



DEUTSCHLAND TEST: Online-Sportwetten 2021

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 27 Online-Sportwetten-Anbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juli 2021
Stichprobe	1.703 Kunden mit 2.682 Urteilen zu 27 Online-Sportwetten-Anbieter (Bewertung von bis zu drei Online-Sportwetten-Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 27 Online-Sportwetten-Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22BET (22bet.com/de) • 888sport (888sport.com/de) • ADMIRAL (admiralbet.de) • BET 90 (bet90.com) • bet at home (bet-at-home.com) • Bet3000 (bet3000.com/de) • bet365 (bet365.com/de) • BETANO (betano.de) • betway (betway.com/de) • BILD Bet (bildbet.de) • bwin (bwin.de) • Happybet (hpybet.com) • interwetten (interwetten.com/de) • LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de) • Mobilebet (Mobilebet.com/de) • NEO.bet (neobet.de) • ODDSET (oddset.de) • RABONA (rabona.com/de) • sportingbet (sportingbet.com/de) • Sportwetten (sportwetten.de) • sunmaker (sunmaker.de) • Tipbet (tipbet.de) • tipico (tipico.de) • tipwin (tipwin.de) • TOPGOAL (topgoal24.com/de) • UNIBET (unibet.de) • XTIP (merkur-sports.de)
Gesamtumfang	308 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Wettangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Umfang des Sportwettenangebots • Attraktivität der Sportwetten • Verständlichkeit der Spielregeln • Ausführlichkeit der Spielinformationen • Unkomplizierter Abschluss von Sportwetten • Attraktivität der Wettquoten • Attraktivität der Quoten für Favoritensiege • Attraktivität der Quoten für Außenseitersiege
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeiten • Reaktionszeit bei Anliegen • Hilfsbereitschaft des Kundenservices • Kompetenz des Kundenservices • Kulanz bei Problemen • Bedienungsfreundlichkeit des Kundenkontos
Gewinnabwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelligkeit der Gewinnbenachrichtigung • Schnelligkeit bei Gewinnauszahlung • Zuverlässigkeit bei Gewinnauszahlung

Studiendesign (II)

Seriosität und Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> • Seriosität des Anbieters • Umgang mit persönlichen Daten • Verständlichkeit von Geschäfts- und Teilnahmebedingungen • Hinweis und Einhaltung des Jugendschutzes • Informationen zu Suchtgefahr und Prävention • Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit der Ein-/Auszahlungsmöglichkeiten
Website	<ul style="list-style-type: none"> • Design • Bedienungsfreundlichkeit • Übersichtlichkeit und Strukturiertheit • Bereitstellung notwendiger Informationen
Mobiles Wetten	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten des mobilen Wettens • Bedienungsfreundlichkeit der App • Übersichtlichkeit der Funktionen • Bereitstellung von Filterfunktionen
Gebühren und Zahlungsmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessenheit der Service- und Bearbeitungsgebühren • Angebot von Zahlungsmöglichkeiten • Angemessene Mindesteinzahlungsbeträge

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Kundenorientierung			
<p>Wettangebot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umfang des Sportwettenangebots • Attraktivität der Sportwetten • Verständlichkeit der Spielregeln • Ausführlichkeit der Spielinformationen • Unkomplizierter Abschluss von Sportwetten • Attraktivität der Wettquoten • Attraktivität der Quoten für Favoritensiege • Attraktivität der Quoten für Außenseitersiege 	<p>Kundenservice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeiten • Reaktionszeit bei Anliegen • Hilfsbereitschaft des Kundenservices • Kompetenz des Kundenservices • Kulanz bei Problemen • Bedienungsfreundlichkeit des Kundenkontos 	<p>Gewinnabwicklung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schnelligkeit der Gewinnbenachrichtigung • Schnelligkeit bei Gewinnauszahlung • Zuverlässigkeit bei Gewinnauszahlung 	<p>Seriosität und Sicherheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seriosität des Anbieters • Umgang mit persönlichen Daten • Verständlichkeit von Geschäfts- und Teilnahmebedingungen • Hinweis und Einhaltung des Jugendschutzes • Informationen zu Suchtgefahr und Prävention • Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit der Ein-/Auszahlungsmöglichkeiten
<p>Website</p> <ul style="list-style-type: none"> • Design • Bedienungsfreundlichkeit • Übersichtlichkeit und Strukturiertheit • Bereitstellung notwendiger Informationen 	<p>Mobiles Wetten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten des mobilen Wettens • Bedienungsfreundlichkeit der App • Übersichtlichkeit der Funktionen • Bereitstellung von Filterfunktionen 	<p>Gebühren und Zahlungsmöglichkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angemessenheit der Service- und Bearbeitungsgebühren • Angebot von Zahlungsmöglichkeiten • Angemessene Mindesteinzahlungsbeträge 	

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Online-Sportwetten-Anbieter (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	bet at home (bet-at-home.com)
sehr gut	bet365 (bet365.com/de)
sehr gut	tipwin (tipwin.de)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	888sport (888sport.com/de)
sehr gut	interwetten (interwetten.com/de)
gut	Happybet (hpybet.com)
gut	TOPGOAL (topgoal24.com/de)
gut	RABONA (rabona.com/de)
gut	sportingbet (sportingbet.com/de)
gut	betway (betway.com/de)
gut	BETANO (betano.de)
gut	NEO.bet (neobet.de)
	BET 90 (bet90.com)
	Sportwetten (sportwetten.de)
	22BET (22bet.com/de)
	XTIP (merkur-sports.de)
	Tipbet (tipbet.de)
	ADMIRAL (admiralbet.de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)
	UNIBET (unibet.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	sunmaker (sunmaker.de)
	Mobilebet (Mobilebet.com/de)

Wettangebot	
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	bet365 (bet365.com/de)
sehr gut	bet at home (bet-at-home.com)
sehr gut	interwetten (interwetten.com/de)
sehr gut	tipwin (tipwin.de)
sehr gut	888sport (888sport.com/de)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
sehr gut	TOPGOAL (topgoal24.com/de)
gut	Happybet (hpybet.com)
gut	sportingbet (sportingbet.com/de)
gut	BET 90 (bet90.com)
gut	RABONA (rabona.com/de)
gut	BETANO (betano.de)
gut	betway (betway.com/de)
gut	XTIP (merkur-sports.de)
	NEO.bet (neobet.de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)
	ADMIRAL (admiralbet.de)
	UNIBET (unibet.de)
	Sportwetten (sportwetten.de)
	22BET (22bet.com/de)
	Tipbet (tipbet.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	sunmaker (sunmaker.de)
	Mobilebet (Mobilebet.com/de)

Kundenservice	
sehr gut	tipwin (tipwin.de)
sehr gut	interwetten (interwetten.com/de)
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	bet at home (bet-at-home.com)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
sehr gut	bet365 (bet365.com/de)
gut	888sport (888sport.com/de)
gut	bwin (bwin.de)
gut	Happybet (hpybet.com)
gut	BETANO (betano.de)
gut	sportingbet (sportingbet.com/de)
gut	TOPGOAL (topgoal24.com/de)
gut	NEO.bet (neobet.de)
gut	XTIP (merkur-sports.de)
gut	RABONA (rabona.com/de)
	22BET (22bet.com/de)
	betway (betway.com/de)
	BET 90 (bet90.com)
	Tipbet (tipbet.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	UNIBET (unibet.de)
	ADMIRAL (admiralbet.de)
	Sportwetten (sportwetten.de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)
	Mobilebet (Mobilebet.com/de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	sunmaker (sunmaker.de)

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Online-Sportwetten-Anbieter (II)

Gewinnabwicklung	
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	bet at home (bet-at-home.com)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	bet365 (bet365.com/de)
sehr gut	tipwin (tipwin.de)
gut	TOPGOAL (topgoal24.com/de)
gut	interwetten (interwetten.com/de)
gut	888sport (888sport.com/de)
gut	sportingbet (sportingbet.com/de)
gut	Happybet (hpybet.com)
gut	Sportwetten (sportwetten.de)
gut	betway (betway.com/de)
gut	RABONA (rabona.com/de)
gut	22BET (22bet.com/de)
	BET 90 (bet90.com)
	ADMIRAL (admiralbet.de)
	UNIBET (unibet.de)
	XTIP (merkur-sports.de)
	NEO.bet (neobet.de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	BETANO (betano.de)
	Tipbet (tipbet.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	Mobilebet (Mobilebet.com/de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)
	sunmaker (sunmaker.de)

Seriosität und Sicherheit	
sehr gut	interwetten (interwetten.com/de)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
sehr gut	bet365 (bet365.com/de)
sehr gut	888sport (888sport.com/de)
sehr gut	Happybet (hpybet.com)
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	tipwin (tipwin.de)
sehr gut	bet at home (bet-at-home.com)
gut	NEO.bet (neobet.de)
gut	bwin (bwin.de)
gut	RABONA (rabona.com/de)
gut	sportingbet (sportingbet.com/de)
gut	betway (betway.com/de)
gut	Bet3000 (bet3000.com/de)
gut	Sportwetten (sportwetten.de)
gut	BETANO (betano.de)
	BET 90 (bet90.com)
	ADMIRAL (admiralbet.de)
	TOPGOAL (topgoal24.com/de)
	Tipbet (tipbet.de)
	UNIBET (unibet.de)
	XTIP (merkur-sports.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	22BET (22bet.com/de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	Mobilebet (Mobilebet.com/de)
	sunmaker (sunmaker.de)

Website	
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	bet365 (bet365.com/de)
sehr gut	bet at home (bet-at-home.com)
sehr gut	BETANO (betano.de)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
sehr gut	tipwin (tipwin.de)
sehr gut	bwin (bwin.de)
gut	TOPGOAL (topgoal24.com/de)
gut	RABONA (rabona.com/de)
gut	888sport (888sport.com/de)
gut	betway (betway.com/de)
gut	sportingbet (sportingbet.com/de)
gut	interwetten (interwetten.com/de)
gut	Happybet (hpybet.com)
gut	Sportwetten (sportwetten.de)
	NEO.bet (neobet.de)
	Tipbet (tipbet.de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	XTIP (merkur-sports.de)
	ADMIRAL (admiralbet.de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)
	UNIBET (unibet.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	22BET (22bet.com/de)
	BET 90 (bet90.com)
	sunmaker (sunmaker.de)
	Mobilebet (Mobilebet.com/de)

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

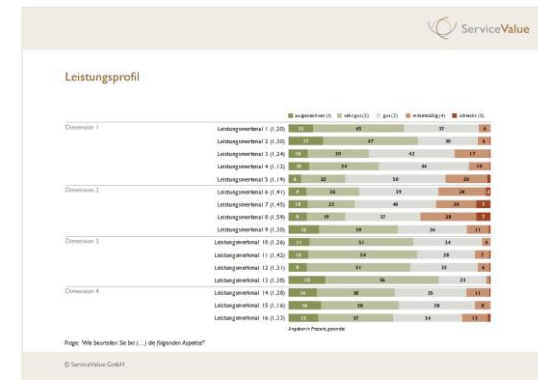
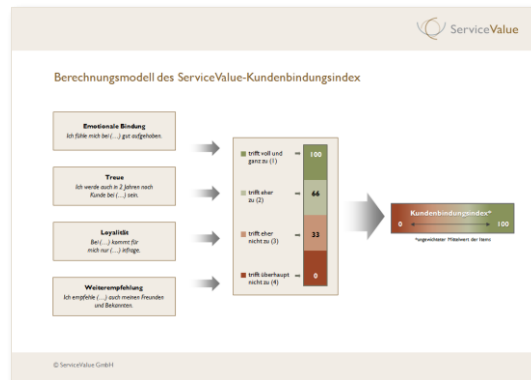
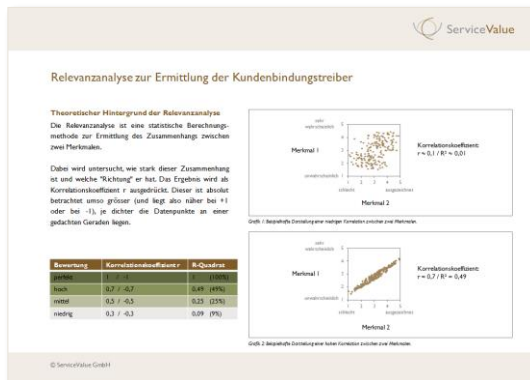
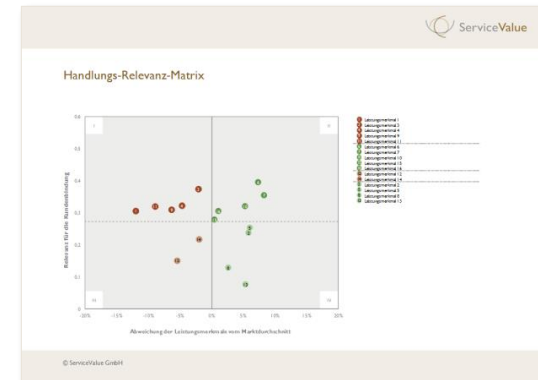
DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Online-Sportwetten-Anbieter (III)

Mobiles Wetten	
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	bet at home (bet-at-home.com)
sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	bet365 (bet365.com/de)
sehr gut	tipwin (tipwin.de)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
gut	888sport (888sport.com/de)
gut	sportingbet (sportingbet.com/de)
gut	TOPGOAL (topgoal24.com/de)
gut	RABONA (rabona.com/de)
gut	Happybet (hpybet.com)
gut	NEO.bet (neobet.de)
gut	Tipbet (tipbet.de)
gut	interwetten (interwetten.com/de)
gut	betway (betway.com/de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)
	22BET (22bet.com/de)
	UNIBET (unibet.de)
	XTIP (merkur-sports.de)
	Sportwetten (sportwetten.de)
	BET 90 (bet90.com)
	BETANO (betano.de)
	ADMIRAL (admiralbet.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	sunmaker (sunmaker.de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	Mobilebet (Mobilebet.com/de)

Gebühren und Zahlungsmöglichkeiten	
sehr gut	888sport (888sport.com/de)
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	interwetten (interwetten.com/de)
sehr gut	BET 90 (bet90.com)
sehr gut	bet at home (bet-at-home.com)
sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	bet365 (bet365.com/de)
gut	Happybet (hpybet.com)
gut	NEO.bet (neobet.de)
gut	BETANO (betano.de)
gut	tipwin (tipwin.de)
gut	betway (betway.com/de)
gut	TOPGOAL (topgoal24.com/de)
gut	RABONA (rabona.com/de)
gut	22BET (22bet.com/de)
gut	ODDSET (oddset.de)
	ADMIRAL (admiralbet.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	Sportwetten (sportwetten.de)
	Tipbet (tipbet.de)
	sunmaker (sunmaker.de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)
	XTIP (merkur-sports.de)
	UNIBET (unibet.de)
	sportingbet (sportingbet.com/de)
	Mobilebet (Mobilebet.com/de)

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

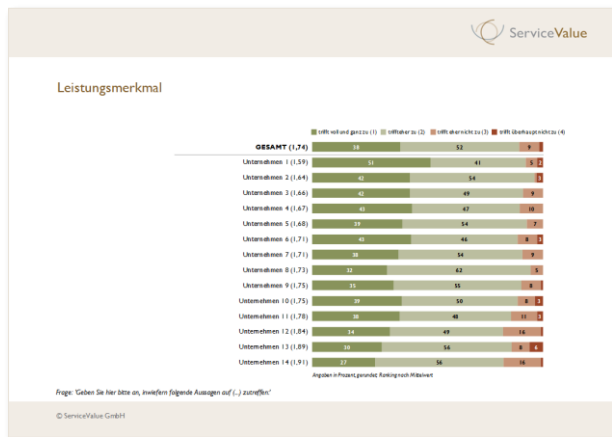
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

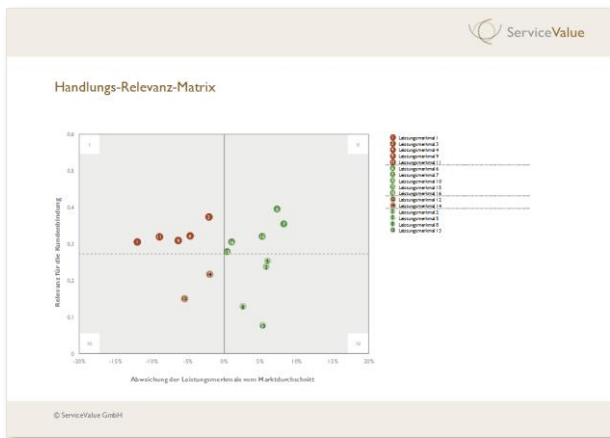


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

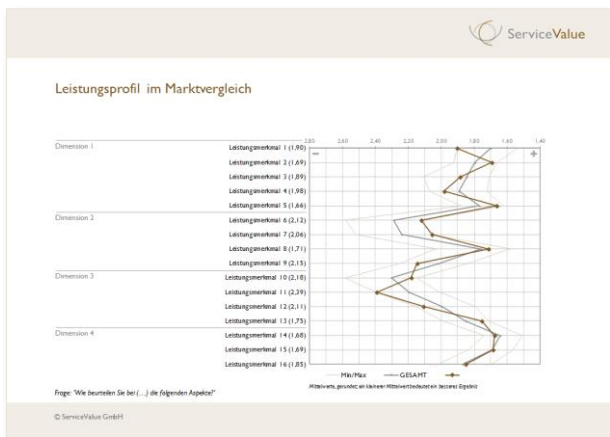


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Online-Sportwetten 2021“ (Einzelexemplar, 308 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Online-Sportwetten 2021“ (Einzelexemplar, 308 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Jürgen Priewe – Fotolia.com / alphaspirt – Stock.adobe.com/de

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de