



# VERMITTLUNGSPLATTFORMEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN

Zwischen Nutzen und Profit



Egal ob für die Buchung einer Reise oder die Suche nach einem neuen Stromanbieter – Vermittlungsplattformen sind aus dem Alltag vieler Verbraucher nicht mehr wegzudenken. Aber sollten Nutzer den Plattformen ohne Weiteres vertrauen? Die Marktwächter-Experten erhalten immer wieder Beschwerden von Verbrauchern, die undeutliche Vertragskonditionen bemängeln. Zudem gibt es Anhaltspunkte dafür, dass Rankings und Empfehlungen nicht immer im Sinne des Verbrauchers sind. Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Bayern untersuchte daher, wie transparent Vermittlungsplattformen arbeiten.

Das Marktwächter-Team der Verbraucherzentrale Bayern hat Vermittlungsplattformen für Dienstleistungen untersucht. Neben einer repräsentativen Verbraucherbefragung wurde dazu eine Webseitenanalyse von 30 Vermittlungsseiten<sup>1</sup> durchgeführt. Abschließend fand ein Fokusgruppengespräch mit Vertretern von Vermittlungsplattformen, Anbietern und Wissenschaftlern statt, in dem über die aufgeworfenen Probleme diskutiert wurde.<sup>2</sup>

## ...❖ RANKING UND EMPFEHLUNGEN

Provisionszahlungen durch Anbieter spielen bei der Finanzierung von Vermittlungsplattformen eine große Rolle. Sie bieten aber auch einen Anreiz, Angebote nicht nach objektiven Kriterien, sondern nach Höhe der geleisteten Provision zu platzieren. Laut Aussage der Branchenvertreter im Rahmen der Fokusgruppe kann dies gerade bei den Listungen der Fall sein, die nach subjektiven Aspekten wie Empfehlungen erstellt werden. Inwiefern sich Zahlungen auf die Darstellung der Suchergebnisse auswirken, wird im Buchungsprozess nicht transparent kommuniziert. So machen lediglich 4 von 30 Plattformen zum Zeitpunkt der Untersuchung in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Angaben zum Zustandekommen des Rankings. Davon geben zwei an, dass sich Provisionszahlungen auf die Leistung der Ergebnisse auswirken können. Nur bei einem dieser Anbieter sind mögliche Auswirkungen der Provisionszahlung auf das Ranking in der Darstellung der Suchergebnisse durch ein Symbol gekennzeichnet.

## ...❖ VERDECKTE KOSTEN

Häufig verlangen Vermittlungsplattformen kein direktes Entgelt von Verbrauchern. Die Nutzer erbringen jedoch immer Gegenleistungen in verschiedenen Formen. Zu diesen zählen unter anderem die Verwertung persönlicher Daten und provisionsbeeinflusste Rankings. Solche Kosten sind für den Verbraucher nur schwer zu erkennen, weshalb sie besonders kritisch zu sehen sind.

## ...❖ UNKLARE VERTRAGSVERHÄLTNISSE

Bei Buchungen über Vermittlungsplattformen kommen nach Ansicht der Marktwächter-Experten mehrere Vertragsverhältnisse zustande: zum einen ein Vertrag mit der Plattform über die Vermittlung und zum anderen ein Vertrag mit dem Erbringer der eigentlichen Dienstleistung. Abhängig von der Branche kann noch ein weiterer Vertrag hinzukommen, beispielsweise mit einem Sub-Vermittler. Durch die komplexen Konstellationen ist für den Verbraucher nicht immer erkennbar, wer sein vertraglicher Ansprechpartner und damit verantwortlich ist. Bei der Webseitenanalyse konnte im Buchungsprozess bei keiner der 30 untersuchten Seiten eine Erläuterung zu den Rollen und Zuständigkeiten der einzelnen Anbieter gefunden werden. Undurchsichtige Vertragsverhältnisse können dafür sorgen, dass im Reklamationsfall die Verantwortung zwischen den Vertragspartnern hin- und hergeschoben wird. Verbraucher haben dann Schwierigkeiten, ihre Forderungen durchzusetzen.

## ...❖ UN DURCHSICHTIGE MARKTABDECKUNG

Darüber hinaus hängt bei Vermittlungsplattformen die Aussagekraft der Vergleiche von der Vollständigkeit der Angebotsgrundlage ab. Gerade das Fehlen relevanter Anbieter kann den Verbraucher zu ungünstigen Entscheidungen verleiten. In der Untersuchung wiesen nur 8 von 28 Webseiten<sup>3</sup> ihre Marktabdeckung deutlich erkennbar aus. Zudem scheint die Selbstdarstellung der Vermittlungsplattformen viele Verbraucher dazu zu bringen, die Angebotsvollständigkeit auf Plattformen zu überschätzen. Die Verbraucherbefragung ergab in diesem Zusammenhang, dass 48 Prozent der Befragten der Aussage (eher) zustimmten, dass Vermittlungsplattformen einen kompletten Marktüberblick bieten, obwohl dies tatsächlich so nicht der Fall ist.

verbraucherzentrale

<sup>1</sup> Je sechs Webseiten aus den Bereichen Übernachtung, Mobilfunktarif, Stromtarif, Flug und Kredit.

<sup>2</sup> Eine genaue Erläuterung der Erhebungsmethoden findet sich in der Untersuchung „Vermittlungsplattformen – Helfer im Dschungel der Dienstleistungsangebote: Zwischen Nutzen und Profit“.

<sup>3</sup> Beim Aspekt Marktabdeckung wurden zwei C2C-Plattformen (auf denen Verbraucher mit Verbrauchern Dienstleistungen austauschen) nicht berücksichtigt, da hier die angemeldeten Plattformnutzer den Markt darstellen.

# VERMITTLUNGSPLATTFORMEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN

Zwischen Nutzen und Profit

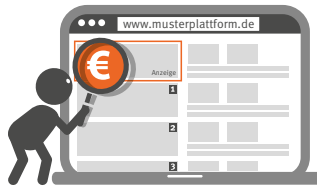
## VERDECKTE KOSTEN AUF VERMITTLUNGS-PLATTFORMEN FÜR VERBRAUCHER KAUM ERKENNBAR



Arten verdeckter Kosten:

### Provisionsbeeinflusste Rankings

1. Firma C
2. Firma A
3. Firma B



**Verdeckte Werbung:**  
z.B. in Form von Angeboten, die vor dem eigentlichen Ranking platziert werden („Position Null“)



Verwertung persönlicher Daten

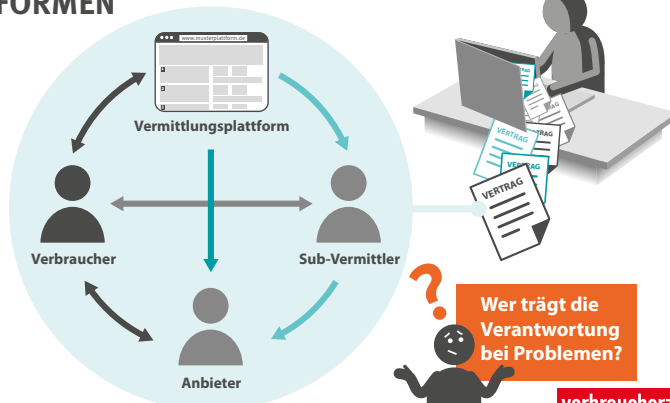
verbraucherzentrale

**Quelle:** „Vermittlungsplattformen – Helfer im Dschungel der Dienstleistungsangebote: Zwischen Nutzen und Profit“ – Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt.

**Methodik:** Mittels Webseitenanalysen wurden 30 Webseiten aus den Bereichen Übernachtung, Mobilfunktarif, Stromtarif, Flug und Kredit qualitativ untersucht. Die Erhebung erfolgte im Juli 2019. Weitere Angaben zu den methodischen Details finden sich im Untersuchungsbericht:

[www.marktwaechter.de/vermittlungsplattformen](http://www.marktwaechter.de/vermittlungsplattformen)

## KOMPLEXE VERTRAGSBEZIEHUNGEN BEIM ABSCHLUSS ÜBER VERMITTLUNGS-PLATTFORMEN



Wer trägt die Verantwortung bei Problemen?

verbraucherzentrale

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Stand: Dezember 2019

verbraucherzentrale

### IMPRESSUM:

Verbraucherzentrale Bayern e. V.  
Geschäftsführender Vorstand: Marion Zinkler  
Mozartstr. 9  
80336 München

Die Untersuchung „Vermittlungsplattformen – Helfer im Dschungel der Dienstleistungsangebote: Zwischen Nutzen und Profit.“ wurde im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt durchgeführt.