

PRESSEMITTEILUNG

Befragung: Online-Partnerportale in Metropolen/Regionen 2020

Kundenzufriedenheit ausbaufähig – Partnerportale meist „befriedigend“ – Parship, Lovescout24 und Finya oft vorn

Hamburg, 03.07.2020 – Wer online auf Partnersuche ist, verlässt sich häufig nicht nur auf ein Portal: Mehr als zwei Drittel der Singles haben in den vergangenen zwölf Monaten Erfahrungen bei mehr als nur einer Partnerbörse gesammelt. Dass viele Nutzer noch nicht die Herzdamen oder den Herzbuben gefunden haben, sorgt fast zwangsläufig für keine extrem hohe Zufriedenheit mit den Partnerportalen. Das zeigt eine aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Verbrauchermagazins IMTEST (*Veröffentlichungshinweis: IMTEST, Ausgabe 4-2020, am 03.07.2020 in Tageszeitungen der Funke Mediengruppe*).

Kundenzufriedenheit nicht immer ausgeprägt

Befragt wurden Partnerbörsen-Nutzer in acht deutschen Metropolen/Regionen. Trotz unterschiedlicher Präferenzen gibt es einen gemeinsamen Nenner: Die Partnerportale im Internet erzielen in allen Regionen oft solide, aber keine hervorragenden Ergebnisse. Kein Anbieter sorgt bei den befragten Kunden für eine insgesamt sehr hohe Zufriedenheit.

Für die Partnersuche im Internet stehen Portale mit verschiedenen Funktionsprinzipien zur Auswahl. Während Partnervermittlungen konkrete Vorschläge unterbreiten, ist bei Singlebörsen mehr Eigeninitiative der Mitglieder gefragt. Dabei zeigen sich die Singlebörsen-Nutzer hinsichtlich Kosten und Vertragsbedingungen insgesamt etwas zufriedener, in anderen Aspekten, wie etwa Kundenservice oder Sicherheitsstandards, erzielen die Online-Partnervermittlungen bessere Bewertungen.

Von Enttäuschungen und Erfolgsmeldungen

Neben eher negativen Aussagen wie „Ich war von dem Niveau der Mitglieder enttäuscht“ oder „Ich habe relativ wenige Vorschläge erhalten“ gibt es von den befragten Nutzern auch positive Stimmen: „Durch den Persönlichkeitstest habe ich viel über mich erfahren. Mal sehen, ob aus einer aktuellen Bekanntschaft etwas Festes wird. Ich bin guter Dinge“ oder „Ich bin jetzt seit drei Monaten in einer Beziehung. Zeit und Mühen haben sich gelohnt“. Schon diese Aussagen spiegeln die Bandbreite der Nutzererfahrungen wider. In allen Metropolen und Regionen sehen die Befragten allerdings die Mitgliederzusammensetzung insgesamt eher kritisch: Aspekte wie die Anzahl, Seriosität und Qualität der Zuschriften stellen viele Kunden nicht zufrieden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Den Einstieg in die Suche nach dem Traumpartner erleichtern viele Portale mit kostenfreien, wenn auch begrenzten Angeboten. Doch letztlich steht und fällt die Zufriedenheit mit dem persönlichen Erfolg bei der Partnersuche.“

Die beliebtesten Online-Partnervermittlungen

Parship erzielt in sechs der acht Regionen die im Vergleich höchste Kundenzufriedenheit und damit Rang eins. Zudem steht ein zweiter Platz in München zu Buche. Über alle Regionen hinweg zeigen die befragten 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:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Nutzer die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft. Sieger in der Metropolregion Frankfurt ist Elitepartner; in München belegt Lemonswan den ersten Platz.

Die beliebtesten Online-Singlebörsen

Lovescout24 belegt in vier Regionen (Berlin, Frankfurt/M., München und Stuttgart) den ersten Rang und platziert sich auch in den weiteren Regionen unter den Top drei. Ebenfalls viermal auf Platz eins landet Finya. Die Online-Singlebörse hat in Hamburg, dem Ruhrgebiet, in Thüringen und Braunschweig die im Vergleich höchsten Zufriedenheitswerte. Positiv schneidet auch Neu.de ab, die in allen Regionen entweder Rang zwei oder drei belegen.

Die beliebtesten Online-Partnerbörsen Ü-50

Unter den auf die ältere Zielgruppe ausgerichteten Anbietern positioniert sich Lebensfreunde dreimal auf Platz eins (Hamburg, Frankfurt/M. und Stuttgart). Siege in ebenfalls drei Regionen erringt Zweisam.de (Berlin, Ruhrgebiet und Braunschweig). In München sowie in Thüringen erreicht Silber-Singles die höchste Kundenzufriedenheit und damit Platz eins.

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen insgesamt 13.466 Bewertungen von Verbrauchern ein, die aktuell oder innerhalb der letzten zwölf Monaten bei einem Online-Partnerportal angemeldet sind bzw. waren. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung, die in acht Metropolen/Regionen Deutschlands durchgeführt wurde, standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Leistungen bei der Partnersuche, Qualität der Mitgliederstruktur, Kosten und Vertragsbedingungen, Internetauftritt, Kundenservice und Sicherheitsstandards. Zudem flossen die Bereitschaft zur Weiterempfehlung und Kundenärgernisse in das Gesamturteil der jeweiligen Metropole/Region ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich 70 Nutzer geäußert hatten. Dies traf auf fünf Online-Partnervermittlungen, zehn -Singlebörsen und sieben -Partnerbörsen Ü-50 zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von IMTEST

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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
www.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. Über 2.000 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.