

Medienmitteilung

So zufrieden sind Schweizer mit ihren Kreditkarten

moneyland.ch hat die Schweizerinnen und Schweizer zu ihrer Zufriedenheit mit ihren Kreditkarten befragt. Im Allgemeinen ist die Zufriedenheit hoch, doch je nach Karte gibt es Unterschiede.

Zürich, 4. Mai 2023 – Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat in einer repräsentativen Online-Umfrage im März 2023 gefragt, welche Kreditkarten und Prepaid-Kreditkarten die Schweizer Bevölkerung nutzt und wie zufrieden sie mit diesen ist. Insgesamt befragte moneyland.ch 1538 Personen im Alter zwischen 18 und 74 Jahren in der Deutsch- und Westschweiz.

Am wenigsten zufrieden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis

Die Schweizer Karteninhaberinnen und -inhaber sind mit den einzelnen Aspekten unterschiedlich zufrieden – die Unterschiede sind aber gering. Am zufriedensten sind sie mit der Freundlichkeit des Personals, der Hilfsbereitschaft des Personals und der Verständlichkeit der Unterlagen (gerundet je 8.1 von 10 Punkten). Etwas weniger zufrieden sind die Befragten mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis (8 von 10 Punkten). Im gewichteten Durchschnitt erreichen Schweizer Kreditkarten mit 8.2 von 10 Punkten einen erstaunlich hohen Wert.

Das sind die Kreditkarten mit der höchsten Zufriedenheit

Bei den klassischen Kreditkarten schneiden dieses Jahr Swissquote und die Migros Bank mit der Migros Cumulus Visa mit je 8.4 von 10 Punkten am besten ab. Es folgen die American-Express-Karten von Swisscard, die übrigen Kreditkarten der Migros Bank, Kreditkarten von Raiffeisen und die Ikea-Kreditkarte von Cembra mit je 8.3 Punkten.

Ebenfalls sehr gut bewertet wurden die Cashback-Kreditkarten von Swisscard und die zahlreichen Kreditkarten von Cornèrcard und Cembra Money Bank mit je 8.2 Punkten. Knapp dahinter folgen die Coop-Kreditkarte von Topcard sowie die übrigen Kreditkarten von Swisscard, Kreditkarten der Credit Suisse und jene der Kantonalbanken mit je 8.1 Punkten.

Alle Zufriedenheitsnoten können in den interaktiven Vergleichen für Kreditkarten und Prepaidkarten auf moneyland.ch im Detail nachgeschaut werden.

Tabelle: Zufriedenheit mit Schweizer Kreditkarten (maximal 10 Punkte)*

| Karte | Punkte | Note |
|--|--------|----------|
| Migros Cumulus Visa (neue Karte der Migros Bank) | 8.4 | Sehr gut |
| Swissquote | 8.4 | Sehr gut |
| Ikea Family (Cembra) | 8.3 | Sehr gut |
| Migros Bank | 8.3 | Sehr gut |
| Raiffeisen | 8.3 | Sehr gut |
| Swisscard: American-Express-Karten | 8.3 | Sehr gut |
| Cembra Money Bank, verschiedene andere Karten | 8.2 | Sehr gut |
| Certo Mastercard (Cembra) | 8.2 | Sehr gut |

| | | |
|---|-----|----------|
| Cornèrcard (Cornèr Bank) | 8.2 | Sehr gut |
| Swisscard: Cashback-Karten | 8.2 | Sehr gut |
| Coop Supercard (Topcard) | 8.1 | Sehr gut |
| Credit Suisse | 8.1 | Sehr gut |
| Kantonalbank (Viseca) | 8.1 | Sehr gut |
| Swisscard, verschiedene andere Karten | 8.1 | Sehr gut |
| Bonuscard / Libertycard | 8.0 | Sehr gut |
| Manor Mastercard (Viseca) | 8.0 | Sehr gut |
| Postfinance | 8.0 | Sehr gut |
| Regionalbank, Clientis oder Sparkasse (Viseca) | 8.0 | Sehr gut |
| Swiss Bankers | 8.0 | Sehr gut |
| Bank Cler (Viseca) | 7.9 | Gut |
| Migros Cumulus-Mastercard (alte Karte von Cembra) | 7.9 | Gut |
| UBS | 7.9 | Gut |
| Viseca, verschiedene andere Karten | 7.9 | Gut |

**Detaillierte Tabellen finden Sie im separaten PDF.*

Neobanken-Karten mit hoher Zufriedenheit

Die Smartphone-Banken gewinnen insbesondere bei den Jüngeren an Popularität. So geben 8 Prozent der 18- bis 25-Jährigen an, die Karte von Revolut zu nutzen. Bei der Schweizer Konto-App Neon sind es 5 Prozent der Befragten. Die Altersgruppe ab 50 Jahren nutzt Neobanken noch weniger. So geben nur 3 Prozent der 50- bis 74-Jährigen an, Revolut zu nutzen.

Die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit Neobanken-Karten ist sehr hoch – deutlich höher als bei den klassischen Kreditkarten. Alle Karten werden mit «sehr gut» bewertet. Spitzenreiter ist mit 8.7 von 10 Punkten Zak, die Smartphone-Bank der Bank Cler, dicht gefolgt von Neon (8.6 Punkte), Wise (8.4 Punkte), Yuh und Revolut (jeweils 8.3 Punkte).

Die hohe Zufriedenheit mit den Revolut-Karten überrascht, da Revolut in letzter Zeit immer wieder mit schlechten Kundenbewertungen in die Schlagzeilen geraten ist. Andererseits haben die Kundinnen und Kunden nur bei Problemen das Bedürfnis, den Kundendienst zu kontaktieren. «Hätten alle Kundinnen und Kunden bereits Kontakt mit dem Kundendienst gehabt, wäre die Zufriedenheit mit der Revolut-Karte sicher tiefer», ist Benjamin Manz von moneyland.ch überzeugt.

Diese Kreditkarten sind am weitesten verbreitet

In der Schweiz sind die Kreditkarten von Postfinance gemäss der Umfrage am weitesten verbreitet – rund 21 Prozent der befragten Erwachsenen gaben an, eine solche Karte zu besitzen. Ähnlich verbreitet sind die Kreditkarten der Kantonalbanken (20 Prozent) und der UBS (19 Prozent), dicht gefolgt von Raiffeisen (17 Prozent).

Kontakt für weitere Informationen

Benjamin Manz
Geschäftsführer moneyland.ch
Hottingerstrasse 12
CH-8032 Zürich, Schweiz
Telefon: +41 44 576 88 88
E-Mail: media@moneyland.ch

Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. Auf moneyland.ch finden sich umfassende und genaue Kosten- und Leistungsvergleiche in den Bereichen Krankenkassen, Spitalzusatz-, Krankenkassenzusatz-, Rechtsschutz-, Lebens-, Tier- und Reiseversicherungen, Handy-, Internet-, TV- und Festnetz-Angebote, Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Mietkautionen, Trading, Private Banking, Bankpakete, Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule-3a- und Freizügigkeitskonten. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 100 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

Alle Rechner finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/rechner>

Alle interaktiven Vergleiche finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/vergleiche>

Methodik

Die Studie basiert auf einer repräsentativen Umfrage, die das Marktforschungsinstitut Ipsos im Auftrag von moneyland.ch im März 2023 durchgeführt hat. Es wurden 1538 Personen aus der Deutsch- und Westschweiz gefragt, welche Bezahlkarten sie nutzen und wie zufrieden sie mit diesen sind. Die Zufriedenheit wurde in fünf Teilfragen unterteilt:

- Hilfsbereitschaft bei Problemen/Verlust
- Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Verständlichkeit der Unterlagen
- Zufriedenheit insgesamt

Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten jeden Aspekt auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) bewerten. Auch Enthaltungen waren möglich. Für die Auswertung wurde ein gewichteter Durchschnitt sämtlicher Teilaspekte ermittelt. Es gilt folgende Bewertungsskala:

- ab 6.5 Punkte: Gut
- ab 8 Punkte: Sehr gut
- ab 9 Punkte: Ausgezeichnet

Die dargestellten Ergebnisse können sich aufgrund von Rundungseffekten leicht voneinander unterscheiden.