



# DEUTSCHLAND TEST: Kreditkarten 2025

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 44 Kreditkartenanbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	März / April 2025
<b>Stichprobe</b>	2.682 Befragte mit 3.037 Kundenurteilen zu 30 Kreditkartenanbietern und 1.187 Befragte mit 1.420 Kundenurteilen zu 14 Kundenkreditkartenanbietern (Bewertung von bis zu drei Kreditkarten, welche die Befragten in den letzten 12 Monaten genutzt haben)
<b>Auswertung</b>	<p>Detailergebnisse für <u>30 Kreditkartenanbieter</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1822direkt</li> <li>• Advanzia Bank</li> <li>• American Express</li> <li>• Bank Norwegian</li> <li>• Barclays Bank</li> <li>• BBBank</li> <li>• BW-Bank</li> <li>• comdirect</li> <li>• Commerzbank</li> <li>• Consors Finanz</li> <li>• Consorsbank</li> <li>• Deutsche Bank</li> <li>• Diners Club International</li> <li>• DKB Deutsche Kreditbank</li> <li>• EthikBank</li> <li>• GLS Bank</li> <li>• Hanseatic Bank</li> <li>• HypoVereinsbank</li> <li>• norisbank</li> <li>• Novum Bank</li> <li>• Oldenburgische Landesbank</li> <li>• Postbank</li> <li>• PSD Banken</li> <li>• Santander</li> <li>• Sparda-Banken</li> <li>• Sparkassen</li> <li>• TARGOBANK</li> <li>• TF Bank</li> <li>• Volks- u./o. Raiffeisenbanken</li> <li>• Volkswagen Bank</li> </ul> <p>Detailergebnisse für <u>14 Kundenkreditkartenanbieter</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAC</li> <li>• Amazon</li> <li>• Andasa</li> <li>• BMW</li> <li>• dm-drogerie markt</li> <li>• Eurowings</li> <li>• Harley-Davidson</li> <li>• Hilton</li> <li>• IKEA</li> <li>• Lufthansa</li> <li>• Mercedes-Benz</li> <li>• PAYBACK</li> <li>• POCO</li> <li>• TUI</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	289 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Liste der untersuchten Kreditkarten (I)

Kreditkarten	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1822direkt Visa Kreditkarte</li> <li>• American Express Card</li> <li>• awa7 Visa Kreditkarte (Hanseatic Bank)</li> <li>• Bank Norwegian-Karte</li> <li>• Barclays Visa</li> <li>• BBBank Visa Kreditkarte</li> <li>• BW-Bank SPECIAL Card</li> <li>• ClassicCard (Volks- u./o. Raiffeisenbanken)</li> <li>• comdirect Visa-Kreditkarte</li> <li>• Commerzbank ClassicKreditkarte</li> <li>• Commerzbank GoldKreditkarte</li> <li>• Commerzbank Young Visa</li> <li>• Consors Finanz Mastercard</li> <li>• Consorsbank Visa Card</li> <li>• Deutsche Bank MasterCard</li> <li>• Deutschland-Kreditkarte (Hanseatic Bank)</li> <li>• Diners Club Card</li> <li>• DKB Visa Kreditkarte</li> <li>• EthikBank MasterCard</li> <li>• Extra Karte Mastercard (Novum Bank)</li> <li>• Gebührenfrei Mastercard Gold (Advanzia)</li> <li>• GenialCard (Hanseatic Bank)</li> <li>• GLS Mastercard</li> <li>• GLS Visa BasicCard</li> <li>• GoldCard (Hanseatic Bank)</li> <li>• HVB Mastercard (HypoVereinsbank)</li> <li>• norisbank Mastercard Kreditkarte</li> <li>• OLB Mastercard (Oldenburgische Landesbank)</li> <li>• Postbank Mastercard</li> <li>• PSD Mastercard</li> <li>• Santander BestCard</li> <li>• Sparda Mastercard</li> <li>• Sparkassen Mastercard</li> <li>• Sparkassen Visa Kreditkarte</li> <li>• TARGOBANK Visa Kreditkarte</li> <li>• TF Bank Mastercard Gold</li> <li>• Volkswagen Visa Card</li> </ul>

## Liste der untersuchten Kreditkarten (II)

### **Kundenkreditkarten**

- ADAC Kreditkarte
- Amazon Visa
- Andasa Card
- BMW Card (American Express)
- dm PAYBACK American Express Kreditkarte
- Eurowings Kreditkarte Classic
- Harley Chrome Card (Harley-Davidson)
- Hilton Honors Credit Card
- IKEA Family Kreditkarte
- Mercedes Credit Card
- Miles & More Credit Card (Lufthansa)
- PAYBACK American Express Karte
- PAYBACK Visa Kreditkarte
- POCO Mastercard
- TUI CARD

## Studiendesign

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

## 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	Barclays Bank	sehr gut	TF Bank
sehr gut	Barclays Bank	sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank	sehr gut	Advanzia Bank
sehr gut	Advanzia Bank	sehr gut	American Express	sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	HypoVereinsbank	sehr gut	Advanzia Bank	sehr gut	TARGOBANK
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank	sehr gut	Sparkassen	sehr gut	norisbank
sehr gut	norisbank	sehr gut	TARGOBANK	sehr gut	Barclays Bank
sehr gut	TARGOBANK	sehr gut	HypoVereinsbank	gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	Sparkassen	sehr gut	norisbank	gut	Commerzbank
gut	Commerzbank	gut	comdirect	gut	Sparkassen
gut	comdirect	gut	Commerzbank	gut	Hanseatic Bank
gut	Santander	gut	Postbank	gut	comdirect
gut	Hanseatic Bank	gut	Santander	gut	Santander
gut	Postbank	gut	Sparda-Banken	gut	Deutsche Bank
gut	Deutsche Bank	gut	Deutsche Bank	gut	Sparda-Banken
gut	Sparda-Banken	gut	Hanseatic Bank	gut	Postbank
	Volkswagen Bank		Volks- u./o. Raiffeisenbanken		I 822direkt
	I 822direkt		Consors Finanz		Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Bank Norwegian		Volkswagen Bank		Volkswagen Bank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken		I 822direkt		Bank Norwegian
	Oldenburgische Landesbank		Bank Norwegian		Oldenburgische Landesbank
	Consors Finanz		Oldenburgische Landesbank		PSD Banken
	PSD Banken		PSD Banken		BW-Bank
	Consorsbank		Consorsbank		Consors Finanz
	GLS Bank		GLS Bank		Consorsbank
	BW-Bank		BW-Bank		GLS Bank
	BBBank		BBBank		BBBank
	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	TF Bank	sehr gut	Barclays Bank
sehr gut	Advanzia Bank	sehr gut	TF Bank
sehr gut	Barclays Bank	sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	norisbank	sehr gut	Advanzia Bank
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank	sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank
sehr gut	TARGOBANK	sehr gut	norisbank
sehr gut	HypoVereinsbank	gut	TARGOBANK
gut	Commerzbank	gut	Santander
gut	Sparkassen	gut	Volkswagen Bank
gut	comdirect	gut	Commerzbank
gut	Santander	gut	Hanseatic Bank
gut	Postbank	gut	comdirect
gut	Deutsche Bank	gut	Sparda-Banken
gut	Hanseatic Bank	gut	Deutsche Bank
	Consors Finanz	gut	Bank Norwegian
	Volkswagen Bank	gut	1822direkt
	Oldenburgische Landesbank		Sparkassen
	Sparda-Banken		PSD Banken
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken		Postbank
	Bank Norwegian		Oldenburgische Landesbank
	1822direkt		Consorsbank
	PSD Banken		GLS Bank
	Novum Bank		Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Consorsbank		BBBank
	GLS Bank		Novum Bank
	BBBank		Consors Finanz
	BW-Bank		BW-Bank
	Diners Club International		Diners Club International
	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 Kundenkreditkartenanbieter (I)

GESAMT	
sehr gut	ADAC
sehr gut	PAYBACK
sehr gut	IKEA
sehr gut	Lufthansa
gut	TUI
gut	POCO
gut	Amazon
gut	dm-drogerie markt
gut	Mercedes-Benz
	Hilton
	BMW
	Eurowings
	Andasa
	Harley-Davidson

Produktleistung	
sehr gut	ADAC
sehr gut	PAYBACK
sehr gut	Lufthansa
sehr gut	IKEA
sehr gut	TUI
gut	Amazon
gut	POCO
gut	dm-drogerie markt
gut	Mercedes-Benz
	BMW
	Hilton
	Eurowings
	Andasa
	Harley-Davidson

Kundenservice	
sehr gut	ADAC
sehr gut	IKEA
sehr gut	PAYBACK
sehr gut	Lufthansa
gut	TUI
gut	POCO
gut	dm-drogerie markt
gut	Mercedes-Benz
	Amazon
	Hilton
	BMW
	Andasa
	Eurowings
	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“.

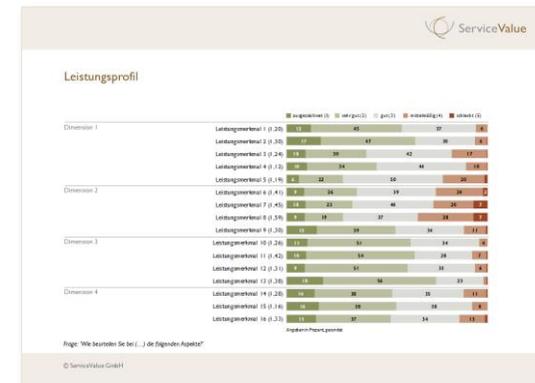
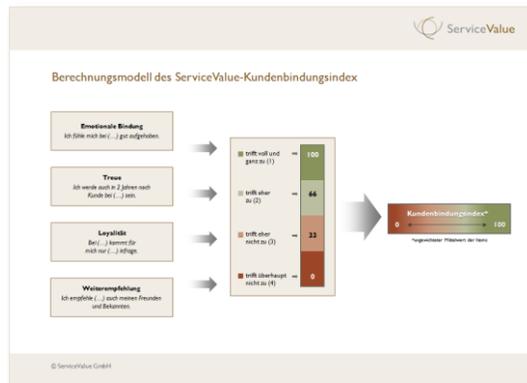
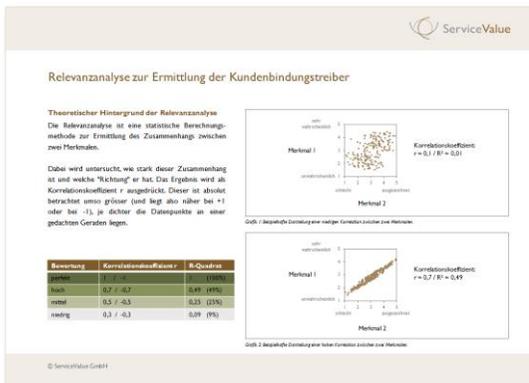
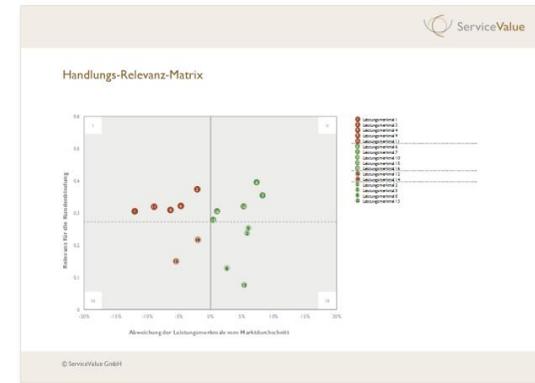
## DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Kundenkreditkartenanbieter (II)

Kundenkommunikation	
sehr gut	ADAC
sehr gut	PAYBACK
sehr gut	IKEA
sehr gut	Lufthansa
gut	Amazon
gut	POCO
gut	TUI
gut	Mercedes-Benz
gut	dm-drogerie markt
	Hilton
	BMW
	Eurowings
	Andasa
	Harley-Davidson

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC
sehr gut	PAYBACK
sehr gut	IKEA
sehr gut	Lufthansa
gut	POCO
gut	Amazon
gut	TUI
gut	dm-drogerie markt
gut	Mercedes-Benz
	BMW
	Hilton
	Eurowings
	Andasa
	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 ...



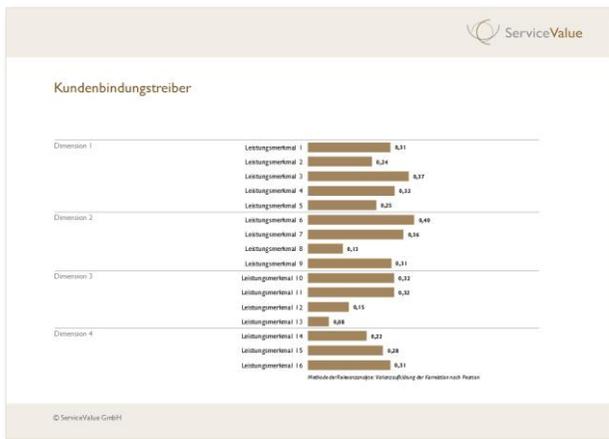
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

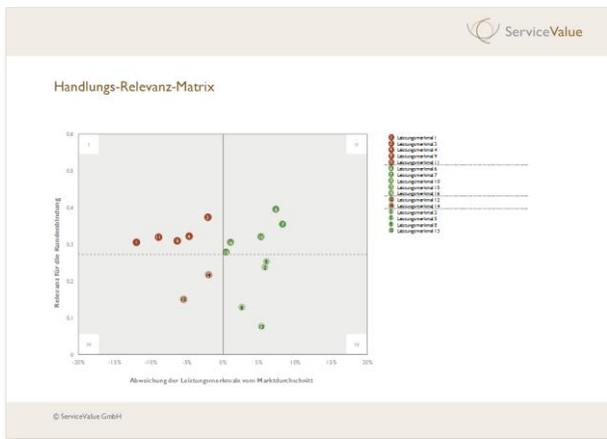


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Kreditkarten 2025“ (Einzelexemplar, 289 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 2025“ (Einzelexemplar, 289 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](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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](http://www.ServiceValue.de)