



Fallstricke beim Online-Dating



Online-Dating-Angebote rangieren auf der Beliebtheitskala von Verbrauchern weit oben – sei es, um die große Liebe, einen unverfänglichen Flirt oder ein sexuelles Abenteuer zu finden. Eine Untersuchung der Marktwächter zeigt, dass mit dem facettenreichen Angebot auch diverse Problemkontexte einhergehen. So müssen Verbraucher beim Online-Dating etliche Fallstricke beachten, die sich vor allem in monetären Schäden äußern.

Die Verbraucherzentrale Bayern erstellte im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt eine Untersuchung zu intransparenten Geschäftspraktiken im Bereich Online-Dating aus der Perspektive betroffener Verbraucher. Dazu wurden 65 teilstandardisierte Interviews mit Verbrauchern geführt, die sich aufgrund von Problemen beim Online-Dating im Zeitraum August bis Oktober 2017 bundesweit in einer Verbraucherzentrale beraten ließen. Als besonders auffällig erwiesen sich finanzielle Fallstricke.

AUTOMATISCHE VERTRAGSUMWANDLUNG MIT KOSTENERHÖHUNG

Ein Großteil der interviewten Verbraucher geht bei Vertragsschluss von einer temporären Probe- oder Premium-Mitgliedschaft aus. Insbesondere die automatische Umwandlung einer kostengünstigen Probe- in eine teurere Premium-Mitgliedschaft wird von den Interviewten als intransparent wahrgenommen. Ein exemplarischer Blick auf die Webseiten von zwei monierten Online-Dating-Portalen unterstreicht die Wahrnehmung der interviewten Verbraucher. So ist beispielsweise ein zeitlich befristetes „Schnupperangebot“ mit dem Begriff „Einmalzahlung“ versehen, wohingegen die Kosten für die reguläre Mitgliedschaft pro Monat angegeben sind. Ersteres lässt ein automatisches Auslaufen des Vertrags ohne separate Kündigung vermuten. Letzteres impliziert ein dauerhaftes Abonnement.



KOMPLIZIERTER WEG ZU WERTERSATZ-INFORMATIONEN

Ein Teil der interviewten Verbraucher beklagt Verständnisschwierigkeiten in Bezug auf die Informationen zu den finanziellen Konsequenzen eines Widerrufs in den AGB von Partnervermittlungen. Informationen zur Berechnung der sich aus dem Widerruf ergebenden Kosten – des sogenannten Wertersatzes – sind nur über größere Umwege auffindbar. Die Informationen in den AGB sind vage. Dass Verbraucher bezüglich der konkreten Kosten des Wertersatzes erst einmal im Dunkeln tappen, haben Zusatzrecherchen des Marktwächter-Teams bestätigt.



KOSTENINTRANSPARENZ OHNE PORTAL-REGISTRIERUNG

Nicht nur darüber, welche Kosten im Fall eines Widerrufs anfallen, herrscht bei den interviewten Verbrauchern Unklarheit. Auch die Kosten für eine Mitgliedschaft werden nach Einschätzung der interviewten Verbraucher in der Regel nicht transparent dargestellt. Konsistent zur Einschätzung der Verbraucher zeigt eine Zusatzrecherche des Marktwächter-Teams, dass bei 25 der 26 Online-Dating-Portale, über die sich die interviewten Verbraucher beschwert hatten, die Kosten wie beispielsweise eine vollständige Auflistung der Mitgliedsbeiträge ohne Registrierung auf dem entsprechenden Portal nicht auffindbar sind.



Fallstricke beim Online-Dating

... KOSTENINTRANSPARENZ IM COIN-MODELL

Welche Kosten für die Inanspruchnahme spezifischer Leistungen eines Online-Dating-Portals wie den Live-Cam-Chat anfallen, erfahren die Verbraucher beim Bezug eines Coin-Pakets nicht. Coins sind eine virtuelle Währung, mit der Verbraucher die in Anspruch genommene Leistung bezahlen. Die Kosten für eine bestimmte Anzahl von Coins sind vor dem Kauf ersichtlich, nicht jedoch die Höhe der Kosten pro Leistung. Berechnungen des Marktwächter-Teams zufolge, die auf einem exemplarisch durchgeführten Live-Cam-Test basieren, variiert die Nutzungsdauer der Live-Cam-Chats im günstigsten Coin-Paket (9,99 Euro) zwischen zweieinhalb und vier Minuten, im teuersten (99,99 Euro) zwischen 38 und 60 Minuten. Das Abbuchungssystem, das den Coin-Paketen zugrunde liegt, ist derart intransparent, so dass die berechneten Preise lediglich exemplarische Richtwerte darstellen.

BEZAHLMODELL „COINS“

Preise und Nutzungsdauer nach Paket beim Erotikportal fremdgehen69.com

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

Abgerufen am 23.02.2018.
Die berechneten Werte basieren auf den errechneten Kosten pro Coin.
Preise und Nutzungsdauer pro Minute sind gerundete Werte.

Methodik:

Von August bis Oktober 2017 wurden 65 teilstandardisierte Interviews mit Verbrauchern geführt, die sich bundesweit in einer Verbraucherzentrale aufgrund von Problemen beim Online-Dating beraten ließen. Neben teilstandardisierten Interviews mit Verbrauchern wurden zusätzlich begleitende Recherchen und Praxistests durchgeführt, um die Aussagen der Verbraucher zu untermauern. Ein solcher Praxistest war der Erwerb von Coin-Paketen auf einem von fünf systematisch ausgewählten Online-Dating-Portalen samt Live-Cam-Chat. Im Zuge dessen wurden Preise und Nutzungsdauer pro Paket berechnet. Ausführliche Informationen im Bericht „Fallstricke beim Online-Dating“ unter www.marktwaechter.de.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Stand: August 2018

verbraucherzentrale

IMPRESSUM:
Verbraucherzentrale Bayern e. V.
Vorstand Marion Zinkeler
Mozartstr. 9
80336 München

Quelle:
„Fallstricke beim Online-Dating“
Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des
Projekts Marktwächter Digitale Welt, gefördert durch das BMJV