

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Online-Partnerbörsen 2019

Partnersuche oft mit Hindernissen – Nur zwei Anbieter insgesamt „gut“ – Testsieger sind Parship und Lovescout24

Hamburg, 22.08.2019 – Die Suche nach dem Liebesglück findet heutzutage oft im Internet statt. Partnervermittlungen und Singlebörsen buhlen hier um die Gunst der einsamen Herzen. Eine kostenpflichtige Mitgliedschaft ist dabei häufig Voraussetzung, aber kein Erfolgsgarant. Und wer enttäuscht ist und die Mitgliedschaft fristgerecht widerruft, kann zusätzlichen Frust erleben. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 14 Online-Partnerbörsen getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.n-tv.de/ratgeber/tests und www.disq.de*).

Insgesamt ernüchterndes Abschneiden

Mitgliedschaft, Leistungen, Service, Vertragsbedingungen und mehr – die getesteten Online-Partnervermittlungen erzielen im Schnitt nur ein knapp befriedigendes Ergebnis (60,2 Punkte) und liegen damit noch vor den Online-Singlebörsen (59,2 Punkte, Qualitätsurteil: „ausreichend“). Nur dem jeweiligen Testsieger der beiden Kategorien gelingt ein gutes Gesamtergebnis. Oft schwach aufgestellt sind die Anbieter beispielsweise beim Service. So bieten drei Partnerbörsen eine telefonische Hotline gar nicht erst an und auch bei den übrigen Portalen ist die Beratung hier meist wenig überzeugend.

Vertragsbedingungen mit Tücken

Intransparente Preise und teils lange Vertragslaufzeiten werfen ein wenig kundenfreundliches Licht auf die Branche. Der Test deckt zudem auf, dass ein Widerruf nicht immer reibungslos verläuft. Für die bereits beanspruchte Leistung dürfen die Portale einen Betrag in Rechnung stellen; dieser muss aber verhältnismäßig sein. Ein Unternehmen verlangte einen sogenannten Wertersatz, der höher war als die Kosten für eine einjährige Mitgliedschaft. Eine andere Partnerbörse bestätigte zwar einen Widerruf, verschickte aber anschließend eine Mahnung über den gesamten Mitgliedsbeitrag.

Viele Funktionen nur für Premium-Mitglieder

Wer ernsthaft auf Partnersuche ist, kommt um eine kostenpflichtige Mitgliedschaft kaum herum. Wichtige Funktionen, wie die Kontaktaufnahme zu anderen Singles, stehen in der Regel nur Premium-Nutzern zur Verfügung. Entscheidend: Es gibt große Unterschiede – sowohl bei der Passgenauigkeit der Partnervorschläge, etwa hinsichtlich Alter und Region, als auch bei der Qualität der Zuschriften, die nicht in allen Fällen seriös sind. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Falls vorhanden, kann eine kostenlose Test-Mitgliedschaft ein probates Mittel sein, um nicht gleich einen langfristigen Vertrag abzuschließen.“

Die besten Partnervermittlungen

Parship (Qualitätsurteil: „gut“) sichert sich den Testsieg unter den Online-Partnervermittlungen. Insbesondere bei der Mitgliedschaft punktet das Unternehmen: Die Testkunden erhalten im Schnitt die meisten seriösen

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

persönlichen Zuschriften, deren Absender auch in puncto Alter und Persönlichkeit den Wunschangaben entsprechen. Zudem überzeugt der Leistungsumfang – zum Angebot zählen beispielsweise auch eine App sowie Single-Events. Auch beim Service schneidet Parship im Vergleich noch am besten ab, etwa dank freundlicher und kompetenter Beratungen am Telefon.

Den zweiten Rang nimmt Elitepartner ein. Die Partnervermittlung bietet einen großen Leistungsumfang, der etwa das unbegrenzt kostenfreie Senden, Empfangen und Lesen von Nachrichten umfasst. Positiv in puncto Mitgliedschaft: Die Partnervorschläge passen hinsichtlich Alter, Region und Persönlichkeit gut zu den angegebenen Wünschen. Auf dem dritten Rang folgt eDarling. Der Service per E-Mail ist mit Abstand der beste im Test und erzielt ein sehr gutes Ergebnis. Zudem punktet der transparente Anmeldeprozess.

Top 3 der Singlebörsen

Als Testsieger geht Lovescout24 aus der Studie hervor – als einzige Online-Singlebörse mit einem guten Gesamtergebnis. Führend ist der Anbieter unter anderem beim Mitgliedschaftstest und in puncto Leistungsumfang; auch eine kostenlose Testmitgliedschaft ohne Funktionseinschränkung ist möglich. Die AGB erzielen in der anwaltlichen Bewertung ein sehr gutes Resultat; so ist etwa eine Kündigung der Mitgliedschaft noch bis zwei Tage vor Vertragsende möglich. Der Internetauftritt schneidet im Anbietervergleich am besten ab.

Den zweiten Rang erzielt Neu.de. Der Anbieter punktet mit einem sehr guten Leistungsumfang; so weist das Portal etwa auf neue, „passende“ Mitglieder hin und bietet Single-Events an. Im Rahmen der Mitgliedschaftstests fällt die Seriosität der Zuschriften positiv ins Gewicht. Zu den Stärken im Service zählt die schnelle Beantwortung von E-Mails. Auf dem dritten Rang platziert sich Bildkontakte.de. Positiv: Eine Verifizierung der eigenen Mitglieder-Identität ist mittels persönlicher Dokumente möglich. Die AGB-Bewertung durch den Fachanwalt fällt gut aus. Das Portal bietet eine kompetente E-Mail-Bearbeitung und einen informativen Internetauftritt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 14 Online-Partnerbörsen – sechs Partnervermittlungen sowie acht Singlebörsen. Die Untersuchung umfasste die Bereiche Mitgliedschaft, Service, Leistungsumfang, Vertragsbedingungen sowie Datenschutz und Sicherheit. Geprüft wurden die Unternehmen anhand von jeweils vier kostenpflichtigen Mitgliedschaften. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer, einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites sowie jeweils fünf verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Drei Anbieter boten keinen telefonischen Service an. Somit flossen insgesamt 331 Servicekontakte mit den Partnerbörsen in die Analyse ein. Darüber hinaus erfolgte durch Fachanwalt Christian Oberwetter eine Bewertung der allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Datenschutzerklärungen hinsichtlich formaljuristischer Korrektheit und Verbraucherefreundlichkeit.

Veröffentlichung 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

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 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.