

# Stellungnahme zur Sektoruntersuchung „Vergleichsportale“ des Bundeskartellamtes



Das Bundeskartellamt hat im Rahmen seiner Sektoruntersuchung Vergleichsportale am 12.12.2018 ein Konsultationspapier mit vorläufigen Ergebnissen sowie eine dazugehörige Pressemitteilung veröffentlicht.

## **Zu den Inhalten des Berichtes nimmt Verivox wie folgt Stellung:**

Verivox arbeitet seit Jahren vertrauensvoll mit Verbraucherschützern und dem Bundeskartellamt zusammen und begrüßt vor diesem Hintergrund die Zielsetzung der Sektoruntersuchung, Verbrauchern noch mehr Sicherheit bei der Nutzung von Vergleichsportalen zu geben.

## **Die Untersuchungsergebnisse bestärken Verivox darin, als Vergleichsportal seinen Kunden einen verbraucherrechtlich exzellent aufgestellten Service zu bieten.**

Im Sinne des **aktiven Verbraucherschutzes** hat Verivox seinen Service in den letzten 10 Jahren kontinuierlich verbessert. Neben regelmäßigen Tests durch unabhängige Prüfinstitute wie den TÜV hat Verivox zum Schutz seiner Kunden **verbraucherfreundliche Voreinstellungen** eingeführt, die sich u.a. an den spezifischen Vorgaben der Verbraucherschützer oder der Stiftung Warentest orientieren.

Spezielle Verbraucherschutzrichtlinien für Tarifrechner geben den Kunden darüber hinaus ein Plus an Sicherheit bei der Auswahl der Angebote, ohne auf eine große Markttransparenz der verglichenen Märkte verzichten zu müssen.

Als **einziger Vertreter der deutschen Digitalwirtschaft** hat Verivox im Rahmen eines **EU-Projektes seit 2012** an der Entwicklung von Kriterien für **mehr Qualität und Transparenz bei Vergleichsportalen** mitgearbeitet und diese als **Vorreiter der Branche** auch umgesetzt.

Die Forderung der Verbraucherschutzministerkonferenz nach einer **Selbstverpflichtung der Vergleichsportale** hat Verivox mit einem konstruktiven Vorschlag unterstützt (Ein erster Vorschlag wurde im August 2018 dem Wirtschaftsministerium und final am 30.01.2019 in Berlin öffentlich vorgestellt – <https://www.verivox.de/presse/prosiebensat1-ruft-mit-verivox-billiger-mietwagende-und-camperdays-initiative-fuer-mehr-verbraucherschutz-bei-digitalen-vergleichsportalen-ins-leben-121512/> ). Hierzu hatte Verivox vorab mit den entsprechenden Stakeholdern aus Politik und Verbraucherschutz Gespräche geführt, um belastbare Lösungsvorschläge anzubieten, die ganz im Dienste eines bestmöglichen und zukunftsorientierten Verbraucherschutzes stehen.

Äußerst beunruhigend findet Verivox, wie der fundierte Untersuchungsbericht in der Medien-Berichterstattung wiedergegeben wurde. Auf Grund des vorwiegend negativen Tenors (hervorgehoben durch pauschale Kritik, die nicht nach Branchen oder Unternehmen differenziert hat) ist davon auszugehen, dass vielen seriös arbeitenden Vergleichsportalen wie z. B. Verivox ein erheblicher Imageschaden entstanden ist. (Die Gesamtreichweite

# Stellungnahme zur Sektoruntersuchung „Vergleichsportale“ des Bundeskartellamtes



seit Veröffentlichung der Untersuchung am 12. Dezember 2018 betrug rund 230 Millionen (Stand 22.01.2019, gemessen durch externe Medienbeobachtung Meltwater und Landau Media)).

**Vor diesem Hintergrund wird Verivox das Bundeskartellamt dringend ersuchen, bei der Kommunikation des finalen Berichtes deutliche, sehr transparente und klare Differenzierungen nach Branchen und Unternehmen vorzunehmen. Andernfalls ist der Imageschaden für in Deutschland tätige Unternehmen mit zahlreichen Arbeitsplätzen extrem hoch und verschafft weniger stark regulierten ausländischen Unternehmen deutliche Wettbewerbsvorteile.**

Darüber hinaus gibt es unterschiedliche Regelungen/Anforderungen, die sich teilweise widersprechen. Allerdings können Vergleichsportale nicht dafür verantwortlich gemacht werden. Hier muss der Gesetzgeber klare Vorgaben definieren.

Beispiele für derartige Konfliktfelder:

- Verbraucherschützer fordern, dass die Portale ihre Voreinstellungen so einstellen, dass der weniger mündige Verbraucher nicht in für ihn schlechte Angebote geleitet wird (Beispiele waren hier u. a. besonders günstige Angebote mit Vorkasse und Kautions) – was sich u. E. nicht mit der Sichtweise des Bundeskartellamtes deckt.
- Verbraucherschützer prangern im Rahmen der Untersuchungsergebnisse der digitalen Marktwächter an, dass auf Vergleichsportalen nicht immer der günstigste Preis zu finden sei. Das Bundeskartellamt hingegen kritisiert die von Portalen selbst gegebenen Boni oder „Nirgendwo-Günstiger-Garantien“, welche den Verbrauchern eben gerade den günstigsten Preis garantieren sollen.

# Stellungnahme zur Sektoruntersuchung „Vergleichsportale“ des Bundeskartellamtes



## Detaillierte Stellungnahme zu konkreten Inhalten des Berichtes:

Zu den verbraucherrechtlichen Problemfeldern, die das Bundeskartellamt in seinem Bericht zitiert, nimmt Verivox wie folgt Stellung:

- **Kooperationen und Verflechtungen**

*Problem: Nicht alle Portale machen deutlich, woher sie ihre Informationen (Daten, Vergleichsrechner, Bewertungen) beziehen und inwiefern Kooperationen/Verflechtungen mit anderen Webseiten/Unternehmen bestehen. Die Tatsache, dass Verbraucher dies oftmals nicht klar erkennen können, verstößt laut Bundeskartellamt möglicherweise gegen das Irreführungsverbot (§5 Abs. 1 Satz 2 Nr. 1 UWG).*

### **Dieser Vorwurf trifft auf Verivox nicht zu. Begründung:**

1. Verivox macht – wie vom Bundeskartellamt zutreffend hervorgehoben – stets darauf aufmerksam, welcher Service/Rechner die Basis für die Ergebnislisten ist:
  - Einbindung des Verivox Rechners auf einer Drittseite (z. B. durch die Hinweise „Powered by Verivox“ oder „ein Service von Verivox“)
  - Einbindung eines fremden Rechners bei Verivox (z. B. durch den Hinweis „ein Service von FinanceAds“)

- **Marktabdeckung**

*Problem: Die Marktabdeckungsrate der verglichenen Angebote ist in den Vergleichskategorien Versicherungen, Hotels und Kredite gering ohne entsprechenden Hinweis an den Verbraucher.*

### **Markttransparenz von Verivox wird lobend erwähnt. Dieser Vorwurf trifft auf Verivox nicht zu:**

1. Der Verivox Service stellt **mehr als 29.000 Tarife** aus den verschiedenen Branchen aktuell und transparent dar, damit der Verbraucher eigenständig Angebote vergleichen kann. Damit ist die dem Verbraucher seitens Verivox zur Verfügung gestellte Marktabdeckung weder offline, noch bei einzelnen anderen Anbietern in Ansätzen in dieser Aktualität und in diesem Umfang möglich.
2. In den Bereichen Energie und Telekommunikation finden Verbraucher bei Verivox eine Marktabdeckung von über 90% – darunter zahlreiche nationale aber auch kleinere regionale Anbieter.

3. In Bereichen mit einer geringeren Marktabdeckung (Kredit und Versicherungen) bietet Verivox seinen Kunden mit einer Marktabdeckung von 45-95% eine Vielzahl von relevanten Anbietern (relevant in Bezug auf Preis und Leistung). Allerdings verzichten einige Anbieter bewusst darauf, in Vergleichsportalen genannt zu werden. Dieses Vorgehen wird aus kartellrechtlicher Sicht explizit unterstützt (freie Wahl des Vertriebsweges). Da dies für Verbraucher aber bedauerlich ist, ist Verivox auch mit diesen Anbietern weiterhin im Gespräch. Des Weiteren verfügen einige Anbieter im Kreditbereich noch nicht über die relevanten technischen Infrastrukturen – auch hier unterstützt Verivox die Anbieter, um den Kunden zukünftig einen noch umfassenderen Marktüberblick zu geben.
4. Der **Bericht des Kartellamtes erwähnt ebenfalls positiv, dass Verivox** die Kunden nicht nur darauf hinweist, wer Teil des Vergleiches ist, sondern als Vorreiter für Transparenz und Verbraucherschutz im Bereich Versicherungen (seit mehr als vier Jahren) auch darauf hinweist, wer nicht Teil des Vergleiches ist und dies für alle drei untersuchten Versicherungskategorien.

- **Vorauswahl**

*Problem: Die Vorauswahl der Erstrankings im Bereich Energie beinhaltet auf Grund bestimmter Kriterien nur provisionszahlende Anbieter. Das könnte ein Verstoß gegen das Transparenzgebot §5a Abs. 2 GWB sein.*

## **Energie – Transparenzgebot versus Verbraucherschutz. Stellungnahme Verivox:**

1. Verbraucher interessieren sich in erster Linie für den günstigsten Preis. Als Verbraucherportal hat Verivox schon vor Jahren Voreinstellungen entwickelt, die sich an den Empfehlungen der Verbraucherschützer orientieren (wie z. B. kurze Vertragslaufzeit, kurze Kündigungsfrist, keine Vorkasse oder Kautions).
2. Da Kunden den Vergleich in der Regel überwiegend in der Absicht vornehmen, einen für Sie günstigeren oder passenden Anbieter zu finden und den Wechsel zu diesem durchzuführen, ist es auch aus Sicht von Verivox wichtig im Erstranking zunächst solche Anbieter darzustellen, zu denen der Kunde hier auch direkt online wechseln kann. Die Bedenken in Bezug auf Voreinstellungen, die den durch Umfragen belegten Intentionen der Kunden dienen, teilt Verivox aus diesem Grund nicht.
3. An dieser Stelle wird deutlich, dass Verbraucherschutz offensichtlich nicht immer mit Wettbewerbs-/Kartellrecht einhergeht, denn im Gegensatz zum Bundeskartellamt haben sich die Verbraucherschützer in den vergangenen Jahren ganz klar gegen Voreinstellungen ausgesprochen, die sofort den kompletten Markt anzeigen und somit

# Stellungnahme zur Sektoruntersuchung „Vergleichsportale“ des Bundeskartellamtes



die weniger gut informierten Verbraucher zu Anbietern „leiten“, die im Zweifel nicht das beste Angebot für sie haben.

4. Verivox macht über Zahlen am Tarifrechner deutlich transparent, wie viele Tarife von der gesamten Ergebnisliste in dem jeweiligen Filter angezeigt werden. Verbraucher können somit jederzeit sehen, wie viele Tarife es insgesamt gibt. Und auch dies zeigt dem Kunden deutlich auf, dass er die Einstellungen ändern und ein angepasstes Ergebnis erhalten kann.

- **Position „0“**

*Problem: Die Position null ist weder deutlich als Anzeige/Werbung für Kunden gekennzeichnet, noch wird klar, wie sie zustande kommt.*

### **Dieser Vorwurf trifft auf Verivox nicht zu. Begründung:**

1. Bei Verivox werden im Gegensatz zu einigen Wettbewerbern bezahlte Suchergebnisse (Position „0“) optisch deutlich von „organischen“ Suchergebnissen abgegrenzt und eindeutig (z. B. mittels farblicher Hinterlegung und/oder der deutlichen Kennzeichnung durch das Wort „Anzeige“) stets **als Werbung gekennzeichnet**.
2. Verivox informiert seine Kunden darüber hinaus im Detail (z. B. über gekennzeichnete Mouseover-Texte) über die Kriterien, die der Position „0“ zu Grunde liegen.
3. Verivox geht davon aus, dass der Vorwurf des Transparenzpflichtverstoßes gemäß §5a Abs. 2 UWG auf Verivox nicht zutrifft.

- **Ranking**

*Problem: Provisionszahlungen beeinflussen das Ranking. Zusätzliche Bonuszahlungen der Portale selbst können ein Hinweis darauf sein, dass das Portal kein vollständig neutraler Berater ist.*

### **Dieser Vorwurf trifft auf Verivox nicht zu. Begründung:**

1. **Allgemein:** Provisionen und deren Höhe spielen für die Vergleichsergebnisse (bis auf den Hotelbereich) keine Rolle. Zu dieser Feststellung kam das Bundeskartellamt: „In den Bereichen Energie, Kredite, Flüge, Telekommunikation und Versicherung haben Unterschiede in der Höhe der von verschiedenen Anbietern gezahlten Provisionen keinen Einfluss auf das Ranking“. Zum selben Ergebnis

# Stellungnahme zur Sektoruntersuchung „Vergleichsportale“ des Bundeskartellamtes



kam auch der Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) in einer bei Morgen&Morgen in Auftrag gegebenen Studie\*: „Es ist nicht feststellbar, dass die Provisionen das Ranking beeinflussen“, sagt Lars Gatschke, Versicherungsexperte beim VZBV. „Dafür habe die Analyse keinerlei Anzeichen ergeben.“\*\*

2. Verbraucher erwarten von Portalen im Internet den günstigsten Preis. Da der Wettbewerb in der Regel über eine Kombination von Preis und Service ausgetragen wird und das Urteil des Bundeskartellamtes zu den sogenannten „Best-Preis-Klauseln“ auch die Preis-Diversifizierung fördert, bieten Portale im Rahmen von Kundenbindungsmaßnahmen den Verbrauchern Bonuszahlungen an – andernfalls würden die Portale einen Wettbewerbsnachteil erlangen und den Kunden an die Wettbewerber verlieren. Diese seit Jahren aus der Offline-Praxis gelernten Modelle führen in keinem Fall zu einer mangelnden Neutralität – im Gegenteil. Sie bieten dem Kunden einen zusätzlichen (Preis)Vorteil.

- **Sonstige Beeinflussungsfaktoren (begrenzte Verfügbarkeit, monetäre Zusagen, Exklusivität)**

*Problem: Es wird der falsche Eindruck von der Knappheit eines Angebotes geweckt. Es gibt von den Portalen subventionierte Angebote mit Bedingungen, die schwer zu erfüllen sind. Angebote werden als „exklusiv“ beworben, obwohl nur der Name oder ein Sonderbonus einzigartig sind.*

## Stellungnahme Verivox:

1. Knappheit des Angebotes/begrenzte Verfügbarkeit: Das Bundeskartellamt stellt zutreffend fest, dass Angaben zur Knappheit des Angebots hauptsächlich im Reisebereich relevant sind, nicht jedoch in den Bereichen, in denen Verivox tätig ist. Anbieter dürfen auf verschiedenen Vertriebswegen unterschiedliche Produkte zu unterschiedlichen Konditionen anbieten. Eine Einheitlichkeit der Angebote wird von Kartellbehörden und Gerichten auf europäischer und nationaler Ebene aus Wettbewerbsgründen abgelehnt. Das kann zu einer Begrenzung (z. B. zeitlich) des Angebotes führen, ist allerdings keinesfalls eine nachteilige Behandlung der Verbraucher seitens Verivox, da die Anbieter die Laufzeit der Produkte in den von ihnen ausgewählten Vertriebskanälen definieren.
2. Monetäre Zusagen: Verbraucher erwarten von Vergleichsportalen den günstigsten Preis für das jeweilige Produkt. Vor diesem Hintergrund bietet Verivox seinen Kunden neben einer „Nirgendwo-Günstiger-Garantie“ teilweise auch Cashbacks (Telekommunikation) an. Den Vorwurf, dass zugrundeliegende Bedingungen für die

Inanspruchnahme der Zusagen hoch seien, kann nicht nachvollzogen werden. Die Bedingungen werden dem Kunden klar und unmissverständlich offengelegt und sind auch einfach einzuhalten. So kann der Kunde bei Verivox zur Auszahlung des zugesagten Cashbacks ganz einfach und unter Wahrung datenschutzrechtlicher Anforderungen Dokumente wie einen Rechnungsbeleg hochladen oder z. B. per Handy-Foto einreichen.

3. Exklusivität: Bei Verivox als exklusiv gekennzeichnete Angebote sind jeweils exklusive Angebote, die in dieser Form ausschließlich für Verivox-Kunden zur Verfügung stehen und teilweise speziell mit dem Vertriebspartner verhandelt wurden. Die Exklusivität bezieht sich dabei z. B. auf den Preis oder eine besondere Zugabe. Verivox beabsichtigt in keinem Fall, seine Kunden mit unwahren Angaben über die Verfügbarkeit gemäß §5 Abs. 1 Satz 2 Nr. 1 UWG in die Irre zu führen.

Grundsätzlich haben Anbieter jederzeit die Möglichkeit, in den ihnen zur Verfügung stehenden Vertriebskanälen frei zu wählen, welche Angebote in welcher Form gezeigt/beworben werden. Verivox hält sich hier streng an die kartellrechtlichen Vorgaben – demzufolge kann hier kaum die Rede davon sein, dass Portale, welche sich an geltendes Recht halten auf der anderen Seite möglicherweise gegen UWG verstoßen.

- **Nutzerbewertungen**

*Problem: Als mögliche Defizite im Rahmen von Nutzerbewertungen wurden der Bewertungszeitpunkt oder die Tatsache, dass abgewiesene Kunden keine Bewertung abgeben können, genannt. Deutliche Wettbewerbsverstöße wurden nicht gesehen.*

- Verivox wendet seit Jahren proaktiv die von Verbraucherschützern geforderten Prüfkriterien zur **Verhinderung von Manipulationen bei Bewertungen** an (technologiebezogene, personalbezogene und nutzerbezogene). Darüber hinaus werden die Kriterien, die für die Erstellung von Bewertungen verwendet werden, transparent dargestellt.
- Hinter jeder Bewertung bei Verivox steht ein **echter Kunde**. Bei Verivox können ausschließlich Kunden Bewertungen abgeben, die zuvor tatsächlich einen Vertrag abgeschlossen haben.
- Kunden können sowohl die Anbieter als auch Verivox selbst bewerten. Alle Kundenbewertungen werden veröffentlicht, sofern sie nicht gegen allgemeine Richtlinien der Online-Kommunikation verstoßen.

## **Stellungnahme zur Sektoruntersuchung „Vergleichsportale“ des Bundeskartellamtes**



- Aus verbraucherrechtlichen Gründen fragwürdige Incentivierungen seitens der Anbieter unterbindet Verivox, sobald davon Kenntnis erlangt wird.

\*Studie zur Bewertung des Rankings von Vergleichsportalen in Bezug auf Finanzdienstleistungsprodukte, VZBV, 14.02.2017  
[https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/05/26/1317\\_vzbv\\_vergleichsportale\\_2017\\_05\\_19.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/05/26/1317_vzbv_vergleichsportale_2017_05_19.pdf)

\*\*Süddeutsche Zeitung, Herbert Fromme: „Verbraucherschützer gegen Check24“, 31.05.2017, S. 19