

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Partnerbörsen 2013

Große Unterschiede, fünf Anbieter mit mangelhaften AGB – Testsieger wurden Parship.de und Friendscout24.de

Hamburg, 25.07.2013 – Flirten, Daten, Partner finden – im Internet boomt das Geschäft mit der Liebe, und in Online-Partnerbörsen sollen Traumprinzen und künftige Herzdamen nur einen Mausklick entfernt sein. Doch immer häufiger werden auch Stimmen enttäuschter Kunden laut. Betreiben die Anbieter Augenwischerei oder handelt es sich gar um Abzocke? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 15 Partnervermittlungen und Singlebörsen.

Der Hauptunterschied: Bei einer Partnervermittlung durchläuft der Kunde einen Persönlichkeitstest, woraufhin potenziell passende Mitglieder vorgeschlagen werden. In Singlebörsen liegt der Schwerpunkt auf der aktiven Suche: Der Nutzer kann eigenständig aus dem Pool der Mitglieder eine Auswahl treffen. In beiden Testfeldern konnten Portale mit umfangreichen Services und Leistungen überzeugen, andere Anbieter fielen dagegen fast ausschließlich negativ auf.

Beim Nutzerservice offenbarten sich vor allem bei den Partnervermittlungen deutliche Defizite. Ein Manko war das geringe Informationsangebot außerhalb des Mitgliederbereichs. So gab keine einzige Partnervermittlung vor der Registrierung preis, welche Kosten für die Mitgliedschaft anfallen. Auch bei der Beantwortung von Interessenten- und Kundenfragen zeigten sich Mängel. So blieb im Test bei den Singlebörsen etwa jede vierte, bei den Partnervermittlungen gar jede dritte E-Mail-Anfrage unbeantwortet. Teils ungenügend war zudem der Telefon-Support: Drei Partnervermittlungen und zwei Singlebörsen boten ihren Kunden eine Servicehotline gar nicht erst an.

Zu den Erfolgsaussichten, tatsächlich einen Partner zu finden, lieferten die abgeschlossenen Premium-Mitgliedschaften zahlreiche Indizien. Bei den Partnervermittlungen fiel das Ergebnis insgesamt befriedigend aus. Auf diesen Portalen erhielt jeder Testnutzer innerhalb von zwei Wochen im Schnitt fast 150 Partnervorschläge und sechs persönliche Zuschriften. Und die Vorschläge und Interessenten vermittelten immerhin je in der Hälfte der Fälle auch einen passenden Gesamteindruck. Das Ergebnis der Singlebörsen fiel nur ausreichend aus, wobei die Spannbreite von „gut“ bis „mangelhaft“ reichte. Die Tester bekamen in den Singlebörsen durchschnittlich neun persönliche Mitteilungen. Allerdings waren rund 14 Prozent der Zuschriften unseriös und enthielten beispielsweise anzügliche Bemerkungen.

Im Test der Allgemeinen Geschäftsbedingungen deckte der Fachanwalt verbraucherunfreundliche Regelungen und eine große Anzahl unwirksamer Klauseln auf. Fazit des Juristen: insgesamt fünf Anbieter-AGB waren „mangelhaft“. „Transparenz ist leider ein großes Manko der Branche. Ist man erst mal zahlender Kunde, tun die Partnerbörsen einiges, damit das so bleibt. Pauschal von Abzocke zu sprechen, wäre aber gegenüber den seriösen und insgesamt guten Anbietern, die es zum Glück auch gibt, nicht gerechtfertigt“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 25.07.2013 um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

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

„Beste Partnervermittlung 2013“ wurde Parship.de. Das Portal überzeugte durch ein sehr gutes Ergebnis im Mitgliedschaftstest. Die Nutzer erhielten sehr treffende Partnervorschläge und ansprechende Zuschriften. Weitere Pluspunkte: Die nutzerfreundliche und informative Internetseite und der gute E-Mail-Service. Die Plätze zwei und drei belegten Elitepartner.de und eDarling.de. Bei den Singlebörsen positionierte sich Friendscout24.de auf Platz eins. Der Anbieter punktete mit einem informativen und optisch ansprechenden Internetauftritt, einer kompetenten telefonischen Beratung und einem insgesamt guten Service. Auf den Rängen zwei und drei folgten Datingcafe.de und Neu.de.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete insgesamt 15 Partnerbörsen – neun Singlebörsen sowie sechs Partnervermittlungen. Die Analyse umfasste die Bereiche Nutzerservice, Mitgliedschaft, Leistungsumfang, Vertragsbedingungen und Sicherheit. Die Messung des Nutzerservices basierte auf je einer umfassenden Prüfung der Internetinhalte sowie auf jeweils zehn Bewertungen durch ausgewählte Testnutzer. Darüber hinaus erfolgten pro Anbieter fünf verdeckte E-Mail-Tests und – soweit telefonischer Kundenservice angeboten wurde – außerdem jeweils fünf Mystery-Calls, also anonyme, verdeckte Telefon-Tests. Geprüft wurden die Anbieter auch über jeweils vier kostenpflichtige Test-Mitgliedschaften (zwei Männer, zwei Frauen). Insgesamt flossen 350 Servicekontakte in die Analyse ein. Weiterer Bestandteil des Tests war die Begutachtung und Bewertung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Datenschutzerklärungen durch den Fachanwalt Christian Oberwetter (Kanzlei Oberwetter & Olfen). Im Fokus standen dabei sowohl die formal-juristische Korrektheit wie auch die Verbraucherfreundlichkeit der Partnerbörsen.

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, B2B-Studien 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.

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