

Internet-Vergleichsportale:

Fiese Vertragsfalle oder toller Service?

Verbraucherzentralen befragten Nutzerinnen und Nutzer

- Vergleichsportale im Internet fallen immer wieder durch Manipulationen des Rankings, nicht eingelöste Werbeversprechen oder mangelnden Service nach Vertragsschluss auf.
- Die Verbraucherzentralen stellen die Ergebnisse einer bundesweiten Umfrage zur Nutzung vor.
- Wer die Tricks und Fallstricken der Portale kennt, kann sie sicher nutzen und passende Angebote finden.

(VZ-RLP / 23.11.2020) Mit wenigen Klicks erfahren, welcher Anbieter den attraktivsten Tarif für Kredit, Versicherung, Mobilfunk, Hotel oder Stromversorgung anbietet? Genau damit werben Vergleichsportale im Internet. Ende November steht für viele die Frage nach einem Wechsel der KFZ-Versicherung an. Was liegt da näher, als einen Blick in die gängigen Vergleichsportale zu richten? Aber bieten sie tatsächlich schnelle Hilfe und einen guten Marktüberblick? Die Verbraucherzentralen haben dazu bundesweit Tausend Nutzerinnen und Nutzer befragt.

Bei genauerer Betrachtung des Geschäftsmodells zeigt sich: Die Portale sind meist weder neutral, noch handeln sie uneigennützig. „Der vermeintlich kostenfreie Vergleich wird mehrheitlich durch die Provisionen der Anbieter für Vertragsabschlüsse finanziert“, so Julia Gerhards, Referentin für Verbraucherrecht und Datenschutz bei der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. „Die Portale verdienen nur, wenn über sie auch Verträge abgeschlossen werden. Und das am besten bei dem Anbieter, der die höchste Provision zahlt.“ Die Anbieter wiederum stehen unter dem Druck, auf einem der ersten Plätze des Vergleichs erscheinen zu müssen – wer weiter unten im Ranking auftaucht, hat kaum Chancen auf neue Kunden. Ein Geschäftsmodell voller Fehlanreiz, das zu Intransparenz und falschen Versprechungen einlädt.

Die Verbraucherzentralen erreichen immer wieder Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die im Nachhinein enttäuscht sind vom geschlossenen Vertrag, beispielsweise wenn sie die versprochenen Prämien oder Boni nicht erhalten, später von Zusatzkosten überrascht werden oder bei Vertragsproblemen allein gelassen werden.

Im Herbst 2020 führten die Verbraucherzentralen eine repräsentative Umfrage zur Nutzung von Vergleichsportalen durch. In der zweiten Oktoberhälfte befragte das Umfrageinstitut KANTAR in einer Online-Befragung Tausend Nutzerinnen und Nutzer von Vergleichsportalen im Alter zwischen 18 und 80 Jahren nach Vertragsabschlüssen über Vergleichsportale in den letzten 12 Monaten.

Am häufigsten verglichen die Befragten mit 72 Prozent Versicherungstarife, gefolgt von rund 70 Prozent, die die Tarife von Energieversorgern prüften. In ihren

Erwartungen an Vergleichsportale waren sich die Befragten über alle Altersklassen hinweg weitgehend einig: 96 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer war das beste Preis-Leistungsverhältnis „wichtig“ bzw. „eher wichtig“. Auch eine einfache Nutzbarkeit des Portals sowie Übersichtlichkeit aller Angebote ist vielen bedeutend. Übersicht und Transparenz sind also hier die Stichworte. Von Lockmitteln wie Prämien oder Boni wollten sich die wenigsten Nutzer beeindrucken lassen – jüngere Nutzer schauten eher darauf als ältere.

Unabhängig davon, welche Aspekte am Ende den Ausschlag für die Wahl eines bestimmten Angebots geben: Die Befragten schlossen die Verträge zumeist direkt über das Vergleichsportal. 61 Prozent der Befragten schlossen einen Versicherungsvertrag unmittelbar über das Vergleichsportal ab, weitere 22 Prozent wurden vom Vergleichsportal für den Vertragsabschluss auf die Seite des gewählten Anbieters weitergeleitet. 67 Prozent der Nutzer schlossen Verträge mit einem Energieversorger unmittelbar und weitere 16 Prozent nach Weiterleitung auf das Portal des Anbieters ab.

Für den Großteil der Befragten wurden Kosten und Leistungen des Vertrages transparent und klar dargestellt. Jüngere Nutzer fanden sich dabei auf den Portalen weniger gut zurecht als ältere. Werbeversprechen wurden nach den Angaben der Nutzerinnen und Nutzer meist eingehalten. Allerdings wurde nur nach Vertragsabschlüssen der letzten 12 Monaten gefragt. Bei Verträgen mit Energieversorgern entstehen steigende Kosten durch wegfallende Neukundenboni allerdings in der Regel erst nach dem ersten Vertragsjahr. Und manch einer mag erst im Versicherungsfall bemerken, dass der gewählte Versicherungstarif wichtige Leistungen nicht enthält.

Fazit: Die Marktmacht von Vergleichsportalen ist enorm, denn sie werden von vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern genutzt. „Die Portale bieten die unschlagbare Möglichkeit, sich einen Marktüberblick zu verschaffen und Preise und Leistungen zu vergleichen“, so Gerhards. „Allerdings ist es wichtig, die Tricks und Fallstricke zu kennen und die richtigen Voreinstellungen vorzunehmen.“ Die Verbraucherzentralen haben wichtige Informationen und Tipps für einen kritischen Umgang mit Vergleichsportalen zusammengestellt. Auf der Internetseite der Verbraucherzentrale können Verbraucherinnen und Verbraucher auch ihre Beschwerden melden. Damit helfen sie uns, Informationen über Probleme zu sammeln und Missstände zu thematisieren.

Weitere Informationen sowie Tipps zur sicheren Nutzung von Vergleichsportalen finden Interessierte unter <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/internet-vergleichsportale>.

VZ-RLP