

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Online-Partnerbörsen 2022

Große Unterschiede bei Leistungen und Service – Mittelmaß dominiert – Testsieger sind Parship, Neu.de und Zweisam

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

Hamburg, 27.01.2022 – Auf der Suche nach der Traumpartnerin oder dem Traumpartner? Das ist gerade heutzutage kein einfaches Unterfangen, denkt man nur an Abstandsregeln, Maskenpflicht und Kontaktbeschränkungen. Kaum verwunderlich, dass die Suche nach dem Liebesglück immer öfter im Internet stattfindet. Zahlreiche Partnervermittlungen und Singlebörsen bieten hier ihre – meist kostenpflichtigen – Dienste an. Doch längst nicht alle überzeugen in puncto Leistungen, Service und Vertragsbedingungen, wie die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 20 Online-Partnerbörsen getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 27.01.2022, 18:35 Uhr*).

Nur sechs Anbieter „gut“

Im Schnitt erzielen die Online-Partnervermittlungen, Single- und Ü50-Partnerbörsen ein befriedigendes Gesamtergebnis. Von den 20 getesteten Anbietern können sich sechs das Qualitätsurteil „gut“ sichern, elf schneiden mit „befriedigend“ ab und drei kommen über ein „ausreichend“ nicht hinaus.

Im Test der Premium-Mitgliedschaften zeigen sich deutliche Unterschiede, und zwar unabhängig von den anfallenden Kosten. Viele Partnervorschläge der Anbieter erweisen sich als wenig passgenau – vorgegebene Wünsche der Mitglieder bezüglich Alter und Region werden oft nicht ausreichend berücksichtigt. Auch die Anzahl und Qualität persönlicher Zuschriften differenziert zwischen den Partnerbörsen stark. Generell auffällig: Vor allem Männer ernten im Testzeitraum nur wenig Resonanz. Während Frauen im Schnitt 1,5 Zuschriften pro Tag erhalten, bekommen Männer an den meisten Tagen keine einzige persönliche Nachricht.

Service auf Sparflamme

Per Telefon bieten die Online-Partnerbörsen insgesamt einen mangelhaften Service – nur acht von 20 Partnerbörsen verfügen überhaupt über eine Hotline; ein gutes Ergebnis erzielen in diesem Bereich lediglich zwei Anbieter. Defizite gibt es auch beim Service per E-Mail: Zahlreiche Anfragen werden nur lückenhaft beantwortet – oder auch gar nicht. Die Ergebnisse reichen hier von gut bis mangelhaft. Als wichtigste Informationsquelle bleiben so die Hilfebereiche auf den insgesamt verständlich aufbereiteten Websites.

Vertragsbedingungen prüfen

Vor allem die Online-Partnervermittlungen setzen tendenziell auf längere Mindestlaufzeiten und kundenunfreundliche Kündigungsfristen. Auch ein Ärgernis: Zum Teil lassen sich die Preise erst nach der Angabe eigener Daten, sprich: einer Registrierung, einsehen. Aus Verbrauchersicht ist bei verschiedenen Vertragsmodellen eine kürzere Mindestlaufzeit in der Regel die bessere Wahl.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Kostenunterschiede zwischen den Online-Partnerbörsen geben keinen Rückschluss auf die Erfolgchancen bei der Partnersuche. Allerdings leisten

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

vergleichsweise teure Anbieter oft mehr und bieten einen besseren Service. Ein Tipp: Viele Anbieter offerieren auch eine kostenlose Mitgliedschaft. Hier sind die Funktionen zwar oft eingeschränkt, aber sie eignen sich gut, um einen ersten Eindruck zu gewinnen, bevor man einen Vertrag abschließt.“

Die besten Online-Partnervermittlungen

Parship (Qualitätsurteil: „gut“) sichert sich den Testsieg unter den Online-Partnervermittlungen. Die Mitglieder erhielten relativ viele Zuschriften und die Partnervorschläge entsprachen hinsichtlich Alter, Wohnort und Persönlichkeit den Vorstellungen der Singles. Parship bietet viele Leistungen, beispielsweise auch einen Hinweis auf den Online-Status der Nutzerinnen und Nutzer sowie die Option, diesen zu verbergen. Per ID-Check können Mitglieder ihre Identität bestätigen. Parship verfügt zudem über eine nutzerfreundliche Website und einen sehr kompetenten Telefon- und E-Mail-Service.

Platz zwei sichert sich Elitepartner (Qualitätsurteil: „gut“) vor Lemonswan auf Rang drei. Weitere Online-Partnervermittlungen im Test (alphabetisch): eDarling, Gleichklang.de und Partner.de.

Die besten Online-Singlebörsen

Neu.de erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den Testsieg unter den Online-Singlebörsen. Die Mitgliedschaft umfasst eine detaillierte Interessensabfrage sowie ein Persönlichkeitstest. Die Singles erhielten im Testzeitraum vergleichsweise viele Zuschriften, deren Absender vom Alter und auch der Persönlichkeit her zu ihren Vorstellungen passten. Der Anmeldeprozess ist ansprechend gestaltet und die Website bietet eine intuitive Navigation sowie verständliche Informationen.

Platz zwei belegt Lovescout24 (Qualitätsurteil: „gut“) vor Bildkontakte.de auf Rang drei. Weitere Online-Singlebörsen im Test (alphabetisch): Dating Cafe, Finya, Flirt-fever.de, Lablue und Single.de.

Die besten Ü50-Online-Partnerbörsen

Zweisam erreicht als einzige Ü50-Partnerbörse das Qualitätsurteil „gut“ und damit den Testsieg. Die Mitglieder erhielten hier im Schnitt die meisten Zuschriften, welche in einem angenehmen Stil verfasst waren; auch das Alter der Absender passte zu den Wunschvorstellungen. Zu den umfangreichen Leistungen zählen eine kostenfreie Basis-Mitgliedschaft und eine internationale Partnersuche. Die Vertragsbedingungen werden durch den IT-Fachanwalt sehr gut bewertet; so beträgt zum Beispiel die Kündigungsfrist lediglich zwei Tage.

Die Plätze zwei und drei gehen an Lebensfreunde vor 50plus-Treff. Weitere Ü50-Online-Partnerbörsen im Test (alphabetisch): Lebensfreude50.de, Silber-Singles und Zusammen.de.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 20 Online-Partnerbörsen – sechs Partnervermittlungen, acht Singlebörsen sowie sechs Ü50-Partnerbörsen. Die Untersuchung umfasste die Bereiche Mitgliedschaft, Service, Leistungsangebot, Vertragsbedingungen sowie Datenschutz und Sicherheit. Geprüft wurden die Unternehmen anhand von jeweils vier vollwertigen, in der Regel kostenpflichtigen Test-Mitgliedschaften (zwei Frauen, zwei Männer). Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer, einer detaillierten Analyse der Websites sowie jeweils fünf verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests

ermittelt. 13 Anbieter boten keinen telefonischen Service an. Es flossen insgesamt 433 Servicekontakte mit den Partnerbörsen in die Analyse ein. Darüber hinaus erfolgte durch den Hamburger Rechtsanwalt Christian Oberwetter, Fachanwalt für IT-Recht, eine Bewertung der allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Datenschutzerklärungen hinsichtlich formaljuristischer Korrektheit und Verbraucherfreundlichkeit.

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

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 Testerinnen und 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.