



DEUTSCHLAND TEST: Kreditkarten 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 43 Kreditkartenanbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März / April 2026
Stichprobe	2.772 Befragte mit 3.106 Kundenurteilen zu 30 Kreditkartenanbietern und 1.105 Befragte mit 1.385 Kundenurteilen zu 13 Kundenkreditkartenanbietern (Bewertung von bis zu drei Kreditkarten, welche die Befragten in den letzten 12 Monaten genutzt haben)
Auswertung	<p>Detailergebnisse für <u>30 Kreditkartenanbieter</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1822direkt • Advanzia Bank • American Express • Bank Norwegian • BBBank • BWV-Bank • comdirect • Commerzbank • Consors Finanz • Consorsbank • Deutsche Bank • Diners Club • DKB - Deutsche Kreditbank • easybank • EthikBank • GLS Bank • Hanseatic Bank • HypoVereinsbank • norisbank • Novum Bank • OLB (Oldenburgische Landesbank) • Postbank • PSD Banken • Santander • Sparda-Banken • Sparkassen • TARGOBANK • TF Bank • Volks- u./o. Raiffeisenbanken • Volkswagen Bank <p>Detailergebnisse für <u>13 Kundenkreditkartenanbieter</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADAC • Amazon • BMW • dm-drogerie markt • Eurowings • Harley Davidson • Hilton Hotels & Resorts • IKEA • Lufthansa • Mercedes-Benz • PAYBACK • POCO Einrichtungsmärkte • TUI
Gesamtumfang	285 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Liste der untersuchten Kreditkarten (I)

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

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

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	TF Bank	sehr gut	American Express
sehr gut	TF Bank	sehr gut	easybank	sehr gut	TF Bank
sehr gut	Advanzia Bank	sehr gut	DKB - Deutsche Kreditbank	sehr gut	Advanzia Bank
sehr gut	easybank	sehr gut	Sparkassen	sehr gut	TARGOBANK
sehr gut	DKB - Deutsche Kreditbank	sehr gut	American Express	sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	HypoVereinsbank	sehr gut	Advanzia Bank	sehr gut	DKB - Deutsche Kreditbank
sehr gut	TARGOBANK	sehr gut	TARGOBANK	sehr gut	Sparkassen
sehr gut	Sparkassen	sehr gut	HypoVereinsbank	sehr gut	Commerzbank
gut	Commerzbank	gut	norisbank	gut	easybank
gut	norisbank	gut	comdirect	gut	Deutsche Bank
gut	comdirect	gut	Commerzbank	gut	comdirect
gut	Postbank	gut	Postbank	gut	norisbank
gut	Santander	gut	Deutsche Bank	gut	Postbank
gut	Volkswagen Bank	gut	Santander	gut	Volkswagen Bank
gut	Deutsche Bank	gut	Sparda-Banken	gut	Santander
gut	Sparda-Banken	gut	Volkswagen Bank	gut	Sparda-Banken
	Hanseatic Bank		Consors Finanz		Hanseatic Bank
	Consorsbank		Hanseatic Bank		PSD Banken
	PSD Banken		Consorsbank		Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Bank Norwegian		Volks- u./o. Raiffeisenbanken		I 822direkt
	Consors Finanz		Bank Norwegian		Consorsbank
	I 822direkt		PSD Banken		Bank Norwegian
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken		I 822direkt		Consors Finanz
	OLB (Oldenburgische Landesbank)		OLB (Oldenburgische Landesbank)		OLB (Oldenburgische Landesbank)
	GLS Bank		GLS Bank		GLS Bank
	BW-Bank		BW-Bank		BW-Bank
	BBBank		BBBank		BBBank
	Novum Bank		Novum Bank		Novum Bank
	Diners Club		Diners Club		Diners Club
	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	TF Bank
sehr gut	Advanzia Bank	sehr gut	easybank
sehr gut	easybank	sehr gut	DKB - Deutsche Kreditbank
sehr gut	Sparkassen	sehr gut	Advanzia Bank
sehr gut	DKB - Deutsche Kreditbank	sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	HypoVereinsbank	gut	TARGOBANK
sehr gut	TARGOBANK	gut	Volkswagen Bank
gut	Postbank	gut	Commerzbank
gut	Commerzbank	gut	comdirect
gut	norisbank	gut	Sparkassen
gut	comdirect	gut	Santander
gut	Santander	gut	norisbank
gut	Volkswagen Bank	gut	Sparda-Banken
gut	Deutsche Bank	gut	Deutsche Bank
gut	Sparda-Banken	gut	Postbank
	Consors Finanz		Hanseatic Bank
	Hanseatic Bank		Bank Norwegian
	Consorsbank		PSD Banken
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken		I 822direkt
	Bank Norwegian		Consorsbank
	OLB (Oldenburgische Landesbank)		GLS Bank
	PSD Banken		OLB (Oldenburgische Landesbank)
	I 822direkt		Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	GLS Bank		BBBank
	BW-Bank		Consors Finanz
	Novum Bank		BW-Bank
	BBBank		Novum Bank
	Diners Club		Diners Club
	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	TUI
gut	Lufthansa
gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	Amazon
gut	dm-drogerie markt
	Mercedes-Benz
	Hilton Hotels & Resorts
	BMW
	Eurowings
	Harley Davidson

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

Kundenservice	
sehr gut	ADAC
sehr gut	IKEA
sehr gut	PAYBACK
sehr gut	TUI
gut	Lufthansa
gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	dm-drogerie markt
gut	Amazon
	Hilton Hotels & Resorts
	Mercedes-Benz
	BMW
	Eurowings
	Harley Davidson

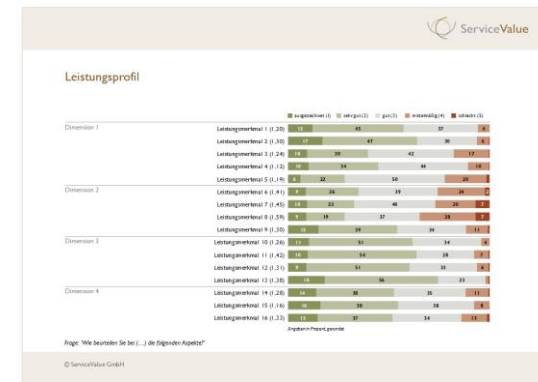
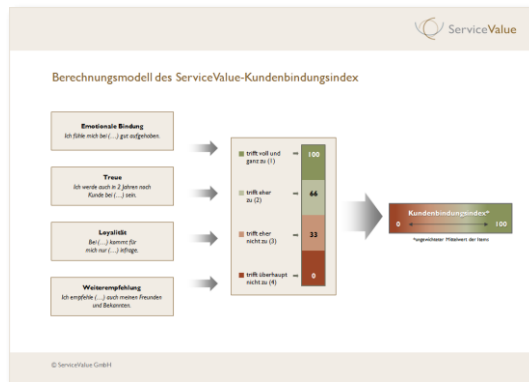
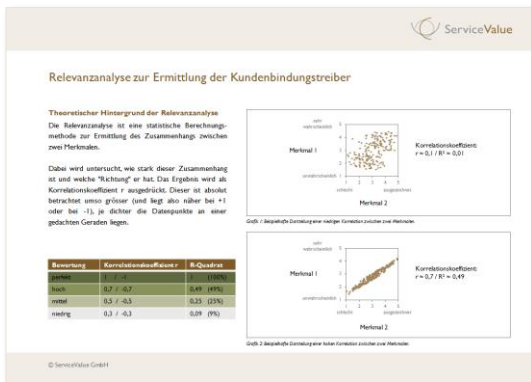
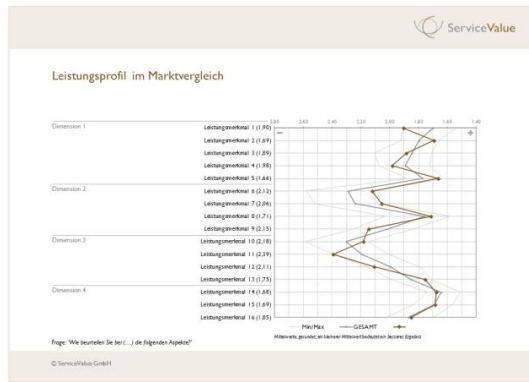
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt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

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Kundenkreditkartenanbieter (II)

Kundenkommunikation		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ADAC	sehr gut	ADAC
sehr gut	IKEA	sehr gut	PAYBACK
sehr gut	PAYBACK	sehr gut	TUI
sehr gut	TUI	sehr gut	IKEA
gut	POCO Einrichtungsmärkte	gut	Lufthansa
gut	Lufthansa	gut	dm-drogerie markt
gut	Amazon	gut	Amazon
	dm-drogerie markt	gut	POCO Einrichtungsmärkte
	Mercedes-Benz		Mercedes-Benz
	Hilton Hotels & Resorts		Hilton Hotels & Resorts
	BMW		BMW
	Eurowings		Eurowings
	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“.

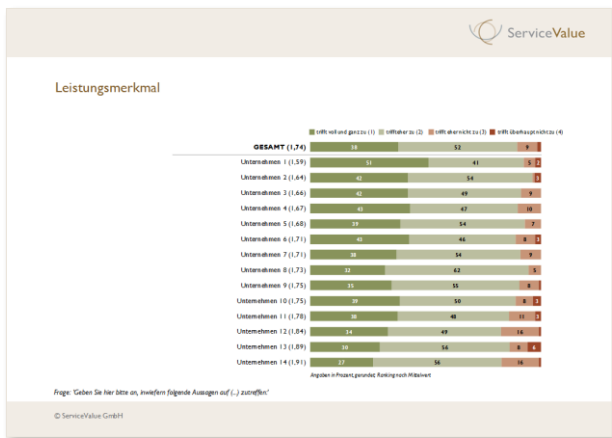
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

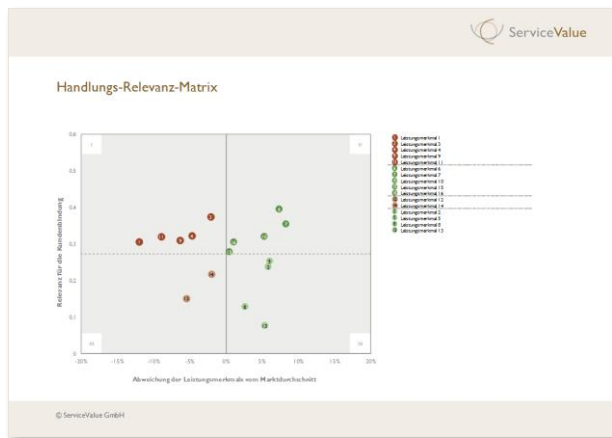


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

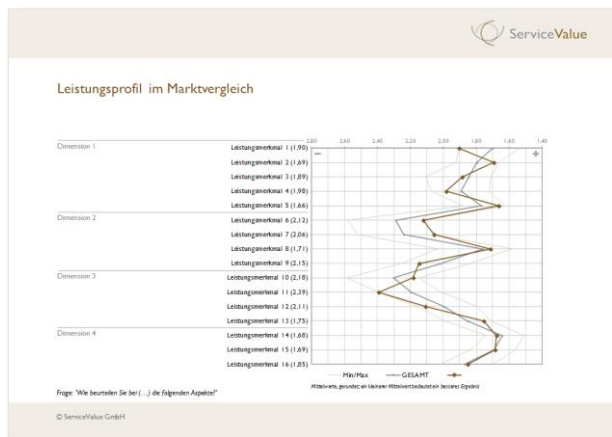


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

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 2026“ (Einzelexemplar, 285 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 2026“ (Einzelexemplar, 285 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