

ONLINE-LOTTO IN DEUTSCHLAND

Studie zur Abbildung der Kundenzufriedenheit und Servicequalität im deutschen Markt für Online-Lotto

220 Mystery Checks, 1.032 repräsentativ befragte Lottospieler, 20 getestete Anbieter

Hamburg, im September 2013



Unsere umfangreiche Studie zum Thema Online-Lotto enthält über 350 Schaubilder.

INHALTSANGABE DER STUDIE ONLINE-LOTTO IN DEUTSCHLAND

I.	Online-Lotto aus Kundenperspektive	7
	Angaben über das Lottospielen	
	Bekanntheit von Lottoangeboten	
	Angaben über das Online-Lottospielen	
	Bewertung des deutschen Lottoangebotes	
	Angaben über Lottoanbieter	
	Soziodemografische Daten	
	deutscher Lottospieler	
II.	Mystery Shopping bei 20 Anbietern	91
	Website/Produktportfolio	
	Registrierung	
	Spielerkonto	
	Tipp-Schein 6 aus 49	
	Service und Kommunikation	
	Bewertung nach Spielteilnahme	
III.	Bewertung der Anbieter für Online-Lotto	236
IV.	Über uns	355

Studienhintergrund

- **Relevanz:**
Seit Anfang 2012 darf in Deutschland wieder online Lotto gespielt werden. Neben 16 Landeslottogesellschaften sind auch private Anbieter auf dem deutschen Markt aktiv. Grundsätzlich wird von allen Anbietern die gleiche Dienstleistung angeboten. Es ist zu hinterfragen, ob Unterschiede zwischen den staatlichen und privaten Anbietern und jeweils untereinander bestehen und wo diese gegebenenfalls zu finden sind. Ferner ist zu ergründen, wie die Bedürfnisse der Konsumenten sind und wie diesen von den Anbietern begegnet wird.
- **Fragestellungen:**
Welche Anforderungen haben Verbraucher an ein Angebot für Online-Lotto? Wie wichtig sind Online-Lotto-Spielern die von Anbietern angebotenen unterschiedlichen Leistungsmerkmale? Welche Services und andere Merkmale fördern das Vertrauen? Was sind Erfolgsfaktoren für Anbieter von Online-Lotto? Wie lassen sich Online-Lottoanbieter hinsichtlich ihrer Leistung einordnen?
- **Zielsetzung und Vorgehen:**
Mit der Studie soll der Markt für Online-Lotto aus Konsumentenperspektive aufgebrochen werden. Dabei sollen einerseits subjektive Meinungen von Online-Lotto-Spielern erhoben werden. Dafür wurde eine breit angelegte Befragung unter 1.000 Lotto-Spielern durchgeführt. Andererseits soll die objektive Leistungsqualität im Markt erhoben werden. Dafür wurden 223 geschulte Testkunden eingesetzt, die bei 20 Online-Anbietern Mystery Checks durchführten. Im Rahmen der Analyse werden die subjektiven Urteile und objektiven Beobachtungen zusammengeführt, so dass sich ein ganzheitliches Bild der gebotenen Dienstleistungsqualität des Marktes für Online-Lotto ergibt.

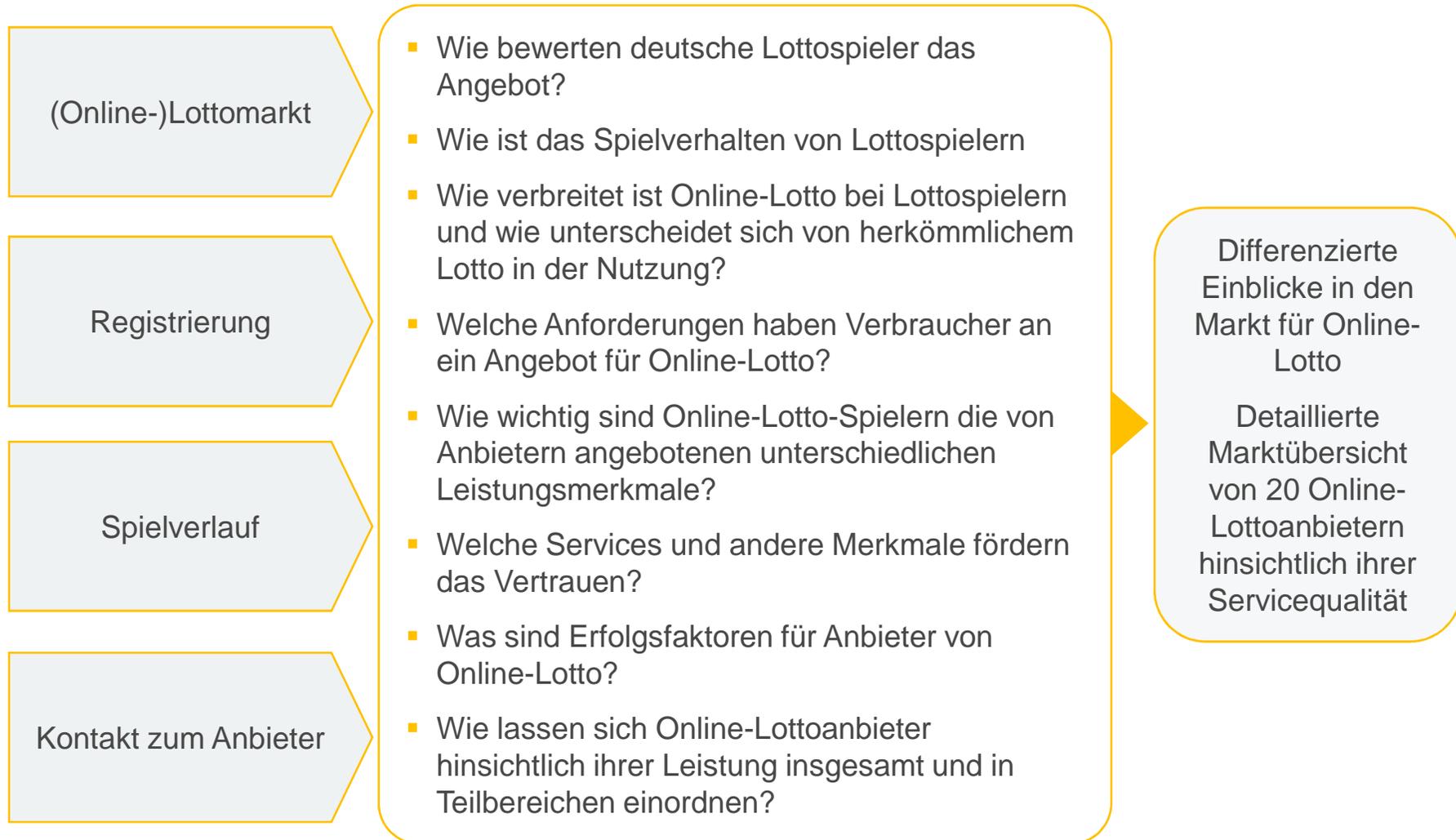
In der Studie wurden 1.032 Personen zu unterschiedlichen Aspekten rund um das Thema „Lotto“ befragt und 223 Mystery Checks durchgeführt.

ERHEBUNGSDATEN

Untersuchungsgegenstand	„Online-Lotto“ aus subjektiver und objektiver Perspektive
Befragungszeitraum/ Feldzeit	Onlinebefragung: 29.07.2013 bis 04.08.2013 Mystery Shopping: 06.07.2013 bis 20.07.2013
Stichprobengröße	Onlinebefragung: n=1.032 Lottospieler Mystery Shopping: n=223 Testkunden, die sich bei einem Anbieter angemeldet haben und den Spielverlauf sowie weitere Aspekte bewertet haben.
Methode	Onlinebefragung: Repräsentative Umfrage über das aktiv und passiv rekrutierte Online Access Panel www.befragmich.de Mystery Shopping: Einsatz geschulter Tester, die einen typischen Prozess als Kunde durchlaufen und bewertet haben

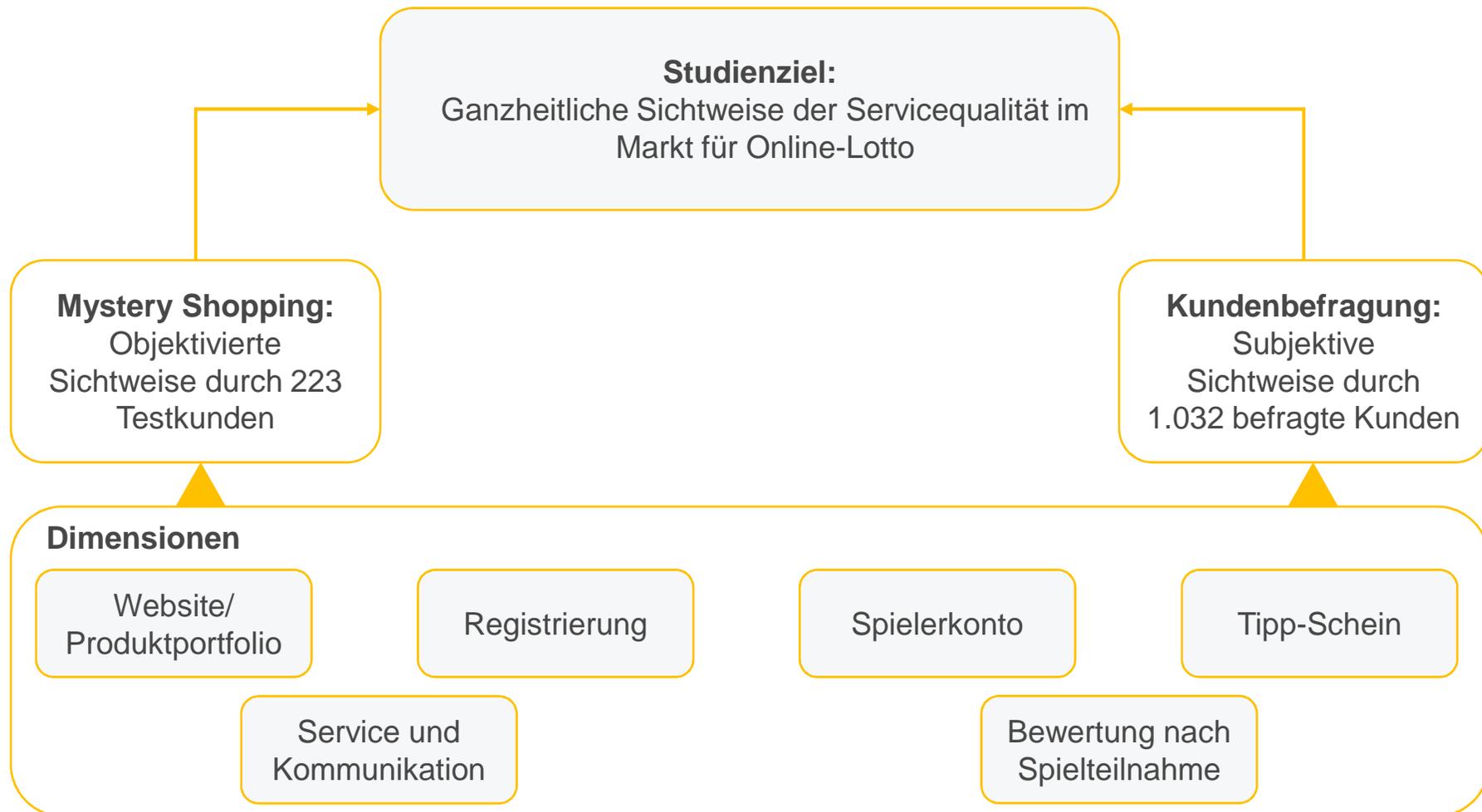
In der Studie wurde unterschiedlichen Fragestellungen nachgegangen.

KERNFRAGEN



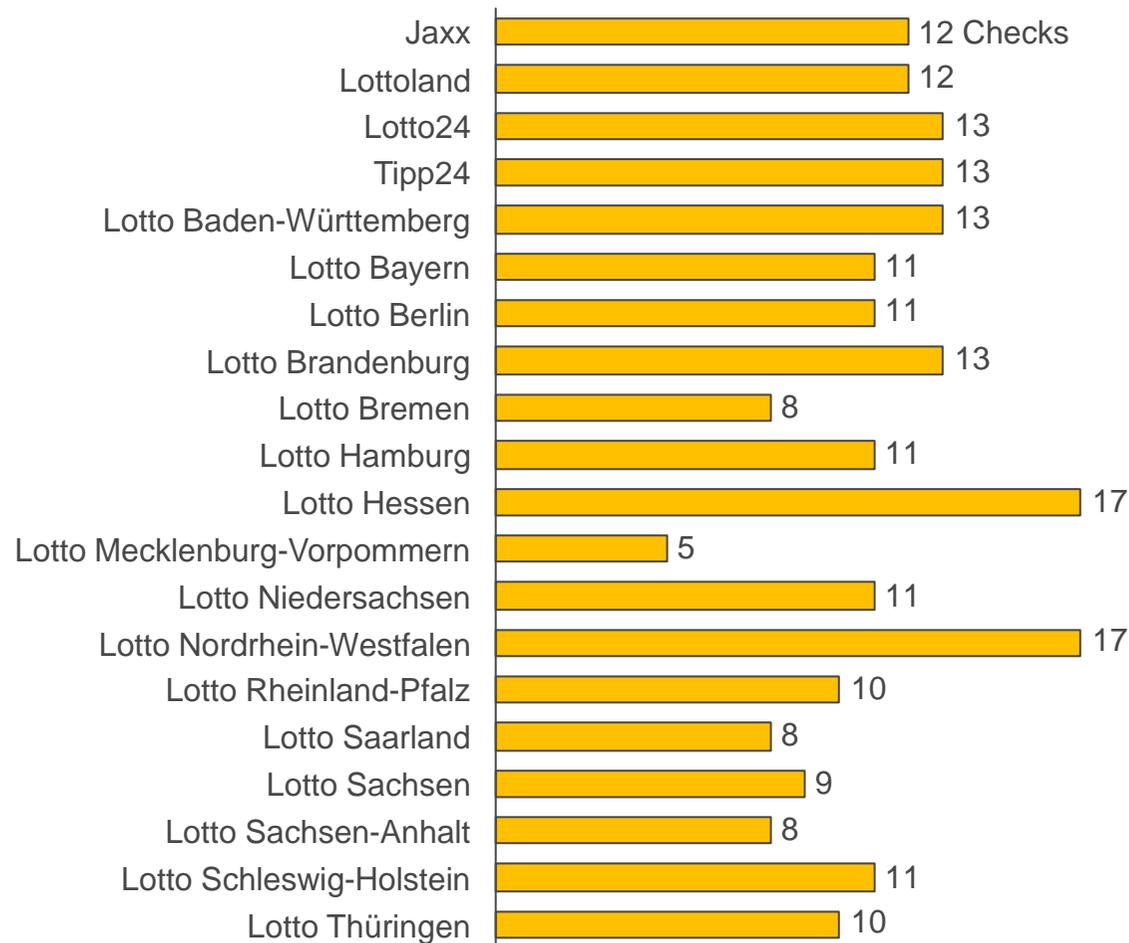
Mit einem fundierten zweischichtigen Analyseansatz zeichnen wir ein detailliertes Bild der Servicequalität im Markt für Online-Lotto.

ANALYSEANSATZ



Bei der Mystery Shopping-Studie wurden über 220 Checks bei unterschiedlichen Online-Lottoanbietern durchgeführt.

ANZAHL DURCHGEFÜHRTER CHECKS BEI ONLINE-LOTTO-PORTALEN



n=223

- Es wurden 20 Anbieter für Online-Lotto durch Mystery Shopper getestet.
- Bei jedem Anbieter wurden bis zu 17 Checks durchgeführt.
- Es wurden alle 16 „staatlichen“ Anbieter sowie vier private Anbieter getestet.
- Ein Check bedeutete, dass sich ein Tester registriert hat, die Website begutachtet hat, gespielt hat sowie die Kontaktmöglichkeiten mit dem Anbieter in Anspruch genommen hat.
- Das Ergebnis ist ein detailliertes Bild des Marktes für Online-Lotto

Die Bewertungsbereiche und -kriterien erstreckten sich beim Mystery Shopping auf alle relevanten Bereiche, die ein Kunde erleben kann.

BEWERTUNGSBEREICHE ONLINE-LOTTO MYSTERY SHOPPING

Webseite/ Produktportfolio

- Bewertung der Webseite nach den Attributen „übersichtlich“, „ansprechend“ und „seriös“
- Vorhandene Sicherheitszertifikate/ Servicesiegel
- Angebot nationale und internationale Lotterien
- Zusätzliche Angebote/ Aktionen/ Rabatte

Registrierung

- Bewertung Registrierungsprozess nach den Attributen „einfach“, „verständlich“ und „schnell“
- Abfrage Persönlicher Daten
- Registrierungsbestätigung
- Dauer Registrierungsprozess

Tipp-Schein „6 aus 49“

- Bewertung Ausfüllen des Tipp-Scheins nach den Attributen „einfach“ und „schnell“
- Voreinstellungen auf Tipp-Schein
- Zusätzliche Features wie Jackpot-Abo, Jackpot-Jagd, Zahlenschutz, Win-o-Meter
- Preisgestaltung Tipp-Schein
- Zahlungsmöglichkeiten

Spielerkonto

- Bewertung Persönliches Kundenkonto nach den Attributen „übersichtlich“ und „vollständig“
- Newsletter: Einstellungen und Abmeldung

Service & Kommunikation

- Supportmöglichkeiten
- Bewertung E-Mail-Support
- Bewertung Service-Hotline

Bewertung nach Spielteilnahme

- Abmeldeprozess
- Weiterempfehlung
- Zukünftige Nutzung

Insgesamt wurden 1.032 Lottospieler zu unterschiedlichen Aspekten rund um das Thema Lotto befragt.

REPRÄSENTATIVE UMFRAGE UNTER 1.032 LOTTOSPIELERN



In der Online-Umfrage wurden folgende Bereiche abgefragt, um die subjektive Meinung von Lottospielern zu erheben.

REPRÄSENTATIVE UMFRAGE UNTER 1.032 LOTTOSPIELERN

Angaben über das Lottospielen

- Verteilung Lottospieler in Deutschland
- Häufigkeit und Anlässe des Lottospielens
- Tippgemeinschaften
- Internationale/ausländische Lotterien
- Angaben über Verwendung des Gewinnes

Bewertung des deutschen Lottoangebotes

- Bewertung des Spiels 6 aus 49
- Weitere Wünsche für das 6 aus 49-Spiel
- Bewertung des deutschen Lottomonopoles

Bekanntheit von Lottoangeboten

- Gestützte Bekanntheit deutscher Lottoangebote
- Gestützte Bekanntheit internationaler/ausländischer Lottoangebote
- Nutzung verschiedener Lottoangebote offline und online

Angaben über Lottoanbieter

- Mögliche Hindernisse bei der Registrierung
- Bewertung von Zusatzoptionen, Rabatte und Aktionen
- Wichtigkeit verschiedener Zahlungsmöglichkeiten
- Bewertung Zufriedenheit mit Lottoanbietern
- Bewertung Lottoanbieter nach den Attributen „einfach“ und „schnell“

Angaben über das Online-Lottospielen

- Wie wird gespielt
- Bewertung der Vorteile von Online-Lotto durch die Spieler
- Angaben möglicher Gründe für Online-Lotto durch Offline-Lottospieler
- Allgemeine Bewertung Online-Lotto durch Offline-Spieler

Soziodemografische Daten deutscher Lottospieler

- Altersverteilung
- Geschlechterverteilung
- Verteilung nach Bildungsabschluss
- Verteilung nach Tätigkeiten
- Haushaltsnettoeinkommen
- Verteilung nach Bundesländern

Das wichtigste Ergebnis: Lotto Baden-Württemberg und Lottoland sind die Sieger der Studie und erhielten jeweils das Gesamturteil sehr gut.

RANGFOLGE DER GETESTETEN ONLINE-LOTTOANBIETER

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

In den einzelnen Bereichen konnten unterschiedliche Lottoanbieter glänzen.

RANGFOLGE DER GETESTETEN ONLINE-LOTTOANBIETER – NACH BEREICHEN

Online-Lottoanbieter	Website/ Produkt-portfolio
1. Lottoland	75,0
2. Lotto Sachsen-Anhalt	60,0
2. Tipp24	60,0

Online-Lottoanbieter	Registrierung
1. Lotto24	85,4
2. Lotto Hessen	83,5
3. Lotto Rheinland-Pfalz	83,0

Online-Lottoanbieter	Tipp-Schein „6 aus 49“
1. Lottoland	78,9
2. Lotto Baden-Württemberg	78,3
3. Lotto Meck.-Vorpommern	75,3

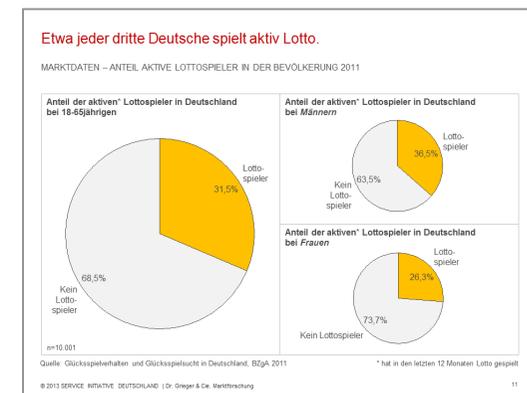
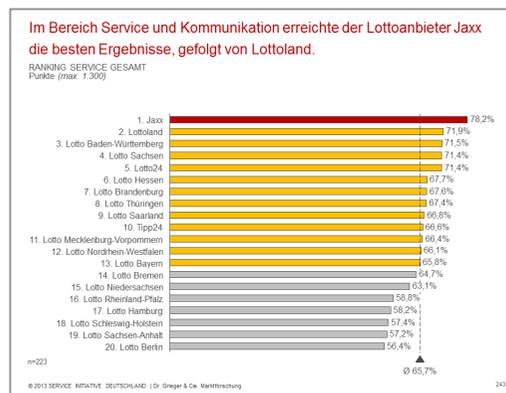
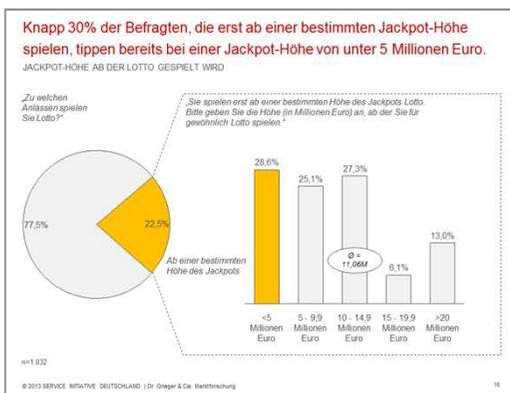
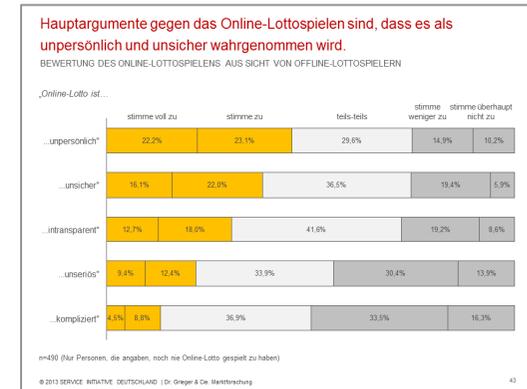
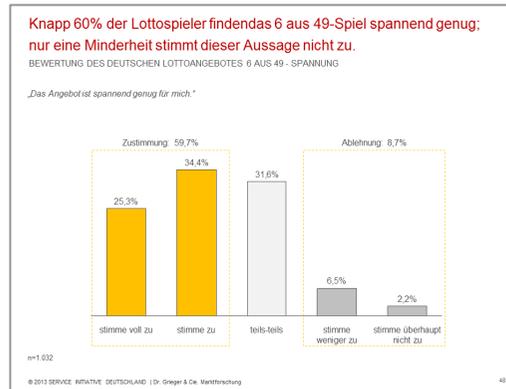
Online-Lottoanbieter	Spielerkonto
1. Lotto Sachsen-Anhalt	91,9
2. Lotto Hessen	91,7
3. Lotto24	90,6

Online-Lottoanbieter	Service & Kommunikation
1. Jaxx	78,2
2. Lottoland	71,9
3. Lotto Baden-Württemberg	71,5

Online-Lottoanbieter	Bewertung nach Spielteilnahme
1. Lotto Baden-Württemberg	79,4
2. Lotto Hessen	78,4
3. Lotto Saarland	77,2

Die Daten wurden anschaulich auf über 350 Schaubildern aufbereitet, so dass die Ergebnisse einfach abgelesen werden können.

BERICHTSLEGUNG



Studienbestellung per Fax an 0 40/22 81 31 94-9

- **Gütesiegel als Marketinginstrument**
Grundlage für die auf dem Siegel aufzuführenden Attribute ist die vorliegende Studie. Berechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.
- **Studienergebnisse Lotto in Deutschland**
Ergebnisse einer repräsentativen Befragung von 1.032 Lottospielern zur Abbildung der Spielgewohnheiten im deutschen Markt für Lotto und Online-Lotto. 90 Schaubilder als PDF.
€ 750
- **Studienergebnisse Mystery Shopping**
Ergebnisse einer Mystery Shopping-Studie bei 20 Anbietern für Online-Lotto zur Abbildung der Servicequalität. 150 Schaubilder als PDF.
€ 750
- **Gesamtergebnisse**
Studie zur Abbildung der Kundenzufriedenheit und Servicequalität im deutschen Markt für Online-Lotto – Ergebnisse „Lotto in Deutschland“ und „Mystery Shopping“ sowie Auswertung eines Rankings der untersuchten 20 Anbieter. 350 Schaubilder als PDF.
€ 1.250



Name

Unternehmen (Rechnungsempfänger)

Straße

PLZ und Stadt

Emailadresse für Zusendung der Studie

Datum / Unterschrift

Angegebene Preise sind Nettopreise zzgl. Umsatzsteuer



**service
initiative
deutschland**

www.service-initiative-deutschland.de

Kontakt:

Dr. Grieger & Cie. Marktforschung
Winterhuder Weg 144
22085 Hamburg
Germany

(040) 22 81 31 94-0

hallo@serviceinitiative-deutschland.de

© 2013 Dr. Grieger & Cie. | Marktforschung aus Hamburg

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from Dr. Grieger & Cie.