



**MARKTWÄCHTER**  
DIGITALE WELT



**verbraucherzentrale**

# FALLSTRICKE BEIM ONLINE-DATING

Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen – August 2018



# FALLSTRICKE BEIM ONLINE-DATING

<b>1. KURZFASSUNG</b>	<b>5</b>
<b>2. PROBLEMSTELLUNG</b>	<b>6</b>
<b>3. METHODE</b>	<b>7</b>
<b>4. PROBLEMFELDER BEIM ONLINE-DATING</b>	<b>9</b>
4.1 Portale	9
4.2 Nutzung, Erwartung, Bewertung	11
4.3 Schadenausmaß	16
<b>5. FAZIT</b>	<b>23</b>
<b>6. LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>25</b>

# ABBILDUNGEN

1	<b>Leitfadeninterviews</b> Themenbereiche	7
2	<b>Website-Analyse</b> Zuordnung und Kennzeichen der in den Interviews genannten Portale	10
3	<b>wow-date.de</b> Screenshot der Start-Website	11
4	<b>elitepartner.de / parship.de</b> Screenshots der Hinweise zum Wertersatz laut AGB	12
5	<b>parship.de</b> Weg zu den Informationen zum Wertersatz	13
6	<b>fremdgehen69.com</b> Screenshot der AGB zu Servicebeschreibung des Portals	15
7	<b>primesingles.de</b> Screenshot der Kosten für die Premium-Mitgliedschaften	17
8	<b>wow-date.de</b> Screenshot der Kosten für die Premium-Mitgliedschaften	17
9	<b>Bezahlmodell „Abo“</b> Laufzeit und Kosten	19
10	<b>click-and-date.de</b> Screenshot der Bestätigung der Premium-Mitgliedschaft	20
11	<b>click-and-date.de</b> Screenshot der Kosten-Angaben	21
12	<b>Bezahlmodell „Coins“</b> Anzahl und Kosten	22
13	<b>Bezahlmodell „Coins“</b> Preis und Nutzungsdauer nach Paket	22

# 1. KURZFASSUNG

Im vorliegenden Bericht werden **intransparente Geschäftspraktiken** im Online-Dating-Markt aus der Sicht betroffener Verbraucher<sup>1</sup> identifiziert. Dazu wurden **65 teilstandardisierte Interviews** mit Verbrauchern geführt, die sich von August bis Oktober 2017 bundesweit in einer Verbraucherzentrale zum Thema Online-Dating beraten ließen. Für die Untersuchung wurden bemängelte Sachverhalte durch Zusatzrecherchen des Marktwächter-Teams vertieft. In den Beratungsgesprächen wurden **26 unterschiedliche Online-Dating-Portale** von den Verbrauchern als problembehaftet wahrgenommen. Die meisten Beschwerden beziehen sich auf Partnervermittlungen.

In Bezug auf den Umgang mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind „Leser“ und „Nicht-Leser“ unter den Interviewten gleich verteilt. Die Hälfte der AGB-Leser beklagt Verständnisschwierigkeiten. Insbesondere bei Partnervermittlungen finden sich in den AGB zwar Informationen zu den Konsequenzen eines Widerrufs, allerdings bleibt die genaue Höhe der sich daraus ergebenden Kosten für den Verbraucher zunächst unverständlich. Weiterführende Informationen auf den Portal-Webseiten sind nur durch größere Umwege auffindbar.

Bei der Dauer der Mitgliedschaft geht ein Großteil der Interviewten von einer temporären Nutzung in Form einer **befristeten Probe- oder Premium-Mitgliedschaft** aus. Die Mitgliedsbeiträge oder Ersatzforderungen belaufen sich auf das Jahr bezogen zumeist auf mehrere hundert Euro. Intransparent empfinden die befragten Verbraucher vor allem zwei Aspekte: die Umwandlung einer Probe- in eine Premium-Mitgliedschaft und welche Kosten im Fall eines Widerrufs anfallen.

Konsistent zur Einschätzung der Verbraucher zeigte eine Zusatzrecherche, die im Rahmen des vorliegenden Berichts durchgeführt wurde, dass die Kosten für die Mitgliedschaft in der Regel nicht transparent dargestellt werden. Bei 25 der 26 Portale, über die sich die Verbraucher beschwert hatten, sind bei nachträglicher Analyse die Kosten **ohne Anmeldung nicht auffindbar**. Auch nach einer Test-Registrierung auf fünf systematisch ausgewählten Portalen<sup>2</sup> sind die Kosten nicht direkt einsehbar, sondern erst nach Aufruf der Webseite zum Abschluss einer Premium-Mitgliedschaft. Beim Bezug von Coin-Paketen<sup>3</sup> erfahren die Verbraucher nicht, wie hoch die

Kosten für spezifische Leistungen auf dem Portal sind. Nach Berechnungen des Marktwächter-Teams variiert die Nutzungsdauer der angebotenen Live-Cam-Chats im günstigsten Paket (9,99 Euro) zwischen zweieinhalb und vier Minuten, im teuersten (99,99 Euro) zwischen 38 Minuten und einer Stunde.

Zusammengefasst zeigen die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung, dass Verbraucher, die in Online-Dating-Portalen auf Partnersuche gehen, auf etliche Fallstricke achten müssen. Diese erstrecken sich von intransparenten Vertragslaufzeiten über die Existenz fiktiver Profile<sup>4</sup> bis hin zu undurchsichtigen Kosten. Portalartenübergreifende Defizite bei der Kommunikation von Vertragsmodalitäten, Kosten und Kontakten waren bei den Portalen, über die sich die Verbraucher in den Beratungsstellen beschwert haben, eher die Regel als die Ausnahme.

- 
- 1 Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der vorliegenden Arbeit mit „Verbraucher“ eine verkürzte geschlechtsneutrale Formulierung verwendet. Diese Formulierungsregel gilt für die gesamte vorliegende Arbeit.
  - 2 Click-and-date.de, elitepartner.de, edates.de, fremdgehen69.com, primesingles.de. Die Methodik der Auswahl ist im Kapitel 3 beschrieben.
  - 3 Beim Coin-Modell erwerben Verbraucher eine virtuelle Währung, Coins, die sie dann gegen die Leistungen auf dem Portal eintauschen können.
  - 4 Bei fiktiven Profilen handelt es sich um vom Portalanbieter erstellte Profile, die von sogenannten Animateuren oder Moderatoren betrieben werden. Das damit verbundene Ziel ist, die Nutzer des Portals zu kostenpflichtigen Aktionen zu animieren und so den Umsatz des Portalanbieters zu erhöhen. (vgl. Baumer & Geißler, 2017, S. 9)

# 2. PROBLEMSTELLUNG

Das Internet bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten zur Partnersuche<sup>5</sup>. Schätzungen zufolge nutzen über zehn Millionen Menschen Online-Dating-Angebote monatlich – ob sie auf der Suche nach Liebe, Flirts oder sexuellen Abenteuern sind.<sup>6</sup> Nähere Informationen zum Markt der Online-Dating-Portale finden sich im „Marktüberblick Online-Dating“, veröffentlicht von den Marktwächtern Digitale Welt im Oktober 2017.<sup>7</sup> Die Verbraucherschützer legen mit einer Segmentierung in Partnervermittlungen, Singlebörsen und Erotikportalen eine Klassifizierung der am Markt verfügbaren Online-Dating-Portale vor. Differenzierungskriterien sind die über das Online-Dating-Portal angebotene Art der Kontaktvermittlung (automatisch offerierte Partnervorschläge, selbst selektierte Profile) und die über das Portal gesuchte Beziehungsform (bspw. feste Partnerschaft, Seitensprung).<sup>8</sup>

Partnervermittlungen schlagen ihren Mitgliedern basierend auf Persönlichkeitstests passende Kontakte vor. Suggestiert wird eine gewisse Ernsthaftigkeit und Seriosität der teilnehmenden Mitglieder, was wiederum die zum Teil hohen Nutzungsgebühren legitimieren soll.<sup>9</sup> Singlebörsen stellen die Profile ihrer Mitglieder als durchsuchbaren Katalog bereit, wobei die Nutzer dieser Angebote ihre potentiellen Kontakte eigenständig auswählen müssen. Zudem wird Singles dort die Möglichkeit geboten, sich zu Freizeitaktivitäten in der Gruppe zu verabreden. Ein weiteres Marktsegment stellen Erotikportale dar. Die Vermittlung erotischer Kontakte oder Seitensprünge steht hier im Vordergrund.

Mit dem facettenreichen Online-Dating-Angebot und der großen Nachfrage gehen allerdings auch diverse Problemkontexte wie etwa intransparente Geschäftspraktiken einher. Täglich beraten die Verbraucherzentralen in Deutschland Verbraucher bei Problemen mit Online-Dating-Portalen. Viele der Fälle drehen sich um intransparente Geschäftspraktiken, die deswegen im Folgenden aus Verbraucherperspektive identifiziert und beschrieben werden.

---

5 Vgl. Zillmann, 2016, S. 13.

6 Vgl. Langbein, Moucha, & Wiechers, 2018, S. 7-8.

7 Vgl. Baumer & Geißler, 2017, S. 7.

8 Vgl. Aretz, 2017, S. 45.

9 Vgl. Zillmann, 2016, S. 61-62.

### 3. METHODE

Die Datenbasis der Untersuchung bilden die Ergebnisse einer qualitativen Befragung von Rat suchenden Verbrauchern zum Thema Online-Dating in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Bundesweit wurden 65 teilstandardisierte Interviewbögen im Zeitraum August bis Oktober 2017 von den Beratern der Verbraucher-

zentralen im Dialog mit den betroffenen Verbrauchern ausgefüllt.<sup>10</sup> Ausgewählt wurden Verbraucher mit einer expliziten Problembetroffenheit, die dadurch gegeben ist, dass sich die interviewten Verbraucher intensiv mit der Online-Dating-Thematik auseinandergesetzt und in einer Verbraucherzentrale beraten lassen haben.<sup>11</sup>

#### 1 Leitfadeninterviews

Themenbereiche

Themenbereich	Erhobene Daten
Portale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einschätzung zur Portalart (Partnervermittlung, Singlebörse, Erotikportal)</li> <li>problembehaftete Online-Dating-Websites</li> </ul>
Nutzung, Erwartung und Bewertung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zugang zur Online-Dating-Website</li> <li>Vorannahmen zum Vertragsschluss, Umgang mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)</li> <li>Einschätzungen zum genutzten Portal, insbesondere hinsichtlich der Existenz fiktiver Profile</li> </ul>
Schadenausmass	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemschilderung</li> <li>Schadenhöhe</li> </ul>

Die teilstandardisierten Interviews wurden als Leitfaden konzipiert. Dieser umfasste 13 Fragen zu den obenstehenden Themenbereichen und erfragt die Annahmen sowie die Erfahrungen der Verbraucher. Die Interviews wurden inhaltsanalytisch ausgewertet.<sup>12</sup> In der nachfolgenden Darstellung der Ergebnisse dienen beispielhafte Zitate aus den Interviews der Illustration der Interpretationen.<sup>13</sup>

Die Antworten der Verbraucher lieferten Hinweise auf neue Fragestellungen, die durch begleitende Recherchen und Praxistests (Kontextualisierung)<sup>14</sup> beantwortet wurden. Die Recherchen und Praxistests waren notwendig, da die Interviews, sei es durch Erinnerungslücken oder fehlende Dokumentation, nicht alle notwendigen Daten lieferten. Durch den schrittweisen Einbezug zusätzlicher Methoden wurden weiterführende, über die Interviews hinausgehende Informationen erhoben. So konnten die Aussagen der Verbraucher untermauert werden.<sup>15</sup>

Eine offene Frage war, ob die interviewten Verbraucher erkennen, auf welcher Art von Online-Dating-Portal sie sich befinden (Partnervermittlung, Singlebörse, Erotikportal). Um dies zu ermitteln, wurde im Zeitraum vom 13.12.2017 bis zum 14.12.2017 eine qualitative Inhaltsanalyse der 26 in den Interviews genannten Online-Dating-Portale durchgeführt. Dabei wurden die in den Interviews genannten Portale basierend auf einem Codierbuch hinsichtlich visueller und textueller Hinweise auf der Start-Website den drei Portalarten zugeordnet.<sup>16</sup> Die Ergebnisse der Website-Analyse werden in Kapitel 4.1 und 4.2 dargestellt.

<sup>10</sup> 65 gültige Rückmeldungen aus 14 Bundesländern gingen in die Untersuchung ein. Der Interviewbogen ist unter [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de) abrufbar.

<sup>11</sup> Sowohl die Angemessenheit der Erhebungsmethode als auch die Gültigkeit der Ergebnisse stützen sich auf die Fallauswahl (vgl. Lamnek & Krell, 2016, S. 186). Es handelt es sich um ein bewusstes Auswahlverfahren nach sachlogischen Erwägungen (vgl. Brosius, Haas, & Koschel, 2016, S. 73).

<sup>12</sup> Vgl. Meyen, Löblich, Pfaff-Rüdiger, & Riesmeyer, 2011, S. 172-178.

<sup>13</sup> Vgl. Springer, Koschel, Fahr, & Pürer, 2015, S. 96-97. Die Zitate sind kursiv markiert.

<sup>14</sup> Passagen, die bei der Auswertung der Interviews neue Fragen aufwarfen, wurden durch die Hinzuziehung externer Informationen genauer untersucht (vgl. Meyen et al., 2011, S. 177-178).

Eine weitere offene Frage war, wie transparent die Kosten und Vertragsmodalitäten auf ausgewählten Online-Dating-Portalen sind. Dazu wurde im Zeitraum vom 29.01.2018 bis zum 23.02.2018 im Rahmen eines zweistufigen Vorgehens eine Kostenrecherche durchgeführt. In einem ersten Schritt wurden auf den 26 in den Interviews genannten Online-Dating-Portalen nach Angaben zu den Kosten gesucht, ohne sich zu registrieren. In einem zweiten Schritt wurden auf fünf systematisch ausgewählten Online-Dating-Portalen die Kosten nach der Registrierung erhoben.

Die Auswahl der fünf Portale erfolgte in Anlehnung an die Ergebnisse der Kostenrecherche aus Schritt 1 und der Interviews. In die Untersuchung einbezogen wurden die Portale, bei denen zum einen die Kosten auf der Portal-Website vor der Registrierung nicht ersichtlich waren und zu denen zum anderen eine hohe Zahl an Beschwerden insbesondere zur automatischen Vertragsverlängerung vorlag. Dabei handelte es sich um folgende fünf Portale: click-and-date.de, edates.de, elitepartner.de, fremdgehen69.com, primesingles.de. Zusätzlich wurden auf zwei der fünf Portale eine Probe-Mitgliedschaft abgeschlossen (click-and-date.de, primesingles.de) und auf einem Portal ein Coin-Paket erworben (fremdgehen69.com).

Das Ziel war, das Bezahlmodell, die für den Verbraucher bei Abschluss eines Abonnements oder beim Kauf von Coins anfallenden Kosten, deren Auffindbarkeit und die Transparenz sonstiger Vertragsmodalitäten wie etwa die Vertragslaufzeit oder die Art der Mitgliedschaft zu ermitteln.<sup>17</sup> Die Ergebnisse dazu werden in Kapitel 4.3 dargestellt.

---

15 Vgl. Lamnek & Krell, 2016, S. 184.

16 Das Codierbuch wurde theorie- und empiriergeleitet entwickelt. Dabei wurden aus der Marktbeobachtung und Fachliteratur sowie aus der Sichtung des Untersuchungsmaterials und eigener Anschauung inhaltliche und formale Kategorien herausgearbeitet. (vgl. Meyen et al., 2011, S. 155-157). Das Codierbuch ist unter [www.marktwaechter.de](http://www.marktwaechter.de) abrufbar.

17 Dies erfolgte ohne eine separate Prüfung der AGB.

## 4. PROBLEMFELDER BEIM ONLINE-DATING

In die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen kommen vor allem Verbraucher mit konkreten Problemfällen. Im Frühwarnnetzwerk<sup>18</sup> der Verbraucherzentralen erfasste Beschwerden zu Online-Dating-Portalen betreffen oft intransparente Geschäftsbedingungen. Dies war der Anlass 65 Verbraucher im Anschluss an die Beratung zu befragen. Die Antworten der Verbraucher wurden hinsichtlich der folgenden Fragenkomplexe ausgewertet:

**?** Welche Online-Dating-Websites werden von den interviewten Verbrauchern als problembehaftet wahrgenommen und welche Portalarten sind besonders betroffen? (Kapitel 4.1)

**?** Wie beurteilen die interviewten Verbraucher die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und mit welchen Erwartungen haben sie sich bei dem jeweiligen Online-Dating-Portal angemeldet? (Kapitel 4.2)

**?** Welche zentralen Problemfelder zeichnen sich ab und wie hoch ist das Ausmaß der monetären Schäden unter den interviewten Verbrauchern? (Kapitel 4.3)

Im Folgenden werden die Antworten der Verbraucher wiedergegeben. Wurden durch Kontextualisierung<sup>19</sup> weitere Daten erhoben, ist dies jeweils gekennzeichnet.

### ... 4.1 PORTALE

Im Mittelpunkt stand die Frage, welche Online-Dating-Websites als problembehaftet wahrgenommen wurden. Von den bundesweit 65 interviewten Verbrauchern werden insgesamt 26 Online-Dating-Portale genannt. Die meisten Nennungen entfielen auf Partnervermittlungen. Dabei werden nur wenig unterschiedliche Partnervermittlungen aufgeführt, die allerdings von mehreren Verbrauchern genannt werden. Erotikportale werden überwiegend jeweils einmal<sup>20</sup> und insgesamt geringfügig seltener genannt.

Die Verbraucher wurden in den Interviews um eine Einordnung des jeweils problembehafteten Online-Dating-Portals als Partnervermittlung, Singlebörse oder Erotikportal gebeten. Die Einschätzung, um welche Portalart es sich handelt, wurde durch einen Abgleich mit externen Informationen – einer Website-Analyse – überprüft.<sup>21</sup>

Größtenteils hatten die interviewten Verbraucher keine Schwierigkeiten bei der Zuordnung der Online-Dating-Portale. Das bedeutet, die Selbstdarstellung der genannten Portale ist aus dem Blickwinkel der interviewten Verbraucher transparent genug, um die angebotenen Leistungen der Portale zu erfassen. Dies ist zur Sicherung des Unternehmenserfolgs sicherlich auch im Sinne der Portale eine ökonomisch motivierte Positionierung. Nur in etwas weniger als einem Drittel der Fälle erfolgte die Zuordnung nicht korrekt. So wurden primär Erotikportale fälschlicherweise als Singlebörsen klassifiziert<sup>22</sup>, sekundär Singlebörsen als Partnervermittlungen oder vereinzelt umgekehrt.

Bei den Erotikportalen, die für Singlebörsen gehalten wurden, spielt neben Schamgefühlen im Dialog mit dem Berater die Verschleierungstaktik einzelner Erotikportalanbieter eine Rolle. Das Erotikportal wow-date.de inszeniert sich beispielsweise auf der Start-Website als Singlebörse (siehe Abb. 3). Klickt man auf den wenig prominent platzierten Link „Was ist Casual Dating?“, wird die Zuordnung eindeutig. Besagtes Erotikportal wurde auch von den interviewten Verbrauchern falsch zugeordnet.

18 Beim Frühwarnnetzwerk (FWN) der Verbraucherzentralen handelt es sich um ein Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung insgesamt ist jedoch nicht möglich.

19 Vgl. Kapitel 3 der vorliegenden Arbeit.

20 Erotikportale, die mehrfach genannt wurden: click-and-date.de, fremdgehen69.com, wow-date.de.

21 Vgl. Kapitel 3 der vorliegenden Arbeit. Das Codierbuch mit Kriterien, Erläuterungen und Ankerbeispielen ist auf der Marktwächter-Website dokumentiert. Die Zeitpunkte der Einordnung der Websites durch die Verbraucher und die Website-Analyse unterscheiden sich. Die Methode der Website-Analyse ist dennoch angemessen, da der Geschäftsgegenstand eines Online-Dating-Portals keiner schnellen Veränderung unterliegen kann (Wechsel von einer Partnervermittlung zu einem Erotikportal).

22 Hier müssen Verzerrungen in Richtung sozialer Erwünschtheit (vgl. Brosius et al., 2016, S. 92) berücksichtigt werden. Die aktive Suche nach Erotik im Internet oder die Inanspruchnahme erotischer Dienstleistungen ist etwas sehr Persönliches und liegt nah an der Intimsphäre. Darüber spricht man in der Regel mit einem Fremden nicht gerne. Daher können Befragte geneigt sein, bei der Frage nach der Zuordnung der Portalart eine akzeptablere Antwort als Erotikportal wie etwa „Singlebörse“ zu nennen.

## 2 Website-Analyse

Portalarten - Zuordnung und Kennzeichen der in den Interviews genannten Portale

Portal URL	Portalart laut Verbraucher	Portalart laut Website-Analyse des Marktwächter-Teams	Kennzeichen
<a href="http://click-and-date.de">click-and-date.de</a> <a href="http://dateformore.de">dateformore.de</a> <a href="http://dirty-dating.de">dirty-dating.de</a> <a href="http://fickzone.com">fickzone.com</a> <a href="http://kommschon69.de">kommschon69.de</a> <a href="http://milfs.de">milfs.de</a> <a href="http://now-date.de">now-date.de</a> <a href="http://only-dates.de">only-dates.de</a> <a href="http://whatsex.de">whatsex.de</a> <a href="http://willigemilfs.de">willigemilfs.de</a> <a href="http://x-dates.me">x-dates.me</a>	Erotikportal	Erotikportal	Größtenteils: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abbildung von Frauen / Paaren in erotischen / sexualisierten Posen</li> <li>• Visuelle oder textuelle Hinweise auf Abenteuer, Affäre oder Seitensprung</li> </ul> Teilweise: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weiterführende Informationen zum Casual- / Adult-Dating</li> </ul>
<a href="http://m.xpartner.de">m.xpartner.de</a> <sup>23</sup>	Erotikportal	–	
<a href="http://flirts-for-you.de">flirts-for-you.de</a>	Singlebörse	Erotikportal	
<a href="http://fremdgehen69.com">fremdgehen69.com</a>	Singlebörse	Erotikportal	
<a href="http://secret.de">secret.de</a>	Singlebörse	Erotikportal	
<a href="http://seitensprungarea.com">seitensprungarea.com</a>	Singlebörse	Erotikportal	
<a href="http://wow-date.de">wow-date.de</a>	Singlebörse	Erotikportal	
<a href="http://edarling.de">edarling.de</a> <a href="http://elitepartner.de">elitepartner.de</a> <a href="http://parship.de">parship.de</a> <a href="http://parwise.de">parwise.de</a>	Partnervermittlung	Partnervermittlung	Größtenteils: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abbildung von verliebten Paaren oder suchenden Singles</li> <li>• Textuelle Hinweise zu Matching oder Wissenschaft</li> <li>• Erfolgsgeschichten als Video, Bild oder Text</li> <li>• Seriosität als Gesamteindruck</li> </ul>
<a href="http://primesingles.de">primesingles.de</a>	Singlebörse	Partnervermittlung	
<a href="http://bildkontakte.de">bildkontakte.de</a> <a href="http://whats-dates.net">whats-dates.net</a>	Singlebörse	Singlebörse	Größtenteils: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abbildung von flirtenden / flirtwilligen Menschen</li> <li>• Katalog mit Flirtpartnern</li> </ul>
<a href="http://edates.de">edates.de</a>	Partnervermittlung	Singlebörse	
<a href="http://neu.de">neu.de</a>	Partnervermittlung	Singlebörse	Teilweise: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinweis auf Events oder Freizeitaktivitäten für Singles</li> </ul>

<sup>23</sup> In der Erhebung wurde das Portal [m.xpartner.de](http://m.xpartner.de) genannt. Da diese URL zum Zeitpunkt der Website-Analyse auf die Seite [affaire.com](http://affaire.com) umgeleitet war, gibt es hier kein Ergebnis aus der Website-Analyse.

3

wow-date.de

Screenshot der Start-Website

Quelle: <http://wow-date.de/>, abgerufen am 13.12.2017.

## 4.2 NUTZUNG, ERWARTUNG, BEWERTUNG

Der zweite Teil der Befragung behandelt die Zugangswege und die AGB-Lektüre. Ergänzend wurden die Verbraucher um ihre Einschätzung des Portals gebeten, insbesondere ob sie dort fiktive Profile vermuten.

Zu Partnervermittlungsportalen gelangen die interviewten Verbraucher in erster Linie über **Werbung**. **Suchmaschinen** spielen eine sekundäre Rolle. Der Weg zu Erotikportalen erfolgt bei den interviewten Verbrauchern vor allem über Suchmaschinen. Bei Singlebörsen spielt Werbung als Zugangsweg eine etwas größere Rolle als Suchmaschinen.

Unter den interviewten Verbrauchern sind AGB-Leser und Nicht-Leser nahezu gleich verteilt. Bei der Mehrheit der AGB-Leser dominiert die zeitversetzte und flüchtige **AGB-Lektüre**. Die Hälfte davon gibt wiederum an, die AGB nicht zu verstehen. Besondere Schwierigkeiten bereitete den Verbrauchern das Verständnis des Passus zum Widerruf des Vertrags. Insbesondere sind die bloße Existenz und die Berechnung des Wertersatzes bei Widerruf den interviewten Verbrauchern unklar. Bei einem Fall zum Portal parship.de gibt der Berater an, dass der Verbraucher

*„bei der Registrierung keine Vorstellungen hatte, was im Falle eines Widerrufs ist. Er hat nach ein paar Stunden Mitgliedschaft gemerkt, dass es nichts für ihn ist und daher den Widerruf erklärt. Er war geschockt, was er dafür zahlen sollte [373,61 Euro; Anm. d. Verf.]“.*

4

### elitepartner.de / parship.de

Screenshots der Hinweise zum Wertersatz laut AGB

**11.2 Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstige Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

**11.2 Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstige Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

Dies ist darauf zurückzuführen, dass Parship und Elitepartner in ihren AGB lediglich von einem „angemessenen Beitrag“ sprechen. Die befragten Verbraucher gehen von einer Zeit-basierten Berechnung aus, wohingegen das Portal den Wertersatz auf Basis der bereits getätigten Kontakte berechnet.<sup>24</sup>

Zur Klärung wurden externe Informationen hinzugezogen. Im Sinne der Kontextualisierung wurde recherchiert, welche Informationen Verbraucher auf den vordergründig monierten Portalen elitepartner.de und parship.de finden. Damit zusammenhängend wurde geprüft, wie (un)kompliziert die Informationen zum Wertersatz beim Widerruf des Vertrags zu erschließen sind. So wurde im Zeitraum 23.01.2018 bis 24.01.2018 auf den Websites der genannten Partnervermittlungsportale nach den entsprechenden Informationen gesucht. Zur Recherche wurden die Start-Website, die AGB und bei Bedarf die Suchmaschine Google herangezogen.<sup>25</sup>

In den AGB befindet sich jeweils ein Passus zum Widerruf und zu den daran geknüpften Pflichten des Verbrauchers (siehe Abb. 4).<sup>26</sup> Insbesondere der letzte Satz bietet einen breiten Interpretationsspielraum: „Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“

<sup>24</sup> Hinsichtlich der unterschiedlichen Interpretationen siehe auch den Artikel der Verbraucherzentrale Hamburg unter <https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/partnervermittlung/parship-der-wertersatz>, abgerufen am 19.04.2018.

<sup>25</sup> Informationen zum Widerruf bekommt der Verbraucher im Bestellprozess einer Premium-Mitgliedschaft. Klickt man auf der Seite „Zahlung & Kauf“ auf den Link „Widerrufsbelehrung und die Regelung zum Wertersatz“ wird ein PDF mit den AGB aufgerufen, wobei dem Verbraucher sofort der in Abbildung 4 dargestellte Absatz 11 zum Widerruf angezeigt wird. Weitergehende Informationen sind nicht vorhanden.

<sup>26</sup> <https://www.elitepartner.de/termsandconditions/>, <https://www.parship.de/termsandconditions/>, jeweils abgerufen am 22.02.2018.

Weitere Informationen zum Wertersatz sind auf der Startseite nicht verlinkt. Weder elitepartner.de noch parship.de verfügen auf ihrer Start-Website über ein Suchfeld. Um herauszufinden, ob es an anderer Stelle der jeweiligen Webseiten weiterführende Informationen zum Wertersatz gibt, wurde in der Suchmaschine Google das Wort Wertersatz und die jeweilige URL der beiden genannten Partnervermittlungsportale eingegeben. Im Anschluss wurde der Weg zum Treffer von der jeweiligen Start-Website aus nachgespielt. In beiden Fällen ist der Weg kompliziert und benötigt vier bzw. fünf Zwischenschritte ausgehend von der Start-Website.<sup>27</sup>

Die Recherche bestätigt, dass Verbraucher bei den untersuchten Portalen parship.de und elitepartner.de nur schwer an die benötigten Informationen kommen. Die Informationen in den AGB sind vage, die erklärenden Erläuterungen nur mit Hilfe einer externen Suchmaschine auf den Webseiten auffindbar. Dies stützt die Ergebnisse der Befragung, dass die Verbraucher trotz AGB-Lektüre Defizite in der Information über ihre vertraglichen Verpflichtungen hinsichtlich des Wertersatzes beim Widerruf aufweisen.

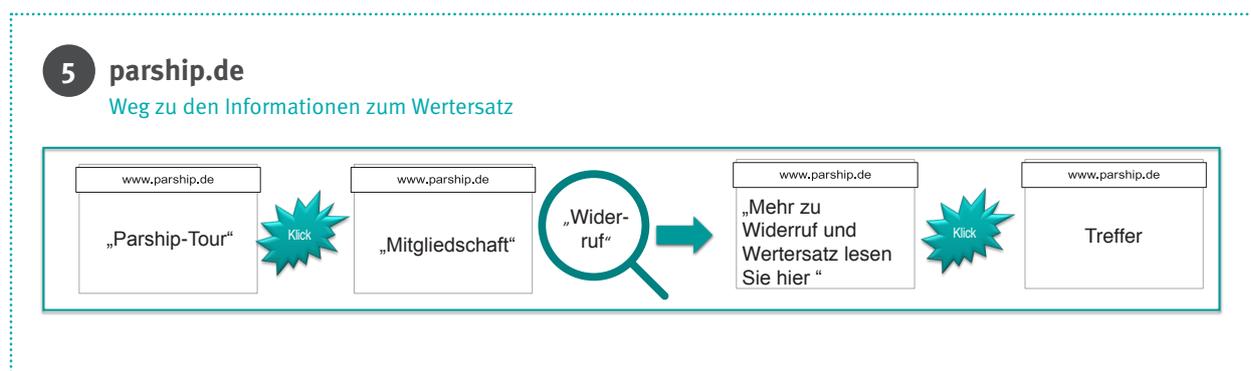
Zudem wurden die Verbraucher gefragt, welche Erwartungen und Annahmen sie hatten, als sie sich bei dem jeweiligen Portal angemeldet haben.

Ein Großteil der interviewten Verbraucher erwartet bei Vertragsschluss eine begrenzte Laufzeit in Form einer befristeten Premium-Mitgliedschaft oder (kostenlosen bzw. kostengünstigen) Probe-Mitgliedschaft. Der automatische Verlängerung des Vertrags nach Ablauf einer zeitlich befristeten Mitgliedschaft waren sich die Interviewten mehrheitlich nicht bewusst. Ein Berater gibt die Annahmen eines Verbrauchers bezüglich der Vertragsinhalte der Partnervermittlung elitepartner.de folgendermaßen wieder:

„Nutzung einer Partnervermittlung inkl. 20 Kontaktvorschlägen für die Dauer von sechs Monaten zum Vorzugspreis von circa 400 Euro. Zudem erwartete er eine automatische Beendigung, ohne dass es einer fristgerechten Kündigung bedarf. Er fühlt sich getäuscht.“

Wesentliche Unterschiede zwischen den Portalarten gibt es in Bezug auf die Wahrnehmung der Vertragslaufzeit nicht.

Ein Teil der interviewten Verbraucher erwartet bei Vertragsschluss eine gewisse Flexibilität im Umgang mit dem entsprechenden Portal. Diese manifestiert sich beispielsweise in der Möglichkeit des konsequenzlosen Widerrufs in einem bestimmten Zeitraum oder einer kürzeren Kündigungsfrist.<sup>28</sup> So gibt ein Berater an, ein Verbraucher habe bei der Anmeldung bei der Partnervermittlung parship.de u.a. angenommen, „innerhalb der 14 Tage widerrufen [zu können; Anm. d. Verf.], ohne dass Kosten auftreten“. Diese Erwartungshaltung bezieht sich primär auf Partnervermittlungsportale.



27 <https://www.elitepartner.de/magazin/wertersatz-die-elitepartner-mitgliedschaft-widerrufen.html>, <https://www.parship.de/tour/mitgliedschaft/widerruf-und-wertersatz-bei-parship/>, jeweils abgerufen am 23.01.2018 bzw. 24.01.2018.

28 Größtenteils haben die betroffenen Verbraucher in weniger als sieben Tagen ihren Vertrag widerrufen.

## 14 | Problemfelder beim Online-Dating

Zudem gibt es Verbraucher, die sich aufgrund der **geringen Einstiegspreise** für ein bestimmtes Portal entscheiden. Hinsichtlich der vermeintlichen Kostenersparnis resümiert ein Berater die Annahmen eines Verbrauchers bei der Anmeldung auf dem Erotikportal seitensprungarea.com wie folgt:

*„Er hat gedacht, er kann das Portal für 1 Euro eine Woche nutzen. Man muss [jedoch zusätzlich; Anm. d. Verf.] Coins kaufen, um Kontakte nutzen zu können, z.B. für 10 Euro kann man 10 SMS verschicken.“*

Die Nutzung (vermeintlich) günstiger Einstiegspreise ist weitgehend portalartenunabhängig. Insbesondere der Umstand, dass für konkrete Kontaktaufnahmen zusätzliche Kosten anfallen und dies manchen Verbrauchern nicht bewusst ist, lässt auf ein nicht transparentes Geschäftsmodell schließen. Ein geringerer Teil der interviewten Verbraucher beschwert sich explizit über **versteckte Kosten**, unter denen sie Wertersatzforderungen bei Partnervermittlungen oder eine kostenpflichtige Kontaktaufnahme<sup>29</sup> bei Erotikportalen im Gewand von Singlebörsen verstehen.

Im Anschluss wurden die interviewten Verbraucher um eine wertende Einschätzung gebeten, insbesondere hinsichtlich der Existenz fiktiver **Profile**.<sup>30</sup> Im Hinblick auf die umfassende Präsenz von Online-Dating-Portalen mit vom Betreiber angelegten fiktiven Profilen<sup>31</sup> wurde auch hier die Einschätzung der Verbraucher mit einer Recherche untermauert. Im Zuge der Website-Analyse<sup>32</sup> wurde geprüft, ob in den AGB der 26 genannten Portale angegeben wird, dass das Portal mit fiktiven Profilen arbeitet.

Mehrheitlich vermuten die Befragten fiktive Profile auf Erotik-Portalen. Als zentrale Entlarvungskriterien für fiktive Profile nennen sie eine hohe Anzahl an regionalen Kontaktangeboten, SMS als Lockmittel, E-Mails mit identischem Wortlaut oder eine kurze Dauer der Kontaktaufnahme. Vereinzelt Nennungen beziehen sich etwa auf konkrete Hinweise auf der Website, standardisierte Nachrichten oder Profilbilder in Hochglanz-Optik. Ein Berater fasst den Verdacht eines Verbrauchers bezüglich des Vorhandenseins fiktiver Profile auf dem Erotikportal fremdgehen69.com folgendermaßen zusammen:

*„Er wurde stutzig, dass kurz nach seiner Anmeldung vier Frauen aus der näheren Umgebung geantwortet haben, mit mehr als zwei Zeilen pro Mail. (...) Es gab Mails mit fast gleichem Wortlaut; viele Mails kamen aus ganz kleinen Orten im näheren Umkreis.“*

---

29 Beispielsweise ist das Versenden von Nachrichten oder Freundschaftsanfragen beim Erotikportal fremdgehen69.com kostenpflichtig.

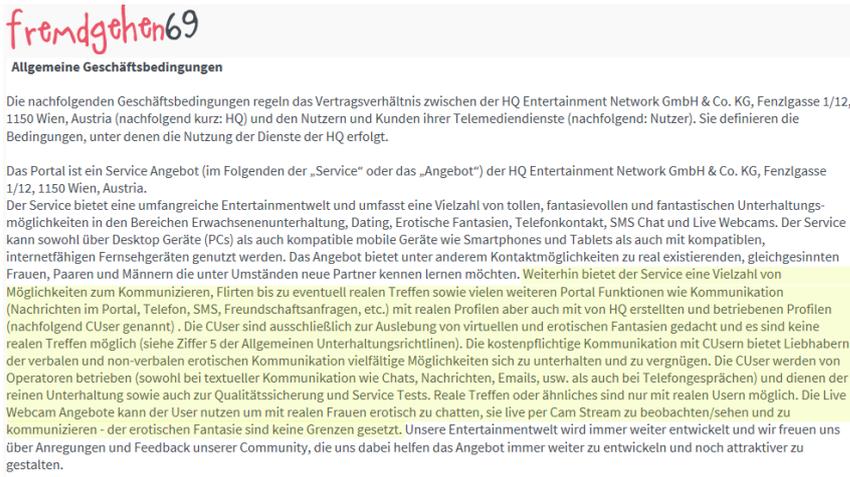
30 Freilich muss dabei bedacht werden, dass das Urteil der befragten Verbraucher eine subjektive Momentaufnahme darstellt. Es ist zum einen aufgrund der Thematik emotional besetzt, zum anderen durch die unübliche Interviewsituation beeinflusst (vgl. Lamnek & Krell, 2016, S. 378).

31 Vgl. <https://ssl.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/portalefiktiveprofile.pdf>, abgerufen am 28.02.2018.

32 Vgl. Kapitel 4.1 des vorliegenden Berichts.

Die Auswertung der Website-Analyse<sup>33</sup> ergab, dass besagtes Erotikportal in seinen AGB auf das Operieren mit fiktiven Profilen verweist:

**6 fremdgehen69.com**  
Screenshot der AGB zu Servicebeschreibung des Portals



Quelle: <https://www.fremdgehen69.com/gtc/index>, abgerufen am 13.12.2017.

[...] mit realen Profilen aber auch mit von HQ erstellten und betriebenen Profilen (nachfolgend CUser genannt). Die CUser sind ausschließlich zur Auslebung von virtuellen und erotischen Fantasien gedacht und es sind keine realen Treffen möglich [...] Die CUser werden von Operatoren betrieben (sowohl bei textueller Kommunikation wie Chats, Nachrichten, Emails, usw. als auch bei Telefongesprächen) und dienen der reinen Unterhaltung sowie auch zur Qualitätssicherung und Service Tests. Reale Treffen oder ähnliches sind nur mit realen Usern möglich. [...]

Auf der Start-Website des Erotikportals findet sich – allerdings an wenig prominenter Stelle – ein Hinweis auf die Existenz und Kennzeichnung fiktiver Profile.<sup>34</sup>

Wenn die interviewten Verbraucher Kritik an der Existenz fiktiver Profile üben, beziehen sie sich auf nicht eingehaltene Werbeversprechen, die plötzliche Löschung des verdächtigen Profils oder die Verwendung von Google-Bildern. So gibt ein Berater den Eindruck eines Verbrauchers über die Singlebörse secret.de wie folgt wieder:

*„Er geht davon aus, dass es sich um Fake-Profile handelt. (...) Er bekam kaum bzw. gar keine Antwort. Er hat z.B. eine Nachricht geschickt an ein Profil, das am nächsten Tag gelöscht wurde. Es waren Bilder eingestellt, bei denen davon auszugehen war, dass sie aus dem Internet (Google) genommen wurden. Es hatte den Anschein, dass es eher Modelfotos waren als normale Frauen.“*

Partnervermittlungsportalen wird das Vorhandensein fiktiver Profile von den interviewten Verbrauchern größtenteils abgesprochen. Ein Berater gibt das Urteil eines Verbrauchers über die Authentizität der Kontakte bei der Partnervermittlung elitepartner.de wie folgt wieder:

*„Er ist sich sicher, dass es sich um reale Personen handelt. Viele Kontakte haben ihn sehr persönlich angeschrieben. Zudem hat er einen Kontakt intensiviert und auch persönlich getroffen.“*

<sup>33</sup> Vgl. Kapitel 3 der vorliegenden Arbeit.

<sup>34</sup> <https://www.fremdgehen69.com/>, abgerufen am 13.12.2017.

### ... 4.3 SCHADENAUSMASS

Die automatische Umwandlung einer Probe-Mitgliedschaft in eine teurere Premium-Mitgliedschaft, dicht gefolgt von der Verlängerung einer temporären kostenpflichtigen Mitgliedschaft sind zentrale Problemfelder unter den interviewten Verbrauchern. Wesentliche Unterschiede zwischen den Portalarten gibt es nicht.

So schildert ein Berater einen Fall zur **Umwandlung einer Probe-Mitgliedschaft** zu einer teureren Premium-Mitgliedschaft bei der Partnervermittlung parwise.de:

*„Verbraucher wollte lediglich ein zweiwöchiges Probe-Abo für 1 Euro. So war es auf der Internetseite angeboten. Nun soll er [der Verbraucher; Anm. d. Verf.] knapp über 1000 Euro [im Jahr; Anm. d. Verf.] zahlen, weil sich das Abo in einen Vertrag mit Vertragslaufzeit umgewandelt hat. Das wusste er nicht. Er will die Forderung nicht begleichen.“*

Einen ähnlichen Fall schildert ein Berater in Bezug auf die Singlebörse wow-date.de:

*„Der Verbraucher sagt, es sei lediglich mit einem 14-tätigen „Schnupper-Angebot“ für 1,00 Euro geworben worden. Dieses habe er in Anspruch nehmen wollen. Ihm sei jedoch nicht deutlich mitgeteilt worden, dass sich dieses Test-Angebot automatisch in ein kostenpflichtiges Abonnement umwandelt, sofern er nicht den Test-Zugang fristgerecht kündigt. Daraufhin wurde ein Betrag in Höhe von 89,90 Euro vom Konto des Verbrauchers abgebucht. Den einen Euro haben sie ihm ebenfalls abgebucht, was er auch bereit war zu zahlen. Als Unternehmen wurde die Ideo Labs GmbH im Verwendungszweck aufgeführt. Der Verbraucher hat diesen Betrag unverzüglich zurück buchen lassen. Er fühle sich über den Tisch gezogen und getäuscht. Hätte er gewusst, dass sich dieser Test-Zugang automatisch in ein kostenpflichtiges Abonnement umwandelt, hätte er dieses Angebot nie in Anspruch genommen.“<sup>35</sup>*

Sieht man sich die Webseiten der in den beiden Zitaten betroffenen Seiten an, sind die Annahmen der Verbraucher nachvollziehbar. Wie in den Abbildungen 7 und 8 ersichtlich, werden die Kosten für die regulären Mitgliedschaften in Preis pro Monat angegeben, was ein dauerhaftes Abo erwarten lässt. Beim „Schnupperangebot“ jedoch steht „Einmalzahlung“ was die Verbraucher zu dem Schluss verführt, dass sie dieses Paket nicht separat kündigen müssen.

Bei Partnervermittlungen wird die **Höhe der Ersatzforderungen** für in Anspruch genommene Leistungen beanstandet, insbesondere nach fristgerechtem Widerruf. So gibt ein Berater eine Verbraucherbeschwerde zur Partnervermittlung parship.de folgendermaßen wieder:

*„Der Verbraucher hat sich um 16:22 Uhr am 28.07.17 bei Parship angemeldet und um 16:52 Uhr widerrief er den Vertrag. Der Widerruf wurde ihm bestätigt. Der Verbraucher sollte aber 223,39 Euro als Wertersatz zahlen. Der Gesamtpreis für zwölf Monate Premium-Mitgliedschaft würde 333,85 Euro kosten (inkl. 36 Euro für die ausgewählte Zahlungsweise).“*

---

<sup>35</sup> Das Portal „wow-date.de“ wird von der Ideo Labs GmbH betrieben (lt. Impressum, geprüft am 11.08.2017).

**7** primesingles.de  
Screenshot der Kosten für die Premium-Mitgliedschaften

**Ihr persönliches Willkommensgeschenk** [← zurück](#)

Um sofort sämtliche Premium-Vorteile zu nutzen, lösen Sie jetzt Ihren persönlichen 14 Tage Gutschein ein.

Für Sie nur noch 24 Stunden reserviert.

Einmaliges Angebot

## 14 Tage testen für nur 1€

Meine Premium-Mitgliedschaft

<b>14 Tage</b> <small>Schnupperangebot</small>	<b>nur 1,00 €</b> <small>Einmalzahlung</small>	<a href="#">weiter &gt;</a>
---	---	-----------------------------

**Wählen Sie Ihre gewünschte Mitgliedschaft**

**Premium-Mitgliedschaften**

<input type="radio"/>	6 Monatspaket <small>Standardangebot</small>	Premium	89,90 €/Monat <del>99,90 €</del>
<input type="radio"/>	12 Monatspaket <small>Beliebtestes Angebot</small>	Premium	74,90 €/Monat <del>89,90 €</del>
<input type="radio"/>	24 Monatspaket <small>Günstigster Beitrag</small>	Premium	39,90 €/Monat <del>59,90 €</del>
<input checked="" type="radio"/>	14 Tage <small>Schnupperangebot</small>	Premium	nur 1,00 € <small>Einmalzahlung</small>

\* Alle Preise inkl. gesetzlicher Mehrwertsteuer

[weiter >](#)

Quelle: <https://www.primesingles.de>, abgerufen am 19.04.2018 (nur sichtbar nach Anmeldung).

**8** wow-date.de  
Screenshot der Kosten für die Premium-Mitgliedschaften



DIE HEISSESTEN DATES IM NETZ

**Ihr persönliches Willkommensgeschenk.** [← zurück](#)

Um sofort sämtliche Premium-Vorteile zu nutzen, lösen Sie jetzt Ihren persönlichen 14 Tage Gutschein ein.

Für Sie nur noch 24 Stunden reserviert.

**JETZT 14 Tage testen**

## für nur 1 €

Nur für kurze Zeit verfügbar

Ihre Premium-Mitgliedschaft

<b>14 Tage</b>	<b>nur 1,00 €</b>	<a href="#">weiter</a>
----------------	-------------------	------------------------

**Wählen Sie Ihre gewünschte Mitgliedschaft**

**Premium-Mitgliedschaften**

<input type="radio"/>	6 Monatspaket <small>Standardangebot</small>	Premium	89,90 €/Monat <del>99,90 €</del>
<input type="radio"/>	12 Monatspaket <small>Beliebtestes Angebot</small>	Premium	74,90 €/Monat <del>89,90 €</del>
<input type="radio"/>	24 Monatspaket <small>Günstigster Beitrag</small>	Premium	39,90 €/Monat <del>59,90 €</del>
<input checked="" type="radio"/>	14 Tage <small>Schnupperangebot</small>	Premium	nur 1,00 € <small>Einmalzahlung</small>

\* Alle Preise inkl. Mst.

[Weiter](#)

Quelle: <https://www.wow-date.de>, abgerufen am 19.04.2018 (nur sichtbar nach Anmeldung).

Probleme bereiten einem kleineren Teil der interviewten Verbraucher **Kündigungen**, die vom jeweiligen Portal nicht akzeptiert werden. Zum einen sind dies Fälle, bei denen Verbraucher zu spät kündigen, da sie nicht von einer Verlängerung des Probeabos ausgegangen sind. Seltener berichten Verbraucher, dass der von ihnen gewählte Kommunikationskanal, z.B. das Support-Kontaktformular, vom Portal als Kündigungsweg nicht akzeptiert wurde. Konsequenz ist, dass die betroffenen Verbraucher länger als beabsichtigt an zahlungspflichtige Vertragslaufzeiten gebunden sind. Betroffen sind alle Portalarten.

Vereinzelte berichten die interviewten Verbraucher von **Identitätsdiebstählen**. Verbraucher erfahren hiervon erst durch nicht autorisierte Kontoabbuchungen und überraschende Inkassoforderungen.

Diesbezügliche Beschwerden beziehen sich ausnahmslos auf Erotikportale wie auf das Portal click-and-date.de. Dazu schildert ein Berater folgenden Fall:

*„Ursprünglich erfolgte am 30.09.16 ohne ersichtlichen Grund eine Abbuchung vom Konto des Verbrauchers. Hiergegen wehrte er sich, mangels Vertragsgrundlage. Der Vertrag soll wohl einen Monat vorher am 29.08.16 geschlossen worden sein. Es soll sich um einen Probemonat (Laufzeit 14 Tage) zum Preis von 1 Euro gehandelt haben. Ein Inkassobüro forderte dann mit Schreiben vom 11.01.17 insgesamt 368,68 Euro für die Anmeldung auf der bezeichneten Seite und Aktivierung eines Premiumdienstes. Diesen hatte der Verbraucher jedoch nie ausgelöst. Er kennt diese Seite nicht.“*

Die **Höhe der Kosten** für Mitgliedsbeiträge oder Ersatzforderungen für Vermittlungsleistungen liegt mehrheitlich im dreistelligen Bereich. Kosten für Ersatzforderungen werden ausschließlich bei Partnervermittlungen genannt, Kosten für jährliche Mitgliedsbeiträge unabhängig von der Portalart.

Bei der Betrachtung der Kosten für Online-Dating-Leistungen muss auch die Zeitspanne zwischen Vertragsabschluss und Widerruf berücksichtigt werden. Bei einem Großteil der interviewten Verbraucher erfolgt der Widerruf vor allem bei Partnervermittlungen in weniger als sieben Tagen.

Bei den erhobenen Daten handelt es sich in der Regel um Selbstauskünfte der Verbraucher und so können Erinnerungsverzerrungen nicht ausgeschlossen werden.<sup>36</sup> Aufgrund von Wissens- und Erinnerungslücken der interviewten Verbraucher konnte die genaue Kostenhöhe im Zuge der Erhebung nicht komplett ermittelt werden. Empirisch nachweisbar ist, dass die aus der Umwandlung einer Probe-Mitgliedschaft zu einer teureren Premium-Mitgliedschaft resultierenden Kosten von den interviewten Verbrauchern als intransparent wahrgenommen werden.

Die wahrgenommene Kostenintransparenz wurde durch einen Abgleich mit externen Informationen – einer Kostenrecherche ohne und anschließend mit Registrierung auf ausgewählten Online-Dating-Portalen – überprüft.<sup>37</sup>

Die Recherche auf den 26 in den Interviews genannten Online-Dating-Websites hat eine deutliche Intransparenz ergeben. Ohne Anmeldung sind die Kosten, etwa eine vollständige Auflistung der Mitgliedsbeiträge oder der Preise für die Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen, bis auf eine Ausnahme (parship.de) nicht ersichtlich. Weder in den AGB oder Nutzungsbedingungen noch in den Bereichen Support oder FAQ sind Informationen dazu auffindbar.<sup>38</sup>

---

36 Vgl. Aretz, 2017, S. 55; Brosius et al., 2016, S. 100.

37 Vgl. Kapitel 3 der vorliegenden Arbeit.

38 Jeweils abgerufen im Zeitraum vom 16.01.2018 bis zum 18.01.2018.

Im Anschluss daran wurde die Recherche auf fünf ausgewählten Online-Dating-Websites samt Anmeldevorgang fortgesetzt. Die Kosten sind weder direkt nach der Anmeldung auf der Portal-Website noch durch eine Benachrichtigung im hinterlegten E-Mail-Postfach einsehbar. Ersichtlich sind die Kosten erst, wenn man die Webseite zum Abschluss einer Premium-Mitgliedschaft aufruft.

Vier der fünf geprüften Portale bieten ein temporäres Probe- und/oder Premium-Abonnement als Bezahlmodell an, ein Portal (fremdgehen69.com) ein Abonnement- und Coin-Modell.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Kosten für die Abos:

**9 Bezahlmodell „Abo“**  
 Laufzeit und Kosten

Portal	Art der Mitgliedschaft	Dauer (Monat)	Kosten pro Monat	Kosten über die gesamte Laufzeit
click-and-date.de	Probe-Mitgliedschaft	0,5	2,00 Euro	1,00 Euro
	Premium-Mitgliedschaft	6	89,90 Euro	539,40 Euro
		12	74,90 Euro	898,80 Euro
		24	39,90 Euro	957,60 Euro
elitepartner.de	Premium-Mitgliedschaft	6	53,53 Euro	321,18 Euro
		12	39,46 Euro	473,52 Euro
		24	26,73 Euro	641,52 Euro
edates.de	Probe-Mitgliedschaft	0,5	2,00 Euro	1,00 Euro
		1	2,99 Euro	2,99 Euro
	Premium-Mitgliedschaft	0,25 <sup>39</sup>	76,00 Euro	—
fremdgehen69.com <sup>40</sup>	Premium-Mitgliedschaft	1	29,90 Euro	29,90 Euro
		3	16,63 Euro	49,90 Euro
		6	14,98 Euro	89,90 Euro
primesingles.de	Probe-Mitgliedschaft	0,5	2,00 Euro	1,00 Euro
	Premium-Mitgliedschaft	6	89,90 Euro	539,40 Euro
		12	74,90 Euro	898,80 Euro
		24	39,90 Euro	957,60 Euro

Abgerufen im Zeitraum vom 26.01.2018 bis zum 29.01.2018.

39 Die maximale Laufzeit ist auf der Seite, auf der die Kosten einsehbar sind, nicht näher spezifiziert. Laut AGB beträgt die Laufzeit der kostenpflichtigen Premium-Mitgliedschaft im nächst größeren Paket als die Test-Premium-Mitgliedschaft 38 Wochen. Die reguläre Mitgliedschaft kann mit einer Frist von 10 Wochen gekündigt werden. Eine Mindestlaufzeit wird nicht angegeben. (<https://www.edates.de/index.php?p=agb>, abgerufen am 13.12.2017).

40 Besagtes Portal bietet noch zwei zusätzliche, teurere Varianten der Premium-Mitgliedschaft an. Neben dem in der Tabelle aufgeführten Silber gibt es noch ein Gold- und Platin-Paket. Eine weitere Besonderheit ist, dass hier keine Abrechnung pro Woche oder Monat erfolgt, sondern der Verbraucher beispielsweise ein 30-Tage-Paket kauft. Die Preise in der Tabelle wurden so berechnet, als hätte der Monat 30 Tage. (abgerufen am 29.01.2018).

Zur Prüfung der Transparenz der Vertragsmodalitäten wurden auf den beiden Online-Dating-Websites click-and-date.de sowie primesingles.de<sup>41</sup> Probe-Mitgliedschaften abgeschlossen. Die Kosten dafür belaufen sich einmalig auf 1 Euro, bei einer Laufzeit von 14 Tagen. Die Webseite mit der Bestätigung der Premium-Mitgliedschaft enthält neben Angaben zu Kosten auch Informationen zu Vertragsmodalitäten. Unter dem Punkt

„Vertragsinformationen“ steht, dass sich der mit dem Portal abgeschlossene Vertrag im Falle der Nichteinhaltung der einwöchigen Kündigungsfrist automatisch verlängert. Die ursprünglich abgeschlossene 14-tägige Probe-Mitgliedschaft für 1 Euro wird in diesem Falle automatisch in eine sechsmonatige Mitgliedschaft für 89,90 Euro pro Monat umgewandelt.

10

click-and-date.de

Screenshot der Bestätigung der Premium-Mitgliedschaft



### Bestätigen Sie Ihre Premium-Mitgliedschaft

#### PREMIUM-Mitgliedschaft

- Vertragsleistungen**  
Die Premium-Mitgliedschaft beinhaltet den unbegrenzten Empfang und Versand von Nachrichten, das Ansehen aller Fotos und unbegrenztes Kontaktrecht.
- Gesamtpreis für PREMIUM 14 Tage**  
1,00 € inkl MwSt. Die Abbuchung erfolgt in einer Zahlung von 1,00 €.
- Vertragsinformationen**  
Die Mindestlaufzeit meiner Premium-Mitgliedschaft beträgt 14 Tage. Damit ich alle Vorteile ohne Unterbrechung nutzen kann, verlängert sich die Mitgliedschaft um eine sich daran anschließende reguläre sechsmonatige Mitgliedschaft für nur 89,90 € mtl., wenn ich nicht vorher kündige. Die Kündigungsfrist des 14-tägigen Probe-Abos beträgt 1 Woche. Bei sich daran anschließenden Vertragsverlängerungen beträgt die Kündigungsfrist 1 Monat. Sie können Ihren Vertrag per Post (Idea Labs GmbH, Leipziger Platz 15, 10117 Berlin, Deutschland), in der gesetzlich geregelten Schriftform gem. § 126 BGB oder der Textform gem. § 126 b BGB kündigen. Sämtliche Preise sind inkl. MwSt.
- Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Datenschutzbestimmungen (Datenschutz) des Anbieters habe ich zur Kenntnis genommen, erkläre mich mit diesen einverstanden und bestätige, dass ich mindestens 18 Jahre alt bin. Für die von mir gewählte Zahlungsart fallen keine zusätzlichen Gebühren an.
- Die Widerrufsrecht habe ich zur Kenntnis genommen und wünsche, dass der Anbieter sofort nach dem Kauf vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Bereitstellung der digitalen Inhalte beginnt. Mir ist bekannt, dass hierdurch das Widerrufsrecht entfällt, sobald der Anbieter mit der Bereitstellung der digitalen Inhalte begonnen hat.

Kaufen

Quelle: <http://www.click-and-date.de/>, abgerufen am 29.01.2018.

<sup>41</sup> Die genannten Online-Dating-Portale wurden ausgewählt, da drei der fünf geprüften Portale eine Probe-Mitgliedschaft anbieten. Beim Portal edates.de wurde keine Probe-Mitgliedschaft abgeschlossen, da die angebotenen Zahlungsmittel im Rahmen der Untersuchung nicht nutzbar waren.

Eine weitere Auffälligkeit bei der Darstellung der Kosten sind Eigenpreisvergleiche. Drei der fünf Portale, bei denen eine Test-Registrierung erfolgte (click-and-date.de, elite-partner.de, primesingles.de), umwerben ihre neuen Mitglieder mit durchgestrichenen Preisen und einer Preisherabsetzung der Standardkosten. Damit wird ein Preisvorteil beim Abschluss einer Premium-Mitgliedschaft suggeriert.

11

**click-and-date.de**

Screenshot der Kosten-Angaben

**Wählen Sie Ihre gewünschte Mitgliedschaft**

**Premium-Mitgliedschaften**

<input type="radio"/>	6 Monatspaket	Standardangebot	Premium	89,90 €/Monat <del>99,90 €</del>
<input type="radio"/>	12 Monatspaket	Beliebtestes Angebot	Premium	74,90 €/Monat <del>89,90 €</del>
<input type="radio"/>	24 Monatspaket	Günstigster Beitrag	Premium	39,90 €/Monat <del>69,90 €</del>
<input checked="" type="radio"/>	14 Tage	Schnupperangebot	Premium	nur 1,00 € Einmalzahlung

\* Alle Preise inkl. MwSt.

**Weiter**

Quelle: <http://www.click-and-date.de/>, abgerufen am 29.01.2018.

Im Anschluss an den Test wurden die Profile auf den Dating-Portalen gelöscht bzw. die Portale aufgefordert, das Profil zu löschen. Edates.de warb trotzdem weiterhin mit lockenden E-Mails<sup>42</sup> offensiv um den Abschluss einer Premium-Mitgliedschaft. Diese Nachrichten enthielten u.a. Hinweise auf neue Mitteilungen inklusive Profildfotos oder neue Mitglieder aus der Umgebung. Zum Lesen der Nachrichten ist der Abschluss einer kostenpflichtigen Premium-Mitgliedschaft obligatorisch.

Das Erotikportal fremdgehen69.com bietet neben dem Abo-Modell auch eine Nutzung nach dem sogenannten Coin-Modell an. Beim Coin-Modell erwerben Verbraucher eine virtuelle Währung, sogenannte Coins. Mit diesen bezahlen sie die in Anspruch genommenen Leistungen des Portals.

Direkt nach der Anmeldung erhält das neue Mitglied etliche frivol-offensive Nachrichten chatwilliger Damen. Neben der Suche und Kontaktierung von anderen Nutzern bietet fremdgehen69.com Live-Cam-Chats an. Die Nutzung dieses Angebots erfordert ein Mindestguthaben von 20 Coins, 30 erhält ein neues Mitglied bei der Registrierung gratis. Die Kosten für eine bestimmte Anzahl von Coins sind vor Erwerb eines Coin-Pakets ersichtlich. Allerdings herrscht nach dem Kauf eines solchen Pakets keine Transparenz hinsichtlich der Kosten pro Minute und der Nutzungsdauer pro Paket.

42 Im Schnitt gingen seit der Deaktivierung der Benachrichtigungsfunktion auf der Website zwei E-Mails pro Tag ein (in einem Beobachtungszeitraum von vier Wochen).

### Bezahlmodell „Coins“ beim Portal fremdgehen69.com

Bei diesem Portal wird nicht angegeben, wie hoch die Kosten pro Leistung sind. Das Abbuchungssystem, das den Coin-Paketen zugrunde liegt, ist derart intransparent, dass weder die Kosten pro Minute noch die paketbezogene Nutzungsdauer vom Marktwächter-Team eindeutig ermittelt werden konnten. Selbst mit einem exemplarisch durchgeführten Live-Cam-Test mit unterschiedlichen Live-Cams war die Sachlage nicht eindeutig. Der in Abbildung 13 dargestellte Minutenpreis und die daraus errechnete Nutzungsdauer fungieren als Rechenbeispiel für diese abstrakte Maschinerie. Der Weg durch den Coin-Dschungel ist beschwerlich.

Berechnungen des Marktwächter-Teams zufolge, die auf einem Live-Cam-Test mit vier Live-Cam-Damen basieren, variieren die Kosten.<sup>43</sup> Das preisgünstigste Coin-Paket (9,99 Euro) wäre, je nach Live-Cam-Chat, in etwa zwei-einhalb bis vier Minuten aufgebraucht, das teuerste (99,99 Euro) in einem Zeitraum von etwa 38 Minuten bis einer Stunde.

### 12 Bezahlmodell „Coins“

Anzahl und Kosten

Anzahl Coins	Kosten	Kosten pro Coin
80	9,99 Euro	0,12 Euro
200	24,99 Euro	0,12 Euro
500	49,99 Euro	0,10 Euro
1200 <sup>44</sup>	99,99 Euro	0,08 Euro

Quelle: <https://www.fremdgehen69.com/>, abgerufen am 23.02.2018.

### 13 Bezahlmodell „Coins“

Preis und Nutzungsdauer nach Paket

Live-Cam-Dame	Coins/Min.	Preis pro Minute nach Paket				Nutzungsdauer pro Paket in Min.			
		Paket 9,99 Euro	Paket 24,99 Euro	Paket 49,99 Euro	Paket 99,99 Euro	Paket 9,99 Euro	Paket 24,99 Euro	Paket 49,99 Euro	Paket 99,99 Euro
		Euro/Min.	Euro/Min.	Euro/Min.	Euro/Min.	Min.	Min.	Min.	Min.
Profil 1	33	3,96	3,96	3,30	2,64	2:31	6:18	15:08	37:52
Profil 2	23	2,76	2,76	2,30	1,84	3:37	9:03	21:44	54:20
Profil 3	23	2,76	2,76	2,30	1,84	3:37	9:03	21:44	54:20
Profil 4	20	2,40	2,40	2,00	1,60	4:09	10:24	24:59	62:29

Quelle: <https://www.fremdgehen69.com/>, abgerufen am 23.02.2018.

Die berechneten Werte basieren auf den in Abbildung 12 errechneten Kosten pro Coin. Preise und Nutzungsdauer pro Minute sind gerundete Werte.

Zusammenfassend ist zu konstatieren, dass die Anzahl der Coins sich in unterschiedlichem Maße durch Inanspruchnahme des Live-Cam-Angebots unterschiedlicher Live-Cams reduziert. Der Verbrauch von Coins divergiert zum Teil erheblich.

<sup>43</sup> Zur Autoethnographie vgl. Lamnek & Krell, 2016, S. 595.

<sup>44</sup> Das größte Paket mit den 1.200 Coins wurde im Test erst angeboten, nachdem kleinere Pakete gekauft und verbraucht wurden.

## 5. FAZIT

Im Folgenden werden die Ergebnisse zusammengefasst und aus der Perspektive des Verbraucherschutzes bewertet. Ziel der Untersuchung war es, mit einer qualitativen Befragung von Rat suchenden Verbrauchern zentrale Problemfelder und intransparente Geschäftspraktiken des Online-Dating-Marktes portalartenbezogen zu untersuchen. Von August bis Oktober 2017 nahmen 65 Verbraucher, die in diesem Zeitraum bundesweit die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen aufgrund von Problemen mit Online-Dating-Portalen aufsuchten, an der Untersuchung teil.

**?** Welche Online-Dating-Websites werden von den interviewten Verbrauchern als problembehaftet wahrgenommen und welche Portalarten sind besonders betroffen?

Probleme bereiten den 65 Rat suchenden Verbrauchern insgesamt 26 Online-Dating-Portale. Die meisten Beschwerden beziehen sich auf Erotikportale, jeweils als Einzelnennungen. Partnervermittlungen werden in der Menge seltener genannt, jedoch mehrfach von verschiedenen Verbrauchern. Die Mehrzahl der Verbraucher konnte die Portalart richtig zuordnen. Die genannten Portale scheinen ihr Leistungsangebot mehrheitlich transparent darzustellen. Falsche Erwartungen zu wecken, wäre zum Zwecke der Kundenbindung und -gewinnung im ökonomischen Sinne auch kontraproduktiv.

**?** Wie beurteilen die interviewten Verbraucher die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und mit welchen Erwartungen haben sie sich bei dem jeweiligen Online-Dating-Portal angemeldet?

AGB-Leser und Nicht-Leser sind nahezu gleich verteilt. Etwa die Hälfte der AGB-Leser hat Verständnisschwierigkeiten, vor allem hinsichtlich der Bedingungen für den Widerruf des Vertrags und etwaiger Konsequenzen. Konsistent zum Verbraucherurteil sind Informationen, welcher Wertersatz konkret beim Widerruf zu leisten ist, bei zwei geprüften Partnervermittlungen nur über Umwege auffindbar. Partnervermittlungen kommen dem Informationsbedürfnis der Verbraucher in dieser Hinsicht nicht nach.

Die automatische Verlängerung einer (kostengünstigen) Probe- oder Premium-Mitgliedschaft ist den interviewten Verbrauchern bei Vertragsschluss oft nicht bewusst. Ein exemplarischer Blick auf die Webseiten zweier Portale zeigt, dass diese durch die Darstellung ihrer „Schnupperpakete“ die Vertragsverlängerung nicht transparent kommunizieren. Alle drei Portalarten sorgen nicht für die notwendige Transparenz im Hinblick auf eine klare Kommunikation der Kosten und der daraus resultierenden Vertragsbindung.

Transparenz wünschen sich die befragten Verbraucher auch in Bezug auf den Widerruf des Vertrags oder die Kündigungsfristen. Wertersatzforderungen werden von Verbrauchern oft als versteckte Kosten wahrgenommen.

Ein Verdacht auf fiktive Profile besteht vor allem bei den untersuchten Erotikportalen. Als zentrale Entlarvungskriterien gelten für die befragten Verbraucher beispielsweise regionale Kontaktangebote in hoher Zahl oder E-Mails mit identischem Wortlaut. Die Website-Analyse bestätigte die Verdachtsmomente der interviewten Verbraucher. Das Erotikportal fremdgehen69.com weist auf seiner Startseite zwar auf die Existenz und Kennzeichnung fiktiver Profile hin, allerdings ist dies aufgrund der unauffälligen Platzierung für den Verbraucher kaum ersichtlich. Dies unterstreicht die Ergebnisse der Interviews. Schlussendlich werden fiktive Profile eingesetzt, ohne die Verbraucher darüber hinreichend in Kenntnis zu setzen.

### Welche zentralen Problemfelder zeichnen sich ab und wie hoch ist das potentielle Ausmaß der Schäden unter den interviewten Verbrauchern?

In erster Linie beschwerten sich die interviewten Verbraucher über die automatische Umwandlung einer Probe- in eine teurere Premium-Mitgliedschaft bzw. die unbewusste Verlängerung einer temporären Premium-Mitgliedschaft. Unterschiede zwischen den drei Portalarten gibt es dabei nicht. Beziehen sich Beschwerden auf Partnervermittlungen, stehen Wertersatzforderungen im Fokus. Deren Höhe stößt bei den Interviewten auf Unverständnis, insbesondere wenn sie fristgerecht Widerruf eingereicht haben.

Um das Ausmaß der Schäden zu verstehen, war eine Betrachtung der finanziellen Komponente unerlässlich. Für Mitgliedsbeiträge oder Wertersatzforderungen entstehen für die interviewten Verbraucher auf das Jahr bezogene Kosten von mehreren hundert Euro. Deren Zustandekommen wird oftmals als intransparent wahrgenommen. Konsistent zur Wahrnehmung der Verbraucher sind die Kosten größtenteils tatsächlich weder mit noch ohne Registrierung auf den ausgewählten Portalen direkt einsehbar. Dazu bedarf es eines Klicks auf die Webseite zum Abschluss einer Premium-Mitgliedschaft. Als Bezahlmodell bieten die ausgewählten Portale ein Probe- und / oder Premium-Abonnement bzw. letzteres samt eines Coin-Modells an. Der Verbraucher erfährt zwar, wie viel die Coin-Pakete kosten, jedoch nicht wie viel Leistung er für seine Coins bekommt. Die Untersuchung der Marktwächter hat gezeigt, dass die Verbraucher über das genaue Ausmaß der Kosten im Ungewissen gelassen werden.

Verbraucher sind beim Online-Dating etlichen Fallstricken ausgesetzt, die sich von intransparenten Vertragslaufzeiten über die Existenz fiktiver Profile bis hin zu undurchsichtigen Kosten bspw. durch die Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen erstrecken. Die Untersuchung der Marktwächter zeigt, dass die drei Portalarten hinsichtlich der Kommunikation von Vertragsmodalitäten, Kosten und Kontakten Defizite aufweisen. Damit zusammenhängend verdeutlicht die vorliegende Untersuchung, wie wichtig eine klare und transparente Kommunikation aus Verbraucherperspektive ist.

## 6. LITERATURVERZEICHNIS

**Aretz, W. (2017).** Date me up: Ein Vergleich von Online-Dating-Portalen unter Berücksichtigung typischer Nutzergruppen und klassischer Ablaufphasen des Online-Datings. *Journal of Business and Media Psychology*, 8 (1), 45–57.

**Baumer, S. & Geißler, C. (2017).** Marktüberblick Online-Dating-Portale. Einschätzungen zu einem problembehafteten Markt (Verbraucherzentrale Bayern e.V., Hrsg.). Verfügbar unter [https://ssl.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/2017\\_10\\_24\\_marktueberblick\\_onlinedating\\_o.pdf](https://ssl.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/2017_10_24_marktueberblick_onlinedating_o.pdf)

**Baumer, S. & Langenohl, S. (2018).** Hintergrundpapier: Portale mit fiktiven Profilen. Verfügbar unter <https://ssl.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/portalefiktiveprofile.pdf>

**Brosius, H.-B., Haas, A. & Koschel, F. (2016).** Methoden der empirischen Kommunikationsforschung. Eine Einführung (7., überarbeitete und aktualisierte Auflage). Wiesbaden: Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-19996-2>

**Lamnek, S. & Krell, C. (2016).** Qualitative Sozialforschung (6., überarbeitete Auflage). Weinheim, Basel: Beltz.

**Langbein, A., Moucha, P. & Wiechers, H. (2018).** Der Deutsche Online-Dating-Markt 2017-2018. Köln: metaflake. Verfügbar unter <https://www.singleboersen-vergleich.de/presse/online-dating-markt-2017-2018.pdf>

**Meyen, M., Löblich, M., Pfaff-Rüdiger, S. & Riesmeyer, C. (2011).** Qualitative Forschung in der Kommunikationswissenschaft. Eine praxisorientierte Einführung (Lehrbuch, 1. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

**Springer, N., Koschel, F., Fahr, A. & Pürer, H. (2015).** Empirische Methoden der Kommunikationswissenschaft. Konstanz: UTB.

**Zillmann, D. (2016).** Von kleinen Lügen und kurzen Beinen. Selbstdarstellung bei der Partnersuche im Internet. Wiesbaden: Springer VS.

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Bayern e. V.  
Mozartstraße 9  
80336 München  
Tel. (089) 55 27 94-0  
Fax: (089) 53 75 53  
E-Mail: [info@vzbayern.de](mailto:info@vzbayern.de)

**Vorstand:** Marion Zinkeler

**Autoren:** Susanne Baumer, Dr. Susanne Langenohl

**Bildnachweis:** Titel: sdecoret (Fotolia)

**Gestaltung:** Bettina Langner

**Stand:** August 2018

© Verbraucherzentrale Bayern e. V.

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

**verbraucherzentrale**