

## PRESSEMITTEILUNG

### **Kundenbefragung: Online-Partnerbörsen/Dating-Apps 2020**

#### **Nutzer kritisch, sichtbares Verbesserungspotenzial – Parship, Lovescout24, Zweisam und Bumble überzeugen am meisten**

**Hamburg, 03.12.2020** – Singles fahren im Internet oft mehrgleisig – zumindest, was die Zahl der Online-Partnerbörsen und Dating-Apps angeht. Zwei Drittel der Befragten geben an, zwei oder mehr Anbieter zu nutzen. Die Partnervermittlungen und Singlebörsen im Internet sowie die Dating-Apps schneiden in der Gunst der Befragten allerdings nur mittelmäßig ab. Das zeigt die Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 03.12.2020, 18:35 Uhr*).

#### **Kundenzufriedenheit maximal „befriedigend“**

Die Online-Partnerbörsen und Dating-Apps erzielen in sämtlichen abgefragten Bereichen deutlich ausbaufähige Zufriedenheitswerte. Die Anbieter erreichen befriedigende oder ausreichende Gesamturteile – keinem Unternehmen gelingt in Bezug auf die Kundenzufriedenheit ein insgesamt besseres Resultat.

Nutzer von Dating-Apps und Online-Singlebörsen sehen hinsichtlich der Kosten und Vertragsbedingungen Vorteile bei ihren Anbietern. Dagegen punkten Online-Partnervermittlungen und Ü-50-Online-Partnerbörsen stärker mit der Qualität der Mitgliederstruktur und dem Kundenservice. Bei den Dating-Apps kann noch die Gestaltung der Anwendung Pluspunkte sammeln.

#### **Oft ernüchternde Partnersuche**

Über 60 Prozent der Befragten geben an, dass die Partnersuche bei den Online-Partnerbörsen noch zu keinem erfolgsversprechenden Kontakt geführt hat oder dass die Suche inzwischen erfolglos abgebrochen wurde. Negative Erfahrungen sind keine Seltenheit. So urteilt ein Befragungsteilnehmer „Die Zuschriften wirkten nicht echt. Das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt nicht“; ein anderer stellt resigniert fest: „Das war ein Satz mit X“. Und ein Nutzer gesteht ein: „Meine Erwartungen waren zu groß“. Die Zufriedenheit mit den Anbietern hängt somit elementar vom persönlichen Erfolg oder Misserfolg ab.

„Aspekte wie die Anzahl, Seriosität und Qualität der Zuschriften oder Partnervorschläge werden von vielen Kunden eher kritisch gesehen. Wirklich zufrieden sind letztlich die Nutzer, die bei einer Online-Partnerbörse ihr Glück gefunden haben – immerhin fast jeder zehnte Single berichtet von einem solchen Erfolgserlebnis“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die beliebtesten Online-Partnerbörsen und Dating-Apps**

**Online-Partnervermittlungen:** Parship erzielt das beste Ergebnis in puncto Kundenzufriedenheit. Das Unternehmen überzeugt im Vergleich zu den Mitbewerbern besonders in Bezug auf die Kosten und Vertragsbedingungen. Für die Sicherheitsstandards erreicht der Anbieter ein gutes Resultat; auch in Hinblick auf den Internetauftritt sowie den Kundenservice fallen die Zufriedenheitswerte am höchsten aus. Als einzige Online-Partnervermittlung liegt die Weiterempfehlungsbereitschaft der Mitglieder im positiven Bereich. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Lemonswan vor Elitepartner.

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

**Online-Singlebörsen:** Platz eins sichert sich Lovescout24. Die Zufriedenheit der Kunden mit den Sicherheitsstandards sowie den Leistungen in Bezug auf die Partnersuche fallen im Vergleich am höchsten aus. Der Kundenservice überzeugt rund zwei Drittel der Befragten, während der Internetauftritt immerhin rund 53 Prozent der Kunden zufriedenstellt. Der Anteil an Befragten mit Ärgernissen fällt mit gut acht Prozent vergleichsweise niedrig aus. Den zweiten Rang belegt Finya vor Neu.de auf Rang drei.

**Ü-50-Online-Partnerbörsen:** Zweisam erzielt die höchste Zufriedenheit der Online-Partnerbörsen mit älterem Klientel. In puncto Kosten und Vertragsbedingungen, Leistungen in Bezug auf die Partnersuche sowie für den Internetauftritt setzt sich Zweisam im Vergleich an die Spitze. Der Anteil an Befragten mit Ärgernissen fällt mit 3,6 Prozent am geringsten aus. Auf Rang zwei positioniert sich der Anbieter Lebensfreunde vor 50plus-Treff auf dem dritten Platz.

**Dating-Apps:** Bumble erreichte in dieser Anbietergruppe das beste Ergebnis. Die App überzeugt insbesondere hinsichtlich der Kosten und Vertragsbedingungen: Rund 81 Prozent der Bumble-Nutzer gaben hierfür eine positive Bewertung ab. Auch bei den Sicherheitsstandards liegt der Anbieter vorn. Zudem zeigen die befragten Nutzer eine positive Bereitschaft zur Weiterempfehlung (Net Promoter Score: +5,7). Den zweiten Rang nimmt Tinder ein; auf Rang drei folgt Badoo.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 3.176 Bewertungen von Verbrauchern ein, die derzeit bei einer Online-Partnerbörse angemeldet sind oder in den vergangenen zwölf Monaten angemeldet waren. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Nutzer zu den Aspekten Qualität der Mitgliederstruktur, Kosten und Vertragsbedingungen, Sicherheitsstandards, Leistungen bei der Partnersuche, Internetauftritt bzw. Gestaltung der App und Kundenservice. Zudem flossen Kundenärgernisse und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung in das Gesamtergebnis ein. In der Einzelauswertung wurden alle Anbieter berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 29 von 51 bewerteten Anbietern zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**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.