

## PRESSEMITTEILUNG

### **Kundenbefragung: Cashback-Portale 2018**

#### **Kundenurteil insgesamt positiv, gedämpfte Freude über Höhe der Erstattungen – Beliebtestes Portal ist Shoop**

**Hamburg, 14.11.2018** – Anmelden und nach dem Online-Einkauf etwas Geld zurückerhalten – immer mehr Schnäppchenjäger nutzen sogenannte Cashback-Portale im Internet. Eine aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zeigt: Die Nutzer sind mit den Cashback-Portalen insgesamt zufrieden (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 14.11.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Sieben Anbieter mit Kundenurteil „gut“**

Ob Bekleidung, Reisen oder Elektronik: Wer bei einem der Anbieter registriert ist, klickt sich von dort zum gewünschten Online-Shop. Für jeden Einkauf gibt es etwas Geld zurück. Das Modell dahinter: Die Portale erhalten für die Vermittlung eines Einkaufs eine Provision von den Online-Händlern; davon geben sie einen Teil an die Kunden weiter. Das kommt gut an: Im Kundenurteil schneiden sieben Portale mit „gut“ ab, drei weitere mit „befriedigend“.

Hunderte an Online-Shops sind bei den Cashback-Portalen dabei – die meisten Kunden bewerten die Auswahl an kooperierenden Shops entsprechend positiv. Ein weiterer Pluspunkt aus Nutzersicht ist die Abwicklung der Auszahlung: Rund 77 Prozent der Befragten zeigen sich zufrieden mit der Praxis der Rückvergütung, etwa mit der Dauer oder auch mit dem zur Auszahlung erforderlichen Mindestguthaben.

#### **Überzeugender Service, kaum Ärger**

Um die Gunst der Kunden wetteifern inzwischen eine ganze Reihe an Cashback-Portalen. Umso wichtiger wird die Serviceorientierung der Anbieter, zum Beispiel mit einer bedienungsfreundlichen Website, Kontaktmöglichkeiten und kompetenter Hilfestellung. Aus Kundensicht schneidet der Service insgesamt positiv ab. Der Großteil der Befragten ist zudem der Ansicht, das eigene Portal sei intuitiv und einfach zu nutzen. Ein beachtliches Ergebnis auch: Nicht einmal acht Prozent der Kunden berichtet über negative Erfahrungen mit dem bewerteten Portal.

#### **Vorteile überschaubar**

Das Kundenurteil fällt im Hinblick auf den effektiven Nutzen der Cashback-Portale allerdings verhalten aus: Im Ergebnis äußert sich fast jeder dritte Befragte zur Höhe der Gelderstattungen nicht positiv. „Tatsächlich liegt die Ersparnis bei den meisten Nutzern über das Jahr gesehen unter 40 Euro. Dass sich die Nutzung des Cashback-Portals für sie letztlich auch lohnt, sagt nur gut jeder zweite Befragungsteilnehmer“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die beliebtesten Cashback-Portale**

Shoop belegt mit einem guten Gesamturteil den ersten Rang und ist damit das beliebteste Cashback-Portal. Die Nutzer äußern sich besonders zufrieden zu den Auszahlungsmodalitäten – zufriedener als bei allen Mitbewerbern. Auch

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:  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

den Service bewertet ein hoher Anteil der Kunden positiv. Eine stark ausgeprägte Bereitschaft zur Weiterempfehlung trägt ebenfalls zu dem guten Ergebnis bei.

Auf dem zweiten Rang folgt Getmore, ebenfalls mit einem guten Gesamturteil. Der Anbieter überzeugt seine Kunden besonders mit der Cashback-Höhe sowie mit der Auswahl an Partnershops. Der Anteil an Befragten, die sich über das Portal schon einmal geärgert haben, fällt zudem am geringsten aus.

Den dritten Platz belegt Cashbackdeals.de (Qualitätsurteil: „gut“). Sowohl in puncto Service als auch bei den Auszahlungsmodalitäten und dem Partnership-Portfolio schneidet der Anbieter im Kundenurteil positiv ab. Die Weiterempfehlungsbereitschaft der Nutzer ist sogar am höchsten.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.207 Bewertungen von Personen ein, die in den letzten sechs Monaten regelmäßig ein Cashback-Portal genutzt hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Nutzer zu den Aspekten Service, Cashback-Höhe, Auszahlungsmodalitäten und Partnership-Portfolio. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Nutzer geäußert hatten. Dies traf auf zehn Unternehmen 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](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://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](mailto: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.