

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Online-Partnerbörsen 2016

Service-Mängel und Preisintransparenz – Nur drei Unternehmen insgesamt „gut“ – Testsieger sind Parship und Friendscout24

Hamburg, 28.04.2016 – Partnersuche im Internet liegt im Trend. Doch vor dem möglichen Liebesglück steht der Griff ins Portemonnaie. Dass aber eine kostenpflichtige Mitgliedschaft noch keine Erfolgsgarantie bedeutet, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Online-Partnerbörsen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28.04.2016, 18:35 Uhr*).

Deutliche Service-Defizite

Der Service der Branche ist vergleichsweise schwach. Die Partnerbörsen erreichen insgesamt nur das Qualitätsurteil „ausreichend“. Angefangen von spärlichen Kontaktinformationen im Internet über nicht vorhandene oder schlecht erreichbare Hotlines bis hin zu oft knappen, unvollständigen Auskünften per E-Mail – bei einigen Unternehmen treten die Defizite deutlich zutage. Bei drei Anbietern ist der Service insgesamt sogar „mangelhaft“.

Erfolgchancen nur für Premium-Mitglieder

Wer ernsthaft auf Partnersuche ist, kommt aber um eine kostenpflichtige Nutzung kaum herum. Wichtige Funktionen, wie die Kontaktaufnahme zu anderen Singles, stehen in der Regel nur Premium-Mitgliedern zur Verfügung. Die Partnervorschläge fallen im Test jedoch nicht immer überzeugend aus. Häufig passen nur Alter und Region. Die angegebenen Wünsche hinsichtlich Aussehen oder Persönlichkeit spielen nur eine untergeordnete Rolle.

Intransparente Preise

Singles sollten sich vorab mit den Geschäftsbedingungen der Partnerbörse vertraut machen. Der Grund: Teils mehrmonatige Mindestlaufzeiten und verbraucherunfreundliche Kündigungsfristen sind keine Seltenheit. Hinzu kommt eine mangelnde Preistransparenz: Bei neun der 15 Anbieter sind die Preismodelle erst nach einer Registrierung einsehbar. „Trotz der festgestellten Schwächen ist auf den meisten Portalen eine aktive Partnersuche durch zahlreiche Tools und Funktionen aber recht komfortabel möglich. Immerhin drei Partnerbörsen können sich das Qualitätsurteil ‚gut‘ sichern“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die besten Online-Partnervermittlungen

Testsieger ist Parship mit dem Qualitätsurteil „gut“. Im Mitgliedschaftstest sind die Partnervorschläge am passendsten auf die Suchkriterien der Nutzer abgestimmt. Überzeugen können auch die ausnahmslos seriösen persönlichen Zuschriften. Zudem erzielt der Service ein gutes Ergebnis, wozu die kompetente E-Mail-Bearbeitung und die bedienungsfreundlichen Internetseiten beitragen. Parship bietet darüber hinaus den größten Leistungsumfang und belegt in puncto Datenschutz und Sicherheit den ersten Rang. Den zweiten Platz nimmt Elitepartner (Qualitätsurteil: „befriedigend“) ein. Überzeugen können insbesondere die Mitgliedschaften und der Leistungsumfang. Die juristische Bewertung der Datenschutzbestimmungen fällt gut aus. Der Service ist insgesamt der zweitbeste. Auf dem dritten Rang positioniert sich eDarling, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „befriedigend“. Ein gutes Resultat erzielt unter anderem der Bereich Datenschutz und Sicherheit. Auch der Leistungsumfang und der Service per E-Mail können überzeugen.

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:
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

Top 3 unter den Singlebörsen

Singlebörsen-Testsieger ist Friendscout24 (Qualitätsurteil: „gut“). Mitglieder erhalten hier im Test die meisten Partnervorschläge. Auch der Leistungsumfang, wozu unter anderem eine detaillierte Persönlichkeitsabfrage und die Veranstaltung von Single-Events zählen, ist ausgesprochen groß. Eine weitere Stärke sind die Vertragsbedingungen, die kundenfreundliche Kündigungsregelungen beinhalten. Der Internetauftritt punktet bei Nutzern mit hoher Bedienungsfreundlichkeit. Auf Platz zwei positioniert sich Neu.de, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Ein guter Leistungsumfang, seriöse Zuschriften im Mitgliedschaftstest und die Vertragsbedingungen fallen positiv ins Gewicht. Den dritten Rang belegt Bildkontakte.de (Qualitätsurteil: „befriedigend“). In puncto Datenschutz und Sicherheit hat der Anbieter sogar die Nase vorn. Der Service ist im Vergleich der Singlebörsen der zweitbeste.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 15 Partnerbörsen im Internet – sechs Online-Partnervermittlungen sowie neun -Singlebörsen. Die Untersuchung umfasste die Bereiche Mitgliedschaft, Service, Leistungsumfang, Vertragsbedingungen sowie Datenschutz und Sicherheit. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Darüber hinaus erfolgten pro Anbieter jeweils fünf verdeckte E-Mail- und Telefon-Tests. Geprüft wurden die Unternehmen zudem anhand von jeweils vier kostenpflichtigen Mitgliedschaften. Insgesamt flossen 355 Servicekontakte mit den Partnerbörsen in die Analyse ein. Darüber hinaus erfolgte durch den Fachanwalt Christian Oberwetter eine Begutachtung der allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Datenschutzerklärungen hinsichtlich formaljuristischer Korrektheit und Verbraucherfreundlichkeit.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

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

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. 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.