

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Online-Partnerbörsen 2017

#### **Deutliches Verbesserungspotenzial – Viele Nutzer kritisch – Parship und Lovescout24 überzeugen am meisten**

**Hamburg, 26.04.2017** – Singles, die online auf Partnersuche gehen, verlassen sich häufig nicht nur auf ein Portal: Mehr als drei Viertel der Nutzer haben in den vergangenen zwölf Monaten Erfahrungen bei mehr als einer Partnerbörse gesammelt. Dabei werden die Partnervermittlungen und Singlebörsen im Internet von ihren Mitgliedern vergleichsweise kritisch gesehen. Das zeigt eine aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 26.04.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Kundenzufriedenheit nur Mittelmaß**

Die Partnerbörsen im Internet erzielen in fast allen abgefragten Bereichen deutlich verbesserungsfähige Zufriedenheitswerte. Das Kundenurteil lautet sowohl für die Partnervermittlungen als auch die Singlebörsen insgesamt nur „befriedigend“. Während Singlebörsen-Nutzer hinsichtlich Kosten und Vertragsbedingungen zufriedener sind, liegen die Partnervermittlungen in den übrigen Teilbereichen wie etwa Leistungen bei der Partnersuche oder Internetauftritt in der Kundengunst vorn.

#### **Mühsame Partnersuche**

„Ich habe viele unseriöse Zuschriften erhalten, so dass ich schnell wieder kündigen wollte. Ich musste allerdings sehr hartnäckig sein, bis meine Kündigung akzeptiert wurde.“ Diese Einzelaussage eines Befragten spiegelt sich auch in der Gesamtbewertung wider. Bei den Singlebörsen sind gut 57 Prozent nicht mit der Mitgliederstruktur zufrieden. Darunter fallen Aspekte wie Anzahl und Qualität der Zuschriften und Seriosität der Mitglieder – sprich: keine Fake-Profile. Auch bei den Partnervermittlungen gibt fast jeder zweite befragte Nutzer zur Mitgliederstruktur keine positive Bewertung ab.

#### **Ärgernisse keine Seltenheit**

Etwa jeder zehnte Nutzer berichtet über ein Ärgernis mit seiner Online-Partnervermittlung. Unter Singlebörsen-Nutzern ist der Anteil mit gut 14 Prozent noch höher. Unpassende Partnervorschläge zählen zu den am häufigsten genannten Gründen. Bei Singlebörsen sorgen oft auch unseriöse Zuschriften für Kundenfrust. Zu den Leistungen bei der Partnersuche äußert sich die Hälfte der Befragten kritisch. „Kaum jemand rechnet mit der Liebe auf den ersten Klick. Aber auf Dauer führen auch ausbleibende Erfolge bei der Partnersuche zu Unzufriedenheit“, bemerkt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die beliebtesten Anbieter**

Platz eins im Bereich der Online-Partnervermittlungen sichert sich Parship. Führend ist das Portal in puncto Mitgliederstruktur, die sich beispielsweise in der Anzahl und Qualität der Zuschriften ausdrückt: 71 Prozent der Befragten geben hierfür ein positives Urteil ab. Beim Kundenservice erzielt der Anbieter als einziger ein gutes Resultat. Auch in Hinblick auf den Internetauftritt und die Sicherheitsstandards ist die Zufriedenheit am höchsten. Bei Parship-

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Nutzern ist die Weiterempfehlungsbereitschaft am stärksten ausgeprägt. Auf dem zweiten Platz landet Elitepartner. Das Unternehmen erzielt hinsichtlich der Leistungen bei der Partnersuche sowie den Kosten und Vertragsbedingungen vergleichsweise positive Ergebnisse. Darüber hinaus zeigen sich 78 Prozent der Nutzer mit den Sicherheitsaspekten zufrieden, zu denen etwa der Schutz persönlicher Daten und die Sperrfunktion für unerwünschte Mitglieder zählen. Den dritten Platz belegt eDarling. Der Anteil an Nutzern mit Ärgernissen fällt mit sechs Prozent am geringsten aus. Auch die Kosten und Vertragsbedingungen werden relativ positiv bewertet.

Die beliebteste Online-Singlebörse ist Lovescout24. Die Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen bei der Partnersuche ist am höchsten – immerhin knapp zwei Drittel Nutzer geben hier eine positive Bewertung ab. In puncto Sicherheit zeigen sich die Mitglieder ebenfalls am zufriedensten. Zudem berichten nur vier Prozent der Befragten über ein Frusterlebnis mit der Partnerbörse. Auf Platz zwei positioniert sich Neu.de. Der Kundenservice ist der beste unter den Singlebörsen – gut zwei Drittel der Nutzer bewerten ihn positiv. Vergleichsweise gute Werte erzielt das Portal auch in den Bereichen Leistungen, Internetauftritt und Sicherheit. Rang drei geht an Lablue. Die Singlebörse verfügt aus Kundensicht über den besten Internetauftritt und punktet im Bereich Kosten und Vertragsbedingungen.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.525 Bewertungen von Personen ein, die aktuell oder in den vergangenen zwölf Monaten bei einer Online-Partnerbörse angemeldet sind bzw. waren. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Nutzer zu den Aspekten Leistungen bei der Partnersuche, Mitgliederstruktur, Kosten und Vertragsbedingungen, Internetauftritt, Kundenservice sowie Sicherheit. In die Gesamtwertung flossen zudem die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse ein. In der Einzelauswertung wurden alle Online-Partnerbörsen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Nutzer geäußert hatten. Dies traf auf fünf Partnervermittlungen sowie acht Singlebörsen zu.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.