

Vergleichsportale im Internet – Transparenz schaffen, Verbrauchertäuschung verhindern

19.03.2013

Die Wahl der richtigen Versicherungen und Finanzprodukte, die auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind, hat für Verbraucherinnen und Verbraucher erhebliche finanzielle Auswirkungen und kann sogar von existenzieller Bedeutung sein.

Ob in der KFZ-Versicherung, bei Wohngebäude- und Hausratversicherungen, bei Haftpflicht-, Berufsunfähigkeits- oder Lebensversicherungen: Das Sparpotential liegt oft bei mehreren hundert Euro pro Jahr. Das gleiche gilt für Strom- und Gastarife, auch bei Handytarifen gibt es erhebliches Sparpotenzial. Darüber hinaus unterscheiden sich die Leistungen beispielsweise bei Altersvorsorgeprodukten oder Pflegeversicherungen erheblich, teilweise gibt es bessere Leistungen trotz geringerer Preise.

In einigen Bereichen bekommen die Leistungsunterschiede existentielle Bedeutung. So ist bei neueren KFZ-Policen in der Haftpflicht eine Deckungssumme von 50 Millionen Euro Standard, ältere und neue leistungsschwache Verträge decken lediglich 5 Millionen Euro ab.

Neuere Wohngebäude- und Hausratversicherungen treten auch bei grober Fahrlässigkeit ein. Das heißt: Ein Diebstahl, der durch ein nicht ordnungsgemäß verschlossenes Fenster erleichtert wurde, ist ebenso versichert wie der Brand eines Hauses, das entgegen landesgesetzlicher Vorschriften nicht mit Rauchmeldern ausgestattet war.

Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist daher nicht nur beim Neuabschluss von Versicherungen wichtig, Preise und Leistungen umfassend zu vergleichen. Sie müssen auch Altverträge in regelmäßigen Abständen einer Prüfung unterziehen.

Allerdings wird die Prüfung zunehmend erschwert durch immer komplexer werdende Vertragsbedingungen und Auswahlverfahren. So beruht die Preisfindung in der Autoversicherung auf mehr als 50 verschiedenen Merkmalen. Längst sind nicht mehr die Regionalklassen und der Autotyp entscheidend, sondern beruflicher Status, Finanzierung des Autokaufs, Abstellort, gefahrene Kilometer und vieles mehr. Die Versicherer versuchen dadurch zum einen, risikoorientierte Preise zu entwickeln, zum anderen, durch die Preisgestaltung bestimmte Risiken aus dem eigenen Versicherungsbestand fernzuhalten, wobei festzustellen ist, dass keineswegs jeder Versicherer die gleichen Risiken als „schlechte“ Risiken identifiziert.

Ohne eine datenbankgestützte Recherche ist es Verbraucherinnen und Verbrauchern daher heute nicht mehr möglich, den eigenen Anforderungen entsprechende Versicherungen und Finanzprodukte zu finden. Hier bieten eine Vielzahl von Vergleichsportalen im Internet Hilfe an. Zu den wichtigsten gehören Check24.de, Geld.de, Toptarif.de sowie die zur Telekom gehörende Scout24-Gruppe.

Untersuchungen von ÖKO-TEST und der Stiftung Warentest haben immer wieder ergeben, dass die Portale entgegen eigenen Aussagen keine Transparenz für die Verbraucherinnen und Verbraucher schaffen. ÖKO-TEST stellte nach einem Test von Autoversicherungsportalen im Mai 2006 fest: „Per Internet können Versicherer blitzschnell einen Versicherungsvergleich durchführen. Doch oft werden die günstigsten oder besten Angebote nicht dargestellt“. Im September 2008 ergab eine Stiftung-Warentest-Untersuchung: „Nur vier von elf Stromtarifrechnern liefern verlässliche Zahlen“. An der Unzuverlässigkeit der Tarifrechner hat sich bis heute wenig geändert. Eine ÖKO-TEST-Untersuchung in der November-Ausgabe 2012 ergab: „Auf kein Portal ist 100-prozentig Verlass, ja nicht einmal 50-prozentig“.

Die Gründe für die Unzuverlässigkeit sind unterschiedlich:

So stellt nicht jeder Versicherer jedem Portal Daten zur Verfügung. Check24 beispielsweise erhält von der WGV, von HDI Direkt und der HUK-Coburg keine Preisinformationen. Die Versicherer, die häufig zu den günstigsten zählen, besitzen mit Transparo.de ein eigenes Vergleichsportal, das seinerseits keine Daten von Aachen Münchener, ADAC, Allianz, AllSecur, Asstel bekommt, um nur die mit A beginnenden Unternehmen zu nennen.

In manchen Fällen ist die Vergleichsbasis daher inakzeptabel gering. Bei Check24, immerhin Marktführer unter den Vergleichsportalen, werden im Bereich Wohngebäude lediglich Tarife von neun Unternehmen verglichen, obwohl über 80 Unternehmen Wohngebäudepolice anbieten. Die Werbung auf Check24 „Jetzt günstig versichern“ ist daher als Irreführung der Verbraucherinnen und Verbraucher einzustufen, auch wenn an anderer Stelle die Basis des Vergleichs offengelegt wird.

Der wichtigste Grund für unvollständige und damit irreführende Vergleiche ist jedoch, dass die Portale keine neutralen Informationsquellen sind, sondern von Provisionen leben. Daher blenden sie zum Beispiel gezielt alle so genannten Nettotarife aus. Sie können nicht über die Vergleichsportale sondern nur beim Versicherer direkt abgeschlossen werden, sind ohne Maklergebühren kalkuliert und daher grundsätzlich günstiger als der entsprechende Maklertarif mit gleicher Leistung des gleichen Versicherers.

Als irreführend erweist sich daher die auf fast allen Portalen zu findende Werbung, es handele sich um einen kostenlosen Vergleich. Tatsächlich werden die Kosten des Vergleichs – die Provisionen, die ein Portal für einen Vertragsabschluss erhält – bereits in den Tarif einkalkuliert.

Oftmals werden von den Vergleichsrechnern nicht nur Nettotarife ausgeblendet, sondern alle, für die das Portal keine Provisionen erhält. So bekamen Kunden, die über Spiegel-online.de einen Strompreisvergleich durchführten, bis vor kurzem in der voreingestellten Version des Rechners nur die Tarife angezeigt, die direkt abschließbar waren und somit einen Provisionserlös erbrachten.

Über die Höhe der Provisionen erfahren die Kunden in der Regel nichts, oft wird von den Portalen nicht einmal das Geschäftsmodell deutlich gemacht.

Forderungen

Die Verbraucherkommission fordert daher eine vollständige Transparenz der Portale, die ihrerseits beanspruchen, Transparenz im Markt der Versicherungen, der Strom-, Gas- oder Handytarife oder der Finanz- und Altersvorsorgeprodukte zu schaffen. Zur Transparenz gehört:

- Bevor ein Vergleich startet, informiert das Portal über am Vergleich teilnehmende und nicht teilnehmende Anbieter.
- Ebenfalls vor dem Start informiert das Portal über sein Geschäftsmodell und die Provisionen, die es für Vertragsabschlüsse erhält.
- Das Portal listet auch Tarife, die man nicht über das Portal abschließen kann, für die es also keine Maklerprovision erhält.
- Die Vergleichsrechner unterlassen Werbung mit einem kostenlosen Vergleich, denn die Kosten (Maklerprovisionen) sind im Preis für die Police enthalten.
- Die Portale unterlassen ebenfalls Werbung mit so genannten Tiefpreisgarantien, da sie immer nur auf die Tarife bezogen sind, die am Vergleich teilnehmen, nicht aber auf den gesamten Markt.

Im Ergebnis regt die Verbraucherkommission ein Gesetz des Bundes an, das einen Rahmen für Vergleichsrechner im Internet schafft. Einer der wichtigsten Aspekte dieses Rahmens ist die Schaffung vollständiger Transparenz, da ohne Transparenz Vergleiche fast immer zu einer Irreführung der Verbraucherinnen und Verbraucher leiten.

Um Irreführung einzudämmen, rät die Verbraucherkommission den Verbraucherinnen und Verbrauchern, sich nie nur auf ein Portal zu verlassen. Vergleichen lohnt sich – nicht nur zwischen den Produkten, sondern auch zwischen den Portalen. Je öfter und in je mehr Portalen man testet, desto sicherer findet man den optimalen Tarif.