

Die Kreditkarte wird sicherer

Studie stellt Anbietern gutes Zeugnis aus

Von Simon Wüthrich

Zürich. Entwarnung anstatt Schreckensbotschaft: Nur einer von 20 Kreditkartenbesitzern wurde in den vergangenen drei Jahren Opfer einer missbräuchlichen Verwendung des Plastikgelds. Zu diesem Fazit gelangt der Vergleichsdienst Comparis in einer gestern publizierten Studie.

Der Wert relativiert laut Comparis die Meldungen über sogenannte Skimming-Attacken in der Schweiz: Es wurde in der Vergangenheit vermehrt über Vorfälle von gezielter Manipulation von Geldautomaten und Zahlungsterminals zur Abschöpfung von Kartendaten berichtet. Für das Jahr 2011 rapportierte die Kantonspolizei Bern 500 Fälle, 15-mal mehr als noch 2009. Im vergangenen Mai geriet dann der Zürcher Hauptbahnhof in den Fokus: Die Billettautomaten am Zugverkehrsknoten wurden gezielt für das Skimming manipuliert.

Erfolg im Kampf gegen Skimming

In Zeiten steigender Sensibilität für das Skimming-Problem scheint dieses aktuell eher rückläufig zu sein. Der BaZ liegt eine Statistik der SIX Payment Services zu Skimming-Vorfällen mit Maestro-Karten vor. Laut dem Kartenverarbeiter wurden in der Schweiz in der ersten Hälfte 2011 drei bis vier

Zwischenfälle an Bancomaten pro Tag registriert. Heute sind es dagegen nur noch ein bis zwei pro Monat.

Diese Entwicklung ist laut Comparis auf die hohen Sicherheitsvorkehrungen im hiesigen Zahlungsverkehr zurückzuführen. Kunden müssten sowohl beim physischen Einkaufen als auch beim Online-Shopping Zahlungen mit PIN-Code oder Passwort bestätigen. Schweizer Banken versuchen zudem, ihre Kunden mit Merkblättern auf das Problem des Kreditkartenmissbrauchs aufmerksam zu machen. Auch die Polizei hat mit «Stop Skimming» bereits eine Präventionskampagne lanciert. Kommt es in der Schweiz trotzdem zum Missbrauch, attestiert Comparis den Kreditkartenanbietern Entgegenkommen gegenüber betrogenen Kunden: In fast 70 Prozent der Fälle konnte die missbräuchliche Transaktion gestoppt oder der entstandene finanzielle Verlust erstattet werden. Die Kulanz der Anbieter ist aber gemäss dem Vergleichsdienst nicht frei von Eigeninteressen: Geht das Vertrauen der Kunden in die Kreditkarte als Zahlungsmittel verloren, drohe die Abkehr vom Plastikgeld.

Aufmerksamkeit zahlt sich aus

Daher bleibt Wachsamkeit das Credo in der Branche: Mehr als die Hälfte

der untersuchten Missbrauchsfälle wurde von involvierten Instituten entdeckt. Trotzdem lohnt sich laut Comparis für Kreditkartenbesitzer der gründliche Blick auf die Abrechnung Ende des Monats: Jede vierte Missbrauchsmeldung entfiel auf aufmerksame Kunden, so die Studie. Für deren Ergebnisse befragte die Gesellschaft für Konsumforschung zwischen Mai und Juni 1231 Kreditkarteninhaber ab 15 Jahren.

Auch im Bereich allgemeine Kundenzufriedenheit punkten die Schweizer Kreditkartenanbieter: In der Schulnotenskala von Comparis erhielten alle Institute eine Note von 5,0 oder besser. Als Bewertungskriterien stützte sich der Vergleichsdienst unter anderem auf die Verständlichkeit der Abrechnungen sowie auf die Fähigkeit zur Problemlösung bei Verlust oder Missbrauch. Als Muster-schüler stechen die Berner Kantonalbank, Bonus Card, Postfinance und Raiffeisen mit der Note 5,3 hervor.

Dass Kreditkarten sicher sind, davon sind offenbar immer mehr Schweizer überzeugt: Gemäss Comparis stieg der Anteil der Kreditkartenbesitzer in den vergangenen drei Jahren deutlich und liegt mittlerweile bei 70 Prozent. 2010 bezahlte lediglich etwas mehr als die Hälfte der Schweizer Bevölkerung mit Plastikgeld.