

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Partnerbörsen 2014

Partnersuche oft mit Frust und Hindernissen – Platz eins für Partnervermittlung Parship und Singlebörse 50plus-Treff

Hamburg, 30.07.2014 – Herzklopfen und Schmetterlinge im Bauch – wen der Pfeil Amors trifft, weiß, was Glück bedeutet. Doch die Suche nach dem Traumpartner gestaltet sich nicht immer einfach. Ebnet das Internet den Weg in traute Zweisamkeit? Zahlreiche Partnervermittlungen und Singlebörsen buhlen hier um die Gunst der einsamen Herzen, versprechen niveauvolle und attraktive Singles und locken mit Rabattaktionen oder Schnupperabos. Aber wie ist es aus Kundensicht um das Leistungsangebot bestellt? Wie verhält es sich mit Vertragsbedingungen? Und wie groß sind eigentlich die Erfolgschancen? Diese und weitere Fragen klärt eine Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Das Urteil der Befragten fiel insgesamt nur befriedigend aus – keine einzige Singlebörse und auch keine Online-Partnervermittlung erzielte das Qualitätsurteil „gut“. Bezeichnend war, dass über 16 Prozent der Singlebörsen-Kunden angaben, sich schon einmal über ihren Anbieter geärgert zu haben. Ausbleibender Erfolg bei der Partnersuche und unseriöse Zuschriften waren hier die am häufigsten genannten Gründe. Bei den Partnervermittlungen hatte ebenfalls ein hoher Anteil von rund 12 Prozent bereits ein Frusterlebnis. Deren Kunden monierten am häufigsten die hohen Kosten sowie unpassende Partnervorschläge.

Kritisch wurden oft auch die Vertragsbedingungen gesehen, mit denen bei den Partnervermittlungen im Internet rund 55 Prozent nicht zufrieden waren. Zwei Anbieter schnitten befriedigend ab und vier Unternehmen erreichten lediglich ausreichende Resultate. Auch über 39 Prozent der Singlebörsen-Mitglieder gaben in diesem Punkt keine positive Bewertung ab. Neben einem ausreichenden und vier befriedigenden Kundenurteilen fiel das Ergebnis aber immerhin bei drei Unternehmen gut aus. „Die Vertragsbedingungen stellten sich als der größte Schwachpunkt der Branche heraus“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Wie die Kundenurteile belegen, stehen einige Anbieter nicht ganz zu Unrecht in der Kritik der Verbraucherschützer.“

Ein positives Ergebnis der Befragung: Rund 92 Prozent der Kunden von Online-Partnervermittlungen würden den Anbieter wieder wählen. Dies traf auf knapp 89 Prozent der Befragten von Singlebörsen zu. Allerdings wurde das eigentliche Ziel nur selten erreicht, wie Marktforschungsexpertin Bianca Möller konstatiert: „Unter den Befragungsteilnehmern waren nur wenige Nutzer, die bereits Erfolge bei der Partnersuche melden konnten. Bei den Partnervermittlungen lag der Anteil bei sechs Prozent, bei den Singlebörsen bei 7,2 Prozent.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 30.07.2014, um 18:35 Uhr.

Als beliebteste Online-Partnervermittlung 2014 ging Parship aus der Kundenbefragung hervor. Das Unternehmen überzeugte unter anderem mit den höchsten Kundenzufriedenheitswerten in Bezug auf die Qualität der Mitglieder und die Leistungen der Partnersuche. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft

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:
Bianca Möller, 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

war unter den Parship-Kunden am höchsten ausgeprägt. Auf den Plätzen zwei und drei folgten Elitepartner.de und Partnersuche.de.

Bei den Singlebörsen lag 50plus-Treff in der Kundengunst vorn. Die Nutzer zeigten sich hier mit der Qualität der Mitglieder im Vergleich der Singlebörsen am zufriedensten. Auch hinsichtlich des Kundenservices erzielte der Anbieter hohe Zufriedenheitswerte. Darüber hinaus punktete 50plus-Treff durch den relativ geringen Anteil an Kunden, die bereits eine negative Erfahrung gemacht hatten. Die Weiterempfehlungsbereitschaft erzielte den zweitbesten Wert unter den Singlebörsen. Auf Platz zwei landete Dating Cafe gefolgt von Neu.de auf Rang drei.

An der Online-Befragung nahmen insgesamt 1.806 Kunden teil; die aktuell oder innerhalb der letzten zwölf Monate bei einer Partnerbörse angemeldet sind beziehungsweise waren. Auf Singlebörsen entfielen 1.088 Kundennennungen, auf Online-Partnervermittlungen 718. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung stand die Zufriedenheit in den Bereichen Qualität der Mitglieder, Leistungen hinsichtlich der Partnersuche, Internetauftritt, Kundenservice, Sicherheitsstandards und Vertragsbedingungen. In das Gesamturteil flossen zudem die Aspekte Weiterempfehlungsbereitschaft sowie erlebte Ärgernisse ein. Berücksichtigt wurden alle Anbieter, zu denen sich jeweils mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf acht Singlebörsen sowie sechs Partnervermittlungen zu.

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

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.