

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Partnerbörsen im Internet

Service der Branche nur ausreichend – Testsieger sind ElitePartner und Dating Cafe

Hamburg, 17.06.2011 (ots) – Frühlingsgefühle auf dem Singlemarkt – Partnerbörsen, wie eDarling, neu.de & Co. erfreuen sich wachsender Beliebtheit. Nicht nur, weil die Partnersuche im Internet für viele Flexibilität bedeutet, sondern auch weil die Netzwerke eine schnelle und unkomplizierte Kontaktaufnahme ermöglichen. Doch welcher Anbieter überzeugt durch umfangreiche Funktionen, passende Partnervorschläge und kundenfreundliche Vertragsbedingungen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jeweils sechs Partnervermittlungen und sechs Singlebörsen im Internet.

Im Durchschnitt war der Service nur ausreichend. In mehr als zwei Drittel der Fälle war der Anmeldeprozess sehr langwierig und wenig interessant. Preise konnten häufig erst nach dieser Registrierung eingesehen werden. Eine telefonische Hotline für Kunden gab es lediglich bei jeder zweiten Partnerbörse, und Kundenanfragen per E-Mail wurden erst nach etwa zwei Tagen beantwortet. Das Angebot der Partnerbörsen war hingegen sehr umfangreich. Es reichte von der Erstellung von Persönlichkeitsgutachten über das Hochladen zahlreicher Bilder bis zu nützlichen Tipps für das erste Treffen.

Das Herzstück der Partnerbörsen, die Qualität der Zuschriften und Partnervorschläge analysierten die Marktforscher durch Testmitgliedschaften. „Bei den Singlebörsen gab es einen großen Anteil unseriöser Zuschriften“, erzählt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. „Bei den Partnervermittlungen fiel hingegen auf, dass die meisten Mitglieder Zuschriften ohne Foto herauschickten.“ Die Partnervorschläge waren bei den Partnervermittlungen zahlreicher und stimmiger als bei den Singlebörsen – zumindest hinsichtlich des Suchprofils der Tester wie Alter und Region. Von der Persönlichkeit her entsprach insgesamt nur jeder dritte Partnervorschlag den Vorstellungen der Testmitglieder.

Testsieger und damit „Beste Partnervermittlung 2011“ wurde das Hamburger Unternehmen ElitePartner gefolgt von Parship und eDarling. „Beste Singlebörse 2011“ wurde Dating Cafe. Auf den Rängen zwei und drei positionierten sich FriendScout24 und iLove.

Im Rahmen des umfassenden Servicetests wurden pro Anbieter vier Mitgliedschaften über einen Testzeitraum von zwei Wochen abgeschlossen und je zwei männliche und zwei weibliche Profile erstellt. Zusätzlich analysierte das Institut die Internetauftritte der Partnerbörsen, die Kontaktqualität per E-Mail, das Angebot sowie Sicherheit und Vertragsbedingungen. Jedes Unternehmen wurde anhand von 20 Servicekontakten bewertet. Insgesamt flossen 240 Kontakte in die vorliegende Untersuchung ein.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von

mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de