

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Online-Lotto-Anbieter 2019

Positive Resonanz auf Online-Angebote – Aufklärung über Risiken teils lückenhaft – Lotto24 beliebtestes Lotto-Portal

Hamburg, 30.01.2019 – Sechs Kreuzchen zum Glück – darauf hoffen hierzulande jede Woche Millionen Lottospieler. Der Weg zur Annahmestelle ist dafür längst nicht mehr nötig: Online können Kunden nicht nur über das offizielle Portal Lotto.de ihren Tippschein abgeben; zahlreiche Vermittler mit deutscher Lizenz mischen ebenso mit wie so genannte Zweitlotterien mit Sitz im EU-Ausland. Dass diese bequeme Art des Lottospielens bei den Nutzern gut ankommt, zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 30.01.2019, 18:35 Uhr*).

Hohe Kundenzufriedenheit

Fast zwei Drittel der befragten Lottospieler haben noch nie mehr als 20 Euro gewonnen. Der Ärger über den ausbleibenden Großgewinn richtet sich aber nicht gegen die Online-Lotto-Anbieter – im Gegenteil: Die Zufriedenheit der Kunden ist insgesamt hoch. Von neun Unternehmen in der Einzelauswertung erzielen acht das Gesamturteil „gut“, ein Lotto-Portal schneidet aus Kundensicht sogar mit „sehr gut“ ab.

Spielangebot wird positiv bewertet

Das Spielangebot, also der Umfang der angebotenen Lotterien, erhält besonders viel Zustimmung seitens der Befragten. Die im EU-Ausland ansässigen Zweitlotterien bieten ein sehr umfangreiches Spiel-Portfolio, aber auch die Kunden der in Deutschland lizenzierten Anbieter zeigen sich mit dem hiesigen Lottoangebot zufrieden. Auch den Service und die Internetauftritte der Portale sehen die Lottospieler überwiegend positiv.

Aus Sicht vieler Kunden könnte zum Thema Spielrisiken aber noch mehr getan werden. Fast jeder fünfte Nutzer gab keine positive Bewertung hinsichtlich der Aufklärung durch den Online-Lotto-Anbieter ab. „Auch wenn Lottospielen harmlos erscheint – es ist ein Glücksspiel. Die Aufklärung über Risiken und Spielsuchtprävention, etwa mit Selbsttests oder hilfreichen Links, sollte bei einigen Anbietern deshalb noch offensiver betrieben werden“, Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die beliebtesten Lotto-Portale

Sieger und damit beliebtester Anbieter ist Lotto24 (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Befragten zeigen sich im Unternehmensvergleich unter anderem mit der Aufklärung sowie der Transparenz am zufriedensten: Jeweils rund 90 Prozent der Kunden bewerten diese Aspekte positiv. Jeder dritte Lotto24-Nutzer zeigt sich zudem mit dem Internetauftritt sehr zufrieden – der Höchstwert aller Anbieter. Auch das Spielangebot und der Kundenservice werden in überwiegender Maße positiv wahrgenommen. Darüber hinaus berichtet kein Befragungsteilnehmer von einem Ärgernis, das er bei Lotto24 erlebt hat.

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,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf Rang zwei positioniert sich Lotto.de mit dem Gesamturteil „gut“. Kein Anbieter hat mehr zufriedene Nutzer bezüglich des Kundenservices als die Plattform des Deutschen Lotto- und Totoblocks: Der Anteil der Befragten, die die bestmögliche Bewertung abgeben, liegt bei über 40 Prozent. In puncto Transparenz erzielt Lotto.de das zweitbeste Ergebnis. Von den Kunden berichtet zudem keiner von einem Ärgernis und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung fällt vergleichsweise hoch aus.

Tipp24.com belegt Rang drei (Qualitätsurteil „gut“). Mit dem Spielangebot zeigen sich 90 Prozent der Befragten zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Die im Vergleich zweitbesten Kundenurteile bekommt Tipp24.com für den Kundenservice sowie den Internetauftritt. Die Weiterempfehlungsbereitschaft der befragten Nutzer ist stärker ausgeprägt als bei allen anderen Anbietern.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 908 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 100 Nutzer geäußert hatten. Dies traf auf neun von insgesamt 14 bewerteten Anbietern zu.

Veröffentlichung 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.