



ÜBUNGS-NL NR. 17, JÄNNER 2018 VERGLEICHSPLATTFORMEN

Informationsblatt für Lehrkräfte der 10./11. Schulstufe

Dieser Verbraucherbildungs-Newsletter beschäftigt sich mit dem Thema „Vergleichsplattformen“ und besteht aus diesem Informationsblatt für Lehrkräfte, einer Arbeitsanweisung für SchülerInnen, einer Kopiervorlage und einem Lösungsblatt für Lehrkräfte

Zeitaufwand: 2-3 Unterrichtseinheiten

Fächerbezug: Geografie und Wirtschaftskunde

Vergleichsplattformen erfreuen sich bei KonsumentInnen seit Jahren stetig wachsender Beliebtheit. In unserer zunehmend digitaler werdenden Welt, in der Internet-Shopping in allen Branchen immer bedeutender wird, können diese Plattformen ihren Usern dabei helfen, einen Überblick über die unzähligen Anbieter zu behalten und deren einzelne Angebote nach diversen Gesichtspunkten zu vergleichen.

Freilich rücken Vergleichsplattformen damit auch immer stärker in den Fokus von KonsumentenschützerInnen. Die Europäische Kommission (EK) widmet sich seit 2012 verstärkt diesem Thema. Zunächst wurden diverse Stakeholder (nationale und europäische Konsumentenschutzorganisationen, Behörden aus den Mitgliedstaaten, Wirtschaftsvertreter) von der EK zum Dialog geladen (sog. Multi-Stakeholder Dialogue).

Basierend auf den Ergebnissen dieses Dialogs gab die Kommission 2013 eine umfassende Studie in Auftrag, die dabei helfen sollte, die Welt der Verbrauchsplattformen anhand statistischer Daten besser zu erfassen, verbreitete Problembereiche aufzuzeigen und das typische Verbraucherverhalten auf Vergleichsplattformen zu erforschen.

Diese Studie wurde 2015 veröffentlicht und ist unter http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/comparison_tools abrufbar. Insgesamt wurden darin 1042 Plattformen aus allen 28 EU-Mitgliedstaaten sowie Norwegen und Island erfasst, wobei die unterschiedlichsten Waren- und Dienstleistungsbranchen abgedeckt sind.

Die Studie zeigte, dass Vergleichsportale **vor allem im Reise- und Tourismusbereich, bei Finanzprodukten und im Telekommunikationsektor** stark verbreitet sind. Die meisten der Plattformen bieten **Preisvergleiche** an, was auch für 79% der befragten KonsumentInnen der ausschlaggebende Grund dafür ist, eine Vergleichsplattform aufzurufen. Den größten Verbesserungsbedarf ortete die Studie im Bereich der Transparenz, etwa in Bezug auf Marktabdeckung, Verhältnis zu gelisteten Unternehmen oder Aktualität der angezeigten



Informationen. Weniger als die Hälfte aller untersuchten Vergleichsplattformen stellen Informationen darüber zur Verfügung, wie das Ranking zustande kommt, woher die Daten stammen und wie oft diese aktualisiert werden oder wie die Plattform finanziert wird.

Deshalb wurden in der Studie auch Empfehlungen an Vergleichsplattformbetreiber zur Einhaltung bestimmter Grundprinzipien gegeben.

Solche Prinzipien sind beispielsweise:

- Transparenz (Unabhängigkeit zum Plattformbetreiber klar deklarieren!)
- klare Kennzeichnung bezahlter Inhalte
- deutliche Information zu Rankingkriterien
- Angaben zur Marktabdeckung
- möglichst aktuelle Daten und regelmäßige Aktualisierung sowie
- klare Kontaktinformationen für Beschwerden.

In Aufgabe 4 werden die SchülerInnen beauftragt, zusätzlich zu ihrer Preisrecherche eine Checkliste der abgefragten Vergleichsplattformen auszufüllen und damit zu prüfen, ob die gängigen Plattformen diesen Kriterien, die die EK lediglich als Empfehlung vorgibt, erfüllen würden.

Keine Klarheit bei Konsumenten

Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich erhält oftmals Beschwerden von KonsumentInnen, die im Zuge eines Vertragsabschlusses (Buchung von Hotel und/oder Flug, etc.) von zusätzlichen Kosten überrascht wurden oder mit anderen Problemen konfrontiert waren. Viele KonsumentInnen wissen nicht, wer ihr Ansprechpartner bei Problemen ist. KonsumentInnen sind nicht in der Lage, den Unterschied zwischen einem Vergleichsportal, das lediglich die Informationen zu Preisen und z.B. der Flugverbindung oder dem Hotel bereitstellt, und dem eigentlichen Anbieter des Produkts oder des Service zu erkennen. Meist wird man von dem Vergleichsportal zu der Website des Anbieters weitergeleitet, wo dann die eigentliche Buchung oder der Kauf abgewickelt wird. Vertrags- und damit Ansprechpartner ist damit nicht das Vergleichsportal, sondern der Anbieter oder das Reisebüro.