

VERGLEICHS- UND BUCHUNGSPORTALE

Positionspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbands

A. BRANCHENÜBERGREIFENDE ANFORDERUNGEN AN VERGLEICHS- UND BUCHUNGSPORTALE

Auf komplexen Märkten mit einer Vielzahl an Anbietern, Produkten und Tarifen können Vergleichsportale Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der Orientierung und Information helfen. Diese Portale sind oft essentieller Bestandteil einer Kaufentscheidung. Zunehmend bieten Vergleichsportale nicht ausschließlich einen Vergleich von Produkten und Dienstleistungen an, sondern auch eine direkte Buchungs- und Kaufmöglichkeit.

Das Durchschauen der Geschäftsmodelle der Vergleichsportale ist für Verbraucher schwierig. Daneben zeigen Untersuchungen der Europäischen Kommission¹, des Marktwächters Digitale Welt² und der Stiftung Warentest³, dass Verbraucherinnen und Verbraucher auf Vergleichsportalen nicht immer den günstigsten Preis erhalten. Gleichzeitig ist das Vertrauen in diese Portale jedoch enorm hoch: 71 Prozent vertrauen Finanzvergleichsportalen wie finanzen.net oder finanztip.de und 68 Prozent halten Vergleichsportale wie Verivox.de oder Check24.de für vertrauenswürdig.⁴

Damit das hohe Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in Vergleichs- und Buchungsportale erhalten bleibt, stellt der vzbv branchenübergreifend folgende Anforderungen an Buchungs- und Vergleichsportale:

❖ Geschäftsmodelle transparent machen

- Zusammenhänge zwischen Portalen und wirtschaftliche Verflechtungen zwischen Portalen und Anbietern müssen für Verbraucher erkennbar sein.
- Informationen zum Geschäftsmodell müssen an prominenter Stelle leicht zugänglich auf der Plattform bereitgestellt werden.

❖ Provisionen transparent machen

- Falls Zahlungen von Anbietern an Buchungs- und Vergleichsportale erfolgen, muss dies an prominenter Stelle transparent gemacht werden. Zahlungen können legitim für die Vermittlung sein, in keinem Fall jedoch für das „Erkaufen“ von Rankings oder Bestenplätzen in der Ergebnisanzeige.

❖ Objektivität herstellen

- In die Algorithmen der Vergleiche dürfen nur objektive, für den Produktvergleich aus Verbrauchersicht relevante Kriterien einfließen.

¹ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/comparison_tools/index_en.htm

² http://www.marktwaechter.de/sites/default/files/downloads/untersuchung_preisvergleichsportale_0.pdf

³ <https://www.test.de/Flugbuchungsportale-Besser-buchen-bei-der-Airline-5049529-0/>

⁴ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Verbraucher-vertrauen-in-Finanzfragen-auf-Online-Portale.html>

- Alle verfügbaren Anbieter und Angebote müssen nach den gleichen Standards und Prinzipien bewertet und geranked werden.
- Alle Ergebnisse müssen nach den gleichen Standards präsentiert bzw. dargestellt werden
- ❖ Informationspflichten einführen
 - Im Telemediengesetz soll gesetzlich verankert werden, dass Betreiber von Buchungs- und Vergleichsportalen über Vergleichsmethoden, Ranking und Finanzierung des Portals umfassend und leicht verständlich informieren müssen. Insbesondere die Kriterien, nach denen das Ranking erfolgt, müssen an prominenter Stelle leicht zugänglich auf der Plattform bereitgestellt werden.
 - Anbieter von Vergleichs- und Buchungsportalen müssen die Marktabdeckung des Portals kenntlich machen, insbesondere wenn relevante Anbieter, Tarife oder Vertriebswege nicht von dem Portal erfasst werden. Tarife, die exklusiv über das Portal angeboten werden, sind zu kennzeichnen. Nur so können Verbraucher die Qualität der Portale bezüglich ihrer Reichweite über alle verfügbaren Anbieter erkennen.
- ❖ Trennungsgebot einhalten
 - Werbeanzeigen dürfen nicht in die Auflistung der Ergebnisse einbezogen werden.
 - Werbeanzeigen sind auf den Portalseiten optisch deutlich von den aufgelisteten Vergleichsergebnissen abzugrenzen und müssen deutlich als Werbung gekennzeichnet sein.
- ❖ Preisangaben müssen vollständig sein
 - Neben dem Endpreis müssen auch von Anfang an die Angabe aller zusätzlichen Kosten wie zum Beispiel Versandkosten oder vorhersehbare Gebühren auf den Vergleichs- und Buchungsportalen angezeigt werden.
 - Auch der Zahlungsweg sollte beim Anzeigen des Vergleichs Berücksichtigung finden: Einige Anbieter verlangen für bestimmte Zahlungsarten wie Kreditkarte oder Nachnahme-Sendungen hohe Aufschläge.
- ❖ Aufsicht muss etabliert sein
 - Regulierungs- und Wettbewerbsbehörden müssen Vergleichs- und Buchungsportale ihrer Zuständigkeit entsprechend prüfen können, insbesondere Hinweisen auf Verzerrungen im Vergleich nachgehen und festgestellte Mängel sanktionieren.
 - Angaben, die eine mutmaßliche Angebotsknappheit (zum Beispiel „nur noch ein Zimmer verfügbar“), suggerieren, dürfen nicht als Druckmittel eingesetzt werden und müssen von Regulierungsbehörden überprüfbar sein
- ❖ Filter müssen verbraucherfreundliche Voreinstellungen ermöglichen
 - Entweder können Verbraucher über empfohlene Filter (wie Strompreisvergleich nach Empfehlung von der Stiftung Warentest auf Verivox) verbraucherkritische

Parameter ausschalten oder über leicht zu bedienende Filter die Produktauswahl nach ihren Vorstellungen eingrenzen und unter diesen Bedingungen (z. B. Gepäckmitnahme, etc) die Endpreise vergleichen.

B. SPEZIFISCHE ANFORDERUNGEN AN VERGLEICHSPORTALE FÜR VERTRAUENSGÜTER

Die in Teil A dargelegten Forderungen an Vergleichs- und Buchungsportale können nur gelten, wenn und soweit keine Vertrauensgüter betroffen sind. Unter Vertrauensgütern versteht der vzbv Güter, deren Qualität Verbraucher selbst nach dem Kauf nicht sicher feststellen und/oder beurteilen können, wie etwa im Bereich der Finanzdienstleistungen eine Berufsunfähigkeitsversicherung, ein Immobilienkredit oder ein Banksparrplan. Darunter können aber auch Angebote aus anderen Bereichen, wie etwa der Gesundheitsvorsorge oder dem Pflegebereich, fallen.

Zudem haben viele Entscheidungen zu Vertrauensgütern existenzielle oder weitreichende Konsequenzen. Falsche Entscheidungen können zu einer finanziellen Notlage führen, nicht passende Altersvorsorgeprodukte zu Altersarmut oder nicht passende Kreditprodukte zu Überschuldung. Verbraucher laufen das Risiko, sich für eine falsche Behandlung oder Pflegeform zu entscheiden.

Vergleichsportale für Vertrauensgüter unterscheiden sich also maßgeblich von Vergleichsportalen für andere Bereiche wie Reisen, Strom oder Handytarife.

Sehr gut nachvollziehen lässt sich dies derzeit bereits anhand des Finanzdienstleistungsmarkts. Schon der „analoge“ Finanzdienstleistungsmarkt ist geprägt von interessengeleiteter Beratung: Es wird in der Regel nicht das verkauft, was für Verbraucher gut ist, sondern das, was die höchste Provision für die Finanzdienstleistungsvermittler bringt. Deshalb tritt der vzbv seit einigen Jahren – nach dem Vorbild von Großbritannien und Niederlande - für das Verbot von Provisionen im Finanzdienstleistungsbereich ein.

Für Vergleichsportale im Bereich von Vertrauensgütern fordert der vzbv daher über die branchenübergreifenden Maßnahmen hinaus:

- ❖ Schutz der Bezeichnungen „Vergleichswebseite/Vergleichsportal“ oder sinngemäß ähnlicher Bezeichnungen
 - Damit für Verbraucher z.B. erkennbar ist, welche Webseiten Finanzproduktvermittlung betreiben und welche Webseiten objektive und unabhängige Produktvergleiche anstellen, ist eine gesetzliche Definition dahingehend erforderlich, welche Kriterien erfüllt sein müssen, damit ein Webseitenbetreiber seine Dienstleistungen als objektiv und unabhängig darstellen darf.
- ❖ Provisionsverbot
 - Für Vergleichsportale, die objektive und unabhängige Produktvergleiche anbieten, sind die Möglichkeiten der Finanzierung natürlicherweise eingeschränkt. Allerdings führt kein Weg an einer Beschränkung der Finanzierungs-

möglichkeiten vorbei, wenn sichergestellt werden soll, dass Verbraucher unverzerrte Vergleiche von Angeboten im Bereich von Vertrauensgütern erhalten sollen.

- Abgesehen von Zahlungen für Werbung dürfen keine monetären Vorteile durch Produktanbieter an die Vergleichswebseite fließen, d.h. auch keine Vermittlungsgebühren oder Provisionen.
- Durch die vom vzbv geforderten Kriterien kommen als Finanzierungsart drei Varianten in Frage:
 - Direkte Vergütung des Vergleichs durch Verbraucher (Modell der Stiftung Warentest)
 - Einheitliche Gebühr der Anbieter, die in den Vergleich einbezogen werden wollen
 - Vergabe von Werbeplätzen auf der Webseite

Kontakt

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Team
Digitales und Medien*

*Markgrafenstraße 66
10969 Berlin*

digitales@vzbv.de