
Die Selbstverpflichtung im Überblick



Selbstverpflichtung zur Stärkung des Verbraucherschutzes auf digitalen Vergleichs- und Verbraucherplattformen

Seite 1

München/Heidelberg/Köln, 24. Januar 2019.

1. Intention und Zielsetzung

- Die Selbstverpflichtung stellt verbindliche Regeln für Vergleichsportale auf und gewährleistet bestmöglichen Verbraucherschutz im Rahmen internationaler Wettbewerbsfähigkeit.
- Konstruktiver und proaktiver Vorschlag auf die Forderung der Verbraucherschutzministerkonferenz zu Vergleichsportalen nach einer Selbstverpflichtung der Märkte.
- Enthaltene Leitlinien basieren auf den EU-Kriterien für mehr Qualität und Transparenz bei Vergleichsportalen und berücksichtigen aktuell geltendes deutsches Recht (u.a. die DSGVO).
- Langfristiges Ziel ist die Transformation zu einer gemeinsamen, branchenübergreifenden und freiwilligen Selbstverpflichtung, die von nationalen Gremien (Bundeskartellamt, Wirtschaftsministerium) anerkannt ist.

2. Anwendungsbereich

- Die Portalbetreiber verpflichten sich, im Sinne eines verbraucherzentrierten Voranschreitens der digitalen Welt die Richtlinien dieser Selbstverpflichtung vollständig umzusetzen.
- Die Portalbetreiber setzen sich für die Sicherung und Aufrechterhaltung eines freien, fairen und unverfälschten Wettbewerbs ein.
- Der Verbraucher soll durch höhere Transparenzkriterien dabei unterstützt werden, eigenständig und im eigenen Interesse eine informierte und unabhängige Entscheidung zu treffen.

3. Richtlinien

- Klare Darstellung von **Drittanbietern** und **Vertragspartnern**.
- Kennzeichnung von **Werbung** in Form von „bezahlten Suchergebnissen“ und Abgrenzung gegenüber „organischen Suchergebnissen“ (z.B. als „Anzeige“). Möglichkeit, die Sortierung der Suchergebnisse auf Basis objektiver Kriterien manuell einzustellen.
- Transparente Darstellung des **Geschäfts- und Finanzierungsmodells** an prominenter Stelle (z. B. „Über uns“).



- **Algorithmen:** Nachvollziehbare Erklärung der Wirkungsweise der Vergleichssoftware, ihrer Logik sowie der relevanten Entscheidungskriterien und Gewichtungsfaktoren.
- Transparente Darstellung der **Vertragspartner** und Hinweis auf mögliche Unvollständigkeit des Angebots.
- Anzeige, ausführliche Erläuterung und regelmäßige Aktualisierung aller relevanten **Preisbestandteile**, so dass diese auch stets mit den Anbieterangaben übereinstimmen.
- Möglichkeit für **Bewertungen** der Anbieter sowie der Vergleichsportale. Sicherstellung der Authentizität und Objektivität der Bewertungen, die ausschließlich durch reale Kunden erfolgen sollten.
- Transparente Benennung konkreter **Kontaktpersonen** und Anlaufstellen auf der Webseite sowie verständliche Informationen zu den Mechanismen, Fristen und verfügbaren Rechtsbehelfsverfahren im **Beschwerdefall**.
- Gewährleistung einer **nutzerfreundlichen** und **einfachen** Gestaltung der Benutzeroberfläche durch regelmäßige Investitionen.
- Kostengünstige Beratungshotline für Menschen mit Behinderung.