

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung Partnerbörsen

Nutzer bemängeln Erfolg bei der Partnersuche – ElitePartner und Dating Cafe sind die beliebtesten Portale

Hamburg, 31.05.2012 (ots) – Die Partnersuche im Internet ist ein riesiger Markt. Rund zwei Drittel aller deutschen Singles zwischen 20 und 70 Jahren haben schon einmal einen Online-Dating-Dienst genutzt. Aber nicht nur die Nachfrage, sondern auch das Angebot an Partnerbörsen ist groß. Welche Erfahrungen die Nutzer mit den Anbietern bereits gemacht haben und wie zufrieden sie mit den Partnerbörsen sind, untersuchte jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv im Rahmen einer umfangreichen Kundenbefragung.

Die Auswertung der Ergebnisse erfolgte getrennt nach Partnervermittlungen und Singlebörsen. Während bei Singlebörsen ein überwiegend jüngeres Publikum ungezwungen miteinander chattet und flirtet, stehen bei Partnervermittlungen die Suche nach einer langfristigen Beziehung und Partneranschläge anhand von detaillierten Persönlichkeitstests im Vordergrund.

Lediglich rund 58 Prozent der Singlebörsenmitglieder und etwa 64 Prozent der Nutzer einer Partnervermittlung waren mit ihrem Anbieter zufrieden. „Ein ernüchterndes Ergebnis, vor allem im Vergleich zu anderen Branchen“, kommentiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Große Defizite zeigten sich bei Vertragsbedingungen, dem Kundenservice und den Leistungen in Bezug auf die Partnersuche. Die Qualität der Mitglieder, Partneranschläge und Zuschriften sowie vor allem der nicht einkehrende Erfolg wurden von den Befragten oft bemängelt. Des Weiteren erhielten die Preise und Laufzeiten der Mitgliedschaften sowie deren Kündigungsmöglichkeiten oft niedrige Bewertungen.

Von der positiven Seite zeigte sich die Branche in Bezug auf die eigene Präsentation im Netz: Der Teilbereich Internetauftritt wurde sowohl bei den Singlebörsen als auch bei den Partnervermittlungen am besten bewertet. Die Nutzer stuften die Internetauftritte zumeist als bedienungsfreundlich, informativ und optisch ansprechend ein. Auch im Hinblick auf Sicherheitsstandards fühlten sich die meisten Befragten gut aufgehoben. „Jeweils rund 72 und 68 Prozent der Nutzer von Singlebörsen und Partnervermittlungen waren damit zufrieden“, so Expertin Möller.

Beliebteste Partnervermittlung mit über 78 Prozent zufriedener Kunden wurde ElitePartner. Der Anbieter überzeugte die Befragten vor allem in den Bereichen Internetauftritt, Sicherheitsstandards und Kundenservice, die im Mitbewerbervergleich am besten bewertet wurden. Beliebteste Singlebörse wurde Dating Cafe. Das Unternehmen verzeichnete rund 87 Prozent zufriedene Kunden. Die Singlebörse punktete aus Nutzersicht besonders beim Datenschutz sowie der Übersichtlichkeit des Internetportals. Neben den beiden führenden Unternehmen konnte nur noch die Singlebörse neu.de mit dem Qualitätsurteil gut bewertet werden, sieben Anbieter erhielten die Note befriedigend, zwei Portale lediglich ein ausreichend.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 31. Mai 2012, um 18:35 Uhr.

Für die Befragung „Beliebteste Partnerbörse 2012“ wurden insgesamt 1.766 Personen im Rahmen eines Online-Panels zu der Partnervermittlung oder Singlebörse befragt, bei der sie in den letzten zwölf Monaten angemeldet waren. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Bereichen Internet, Vertragsbedingungen, Leistungen in Bezug auf die Partnersuche, Sicherheit und Kundenservice. In die Auswertung kamen alle Unternehmen, zu denen sich jeweils mindestens 100 Personen geäußert hatten. Dieses waren acht Singlebörsen und vier Partnervermittlungen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de