

29.05.2017

Studie zu Finanzvergleichsportalen: Unter falscher Flagge

- Verbraucher können sich keinen vollständigen, objektiven Marktüberblick verschaffen.
- vzbv fordert klare Kriterien, um Objektivität sicherzustellen.
- Umfrage: Die Hälfte aller Nutzer von Finanzvergleichsportalen glaubt, dass immer das günstigste Angebot im Ranking oben steht.

Verbraucherinnen und Verbraucher nutzen Vergleichsportale für Finanzdienstleistungen, um sich einen Marktüberblick über die besten Angebote und Konditionen verschaffen zu können – sie vertrauen auf die Rankings. Ein umfassender und objektiver Vergleich ist jedoch oft nicht möglich. Das zeigt eine Studie des Instituts für Finanzdienstleistungen (iff) im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv). Die Ergebnisse der Studie zeigen politischen Handlungsbedarf auf. Der vzbv fordert klare Kriterien zur Sicherung der Objektivität von Online-Produktvergleichen bei Finanzdienstleistungen.

„Damit Verbraucher Finanzdienstleistungen wie Girokonten und Ratenkredite vergleichen können, brauchen sie einen umfassenden und objektiven Marktüberblick. Vergleichsportale bilden dies jedoch oftmals nicht ab“, sagt Dorothea Mohn, Leiterin Team Finanzmarkt beim vzbv.

Nicht objektiv, nicht nachvollziehbar, nicht vollständig

Die „Studie zur Bewertung des Rankings von Vergleichsportalen in Bezug auf Finanzdienstleistungsprodukte“ untersuchte von November bis Dezember 2016 die fünf am häufigsten genutzten Vergleichsportale für die Finanzdienstleistungen Girokonto, Ratenkredit und Kfz-Versicherung.

Die Studie zeigt, dass alle untersuchten Portale den Eindruck vermitteln, explizit Verbraucherinteressen zu bedienen. Bei drei von fünf untersuchten Portalen wurden jedoch Produkte, deren Abschluss nicht über das jeweilige Portal erfolgen kann, in der Voreinstellung herausgefiltert. So kann es passieren, dass gerade das für Verbraucher beste Produkt ganz aus dem Vergleich herausfällt.

Laut einer vom vzbv beauftragten repräsentativen forsa-Umfrage zur Nutzung von

Online-Vergleichsportalen, glauben 48 Prozent aller Nutzer, dass Angebote nach aufsteigendem Preis angezeigt werden – also das günstigste zuerst. „Wenn Vergleichsportale Angebote von solchen Unternehmen herausfiltern, die keine Vertragspartner der Plattform sind, sollten sie sich nicht länger als objektiv präsentieren dürfen. Sie sollten deutlich als das erkennbar sein, was sie tatsächlich sind: Finanzproduktvermittler“, so Mohn. „Andernfalls täuschen sie Verbraucher, die aufgrund der Aufmachung des Portals davon ausgehen, das günstigste Produkt angezeigt zu bekommen.“

Hinzu kommt, dass bei keinem der untersuchten Produkte auf den Vergleichsportalen nachvollzogen werden konnte, ob der Marktvergleich vollständig ist. Auch die Finanzierung der untersuchten Portale, das Zustandekommen der Rankings und die Aktualität der Daten waren laut Studie nicht transparent dargelegt.

Finanzdienstleistungen sind Vertrauensgüter

Vertrauensgüter wie Finanzdienstleistungen sind Güter, deren Qualität Verbraucher nach dem Kauf meist selbst nicht sicher feststellen können. Sie sind häufig komplex und ihre Auswahl hat oftmals weitreichende oder sogar existenzielle Konsequenzen. Deshalb müssen sich Verbraucher bei der Produktauswahl darauf verlassen können, von einem Vergleichsportal, das verspricht „objektiv“ zu sein, keine interessengeleiteten Informationen oder Empfehlungen zu erhalten.

Der vzbv fordert daher gesetzlich definierte Kriterien. Vergleichsportaltreiber müssten die darin beschriebenen Anforderungen erfüllen, um ihre Dienstleistungen als objektiv und unabhängig darstellen zu dürfen. Diese Kriterien umfassen ein Verbot der Finanzierung durch Provisionen oder Affiliate Marketing. Könnten sie dies nicht, müssten sie sich deutlich und an prominenter Stelle als Finanzproduktvermittler zu erkennen geben.

Am 24. September 2017 ist Bundestagswahl. Der vzbv fordert von den Parteien, die Bedürfnisse von Verbraucherinnen und Verbrauchern in den Programmen, im Wahlkampf und im Koalitionsvertrag in den Fokus zu stellen. #VerbraucherZählen www.verbraucher-zaehlen.de

Downloads

Objektives Ranking auf Vergleichswebsites zu Finanzdienstleistungen sichern | Positionspapier des vzbv | 19. Mai 2017

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/06/22/17-05-19_objektives_ranking_auf_vergleichswebsites_zu_finanzdienstleistungen_sichern.pdf

Objektives Ranking auf Vergleichswebsites zu Finanzdienstleistungen sichern | Positionspapier

des vzbv | 19. Mai 2017

pdf36.79 KB

Studie zur Bewertung des Rankings von Vergleichsportalen in Bezug auf

Finanzdienstleistungsprodukte | Institut für Finanzdienstleistungen im Auftrag des vzbv |

14.02.2017

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/05/26/17-02-20_meinungen_zu_internet-vergleichsportale.pdf

Studie zur Bewertung des Rankings von Vergleichsportalen in Bezug auf

Finanzdienstleistungsprodukte | Institut für Finanzdienstleistungen im Auftrag des vzbv |

14.02.2017

pdf4.66 MB

Meinungen zu Internet-Vergleichsportalen | Forsa im Auftrag des vzbv | Kurzauswertung

| Februar 2017

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/05/26/2017-02-20_meinungen_zu_internet-vergleichsportale.pdf

Meinungen zu Internet-Vergleichsportalen | Forsa im Auftrag des vzbv | Kurzauswertung |

Februar 2017

pdf133.74 KB

Meinungen zu Internet-Vergleichsportalen | Forsa im Auftrag des vzbv |

Komplettauswertung | Februar 2017

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/05/26/17-02-20_tabellenband_umfrage_vergleichsportale.pdf

Meinungen zu Internet-Vergleichsportalen | Forsa im Auftrag des vzbv | Komplettauswertung |

Februar 2017

pdf55.73 KB

Infografik: Viele Vergleichsportale sind für Verbraucher intransparent

https://www.vzbv.de/sites/default/files/images/2017/05/26/21465_vergleichsportale_grafik1_final.jpg

Infografik: Viele Vergleichsportale sind für Verbraucher intransparent

Infografik: Viele Vergleichsportale sind für Verbraucher intransparent

jpeg1.35 MB

Infografik: Vergleichsportale – Nicht unbedingt der beste Preis

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/05/26/21465_vergleichsportale_grafik2_final.jpg

Infografik: Vergleichsportale – Nicht unbedingt der beste Preis

Infografik: Vergleichsportale – Nicht unbedingt der beste Preis

Infografik: Vergleichsportale – Nicht unbedingt der beste Preis

jpeg877.7 KB

Weitere Informationen

Auf vzbv.de

Defizite von Buchungs- und Vergleichsportalen

<http://www.vzbv.de/meldung/defizite-von-buchungs-und-vergleichsportalen>

Bundestagswahl 2017: Verbraucher zählen, Verbraucher wählen

<http://www.vzbv.de/meldung/bundestagswahl-2017-verbraucher-zaehlen-verbraucher-waehlen>



Navigationspfad

Digitale Welt > Internet

Pressekontakt

- Dorothea Mohn
Leiterin Team Finanzmarkt
(030) 258 00-0
(030) 258 00-518
info@vzbv.de
- Franka Kühn
Leiterin Team Kommunikation und Pressesprecherin
(030) 258 00-525
(030) 258 00-522
presse@vzbv.de

Folgen Sie uns



>> [Der vzbv auf Twitter](#)



>> [Der vzbv auf YouTube](#)



>> [Unsere RSS-Feeds](#)



>> [Newsletter](#)

© 2014 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.