

P R E S S E M I T T E I L U N G

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

Kundenbefragung: Online-Partnerbörsen/Dating-Apps 2022**Kritik keine Seltenheit – Gute Noten Fehlanzeige – Parship, Lovescout24, Silber-Singles und Bumble am beliebtesten**

Hamburg, 07.12.2022 – Die Suche nach dem Liebesglück findet heutzutage oft im Internet oder über entsprechende Apps statt. Zufrieden sind die Nutzerinnen und Nutzer von Online-Partnerbörsen oder Dating-Apps mit ihrem Anbieter aber eher selten, was sich auch an einer geringen Weiterempfehlungsbereitschaft zeigt. Erfolgsmeldungen bei der Partnersuche sind dennoch keine Einzelfälle. Das zeigt die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 07.12.2022, 18:35 Uhr*).

Kundenzufriedenheit deutlich ausbaufähig

Die Branche erzielt insgesamt nur einen befriedigenden Zufriedenheitswert. Dieses Kundenurteil erreichen 19 Anbieter, acht weitere sind sogar lediglich ausreichend – ein gutes Gesamturteil erzielen selbst die beliebtesten Online-Partnerbörsen und Dating-Apps nicht.

Die Nutzerinnen und Nutzer von Online-Partnervermittlungen und Ü-50 Online-Partnerbörsen sind mit der Qualität der Mitgliederstruktur und dem Kundenservice zufriedener als die der Online-Singlebörsen und Dating-Apps. Dagegen schneiden bei den beiden letzteren Modellen die Kosten und Vertragsbedingungen aus Kundensicht besser ab. Insbesondere die Mitgliederstruktur wird häufig kritisch bewertet, wobei verschiedene Faktoren den Ausschlag geben. Unpassende Vorschläge der Partnerbörsen, nur wenige oder ausbleibende Zuschriften oder unseriöse Kontaktaufnahmen können beispielsweise zu Enttäuschungen führen. Auch ein anhaltender Misserfolg bei der Partnersuche führt fast zwangsläufig zu einer persönlich negativen Beurteilung der Mitgliederstruktur.

Liebesglück in jedem zehnten Fall

Doch wie ist es um die Erfolgsaussichten bestellt? Der Großteil der Befragungsteilnehmer ist aktuell noch auf der Suche; rund 38 Prozent der Befragten geben an, dass ihre Partnersuche nicht erfolgreich war und der Anbieter nicht mehr genutzt wird. In fast jedem zehnten Fall wird jedoch über ein Erfolgserlebnis berichtet: 9,7 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer haben bei einer Online-Partnerbörse oder über die Dating-App einen Partner beziehungsweise eine Partnerin gefunden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Der Wunsch, eine Partnerin oder einen Partner zu finden, ist die Hauptmotivation, sich anzumelden. Bleibt der Erfolg aus, sorgt das über kurz oder lang für Unzufriedenheit. Zahlreiche Anbieter schneiden aber befriedigend ab, was zeigt, dass positive Erfahrungen oder zumindest eine optimistische Haltung in puncto Partnersuche keine Seltenheit sind.“

Die beliebtesten Online-Partnerbörsen und Dating-Apps

Online-Partnervermittlungen: Parship erzielt das beste Ergebnis in puncto Kundenzufriedenheit. Der Kundenservice des Anbieters überzeugt im Vergleich zu den Mitbewerbern; hinsichtlich der Sicherheitsstandards erreicht Parship ein gutes Ergebnis. Auch in Hinblick auf die Kosten und

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

Vertragsbedingungen sowie die Leistungen bei der Partnersuche fällt der Zuspruch der Nutzerinnen und Nutzer am höchsten aus. Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist neutral (Net Promoter Score: 0,0), was eine positive Ausnahme unter den Online-Partnervermittlungen darstellt. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Lemonswan vor Elitepartner.

Online-Singlebörsen: Platz eins sichert sich Lovescout24. Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden fällt in mehreren Teilbereichen im Vergleich am höchsten aus, etwa bei den Sicherheitsstandards, dem Internetauftritt sowie den Leistungen bei der Partnersuche. Auch der Kundenservice überzeugt rund 69 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer. Der Anteil an Befragten mit Ärgernissen fällt mit rund sieben Prozent relativ gering aus. Den zweiten Rang belegt Neu.de vor Finya auf Rang drei.

Ü-50 Online-Partnerbörsen: Silber-Singles erzielt die höchste Zufriedenheit der Online-Partnerbörsen mit älterem Klientel. In puncto Qualität der Mitgliederstruktur sowie Kosten und Vertragsbedingungen platziert sich Silber-Singles vor den Mitbewerbern. Neben einer vergleichsweise geringen Ärgernisquote zeigen die Befragten zudem die im Vergleich höchste Weiterempfehlungsbereitschaft – der Net Promoter Score beträgt +5,0. Auf Rang zwei positioniert sich der Anbieter Zweisam vor 50plus-Treff auf dem dritten Platz.

Dating-Apps: Bumble erreicht in dieser Anbietergruppe das beste Ergebnis. Die App überzeugt insbesondere in puncto Kosten und Vertragsbedingungen: Rund 76 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer wählen hier eine positive Antwortoption. Auch in puncto Sicherheitsstandards sorgt Bumble für die vergleichsweise höchste Zufriedenheit. Zudem ist hier die Ärgernisquote unter den Dating-Apps am niedrigsten. Den zweiten Rang nimmt Tinder ein; auf Rang drei folgt Okcupid.

Weitere Anbieter mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): eDarling und Parwise.de (Online-Partnervermittlungen); Bildkontakte.de, Dating Cafe, Flirt-fever.de, Kissnofrog.com, Lablue und Single.de (Online-Singlebörsen); Date50.de, Lebensfreude50.de und Lebensfreunde (Ü-50 Online-Partnerbörsen) sowie Badoo, Jaumo, Joyce und Lovoo (Dating-App-Anbieter).

Fakten zur Befragung

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.877 Bewertungen von Nutzerinnen und Nutzern ein, die derzeit bei einer Online-Partnerbörse angemeldet sind oder in den vergangenen zwölf Monaten angemeldet waren. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen zu den Aspekten Qualität der Mitgliederstruktur, Kosten und Vertragsbedingungen, Sicherheitsstandards, Leistungen bei der Partnersuche, Internetauftritt bzw. Gestaltung der App und Kundenservice. Zudem flossen Kundenärgernisse und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung in das Gesamtergebnis ein. In der Einzelauswertung wurden alle Anbieter berücksichtigt, die mindestens 100 Kundenstimmen auf sich vereinten. Dies traf auf 27 Anbieter zu.

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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.