

DEUTSCHLAND TEST: Kreditkarten 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 45 Kreditkartenanbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März / April 2024
Stichprobe	2.770 Befragte mit 3.074 Kundenurteilen zu 31 Kreditkartenanbietern und 1.139 Befragte mit 1.326 Kundenurteilen zu 14 Kundenkreditkartenanbietern (Bewertung von bis zu drei Kreditkarten, welche die Befragten in den letzten 12 Monaten genutzt haben)
Auswertung	<p>Detailergebnisse für <u>31 Kreditkartenanbieter</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1822direkt • Advanzia Bank • American Express • Bank Norwegian • Barclays Bank • BBBank • BW-Bank • comdirect • Commerzbank • Consors Finanz • Consorsbank • Deutsche Bank • Diners Club International • DKB Deutsche Kreditbank • EthikBank • GLS Bank • Hanseatic Bank • HypoVereinsbank • Landesbank Berlin (LBB) • norisbank • Novum Bank • Oldenburgische Landesbank • Postbank • PSD Banken • Santander • Sparda-Banken • Sparkassen • TARGOBANK • TF Bank • Volks- u./o. Raiffeisenbanken • Volkswagen Bank <p>Detailergebnisse für <u>14 Kundenkreditkartenanbieter</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC • Andasa • BMW • Eurowings • FC Bayern München • Harley-Davidson • Hilton • IKEA • Lufthansa • Mercedes-Benz • PAYBACK • POCO • Sixt • TUI
Gesamtumfang	293 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Liste der untersuchten Kreditkarten (I)

Kreditkarten	<ul style="list-style-type: none"> • 1822direkt Mastercard Standard • 1822direkt Visa Classic Kreditkarte • American Express Blue Card • American Express Card • awa7 Visa Kreditkarte (Hanseatic Bank) • Bank Norwegian-Karte • Barclays Visa • BBBank Visa ClassicCard • ClassicCard (Volksbank Raiffeisenbank) • comdirect Visa-Kreditkarte • Commerzbank ClassicKreditkarte • Commerzbank Young Visa • Consors Finanz Mastercard • Consorsbank Visa Card Gold • Deutsche Bank MasterCard Standard • Deutschland-Kreditkarte Classic (Hanseatic Bank) • Diners Club Classic Card • DKB Visa Kreditkarte • EthikBank MasterCard ClassicCard • Extra Karte (Novum Bank) • Gebührenfrei Mastercard GOLD (Avanzia) • GenialCard (Hanseatic Bank) • GLS MasterCard Classic • HVB Mastercard (HypoVereinsbank) • HVB Visa Card (HypoVereinsbank) • LBB-Kreditkarte (Landesbank Berlin) • norisbank Mastercard Kreditkarte • OLB Mastercard Standard (Oldenburgische Landesbank) • Postbank Mastercard • PSD Mastercard Classic • Santander BestCard Basic • Sparda Mastercard Standard • Sparkassen Mastercard Standard • Sparkassen Visa Card Standard • SPECIAL Mastercard (BW-Bank) • SPECIAL Visa Card (BW-Bank) • Targobank Online-Classic-Karte • TF Mastercard Gold • Volkswagen Visa Card • Volkswagen Visa Card pur
--------------	---

Liste der untersuchten Kreditkarten (II)

Kundenkreditkarten

- ADAC Kreditkarte
- Andasa Card
- BMW Card (American Express)
- Eurowings Kreditkarte Classic
- FCB Mastercard (FC Bayern München)
- Harley Chrome Card (Harley-Davidson)
- Hilton Honors Kreditkarte
- IKEA Family Kreditkarte
- Mercedes Credit Card Silber
- Miles & More Blue Credit Card (Lufthansa)
- PAYBACK American Express Karte
- PAYBACK Visa Kreditkarte
- POCO Mastercard
- Sixt American Express Card
- TUI Card Classic

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 • Bezahlmöglichkeiten • 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	TF Bank	sehr gut	American Express
sehr gut	TF Bank	sehr gut	Sparkassen	sehr gut	TF Bank
sehr gut	Sparkassen	sehr gut	Barclays Bank	sehr gut	Sparkassen
sehr gut	Advanzia Bank	sehr gut	American Express	sehr gut	TARGOBANK
sehr gut	Barclays Bank	sehr gut	Advanzia Bank	sehr gut	Santander
sehr gut	Santander	sehr gut	TARGOBANK	sehr gut	Advanzia Bank
sehr gut	TARGOBANK	sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank	gut	Barclays Bank
gut	DKB Deutsche Kreditbank	sehr gut	Postbank	gut	Landesbank Berlin (LBB)
gut	Postbank	gut	Santander	gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	Commerzbank	gut	Landesbank Berlin (LBB)	gut	Postbank
gut	HypoVereinsbank	gut	comdirect	gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
gut	comdirect	gut	Commerzbank	gut	HypoVereinsbank
gut	Landesbank Berlin (LBB)	gut	norisbank	gut	Commerzbank
gut	1822direkt	gut	HypoVereinsbank	gut	1822direkt
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken	gut	Deutsche Bank	gut	comdirect
gut	Deutsche Bank	gut	1822direkt	gut	Deutsche Bank
gut	norisbank	gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken	gut	norisbank
	Sparda-Banken	gut	Sparda-Banken		BW-Bank
	Volkswagen Bank		Bank Norwegian		Hanseatic Bank
	Bank Norwegian		Consors Finanz		Volkswagen Bank
	PSD Banken		GLS Bank		Sparda-Banken
	GLS Bank		PSD Banken		GLS Bank
	Consors Finanz		Volkswagen Bank		PSD Banken
	Hanseatic Bank		Hanseatic Bank		Bank Norwegian
	BW-Bank		Consorsbank		Consorsbank
	Consorsbank		BW-Bank		Consors Finanz
	Oldenburgische Landesbank		Oldenburgische Landesbank		BBBank
	BBBank		BBBank		Oldenburgische Landesbank
	Novum Bank		Novum Bank		Novum Bank
	Diners Club International		Diners Club International		Diners Club International
	EthikBank		EthikBank		EthikBank

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	Advanzia Bank	sehr gut	Barclays Bank
sehr gut	Sparkassen	sehr gut	TF Bank
sehr gut	TF Bank	sehr gut	Santander
sehr gut	Barclays Bank	sehr gut	Advanzia Bank
sehr gut	Santander	sehr gut	Sparkassen
sehr gut	Postbank	sehr gut	1822direkt
sehr gut	TARGOBANK	gut	HypoVereinsbank
gut	Commerzbank	gut	TARGOBANK
gut	comdirect	gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	DKB Deutsche Kreditbank	gut	Commerzbank
gut	HypoVereinsbank	gut	Volkswagen Bank
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken	gut	Bank Norwegian
gut	norisbank	gut	Postbank
gut	Deutsche Bank	gut	PSD Banken
gut	Landesbank Berlin (LBB)	gut	Deutsche Bank
	Volkswagen Bank	gut	comdirect
	1822direkt	gut	norisbank
	Sparda-Banken	gut	Sparda-Banken
	Consors Finanz		Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Bank Norwegian		Consorsbank
	PSD Banken		Landesbank Berlin (LBB)
	Hanseatic Bank		GLS Bank
	GLS Bank		Hanseatic Bank
	Consorsbank		Consors Finanz
	BW-Bank		BW-Bank
	Oldenburgische Landesbank		BBBank
	Novum Bank		Oldenburgische Landesbank
	BBBank		Novum Bank
	Diners Club International		EthikBank
	EthikBank		Diners Club International

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	PAYBACK	sehr gut	PAYBACK	sehr gut	PAYBACK
sehr gut	Lufthansa	sehr gut	Lufthansa	sehr gut	Lufthansa
sehr gut	ADAC	sehr gut	ADAC	sehr gut	ADAC
gut	POCO	gut	POCO	gut	IKEA
gut	TUI	gut	TUI	gut	POCO
gut	IKEA	gut	IKEA	gut	TUI
	Mercedes-Benz		Eurowings		Mercedes-Benz
	BMW		Mercedes-Benz		Sixt
	Sixt		FC Bayern München		BMW
	FC Bayern München		BMW		Hilton
	Eurowings		Sixt		Andasa
	Hilton		Hilton		FC Bayern München
	Andasa		Andasa		Eurowings
	Harley-Davidson		Harley-Davidson		Harley-Davidson

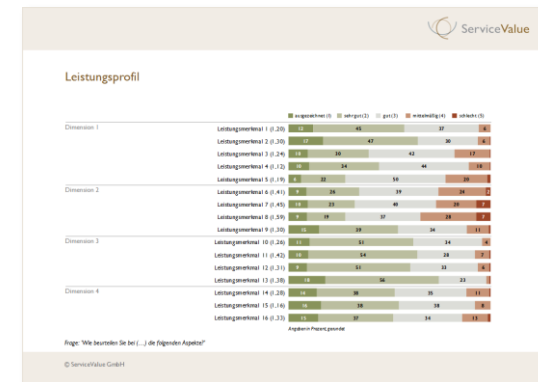
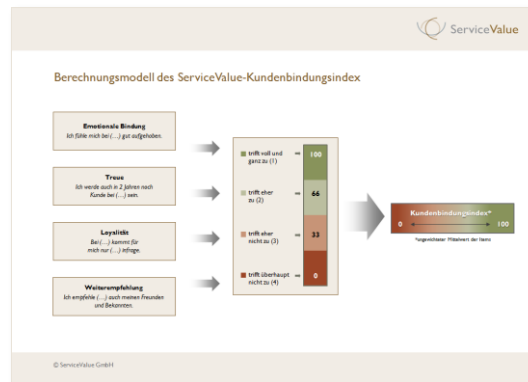
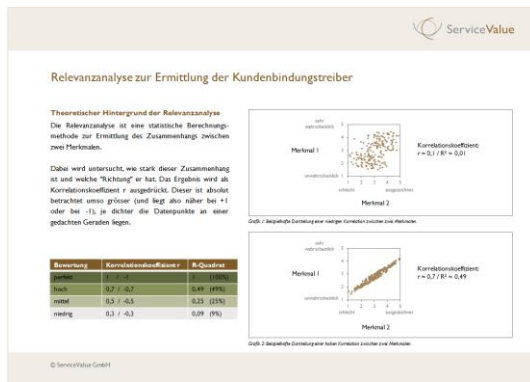
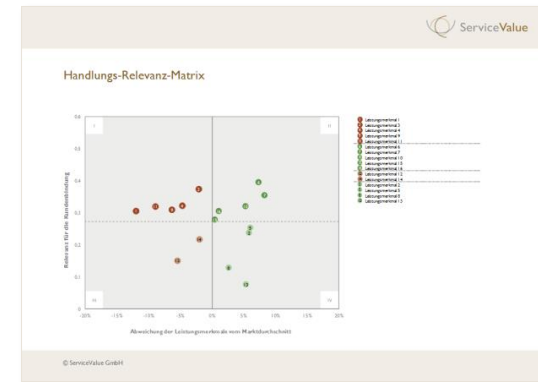
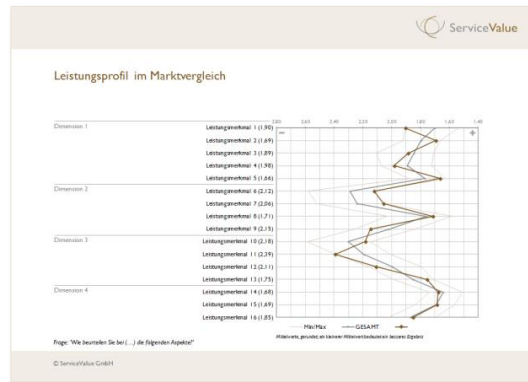
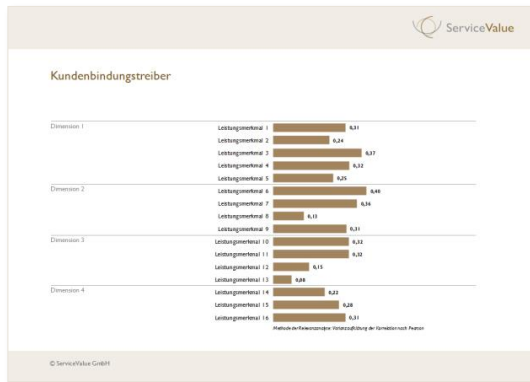
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt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

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Kundenkreditkartenanbieter (II)

Kundenkommunikation		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	PAYBACK	sehr gut	PAYBACK
sehr gut	ADAC	sehr gut	Lufthansa
sehr gut	Lufthansa	gut	ADAC
gut	POCO	gut	POCO
gut	TUI	gut	TUI
gut	IKEA	gut	IKEA
	Mercedes-Benz		Sixt
	Hilton		BMW
	FC Bayern München		Mercedes-Benz
	BMW		Eurowings
	Sixt		FC Bayern München
	Eurowings		Andasa
	Andasa		Hilton
	Harley-Davidson		Harley-Davidson

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“.

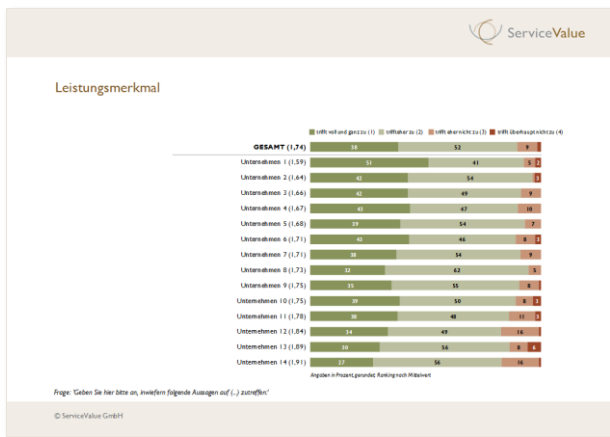
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

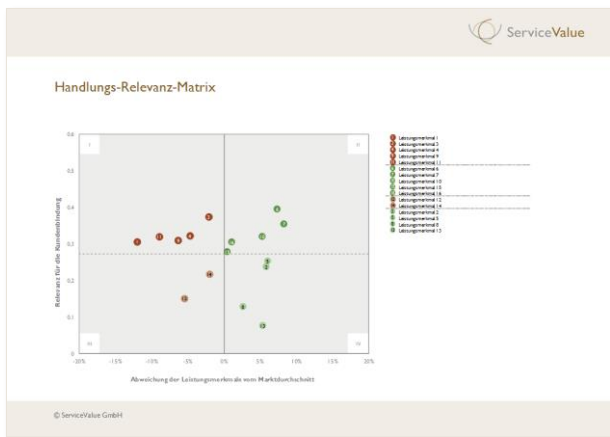


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

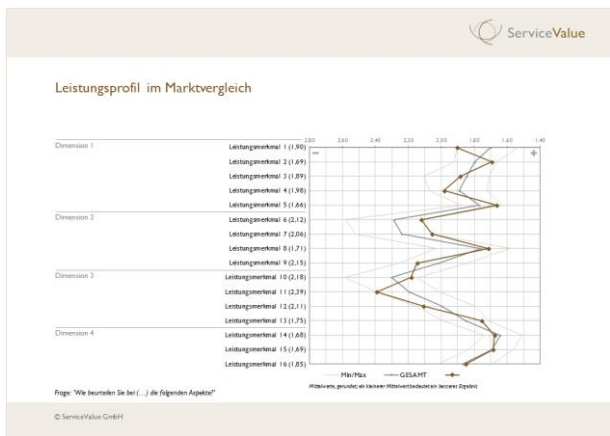


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Kreditkarten 2024“ (Einzelexemplar, 293 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 2024“ (Einzelexemplar, 293 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.900,- € 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