

TESTBERICHTE.COM

DER HÄRTESTE ONLINE TEST



Kriterienkatalog Sportwetten

Testberichte.com

Autor: Isabella Ofner

Letztes Update: 21.08.2024



Bonus Guru GmbH
Treglwang 1
8782 Gaishorn am See, Austria

Kategorie: Willkommensbonus

1. Verfügbarkeit und Art des Bonus:

- Wird ein Willkommensbonus für neue Spieler angeboten?
- Wie hoch ist der Willkommensbonus in Prozent und absoluter Summe?
- Gibt es Boni für die erste Einzahlung, oder sind sie über mehrere Einzahlungen gestaffelt?
- Gibt es unterschiedliche Boni je nach gewählter Zahlungsmethode?
- Werden spezielle Boni für mobile Spieler oder für die Registrierung über eine mobile App angeboten?

2. Bonusarten:

- **Bargeldbonus:** Wird ein Bargeldbonus gewährt, und wie hoch ist dieser?
- **Freiwetten:** Werden Freiwetten angeboten? Wenn ja, in welchem Umfang?
- **Cashback:** Gibt es Cashback-Boni für verlorene Einsätze?
- **Freebetback:** Wird eine Rückerstattung für verlorene Wetten in Form von Freiwetten angeboten?
- **Bonus ohne Einzahlung:** Wird ein Wettbonus ohne vorherige Einzahlung gewährt? Wenn ja, wie hoch ist dieser?

3. Mindest- und Höchstbeträge:

- Ab welchem Einzahlungsbetrag ist der Bonus verfügbar?
- Gibt es eine Obergrenze für den Bonusbetrag? Wie hoch ist diese?
- Gibt es unterschiedliche Mindest- und Höchstbeträge für verschiedene Bonusarten?

2. Bonusbedingungen und Umsatzanforderungen

• Umsatzanforderungen:

- Wie hoch sind die Umsatzanforderungen für den Bonus und den Einzahlungsbetrag?
- Gelten die Umsatzanforderungen für den Bonus, die Einzahlung oder beide?
- Wie hoch müssen die Quoten sein, damit die Wetten zur Erfüllung der Umsatzanforderungen beitragen?
- Gibt es bestimmte Wettmärkte, die von den Umsatzanforderungen ausgeschlossen sind?

• Zeitliche Beschränkungen:

- Wie lange hat der Spieler Zeit, um die Umsatzanforderungen zu erfüllen?
- Gibt es spezielle Fristen für unterschiedliche Bonusarten?

• Gewinnlimit und Beschränkungen:

- Gibt es ein Gewinnlimit, das mit dem Bonus erzielt werden kann?
- Werden Gewinne aus Freiwetten oder Cashbacks limitiert?
- Gibt es Beschränkungen, wie oft ein Bonus aktiviert werden kann?

3. Verfügbarkeit und Aktivierung des Willkommensbonus

• Aktivierungsprozess:

- Wie einfach ist es, den Bonus zu aktivieren (automatisch, manuell, Eingabe eines Bonuscodes)?
- Werden Spieler im Einzahlungsprozess klar auf den Bonus hingewiesen?
- Gibt es eine Möglichkeit, den Bonus abzulehnen?
- **Bedingungen zur Aktivierung:**
 - Gibt es bestimmte Zahlungsmethoden, die für die Aktivierung des Bonus ausgeschlossen sind?
 - Müssen bestimmte Schritte im Registrierungsprozess abgeschlossen sein, bevor der Bonus aktiviert wird?
 - Kann der Bonus nachträglich aktiviert werden, wenn er zunächst abgelehnt wurde?

4. Zusätzliche Bonusangebote und Promotions

- **Reload-Boni:**
 - Werden nach dem Willkommensbonus regelmäßige Reload-Boni angeboten?
 - Wie häufig werden solche Boni angeboten und unter welchen Bedingungen?
- **Sportereignisbezogene Boni:**
 - Werden exklusive Promotions für bestimmte Sportereignisse (z.B. WM, Champions League) angeboten?
 - Gibt es Boni, die speziell für Live-Wetten gelten?
- **Bonus für spezielle Wettmärkte:**
 - Gibt es Boni für spezifische Wettmärkte oder Sportarten (z.B. Fußball, Tennis)?
 - Werden besondere Aktionen für Kombiwetten oder Systemwetten angeboten?

5. Transparenz und Kundenfreundlichkeit

- **Klarheit der Bonusbedingungen:**
 - Wie transparent und gut sichtbar sind die Bonusbedingungen dargestellt?
 - Werden die Bedingungen in verständlicher Sprache ohne juristische Fachbegriffe erklärt?
 - Gibt es eine spezielle FAQ-Sektion, die häufige Fragen zum Bonus beantwortet?
- **Nachvollziehbarkeit der Umsatzanforderungen:**
 - Gibt es ein Dashboard oder eine Fortschrittsanzeige, die den aktuellen Stand der Umsatzanforderungen anzeigt?
 - Werden Spieler benachrichtigt, wenn sie kurz davor stehen, die Umsatzanforderungen zu erfüllen?
 - Gibt es eine Möglichkeit, den Bonusverlauf nachzuverfolgen (wann er aktiviert, genutzt und erfüllt wurde)?

6. Sicherheit und Fairness

- **Überprüfung durch Dritte:**

- Werden die Bonusbedingungen regelmäßig von unabhängigen Stellen auf Fairness überprüft?
- Gibt es Zertifikate oder Gütesiegel, die die Fairness des Bonusangebots bestätigen?
- **Schutz vor Bonusmissbrauch:**
 - Welche Maßnahmen werden getroffen, um Bonusmissbrauch zu verhindern?
 - Gibt es Einschränkungen, wie oft ein Spieler den Bonus nutzen kann (z.B. pro Haushalt, IP-Adresse)?

7. Bonusinnovation und Benutzerfreundlichkeit

- **Personalisierte Boni:**
 - Werden Boni personalisiert basierend auf dem Wettverhalten des Nutzers angeboten?
 - Gibt es Bonusangebote, die speziell für bestimmte Spielertypen (z.B. High-Roller, Gelegenheitsspieler) entwickelt wurden?
- **Innovative Bonusstrukturen:**
 - Gibt es innovative Bonusangebote, die sich von klassischen Einzahlungsboni abheben?
 - Werden Boni für das Platzieren von Wetten auf neue oder weniger populäre Sportarten angeboten?

8. Zusätzliche Informationen und FAQ

- **FAQ und Support:**
 - Gibt es eine detaillierte FAQ-Sektion zum Willkommensbonus?
 - Werden häufig gestellte Fragen klar und verständlich beantwortet?
 - Ist der Kundensupport gut erreichbar und kompetent bei Fragen zum Bonus?
- **Übersicht aller Bonusangebote:**
 - Werden alle verfügbaren Boni (z.B. Einzahlungsbonus, Freiwetten, No-Deposit-Bonus) klar dargestellt und erklärt?
 - Gibt es eine Übersicht, die alle aktuellen Boni und Promotions zusammenfasst und einfach zugänglich ist?

Kategorie: Ein- und Auszahlung

Übersicht und Verfügbarkeit von Zahlungsmethoden

- **Vielfalt der Zahlungsmethoden:**
 - Welche Zahlungsmethoden werden angeboten? (z.B. Visa, Mastercard, Sofortüberweisung, PayPal, Trustly)
 - Gibt es spezielle Zahlungsmethoden für deutsche Spieler, wie Giropay oder Klarna?
 - Werden auch regionale Zahlungsmethoden unterstützt?
 - Gibt es alternative Zahlungsmethoden wie Prepaid-Karten (Paysafecard) oder E-Wallets (Skrill, Neteller)?
- **Spezielle Zahlungsoptionen:**
 - Werden mobile Zahlungsmethoden wie Apple Pay, Google Pay oder Samsung Pay angeboten?
 - Gibt es Integration von modernen Zahlungsmethoden wie MuchBetter oder ecoPayz?
 - Werden Überweisungen per Banktransfer unterstützt und wie lange dauern diese?
- **Verfügbarkeit nach Nutzerkategorien:**
 - Gibt es Unterschiede bei den angebotenen Zahlungsmethoden für mobile und Desktop-Nutzer?
 - Werden für VIP-Spieler oder High-Roller exklusive Zahlungsmethoden angeboten?

2. Mindesteinzahlungsbetrag und Einzahlungslimits

- **Mindesteinzahlungsbetrag:**
 - Was ist der Mindesteinzahlungsbetrag für verschiedene Zahlungsmethoden?
 - Gibt es Unterschiede bei den Mindesteinzahlungsbeträgen je nach Zahlungsmethode?
 - Wird der Mindesteinzahlungsbetrag für die Aktivierung von Boni gesondert dargestellt?
- **Höchsteinzahlungsbeträge:**
 - Gibt es maximale Einzahlungslimits für verschiedene Zahlungsmethoden?
 - Sind die Einzahlungslimits flexibel, je nach Spielertyp oder Status (z.B. VIP)?
- **Anpassungsmöglichkeiten:**
 - Können Spieler ihre Einzahlungslimits selbst anpassen?
 - Gibt es Verzögerungen oder Einschränkungen bei der Erhöhung der Limits?

3. Einzahlungsgebühren und Bearbeitungszeiten

- **Einzahlungsgebühren:**
 - Werden für Einzahlungen Gebühren erhoben? Wenn ja, wie hoch sind diese?
 - Gibt es Unterschiede bei den Gebühren je nach Zahlungsmethode?

- Werden die Gebühren klar und transparent vor Abschluss der Transaktion angezeigt?
- **Bearbeitungszeiten:**
 - Wie schnell werden Einzahlungen auf dem Wettkonto gutgeschrieben?
 - Gibt es Unterschiede in den Bearbeitungszeiten je nach Zahlungsmethode?
 - Werden Einzahlungen in Echtzeit verarbeitet?
- **Währungsumrechnung und zusätzliche Kosten:**
 - Werden Einzahlungen in verschiedenen Währungen akzeptiert?
 - Gibt es Währungsumrechnungsgebühren, und wie transparent sind diese dargestellt?
 - Werden die Umrechnungskurse klar angegeben?

4. Übersicht über Auszahlungsmöglichkeiten

- **Vielfalt der Auszahlungsmethoden:**
 - Welche Auszahlungsmethoden stehen zur Verfügung? (z.B. Banküberweisung, PayPal, Skrill, Neteller)
 - Gibt es Einschränkungen, welche Zahlungsmethoden für Auszahlungen genutzt werden können?
 - Werden nur die Einzahlungsmethoden auch für Auszahlungen akzeptiert, oder gibt es Alternativen?
- **Auszahlungsbedingungen:**
 - Gibt es Mindest- und Höchstauszahlungsbeträge, und wie hoch sind diese?
 - Werden spezielle Bedingungen oder Dokumente für Auszahlungen benötigt (z.B. Verifizierung)?
 - Wie lange dauert die Bearbeitung von Auszahlungen in der Regel?
- **Gebühren für Auszahlungen:**
 - Werden Auszahlungsgebühren erhoben? Wenn ja, wie hoch sind diese?
 - Gibt es kostenlose Auszahlungsmethoden, und werden diese bevorzugt beworben?
 - Gibt es monatliche oder wöchentliche Limits für kostenlose Auszahlungen?

5. Bearbeitungszeiten und Transparenz

- **Bearbeitungszeiten für Auszahlungen:**
 - Wie schnell werden Auszahlungen bearbeitet und auf das Konto des Spielers überwiesen?
 - Gibt es Unterschiede in den Bearbeitungszeiten je nach Zahlungsmethode oder Spielerstatus?
 - Werden Auszahlungen auch an Wochenenden und Feiertagen bearbeitet?
- **Transparenz der Bearbeitungszeiten:**
 - Werden die geschätzten Bearbeitungszeiten klar kommuniziert?
 - Gibt es eine Anzeige der voraussichtlichen Bearbeitungszeit vor Abschluss der Auszahlung?
 - Werden Spieler über Verzögerungen bei der Bearbeitung ihrer Auszahlungen informiert?

- **Verifikation und Sicherheit:**

- Welche Dokumente sind für die Verifizierung vor der ersten Auszahlung erforderlich?
- Wie lange dauert der Verifizierungsprozess, und gibt es dabei Verzögerungen?
- Gibt es zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen bei größeren Auszahlungsbeträgen?

6. Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit

- **Benutzeroberfläche und Navigation:**

- Ist die Benutzeroberfläche für Ein- und Auszahlungen intuitiv und leicht verständlich gestaltet?
- Werden die verschiedenen Zahlungsoptionen klar und übersichtlich dargestellt?
- Gibt es eine Möglichkeit, bevorzugte Zahlungsmethoden zu speichern?

- **Sicherheit der Transaktionen:**

- Welche Sicherheitsprotokolle werden für Ein- und Auszahlungen verwendet? (z.B. SSL-Verschlüsselung, 2-Faktor-Authentifizierung)
- Gibt es Benachrichtigungen bei ungewöhnlichen Aktivitäten oder großen Transaktionen?
- Wie sicher ist die Speicherung der Zahlungsinformationen des Nutzers?

- **Mobilfreundlichkeit:**

- Sind alle Zahlungsoptionen auch in der mobilen Version der Website oder App verfügbar?
- Werden mobile spezifische Funktionen, wie QR-Code-Scanning, für Zahlungen angeboten?

7. Innovation und zusätzliche Features

- **Spezielle Boni für bestimmte Zahlungsmethoden:**

- Gibt es exklusive Boni für die Nutzung bestimmter Zahlungsmethoden?
- Werden Promotions oder Cashback-Aktionen für Einzahlungen mit bestimmten Methoden angeboten?

- **High-Roller- und VIP-Zahlungsmethoden:**

- Werden spezielle Zahlungsmethoden oder VIP-Optionen für High-Roller angeboten?
- Gibt es höhere Einzahlungslimits oder bevorzugte Auszahlungsmethoden für VIPs?

- **Neue und innovative Zahlungsmethoden:**

- Werden moderne und innovative Zahlungsmethoden regelmäßig integriert?
- Gibt es Tests oder Pilotprojekte für neue Zahlungsoptionen?

8. Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit

- **Zertifizierungen und externe Prüfungen:**

- Sind die Zahlungsmethoden von unabhängigen Organisationen zertifiziert oder geprüft?
- Werden die Sicherheitsmaßnahmen regelmäßig durch externe Audits überprüft?
- **Anti-Geldwäsche-Maßnahmen (AML):**
 - Welche Anti-Geldwäsche-Maßnahmen sind implementiert?
 - Werden alle Transaktionen auf Anzeichen von Geldwäsche überwacht?
 - Gibt es Mechanismen zur Verhinderung von Betrug?
- **Datenschutz und Speicherung:**
 - Wie werden die Zahlungsdaten der Spieler geschützt und gespeichert?
 - Gibt es eine klare und transparente Datenschutzrichtlinie bezüglich der Zahlungsinformationen?

9. Kundenservice und Support bei Zahlungsfragen

- **Erreichbarkeit und Kompetenz:**
 - Gibt es einen speziellen Support für Fragen zu Ein- und Auszahlungen?
 - Wie schnell reagiert der Support auf Zahlungsanfragen?
 - Werden Zahlungsvorgänge direkt im Support-Bereich erklärt oder gibt es Tutorials?
- **Transparenz bei Problemen:**
 - Werden Spieler über den Status ihrer Zahlungsanfragen (z.B. bei Verzögerungen) proaktiv informiert?
 - Gibt es eine Möglichkeit, Probleme bei Zahlungen direkt im Konto zu melden und zu verfolgen?

Kategorie: Wettangebot

1. Vielfalt der Sportarten und Wettmärkte

• Verfügbarkeit von Sportarten:

- Welche Sportarten werden abgedeckt? (z.B. Fußball, Basketball, Tennis, Eishockey, Esports)
- Werden auch weniger populäre Sportarten angeboten? (z.B. Darts, Tischtennis, Badminton, Wasserball)
- Gibt es exotische oder Nischen-Sportarten im Angebot? (z.B. Gaelic Football, Schach, Cricket)

• Wettmärkte pro Sportart:

- Wie viele verschiedene Wettmärkte gibt es pro Sportart?
- Werden für jedes Ereignis unterschiedliche Wettarten angeboten? (z.B. Ergebnissetten, Handicap-Wetten, Über/Unter-Wetten)
- Gibt es spezielle Wettmärkte für bestimmte Sportarten? (z.B. Kartenwetten, Eckballwetten beim Fußball)

• Verfügbarkeit von Sonderwetten:

- Werden Sonderwetten wie „Wer erzielt das erste Tor?“ oder „Spielerwechsel“ angeboten?
- Gibt es Spezialwetten für bestimmte Turniere oder Events? (z.B. Weltmeisterschaften, Olympische Spiele)

• Vielfalt bei den Wettarten:

- Gibt es eine breite Palette an Wettarten? (Einzelwetten, Kombiwetten, Systemwetten)
- Werden Wetten auf Ereignisse innerhalb des Spiels angeboten? (z.B. nächste Ecke, nächste gelbe Karte)
- Gibt es „Langzeitwetten“ wie Meisterschaftswetten, Absteiger, etc.?

2. Live-Wetten und In-Play-Angebote

• Vielfalt der Live-Wetten:

- Welche Sportarten werden für Live-Wetten angeboten?
- Wie viele Wettmärkte stehen während eines laufenden Spiels zur Verfügung?
- Werden auch kleinere, weniger populäre Spiele und Turniere live angeboten?

• Live-Wettmärkte und Optionen:

- Welche Wettarten stehen in Echtzeit zur Verfügung? (z.B. nächstes Tor, Halbzeit/Endstand)
- Gibt es spezielle Wettmärkte, die nur bei Live-Wetten verfügbar sind?
- Werden Quoten in Echtzeit aktualisiert, und wie oft ändern sich diese?

• Live-Streaming und Live-Statistiken:

- Wird ein Live-Streaming-Service angeboten? Für welche Sportarten und Ligen?
- Werden Live-Statistiken oder Grafiken bereitgestellt, um die Entscheidungsfindung zu unterstützen?
- Gibt es eine Cash-Out-Option für Live-Wetten? Wie flexibel ist diese?

• Benutzerfreundlichkeit der Live-Wetten:

- Wie intuitiv ist die Live-Wetten-Plattform gestaltet?
- Werden die Live-Events klar und übersichtlich dargestellt?
- Gibt es eine schnelle Möglichkeit, zwischen verschiedenen Live-Spielen zu wechseln?

3. Wettquoten und Quotenvergleich

- **Konkurrenzfähigkeit der Quoten:**
 - Wie wettbewerbsfähig sind die Quoten im Vergleich zu anderen Anbietern?
 - Gibt es spezielle Quoten-Boosts für bestimmte Ereignisse oder Wettarten?
 - Wie häufig ändern sich die Quoten, und wie schnell reagiert der Anbieter auf Marktentwicklungen?
- **Transparenz und Quotenqualität:**
 - Werden die Quotenveränderungen klar angezeigt und erklärt?
 - Gibt es eine Möglichkeit, die Quotenentwicklung über einen Zeitraum zu verfolgen?
 - Werden die Quoten vor Spielbeginn eingefroren oder bis zum letzten Moment aktualisiert?
- **Quotenvergleich und Best-Price-Garantie:**
 - Gibt es einen integrierten Quotenvergleich mit anderen Anbietern?
 - Bietet der Anbieter eine Best-Price-Garantie für bestimmte Sportarten oder Events?
 - Werden spezielle Tools oder Widgets angeboten, um die besten Quoten zu finden?

4. Spezialwetten und Zusatzangebote

- **Verfügbarkeit von Spezialwetten:**
 - Gibt es spezielle Wetten für besondere Ereignisse (z.B. politische Wetten, TV-Shows)?
 - Werden Wettnischen abgedeckt, wie z.B. virtuelle Sportarten oder Fantasy Sports?
- **Esports und virtuelle Sportarten:**
 - Wird Esports-Wetten angeboten? Wenn ja, welche Spiele (z.B. CS, Dota 2, League of Legends)?
 - Wie viele Wettmärkte stehen für Esports zur Verfügung?
 - Gibt es virtuelle Sportarten, und wie breit ist das Angebot?
- **Langzeitwetten und Turnierwetten:**
 - Werden Langzeitwetten auf gesamte Turniere oder Saisons angeboten?
 - Gibt es spezielle Wetten für einzelne Turniere oder saisonale Events?

5. Benutzerfreundlichkeit und Navigation

- **Übersichtlichkeit und Struktur:**
 - Wie übersichtlich und strukturiert ist die Darstellung des Wettangebots?
 - Gibt es eine einfache Navigation zwischen den verschiedenen Sportarten und Wettmärkten?

- Werden bevorzugte Sportarten oder Events gespeichert und leicht zugänglich gemacht?
- **Suchfunktion und Filter:**
 - Gibt es eine leistungsfähige Suchfunktion, um schnell bestimmte Wetten zu finden?
 - Können Wetten nach verschiedenen Kriterien gefiltert werden (z.B. Sportart, Liga, Quoten)?
 - Werden personalisierte Empfehlungen basierend auf dem bisherigen Wettverhalten angeboten?
- **Mobile Benutzerfreundlichkeit:**
 - Ist das gesamte Wettangebot auch auf mobilen Geräten verfügbar?
 - Wie benutzerfreundlich ist die mobile Plattform im Vergleich zur Desktop-Version?
 - Werden mobile exklusive Wetten oder Sonderaktionen angeboten?

6. Innovation und exklusive Angebote

- **Neue Wettarten und Innovationen:**
 - Werden regelmäßig neue Wettarten oder innovative Wettmärkte eingeführt?
 - Gibt es einzigartige Wettmöglichkeiten, die sich von der Konkurrenz abheben?
- **Exklusive Partnerschaften und Sonderangebote:**
 - Gibt es exklusive Partnerschaften mit Sportvereinen oder Ligen, die zu speziellen Wettangeboten führen?
 - Werden exklusive Wetten nur für bestimmte Kundenkreise oder VIPs angeboten?
- **Bonusse und Promotionen für das Wettangebot:**
 - Gibt es spezielle Boni oder Promotions, die an das Wettangebot gekoppelt sind?
 - Werden Promotions für bestimmte Ereignisse oder Wettmärkte angeboten (z.B. Cashback auf bestimmte Wetten)?

7. Statistiken und Informationsangebot

- **Verfügbarkeit von Statistiken:**
 - Werden umfassende Statistiken und Analysen zu den angebotenen Spielen und Events bereitgestellt?
 - Gibt es historische Daten zu vergangenen Spielen und deren Ergebnissen?
 - Werden die Statistiken in Echtzeit aktualisiert?
- **Spielerinformationen und Expertenmeinungen:**
 - Werden detaillierte Informationen zu Teams, Spielern oder Pferden zur Verfügung gestellt?
 - Gibt es Expertenanalysen oder Prognosen, die den Spielern zur Verfügung stehen?
- **Benutzerfreundlichkeit der Informationsanzeige:**
 - Wie übersichtlich sind die Statistiken und Informationen dargestellt?

- Gibt es grafische Darstellungen, die die Daten visualisieren?
- Sind die Informationen auch auf mobilen Geräten gut zugänglich?

8. Flexibilität und Individualisierung

- **Personalisierte Wettvorschläge:**
 - Werden personalisierte Wettvorschläge basierend auf dem bisherigen Wettverhalten angeboten?
 - Gibt es Möglichkeiten, individuelle Wettmärkte zu erstellen oder anzupassen?
- **Plattformübergreifende Wettmöglichkeiten:**
 - Können Wetten plattformübergreifend platziert werden (Desktop, Mobile, Tablet)?
 - Gibt es plattformübergreifende Funktionen wie synchronisierte Wetthistorie oder Favoritenlisten?

9. Sicherheit und Fairness im Wettangebot

- **Fairness der Quoten und Wettbedingungen:**
 - Werden die Quoten und Wettbedingungen regelmäßig auf Fairness überprüft?
 - Gibt es unabhängige Zertifikate oder Prüfungen, die die Fairness des Wettangebots bestätigen?
- **Verantwortungsbewusstes Wetten:**
 - Werden Mechanismen zur Förderung verantwortungsbewussten Wettens angeboten? (z.B. Limits für Einsatz und Verlust)
 - Gibt es Hinweise auf Spielerschutzmaßnahmen direkt im Wettangebot?
- **Jugendschutz und gesetzliche Vorgaben:**
 - Werden Maßnahmen zum Jugendschutz im Wettangebot umgesetzt?
 - Wie wird sichergestellt, dass nur volljährige Nutzer Zugang zum Wettangebot haben?

Kategorie: Hilfe und Support

1. Verfügbarkeit und Erreichbarkeit des Supports

- **Support-Kanäle:**
 - Welche Support-Kanäle werden angeboten? (z.B. E-Mail, Live-Chat, Telefon, Social Media)
 - Ist der Support über soziale Medien (z.B. Facebook, Twitter) erreichbar?
 - Gibt es einen Support über Messaging-Apps wie WhatsApp oder Telegram?
 - Werden unterschiedliche Kanäle für verschiedene Anfragen (technisch, Konto, Zahlungen) angeboten?
- **Verfügbarkeit:**
 - Ist der Support rund um die Uhr erreichbar? (24/7 Verfügbarkeit)
 - Gibt es feste Servicezeiten? Wenn ja, wie sind diese gestaltet?
 - Werden die Servicezeiten klar und transparent auf der Website dargestellt?
- **Erreichbarkeit für internationale Nutzer:**
 - Werden internationale Support-Hotlines angeboten?
 - Gibt es gebührenfreie Telefonnummern für deutsche Nutzer?
 - Gibt es spezielle Hotlines für bestimmte Länder oder Regionen?
- **Mehrsprachigkeit:**
 - Ist der Support in mehreren Sprachen verfügbar, insbesondere in Deutsch?
 - Können Benutzer die bevorzugte Sprache für den Support auswählen?
 - Werden automatisierte Übersetzungsdienste für den Support angeboten, falls keine direkte sprachliche Unterstützung möglich ist?

2. Qualität und Reaktionszeit des Supports

- **Reaktionszeit:**
 - Wie schnell reagiert der Support auf Anfragen per E-Mail, Live-Chat oder Telefon?
 - Werden durchschnittliche Reaktionszeiten für die verschiedenen Kanäle kommuniziert?
 - Gibt es garantierte Reaktionszeiten für bestimmte Support-Kanäle, insbesondere für VIP-Kunden?
- **Kompetenz und Freundlichkeit:**
 - Wie kompetent und freundlich sind die Support-Mitarbeiter?
 - Werden komplexe Fragen verständlich und umfassend beantwortet?
 - Gibt es regelmäßige Schulungen für Support-Mitarbeiter, um die Qualität der Antworten sicherzustellen?
- **Nachhaltige Problemlösung:**
 - Werden Probleme nachhaltig gelöst, oder müssen Kunden wiederholt Kontakt aufnehmen?
 - Gibt es Follow-up-Mails oder Anrufe, um sicherzustellen, dass das Problem gelöst wurde?
 - Wird der Support nach einer Lösung bewertet, um die Qualität zu verbessern?

- **Personalisierte Unterstützung:**

- Gibt es personalisierte Unterstützung für VIP-Spieler oder High-Roller?
- Werden spezielle Account-Manager für VIPs oder Langzeitkunden angeboten?

3. Benutzerfreundlichkeit und Transparenz

- **Benutzerfreundlichkeit des Support-Bereichs:**

- Ist der Support-Bereich der Website einfach zu finden und zu navigieren?
- Werden die verschiedenen Support-Optionen klar und übersichtlich dargestellt?
- Gibt es eine zentrale Übersicht oder ein Dashboard für alle Support-Anfragen und deren Status?

- **FAQ und Selbsthilfe-Bereich:**

- Gibt es eine umfangreiche FAQ-Sektion, die häufig gestellte Fragen abdeckt?
- Ist die FAQ-Sektion nach Kategorien gegliedert und leicht durchsuchbar?
- Werden Schritt-für-Schritt-Anleitungen oder Tutorials angeboten, um gängige Probleme selbst zu lösen?

- **Transparenz bei Anfragen:**

- Werden Benutzer über den Status ihrer Anfrage informiert (z.B. Bestätigung des Eingangs, voraussichtliche Bearbeitungszeit)?
- Gibt es ein System zur Verfolgung von Support-Anfragen, bei dem der Benutzer den Fortschritt einsehen kann?
- Werden Spieler über Verzögerungen bei der Bearbeitung ihrer Anfragen informiert?

4. Innovation und digitale Unterstützung

- **AI-gestützter Support und Chatbots:**

- Gibt es einen AI-gestützten Chatbot, der einfache Anfragen sofort beantworten kann?
- Werden komplexe Anfragen automatisch an menschliche Support-Mitarbeiter weitergeleitet?
- Kann der Chatbot personalisierte Empfehlungen oder Lösungen basierend auf dem Benutzerverhalten anbieten?

- **Self-Service-Optionen:**

- Werden umfangreiche Self-Service-Optionen angeboten, wie eine Wissensdatenbank oder ein interaktives Hilfe-Tool?
- Können Benutzer häufig auftretende Probleme eigenständig lösen, ohne den Support kontaktieren zu müssen?
- Gibt es Video-Tutorials oder interaktive Guides für kompliziertere Probleme?

- **Mobile Unterstützung:**

- Ist der Support-Bereich auch auf mobilen Geräten vollständig verfügbar und benutzerfreundlich?
- Gibt es eine mobile App mit integriertem Support-Zugang?

- Werden mobile exklusive Support-Optionen, wie QR-Code-Scanning für schnelle Hilfe, angeboten?

5. Support für spezielle Benutzergruppen

- **VIP- und High-Roller-Support:**
 - Gibt es spezielle Support-Angebote für VIPs oder High-Roller?
 - Werden VIPs bevorzugt behandelt, z.B. durch eine eigene Hotline oder einen direkten Ansprechpartner?
 - Werden maßgeschneiderte Lösungen für VIP-Anfragen angeboten?
- **Barrierefreier Support:**
 - Werden spezielle Support-Dienste für Menschen mit Behinderungen angeboten? (z.B. Text-zu-Sprache, Gebärdensprache)
 - Ist die Website und der Support-Bereich barrierefrei gestaltet und leicht zugänglich?
 - Gibt es angepasste Kommunikationsmittel für seh- oder hörgeschädigte Nutzer?
- **Support für neue Benutzer:**
 - Gibt es einen speziellen Support oder Hilfebereich für neue Benutzer?
 - Werden Einführungen oder Tutorials angeboten, um neuen Benutzern den Einstieg zu erleichtern?
 - Gibt es einen „Erste Schritte“-Guide, der typische Fragen und Probleme behandelt?

6. Kundenfeedback und kontinuierliche Verbesserung

- **Feedback-Mechanismen:**
 - Gibt es eine Möglichkeit, den Support nach einem Kontakt zu bewerten?
 - Werden Benutzer aktiv um Feedback gebeten, z.B. durch Umfragen oder Bewertungsformulare?
 - Gibt es Anreize oder Belohnungen für das Ausfüllen von Feedback-Formularen?
- **Verbesserung des Supports durch Feedback:**
 - Werden die Support-Services regelmäßig auf Basis des Feedbacks verbessert?
 - Gibt es regelmäßige Updates oder Informationen darüber, wie der Support auf Feedback reagiert hat?
 - Werden Benutzer über Änderungen oder Verbesserungen im Support-Bereich informiert?
- **Kommunikation und Transparenz:**
 - Wie transparent ist die Kommunikation des Supports bei Problemen oder Systemausfällen?
 - Werden Benutzer proaktiv über Wartungsarbeiten oder technische Probleme informiert?
 - Gibt es regelmäßige Updates zu laufenden Problemen und deren Lösung?

7. Sicherheit und Datenschutz im Support

- **Datenschutz bei Support-Anfragen:**
 - Wie werden die Daten der Benutzer während des Supports geschützt?
 - Werden Support-Anfragen verschlüsselt und sicher gespeichert?
 - Gibt es spezifische Datenschutzrichtlinien, die während der Support-Kommunikation gelten?
- **Verifizierung und Sicherheit:**
 - Welche Maßnahmen werden zur Verifizierung der Identität von Benutzern vor sensiblen Support-Aktionen getroffen?
 - Gibt es zusätzliche Sicherheitsstufen bei der Bearbeitung sensibler Anfragen, wie Auszahlungen oder Kontoänderungen?
 - Werden ungewöhnliche Support-Anfragen auf potenziellen Missbrauch hin überprüft?
- **Vertraulichkeit der Support-Kommunikation:**
 - Wie wird die Vertraulichkeit der Kommunikation zwischen Benutzer und Support gewährleistet?
 - Gibt es Maßnahmen, um sicherzustellen, dass Support-Mitarbeiter nur auf die notwendigen Daten zugreifen können?

Kategorie: Spielerschutz

1. Einzahlungslimits und Spielzeitkontrolle

1. Selbstregulierung und Kontosperrung

- **Zeitweilige Kontosperrung:**
 - Können Spieler ihr Konto für einen selbst gewählten Zeitraum sperren? (z.B. 24 Stunden, 7 Tage, 30 Tage)
 - Ist die Sperre sofort wirksam und werden alle Aktivitäten des Kontos umgehend gestoppt?
 - Werden Spieler vor Ablauf der Sperre benachrichtigt und haben sie die Möglichkeit, die Sperre zu verlängern?
- **Dauerhafte Selbstsperre:**
 - Können Spieler eine vollständige, dauerhafte Selbstsperre ohne zeitliche Begrenzung durchführen?
 - Werden alle Kontoinformationen im Falle einer Selbstsperre sicher und vollständig gesperrt?
 - Ist der Zugang zur dauerhaften Selbstsperre leicht zugänglich und einfach zu aktivieren?
- **Selbstsperrung in der OASIS-Datenbank:**
 - Können Spieler sich direkt über den Anbieter in die zentrale Sperrdatei (OASIS) eintragen lassen?
 - Werden Spieler über die Möglichkeit informiert, sich in die OASIS-Datenbank eintragen zu lassen?
 - Unterstützt der Anbieter den Spieler aktiv bei der Registrierung in der Sperrdatei?

2. Einzahlungslimits und Spielzeitkontrolle

- **Obligatorische Einzahlungslimits:**
 - Werden die gesetzlichen Einzahlungslimits gemäß der deutschen Lizenz automatisch umgesetzt? (z.B. 1.000 Euro pro Monat)
 - Gibt es klare Informationen über diese Limits und deren Auswirkungen auf das Spielverhalten?
- **Flexible persönliche Einzahlungslimits:**
 - Können Spieler ihre eigenen Einzahlungslimits festlegen und jederzeit anpassen?
 - Gibt es eine Wartezeit (z.B. 24 Stunden) für Erhöhungen der Limits?
 - Werden Spieler über die Möglichkeit informiert, persönliche Limits zu setzen?
- **Spielzeitkontrolle und -limits:**
 - Können Spieler tägliche, wöchentliche oder monatliche Spielzeitlimits festlegen?
 - Werden Spieler benachrichtigt, wenn sie ihre festgelegte Spielzeit erreichen?
 - Werden die Spiele automatisch gestoppt, wenn die maximale Spielzeit erreicht ist?

3. Selbsttests und Suchtprävention

- **Selbsttests zur Früherkennung:**
 - Wird ein Selbsttest zur Früherkennung von problematischem Spielverhalten angeboten?
 - Sind die Ergebnisse des Tests anonym und bieten sie klare Handlungsempfehlungen?
 - Werden die Spieler über Links zu professionellen Organisationen informiert, die Hilfe bei Spielsucht anbieten?
- **Informationen zur Suchtprävention:**
 - Werden umfassende Informationen zur Vermeidung von Spielsucht bereitgestellt?
 - Gibt es spezifische Ratschläge, wie Spieler Anzeichen von Spielsucht erkennen können?
 - Werden zusätzliche Ressourcen wie Broschüren, Videos oder Webinare zur Suchtprävention angeboten?
- **Automatische Spielzeit-Erinnerungen:**
 - Wird der Spieler in regelmäßigen Abständen (z.B. jede Stunde) an seine aktuelle Spielzeit erinnert?
 - Können Spieler die Häufigkeit dieser Erinnerungen individuell einstellen oder deaktivieren?
 - Werden bei diesen Erinnerungen auch aktuelle Gewinn- und Verlustzahlen angezeigt?

4. Verpflichtungen und Kontrollen gemäß deutscher Lizenz

- **Identitätsprüfung (KYC):**
 - Wird die Identität des Spielers vor der ersten Einzahlung vollständig verifiziert? (KYC - Know Your Customer)
 - Werden erforderliche Dokumente (z.B. Ausweis, Adressnachweis) klar und einfach für den Upload bereitgestellt?
 - Gibt es eine zusätzliche Verifizierung bei größeren Auszahlungsbeträgen?
- **Datenschutz und Sicherheit:**
 - Wie werden die persönlichen und finanziellen Daten der Spieler geschützt?
 - Gibt es eine klare Datenschutzrichtlinie, die erklärt, wie Daten gesammelt, verwendet und geschützt werden?
 - Werden alle Daten durch moderne Verschlüsselungstechnologien gesichert?
- **Jugendschutz:**
 - Welche Maßnahmen werden ergriffen, um sicherzustellen, dass nur volljährige Personen Zugang zu den Spielen erhalten?
 - Wird das Alter der Spieler bei der Registrierung und bei jeder Auszahlung überprüft?
 - Gibt es zusätzliche Verifizierungsprozesse, um das Alter der Spieler zu bestätigen?

5. Verantwortungsbewusstes Spielen und Unterstützung

- **Tools für verantwortungsbewusstes Spielen:**
 - Werden Tools angeboten, um das eigene Spielverhalten zu überwachen? (z.B. Einsatz- und Verlustlimits, Zeitwarnungen)
 - Können Spieler ihre Spielhistorie und Statistiken einsehen, um ihr Spielverhalten besser nachvollziehen zu können?
 - Gibt es Möglichkeiten, personalisierte Warnungen oder Benachrichtigungen bei übermäßigem Spielverhalten zu erhalten?
- **Rückgängigmachen von Selbstausschlüssen:**
 - Kann der Selbstausschluss unter bestimmten Bedingungen rückgängig gemacht werden?
 - Gibt es eine Wartezeit oder ein Verifizierungsverfahren, bevor der Selbstausschluss aufgehoben wird?
- **Unterstützung und Ressourcen für gefährdete Spieler:**
 - Werden Spieler, die Anzeichen von problematischem Spielverhalten zeigen, aktiv auf Hilfsangebote hingewiesen?
 - Gibt es Partnerschaften mit Organisationen, die sich auf Spielsuchtprävention und -behandlung spezialisiert haben?
 - Bietet der Anbieter Informationen und Links zu Beratungsstellen und Hotlines an?

6. Sicherheit und Fairness

- **Anti-Geldwäsche-Maßnahmen (AML):**
 - Werden Transaktionen auf Anzeichen von Geldwäsche überwacht und entsprechend gemeldet?
 - Welche Maßnahmen zur Bekämpfung von Geldwäsche (AML) sind implementiert?
 - Gibt es Schulungen für Mitarbeiter, um verdächtige Aktivitäten zu erkennen und zu melden?
- **Sichere Zahlungsabwicklungen:**
 - Werden alle Ein- und Auszahlungen durch sichere Zahlungsmethoden und Protokolle geschützt?
 - Gibt es zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen wie 2-Faktor-Authentifizierung für den Zahlungsverkehr?
- **Regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen:**
 - Werden die Sicherheitsmaßnahmen regelmäßig überprüft und aktualisiert?
 - Gibt es regelmäßige Audits durch unabhängige Dritte, um die Einhaltung der Sicherheitsstandards zu gewährleisten?
 - Werden Spieler über neue Sicherheitsmaßnahmen oder -protokolle informiert?

7. Benutzerfreundlichkeit und Transparenz

- **Zugänglichkeit der Spielerschutzoptionen:**
 - Sind alle Optionen zum Schutz des Spielers einfach zu finden und zu aktivieren?

- Werden die Spieler proaktiv über ihre Rechte und Möglichkeiten zum Schutz vor Spielsucht informiert?
- **Transparenz der Schutzmaßnahmen:**
 - Gibt es klare und verständliche Erklärungen der Spielerschutzmaßnahmen?
 - Werden die Auswirkungen von Änderungen (z.B. Erhöhung eines Limits) klar kommuniziert?
- **Proaktive Kommunikation:**
 - Werden neue Spieler aktiv über die Möglichkeiten zum Schutz vor Spielsucht informiert?
 - Gibt es regelmäßige Erinnerungen oder Hinweise auf die Verfügbarkeit von Schutzmaßnahmen?