

Medienmitteilung

Umfrage von moneyland.ch zur Nutzung von Schweizer Kreditkarten

Kreditkarten-Nutzung im Vergleich

Der Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat im Rahmen einer repräsentativen Umfrage die Nutzung von Schweizer Kreditkarten und Prepaidkarten erfragt. Unterschiede zeigen sich je nach Geschlecht, Alter und Region. Immer noch viel zu häufig werden Kreditkarten für Bargeldbezüge eingesetzt – trotz der sehr hohen Gebühren.

Zürich, 25. Mai 2018 – Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland mit einer repräsentativen Umfrage in der Deutsch- und Westschweiz zur Nutzung von Schweizer Kreditkarten und Prepaid-Kreditkarten beauftragt. Resultat: Schweizer Kunden sind mit ihren Kartenherausgebern mehrheitlich zufrieden, allerdings gibt es je nach Anbieter Unterschiede. Die Kartennutzung unterscheidet sich je nach Alter, Geschlecht und Region. Kontaktlose Zahlungen nehmen zu: 57% der Befragten haben bereits mit ihren Kreditkarten kontaktlos bezahlt, bei Prepaid-Karten sind es mit 55% prozentual gesehen ähnlich viele Kartennutzer.

Verbreitung von Schweizer Kreditkarten und Prepaidkarten

15% der Befragten gaben an, keine Kreditkarte zu besitzen. 45% der Schweizerinnen und Schweizer besitzen nur eine Kreditkarte, 27% zwei Kreditkarten, 9% drei Kreditkarten, 2% vier Kreditkarten und 1% fünf oder mehr Kreditkarten. Prepaidkarten sind deutlich weniger verbreitet. 67% der Schweizer Bevölkerung besitzen keine Prepaidkarte, 25% haben eine Prepaidkarte, 5% zwei Prepaidkarten und 1% drei oder mehr Prepaidkarten. 77% der Befragten haben ihre Kredit- oder Prepaidkarte bereits seit mehr als 3 Jahren: Schweizerinnen und Schweizer sind auch bei Kreditkarten nicht wechselfreudig.

Nutzung von Schweizer Kreditkarten im Vergleich

64.5% der Bevölkerung möchten nicht auf ihre Kreditkarten verzichten. «Damit sind Kreditkarten nach Bargeld das Zahlungsmittel, welches Schweizerinnen und Schweizer am wenigsten missen möchten», so Michael Burkhard, Analyst beim Online-Vergleichsdienst moneyland.ch. Die Beliebtheit von Kreditkarten zeigt sich auch bei der Häufigkeit der Nutzung: 78% der Bevölkerung nutzen Kreditkarten. Unter den Kreditkartenbesitzern nutzen 4.5% ihre Kreditkarten jeden Tag, 24% mehrere Male die Woche, 11.5% einmal die Woche, 27% mehrere Male im Monat, 15% einmal im Monat und 18% nur wenige Male im Jahr.

Kreditkarten sind in der Deutschschweiz populärer als in der Romandie: In der Deutschschweiz nutzen 79.5% der Befragten Kreditkarten, in der Westschweiz nur 72.5%. Unterschiede zeigen sich auch je nach Geschlecht: Während ein Viertel (25.5%) der Frauen nie eine Kreditkarte nutzen, sind es bei den Männern nur 18.5%. Kleiner ist der Unterschied zwischen Stadt und Land: 21.5% der Städter nutzen keine Kreditkarten, während rund ein Viertel der Landbevölkerung (24.5%) ganz auf Kreditkarten verzichten.

Bei der jüngsten Altersgruppe zwischen 19 und 25 Jahren nutzen nur 61.5% der Befragten Kreditkarten – dafür sind Prepaidkarten umso verbreiteter. Bei der Altersgruppe zwischen 26 und 49 Jahren nutzen 81%, bei der Altersgruppe zwischen 50 und 74 Jahren nutzen 79.5% der Befragten Kreditkarten.

Nutzung von Schweizer Prepaidkarten im Vergleich

Prepaidkarten («Prepaid-Kreditkarten», wie sie in der Schweiz auch genannt werden) sind bei jungen Konsumenten am Populärsten: 39.5% der Altersgruppe zwischen 19 und 25 Jahren nutzen eine Prepaidkarte. Bei der Altersgruppe zwischen 26 und 49 Jahren sind es bloss 18.5%, bei der Altersgruppe zwischen 50 und 74 Jahren bloss 14.5%.

Prepaidkarten sind deutlich weniger verbreitet als «richtige» Kreditkarten: Nur 29% der Befragten nutzen eine Prepaidkarte. 2.5% der Prepaidkarten-Inhaber nutzen sie jeden Tag, 12.5% mehrere Male die Woche, 10% einmal die Woche, 17% mehrere Male pro Monat, 23% einmal pro Monat und 35% nur wenige Male pro Jahr.

Prepaidkarten sind in der Deutschschweiz deutlich weniger populär als in der Romandie: In der Westschweiz nutzen 26.5% der Befragten Prepaidkarten, in der Deutschschweiz nur 17.5%. Prepaidkarten sind bei Männern verbreiteter als bei Frauen: Während 83% der Frauen nie eine Prepaidkarte nutzen, sind es bei den Männern 78.5%. Prepaidkarten sind ausserdem in der Stadt etwas beliebter als auf dem Land.

Zufriedenheit der Kreditkarten-Kunden unter der Lupe

Die Umfrage hat ergeben, dass Schweizer Karteninhaber mit ihren Kredit- und Prepaidkarten zufrieden bis sehr zufrieden sind. Ein Ergebnis, das vielleicht erstaunen mag, wenn man an die vielen negativen Medienberichte rund um Kreditkarten und hohe Kreditkarten-Gebühren denkt. Neben gutem Kundenservice mag das auch daran liegen, dass den Kartennutzern viele Kreditkartengebühren (wie Wechselkurskosten) gar nicht bewusst sind. «Ausserdem nutzen viele Schweizerinnen und Schweizer Kreditkarten bloss als Zahlkarten und haben kaum mit dem Kundendienst zu tun», so Michael Burkhard.

Im Durchschnitt erreichen die Schweizer Kartenanbieter wie UBS, PostFinance, Cembra Money Bank, Credit Suisse, Swisscard, Viseca, Bonuscard, Cornèrcard und Swiss Bankers eine hohe gewichtete Durchschnittsbewertung von 8.1 von 10 Punkten. Die durchschnittlichen Kundenzufriedenheitswerte variieren jedoch je nach Kategorie: Die Zufriedenheit im Zusammenhang mit Hilfestellungen bei Problemen und Kartenverlusten beträgt 8.2 von 10 Punkten, die Freundlichkeit der Mitarbeiter wird mit 8.3 von 10 Punkten bewertet, die Verständlichkeit der Kundeninformationen mit 8 von 10 Punkten, die Weiterempfehlungsbereitschaft mit 8 von 10 Punkten. Am tiefsten sind die Zufriedenheitswerte bei der Kategorie Preis-Leistung, die mit durchschnittlich 7.9 von 10 Punkten bewertet wird.

Je nach Kartenanbieter gibt es ebenfalls Bewertungsunterschiede. Die höchsten Zufriedenheitswerte (Bewertung: «sehr gut») erzielen die Migros Cumulus Mastercard (insgesamt 8.5 von 10 Punkten), die Karten von Swiss Bankers (8.3 von 10 Punkten), die Coop Supercardplus (8.2 von 10 Punkten), die Karten von PostFinance (8.2 von 10 Punkten), die Karten von Cornèrcard (8 von 10 Punkten) sowie die Karten der UBS (8 von 10 Punkten).

Kreditkarten-Nutzung je nach Situation

Für Internet-Käufe werden Kreditkarten im Vergleich zu anderen Zahlungsmitteln bevorzugterweise eingesetzt: 26.5% der Befragten zahlen im Internet immer mit der Kreditkarte, 39% meistens, 20.5% gelegentlich und 7.5% selten. Ähnlich populär sind Kreditkarten für Zahlungen im Hotel im Ausland: 26.5% der Befragten zahlen im Hotel immer mit der Kreditkarte, 32.5% meistens, 15.5% gelegentlich und 10% selten.

Etwas weniger populär sind Kreditkarten-Zahlungen in Geschäften im In- und Ausland. In ausländischen Geschäften zahlen 10% immer mit der Kreditkarte, 30% meistens, 25% gelegentlich und 17.5% selten. In inländischen Geschäften zahlen 9.5% immer mit der Kreditkarte, 26% meistens, 27% gelegentlich und 20% selten.

In ausländischen Restaurants kommen Kreditkarten bei 9.5% der Befragten immer zum Einsatz, bei 25% meistens, bei 24.5% gelegentlich und bei 16.5% selten. In inländischen Restaurants werden Kreditkarten noch etwas seltener genutzt: 6.5% nutzen sie immer, 19.5% meistens, 26.5% gelegentlich und 20.5% selten.

Allgemein werden Kreditkarten im Ausland prozentual gesehen häufiger eingesetzt als im Inland. Das dürfte daran liegen, dass es im Inland für verschiedene Situationen eine breitere Palette an alternativen Zahlungsmitteln gibt als im Ausland.

Bargeldbezüge mit Kreditkarten

Für Bargeldbezüge in der Schweiz verwenden 6% der Befragten die Kreditkarte immer, 7.5% meistens, 7.5% gelegentlich, 18% selten und 57% gar nie. Für Bargeldbezüge im Ausland verwenden 6% die Kreditkarte immer, 7.5% meistens, 12.5% gelegentlich und 24.5% selten und 42.5% gar nie. Damit sind Kreditkarten für Bargeldbezüge zwar weniger populär als bei Bezahlungen im Internet, im Geschäft oder Hotel, aber immer noch zu beliebt. Bargeldbezüge mit der Kreditkarte sind immer markant teurer als mit der Debitkarte (EC-Karte). «Offensichtlich wissen immer noch viele Kartennutzer nicht, dass sie für Bargeldbezüge mit Kreditkarten hohe Gebühren zahlen», so Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch.

Kontakt für weitere Informationen:

Benjamin Manz
Geschäftsführer von moneyland.ch
Walchestrasse 9
CH-8006 Zürich, Schweiz
Telefon: +41 44 576 8888
E-Mail: media@moneyland.ch

Michael Burkhard
Analyst
Walchestrasse 9
CH-8006 Zürich, Schweiz
Telefon: +41 44 576 8888
E-Mail: media@moneyland.ch

Anhang

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, Telekom, Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Mietkautionen, Trading, Private Banking, Bankpakete, Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule-3a- und Freizügigkeitskonten. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 70 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

Methodik

Das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland hat im Auftrag von moneyland.ch Ende April 2018 eine repräsentative Online-Umfrage zum Thema Kreditkarten durchgeführt.

- Befragt worden sind rund 1517 Personen zwischen 19 und 74 Jahren in der Deutsch- und Westschweiz.

- Schweizer Kartenbesitzer wurden zu den folgenden Faktoren befragt: Anzahl Kredit- und Prepaidkarten, Dauer des Kartenbesitzes, Art der Karten-Nutzung (Internet, Inland, Ausland, Geschäft, Hotel, Restaurant, Bargeldbezug), Häufigkeit der Kartennutzung, Verzichtbarkeit von Kreditkarten und Prepaidkarten.
- Auch die Zufriedenheit mit der eigenen Kredit- oder Prepaidkarte wurde erfragt, darunter für die Kategorien Hilfestellung, Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Preis-Leistungsverhältnis, Verständlichkeit der Unterlagen, allgemeine Zufriedenheit, Weiterempfehlungsbereitschaft. Die Kunden konnten jeweils ihre Zufriedenheit zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (vollkommen zufrieden) angeben. Für die Berechnung eines durchschnittlichen Gesamtwerts hat moneyland.ch die Faktoren gemittelt, wobei «allgemeine Zufriedenheit» und «Weiterempfehlungsbereitschaft» stärker gewichtet worden sind.
- Die entsprechenden Zufriedenheitsnoten sind im Kreditkartenvergleich von moneyland.ch pro Karte online abrufbar unter <https://www.moneyland.ch/de/kreditkarten-vergleich>.
- Alle Prozentzahlen sind gerundet worden – kleinere Rundungsdifferenzen sind möglich.