

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Online-Lotto-Anbieter 2017

Gute Noten für „Online-Annahmestellen“ – Aufklärung über Risiken ausbaufähig – Lotto.de ist beliebtestes Lotto-Portal

Hamburg, 25.01.2017 – Die Wahrscheinlichkeit, einen Lotto-Volltreffer zu landen, ist verschwindend gering. Das Glücksspiel mit den sechs Kreuzchen erfreut sich dennoch ungebrochener Beliebtheit und ist seit einigen Jahren auch hierzulande wieder legal übers Internet möglich. Nutzer dieser „Online-Annahmestellen“ wissen dies zu schätzen: Die Portale erzielen fast durchweg gute Kundenurteile. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 25.01.2017, 18:35 Uhr*).

Gute Noten für Online-Lotto-Portale

Die Zufriedenheit mit den Online-Lotto-Anbietern ist hoch. Ob Spielangebot, Kundenservice, Internetauftritt oder Transparenz – gravierende Schwächen zeigt aus Verbrauchersicht keines der Portale. Am Ende sichern sich acht Portale das Kundenurteil „gut“, ein Unternehmen wurde insgesamt sogar mit „sehr gut“ bewertet.

Kaum Kundenärgernisse

Ganz gleich, ob der Lottoschein in der Annahmestelle oder übers Internet abgegeben wird – die Chance auf den Hauptgewinn (6 Richtige plus Zusatzzahl) beträgt eins zu rund 140 Millionen. Die Spieler tragen dies augenscheinlich mit Fassung: Nur selten berichten Kunden über ein erlebtes Ärgernis mit ihrem bevorzugten Online-Lotto-Portal. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ausbleibendes Spielglück wird fairerweise nicht den Lotto-Portalen angekreidet. Die wenigen Spieler mit einem Frusterlebnis monieren beispielsweise eine mangelnde Bedienungsfreundlichkeit der Website.“

Aufklärung über Risiken noch verbesserungsfähig

Lotto ist hierzulande ein Glücksspiel mit strengen gesetzlichen Vorgaben. Glücksspiel- und Wertsucht zu verhindern, ist dabei eines der Ziele des Glücksspielstaatsvertrages. Die Kundenbefragung zeigt: Die Lottospieler, die online ihre Kreuzchen machen, stellen das Informationsangebot hinsichtlich Spielrisiken und Suchtprävention zwar zufrieden – allerdings weniger als andere Bereiche. Immerhin mehr als jeder fünfte Befragte gibt keine positive Bewertung zum Aspekt Aufklärung ab.

Die beliebtesten Lotto-Portale

Sieger und damit beliebtester Online-Lotto-Anbieter ist Lotto.de, das offizielle Angebot des Deutschen Lotto- und Totoblocks. Das Portal erzielt die höchste Kundenzufriedenheit und sichert sich als einziges das Qualitätsurteil „sehr gut“. Hinsichtlich des Spielangebots und des Kundenservices profiliert sich der Anbieter am meisten: 98 Prozent beziehungsweise gut 97 Prozent der Kunden vergeben hier positive Bewertungen. Mehr als die Konkurrenz überzeugte Lotto.de auch in puncto Transparenz. Zu Platz eins im Gesamtergebnis trägt darüber hinaus der verschwindend geringe Anteil an Kunden mit einem erlebten Ärgernis sowie die im Vergleich höchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung bei.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang nimmt Lotto24.de mit einem guten Gesamturteil ein. Der Internetauftritt schneidet im Unternehmensvergleich am besten ab – 35 Prozent der befragten Kunden wählen hier sogar die bestmögliche Bewertungsoption. Auch hinsichtlich der Aufklärung etwa über Spielrisiken ist Lotto24.de im Anbietervergleich führend. Ausgesprochen zufrieden zeigen sich die Nutzer zudem mit Spielangebot und dem Kundenservice. Auch die Ärgernisquote fällt mit nur zwei Prozent der Kunden niedrig aus.

Den dritten Rang belegt Lotterie.de mit dem Qualitätsurteil „gut“. 99 Prozent der Befragten zeigen sich hier mit dem Spielangebot zufrieden; die Bewertungen des Internetauftritts sind in fast 80 Prozent der Fälle positiv. Im Anbietervergleich am drittbesten schneidet Lotterie.de sowohl in puncto Transparenz als auch im Bereich Aufklärung ab. Darüber hinaus ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden relativ hoch ausgeprägt.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 988 Bewertungen von Lottospielern ein, die in den letzten zwölf Monaten mindestens einmal ihren Lottoschein online abgegeben haben. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Spielangebot, Kundenservice, Internetauftritt, Transparenz und Aufklärung. In die Gesamtwertung flossen zudem die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse ein. In der Einzelauswertung wurden alle Online-Lotto-Portale berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 100 Nutzer geäußert hatten. Dies traf auf neun von insgesamt 12 bewerteten Anbietern zu.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.