



DEUTSCHLAND TEST: Kreditkarten 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 39 Kreditkartenanbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

| | |
|--------------------------|--|
| Studienkonzept | DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung |
| Erhebungszeitraum | März / April 2022 |
| Stichprobe | 1.991 Befragte mit 1.933 Kundenurteilen zu 21 Kreditkartenanbietern und 1.549 Kundenurteilen zu 18 Kundenkreditkartenanbietern (Bewertung von bis zu drei Kreditkarten, welche die Befragten in den letzten 12 Monaten genutzt haben) |
| Auswertung | <p>Detailergebnisse für <u>21 Kreditkartenanbieter</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1822direkt • Advanzia Bank • American Express • Barclays Bank • BBBank • comdirect • Commerzbank • Consorsbank • Deutsche Bank • DKB - Deutsche Kreditbank • Fidor Bank • Hanseatic Bank • HypoVereinsbank • ICS - International Card Services • netbank • norisbank • Oldenburgische Landesbank • Postbank • Santander Consumer Bank • TARGOBANK • Volkswagen Bank <p>Detailergebnisse für <u>18 Kundenkreditkartenanbieter</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC • Amazon.de • Andasa • Auto Club Europa • BMW • Deutsche Bahn • Eurowings • FC Bayern München • Harley-Davidson • Hilton • IKEA • Lufthansa • Mercedes-Benz • Mini • PAYBACK • Sixt • Tchibo • TUI |
| Gesamtumfang | 294 Seiten Chart-Berichtsband (PDF) |

Liste der untersuchten Kreditkarten (I)

Kreditkarten

- 1822direkt Visa Classic Kreditkarte
- American Express Blue Card
- American Express Card
- awa7 Visa Card
- Barclays Visa
- BBBank Visa ClassicCard
- comdirect Visa Kreditkarte
- Commerzbank ClassicKreditkarte
- Consorsbank Visa Card
- Deutsche Bank MasterCard
- Deutschland-Kreditkarte
- DKB Visa Kreditkarte
- Fidor SmartCard
- Gebührenfrei Mastercard GOLD
- GenialCard Visa (Hanseatic Bank)
- HVB Mastercard
- HVB Visa Card (HypoVereinsbank)
- ICS Visa World Card
- netbank Mastercard Premium
- norisbank Mastercard
- OLB Mastercard (Oldenburgische Landesbank)
- payVIP MasterCard GOLD (Avanzia)
- Postbank Mastercard
- Postbank Visa Card
- Santander BestCard
- Targobank Online-Classic-Karte
- Volkswagen Visa Card
- Young Visa Kreditkarte

Liste der untersuchten Kreditkarten (II)

Kundenkreditkarten

- ACE-Kreditkarte (Auto Club Europa)
- ADAC Kreditkarte
- Amazon.de VISA Karte
- Andasa Card
- BahnCard Kreditkarte
- BMW Card (American Express)
- BMW Credit Card (VISA)
- Eurowings Kreditkarte
- FCB Mastercard (FC Bayern München)
- Harley Chrome Card (Harley-Davidson)
- Hilton Honors Credit Card
- IKEA Kreditkarte
- Lufthansa Miles & More Credit Card
- Mercedes Credit Card
- Mini Credit Card
- PAYBACK American Express
- PAYBACK Visa Flex+
- Sixt American Express Card
- TchiboCard Plus
- TUI Card

Studiendesign

| | |
|-----------------------------------|---|
| Kundenbindung | <ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung |
| Produktleistung | <ul style="list-style-type: none"> • Zuverlässigkeit • Angemessener Kreditrahmen • Flexible Rückzahlungsoptionen • Möglichkeit der Bargeldversorgung • Bezahlungsmöglichkeiten • Sicherheit |
| Kundenservice | <ul style="list-style-type: none"> • Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig) • Belohnung von Kundentreue • Online-Verwaltung • Übersichtlichkeit der Kreditkartenabrechnung |
| Kundenkommunikation | <ul style="list-style-type: none"> • Schnelle und unkomplizierte Beantragung • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Informationsangebot auf der Website • Information zu Vertragsanpassungen |
| Preis-Leistungs-Verhältnis | <ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Gebührenhöhe • Transparenz der Konditionen und Gebühren • Attraktive Rabatte und Vergünstigungen • Niedrige Sollzinsen • Kostengünstige Auslandsnutzung |

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Kreditkartenanbieter (I)

| GESAMT | | Produktleistung | | Kundenservice | |
|----------|-----------------------------------|-----------------|-----------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| sehr gut | American Express | sehr gut | Barclays Bank | sehr gut | American Express |
| sehr gut | Barclays Bank | sehr gut | DKB - Deutsche Kreditbank | sehr gut | Barclays Bank |
| sehr gut | DKB - Deutsche Kreditbank | sehr gut | TARGOBANK | sehr gut | ICS - International Card Services |
| sehr gut | ICS - International Card Services | sehr gut | Advanzia Bank | sehr gut | Volkswagen Bank |
| sehr gut | Advanzia Bank | sehr gut | Consorsbank | sehr gut | Consorsbank |
| gut | Volkswagen Bank | gut | American Express | gut | TARGOBANK |
| gut | Consorsbank | gut | Postbank | gut | norisbank |
| gut | Oldenburgische Landesbank | gut | norisbank | gut | Postbank |
| gut | TARGOBANK | gut | Volkswagen Bank | gut | Deutsche Bank |
| gut | norisbank | gut | Hanseatic Bank | gut | DKB - Deutsche Kreditbank |
| gut | Hanseatic Bank | gut | Santander Consumer Bank | gut | Oldenburgische Landesbank |
| | netbank | gut | ICS - International Card Services | gut | Advanzia Bank |
| | Deutsche Bank | | Deutsche Bank | | netbank |
| | Commerzbank | | comdirect | | Hanseatic Bank |
| | Postbank | | Commerzbank | | HypoVereinsbank |
| | HypoVereinsbank | | netbank | | Commerzbank |
| | Santander Consumer Bank | | Oldenburgische Landesbank | | comdirect |
| | comdirect | | HypoVereinsbank | | Fidor Bank |
| | Fidor Bank | | 1822direkt | | 1822direkt |
| | BBBank | | BBBank | | Santander Consumer Bank |
| | 1822direkt | | Fidor Bank | | BBBank |

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Kreditkartenanbieter (II)

| Kundenkommunikation | | Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|---------------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| sehr gut | American Express | sehr gut | American Express |
| sehr gut | DKB - Deutsche Kreditbank | sehr gut | Oldenburgische Landesbank |
| sehr gut | Advanzia Bank | sehr gut | ICS - International Card Services |
| sehr gut | Barclays Bank | sehr gut | Hanseatic Bank |
| sehr gut | ICS - International Card Services | gut | netbank |
| sehr gut | Consorsbank | gut | Volkswagen Bank |
| gut | Oldenburgische Landesbank | gut | Barclays Bank |
| gut | Volkswagen Bank | gut | DKB - Deutsche Kreditbank |
| gut | norisbank | gut | Advanzia Bank |
| gut | TARGOBANK | gut | norisbank |
| | netbank | | Consorsbank |
| | Hanseatic Bank | | HypoVereinsbank |
| | Commerzbank | | BBBank |
| | Fidor Bank | | Commerzbank |
| | Deutsche Bank | | Fidor Bank |
| | HypoVereinsbank | | Deutsche Bank |
| | comdirect | | TARGOBANK |
| | BBBank | | Santander Consumer Bank |
| | Santander Consumer Bank | | comdirect |
| | Postbank | | 1822direkt |
| | 1822direkt | | Postbank |

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Kundenkreditkartenanbieter (I)

| GESAMT | | Produktleistung | | Kundenservice | |
|----------|-------------------|-----------------|-------------------|---------------|-------------------|
| sehr gut | Tchibo | sehr gut | Amazon.de | sehr gut | Tchibo |
| sehr gut | Amazon.de | sehr gut | Tchibo | sehr gut | Amazon.de |
| sehr gut | ADAC | sehr gut | ADAC | sehr gut | Andasa |
| sehr gut | PAYBACK | sehr gut | PAYBACK | sehr gut | PAYBACK |
| sehr gut | IKEA | sehr gut | IKEA | sehr gut | IKEA |
| gut | Andasa | gut | Sixt | gut | ADAC |
| gut | Sixt | gut | TUI | gut | Sixt |
| gut | Auto Club Europa | gut | Andasa | gut | BMW |
| gut | BMW | gut | Lufthansa | gut | Lufthansa |
| gut | TUI | gut | BMW | gut | Auto Club Europa |
| | Lufthansa | gut | Auto Club Europa | | Harley-Davidson |
| | Harley-Davidson | | Mercedes-Benz | | TUI |
| | Mercedes-Benz | | Harley-Davidson | | Mercedes-Benz |
| | Mini | | Deutsche Bahn | | Deutsche Bahn |
| | Deutsche Bahn | | Mini | | Mini |
| | FC Bayern München | | FC Bayern München | | FC Bayern München |
| | Hilton | | Hilton | | Hilton |
| | Eurowings | | Eurowings | | Eurowings |

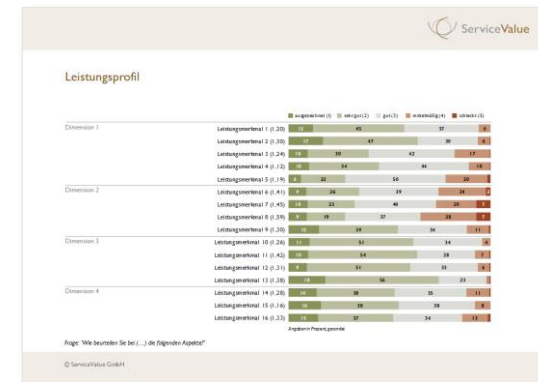
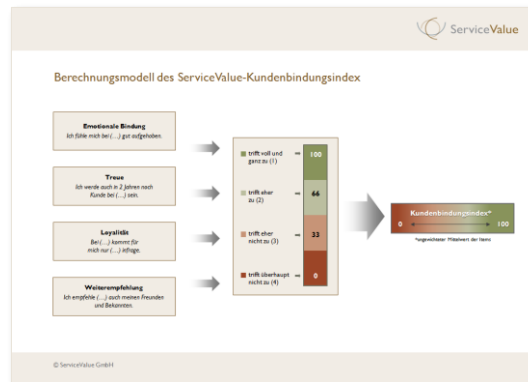
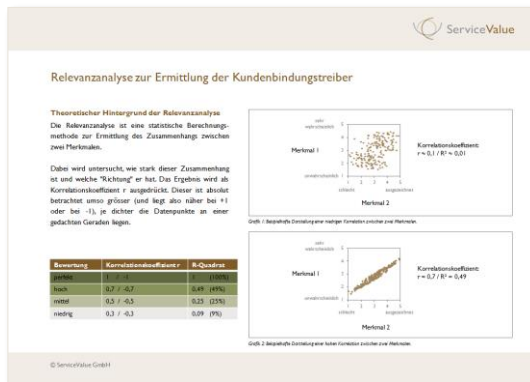
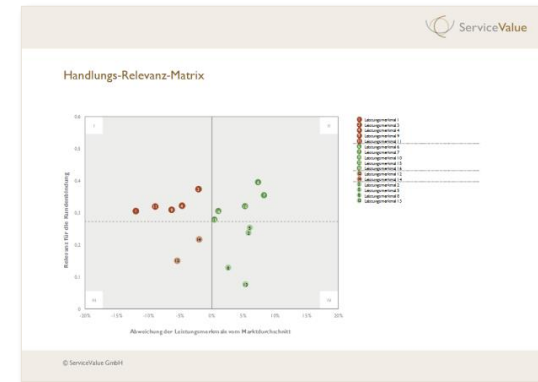
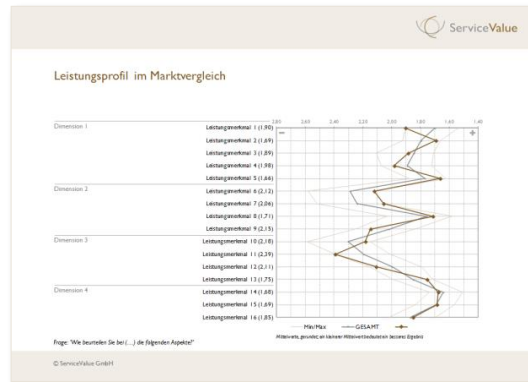
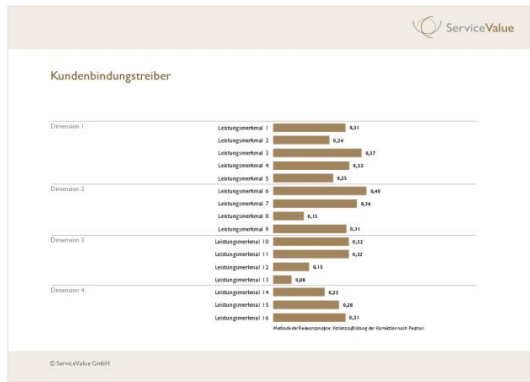
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Kundenkreditkartenanbieter (II)

| Kundenkommunikation | | Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|---------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|
| sehr gut | Tchibo | sehr gut | Tchibo |
| sehr gut | Amazon.de | sehr gut | ADAC |
| sehr gut | IKEA | sehr gut | Amazon.de |
| sehr gut | ADAC | sehr gut | PAYBACK |
| sehr gut | TUI | sehr gut | Andasa |
| gut | PAYBACK | gut | Sixt |
| gut | BMW | gut | Auto Club Europa |
| gut | Andasa | gut | IKEA |
| gut | Auto Club Europa | gut | BMW |
| gut | Sixt | | TUI |
| | Harley-Davidson | | Mini |
| | Mini | | Harley-Davidson |
| | Lufthansa | | Lufthansa |
| | Mercedes-Benz | | Mercedes-Benz |
| | Deutsche Bahn | | Deutsche Bahn |
| | FC Bayern München | | FC Bayern München |
| | Hilton | | Hilton |
| | Eurowings | | Eurowings |

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

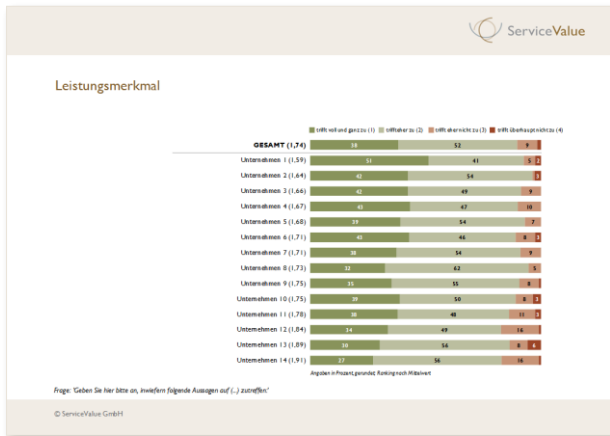
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

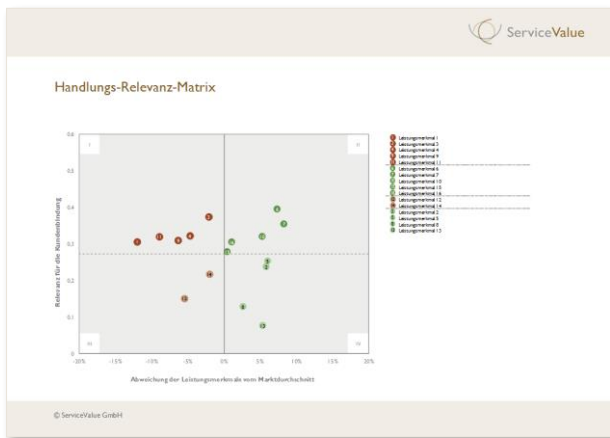


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

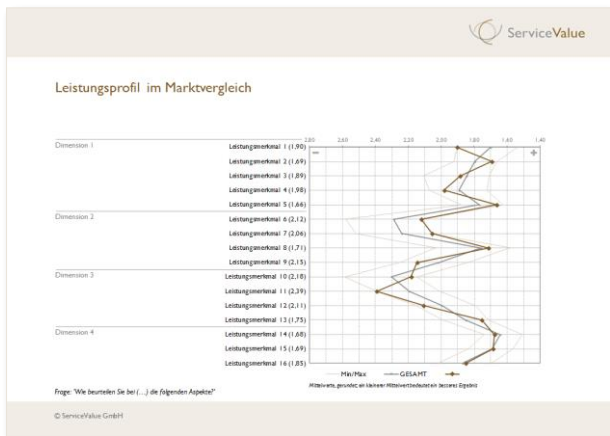


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Kreditkarten 2022“ (Einzelexemplar, 294 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Kreditkarten 2022“ (Einzelexemplar, 294 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

| | | |
|--|---------------|---|
| Unternehmen | Name, Vorname | Abteilung / Position |
| E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien) | Telefon | Telefax |
| Adresse (Str. / PLZ / Ort) | | |
| Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse) | | Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung) |
| Ort, Datum | Unterschrift | Stempel |

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Jürgen Priewe / diego cervo – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de