

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Cashback-Portale 2020

Sparen mit dem Geld-zurück-Klick – Gute Noten für Cashback-Portale – Shoop auf Platz eins

Hamburg, 18.11.2020 – Im Internet shoppen und Geld zurückbekommen? Das hört sich nicht nur gut an, sondern klappt tatsächlich. Möglich machen es Cashback-Portale. Registrierte Nutzer können sich über das Portal zum gewünschten Online-Shop klicken und bekommen für den getätigten Einkauf Cashback, also eine (kleine) Geldrückvergütung. Dieses Modell sorgt für Zufriedenheit, wie eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zeigt (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 18.11.2020, 18:35 Uhr*).

Geld-zurück-Dienste kommen gut an

Die Cashback-Portale erzielen in allen Bewertungsbereichen eine hohe Zufriedenheit und werden mit überwiegend guten Kundenurteilen belohnt. Lediglich drei der 13 Portale kommen über das Gesamturteil „befriedigend“ nicht hinaus.

Insgesamt stellt die Cashback-Höhe die Nutzer zufrieden. Dennoch bewertet immerhin fast jeder dritte Befragungsteilnehmer die Rückzahlung nicht positiv. Fakt ist: Über ein Viertel der Kunden haben sich in den letzten zwölf Monaten über Auszahlungen von 50 Euro oder mehr freuen können. Das Nutzer-Verhalten beim Online-Shopping hat hier maßgeblichen Einfluss, denn das Cashback hängt in der Regel vom Nettowert der eigenen Einkäufe ab.

Cashback nicht in jedem Online-Shop

Erfreulich hoch ist auch die Zufriedenheit mit der Auszahlung des Guthabens: Rund 74 Prozent der Befragten äußern sich positiv zur Dauer und den Optionen der Auszahlung. Mit dem Service der Portale sind zudem gut 72 Prozent der Nutzer zufrieden. Etwas kritischer wird die Anzahl und Relevanz der Partner gesehen, bei denen ein Cashback zu erzielen ist. Gut 30 Prozent der Befragten zeigen sich mit dem Partnershop-Portfolio nicht zufrieden. Ein möglicher Grund: Der E-Commerce-Riese Amazon kooperiert nur selten mit Cashback-Portalen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Der Aufwand, den Online-Einkauf über ein Cashback-Portal zu starten, hält sich in Grenzen. Es kann sich lohnen, wenn man das Öfteren im Internet einkauft oder zum Beispiel online eine Reise bucht.“ Hamers Tipp für echte Sparfüchse: „Am meisten lässt sich sparen, wenn man Preissuchmaschinen und Cashback-Portale nutzt. So bekommt man das Wunschprodukt zum besten Preis und zusätzlich noch Geld zurück.“

Die beliebtesten Cashback-Portale

Shoop erreicht die höchste Kundenzufriedenheit aller Cashback-Portale und erzielt das Qualitätsurteil „gut“. Der Anbieter belegt in sämtlichen Bewertungsbereichen Platz eins. Mit dem Bereich Auszahlung zeigt sich ein sehr hoher Anteil – über 88 Prozent der befragten Kunden – zufrieden; den Service bewerten rund 87 Prozent positiv. Auch die Cashback-Höhe und das

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

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

Partnershop-Portfolio sorgen für die im Vergleich höchste Zufriedenheit. Zudem äußern die Shoop-Nutzer die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft.

Platz zwei belegt Aklamio, ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“. Das Portal nimmt auch beim wichtigen Aspekt der Auszahlung den zweiten Rang ein: Hiermit zeigen sich gut 79 Prozent der Nutzer zufrieden. In den weiteren Bewertungsbereichen erzielt das Portal ebenfalls gute Ergebnisse. Die Weiterempfehlungsbereitschaft fällt am zweithöchsten aus.

Auf Rang drei positioniert sich Cashback World (Kundenurteil: „gut“). Hinsichtlich der Auszahlung, des Service sowie des Partnershop-Portfolios erzielt das Portal im Vergleich jeweils eine Top-3-Platzierung. Positiv zudem: Nur sehr wenige der Nutzer berichten über ein Ärgernis.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.414 Bewertungen von Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten ein Cashback-Portal genutzt haben. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Kunden zu den Aspekten Auszahlung, Cashback-Höhe, Service und Partnershop-Portfolio. Zudem flossen Kundenärgernisse und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung in das Gesamtergebnis ein. In der Einzelauswertung wurden alle Anbieter berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 13 von 18 bewerteten Portalen zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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
www.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. Über 2.000 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.