

NUR SCHEINBAR KOSTENLOS

Vermittlungsplattformen können Orientierung auf unübersichtlichen Märkten bieten, aber verdeckte Kosten für Verbraucher enthalten

München/Berlin 12. Dezember 2019 – Die Marktwächterexperten der Verbraucherzentrale Bayern haben Online-Vermittlungsplattformen für Flüge, Übernachtungen, Mobilfunk, Strom und Kredite untersucht. Trotz ihres großen Potentials als Wegweiser im Angebotsdschungel sind sie nur eingeschränkt empfehlenswert. Denn Vermittlungsplattformen bieten ihre Dienste nur vermeintlich umsonst an, den Verbrauchern können Kosten entstehen.

Die meisten Vermittlungsplattformen verlangen kein direktes Entgelt für ihre Leistungen. Verbrauchern können bei der Nutzung dennoch Kosten entstehen: beispielsweise durch die mögliche Verwertung persönlicher Daten oder durch Preise, die höher sind als beim Anbieter direkt. Die erhöhten Preise ergeben sich etwa dadurch, dass Provisionszahlungen der Anbieter an die Plattformen eingespeist werden.

Auch die Reihenfolge der Suchergebnisse auf Vermittlungsplattformen können von Provisionszahlungen beeinflusst sein. Dies kann dazu führen, dass Verbraucher für sie ungünstige oder teurere Angebote wählen. Nur vier von 28 untersuchten Plattformen dokumentieren zumindest in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wie die Reihenfolge zustande kommt. Zwei Plattformen geben dabei an, dass Provisionszahlungen die Listung der Ergebnisse beeinflussen können. „Die Auswirkungen der Provisionen auf das Ranking sind für Verbraucher nur schwer festzustellen. Deshalb sehen wir sie besonders kritisch“, sagt Tatjana Halm, Teamleiterin Marktwächter Digitale Welt in der Verbraucherzentrale Bayern.

VERTRAGSVERHÄLTNISSE FÜR VERBRAUCHER OFT INTRANSPARENT

Bei der Buchung von Dienstleistungen über Vermittlungsplattformen kommen mehrere Verträge zustande. Zunächst mit der Vermittlungsplattform selbst und dann mit dem Anbieter, der die Dienstleistung für den Verbraucher erbringt. Dies ist für Verbraucher intransparent: Bei keiner der 30 untersuchten Seiten wurde während der Buchung erläutert, welcher Vertragspartner welche Rolle hat und wofür er zuständig ist. „Unklare Vertragsverhältnisse können im Reklamationsfall dafür sorgen, dass Anbieter und Plattform sich gegenseitig die Verantwortung zuschieben und der Verbraucher der Leidtragende ist“, so Tatjana Halm.

ANGEBOT AUF VERMITTLUNGSPLATTFORMEN OFT LÜCKENHAFT

Wie aussagekräftig die Ergebnisse auf Plattformen sind, hängt davon ab, wie vollständig das gezeigte Angebot ist. Doch nur acht der 28 untersuchten Webseiten stellen ihre tatsächliche Marktabdeckung transparent dar. Verbraucher können dadurch nur selten die Vollständigkeit des Angebots auf den Plattformen nachvollziehen. Das Problem ist vielen Verbrauchern indes gar nicht bewusst: 48 Prozent der Teilnehmer einer repräsentativen Umfrage stimmen der Aussage (eher) zu, dass Vermittlungsplattformen einen kompletten Marktüberblick bieten würden.

Der Marktwächter Digitale Welt sieht Vermittlungsplattformen als nützliche Helfer für Verbraucher im Angebotsdschungel. Tatjana Halm schränkt jedoch ein: „Aufgrund der Intransparenz ist derzeit nicht sichergestellt, dass Verbraucher auf Vermittlungsplattformen wirklich das für sie beste Angebot finden.“

Jutta Gurkmann, Geschäftsbereichsleiterin Verbraucherpolitik im Verbraucherzentrale Bundesverband, sagt: „Es muss klar geregelt werden, dass Provisionen, Zahlungen oder geschäftliche Beziehungen zwischen Anbieter und Vermittlungsplattform keinen Einfluss auf die Darstellung der Produkte in der Ergebnisanzeige sowie auf das Ranking haben dürfen: Alle Ergebnisse müssen nach den gleichen Standards dargestellt werden. Und falls Zahlungen von Anbietern an Vermittlungsplattformen erfolgen, muss dies an prominenter Stelle transparent gemacht werden.“

Auch die Darstellung der tatsächlichen Marktabdeckung bei Vergleichen auf Vermittlungsplattformen ist verbesserungswürdig: „Anbieter von Online-Vermittlungsplattformen müssen überdies kenntlich machen, welche Anbieter in die Vergleiche einbezogen werden – insbesondere, wenn relevante Anbieter, Tarife oder Vertriebswege nicht von dem Portal erfasst werden“, so Gurkmann.

Zur Methode:

Das Marktwächterteam der Verbraucherzentrale Bayern hat Online-Vermittlungsplattformen im Dienstleistungsbereich untersucht. Dazu wurde eine Webseitenanalyse von insgesamt 30 Vermittlungsseiten (28 B2C und 2 C2C) durchgeführt. Je sechs Webseiten aus den Bereichen Übernachtung, Mobilfunktarif, Stromtarif, Flug, Kredit wurden dabei untersucht. Neben der Webseitenanalyse wurde eine repräsentative Online-Umfrage (Basis: 643 Nutzer von Vermittlungsplattformen) durchgeführt. Eine genaue Erläuterung der Erhebungsmethoden findet sich im Untersuchungsbericht „Vermittlungsplattformen Helfer im Dschungel der Dienstleistungsangebote: Zwischen Nutzen und Profit“.

Bei der genannten Analyse der AGB konnten nur 28 Webseiten berücksichtigt werden, da zwei von 30 Plattformen keine Nutzungsbedingungen vorhielten.

Die Marktabdeckung wurde nur bei den 28 B2C Plattformen erhoben, da bei den zwei C2C Plattformen die Plattformnutzer selbst den Markt darstellen.

Über den Marktwächter Digitale Welt:

Der Marktwächter Digitale Welt ist ein Frühwarnsystem mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden, empirische Untersuchungen und ein interaktives Onlineportal. Mit dem Marktwächter Digitale Welt können auch Aufsichts- und Regulierungsbehörden wie zum Beispiel die Bundesnetzagentur (BNetzA) bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Der Marktwächter Digitale Welt setzt sich aus fünf Schwerpunktverbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des digitalen Marktes näher untersuchen: Bayern –

Digitale Dienstleistungen, Brandenburg – Digitaler Wareneinkauf, Nordrhein-Westfalen – Nutzergenerierte Inhalte, Rheinland-Pfalz – Digitale Güter und Schleswig-Holstein - Telekommunikationsdienstleistungen. Der Marktwächter Digitale Welt wird finanziell gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). <http://www.marktwaechter.de/digitalewelt>

presseinfo presseinfo presseinfo presseinfo

Für weitere Informationen

Jens Finger | Redakteur Marktwächter Digitale Welt

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Tel. (089) 552794 -184

finger@vzbayern.de

Carolin Mueller | Referentin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit für die Marktwächter

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)

Tel. (030) 25800 -447

carolin.mueller@vzbv.de