

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Kundenbefragung: Online-Partnerportale in acht deutschen Metropolen/Regionen 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Verbrauchermagazins IMTEST  
Hamburg, 3. Juli 2020

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görmandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegen einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.)

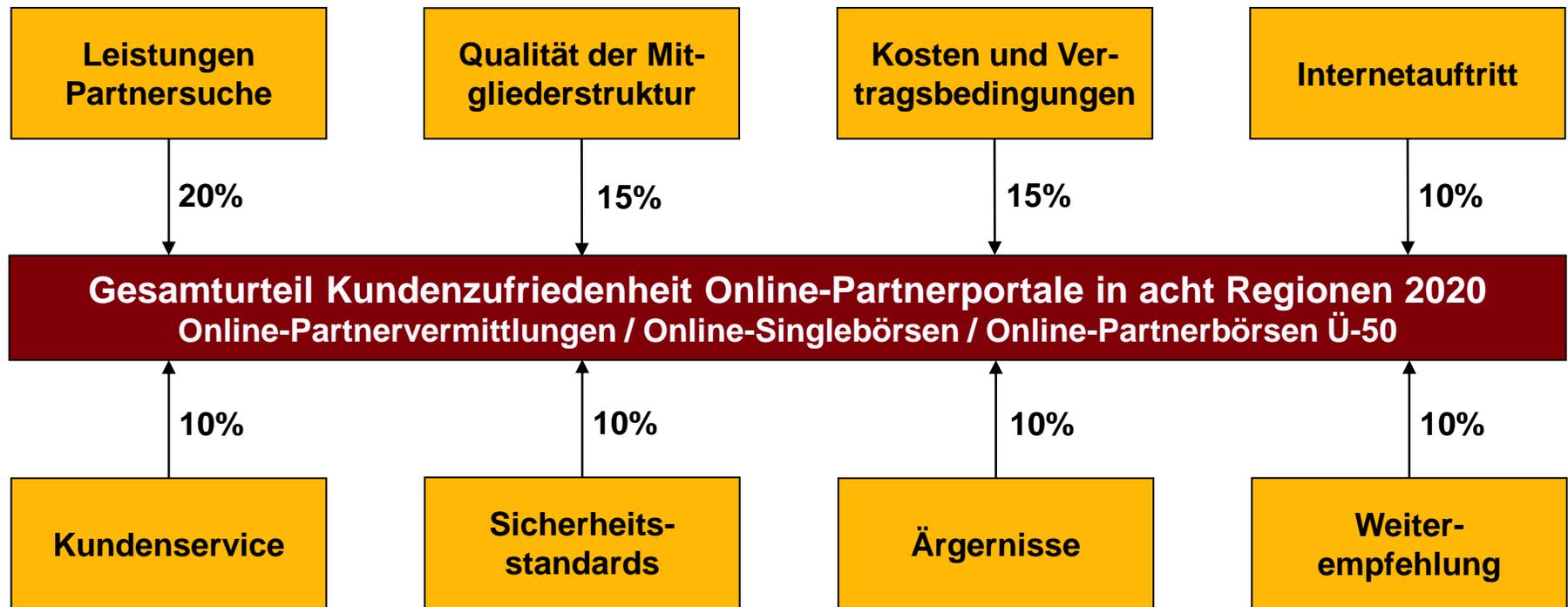
	Seite
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>5</b>
<b>2. Fazit</b>	<b>7</b>
<b>3. Die besten Unternehmen</b>	<b>8</b>
<b>4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit</b>	<b>14</b>
Berlin	14
Braunschweig	17
Frankfurt/Main	20
Hamburg	23
München	26
Ruhrgebiet	29
Stuttgart	32
Thüringen	35
<b>5. Stärken und Schwächen der Branche</b>	<b>38</b>
<b>6. Methodik</b>	<b>40</b>
<b>Anhang</b>	<b>47</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Auftraggeber</b>	IMTEST, das Verbrauchermagazin der Funke Mediengruppe
<b>Studienumfang</b>	35 Online-Partnerportale in acht Regionen; in der Einzelauswertung: 5 Online-Partnervermittlungen, 10 Online-Singlebörsen und 7 Online-Partnerbörsen Ü-50, die 70 Kundenmeinungen erreichten
<b>Studienzeitraum</b>	April bis Juni 2020
<b>Befragungszeit</b>	22. April bis 26. Mai 2020
<b>Befragte</b>	Männer und Frauen aus acht Metropolen/Regionen (18 Jahre und älter), Personen, die derzeit bei einer Online-Partnerbörse angemeldet sind oder in den vergangenen 12 Monaten angemeldet waren
<b>Teilnehmerzahl</b>	n = 13.466 (Online-Partnervermittlungen: n = 3.193, Online-Singlebörsen: n = 5.819 und Online-Partnerbörsen Ü-50: n = 4.454)
<b>Kriterien</b>	Leistungen Partnersuche, Qualität der Mitgliederstruktur, Kosten und Vertragsbedingungen, Internetauftritt, Kundenservice, Sicherheitsstandards, Ärgernisse sowie Weiterempfehlung
<b>Erhebung</b>	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



# 3. Die besten Unternehmen Online-Partnervermittlungen

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Berlin	<b>Parship</b>	eDarling	Lemonswan
Braunschweig	<b>Parship</b>	eDarling	Lemonswan
Frankfurt/Main	<b>Elitepartner</b>	Lemonswan	eDarling
Hamburg	<b>Parship</b>	Lemonswan	Elitepartner
München	<b>Lemonswan</b>	Parship	Elitepartner
Ruhrgebiet	<b>Parship</b>	eDarling	Elitepartner
Stuttgart	<b>Parship</b>	eDarling	Lemonswan
Thüringen	<b>Parship</b>	Lemonswan	eDarling

# 3. Die besten Unternehmen Online-Singlebörsen

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Berlin	Lovescout24	Neu.de	Finya
Braunschweig	Finya	Neu.de	Lovescout24
Frankfurt/Main	Lovescout24	Neu.de	Finya
Hamburg	Finya	Neu.de	Lovescout24
München	Lovescout24	Finya	Neu.de
Ruhrgebiet	Finya	Lovescout24	Neu.de
Stuttgart	Lovescout24	Finya	Neu.de
Thüringen	Finya	Lovescout24	Neu.de

# 3. Die besten Unternehmen Online-Partnerbörsen Ü-50

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Berlin	<b>Zweisam</b>	Lebensfreunde	50plus-Treff
Braunschweig	<b>Zweisam</b>	Lebensfreunde	Silber-Singles
Frankfurt/Main	<b>Lebensfreunde</b>	Zweisam	Silber-Singles
Hamburg	<b>Lebensfreunde</b>	Silber-Singles	Zweisam
München	<b>Silber-Singles</b>	Lebensfreunde	Zweisam
Ruhrgebiet	<b>Zweisam</b>	Lebensfreunde	Silber-Singles
Stuttgart	<b>Lebensfreunde</b>	Zweisam	Silber-Singles
Thüringen	<b>Silber-Singles</b>	Zweisam	50plus-Treff

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Berlin

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Berlin

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Berlin 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Parship	65,3	1	67,0	5	59,9	2	61,5	1	66,3	1	68,0	1	70,8	3	78,0	1	53,8
2	eDarling	63,8	3	65,2	2	62,5	1	66,1	3	64,7	4	64,3	4	64,6	1	81,3	3	40,0
3	Lemonswan	62,6	5	63,5	4	60,3	4	58,1	3	64,7	5	60,5	3	70,4	1	81,3	2	44,4
4	Elitepartner	61,8	2	66,1	1	62,7	5	57,7	2	65,4	2	67,2	2	70,5	5	62,5	4	39,4
5	Partner.de	60,4	4	64,5	3	60,8	3	60,2	5	62,8	3	65,9	5	64,5	4	62,8	5	37,2
	<b>Gesamt</b>	<b>62,7</b>		<b>65,2</b>		<b>61,3</b>		<b>60,7</b>		<b>64,9</b>		<b>65,2</b>		<b>68,1</b>		<b>73,0</b>		<b>42,9</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Berlin

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Berlin

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Berlin 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Lovescout24	62,0	1	65,9	2	59,1	4	61,6	1	63,8	2	65,5	2	65,2	2	75,0	5	37,5
2	Neu.de	61,9	2	64,1	5	58,1	3	63,0	3	62,2	4	62,5	1	65,4	1	78,0	3	41,3
3	Finya	61,7	4	60,6	6	57,7	1	68,8	7	59,2	1	65,6	6	59,7	3	68,8	1	53,2
4	Single.de	59,6	3	61,8	3	58,6	6	61,1	2	62,7	3	62,9	4	60,8	5	60,0	2	46,7
5	Lablue	58,5	5	59,7	4	58,4	2	65,3	4	60,3	5	60,5	8	59,5	4	62,5	6	36,9
6	Dating Cafe	57,9	5	59,7	1	60,9	7	58,6	5	60,0	6	59,2	3	63,1	6	59,3	4	38,8
7	Bildkontakte.de	55,2	8	56,9	9	55,6	5	61,1	8	59,1	9	57,6	9	59,3	7	50,0	7	36,9
8	Kissnofrog.com	52,8	7	57,3	8	55,9	8	57,8	5	60,0	8	58,6	7	59,6	8	34,3	9	30,6
9	Flirt-fever.de	52,2	9	55,4	7	56,3	9	57,4	8	59,1	6	59,2	5	60,6	9	31,3	8	30,7
	<b>Gesamt</b>	<b>58,0</b>		<b>60,1</b>		<b>58,0</b>		<b>61,8</b>		<b>60,8</b>		<b>61,1</b>		<b>61,7</b>		<b>57,8</b>		<b>39,2</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Berlin

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Berlin

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Berlin 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Zweisam	64,1	2	63,6	3	61,6	5	60,7	3	64,3	2	67,7	3	64,8	1	87,5	2	46,3
2	Lebensfreunde	61,4	6	58,6	1	64,0	6	57,8	7	59,8	3	63,4	2	65,2	2	78,0	1	47,5
3	50plus-Treff	61,0	4	60,3	2	63,5	4	61,1	2	64,4	4	62,9	4	63,8	3	65,5	4	45,6
4	Silber-Singles	60,9	3	60,4	6	59,7	3	61,3	1	66,6	1	68,3	1	69,8	6	56,3	2	46,3
5	Lebensfreude50.de	60,8	1	64,1	5	59,9	1	63,2	5	62,7	5	61,9	6	61,3	3	65,5	5	43,8
6	Zusammen.de	58,8	5	59,6	4	60,6	7	56,8	4	63,5	7	61,0	5	63,7	3	65,5	6	39,4
7	Date50.de	56,2	7	56,9	6	59,7	2	61,8	6	60,9	6	61,9	7	58,2	7	46,8	7	38,2
	<b>Gesamt</b>	<b>60,4</b>		<b>60,5</b>		<b>61,2</b>		<b>60,5</b>		<b>63,1</b>		<b>63,8</b>		<b>63,8</b>		<b>66,8</b>		<b>43,4</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Braunschweig

Befragt wurden Kunden in der Region Braunschweig

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Braunschweig 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Parship	65,6	3	64,9	2	63,0	2	61,8	1	69,4	2	67,7	1	71,5	3	78,0	1	52,5
2	eDarling	65,0	2	66,3	4	61,6	1	65,4	4	65,3	4	64,6	4	68,2	2	81,3	2	47,5
3	Lemonswan	64,3	4	63,5	3	62,2	3	60,4	5	65,0	5	63,1	2	71,4	1	87,5	3	45,6
4	Elitepartner	63,7	1	66,7	1	64,9	4	60,3	2	65,8	1	70,4	3	69,4	4	68,8	4	41,3
5	Partner.de	59,2	5	63,2	5	61,1	5	59,4	3	65,3	3	65,0	5	64,6	5	51,5	5	38,2
	<b>Gesamt</b>	<b>63,4</b>		<b>64,7</b>		<b>62,4</b>		<b>61,2</b>		<b>66,0</b>		<b>66,0</b>		<b>68,6</b>		<b>73,5</b>		<b>44,6</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Braunschweig

Befragt wurden Kunden in der Region Braunschweig

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Braunschweig 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Finya	61,9	6	58,1	7	56,8	1	70,0	7	58,9	3	63,3	3	63,2	1	75,0	1	51,9
2	Neu.de	61,8	1	64,4	2	58,1	3	62,3	2	62,5	1	64,9	2	64,7	1	75,0	4	41,3
3	Lovescout24	61,5	2	63,1	1	60,6	4	62,3	1	65,0	2	64,0	1	65,1	3	71,8	6	38,8
4	Lablue	59,6	4	59,3	3	57,9	2	65,8	4	60,7	6	58,8	7	59,9	4	71,5	3	41,4
5	Single.de	58,2	3	60,6	7	56,8	7	59,5	3	61,6	4	59,5	5	60,1	5	62,5	2	43,2
6	Bildkontakte.de	56,1	5	58,4	4	57,5	5	61,1	6	59,1	8	58,1	9	58,8	6	53,0	7	37,5
7	Dating Cafe	55,2	7	57,8	5	57,2	6	59,6	5	59,4	7	58,6	6	59,9	7	43,8	5	39,4
8	Flirt-fever.de	53,3	8	57,5	9	56,3	8	57,7	9	58,4	9	56,9	4	60,6	8	40,5	8	30,7
9	Kissnofrog.com	51,5	9	54,8	6	57,1	9	56,6	8	58,4	5	59,0	8	59,7	9	29,0	9	29,1
	<b>Gesamt</b>	<b>57,7</b>		<b>59,4</b>		<b>57,6</b>		<b>61,7</b>		<b>60,5</b>		<b>60,4</b>		<b>61,4</b>		<b>58,3</b>		<b>39,2</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Braunschweig

Befragt wurden Kunden in der Region Braunschweig

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Braunschweig 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Zweisam	62,4	4	60,4	4	60,9	4	61,4	4	63,3	2	66,5	5	64,2	2	78,0	2	47,5
2	Lebensfreunde	62,3	2	61,4	2	63,0	6	60,8	6	59,9	3	63,4	2	66,7	2	78,0	3	46,9
3	Silber-Singles	62,2	3	60,8	3	61,1	1	61,8	1	66,7	1	68,1	1	67,5	5	65,5	1	48,2
4	Zusammen.de	62,1	5	59,9	5	60,9	7	60,2	3	63,4	6	61,6	4	64,2	1	86,0	4	43,8
5	50plus-Treff	60,4	6	58,8	1	63,2	5	61,2	5	62,2	5	62,3	3	64,3	4	68,8	5	42,5
6	Lebensfreude50.de	58,6	1	62,2	7	56,9	2	61,6	2	64,0	4	62,7	6	62,3	6	56,3	6	38,2
7	Date50.de	55,9	7	56,6	6	59,7	3	61,4	7	58,8	7	61,3	7	57,5	7	50,0	7	36,9
	<b>Gesamt</b>	<b>60,6</b>		<b>59,9</b>		<b>60,7</b>		<b>61,1</b>		<b>62,5</b>		<b>63,7</b>		<b>63,7</b>		<b>69,8</b>		<b>43,8</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Frankfurt/Main

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Frankfurt/Main

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Frankfurt/Main 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Elitepartner	65,1	1	68,2	1	63,8	3	62,2	1	67,2	1	67,2	3	71,4	3	81,3	4	38,8
2	Lemonswan	64,6	3	64,4	2	63,1	4	60,2	2	67,2	5	61,6	1	72,5	2	86,8	2	44,0
3	eDarling	64,4	4	63,9	3	62,2	1	65,5	4	64,6	3	64,8	4	63,9	1	87,5	3	43,8
4	Parship	64,4	2	65,4	4	60,7	2	62,5	3	66,3	2	67,0	2	71,7	4	75,0	1	48,1
5	Partner.de	57,2	5	61,3	5	59,7	5	56,6	5	59,3	4	64,5	5	61,5	5	53,0	5	36,9
	<b>Gesamt</b>	<b>63,1</b>		<b>64,5</b>		<b>61,9</b>		<b>61,4</b>		<b>64,9</b>		<b>65,1</b>		<b>68,2</b>		<b>76,8</b>		<b>42,2</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Frankfurt/Main

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Frankfurt/Main

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Frankfurt/Main 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Lovescout24	61,9	2	61,9	2	58,1	3	63,4	1	66,3	2	62,3	1	64,6	3	68,8	2	51,3
2	Neu.de	61,8	1	64,1	5	57,2	4	62,3	2	64,1	1	64,3	2	64,6	2	75,0	4	42,5
3	Finya	61,3	3	60,9	4	57,5	1	68,9	8	57,9	3	62,3	4	60,3	3	68,8	1	52,5
4	Lablue	58,2	6	58,1	1	58,4	2	64,3	4	60,3	7	58,6	7	58,7	3	68,8	7	35,0
5	Single.de	57,9	4	59,4	7	56,2	9	57,6	9	57,4	8	57,5	9	55,2	1	76,3	3	43,3
6	Dating Cafe	57,1	4	59,4	3	57,8	7	59,0	6	58,8	4	61,2	3	60,4	6	56,3	5	40,6
7	Bildkontakte.de	54,9	8	56,6	9	55,0	5	59,8	6	58,8	6	58,6	8	58,1	7	50,0	6	38,8
8	Flirt-fever.de	54,4	7	57,7	6	56,6	8	58,2	3	61,3	9	57,2	5	59,2	9	46,8	8	31,9
9	Kissnofrog.com	53,7	9	55,1	8	55,9	6	59,4	5	59,1	5	59,7	6	59,1	7	50,0	9	25,7
	<b>Gesamt</b>	<b>58,0</b>		<b>59,4</b>		<b>57,1</b>		<b>61,6</b>		<b>60,5</b>		<b>60,4</b>		<b>60,4</b>		<b>62,0</b>		<b>40,2</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Frankfurt/Main

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Frankfurt/Main

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Frankfurt/Main 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Lebensfreunde	63,3	4	61,6	2	63,2	6	59,1	6	61,2	5	62,7	2	66,6	1	87,5	1	48,8
2	Zweisam	61,7	1	63,9	5	60,0	4	60,8	2	64,3	2	65,1	3	65,3	2	68,8	3	44,4
3	Silber-Singles	60,9	6	59,2	3	61,4	5	60,0	5	63,5	1	66,2	1	67,9	3	65,5	2	45,7
4	50plus-Treff	60,3	5	60,6	1	63,3	2	62,5	4	64,1	4	63,6	4	62,7	5	59,3	4	43,8
5	Zusammen.de	59,6	2	63,5	4	60,6	7	57,9	3	64,1	6	61,9	4	62,7	4	60,0	5	42,0
6	Lebensfreude50.de	58,6	3	62,5	7	58,5	1	63,3	1	64,7	3	64,5	6	60,8	7	50,8	6	37,4
7	Date50.de	57,1	7	57,6	6	58,8	3	62,3	7	60,3	7	61,1	7	59,5	6	56,3	7	36,9
	<b>Gesamt</b>	<b>60,3</b>		<b>61,3</b>		<b>60,8</b>		<b>60,9</b>		<b>63,1</b>		<b>63,6</b>		<b>63,7</b>		<b>64,5</b>		<b>42,8</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Hamburg

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Hamburg

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Hamburg 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Parship	65,3	2	65,6	4	60,6	3	63,1	2	68,1	2	65,9	3	71,4	2	81,3	1	50,0
2	Lemonswan	64,8	3	64,6	1	62,8	4	60,1	4	65,3	3	64,8	1	72,9	1	87,5	2	44,4
3	Elitepartner	64,8	1	66,0	2	62,7	2	63,1	1	68,3	1	68,0	2	71,7	3	75,0	3	43,8
4	eDarling	63,0	4	64,1	3	60,6	1	64,3	3	66,6	4	64,5	4	66,8	3	75,0	4	41,9
5	Partner.de	58,7	5	60,6	5	60,3	5	59,2	5	62,5	5	63,1	5	61,8	5	62,5	5	36,9
	<b>Gesamt</b>	<b>63,3</b>		<b>64,1</b>		<b>61,4</b>		<b>61,9</b>		<b>66,1</b>		<b>65,1</b>		<b>68,6</b>		<b>76,0</b>		<b>43,7</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Hamburg

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Hamburg

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Hamburg 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Finya	66,6	1	63,8	1	61,2	1	69,6	4	61,9	1	66,5	3	63,8	1	90,5	1	59,4
2	Neu.de	61,1	2	62,8	4	58,4	4	61,9	3	62,5	3	62,9	2	64,3	2	78,0	6	37,5
3	Lovescout24	61,0	3	61,6	3	59,1	5	61,8	1	65,9	2	63,4	1	66,3	4	68,8	4	40,7
4	Fischkopf.de	60,8	5	60,0	6	56,8	3	62,2	6	60,8	5	59,8	4	61,1	3	75,0	2	53,1
5	Lablue	58,5	7	58,2	5	58,2	2	66,2	2	62,7	10	57,2	9	59,4	5	65,8	7	37,0
6	Single.de	58,4	4	60,1	8	56,3	7	59,2	7	60,0	4	61,9	6	60,0	6	65,5	3	43,1
7	Dating Cafe	57,4	6	59,1	2	59,7	8	59,0	7	60,0	6	59,5	10	59,2	7	59,3	5	40,0
8	Flirt-fever.de	54,6	9	56,7	7	56,6	9	56,8	9	59,4	9	58,0	5	60,6	8	53,0	9	31,3
9	Bildkontakte.de	54,5	8	57,2	9	56,3	6	60,1	5	60,9	8	58,9	7	59,9	9	40,5	8	36,3
10	Kissnofrog.com	52,1	10	55,4	10	53,8	10	56,3	10	57,2	7	58,9	8	59,8	9	40,5	10	28,8
	Gesamt	58,6		59,6		57,7		61,4		61,1		60,7		61,5		64,0		40,8

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Hamburg

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Hamburg

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Hamburg 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Lebensfreunde	62,0	4	60,2	2	61,3	7	59,1	7	59,2	4	63,4	2	66,8	1	81,3	1	48,2
2	Silber-Singles	61,8	5	59,0	3	61,3	1	63,2	1	65,2	1	67,7	1	69,6	4	65,5	2	45,6
3	Zweisam	61,8	1	63,6	3	61,3	5	61,2	3	63,8	2	63,8	5	63,1	3	71,8	3	44,4
4	50plus-Treff	61,0	3	60,7	1	64,4	4	62,0	4	62,5	3	63,7	3	65,4	5	63,5	4	43,9
5	Zusammen.de	59,6	6	58,7	5	60,9	6	59,3	5	62,1	7	59,7	4	63,2	2	72,3	5	41,0
6	Lebensfreude50.de	58,8	2	63,2	7	57,7	2	62,7	2	64,4	5	63,1	6	61,5	7	53,0	6	39,4
7	Date50.de	57,2	7	57,1	6	60,0	3	62,5	6	59,4	6	61,1	7	60,3	6	56,3	7	36,9
	<b>Gesamt</b>	<b>60,3</b>		<b>60,4</b>		<b>60,9</b>		<b>61,5</b>		<b>62,4</b>		<b>63,2</b>		<b>64,3</b>		<b>66,3</b>		<b>42,8</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen München

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion München

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen München 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Lemonswan	64,9	2	64,7	2	62,5	4	59,6	1	68,1	5	63,1	1	72,8	1	87,5	2	44,4
2	Parship	64,3	3	64,4	4	60,8	2	63,6	3	65,9	2	66,8	2	70,7	2	75,0	1	49,4
3	Elitepartner	63,9	1	65,9	1	62,8	3	60,4	2	67,4	1	69,4	3	69,5	2	75,0	3	41,3
4	eDarling	62,4	4	63,3	3	61,3	1	65,5	4	64,6	4	64,0	4	64,3	2	75,0	4	39,4
5	Partner.de	56,8	5	62,3	5	58,9	5	55,2	5	60,3	3	65,3	5	60,0	5	55,5	5	31,6
	<b>Gesamt</b>	<b>62,6</b>		<b>64,1</b>		<b>61,2</b>		<b>61,1</b>		<b>65,3</b>		<b>65,7</b>		<b>67,4</b>		<b>74,3</b>		<b>41,4</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen München

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion München

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen München 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Lovescout24	63,2	1	64,7	2	59,4	3	63,3	1	65,0	1	64,7	2	65,3	1	81,3	3	41,9
2	Finya	62,7	3	60,6	7	57,1	1	70,0	7	59,8	3	62,1	3	62,7	3	78,0	1	52,5
3	Neu.de	62,3	1	64,7	4	58,1	4	62,8	2	63,8	2	63,9	1	65,6	2	80,0	6	38,8
4	Single.de	59,6	4	59,5	7	57,1	6	59,1	3	61,1	4	61,6	5	60,2	4	75,8	2	43,8
5	Lablue	57,5	6	57,6	1	59,7	2	64,1	6	60,1	6	59,2	9	56,6	5	58,3	5	39,6
6	Flirt-fever.de	55,7	7	56,9	3	58,9	9	57,1	5	60,6	5	59,8	6	59,9	6	55,5	8	32,9
7	Dating Cafe	54,7	9	54,4	5	57,8	5	59,3	8	59,4	9	57,0	4	60,8	7	43,8	4	41,3
8	Bildkontakte.de	54,5	5	57,8	6	57,5	8	57,2	4	60,9	7	59,0	8	58,3	8	40,5	6	38,8
9	Kissnofrog.com	52,1	8	55,1	9	55,0	7	58,1	9	58,4	8	58,4	7	59,1	8	40,5	9	25,0
	<b>Gesamt</b>	<b>58,1</b>		<b>59,2</b>		<b>57,7</b>		<b>61,4</b>		<b>61,0</b>		<b>60,7</b>		<b>61,2</b>		<b>61,8</b>		<b>39,3</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 München

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion München

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 München 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Silber-Singles	62,9	5	61,5	5	60,9	1	64,9	1	67,0	1	69,2	1	69,4	4	62,5	1	48,8
2	Lebensfreunde	62,4	4	61,6	2	63,3	6	59,0	7	59,0	3	64,0	2	66,7	1	81,3	2	46,3
3	Zweisam	61,2	2	63,3	4	61,3	3	62,1	5	62,5	4	63,8	3	63,8	2	68,8	5	41,9
4	50plus-Treff	60,3	6	60,3	1	63,6	5	60,9	3	63,1	2	64,4	4	63,6	4	62,5	4	41,9
5	Zusammen.de	60,2	3	62,8	3	62,8	7	58,8	2	63,5	7	61,7	5	63,5	4	62,5	3	43,1
6	Lebensfreude50.de	59,0	1	64,1	6	59,4	4	61,6	4	62,8	5	63,5	6	61,7	7	53,0	6	38,8
7	Date50.de	58,4	7	57,1	7	58,4	2	62,5	6	60,3	6	62,1	7	58,7	2	68,8	7	38,2
	Gesamt	60,7		61,5		61,3		61,4		62,6		64,1		64,0		66,8		42,8

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Ruhrgebiet

Befragt wurden Kunden im Ruhrgebiet

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Ruhrgebiet 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Parship	66,0	3	65,3	3	61,9	2	64,0	1	68,8	2	69,7	3	70,1	1	84,3	1	47,5
2	eDarling	64,6	2	65,6	2	62,2	1	66,2	4	64,4	4	64,1	4	68,2	1	84,3	4	41,3
3	Elitepartner	64,6	1	66,9	1	65,5	3	59,1	2	67,8	1	69,8	2	70,7	4	71,8	2	45,0
4	Lemonswan	63,3	4	64,4	4	60,3	5	57,4	3	65,3	5	61,6	1	72,1	1	84,3	3	44,4
5	Partner.de	57,1	5	61,6	5	60,0	4	57,6	5	62,5	3	64,2	5	61,8	5	53,0	5	30,0
	<b>Gesamt</b>	<b>63,1</b>		<b>64,7</b>		<b>62,1</b>		<b>60,8</b>		<b>65,7</b>		<b>66,0</b>		<b>68,4</b>		<b>75,3</b>		<b>41,8</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Ruhrgebiet

Befragt wurden Kunden im Ruhrgebiet

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Ruhrgebiet 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Finya	63,1	4	61,3	4	59,1	1	71,1	4	60,8	4	61,4	3	61,6	1	75,0	1	54,4
2	Lovescout24	61,6	1	64,7	2	59,7	3	65,0	1	63,8	1	63,8	2	63,6	4	68,8	3	40,0
3	Neu.de	60,6	2	63,4	5	58,4	6	61,1	1	63,8	2	63,6	1	64,0	2	71,8	5	36,9
4	Single.de	60,4	3	61,4	3	59,5	4	61,3	3	62,2	3	63,3	4	60,6	5	65,5	2	48,1
5	Lablue	57,5	6	57,2	9	55,1	2	66,4	8	58,6	9	57,9	9	57,5	3	69,3	7	35,0
6	Dating Cafe	57,0	7	57,2	1	60,6	7	58,5	7	58,8	5	59,6	5	60,4	6	59,3	4	38,8
7	Bildkontakte.de	56,2	5	58,1	6	56,9	5	61,1	5	60,0	6	59,5	6	59,6	7	53,0	6	36,3
8	Flirt-fever.de	52,9	8	54,5	7	56,1	8	56,6	6	59,8	8	58,1	7	59,2	8	42,5	8	31,1
9	Kissnofrog.com	51,2	9	54,4	8	55,3	9	55,2	9	57,8	7	59,4	8	58,6	9	34,3	9	26,9
	<b>Gesamt</b>	<b>58,0</b>		<b>59,6</b>		<b>58,0</b>		<b>62,0</b>		<b>60,6</b>		<b>60,7</b>		<b>60,7</b>		<b>60,8</b>		<b>38,7</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Ruhrgebiet

Befragt wurden Kunden im Ruhrgebiet

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Ruhrgebiet 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Zweisam	63,1	2	62,7	5	61,3	3	62,1	4	63,8	1	66,7	3	65,4	2	81,3	4	43,8
2	Lebensfreunde	62,5	3	62,3	2	62,2	7	59,5	6	60,1	4	64,6	2	67,8	3	78,0	2	46,9
3	Silber-Singles	62,2	6	60,8	3	62,0	5	60,2	1	68,2	3	64,8	1	71,3	5	65,5	1	47,5
4	Zusammen.de	62,0	4	62,0	4	61,5	6	59,5	5	62,5	6	62,7	6	62,3	1	83,0	3	43,9
5	50plus-Treff	61,6	5	61,6	1	63,8	4	61,0	3	64,1	5	64,3	4	64,5	4	68,8	4	43,8
6	Lebensfreude50.de	60,6	1	64,3	7	59,2	1	64,6	2	65,5	2	65,1	5	64,1	6	56,3	6	41,3
7	Date50.de	55,8	7	55,6	6	59,7	2	62,3	7	60,0	7	60,5	7	57,6	7	46,8	7	39,4
	<b>Gesamt</b>	<b>61,3</b>		<b>61,3</b>		<b>61,4</b>		<b>61,4</b>		<b>63,4</b>		<b>64,2</b>		<b>64,9</b>		<b>69,3</b>		<b>44,3</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Stuttgart

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Stuttgart

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Stuttgart 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Parship	65,8	2	65,4	1	62,3	2	61,7	1	69,1	1	70,4	2	72,1	3	78,0	1	51,9
2	eDarling	64,7	3	64,7	5	60,0	1	67,6	2	67,3	3	65,8	4	68,2	2	81,3	3	43,8
3	Lemonswan	64,4	5	62,3	2	61,9	4	60,8	3	66,3	5	62,9	1	72,1	1	87,5	2	46,0
4	Elitepartner	62,6	1	65,9	3	61,6	3	61,1	4	66,1	2	67,5	3	71,2	5	65,5	4	40,0
5	Partner.de	60,0	4	62,7	4	61,0	5	59,3	5	61,6	4	65,2	5	63,2	4	69,3	5	35,0
	<b>Gesamt</b>	<b>63,5</b>		64,2		61,3		62,1		66,1		66,3		69,0		76,8		43,2

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Stuttgart

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Stuttgart

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Stuttgart 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Lovescout24	63,1	1	64,4	3	58,4	3	63,2	1	64,7	2	64,7	2	63,9	1	84,3	3	41,9
2	Finya	61,4	4	61,6	2	58,7	1	67,6	8	58,2	1	65,5	3	60,0	3	65,5	1	51,9
3	Neu.de	60,2	2	63,4	4	58,1	5	62,0	2	63,1	3	62,9	1	65,3	3	65,5	7	38,1
4	Single.de	59,7	3	62,3	8	56,2	4	62,2	6	60,0	4	61,9	5	59,6	2	71,8	2	41,9
5	Lablue	58,8	5	58,4	1	60,5	2	67,2	4	60,5	9	57,2	7	59,3	5	62,8	4	39,9
6	Dating Cafe	56,2	7	56,9	4	58,1	7	59,0	3	61,6	8	57,2	4	59,8	6	56,3	6	38,2
7	Bildkontakte.de	55,2	6	57,8	7	56,6	6	61,6	9	58,1	6	60,1	9	58,3	8	43,8	5	38,8
8	Kissnofrog.com	54,0	8	55,4	6	57,8	8	57,7	7	59,4	5	60,7	6	59,5	7	46,8	9	30,0
9	Flirt-fever.de	52,6	9	55,3	9	55,8	9	56,9	5	60,3	7	58,7	8	58,5	9	38,3	8	30,9
	<b>Gesamt</b>	<b>58,0</b>		<b>59,5</b>		<b>57,9</b>		<b>61,9</b>		<b>60,5</b>		<b>60,9</b>		<b>60,6</b>		<b>60,3</b>		<b>39,0</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Stuttgart

Befragt wurden Kunden in der Metropolregion Stuttgart

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Stuttgart 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Lebensfreunde	62,4	3	61,6	2	62,2	6	59,8	5	60,8	3	63,6	2	65,8	2	78,0	1	50,0
2	Zweisam	62,0	2	62,3	5	59,7	5	60,6	2	64,6	1	66,5	3	65,6	3	75,0	4	43,1
3	Silber-Singles	60,8	6	57,9	3	61,7	2	62,0	3	63,0	2	66,0	1	67,8	5	65,5	2	44,4
4	50plus-Treff	60,2	4	60,6	1	63,0	4	61,0	4	61,3	4	62,7	4	62,5	4	68,8	5	39,4
5	Zusammen.de	60,1	5	59,1	4	61,1	7	57,5	7	59,0	6	61,6	6	61,2	1	79,3	3	43,8
6	Lebensfreude50.de	58,5	1	63,3	7	57,2	1	62,8	1	65,3	5	62,1	5	62,3	7	50,0	6	38,1
7	Date50.de	56,6	7	56,9	6	59,1	3	61,8	6	60,3	7	61,0	7	59,2	6	56,3	7	34,4
	<b>Gesamt</b>	<b>60,1</b>		<b>60,3</b>		<b>60,6</b>		<b>60,7</b>		<b>62,2</b>		<b>63,4</b>		<b>63,6</b>		<b>67,5</b>		<b>41,9</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Thüringen

Befragt wurden Kunden im Bundesland Thüringen

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnervermittlungen Thüringen 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Parship	65,8	1	66,0	1	65,3	2	62,5	1	68,1	2	66,9	2	71,7	3	78,0	1	49,4
2	Lemonswan	64,6	4	63,8	2	63,4	4	61,0	3	65,9	4	64,1	1	72,1	1	87,5	2	42,5
3	eDarling	63,3	3	63,9	4	60,9	1	65,1	4	65,8	3	65,7	4	67,1	2	81,3	4	36,3
4	Elitepartner	62,6	2	65,3	3	62,2	3	61,0	2	67,0	1	69,5	3	70,2	4	65,5	3	38,1
5	Partner.de	57,9	5	63,3	5	59,0	5	59,1	5	60,7	5	63,5	5	61,1	5	56,8	5	33,4
	<b>Gesamt</b>	<b>62,9</b>		<b>64,3</b>		<b>62,0</b>		<b>61,8</b>		<b>65,4</b>		<b>65,8</b>		<b>68,4</b>		<b>74,8</b>		<b>40,1</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Thüringen

Befragt wurden Kunden im Bundesland Thüringen

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Singlebörsen Thüringen 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Finya	63,4	4	59,1	8	57,1	1	70,3	8	59,5	3	63,3	5	60,1	1	84,3	1	58,2
2	Lovescout24	61,9	1	64,4	9	55,0	3	63,9	2	64,1	1	65,0	2	64,3	2	78,0	3	40,6
3	Neu.de	61,2	2	63,1	5	57,5	4	63,3	1	64,7	2	64,6	1	64,5	3	71,8	4	38,8
4	Single.de	60,1	3	61,1	1	59,2	6	59,6	3	62,5	4	62,9	3	61,8	4	65,5	2	48,2
5	Lablue	57,7	6	57,2	4	57,9	2	67,0	4	61,6	9	56,8	6	59,2	5	62,3	7	35,7
6	Bildkontakte.de	56,1	5	57,8	2	58,4	5	61,1	9	57,8	5	60,7	9	57,8	8	53,0	5	36,9
7	Dating Cafe	55,8	7	57,2	2	58,4	8	57,1	6	59,7	8	58,3	7	58,7	6	56,3	5	36,9
8	Flirt-fever.de	55,3	8	55,3	6	57,4	7	59,0	5	60,8	7	59,2	4	61,1	7	56,0	8	31,1
9	Kissnofrog.com	53,3	9	54,1	7	57,2	9	55,4	6	59,7	6	60,5	8	57,8	8	53,0	9	24,4
	<b>Gesamt</b>	<b>58,4</b>		<b>58,8</b>		<b>57,5</b>		<b>62,0</b>		<b>61,1</b>		<b>61,2</b>		<b>60,7</b>		<b>65,3</b>		<b>39,1</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Thüringen

Befragt wurden Kunden im Bundesland Thüringen

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Online-Partnerbörsen Ü-50 Thüringen 100%			Leistungen Partnersuche 20%		Qualität der Mitglieder- struktur 15%		Kosten und Vertrags- bedingungen 15%		Internet- auftritt 10%		Kunden- service 10%		Sicherheits- standards 10%		Ärgernisse 10%		Weiter- empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Silber-Singles	62,5	5	60,3	4	61,7	1	63,7	1	65,9	2	66,3	1	69,2	4	65,5	1	49,4
2	Zweisam	62,4	2	63,3	2	62,5	5	60,2	4	64,1	1	66,5	2	64,8	2	75,0	4	42,5
3	50plus-Treff	61,7	3	62,2	1	65,1	2	62,5	5	63,4	3	64,7	4	64,4	4	65,5	3	43,8
4	Lebensfreunde	61,1	6	60,1	3	62,2	7	57,2	6	60,3	6	62,8	5	62,8	1	78,0	2	47,5
5	Zusammen.de	60,5	4	61,1	5	60,9	6	59,3	2	65,6	5	62,9	3	64,4	3	72,5	7	37,0
6	Lebensfreude50.de	59,9	1	64,0	7	58,8	3	62,3	3	64,8	4	63,6	6	61,9	7	56,3	4	42,5
7	Date50.de	57,5	7	57,3	6	60,0	4	61,8	7	59,1	7	61,3	7	60,3	6	59,3	6	38,1
	<b>Gesamt</b>	<b>60,8</b>		<b>61,1</b>		<b>61,7</b>		<b>61,1</b>		<b>63,2</b>		<b>63,9</b>		<b>64,0</b>		<b>67,3</b>		<b>43,0</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 6. Methodik

## Untersuchungsfokus

Befragt wurden Verbraucher bzw. Nutzer (Männer und Frauen, 18 Jahre und älter) aus acht Metropolen/Regionen, die aktuell bei einem Online-Partnerportal angemeldet sind oder in den vergangenen 12 Monaten angemeldet waren.

Untersucht wurden folgende acht Metropolen/Regionen (alphabetische Reihenfolge):

- Berlin
- Braunschweig
- Frankfurt/Main
- Hamburg
- München
- Ruhrgebiet
- Stuttgart
- Thüringen

# 6. Methodik

## Untersuchungsumfang

In der Auswertung waren folgende 21 Unternehmen, die von jeweils 70 Befragungsteilnehmern beurteilt wurden (alphabetische Reihenfolge):

### Online-Partnervermittlungen

- eDarling
- Elitepartner
- Lemonswan
- Parship
- Partner.de

### Online-Singlebörsen

- Bildkontakte.de
- Dating Cafe
- Finya
- Flirt-fever.de
- Kissnofrog.com
- Lablue
- Lovescout24
- Neu.de
- Single.de

### Online-Partnerbörsen Ü-50

- 50plus-Treff
- Date50.de
- Lebensfreude50.de
- Lebensfreunde
- Silber-Singles
- Zusammen.de\*
- Zweisam

In Hamburg kam zudem die regionale Online-Singlebörse Fischkopf.de in die Auswertung. Anbieter, mit weniger als 70 Kundenstimmen, wurden unter „Sonstige“ zusammengefasst.

\* Ehemals Kultivierte-Singles.

## Fragen

Wie zufrieden sind/waren Sie mit ...

- den **Leistungen** in Bezug auf die **Partnersuche** bei xxx\*?  
(z. B. Anzahl und Qualität der Partnervorschläge, Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zu anderen Mitgliedern, Ratgeber/Tipps zur Partnersuche und zur eigenen Präsentation/zur eigenen Profilseite, Zusatzangebote wie Single-Events und App für Mobilgeräte)
- der **Qualität der Mitgliederstruktur** bei xxx\*?  
(z. B. Anzahl, Seriosität, passende Zielgruppe, Attraktivität, keine Fake-Profile, Anzahl und Qualität der Zuschriften, Aktive Mitglieder/ Löschung inaktiver Profile)
- den **Kosten und Vertragsbedingungen** bei xxx\*?  
(z. B. Preise, Zahlungsmöglichkeiten, Transparenz der Vertragsbedingungen und Preise, Laufzeit der Mitgliedschaft, Kündigung, automatische Verlängerung der Mitgliedschaft)

\* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Partnerbörse.

## Fragen

Wie zufrieden sind/waren Sie mit ...

- dem **Internetauftritt** von xxx\*?  
(z. B. Funktionalität wie Chatmöglichkeiten oder Mitglieder-Suchfunktion, Layout und Bedienungsfreundlichkeit des Portals, verfügbare Informationen, Anmeldeverfahren, Präsentation/Möglichkeiten auf der eigenen Profilseite)
- dem **Kundenservice** bei xxx\*?  
(z. B. Service per Telefon und E-Mail, Chat, Hilfestellung bei Problemen, Kompetenz der Mitarbeiter, Newsletter, Hinweise zur Vertragsverlängerung, Informationsfluss)
- den **Sicherheitsstandards** bei xxx\*?  
(z. B. Schutz der persönlichen Daten, Autorisierung über persönliche Dokumente, Meldemöglichkeit „verdächtiger“ Mitglieder, Sperrfunktion für unerwünschte Mitglieder, Verschlüsselung der Verbindung bei der Eingabe persönlicher Daten)

\* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Partnerbörse.

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*

Leistungen Partnersuche:	n = 13.199
Qualität der Mitgliederstruktur:	n = 13.283
Kosten und Vertragsbedingungen:	n = 11.902
Internetauftritt:	n = 13.248
Kundenservice:	n = 11.208
Sicherheitsstandards:	n = 11.204

\* Basis: alle Befragten, n = 13.466. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

**Frage**

Haben Sie sich bei xxx\* schon einmal über etwas geärgert?

**Antwortoptionen**

Ja / Nein

**Fallzahlen\*\***

Befragungsteilnehmer, die sich schon einmal über ihre Online-Partnerbörse (n = 1.814) geärgert hatten, konnten anschließend den Grund für ihr Ärgernis benennen.

**Folgefrage**

Worüber haben Sie sich geärgert?

**Antwortoptionen**

13 Antwortoptionen plus Möglichkeit der Freitexteingabe;  
Mehrfachnennung möglich

\* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Partnerbörse.

\*\* Basis: alle Befragten, n = 13.466.

# 6. Methodik

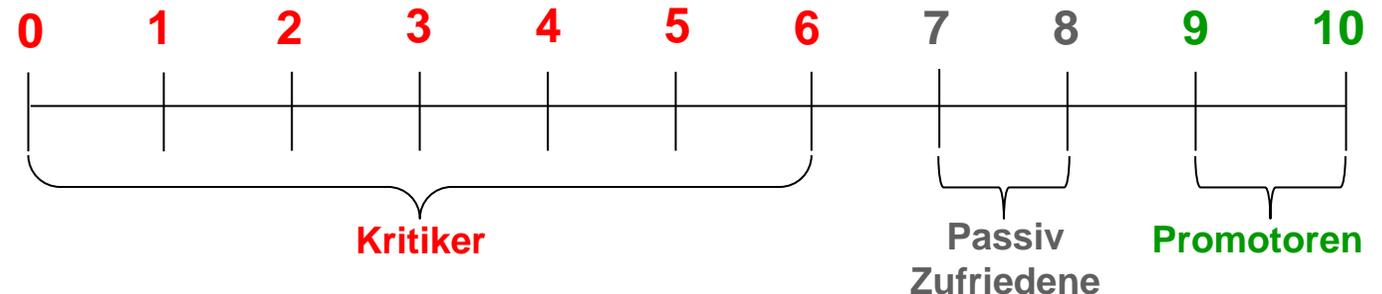
## Frage

Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie die bewertete Online-Partnerbörse Ihren Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?

## Erhebung

Net Promoter Score: Befragungsteilnehmer bewerten die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung auf einer Skala von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich). Der prozentuale Anteil der Befragten mit einem Wert von 0 bis 6 (Kritiker) wird von dem prozentualen Anteil derjenigen mit Werten von 9 und 10 (Promotoren) abgezogen. Somit ergibt sich ein Wert, der zwischen -100 und +100 liegen kann.

## Skala



$$\text{NPS} = \text{Promotoren (\%)} - \text{Kritiker (\%)}$$

\* Der Net Promoter Score (NPS) ist eine registrierte Marke von Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company und Fred Reicheld.

	<b>Seite</b>
<b>A. Kundenerfahrungen</b>	<b>48</b>
<b>B. Ergebnisse der Teilbereiche</b>	<b>50</b>
Ärgernisse	50
Weiterempfehlung	59
<b>C. Weitere Ergebnisse</b>	<b>67</b>
<b>D. Demografie</b>	<b>77</b>
<b>E. Allgemeine Methodik</b>	<b>79</b>

# E. Allgemeine Methodik

## Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, die eine valide Zahl an Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.