

**25.10.2012**

## **Vergleichsportale im Internet**

### **Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbandes**

**Vorschläge zum Multi-Stakeholder-Dialog der EU Kommission zu Vergleichsportalen im Internet**

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – vzbv  
Fachbereich Wirtschaft  
Markgrafenstr. 66  
10969 Berlin  
wirtschaft@vzbv.de  
www.vzbv.de

## Hintergrund

Vergleichsportale im Internet fördern den Wettbewerb im On- und Offline-Handel und sind für viele Verbraucher essentieller Bestandteil ihrer Kaufentscheidung. Allein in Deutschland nutzen mehr als Zweidrittel der Verbraucherinnen und Verbraucher das Internet, um sich über Waren und Dienstleistungen vor einem Kauf zu informieren.<sup>1</sup> Damit nimmt die Bundesrepublik die Spitzenposition unter den EU-Mitgliedsstaaten in diesem Marktsegment ein. Angebote und Inhalte von Vergleichsportalen gestalten sich dabei ebenso unterschiedlich wie ihre Qualität. So besteht bei zahlreichen Anbietern erheblicher Nachholbedarf in inhaltlicher, rechtlicher und gestalterischer Präsentation der Angebote. Nicht selten stehen dem grundsätzlichen Vertrauen der Verbraucher sogar Fehlinformation, schlechte Bedienbarkeit und undurchsichtige Finanzierung von Angeboten gegenüber. Diesem Missstand gilt es entgegenzuwirken. Umso mehr begrüßt der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) die Bestrebungen der EU Kommission auf eine Richtlinie für Verbraucherportale hinzuarbeiten. Im Zuge dessen muss es insbesondere darauf ankommen, Verbraucher vor Missbrauch, Wettbewerbsverstößen und unseriösen Geschäftspraktiken zu schützen, aber auch den Mehrwert von Verbrauchermeinungen und -kommentaren hervorzuheben, ohne den regulatorischen Aufwand für Anbieter über Gebühr zu erhöhen.

### **Transparenz schaffen, anonyme Vergleichsportale verhindern**

Wichtigstes inhaltliches Kriterium einer Richtlinie für Vergleichsportale müssen Transparenz und Vertrauenswürdigkeit sein: Verbraucher müssen wissen, wer der Betreiber eines Vergleichsportals ist, wie sich dieses, z.B. mit Produkten und Dienstleistungen finanziert und woher die verwendeten Informationen stammen. Hierbei gilt es zu verhindern, dass Unternehmen Betreiber von Vergleichsportalen vergüten oder gar eigene Vergleichsportale unterhalten, um eine bessere Bewertung bzw. Platzierung ihrer Produkte und Dienstleistungen zu erreichen. Denn anders als die Nutzung durch Verbraucher dürfen der Betrieb und die Unterhaltung eines Vergleichsportals nicht anonym erfolgen.

### **Zielgerichtet informieren, Wettbewerb stärken**

Ähnliches gilt für den methodologischen Aufbau der Rankings bzw. Platzierungen. So sollten alle Faktoren wie Preis oder Kundenbewertung, die für eine Platzierung innerhalb eines Rankings oder einer Bewertung entscheidend sind, jederzeit für Verbraucher einseh- und nachvollziehbar sein. Neben einer möglichst einfachen Gestaltung und einem übersichtlichen Layout, das eine individuelle Angebotssortierungen nach unterschiedlichen Faktoren ermöglichen sollte, wäre es auch zu begrüßen, dass alle produkt- oder dienstleistungsrelevanten Informationen verfügbar und leicht zu finden sind. Selbst Verbraucher ohne jegliche Vorkenntnisse sollten auf alle für sie relevanten Informationen zurückgreifen sowie die Herkunft der Information abrufen können. Insbesondere Preise, Konditionen, Versandkosten und Liefer- und Zahlungsbedingungen müssen transparent, übersichtlich, aktuell und ohne jeden Fallstrick für Verbraucher ersichtlich sein. Dies würde nicht nur zu einer

---

<sup>1</sup> Vgl. [http://www.bitkom.org/de/presse/8477\\_71833.aspx](http://www.bitkom.org/de/presse/8477_71833.aspx)

höheren Akzeptanz bei den Nutzern führen, sondern böte für alle Stakeholder eine große Chance, den grenzüberschreitenden Handel und Wettbewerb innerhalb der EU zu befördern.

### **Akzeptanz fördern, Vertrauen aufbauen**

Darüber hinaus sollten Anbieter von Vergleichsportalen immer angeben müssen, ob es sich bei den aufgeführten Waren und Dienstleistungen um temporäre und / oder quantitativ begrenzte Angebote handelt sowie Auskunft darüber geben, in welchen Zeitintervallen die Angebote überprüft und eingestellt werden. Dies fördert die Akzeptanz und baut Vertrauen bei Verbrauchern auf.

### **Nutzerbewertungen stärken, Kontrollfunktionen erhöhen**

Verbindliches Ziel für Anbieter von Vergleichsportalen muss es sein, Verbrauchern umfangreiche Bewertungsmöglichkeiten – also nicht nur Punkte- oder Sternesysteme – sondern auch Kommentarfunktionen zur Verfügung zu stellen. Auf diese Weise erfolgt eine kostenneutrale, direkte Qualitätskontrolle einerseits sowie eine indirekte Marktkontrolle und -überwachung andererseits. Auch ist darauf zu achten, dass Nutzer nur eine Bewertung pro Produkt abgeben dürfen sowie betroffenen Herstellern und Unternehmen die Möglichkeit eines Gegenkommentars eingeräumt wird. Missbrauchsmöglichkeiten der Kommentarfunktion muss technisch und organisatorisch entgegengewirkt, gleichzeitig aber ihre anonyme Nutzung durch Verbraucher gewährleistet werden.

### **Beschwerden vermeiden, Konflikte lösen**

Für Beschwerden sollte ein Vergleichsportal unkomplizierten Zugang zu einer Beschwerde- oder Schlichtungsinstanz anbieten sowie über ein differenziertes Beschwerdemanagement verfügen. Dazu zählt die Vorhaltung der Nutzungsbedingungen ebenso selbstverständlich wie die Gewährung und Wahrnehmung sämtlicher Rechte und Pflichten, die sich durch den Inhalt des Portals ergeben. So können Konflikte möglichst ausgeschlossen und Beschwerden vermieden werden.