonalbank	5.3: gut	5.0: gut
Postfinance	5.2: gut	5.2: gut
UBS	5.2: gut	5.2: gut
M...MasterCard	5.2: gut	5.2: gut
Migros Bank	5.2: gut	5.3: gut
Banque Cantonale Vaudoise	5.2: gut	5.2: gut
Coop Supercard	5.2: gut	5.3: gut
SBB (Halbtax mit Visa Kreditkarte)	5.1: gut	--*
Cornèr Bank	5.1: gut	5.1: gut
Zürcher Kantonalbank	5.1: gut	5.2: gut
Basler Kantonalbank	5.1: gut	5.0: gut
Credit Suisse	5.0: gut	5.2: gut
<b>Gesamtnote (gewichtet)</b>	<b>5.2: gut</b>	<b>5.2: gut</b>

\* 2009 nicht bewertet

Quelle: comparis.ch

### Weitere Informationen:

Richard Eisler  
Geschäftsführer  
Telefon: 044 360 34 00  
E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
[www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)