

Selbstverpflichtung zur Stärkung des Verbraucherschutzes auf digitalen Vergleichs- und Verbraucherplattformen

1 Präambel

Seite 1

Eine enorme Vielfalt digitaler Dienste und Online-Angebote bereichert bereits heute das tägliche Leben vieler Verbraucherinnen und Verbraucher und wird absehbarer Weise künftig noch viele weitere Lebensbereiche betreffen. Die Geschwindigkeit, mit der die Digitalisierung voranschreitet, und die Herausforderungen, die sich dadurch stellen, verunsichern viele Verbraucher. Umso wichtiger ist es, dass die Anbieter digitaler Dienste proaktiv tätig werden, indem sie Verbraucherinnen und Verbraucher bei diesem Prozess begleiten und sie vor potenziellen Risiken der digitalen Welt schützen. So wird allen Beteiligten ermöglicht, gemeinsam Nutzen aus der Digitalisierung zu ziehen.

Verbraucher- und Vergleichsportale nehmen hierbei einen hohen Stellenwert ein. Sie sollen es Verbraucherinnen und Verbrauchern erleichtern, in einer Flut von Angeboten das Passende zu finden, und darüber hinaus eine sichere und ergebnisorientierte Interaktion ermöglichen. Hierfür ist es besonders wichtig, den Schutz der Verbraucher in den Fokus zu rücken und vertrauenswürdige Dienste anzubieten.

Aus diesem Grund haben es sich die unterzeichnenden Portalbetreiber zur Aufgabe gemacht, den Verbraucherschutz in der digitalen Welt weiterzudenken. Für ein verantwortungsvolles und verbraucherfreundliches Auftreten möchten sich die Portalbetreiber über das gesetzliche Maß hinaus zum Verbraucherschutz verpflichten. Dabei stehen die Verbraucher und ihre Interessen im Mittelpunkt.

Ein umfangreicher, zukunftsorientierter Verbraucherschutz setzt voraus, dass er nicht nur durch externe Faktoren erzielt werden soll, sondern Verbraucherinnen und Verbraucher auch der Selbstschutz ermöglicht wird, indem sie in die Lage versetzt werden, digitale Dienste selbstbestimmt und informiert zu nutzen. Die Portalbetreiber setzen sich daher für größtmögliche Transparenz ein, um durch entsprechende Aufklärungsmaßnahmen ein modernes Verbraucherverhalten zu stärken.

Vor diesem Hintergrund wurden verbindliche Leitlinien entwickelt, die auf den EU-Kriterien für mehr Qualität und Transparenz bei Vergleichsportalen beruhen, aktuell geltendes deutsches Recht (u.a. die DSGVO) berücksichtigen und dabei den Kunden jederzeit in den Mittelpunkt stellen.

Damit kommen die Portalbetreiber der Forderung der Verbraucherschutzministerkonferenz zu Vergleichsportalen nach einer Selbstverpflichtung der Märkte nach. Aufgrund kartellrechtlicher Vorgaben wurde diese Selbstverpflichtung zunächst für einzelne Töchter der ProSiebenSat1-Gruppe entwickelt.

Diese Selbstverpflichtung stellt verbindliche Regeln für Vergleichsportale auf und gewährleistet bestmöglichen Verbraucherschutz im Lichte internationaler Wettbewerbsfähigkeit. Langfristiges Ziel ist die Transformation zu einer gemeinsamen, branchenübergreifenden und freiwilligen Selbstverpflichtung, die von nationalen Gremien wie dem Bundeskartellamt oder dem Wirtschaftsministerium anerkannt ist.

2 Anwendungsbereich

Selbstverständlich halten sich die Portalbetreiber an das geltende Recht. Die folgenden Richtlinien zur Selbstverpflichtung dienen dazu, einen Verbraucherschutzstandard zu schaffen, der über das gesetzliche Maß hinausgeht. Die Portalbetreiber verpflichten sich daher, die Richtlinien dieser Selbstverpflichtung vollständig umzusetzen, um ein verbraucherzentriertes Voranschreiten der digitalen Welt zu gewährleisten.

Die Portalbetreiber setzen sich für die Sicherung und Aufrechterhaltung eines freien, fairen und unverfälschten Wettbewerbs im Interesse aller Marktteilnehmer ein. Dies beinhaltet die Aufgabe, für eine informierte Entscheidung des Verbrauchers die erforderliche Transparenz zu bieten.

Diese bindende Selbstverpflichtung wird den Verbraucherinnen und Verbrauchern auf den Webseiten und Apps der Portalbetreiber verfügbar gemacht. Hierdurch soll den Verbraucherinnen und Verbrauchern die umfassende und zeitgemäße Orientierung an fairen und transparenten Regeln veranschaulicht werden.

3 Richtlinien

Im Rahmen der Selbstverpflichtung halten sich die Portalbetreiber neben dem geltenden Recht an folgende Richtlinien:

3.1 Darstellung von Drittanbietern und Vertragspartnern

Verbraucherinnen und Verbrauchern soll bereits auf den ersten Blick erkennbar sein, wer Anbieter des jeweiligen Inhalts auf dem Portal ist und wer entsprechend im Falle eines Vertragsschlusses ihr Vertragspartner wird. Hierzu wird bei jedem Angebot der jeweilige Anbieter in optisch hervorgehobener Form an präsender Stelle, z.B. in den Ergebnislisten oder bei den relevanten Tarifdetails per Logo o.ä., benannt.

3.2 Darstellung von Werbung in Form von „bezahlten Suchergebnissen“ und Abgrenzung gegenüber den übrigen „organischen Suchergebnissen“

Bezahlte Suchergebnisse sind schon nach dem geltenden Recht optisch deutlich von „organischen“ Suchergebnissen abzugrenzen und als Werbung zu kennzeichnen. Hieran halten sich selbstverständlich auch die Portalbetreiber. Daher erfolgt auch unmittelbar bei der Abbildung von bezahlten Suchergebnissen eine entsprechende, eindeutige Kennzeichnung, z.B. mittels farblicher Hinterlegung und/oder der deutlichen Kennzeichnung durch das Wort „Anzeige“. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen dadurch in die Lage versetzt werden, den Unterschied zwischen „organischen“, über den reinen Suchalgorithmus getroffenen Ergebnissen, und bezahlten Ergebnissen auf den ersten Blick wahrzunehmen, damit kein Eindruck von Objektivität entsteht, wo auch andere Kriterien verwendet werden.

Aus diesem Grund wird es zudem Verbraucherinnen und Verbrauchern zu jedem Zeitpunkt ermöglicht, eine Sortierung der Suchergebnisse allein anhand objektiver Kriterien (insbesondere auch streng mathematisch nach Preis) manuell einzustellen. Hierauf werden Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Anzeige bezahlter Suchergebnisse gesondert hingewiesen. In allen anderen Fällen werden die Kriterien, die der Sortierung zugrunde liegen, transparent benannt.

Darüber hinaus wird Verbraucherinnen und Verbrauchern die Möglichkeit gegeben (z. B. über ein Mouseover, einen entsprechenden Hyperlink o.ä.), sich über die Logik hinter generierten Suchergebnissen und deren Bedeutung für das Geschäftsmodell der Portale zu informieren.

3.3 Darstellung des Geschäftsmodells

An prominenter, leicht zugänglicher Stelle (z. B. in einem Bereich „Über uns“) stellen die Portalbetreiber Informationen zu ihrem Geschäftsmodell, Eigentümer und Anteilseigner in verständlicher Form bereit.

Aus den Informationen zum Geschäftsmodell müssen Verbraucherinnen und Verbraucher insbesondere das Finanzierungsmodell des Portalbetreibers erkennen können.

Diese Informationen enthalten auch die Kriterien, nach denen ein Ranking der Suchergebnisse in der Regel erfolgt oder nach manueller Einstellung erfolgen kann.

3.4 Darstellung der Algorithmen

Hinter den meisten Ergebnislisten stehen aufwendige technische Systemlösungen, um den Nutzern ein möglichst einfaches, übersichtliches und individuelles Ergebnis zu bieten.

Die technischen Lösungen bzw. die angewendeten Algorithmen dürfen aber nicht dazu führen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrer Entscheidungsfindung benachteiligt werden. Um ihnen Sicherheit bei der Anwendung der Vergleichsdienste zu geben, werden vor diesem Hintergrund neben der Wirkungsweise der Vergleichssoftware auch die dahinterstehende Logik, die relevanten Entscheidungskriterien und die verwendeten Daten der Algorithmen transparent und verständlich erklärt, sodass der Verbraucher die Funktion und Arbeitsweise nachvollziehen kann.

Die Darstellung der Informationen muss nutzerfreundlich sein. Inhalte müssen so dargestellt werden, dass sie für den Verbraucher leicht verständlich sind, ohne dabei relevante Informationen zu vernachlässigen.

Hierdurch soll Verbraucherinnen und Verbrauchern ermöglicht werden, die Objektivität der verwendeten Algorithmen selbst zu bewerten, um entsprechende Schlüsse hinsichtlich der hierdurch erzeugten Suchergebnisse zu ziehen.

3.5 Darstellung möglicher Vertragspartner

Vor dem Hintergrund der hundertprozentigen Kundenorientierung haben die Portalbetreiber ein sehr großes Interesse daran, die Märkte möglichst umfassend für die Kunden abzubilden. Trotzdem ist es für die Portalbetreiber nicht möglich, sämtliche in den On- und Offline-Märkten existierenden Tarife abzubilden.

Die Portalbetreiber verpflichten sich vor diesem Hintergrund, den Kunden transparent (z.B. über Listen an relevanten Stellen wie z.B. der Homepage oder auch im Rahmen des Vergleichsprozesses) darüber zu informieren, dass Vertragsbeziehungen zwischen dem Vergleichsportal und den Drittanbietern bestehen und welche im Markt existierenden Anbieter Vertragspartner des Vergleichsportals sind.

Sollte die vollständige Marktabdeckung für einen Portalbetreiber erkennbar nicht möglich sein, verpflichten sich die Portalbetreiber, entsprechend auf die Unvollständigkeit ihres Angebots hinzuweisen. Hierfür soll ein Hinweis auf der Startseite eines Portals sowie auf den Ergebnisseiten der Suchanfragen erfolgen, damit der Verbraucher zu jeder Zeit in der Lage ist, sich der etwaigen Unvollständigkeit des Angebots bewusst zu werden.

Die Portalbetreiber zeigen zudem die Kriterien auf, anhand welcher sie den für das Angebot relevanten Markt und die dort relevanten Anbieter bestimmt haben.

Seite 5 von 7

3.6 Darstellung von Preisen

Selbstverständlich müssen – wie es schon das geltende Recht fordert – sämtliche relevante Preisbestandteile (einschließlich Steuern, Gebühren, Rabatten etc.) angezeigt werden und die Preisangaben regelmäßig aktualisiert werden. Hierdurch sorgen die Portalbetreiber auch ihren gesetzlichen Verpflichtungen entsprechend dafür, dass die Preise stets mit den Anbieterangaben übereinstimmen. Um für die Verbraucherinnen und Verbraucher ein erhöhtes Maß an Transparenz zu schaffen, sollen die Preisangaben zudem nach Möglichkeit Hinweise zu ihrer letzten Aktualisierung enthalten.

Um die Vergleichbarkeit der Suchergebnisse zu garantieren, verpflichten sich die Portalbetreiber, alle relevanten Produktmerkmale ausführlich darzustellen und zu erläutern. Die Angebote werden nach einheitlichen und auf der Website des Unternehmens veröffentlichten Regeln verglichen.

Als relevant gelten alle gängigen Informationen, die ein Verbraucher benötigt, um Produkte und/oder Dienstleistungen eigenständig und nach seinen eigenen Maßstäben vergleichen zu können, sodass er eine informierte und unabhängige Entscheidung treffen kann.

3.7 Bewertungen

Verbraucherinnen und Verbraucher haben die Möglichkeit, sowohl die Leistung der Anbieter, als auch die Leistung der Vergleichsportale zu bewerten. Diese Bewertungen können Grundlage für die Sortierung der Vergleichsergebnisse sein. Daher ist es von besonderer Wichtigkeit, die Authentizität und Objektivität solcher Bewertungen sicherzustellen. Die Portalbetreiber verpflichten sich, die Kriterien, die sie für die Erstellung von Bewertungen bereitstellen, transparent darzustellen. Durch technologiebezogene, personalbezogene und nutzerbezogene Stichproben-Prüfungen sollen die Portalbetreiber gefälschten Bewertungen vorbeugen. Die Portalbetreiber stellen zudem sicher, dass ausschließlich Kunden Bewertungen abgeben, die zuvor tatsächlich die jeweilige Ware gekauft oder die Dienstleistung genutzt haben (sog. geschlossenes Bewertungssystem).

3.8 Beschwerdemanagement, Konfliktlösungsmechanismen und Kontaktinformationen

Um den Kunden eine direkte Kontaktaufnahme zu ermöglichen, werden für Anfragen konkrete Kontaktpersonen oder Anlaufstellen transparent auf der

Webseite benannt (mindestens unter Angabe von spezifischen E-Mail-Adressen, Telefonnummern oder der Postanschrift – ggf. auch in Form von Chats).

Seite 6 von 7

Für die zeitnahe, effiziente und transparente Bearbeitung von Beschwerden wird den Verbrauchern eine Richtlinie zur Verfügung gestellt, welche die Mechanismen, Fristen und verfügbaren Rechtsbehelfsverfahren verständlich aufzeigt.

3.9 Benutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit

Die Portalbetreiber setzen sich durch regelmäßige Investitionen für eine nutzerfreundliche und einfache Gestaltung der Benutzeroberfläche ein. Soweit möglich soll hierzu insbesondere digital weniger affinen Nutzern oder Menschen mit Behinderung eine Beratungshotline zur Verfügung gestellt werden, für die lediglich Kosten für eine Festnetzverbindung anfallen, die bei der Mehrzahl der Telefonverträge im Basispreis bereits enthalten sind.

4 Liste der Portalbetreiber

Folgende Portalbetreiber binden sich im Rahmen dieser Selbstverpflichtung:

- billiger-mietwagen.de (SilverTours GmbH)
- CamperDays (SilverTours GmbH)
- Verivox GmbH