

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Online-Partnerbörsen 2024

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Zufriedenheit nur Mittelmaß – Erfolg in jedem zehnten Fall – Parship, Lovescout24 und Silber-Singles am beliebtesten

Hamburg, 10.01.2024 – In einer zunehmend digitalisierten Welt lässt der hektische Alltag die Suche nach der großen Liebe oft ins Hintertreffen geraten. Online-Partnerbörsen nehmen deshalb eine immer wichtigere Rolle ein. Diese Plattformen bieten Menschen die Möglichkeit, die Partnerin oder den Partner fürs (echte) Leben zu finden. Doch wie zufrieden sind die Mitglieder mit ihrer Partnerbörse im Internet? Das zeigt die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Die Online-Partnervermittlungen, -Singlebörsen und Ü-50 Partnerbörsen sorgen insgesamt lediglich für eine durchschnittliche Kundenzufriedenheit. Das Gesamturteil „befriedigend“ erreichen 15 Anbieter, fünf weitere sind nur „ausreichend“ – selbst von den beliebtesten Partnerbörsen erzielt kein Anbieter das Qualitätsurteil „gut“.

Stärken und Schwächen

Aus Sicht der Befragten stellen sich bei den Online-Partnervermittlungen und den Ü-50 Online-Partnerbörsen die Sicherheitsstandards als Stärke heraus. Aspekte wie der Schutz persönlicher Daten, die Autorisierung über persönliche Dokumente, Meldemöglichkeit „verdächtiger“ Mitglieder oder Sperrfunktion für unerwünschte Mitglieder werden hier relativ positiv beurteilt. Bei den Online-Singlebörsen sehen die befragten Mitglieder die Kosten und Vertragsbedingungen als Bereich an, der am meisten für Zufriedenheit sorgt.

Die Mitgliederstruktur stellt die Nutzerinnen und Nutzern weniger zufrieden, was verschiedene Ursachen haben kann, beispielsweise unpassende Partnervorschläge, ausbleibende Resonanz oder unseriöse Zuschriften. Auch ein anhaltender Misserfolg bei der Partnersuche kann dazu führen, dass die Mitgliederstruktur aus persönlicher Perspektive enttäuscht.

Liebesglück nicht ausgeschlossen

Doch wie erfolgsversprechend sind die Partnerbörsen im Internet? Der Großteil der Befragten ist aktuell noch auf der Suche; ein Drittel hat sich dagegen bereits abgemeldet und die Partnersuche war nicht erfolgreich. In fast jedem zehnten Fall wird jedoch über ein Erfolgserlebnis berichtet: 9,6 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer haben über ihren Anbieter einen Partner beziehungsweise eine Partnerin gefunden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Erfüllt sich die Hoffnung nach der großen Liebe nicht, setzt fast zwangsläufig die Enttäuschung ein. Dennoch schneiden drei Viertel der Partnerbörsen immerhin mit einem befriedigenden Kundenurteil ab.“

Die beliebtesten Online-Partnerbörsen

Online-Partnervermittlungen: Parship erzielt das beste Ergebnis in puncto Kundenzufriedenheit. Der Anbieter überzeugt vor allem in Hinblick auf die

Geschäftsführung:

Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Sicherheitsstandards, den Internetauftritt bzw. die App sowie den Kundenservice und erzielt hier jeweils gute Resultate. Auch mit dem Leistungsangebot und der Mitgliederstruktur zeigen sich die Befragten im Vergleich am zufriedensten. Zudem liegt die Weiterempfehlungsbereitschaft im positiven Bereich (NPS: +3,6), womit Parship eine positive Ausnahme darstellt. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Elitepartner vor Lemonswan.

Online-Singlebörsen: Platz eins sichert sich Lovescout24. Der Anbieter erreicht die höchste Kundenzufriedenheit in den Bereichen Leistungsangebot, Internetauftritt/App, Kundenservice und Sicherheitsstandards; hinsichtlich der Mitgliederstruktur belegt Lovescout24 den zweiten Rang. Darüber hinaus fällt der Anteil an Ärgernissen mit rund neun Prozent der befragten Mitglieder hier am niedrigsten aus. Den zweiten Rang belegt Neu.de vor Finya auf Rang drei.

Ü-50 Online-Partnerbörsen: Silber-Singles erzielt die höchste Zufriedenheit der Online-Partnerbörsen mit älterem Klientel. Der Anbieter erreicht mit über 60 Prozent positiven Bewertungen den ersten Rang hinsichtlich der Kosten und Vertragsbedingungen und weist mit zwölf Prozent den niedrigsten Anteil an Befragten mit Ärgernissen auf. Zudem überzeugt Silber-Singles bei der Weiterempfehlungsbereitschaft und erzielt als einzige Ü-50 Online-Partnerbörse einen positiven Wert (NPS: +4,0). Auf Rang zwei positioniert sich der Anbieter Zweisam vor Lebensfreunde auf dem dritten Platz.

Weitere Anbieter mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): eDarling und Parwise.de (Online-Partnervermittlungen); Bildkontakte.de, Dating Cafe, Flirt-fever.de, Kissnofrog.com, Lablue und Single.de (Online-Singlebörsen) sowie 50plus-Treff, Date50.de und Lebensfreude50.de (Ü-50 Online-Partnerbörsen).

Fakten zur Befragung

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen insgesamt 2.238 Bewertungen von Nutzerinnen und Nutzern 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 zu den Aspekten Leistungsangebot, Mitgliederstruktur, Kosten und Vertragsbedingungen, Internetauftritt/App, Kundenservice und Sicherheitsstandards. Zudem flossen Kundenärgernisse und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung in das Gesamtergebnis ein. In der Einzelauswertung wurden alle Anbieter berücksichtigt, die mindestens 100 Kundenstimmen auf sich vereinten. Dies traf auf 20 Online-Partnerbörsen zu.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.