



# DEUTSCHLAND TEST: Online-Sportwetten 2022

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 27 Online-Sportwetten-Anbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juli 2022
<b>Stichprobe</b>	1.829 Kunden mit 2.768 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)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 27 Online-Sportwetten-Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 22BET (22bet.com/de)</li> <li>• 888sport (888sport.de)</li> <li>• AdmiralBET (admiralbet.de)</li> <li>• BET 90 (bet90.com)</li> <li>• Bet3000 (bet3000.com/de)</li> <li>• bet365 (bet365.de)</li> <li>• BETANO (betano.de)</li> <li>• bet-at-home (bet-at-home.de)</li> <li>• betway (betway.de)</li> <li>• BILD Bet (bildbet.de)</li> <li>• bwin (bwin.de)</li> <li>• HAPPYBET (hpybet.com)</li> <li>• interwetten (interwetten.de)</li> <li>• LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)</li> <li>• MOBILEBET (mobilebet.de)</li> <li>• mybet (mybet.de)</li> <li>• NEO.bet (neobet.de)</li> <li>• ODDSET (oddset.de)</li> <li>• RABONA (rabona.com/de)</li> <li>• sportingbet (sportingbet.de)</li> <li>• sportwetten.de (sportwetten.de)</li> <li>• Tipbet (tipbet.de)</li> <li>• tipico (tipico.de)</li> <li>• tipwin (tipwin.de)</li> <li>• UNIBET (unibet.de)</li> <li>• WettArena (wettarena.de)</li> <li>• XTIP (merkur-sports.de)</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	301 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

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

## Studiendesign (II)

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

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

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

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

GESAMTURTEIL		Wettangebot		Kundenservice	
sehr gut	bwin (bwin.de)	sehr gut	bwin (bwin.de)	sehr gut	XTIP (merkur-sports.de)
sehr gut	XTIP (merkur-sports.de)	sehr gut	XTIP (merkur-sports.de)	sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)	sehr gut	888sport (888sport.de)	sehr gut	betway (betway.de)
sehr gut	888sport (888sport.de)	sehr gut	mybet (mybet.de)	sehr gut	bet365 (bet365.de)
sehr gut	betway (betway.de)	sehr gut	ODDSET (oddset.de)	sehr gut	888sport (888sport.de)
sehr gut	tipico (tipico.de)	sehr gut	interwetten (interwetten.de)	sehr gut	mybet (mybet.de)
sehr gut	bet365 (bet365.de)	sehr gut	betway (betway.de)	gut	BET 90 (bet90.com)
sehr gut	NEO.bet (neobet.de)	sehr gut	tipico (tipico.de)	gut	BETANO (betano.de)
gut	interwetten (interwetten.de)	sehr gut	NEO.bet (neobet.de)	gut	ODDSET (oddset.de)
gut	mybet (mybet.de)	gut	sportwetten.de (sportwetten.de)	gut	bet-at-home (bet-at-home.de)
gut	bet-at-home (bet-at-home.de)	gut	BET 90 (bet90.com)	gut	NEO.bet (neobet.de)
gut	sportwetten.de (sportwetten.de)	gut	bet365 (bet365.de)	gut	tipico (tipico.de)
gut	BET 90 (bet90.com)	gut	BETANO (betano.de)	gut	22BET (22bet.com/de)
gut	BETANO (betano.de)	gut	Bet3000 (bet3000.com/de)	gut	interwetten (interwetten.de)
gut	tipwin (tipwin.de)	gut	22BET (22bet.com/de)	gut	sportwetten.de (sportwetten.de)
gut	22BET (22bet.com/de)	gut	bet-at-home (bet-at-home.de)	gut	tipwin (tipwin.de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)	gut	tipwin (tipwin.de)	gut	Bet3000 (bet3000.com/de)
	RABONA (rabona.com/de)		AdmiralBET (admiralbet.de)		AdmiralBET (admiralbet.de)
	AdmiralBET (admiralbet.de)		UNIBET (unibet.de)		RABONA (rabona.com/de)
	UNIBET (unibet.de)		RABONA (rabona.com/de)		WettArena (wettarena.de)
	HAPPYBET (hpybet.com)		WettArena (wettarena.de)		UNIBET (unibet.de)
	WettArena (wettarena.de)		HAPPYBET (hpybet.com)		LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)		BILD Bet (bildbet.de)		sportingbet (sportingbet.de)
	sportingbet (sportingbet.de)		sportingbet (sportingbet.de)		HAPPYBET (hpybet.com)
	BILD Bet (bildbet.de)		LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)		BILD Bet (bildbet.de)
	Tipbet (tipbet.de)		Tipbet (tipbet.de)		Tipbet (tipbet.de)
	MOBILEBET (mobilebet.de)		MOBILEBET (mobilebet.de)		MOBILEBET (mobilebet.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	bet365 (bet365.de)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
sehr gut	NEO.bet (neobet.de)
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	XTIP (merkur-sports.de)
sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	betway (betway.de)
sehr gut	888sport (888sport.de)
sehr gut	bet-at-home (bet-at-home.de)
gut	BET 90 (bet90.com)
gut	AdmiralBET (admiralbet.de)
gut	mybet (mybet.de)
gut	22BET (22bet.com/de)
gut	interwetten (interwetten.de)
gut	sportwetten.de (sportwetten.de)
gut	BETANO (betano.de)
gut	tipwin (tipwin.de)
	RABONA (rabona.com/de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)
	WettArena (wettarena.de)
	UNIBET (unibet.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	HAPPYBET (hpybet.com)
	Tipbet (tipbet.de)
	sportingbet (sportingbet.de)
	MOBILEBET (mobilebet.de)

Seriosität und Sicherheit	
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
sehr gut	888sport (888sport.de)
sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	interwetten (interwetten.de)
sehr gut	NEO.bet (neobet.de)
sehr gut	sportwetten.de (sportwetten.de)
sehr gut	betway (betway.de)
gut	Bet3000 (bet3000.com/de)
gut	tipico (tipico.de)
gut	tipwin (tipwin.de)
gut	XTIP (merkur-sports.de)
gut	BETANO (betano.de)
gut	BET 90 (bet90.com)
gut	bet365 (bet365.de)
gut	22BET (22bet.com/de)
	mybet (mybet.de)
	bet-at-home (bet-at-home.de)
	RABONA (rabona.com/de)
	HAPPYBET (hpybet.com)
	UNIBET (unibet.de)
	sportingbet (sportingbet.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	AdmiralBET (admiralbet.de)
	WettArena (wettarena.de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	MOBILEBET (mobilebet.de)
	Tipbet (tipbet.de)

Website	
sehr gut	bet365 (bet365.de)
sehr gut	XTIP (merkur-sports.de)
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	betway (betway.de)
sehr gut	sportwetten.de (sportwetten.de)
gut	NEO.bet (neobet.de)
gut	mybet (mybet.de)
gut	888sport (888sport.de)
gut	BETANO (betano.de)
gut	interwetten (interwetten.de)
gut	bet-at-home (bet-at-home.de)
	UNIBET (unibet.de)
	tipwin (tipwin.de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)
	RABONA (rabona.com/de)
	BET 90 (bet90.com)
	WettArena (wettarena.de)
	22BET (22bet.com/de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	HAPPYBET (hpybet.com)
	AdmiralBET (admiralbet.de)
	sportingbet (sportingbet.de)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	Tipbet (tipbet.de)
	MOBILEBET (mobilebet.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“.

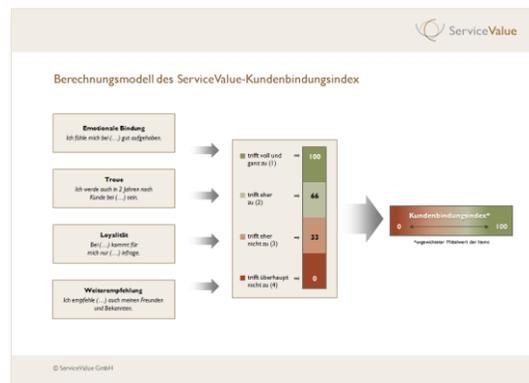
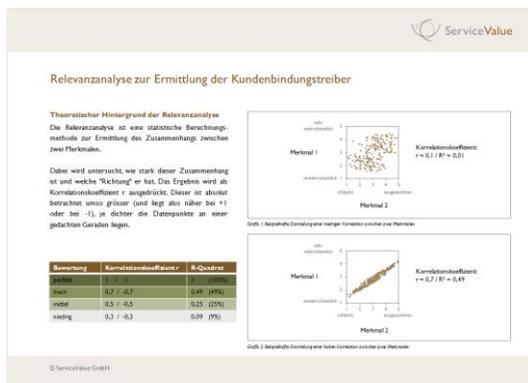
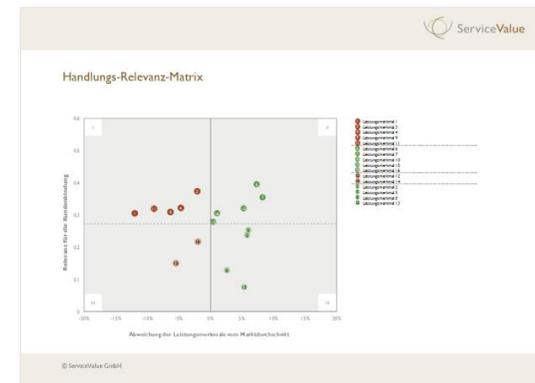
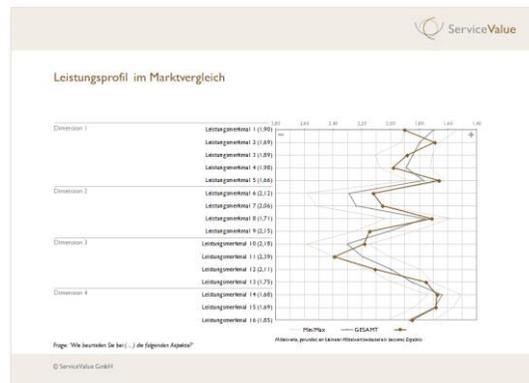
## DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Online-Sportwetten-Anbieter (III)

Mobiles Wetten	
sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	XTIP (merkur-sports.de)
sehr gut	mybet (mybet.de)
sehr gut	tipico (tipico.de)
sehr gut	BETANO (betano.de)
sehr gut	bet-at-home (bet-at-home.de)
sehr gut	ODDSET (oddset.de)
gut	betway (betway.de)
gut	Bet3000 (bet3000.com/de)
gut	interwetten (interwetten.de)
gut	sportwetten.de (sportwetten.de)
gut	888sport (888sport.de)
gut	tipwin (tipwin.de)
gut	NEO.bet (neobet.de)
gut	22BET (22bet.com/de)
	AdmiralBET (admiralbet.de)
	BET 90 (bet90.com)
	UNIBET (unibet.de)
	sportingbet (sportingbet.de)
	bet365 (bet365.de)
	RABONA (rabona.com/de)
	HAPPYBET (hpybet.com)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	Tipbet (tipbet.de)
	WettArena (wettarena.de)
	MOBILEBET (mobilebet.de)

Gebühren und Zahlungsmöglichkeiten	
sehr gut	bwin (bwin.de)
sehr gut	NEO.bet (neobet.de)
sehr gut	888sport (888sport.de)
sehr gut	BET 90 (bet90.com)
sehr gut	bet-at-home (bet-at-home.de)
sehr gut	interwetten (interwetten.de)
sehr gut	bet365 (bet365.de)
gut	betway (betway.de)
gut	tipico (tipico.de)
gut	ODDSET (oddset.de)
gut	RABONA (rabona.com/de)
gut	BETANO (betano.de)
gut	XTIP (merkur-sports.de)
gut	tipwin (tipwin.de)
	mybet (mybet.de)
	UNIBET (unibet.de)
	sportwetten.de (sportwetten.de)
	22BET (22bet.com/de)
	AdmiralBET (admiralbet.de)
	HAPPYBET (hpybet.com)
	LeoVegas Sport (LeoVegas.com/de)
	Bet3000 (bet3000.com/de)
	sportingbet (sportingbet.de)
	MOBILEBET (mobilebet.de)
	BILD Bet (bildbet.de)
	Tipbet (tipbet.de)
	WettArena (wettarena.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“.

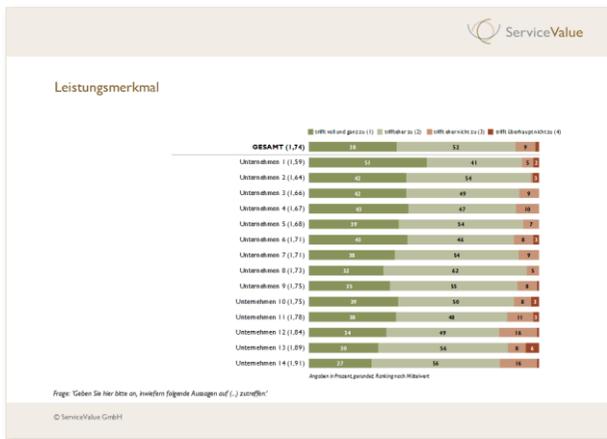
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



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

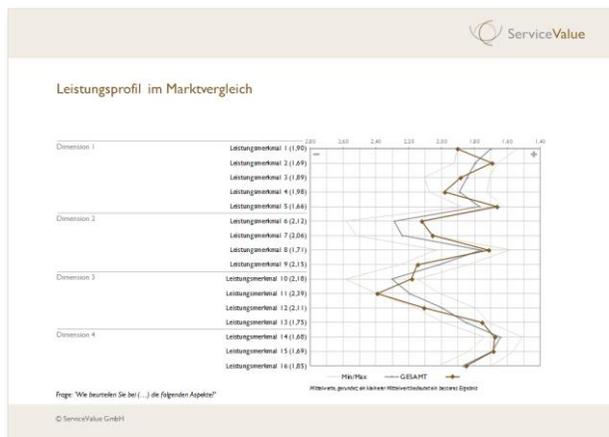


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## 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](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Online-Sportwetten 2022“ (Einzelexemplar, 301 Seiten, PDF)  
zum Preis von 5.500 € 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 2022“ (Einzelexemplar, 301 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.400,- € 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. 341

50935 Köln

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

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

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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 / alphaspirit – Stock.adobe.com/de

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)