

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Cashback-Portale 2022

Hohe Zufriedenheit mit den „Geld-zurück-Diensten“ – Zwölf Anbieter schneiden mit „gut“ ab – Shoop auf Platz eins

Hamburg, 11.05.2022 – Ein kleiner Umweg, der sich in barer Münze auszahlt: Wer seinen Online-Einkauf auf einem Cashback-Portal startet, zum gewünschten Online-Shop oder -Anbieter klickt und dort einkauft, kann sich eine Rückvergütung sichern. Das hört sich spannend an und sorgt häufig auch für Zufriedenheit, wie die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zeigt (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 11.05.2022, 18:35 Uhr*).

Cashback-Höhe nicht immer überzeugend

Die „Geld-zurück-Dienste“ erzielen bei den Nutzerinnen und Nutzern in allen Bewertungsbereichen hohe Zufriedenheitswerte und werden mit überwiegend guten Kundenurteilen belohnt. Lediglich zwei der 14 Portale kommen über das Gesamturteil „befriedigend“ nicht hinaus.

Insgesamt stellt die Cashback-Höhe die Nutzerinnen und Nutzer zufrieden. Dennoch bewerten auch fast ein Drittel der Befragten den erzielten Erlös nicht positiv. Eine zu hohe Erwartungshaltung kann für Enttäuschung sorgen. Zwar berichten nur rund sieben Prozent von einem erlebten Ärgernis – aber eine unattraktive Cashback-Höhe sorgt hier am häufigsten für Unmut.

Mehr als jeder Zehnte mit über 100 Euro Cashback

Im Endeffekt entscheiden die Verbraucherinnen und Verbraucher auch selbst, ob das Cashback-Portal eine ordentliche Summe auszahlt. Der Grund: Das Cashback hängt entscheidend auch von den eigenen Einkäufen ab – zurück gibt es zumeist einen geringen prozentualen Anteil vom Nettoeinkaufsbetrag. Bei den Befragungsteilnehmern variieren die Erlöse enorm: Mehr als jeder Dritte konnte sich binnen eines Jahres zwischen 10 und 30 Euro sichern; immerhin rund 11 Prozent haben sich im gleichen Zeitraum aber über einen Cashback-Betrag von 100 Euro oder mehr freuen können.

Hoch ist auch die Zufriedenheit mit der Auszahlung des Guthabens: 77 Prozent der Befragten äußern sich positiv zur Dauer und den Optionen der Auszahlung. Auch der Service der Portale stellt mehrheitlich – gut 74 Prozent der Nutzer – zufrieden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Die hohe Kundenzufriedenheit zeigt, dass das Cashback-Prinzip zumeist gut funktioniert. Vor allem bei größeren Anschaffungen, Reisebuchungen oder Vertragsabschlüssen übers Internet kann sich der kleine Umweg über ein Cashback-Portal lohnen.“

Die beliebtesten Cashback-Portale

Shoop erreicht mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit aller Cashback-Portale. Der Anbieter überzeugt insbesondere in puncto Auszahlung: Rund 86 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer wählen hierfür eine positive Antwortoption. Das Portal ist aus Nutzersicht zudem führend, was die

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

Anzahl und Relevanz der Partnershops angeht, bei denen über Shoop ein Cashback möglich ist. Darüber hinaus ist die Weiterempfehlungsbereitschaft bei keinem Portal so stark ausgeprägt wie unter den befragten Shoop-Nutzern.

Den zweiten Rang belegt Cashbackdeals.de, ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“. Positiv beurteilen die Befragten vor allem den Service, über den sich rund 83 Prozent der Befragten positiv äußern. Auch mit dem Aspekt Auszahlung ist die überwiegende Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer zufrieden. Zudem berichten hier nur sehr wenige Befragungsteilnehmer über ein erlebtes Ärgernis.

Getmore (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt den dritten Rang ein. Hinsichtlich der Cashback-Höhe schneidet das Portal im Anbietervergleich am besten ab. In Bezug auf den Service erreicht das Unternehmen zudem einen guten vierten Rang. Eine hohe Bereitschaft zur Weitempfung rundet das positive Ergebnis ab.

Weitere Cashback-Portale mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Aklamio, Andasa, Cashsparen, Ideal-shoppen, iGraal, Link-o-mat, Myworld.com, Qassa, Questler.de, Tamola und Topcashback.

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 1.474 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten ein Cashback-Portal genutzt hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Auszahlung, Cashback-Höhe, Service und Partnership-Portfolio. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Cashback-Portale berücksichtigt, zu denen sich mindestens 100 Nutzer geäußert hatten, was auf 14 Anbieter zutraf.

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 Testerinnen und 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.