

## Medienmitteilung

comparis.ch zur Kundenzufriedenheit bei Kreditkarten

# Tiefe Missbrauchsquote, gute Noten für Anbieter

**Einer von 28 Kreditkartenbesitzern ist in den letzten drei Jahren Opfer von Kreditkarten-Missbrauch geworden. In einer Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch unter mehr als 1000 Kreditkartennutzern erhalten die Anbieter gute Noten – sowohl für die Aufarbeitung von Missbrauchsfällen als auch allgemein für ihren Service. Zudem zeigt die Studie, dass sich die Nutzung von Ratenzahlungen allmählich ausbreitet.**

Zürich, 12. Juli 2011 – Zückt man in einer abgelegenen Spelunke seine Karte, verschwindet der Wirt im Hinterstübchen und kopiert die Nummern, um daraufhin missbräuchlich Waren oder Geld zu beziehen. Das befürchten jedenfalls zahlreiche Touristen, die in diesen Wochen in die Ferien reisen. Aber auch Begriffe wie Skimming oder Datenmissbrauch im Internet tauchen in letzter Zeit regelmässig auf. Dabei sind Missbräuche insgesamt eher selten. Dies zeigt eine Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. In dessen Auftrag hat das Marktforschungsinstitut GfK 1075 Kreditkarten-Besitzer im Juni 2011 gefragt, ob in den letzten drei Jahren ihre Karte oder die dazugehörigen Nummern gestohlen und danach missbräuchlich verwendet worden seien. Eine von 28 Personen hat in dieser Zeitspanne solche Erfahrungen machen müssen, das heisst knapp 4 Prozent aller Befragten<sup>1</sup>.

Wenn ein Missbrauch geschieht, zeigen sich Kreditkarten-Anbieter laut der Erhebung in der Regel kulant und behandeln den gemeldeten Fall speditiv. Über 60 Prozent der befragten Personen geben an, der Anbieter habe ihnen den gestohlenen Geldbetrag anstandslos gutgeschrieben (57 Prozent) oder die Karte gesperrt, bevor ein Schaden entstehen konnte (6 Prozent). Bei immerhin 17 Prozent der von einem Schaden betroffenen Kreditkartenbesitzer lief allerdings nicht alles rund. Die Hälfte dieser Opfer musste mehrmals beim Anbieter intervenieren, bis der Betrag erstattet wurde, und die andere Hälfte ging sogar leer aus, weil der Anbieter den missbräuchlich bezogenen Betrag nicht übernehmen wollte. «Wem die Kreditkarte gestohlen wird, sollte sofort den Anbieter anrufen. Wichtig ist, dass man die Telefonnummer, die auf jeder Karte aufgedruckt ist, separat aufbewahrt», rät Martin Scherrer, Bankenexperte bei comparis.ch.

### So gut wie noch nie

Im Grossen und Ganzen sind die Kunden von 14 bedeutenden Kreditkarten-Anbietern der Schweiz zufrieden mit den Dienstleistungen. Sämtliche Institute erhalten die Note «gut». Die über 1000 befragten Kreditkartenbesitzer verteilten Gesamtnoten zwischen 5,1 und 5,4; der Durchschnitt liegt bei 5,2, tiefe Noten wurden nicht vergeben (siehe Tabelle). Am besten bewertet werden die Migros Bank sowie Coop Supercard Plus mit 5,4 – das sind die besten Gesamtnoten, die seit Beginn dieser Umfragen im Jahr 2007 je erreicht wurden. Auf dem letzten Platz liegt erneut die Credit Suisse, zusammen mit der Banque Cantonale Vaudoise – doch auch diese beiden Institute werden mit der Gesamtnote «gut» (5,1) bewertet.

Die Spitzenplätze von Migros Bank und Coop erklären sich unter anderem damit, dass deren Kunden in der Rubrik Gebühren und Kosten bessere Noten verteilen als bei den meisten übrigen Anbietern. Bei Coop ist es hier eine 5,4 – tatsächlich ist die Coop Supercard Plus eine Karte mit

---

<sup>1</sup> Einzelne Anbieter von Kreditkarten nennen auf Anfrage eine Missbrauchsquote «im Promillebereich». Sie berechnen diesen Wert im Verhältnis zur Gesamtzahl aller Transaktionen. Die Umfrage von comparis.ch geht jedoch von der Anzahl Kreditkartenbesitzer aus, deren Karte missbräuchlich verwendet wurde.

eher günstigen Konditionen. Die Migros Bank erhält in der Einschätzung der befragten Kunden eine 5,2, obwohl die Gebühren effektiv eher hoch anzusetzen sind.

Nebst den Gebühren und Kosten benoten die befragten Personen in der Umfrage, die comparis.ch jedes Jahr durchführt, auch die Abwicklung des Kreditkartenantrags, die Ausgabenlimite und die Verständlichkeit der Abrechnungen. Weitere Punkte sind die Zusatzleistungen, die Zahlungskonditionen sowie die Hilfe bei Verlust oder einer anderen Panne. Aus diesen Angaben wird für jeden Anbieter eine Gesamtnote ermittelt. Die Noten entsprechen den Schulnoten.

### Ratenzahlungen häufiger

Die Comparis-Umfrage ergibt zudem, dass die Schweizerinnen und Schweizer ihre Kreditkarten vorsichtig einsetzen. Sie kaufen mit ihr in der Regel, was sie Ende Monat auch berappen können. Rund 70 Prozent geben an, dass sie die Teilzahlungsoptionen nie nutzen, 12 Prozent kennen diese Option gar nicht. Allerdings sind jene Kunden, welche die geschuldeten Beträge in Raten und über mehrere Monate abzahlen, deutlich zahlreicher geworden. 18 Prozent der befragten Personen geben an, sich regelmässig oder selten dieser Möglichkeit zu bedienen. Letztes Jahr machten diese Kunden noch einen Anteil von 15 Prozent aus. Die Zukunft wird zeigen, ob diese Zunahme einem Trend zur verstärkten Verschuldung entspricht, ob also die Kreditkartennutzer vermehrt auf Pump leben. Bei diesen Teilzahlungsoptionen besteht das Risiko, dass man sich noch weiter in Schulden verstrickt. Denn Ratenzahlungen bedeuten zusätzliche Zinsen – je nach Anbieter bis zu 15 Prozent.

### Kundenzufriedenheit Kreditkarten-Anbieter 2011

Anbieter	Gesamtnote 2011	Gesamtnote 2010
Coop Supercard Plus	5.4 – gut	5.2 – gut
Migros Bank	5.4 – gut	5.2 – gut
Basler Kantonalbank	5.3 – gut	5.1 – gut
Raiffeisen	5.3 – gut	5.3 – gut
Berner Kantonalbank	5.2 – gut	5.3 – gut
Bonus Card (früher Jelmoli)	5.2 – gut	5.3 – gut
Cornèr Bank	5.2 – gut	5.1 – gut
Cumulus-MasterCard	5.2 – gut	5.2 – gut
Postfinance	5.2 – gut	5.2 – gut
SBB (Halbtax oder GA mit Visa)	5.2 – gut	5.1 – gut
UBS	5.2 – gut	5.2 – gut
Zürcher Kantonalbank	5.2 – gut	5.1 – gut
Banque Cantonale Vaudoise	5.1 – gut	5.2 – gut
Credit Suisse	5.1 – gut	5.0 – gut
<b>Gesamtnote</b>	<b>5.2 – gut</b>	<b>5.2 – gut</b>

Quelle: comparis.ch

### Weitere Informationen:

Martin Scherrer  
 Bankenexperte  
 Telefon: 044 360 34 00  
 E-Mail: media@comparis.ch  
 www.comparis.ch