

bonus.ch: Schweizer Kreditkarten bis zu 50% teurer für identische Leistungen

Eine vom Vergleichsportal bonus.ch bei über 3'000 Personen durchgeführte Zufriedenheitsumfrage sowie eine ebenfalls von bonus.ch durchgeführte Analyse der von den diversen Leistungserbringern angebotenen Konditionen erbrachte, dass die Schweizer ihre Bankkreditkarte für identische Leistungen viel zu teuer bezahlen. Die von den Banken in Rechnung gestellten Gebühren können bis zu 50% höher sein als bei anderen Karten. Doch das Kundenzufriedenheitsniveau ist, unabhängig von der Kartenart, fast gleich hoch. Die Schweizer profitieren also nicht von einem beträchtlichen Sparpotenzial.

In der Schweiz gibt es ein grosses Angebot an Kreditkarten. Man findet auf dem Markt über 100 verschiedene Kreditkarten in Schweizer Franken, die von mindestens 35 Anbietern ausgegeben werden. Damit sich der Konsument einen Überblick verschaffen kann, bietet die Vergleichswebseite bonus.ch einen detaillierten Vergleich an. Um sich weitere Informationen zu verschaffen, führte bonus.ch eine Analyse der angebotenen Leistungen sowie eine Kundenzufriedenheitsumfrage zum Thema Kreditkarten durch, an der über 3'000 Personen teilnahmen.

Die Schweizer haben die Wahl zwischen zwei Arten von Kreditkarten: diejenigen, die von ihrer Bank in Verbindung mit ihrem Bankkonto ausgegeben werden und Karten, die von unabhängigen Leistungserbringern angeboten werden. Dabei kann es sich um Karten ohne Jahresgebühr handeln, wie Coop SUPERCARDplus oder Cumulus (Migros), oder um Karten mit anderen Vorteilen in Verbindung mit einem Club oder einem Treueprogramm (Bonus Card, ACS, TCS, SBB, Swiss, Air France, KLM usw.). Auch die Cornèr Bank gehört zu letzterer Kategorie, da sie ihre Kreditkarten aktiv an Personen abgibt, die nicht unbedingt ihre Bankkunden sind.

Zusätzlich zum Jahresbetrag fakturieren die Banken bis zu 50% höhere Gebühren!

Man hört manchmal, dass die sogenannten „Gratis“-Karten (also die Karten ohne Jahresgebühr) viel weniger günstig sind, als man annimmt, denn sie finanzieren sich durch andere Leistungen, für die der Kunde angeblich einen erhöhten Preis zahlen muss: Provisionen bei Bargeldbezug in der Schweiz oder im Ausland, Gebühren bei Einkäufen im Ausland, Zinszahlungen bei Teilrückzahlung.

Um diese Behauptungen zu prüfen, hat bonus.ch die verschiedenen, von Bankinstituten oder anderen Anbietern ausgegebenen Kartenarten in Rechnung gestellten Gebühren verglichen. Es stellte sich heraus, dass die von den Banken fakturierten Gebühren im Allgemeinen nicht niedriger sind als die der anderen Kartenanbieter (siehe untenstehende Tabelle). In manchen Fällen sind sie sogar noch erheblich höher. Bei einer Ratenzahlung fakturieren zum Beispiel die Karten Coop MasterCard/Visa SUPERCARDplus und Cumulus Mastercard (Migros) einen Zinssatz von 9.9%, während alle Bankinstitute bis auf zwei einen Zinssatz bis zu 14.93%. Die Kosten für eine Ratenzahlung sind also bei den meisten Bankinstituten um 50% teurer als bei den geläufigsten „Gratis“-Karten. Das widerlegt ganz klar die Behauptung, dass die „Gratis“-Kreditkarten teurer als die Bankkreditkarten wären.

Bei einer intensiven Verwendung der Karte (z. B. bei einem jährlichen Kartenumsatz über CHF 6'000.-) verzichtet eine grosse Zahl von Anbietern ganz auf die Erhebung einer Jahresgebühr oder reduziert sie. Diese Karten werden so für ihre Verwender ebenfalls „gratis“.

Verschiedene Gebührenarten, die von den Ausgebern von Kreditkarten in Rechnung gestellt werden

Art der Gebühr	Bankinstitut	Andere Anbieter
Provision bei Bargeldbezug am Bancomat in der Schweiz	0% (Bank Coop) 3.5% - 3.75% (für die Mehrheit der Karten)	2.5% (Cornèr Bank) 2.9% (Bonus Card, SBB) 3.5 à 3.75% (für die Mehrheit der Karten) 4% (American Express, Diners Club)
Mindestprovision bei Bargeldbezug am Bancomat in der Schweiz	CHF 0.- (Bank Coop) CHF 5.- (für die Mehrheit der Karten) CHF 10.- (Postfinance)	CHF 5.- (für die Mehrheit der Karten) CHF 6.- (Cornèr Bank) CHF 10.- (Diners Club)
Provision bei Bargeldbezug am Bancomat im Ausland	3.5 à 3.75%	2.5% (Cornèr Bank) 2.9% (Bonus Card, SBB) 3.5 à 3.75% (für die Mehrheit der Karten) 4% (American Express, Diners Club)
Mindestprovision bei Bargeldbezug am Bancomat im Ausland	CHF 10.-	CHF 5.- (American Express, Bonus Card, SBB) CHF 6.- (Cornèr Bank) CHF 10.- (für die Mehrheit der Karten)

Art der Gebühr	Bankinstitut	Andere Anbieter
Bearbeitungsgebühr bei Auslandseinkauf	0.9% (Postfinance) 1.5% (für die Mehrheit der Banken, inkl. UBS) 2% (Credit Suisse, UBS BASIC)	0.9% (Cornèr Bank) 1.5% (Coop, Migros, LeShop, Mercedes, TCS, Viseca) 1.75% (ACS) 2% (Bonus Card, SBB, Diners Club, GE Money Bank, Orange, TCS) 2.5% (American Express, Swiss)
Bei Ratenzahlung zu bezahlende Zinsen	9.5% (Postfinance) 9.9% (Migros Bank) 14.75% (Credit Suisse) 14.93% à 15% (für die Mehrheit der Banken)	9.9% (Coop, Migros, LeShop, OrangeCollect) 11.9% à 13.9% (GE Money Bank) 14.4% (Diners Club) 14.9% (SBB, TCS) 14.93% (Mercedes, Viseca) 15% (ACS, American Express, Cornèr Bank, Bonus Card, Swiss)

„Gratis“-Kreditkarten: gleichwertige Leistungen wie bei den Bankkreditkarten!

Die Teilnehmer an der bonus.ch Umfrage haben ihren Kreditkartenanbieter nach folgenden Kriterien bewertet: Bearbeitung des Kreditkartenantrags, Klarheit der übermittelten Informationen, monatliche Ausgabenlimite, Jahresbeitrag und andere Gebühren, allgemeine Bedingungen, Kundenservice und Zusatzleistungen. Die Antworten wurden jeweils in eine Note zwischen 1 bis 6 umgewandelt, mit 6 als Bestnote. Es zeigt sich, dass die Zufriedenheit hinsichtlich fast aller Aspekte bei sämtlichen Bankkarten und den Karten, die von anderen Anbietern herausgegeben werden, nahezu identisch ist. Eine Ausnahme ist jedoch hervorzuheben: die Gebühren, die vom Kartenherausgeber erhoben werden, denn da schneiden die Bankkarten bedeutend schlechter ab.

So ist festzustellen, dass Karten, die nicht in Verbindung mit einem Bankkonto stehen, **eine identische Servicequalität anbieten als Bankkarten, die erhobenen Gebühren jedoch weitaus niedriger sind**. Die Frage, warum die Schweizer für eine Kreditkarte dennoch weiterhin auf ihre Bank vertrauen und nicht das Sparpotential nutzen, das im Wechsel zur Karte einer anderen Art Anbieter liegt, ist also durchaus legitim. Wie auch in anderen Bereichen, sind sicher eine gewisse Trägheit sowie die Annehmlichkeit, sämtliche Finanzdienstleistungen von einem einzigen Anbieter zu beziehen, ein Hauptgrund dafür. Zusätzlich ist die monatliche Bezugslimite, die von gewissen Karten, deren Herausgeber keine Bank ist, auf CHF 3'000.- beschränkt.

Die Umfrage zeigt ebenfalls, dass die Kundenvorteile wie Treuepunkte, Rabatte, Miles, etc. nur von gemässiger Wichtigkeit für die Karteninhaber sind.

Niveau der Kundenzufriedenheit: Vergleich zwischen Bankkarten und Karten anderer Herausgeber

	Bearbeitung des Kartenantrags	Verständlichkeit der übermittelten Informationen	Klarheit der Abrechnungen	Bezugslimite	Höhe der Gebühren*	Allgemeine Konditionen**
Bankkarten	5.4	5.1	5.3	5.2	3.9	4.9
Andere Karten	5.4	5.1	5.4	5.2	4.4	4.9

* Jahresbeitrag, Kommissionen, Kosten, Agios, usw.

** Zahlungsfristen, Teilzahlungsoption, usw.

	Verfügbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter	Professionalität der Mitarbeiter	Zusatzleistungen*	Bewertung des Preis/Leistungsverhältnisses der Zusatzleistungen	Wichtigkeit der Kundenvorteile**
Bankkarten	5.17	5.17	5.2	4.9	3.8
Andere Karten	5.15	5.14	5.3	5.1	3.8

* Assistance, Reiseversicherung, usw.

** Treuepunkte, Rabatte, usw.

Hauptkarten, zusätzliche Karten: sehr beliebt bei den Schweizern

Die befragten Personen hatten die Möglichkeit, ihre Meinung zu ihrer hauptsächlich genutzten Karte zu geben. Zusätzlich konnten sie angeben, ob sie eine zweite Karte besitzen und wenn ja, welche. Die Umfrage zeigt, dass nur bei etwa 40% der Umfrageteilnehmer die Hauptkarte von einer Bank herausgegeben wurde. Für 60% stammt die Karte, die sie vorrangig benutzen, von einer anderen Art Anbieter. 40% der Befragten haben eine zusätzliche Karte - eine Prozentzahl, die bei Besitzern einer Bankkarte und Besitzern einer anderen Karte nahezu identisch ist.

Dabei kann es sich um eine Karte desselben Anbieters handeln: dies ist der Fall für 28% der Besitzer einer Bankkarte und 10% der Besitzer anderer Karten. Diese Prozentzahl kann bis zu 39% steigen, wie im Fall von UBS: hat der Besitzer einer Hauptkarte zusätzliche eine zweite Karte, handelt es sich bei 39% ebenfalls um eine Karte der UBS. Die restlichen Prozent teilen sich auf in ein Drittel von Karten anderer Banken und zwei Drittel von Karten anderer Arten von Herausgebern. Die untenstehende Tabelle zeigt zum einen auf, welche Karten am häufigsten benutzt werden, zum anderen unterscheidet sie zwischen Hauptkarten und Zusatzkarten. Anzumerken ist, dass drei von vier Befragten eine Kreditkarte der fünf aufgezeigten Anbieter besitzen, und dass einer von zweien unter ihnen seine Hauptkarte von einem dieser Anbieter bezogen hat.

Top 5 der Kreditkarten	
Anbieter	% der Besitzer mindestens einer Karte
UBS	17%
Coop SUPERCARDplus	16%
Cornèr Bank	16%
Cumulus (Migros)	16%
Postfinance	11%

Top 5 der Hauptkarten	
Anbieter	% der von den Umfrageteilnehmern hauptsächlich genutzten Karten
UBS	15%
Cornèr Bank	14%
Cumulus (Migros)	12%
Coop SUPERCARDplus	10%
Postfinance	8%

Niveau der Kundenzufriedenheit nach Anbieter

Die Kreditkartenbesitzer sind grösstenteils mit ihren Kartenherausgebern zufrieden, und viele Anbieter erhalten gute Bewertungen. Dieses Jahr wurden die besten Zufriedenheitsnoten an folgende Kreditkartenanbieter vergeben: **Bonus Card, Cumulus (Migros)** und **Bank Coop**, jeweils mit der Note 5.2. Hier die komplette Rangliste:

Anbieter	Allgemeine Zufriedenheit
Bonus Card	5.2
Cumulus (Migros)	5.2
Bank Coop	5.2
BEKB (BE)	5.1
Postfinance	5.1
Coop SUPERCARDplus	5.1
Migros Bank	5.1
GE Money Bank	5.1
Cornèr Bank	5.0
TCS	5.0
Raiffeisen	5.0
Swiss	5.0
UBS	4.9
Viseca	4.9
BCV	4.8
SBB	4.8
Credit Suisse	4.8
American Express	4.7

Bezüglich der Noten für die Unterkriterien ist festzustellen, dass die Differenz zwischen den Noten, welche an die verschiedenen Anbieter mit Hinblick auf das Servicelevel vergeben wurden (Bearbeitung des Antrags, Verständlichkeit der Informationen, Bezugsllimite, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Kundendienst) nicht sehr gross ist. Man kann deshalb darauf schliessen, dass die Serviceleistungen der verschiedenen Anbieter auf dem Schweizer Markt etwa gleich sind. Dem entgegen steht die Beobachtung, dass die Unterschiede in Sachen Beiträge und zusätzliche Gebühren jedoch beachtlich sind (2 Punkte Unterschied zwischen dem ersten und dem letzttrankierten Anbieter), ebenso wie für die Zusatzleistungen (Preis-Leistungsverhältnis, usw.). Dies sind also die Punkte, in denen sich die Schweizer Kreditkartenanbieter am meisten unterscheiden.

Anbieter	Bearbeitung des Kreditkartenantrags (Effizienz, Geschwindigkeit, usw.)
Cornèr Bank	5.5
Bonus Card	5.5
Postfinance	5.5
Bank Coop	5.4
Migros Bank	5.4
BEKB (BE)	5.4
Swiss	5.4
UBS	5.4
Coop SUPERCARDplus	5.4
GE Money Bank	5.4
Raiffeisen	5.4
TCS	5.4
BCV	5.3
Cumulus (Migros)	5.3
American Express	5.3
Viseca	5.3
Credit Suisse	5.2
SBB	5.0

Anbieter	Verständlichkeit der Informationen (Angebot, Abrechnungen, usw.)
Swiss	5.5
Bonus Card	5.3
Cornèr Bank	5.3
BEKB (BE)	5.3
Migros Bank	5.3
GE Money Bank	5.3
Postfinance	5.2
Cumulus (Migros)	5.2
UBS	5.2
Coop SUPERCARDplus	5.2
Bank Coop	5.2
TCS	5.2
Raiffeisen	5.2
American Express	5.2
Viseca	5.2
BCV	5.1
Credit Suisse	5.0
SBB	4.8

Anbieter	Gewährte Bezugsmitel
BEKB (BE)	5.5
TCS	5.3
Swiss	5.3
Cornèr Bank	5.3
GE Money Bank	5.3
UBS	5.3
American Express	5.2
Cumulus (Migros)	5.2
SBB	5.2
Viseca	5.2
Bonus Card	5.2
Migros Bank	5.2
Raiffeisen	5.1
Postfinance	5.1
Bank Coop	5.1
Credit Suisse	5.1
Coop SUPERCARDplus	5.0
BCV	4.9

Anbieter	Beitrag und Zusatzgebühren (Kommissionen, Agios, usw.)
Cumulus (Migros)	5.3
Coop SUPERCARDplus	5.1
Bonus Card	5.0
GE Money Bank	4.9
Bank Coop	4.8
Migros Bank	4.8
Postfinance	4.4
SBB	4.3
TCS	4.0
BEKB (BE)	3.9
Raiffeisen	3.8
Cornèr Bank	3.6
Credit Suisse	3.6
BCV	3.5
UBS	3.5
Viseca	3.5
Swiss	3.4
American Express	3.3

Anbieter	Allgemeine Bedingungen (Fristen, Teilzahlungen, usw.)
Bonus Card	5.2
BEKB (BE)	5.1
Postfinance	5.0
Cumulus (Migros)	5.0
Cornèr Bank	5.0
Coop SUPERCARDplus	4.9
Bank Coop	4.9
Migros Bank	4.9
UBS	4.9
Viseca	4.9
GE Money Bank	4.9
Raiffeisen	4.8
BCV	4.8
TCS	4.8
Credit Suisse	4.7
Swiss	4.7
SBB	4.5
American Express	4.5

Anbieter	Zusatzleistungen (Preis-Leistungsverhältnis usw.)
BEKB (BE)	5.7
Bank Coop	5.4
Postfinance	5.3
Viseca	5.3
TCS	5.2
Raiffeisen	5.2
SBB	5.2
Cornèr Bank	5.2
Swiss	5.2
Cumulus (Migros)	5.2
Bonus Card	5.2
BCV	5.1
UBS	5.0
Coop SUPERCARDplus	4.9
Migros Bank	4.8
GE Money Bank	4.8
Credit Suisse	4.7
American Express	4.6

Anbieter	Kundenservice (Verfügbarkeit, Freundlichkeit, Professionalität, usw.)
Bank Coop	5.3
Cornèr Bank	5.3
Swiss	5.3
UBS	5.2
Postfinance	5.2
Raiffeisen	5.2
Bonus Card	5.2
TCS	5.2
Coop SUPERCARDplus	5.2
Cumulus (Migros)	5.1
BEKB (BE)	5.1
Credit Suisse	5.1
Migros Bank	5.1
Viseca	5.0
American Express	5.0
BCV	5.0
GE Money Bank	5.0
SBB	4.8

Für einen vereinfachten Vergleich der Schweizer Kreditkarten stellt bonus.ch einen neutralen Vergleich zur Verfügung. Eine Übersicht der Konditionen und Gebühren, die von den verschiedenen Anbietern angewandt werden, sowie die jeweilige Note, die diesen in der Kundenzufriedenheitsumfrage erteilt wurde, können die Internetnutzer ebenfalls einsehen, damit sich Konsumenten anhand dieser Elemente besser orientieren können.

Direktzugang zu den Noten der Zufriedenheitsumfrage bezüglich Kreditkarten:

<http://www.bonus.ch/Kreditkarte/Bewertung-Kreditkarte-Kundenzufriedenheitsumfrage-Note.aspx>

Direktzugang zum Kreditkarten-Vergleich:

<http://www.bonus.ch/Pag/Kreditkarte/Kreditkarten-Vergleich.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direktor
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91

ducret@bonus.ch

Lausanne, 3. Oktober 2012