

## Mängel bei Vergleichsplattformen bestehen weiter

Relativ lange flogen Vergleichsplattformen im Internet gewissermaßen unter dem Radar der Verbraucherschützer. Seit 2016 haben diese sich des Themas jedoch angenommen. Die Mängel, die eine Untersuchung des Verbraucherzentral Bundesverbands (VZBV) bereits 2016 aufdeckte, sind allerdings offenbar noch immer nicht behoben. Das geht aus einer im Dezember 2019 von den Marktwächtern der Verbraucherzentrale Bayern veröffentlichten Analyse hervor, für die insgesamt 30 Vermittlungsseiten (28 B2C und 2 C2C) aus den Bereichen Kredite, Flüge, Übernachtungen, Mobilfunk und Strom unter die Lupe genommen wurden. Je Geschäftsbereich wurden dabei sechs Plattformen untersucht. Für Kredite waren das finanzcheck.de, financescout24.de, kreditcheck24.de, kreditexperte.de, vergleich.de und verivox.de. Das Ergebnis der Marktwächter lautet: Vermittlungsplattformen haben zwar ein

Auch die Reihenfolge der Suchergebnisse kann 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 AGBs, wie die Reihenfolge zustande kommt. Zwei Plattformen geben dabei an, dass Provisionszahlungen die Listung der Ergebnisse beeinflussen können. Im Wesentlichen decken sich die Ergebnisse mit denen der VZBV-Analyse von 2016, bei denen es um Plattformen für Girokonten, Ratenkredite und Kfz-Versicherungen ging. Auch damals wurde der Einfluss von Provisionen auf das Ranking nachgewiesen.

Bei Webseiten ohne Angabe der Sortierlogik lässt sich zudem keine Veränderung der Sortierung vornehmen, etwa bei einem Kredit statt nach dem niedrigsten effektiven Zins nach dem

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.

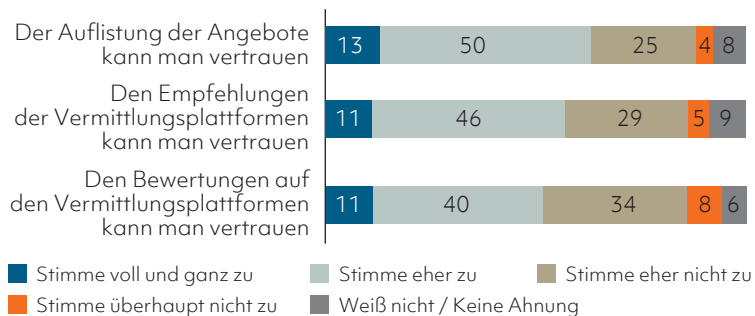
Ein weiteres Problem sind die Verflechtungen zwischen den verschiedenen Plattformen. Denn nach Erkenntnissen des Bundeskartellamts erstellt der Großteil der Plattformen gar kein eigenes Angebot, sondern übernimmt sowohl die präsentierten Angebote als auch die Sortierlogik von anderen Unternehmen oder Vermittlungsplattformen. Im Kreditbereich sind bei 4 von 6 Webseiten die Tarifrächner desselben Anbieters vorzufinden.

### Inkonsequente Verbraucher

Um herauszufinden, ob Verbrauchern die genannten Aspekte bewusst sind, haben die Marktwächter auch 1004 Internetnutzer repräsentativ für die Onliner ab 18 Jahren durch das Marktforschungsinstitut Hopp befragen lassen. Der Tatsache, dass Provisionen bei der Auflistung der Ergebnisse eine wichtige Rolle spielen, sind sich demnach 61 Prozent der Verbraucher bewusst, nur 21 Prozent glauben das nicht. Dennoch meinen 61 Prozent, den Auflistungen der Portale (eher) vertrauen zu können. Verbesserungsbedürftig ist auch das Bewusstsein über einen eingeschränkten Marktüberblick, den die Vergleichsplattformen bieten. Zwar glauben 44 Prozent der Befragten nicht oder eher nicht, dass die Portale einen vollständigen Marktüberblick bieten, 48 Prozent allerdings meinen, genau den hier vorzufinden.

Gerade weil Verbraucher nur teilweise um die Defizite der Plattformen wissen beziehungsweise sie wider besseres Wissen ignorieren, fordern die Verbraucherschützer zu Recht mehr Informationen über das Zustandekommen der angebotenen Vergleiche. Dieses Thema ist wohl noch lange nicht abgeschlossen – und wäre vielleicht auch ein Fall für die EU-Regulierung. Red.

### Die Mehrheit der Verbraucher vertraut Vermittlungsplattformen



Angaben in Prozent, n = 643 Nutzer

Quelle: Verbraucherzentrale Bayern

großes Potenzial als Wegweiser im Angebotsdschungel, sind aber gleichwohl nur eingeschränkt empfehlenswert.

Einer der Kritikpunkte: Die meisten Vermittlungsplattformen verlangen zwar kein direktes Entgelt für ihre Leistungen. Verbrauchern können aber dennoch Kosten entstehen, beispielsweise durch die mögliche Verwertung persönlicher Daten oder durch Preise, die höher sind als beim Anbieter direkt, beispielsweise durch Provisionszahlungen der Anbieter an die Plattformen.

Zweidrittelzins. Die wäre jedoch für viele Verbraucher relevanter, da die Sortierung nach dem günstigsten effektiven Zins einen Idealzins zugrunde legt, der nur bei perfekter Bonität gilt.

Wie aussagekräftig die Ergebnisse auf Plattformen sind, hängt zudem 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