

PRESSEMITTEILUNG:

Online-Lottoanbieter auf dem Prüfstand

Test von 20 staatlichen und privaten Online-Lottoanbietern zeigt erhebliche Leistungsunterschiede

Hamburg, 2. September 2013 – Die auf Servicequalität spezialisierte Service Initiative Deutschland hat in einer breit angelegten Studie 20 Online-Lottoanbieter getestet. Unterschiede sind vor allem bei Service- und Zusatzleistungen festzustellen. Nur die staatliche Toto-Lotto aus Baden-Württemberg und der überregionale private Anbieter Lottoland erhalten ein „sehr gut“.

Die Service Initiative Deutschland hat 20 Online-Lottoanbieter von über 220 verdeckten Testkunden auf Herz und Nieren prüfen lassen. Geschulte Tester haben sich dafür bei den Anbietern angemeldet, einen Tipp abgegeben, Serviceanfragen gestartet, das Produktportfolio beurteilt und die Interaktion mit dem Lottoanbieter nach dem Spielverlauf bewertet. Daneben wurde eine repräsentative Umfrage unter über 1.000 Lottospielern durchgeführt. Über 100 Kriterien sind so in die Bewertung der Lottoanbieter eingeflossen. Das Ergebnis der Studie ist ein detailliertes Bild von Verbraucheranforderungen und Servicesituation im Online-Lottomarkt mit einer eindeutigen Rangfolge der Anbieter.

| Rangfolge | Gesamtbewertung |
|----------------------------------|------------------------|
| 1. Lotto Baden-Württemberg | sehr gut |
| 2. Lottoland | sehr gut |
| 3. Lotto Hessen | gut |
| 4. Lotto24 | gut |
| 5. Tipp24 | gut |
| 6. Lotto Sachsen | gut |
| 7. Lotto Nordrhein-Westfalen | gut |
| 8. Lotto Thüringen | gut |
| 9. Lotto Brandenburg | gut |
| 10. Jaxx | gut |
| 11. Lotto Mecklenburg-Vorpommern | gut |
| 12. Lotto Saarland | gut |
| 13. Lotto Bayern | gut |
| 14. Lotto Rheinland-Pfalz | gut |
| 15. Lotto Schleswig-Holstein | befriedigend |
| 16. Lotto Niedersachsen | befriedigend |
| 17. Lotto Sachsen-Anhalt | befriedigend |
| 18. Lotto Berlin | befriedigend |
| 19. Lotto Hamburg | befriedigend |
| 20. Lotto Bremen | befriedigend |

Das unterschiedliche Abschneiden der Online-Lottoanbieter in der Gesamtbewertung ergibt sich aus einer Vielzahl von Faktoren. Hervorzuheben sind bei den Testsiegern Toto-Lotto Baden-Württemberg und Lottoland insbesondere Zusatzangebote, die das Spielerlebnis steigern, angemessene Preise sowie ein hohes Maß an Kundenorientierung bei Service und Kommunikation.

Die über 350-seitige Studie kann bei der Service Initiative Deutschland bezogen werden. Sie enthält die Ergebnisse von über 220 Bewertungen durch geschulte Testkunden sowie eine repräsentative Marktstudie basierend auf Kundenurteilen von über 1.000 befragten Lottospielern:

www.serviceinitiative-deutschland.de

Über die Service Initiative Deutschland

Die Service Initiative Deutschland ist der Branchenreport zur Bewertung von Servicequalität in Deutschland. Die Berichte werden von den Servicequalitäts- und Kundenzufriedenheitsexperten von Dr. Grieger & Cie. Marktforschung konzipiert, durchgeführt und analysiert. Die Ergebnisse der Servicestudien basieren auf Kundenurteilen aus repräsentativen Umfragen mit jeweils mehr als 1.000 Teilnehmern sowie 200-250 Testkundenbesuchen. Mehr: www.serviceinitiative-deutschland.de

Pressekontakt:

Nicole Niemann

Service Initiative Deutschland

Winterhuder Weg 144

22085 Hamburg

Tel 0 40/22 81 31 94-0

presse[at]serviceinitiative-deutschland.de

www.serviceinitiative-deutschland.de