



institut für
finanzdienstleistungen e.V.

Studie zur Bewertung des Rankings von Vergleichsportalen in Bezug auf Finanzdienstleistungsprodukte

Schlussbericht

Auftraggeber: Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)

Projektteam: Dr. Dirk Ulbricht, Daniel Stähr, Michael Feigl,
Kerim Al-Umaray

iff institut für finanzdienstleistungen e.V.
Rödingsmarkt 31/33, 20459 Hamburg

Datum: 14.02.2017

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
Fazit 8	
1 Forschungsauftrag	9
1.1 Fragestellungen	9
1.2 Herangehensweise	10
1.3 Einschränkungen	11
1.4 Auswahl der Vergleichsportale	12
1.5 Rückmeldungen	13
2 Ergebnisse	14
2.1 Außendarstellung	14
2.2 Rankingergebnisse	17
2.2.1 Voreingestellte Sortierung	17
2.2.2 Tipps	25
2.2.3 Voreingestellte Filter	27
2.3 Daten	33
2.4 Qualitätsmanagement	36
2.5 Kundenkommentare und –ratings	38
2.6 White-Label	41
2.7 Geschäftsmodell und Firmenabhängigkeiten	44

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Check24 - Qualitätsrichtlinien	14
Abbildung 2 Verivox - Aus der "Unabhängigkeitserklärung"	16
Abbildung 3 Biallo - "Unsere Grundsätze"	17
Abbildung 4 Check24 - Empfehlung + Note Girokonto	18
Abbildung 5 Check24 - Zusammensetzung der Note für die Wüstenrot-Bank.....	18
Abbildung 6 Toptarif - Ranking.....	19
Abbildung 7 Biallo - "Modellfall anzeigen"	20
Abbildung 8 Check24 - Sortierung Effektiver Jahreszins.....	21
Abbildung 9 Check24 - Sortierung Durchschnittszins.....	22
Abbildung 10 Check24 - Erklärung 2/3 aller Kunden	23
Abbildung 11 Verivox - Information bei Vergleich	23
Abbildung 12 Verivox - Häufig gestellte Fragen	24
Abbildung 13 Verivox - Pro Sieben.....	24
Abbildung 14 Biallo - Voreinstellungen Ratenkredit	25
Abbildung 15 FinanceScout24 - Tipp	26
Abbildung 16 Verivox - Tipp.....	26
Abbildung 17 Verivox - Hinweis Anzeige Tipp	27
Abbildung 18 Check24 - Filter nicht geöffnet	28
Abbildung 19 Check24 - Filter geöffnet	28
Abbildung 20 Check24 - Alle Banken	29
Abbildung 21 Verivox - Geprüfte Banken Ratenkredite	29
Abbildung 22 Verivox - Alle Banken	30
Abbildung 23 Biallo - "Alle Anzeigen"	30
Abbildung 24 Biallo - Alle Banken	31
Abbildung 25 Verivox - Erste Seite Girokonto-Vergleich	32
Abbildung 26 Verivox - Zweite Seite Girokonto Vergleich	32
Abbildung 27 Toptarif - Erste Vergleichsseite	33
Abbildung 28 Toptarif - Vergleichsseite.....	33
Abbildung 29 Verivox - Teilnehmende Banken	35
Abbildung 30 Check24 - Teilnehmende Unternehmen.....	35
Abbildung 31 Biallo - Produktbewertung/Kommentierung	39
Abbildung 32 Check24 - Kommentare und Bewertung Wüstenrot.....	40
Abbildung 33 FinanceScout24 - White-Label von financeAds.net (Girokonten)	41

Abbildung 34 FinanceScout24 - White-Label von FINANZCHECK (Ratenkredite)	42
Abbildung 35 Toptarif - White-Label von smava (Ratenkredite)	42
Abbildung 36 FinanceScout24 - White-Label-Angebot von Check24 (Kfz- Versicherungen)	43
Abbildung 37 Biallo - White-Label Check24 (Autoversicherung)	43
Abbildung 38 Toptarif - White-Label (Kfz-Versicherung)	44
Abbildung 39 Toptarif - White-Label	45
Abbildung 40 Check24 - Finanzierung	45
Abbildung 41 Check24 - Finanzierung II	46
Abbildung 42 Verivox - Provisionen und Neutralität	46
Abbildung 43 Verivox - Finanzierung	47
Abbildung 44 FinanceScout24 - Finanzierung	47
Abbildung 45 Toptarif - Finanzierung	48
Abbildung 46 Biallo - Finanzierung I	48
Abbildung 47 Biallo - Finanzierung II	49
Abbildung 48 Toptarif - Erstinformation	49
Abbildung 49 Verivox - Neutralität	50
Abbildung 50 Verivox - Datenweitergabe	50
Abbildung 51 FinanceScout24 - Neutralität	51

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Rangfolge der Vergleichsportale nach Relevanz	13
Tabelle 2 Außendarstellung der Portale	15
Tabelle 3 Voreingestellte Sortierungsregeln Girokonten	17
Tabelle 4 Voreingestellte Sortierungsregeln Ratenkredite	20
Tabelle 5 Erkennbarkeit wichtiger voreingestellter Filter	27
Tabelle 6 Kontaktmöglichkeiten der Vergleichsportale (Girokonten)	36
Tabelle 7 Kontaktmöglichkeiten der Vergleichsportale (Ratenkredite)	37
Tabelle 8 Kontaktmöglichkeiten der Vergleichsportale Kfz	38

Zusammenfassung

Verbraucher nutzen Portale, um schnell und unkompliziert zum Vertragsabschluss zu kommen, den günstigsten Preis zu finden und weil sie das Gefühl haben, online bessere Angebote zu bekommen.¹ Finanzprodukte sind jedoch häufig anhand ihres Preises alleine nicht direkt vergleichbar und sie sind komplex. Ein Preis-Leistungs-Vergleich ist nötig.

Viele Verbraucher vertrauen darauf, dass Portale ihnen hierbei helfen und eine unabhängige Auswahl treffen, die sich an ihren Interessen orientiert. Unabhängigkeit bedeutet, dass Portale sich nicht durch eigene finanzielle Interessen beeinflussen lassen. Diese Unabhängigkeit zeigt sich letztlich vor allem dadurch, dass das Ranking nach objektiven Kriterien erstellt wird. Der beste Ausweis der Unabhängigkeit ist, dass die Methode des Rankings transparent gemacht wird. Dies bezieht sich auch darauf, warum von den möglichen Alternativen die gewählte Methode für den Verbraucher die Beste ist.

Transparenz heißt, dass der Verbraucher informiert wird, aber auch, dass er wichtige Informationen an einer erwartbaren Stelle findet. Und das mit einem angemessenen „Recherche“-Aufwand.

Vor diesem Hintergrund werden in dieser Studie die fünf am häufigsten genutzten Vergleichsportale für die Finanzdienstleistungsprodukte Giro-Konten, Ratenkredite und Kfz-Versicherungen untersucht: Check24, Verivox, FinanceScout24, Toptarif und Biallo. Dabei wird aus Kundensicht geprüft, inwieweit die Portale diesen Anforderungen gerecht werden. Es geht nicht darum, das Rankingergebnis hinsichtlich seiner konkreten Eignung für den individuellen Verbraucher zu prüfen.

Zuerst wird herausgearbeitet, in welcher Weise die Portale den Eindruck erwecken, unabhängig zu sein und objektive Ergebnisse zu bieten (1). Dann wird überprüft, inwieweit dieses Bild mit der Realität übereinstimmt. Zu diesem Zweck wird analysiert, inwieweit der Verbraucher die Ergebnisse nachvollziehen kann (2), ob klar wird, welche Daten in den Portalen wie aktuell verarbeitet werden (3), wie die Qualität der Vergleiche sichergestellt wird (4), und wie Beurteilungen und Ratings von Kunden in den Beurteilungsprozess einfließen (5). Nutzt der Verbraucher mehrere Portale, um Ergebnisse zu validieren, muss er wissen, ob es sich um ein eigenständiges Angebot handelt oder lediglich die Ergebnisse eines anderen Portals unter anderem Namen wiedergegeben werden (6). Schließlich spielt die Finanzierung der Portale eine wesentliche Rolle hinsichtlich ihrer Unabhängigkeit und sollte detailliert offengelegt werden (7).

(1) Alle fünf Portale versuchen den Eindruck zu vermitteln, Verbraucherinteressen zu vertreten. Die meisten versprechen explizit Transparenz, Aktualität und Vollständigkeit der Daten, Unabhängigkeit und Objektivität. Verivox wirbt zum Beispiel sogar mit einer „Unabhängigkeitserklärung“.

(2) Es gibt mehrere Kriterien, nach denen ein Ranking erstellt werden kann. Transparenz setzt somit voraus, dass klar benannt wird, nach welchen Kriterien gerankt wird. Wenn es kein für alle gleichermaßen geeignetes Kriterium

¹ Siehe z.B. „Die digitale Versicherung – was Kunden wollen“, 2016, GfK im Auftrag des GDV, http://www.gdv.de/wp-content/uploads/2016/10/Praesentation_GfK-Befragung_Digitalisierung.pdf, Ab-ruf: 01.12.2016.

gibt, müssen die Alternativen richtig erklärt werden. Sonst geht der auf einen schnellen und unkomplizierten Vertragsabschluss strebende Verbraucher möglicherweise davon aus, das voreingestellte Ranking sei im Wesentlichen für alle geeignet. Es ist davon auszugehen, dass sich der Verbraucher darauf verlässt, dass das Portal ein sinnvolles Ranking anbietet.

Bei Girokonten benennt keines außer einem Portal deutlich, nach welcher Methode sortiert wird. Bei keinem der Portale ist vollständig nachvollziehbar, wie gerankt wird.

Die voreingestellte Sortierung der Ratenkreditangebote nach effektivem Zins ist für die überwiegende Mehrheit der Verbraucher nicht sinnvoll.² Besser geeignete Alternativen, wie insbesondere der 2/3 Zins³, werden nicht verständlich erläutert.⁴

Zwei Portale geben bei Ratenkrediten keine Möglichkeiten Einfluss auf die Sortierungsreihenfolge zu nehmen. Das schränkt die Transparenz hinsichtlich weiterer, vom Kunden als wichtig erachteter, Kriterien unnötig ein.

Bei drei von fünf Portalen ist es aufgrund der Darstellungen erst auf den zweiten Blick möglich, beworbene Produkte von den objektiv ermittelten Vergleichsangeboten zu unterscheiden.

Bei drei Portalen werden Produkte von Anbietern, die nicht über das Portal abgeschlossen werden können, in der Voreinstellung herausgefiltert, ohne dass dies ohne Weiteres zu erkennen wäre. Das für den Verbraucher beste Ergebnis (auch aus Portalsicht) fällt dadurch heraus.

Bei zwei Portalen wird bei der dem Ranking vorgeschalteten Seite möglicherweise irreführend der Eindruck erweckt, die Girokonten seien kostenfrei und beinhalteten eine kostenlose Kreditkarte.

(3) Bleiben die besten Angebote unberücksichtigt oder sind die Angebote veraltet, ist der Vergleich für den Verbraucher unbrauchbar. Wünschenswert wäre ein deutlich sichtbarer Hinweis darauf, wie die Portalanbieter dabei vorgehen, einen möglichst breiten Marktüberblick zu erhalten. Hilfreich wäre es, wenn der Verbraucher erfahren würde, welche Anbieter nicht in den Vergleich einbezogen werden, aus welchen Gründen sie nicht einbezogen werden und welche Auswirkungen ihr Ausschluss auf das Vergleichsergebnis haben kann.

Einschränkungen bzw. Aussagen zur Vollständigkeit hinsichtlich des abgebildeten Marktes sind bei keinem Anbieter verständlich dargelegt. Die Aktualität der Daten wird lediglich bei zwei Anbietern für den Verbraucher ausgewiesen.

(4) Hat der Verbraucher eine Produktbeschwerde, sucht er naturgemäß auf der Portalseite nach entsprechenden Anlaufpunkten. Auch für Beschwerden über das Verbraucherportal selbst sollte zumindest eine Kontaktmöglichkeit angegeben werden.

Der Versicherungsombudsmann ist bei allen Portalen in der Fußzeile unter „Impressum“ oder „Erstinformation“ zu finden. Hinweise auf den Bankenom-

² Diesen erhalten lediglich die Kunden mit einwandfreier Kreditwürdigkeit. Für die Mehrzahl der Verbraucher ist dieser voreingestellte Zins nicht aussagekräftig. Viele Verbraucher werden sich an den vermeintlich besten Angeboten orientieren und sich möglicherweise beim Abschluss wundern.

³ Der durchschnittliche Zins, den zwei Drittel aller Kunden erhalten

⁴ Bei einem Portal wird so die Sortierung nach „repräsentatives Beispiel nach §6 PangV“ angeboten.

budsmann gibt es nicht. Bei drei Portalen sind mindestens bei einem Produkt Kontaktmöglichkeiten lediglich in der Fußzeile bzw. auf der Startseite zu finden.

Bei allen Vergleichsportalen stimmten, in den für diese Studie durchgeführten Stichproben, die Konditionen aus den Ergebnislisten des Portals mit den tatsächlichen Konditionen auf den Seiten der Anbieter überein. Es traten bei keinem Vergleichsportal im weiteren Prozess des Vertragsabschlusses überraschende, zusätzliche Kosten auf.

(5) Beurteilungen und Kommentare haben einen erheblichen Einfluss auf die Wahrnehmung der Produkte, dies gilt insbesondere auch für das durchschnittliche Rating.⁵ Kommentare und Beurteilungen sollten vollständig online gestellt werden. Wenn eine Moderation vorgenommen wird, sollte dies erläutert werden. Die Darstellung sollte nachvollziehbar, bspw. chronologisch sortiert sein.

Bei drei Portalen werden keine, bei einem Anbieter nur wenige, Kommentare gezeigt und es ist bei Letzterem nicht klar, nach welchen Kriterien die Auswahl erfolgt. Es wird bei keinem Anbieter erläutert, ob, und wenn ja, nach welchen Maßstäben die Kommentare moderiert werden.

Ein Anbieter legt zwar alle Einzelbewertungen offen, die für das Ranking entscheidende Durchschnittsbildung ist jedoch nicht nachvollziehbar. Bei vier Portalen können Bewertungen erst nach Vertragsabschluss abgegeben werden. Das verzerrt die Ergebnisse deutlich zum Positiven hin.

(6) Um die Ergebnisse zu validieren, empfehlen Verbraucherschützer, sich auf mehreren Portalen zu informieren. Häufig handelt es sich jedoch tatsächlich um die gleichen Vergleichsrechner, lediglich mit einem anderen Webauftritt. Die Hinweise darauf sind schwer zu entdecken. In einem Fall stößt der Verbraucher erst *nach* Auswahl und auf dem Weg zum Abschluss hin auf diesen Hinweis. Bei Kfz-Versicherungen stehen hinter den fünf getesteten Anbietern lediglich zwei Portale.

(7) Besteht eine Geschäftsbeziehung zwischen einem Portal und einem Produkthanbieter oder einem anderen Unternehmen kann es zu einem Interessenskonflikt kommen, der die Unabhängigkeit der Portale infrage stellt.

Zwei Anbieter gehören zur selben Unternehmensgruppe. Diese für den Verbraucher nicht unerhebliche Information ist lediglich im Impressum oder der Rubrik „über uns“ zu finden.

Angaben zum Geschäftsmodell sind bei keinem der hier untersuchten Anbieter leicht zu finden.⁶ Wie genau das Geschäftsmodell gestaltet ist, wird nicht dargestellt. Insbesondere wäre wichtig zu wissen, welche Anbieter konkret überhaupt Provisionen oder mehr Provisionen als andere Anbieter an das Vergleichsportal zahlen. Diese Zahlungen könnten die Auswahl oder Darstellung beeinflussen. Ob verschiedene Produkthanbieter unterschiedliche Provisionen zahlen und ob Provisionen nur bei Vertragsabschlüssen oder zum Beispiel bei einem Klick auf die Seite des Produkthanbieters gezahlt werden, wird in keinem

⁵ Siehe, z.B., De Langhe, Bart, Philip M. Fernbach, and Donald R. Lichtenstein. "Navigating by the stars: investigating the actual and perceived validity of online user ratings." *Journal of Consumer Research* (2015): ucv047.

⁶ Verivox gibt hierzu zwar auf seiner Startseite Auskunft, da diese Information allerdings auf einem Slider präsentiert wird, der erst nach ca. 20 Sek. erscheint, ist fraglich, wie viele Verbraucher diesen sehen.

Fall ersichtlich. Lediglich ein Anbieter gibt überhaupt an, dass die Provisionshöhe variieren kann.

Fazit

Verbraucher möchten Vergleichsportale für einen unkomplizierten Produktvergleich nutzen, um letztendlich zu einem schnellen Vertragsabschluss zu gelangen. Gerade aber Verbraucher, die sich wenig Zeit für den Produktvergleich nehmen möchten oder können, sind der Intransparenz auf den hier untersuchten Portalen ausgeliefert.

Einem flüchtigen Blick entgehen kleine, blasse Texte mit wichtigen Informationen, Filter, die man nicht direkt als solche erkennt, und unsinnige Sortierungen. Zudem sollte nicht vorausgesetzt werden, dass alle Verbraucher bis an das Ende jeder Seite scrollen.

Wollen Vergleichsportale ihre Unabhängigkeit unter Beweis stellen, sollten sie verständlich und an deutlich hervorgehobener Stelle darlegen, wie das Ranking zustande kommt und warum es in der Form vorgenommen wird. Wichtige Informationen sollten nicht nur „irgendwo“ auf der Seite vorhanden, sondern angemessen wahrnehmbar sein.

Zudem sollte die Finanzierung des Geschäftsmodells für Verbraucher offengelegt werden, um dem naheliegenden Verdacht entgegen zu treten, dass Interessenskonflikte bestehen könnten. Unabhängigkeit hat Intransparenz nicht nötig.

1 Forschungsauftrag

1.1 Fragestellungen

Vor kurzem gerieten die Geschäftspraktiken der Vergleichsportale durch die Entscheidung des Landgerichts München I erneut in den Fokus der Öffentlichkeit.⁷ Das Gericht stellte klar, dass das beklagte Unternehmen Check24 seine Maklertätigkeit nur unzureichend offengelegt hat, und dass es seinen Beratungspflichten nicht nachgekommen ist. Dieser, in dem speziellen Verfahren, festgestellte Mangel an Transparenz hat Zweifel an der Objektivität und Güte der Produktauswahl der Vergleichsportale im Finanzdienstleistungsbereich insgesamt verstärkt.⁸

Vergleichsportale bieten für Verbraucher einen Mehrwert, wenn sie einen unabhängigen, objektiven und nachvollziehbaren Überblick über alle am Markt verfügbaren Produkte liefern und so helfen, das für den Einzelnen optimale Produkt zu identifizieren.⁹ Genau diese Kriterien könnten allerdings die führenden Portale wie Check24 und Verivox möglicherweise nicht oder nicht vollständig erfüllen. Die Auswahl, die dem Nutzer präsentiert wird, könnte von den Geschäftsinteressen der Portalanbieter beeinflusst werden. Es könnte sein, dass einzelne Anbieter, die in einer Geschäftsbeziehung – beispielsweise über Vertragsabschlussprovisionen, Affiliate Marketing oder Unternehmensbeteiligungen – zu den Portalen stehen, vorteilhafter bewertet werden als andere. So könnten Vorauswahlen vor dem eigentlichen Ranking die Entscheidung des Verbrauchers beeinflussen. Die Auswahlkriterien hierfür und auch die Bewertungskriterien des eigentlichen Rankings könnten sich möglicherweise nicht ausschließlich an den Interessen des Verbrauchers orientieren. Auch stellt sich die Frage, ob transparent gemacht wird, wie die einzelnen Kriterien zu einem Ranking der Produkte führen. Daneben ist fraglich, ob der Verbraucher über die wesentlichen Merkmale eines Produkts und deren Relevanz für seine Entscheidung aufgeklärt wird.

Mangelnde Transparenz über das Geschäftsmodell gepaart mit dem Versuch, als gemeinnützig und verbraucherschützend wahrgenommen¹⁰ zu werden, könnten den Verbraucher möglicherweise in falscher Sicherheit wiegen. Wenn ein und derselbe Portalanbieter zum Teil unter mehreren Namen tätig wäre, würde dies dazu führen, dass dessen Empfehlungen scheinbar von anderen Portalen bestätigt würden. Dies würde wiederum dem Verbraucher eine falsche Aussagekraft des Rankings vorspiegeln. Ziel der Studie ist, die Portale, die Finanzdienstleistungsprodukte (bspw. die Produkte Kfz-Versicherung, Ratenkredit, Girokonto) ranken, deskriptiv zu beschreiben. Insbesondere wird darauf eingegangen, wie die Webseiten strukturiert sind, ob sie tatsächlich unabhängig und objektiv bewerten und inwieweit ihre Tätigkeit für den Ver-

⁷ LG München I, Urt. v. 13.7.2016, Az.: 37 O 15268/15.

⁸ Neben der Auswahl der richtigen Produkte ist, nicht zuletzt angesichts knapper finanzieller Ressourcen, vor allem auch die Beratung bei der Priorisierung der Finanzdienstleistungsprodukte ein zentraler Bestandteil einer verbrauchergerechten Beratung. Dieser Aspekt wird hier nicht berücksichtigt.

⁹ Vgl. European Commission (2014) „Study on the coverage, functioning and consumer use of comparison tools and third-party verification schemes for such tools“ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/comparison_tools/index_en.htm (Stand: 27.07.2016).

¹⁰ So werben einzelne Portale, sie seien „Verbraucherportale“.

braucher transparent und nachvollziehbar ist und bei welchen Portalen es sich nur vordergründig um unabhängige Vergleichsportale, tatsächlich aber um Vertriebskanäle handelt.

Methodisch wird sich die Studie daran orientieren, wie die Verbraucher die jeweiligen Portale bei der Nutzung erleben und welche Ergebnisse sie dabei erzielen. Insbesondere ein möglicher Widerspruch zwischen der Außendarstellung der Anbieter, hinsichtlich der Objektivität, und einer an Vertriebszielen ausgerichteten Bewertung und Präsentation werden herausgearbeitet und dokumentiert.

Dabei werden auch vermeintlich nachrangige Einflussfaktoren, wie das Angebot von Zusatzangeboten und ggf. vorhandene Voreinstellungen der von Verbrauchern veränderbaren Felder, berücksichtigt und deren Einfluss auf das Ranking untersucht.

Verbraucher könnten durch scheinbar gute Angebote auf Anbieterseiten gelenkt werden, wobei sich möglicherweise eine erhebliche Lücke zwischen dem Ergebnis auf den Portalen und dem tatsächlichen Angebot ergeben könnte. Werden Verbraucher durch Links auf Anbieterseiten gelenkt, werden die Angaben auf dem Vergleichsportal stichprobenartig mit dem Angebot auf der Anbieterseite verglichen.

1.2 Herangehensweise

Der Untersuchungszeitraum erstreckt sich vom 1. November bis zum 15. Dezember 2016. Die Untersuchung wird aus dem Blickwinkel eines durchschnittlichen Verbrauchers durchgeführt. So wird bspw. für jedes einzelne Kriterium geprüft, ob es auf dem jeweiligen Portal erfüllt ist. Dabei wird aber auch berücksichtigt, ob es an einer für den Verbraucher erwartbaren Stelle auffindbar ist. Jeder Analyseschritt und insbesondere die Webseiten zum Zeitpunkt der Analyse werden mithilfe des Tools *TeamViewer*¹¹ oder Screenshots dokumentiert. Die Inhalte der Webseite werden stichprobenartig mit den Angaben auf den Anbieterseiten abgeglichen. Die Ergebnisse werden nach Fertigstellung den jeweiligen Anbietern zur Gegenprüfung vorab zur Verfügung gestellt, um Erhebungsfehler zu vermeiden.¹²

Die Untersuchungsmerkmale im Einzelnen sind:

- Analyse aus dem Blickwinkel des Verbrauchers.
- Jeder Verfahrensschritt wird mit TeamViewer oder Screenshots dokumentiert.
- Überprüfung der Angaben auf der Seite: Jeweils drei Spitzenplatzierte, unterschiedliche Angebote pro Portal werden auf Stimmigkeit bei den jeweiligen Anbieterseiten getestet.
- Ergebnisse werden bei Anbietern validiert. Fehlende Rückmeldungen werden dokumentiert.

Zuerst wird herausgearbeitet, in welcher Weise die Portale den Eindruck erwecken, unabhängig zu sein und objektive Ergebnisse zu bieten (1). Dann wird überprüft, inwieweit dieses Bild mit der Realität übereinstimmt. Wir werden

¹¹ <https://www.teamviewer.com/de/>.

¹² Dies dient ausschließlich dazu, Fehler bei der Analyse zu vermeiden. Der Anbieter erhält keine Möglichkeit, entsprechend die Einstellungen auf der Webseite nachträglich anzupassen.

analysieren, wie die Ergebnisse für den Verbraucher zustande kommen (2). Um die Fairness des Vergleichs beurteilen zu können, ist darüber hinaus aber auch zu klären, welche Daten in den Portalen wie verarbeitet werden (3), wie die Qualität der Vergleiche sichergestellt wird (4), und wie Beurteilungen und Ratings von Kunden in den Beurteilungsprozess einfließen (5). Schließlich spielt die Erkennbarkeit von White-Label-Angeboten eine wesentliche Rolle hinsichtlich der Transparenz (6), und die Finanzierung der Portale ist ausschlaggebend für ihre Unabhängigkeit (7).

Dabei werden drei Produktgruppen in die Untersuchung aufgenommen: Girokonten, Ratenkredite und Kfz-Versicherungen.

Da im November 2016 die neuen Prämienangebote der Versicherer für die Kfz-Versicherungen verschickt bzw. veröffentlicht wurden, befanden sich zu diesem Zeitpunkt viele Verbraucher auf der Suche nach neuen Versicherungen. Girokonten und Ratenkredite wurden in erster Linie wegen ihrer Bedeutung für die Teilnahme am Wirtschaftsleben ausgewählt. Die Studie konzentriert sich auf die Portale, die am häufigsten genutzt werden.

1.3 Einschränkungen

Immer mehr Verbraucher nutzen mobile Geräte wie Tablets oder Smartphones, um im Internet zu surfen und auch Vergleiche durchzuführen. Die vorliegende Studie konzentriert sich ausschließlich auf die Web-Angebote der Vergleichsportale. Apps und die Wirkung der Web-Angebote auf Smartphones ist nicht Teil der Untersuchung. Laut Auskunft von Check24¹³ betrifft das immerhin ein Drittel der Kunden. Die überwiegende Mehrheit nutzt diese Angebote aber weiterhin nicht.

In der Studie wird der häufig angebotene Telefonservice, E-Mail-Service oder Chat nicht bewertet. Rein aus Kostengesichtspunkten werden Portalanbieter wahrscheinlich Wert auf eine möglichst aussagekräftige Online-Information legen.

Es geht nicht um die Eignung der empfohlenen Produkte für den individuellen Verbraucherbedarf, sondern darum, wie der Verbraucher die Vergleichsportale bei seiner Suche nach dem für ihn geeigneten Produkt wahrnimmt. Es werden nicht alle Funktionen und Informationen der Seite rigoros geprüft, insbesondere werden jene außen vor gelassen, die sich auch für den Verbraucher nur schwer auffinden lassen.

Es handelt sich um eine qualitative Studie des Internetauftritts der Vergleichsportale. Dieser Studie liegen keine repräsentativen Erhebungen bspw. der Verbraucher zur Nutzbarkeit der jeweiligen Portale zugrunde.

Bei dem Produkt Ratenkredit wurde nicht überprüft, ob die auf dem Vergleichsportale angegebenen Konditionen mit denen übereinstimmen, die schließlich angeboten werden. Bei einigen Portalen würde dies nämlich zu einer Kreditabfrage führen, die auch für andere Banken sichtbar ist und vermutlich Auswirkungen auf den Score der Tester haben dürfte. Zudem sind die Zinssätze in aller Regel bonitätsabhängig, auf den Portalen werden aber lediglich 2/3-Zinsen bzw. nur der effektive Jahreszins dargestellt.

¹³ Laut einer E-Mail von Check24 vom 28.11.2016.

1.4 Auswahl der Vergleichsportale

In dieser Studie werden Check24, Verivox, Toptarif, FinanceScout24 und Biallo berücksichtigt. Zum einen ist die Auswahl dem Umstand geschuldet, dass wir uns auf Portale, die alle drei untersuchten Produkte (Girokonten, Kfz-Versicherungen und Ratenkredite) anbieten (siehe 1.2), beschränken.

Zum anderen beschränkt sich die Studie auftragsgemäß auf die fünf Portale, die am häufigsten verwendet werden. Zur Messung der Nutzung der Portale wird auf die öffentlich verfügbaren Daten zur Aktivität zurückgegriffen und die Sichtbarkeit der jeweiligen Portale auf Google ausgewertet.

Als Kennzahl der Aktivität auf der Seite (Traffic) wird das „Alexa-Rank“ verwendet,¹⁴ das eine Kombination aus der Anzahl der durchschnittlichen Besucher pro Tag und den Seitenabrufen der letzten drei Monate darstellt.

Vergleichsportale werden häufig anlassbezogen verwendet, und der Zugang auf die jeweilige Seite erfolgt meist über eine Suchmaschine. Suchmaschinen wiederum optimieren ihre Auswahl entsprechend der Nutzung der Seiten. Dadurch kann man die Nutzung der jeweiligen Portale durch die Analyse der Auswahl ableiten, die man bei entsprechenden Suchanfragen erhält. Der Marktanteil von Google in Deutschland beläuft sich auf 90 Prozent, sodass keine weiteren Suchmaschinen berücksichtigt werden.¹⁵

Vorgehen zur Messung der Sichtbarkeit über Google:

1. Die Suchbegriffe (Keywords und Keyword-Kombinationen) werden mit Hilfe der automatischen Vervollständigung der Google-Suche ermittelt und über den Keyword-Planer von Google wird die ungefähre Häufigkeit der Suchanfragen ermittelt.
2. Die häufigsten dieser Suchanfragen werden anschließend direkt bei google.de abgefragt.
3. Dabei wird die Sichtbarkeit der häufigsten Domains ausgewertet, d.h. der Rang der einzelnen Portale erfasst.¹⁶

Der Rang des Mittelwertes aus dem Alexa-Rang und dem Google-Rang ergibt schließlich die Rangfolge der Portale nach Nutzung, dargestellt in der letzten Spalte in Tabelle 1. Die Tabelle zeigt nur die 13 bestplatzierten Portale. Alle Portale, die nicht alle untersuchten Produkte anbieten, bleiben unberücksichtigt (in der Tabelle durchgestrichen). Preisvergleich.de müsste eigentlich als fünftes Vergleichsportale in die Untersuchung eingehen. Aufgrund der aktuell sehr angespannten Situation¹⁷ und dem damit verbundenen rapiden Rückgang der Besucherzahlen auf der Seite blieb das Portal unberücksichtigt. Stattdessen rückt Biallo als fünftes Vergleichsportale nach.

¹⁴ Alexa: Actionable Analytics for the Web, www.alexa.com; Alexa ist ein Online-Dienst, der Daten über Seitenabrufe von Websites sammelt und darstellt. Das Unternehmen Alexa Internet Inc. ist ein Tochterunternehmen von Amazon.com.

¹⁵ Laut <https://www.seo-united.de/>.

¹⁶ Details hierzu sind auf Anfrage erhältlich.

¹⁷ Preisvergleich.de gehört zur Unister Holding GmbH. Am 14. Juli 2016 kam Unister-Geschäftsführer Thomas Wagner bei einem Flugzeugabsturz ums Leben. Am 16. Juli 2016 meldete Unister Insolvenz an. Seit dem nimmt der Kundenzuspruch immer weiter ab (vgl. z.B. <http://www.mz-web.de/wirtschaft/unister-meldet-insolvenz-an-trauer-und-wirtschaftliche-probleme-nach-flugzeugabsturz-24415528> zuletzt abgerufen am: 13.11.2016)

Tabelle 1 Rangfolge der Vergleichsportale nach Relevanz

	Rang Alexa (Traffic) [1]	Rang Google [2]	Mittelwert aus [1] und [2]	Rang gesamt
check24.de	1	1	1	1
verivox.de	2	4	3	2
financeScout24.de	7	5	6	3
smava.de	8	6	7	4
finanzcheck.de	11	3	7	4
toptarif.de	5	10	7,5	6
kostenloser-girokonto- vergleich.de	14	2	8	7
preisvergleich.de*	4	16	10	8
biallo.de	10	11	10,5	9
vergleich.de	12	13	12,5	10
finanzen.de	9	17	13	11
testsieger.de	3	26	14,5	12
netzsieger.de	6	26	16	13

Hinweis: Es ist nicht der tatsächliche Alexa-Rang angegeben. Die gestrichelten Portale bieten nicht alle hier untersuchten Produkte (Girokonto, Ratenkredit, Kfz-Versicherung) an.

* Durch die angespannte Situation im Unternehmen und dem damit verbundenen rapiden Rückgang der Besucherzahlen auf der Seite blieb das Portal unberücksichtigt. Die Sortierung erfolgt nach Mittelwert aus Alexa und Google Rang.

1.5 Rückmeldungen

Alle Anbieter haben, Rückmeldungen zu einer vorab zur Verfügung gestellten Version dieser Untersuchung abgegeben. Biallo hat nach dem Vorabversand am 5. Dezember 2016 einen völligen Relaunch seines Portals vorgenommen. In dieser Fassung ist bereits die neue Version des Portals biallo.de berücksichtigt.

2 Ergebnisse

2.1 Außendarstellung

Alle fünf Portale versuchen den Eindruck zu vermitteln Verbraucherinteressen zu vertreten. Die meisten versprechen explizit Transparenz, Aktualität und Vollständigkeit der Daten, Unabhängigkeit und Objektivität. Verivox wirbt zum Beispiel sogar mit einer „Unabhängigkeitserklärung“.

Eine Übersicht der Außendarstellung der Portale gibt Tabelle 2. Die Außendarstellung der Portale zeigt, welchen Versprechen sie dem Nutzer hinsichtlich Objektivität (O), Transparenz (T), Unabhängigkeit (U) und Vollständigkeit (V) geben. Bei Check24 findet sich keine Aussage bezüglich der Unabhängigkeit, bei Biallo keine Aussage bezüglich der Transparenz und Vollständigkeit, bei Toptarif keine Aussage hinsichtlich Transparenz und Objektivität¹⁸. Wenn auch die in diesem Abschnitt aufgeführten Informationen häufig an nicht besonders hervorgehobenen Stellen auf den Seiten zu finden sind, so versprechen doch alle fünf untersuchten Anbieter die Vollständigkeit ihrer Vergleiche objektiv durchzuführen.

Check24 gibt in seinen Qualitätsrichtlinien an, „**streng nach Preisen**“ zu sortieren (Abbildung 1), „**konsequent Markttransparenz und Orientierung im Tarifdschungel**“ zu bieten und „**teilnehmende Unternehmen und ihre Tarife bzw. Konditionen sowie nicht teilnehmende Unternehmen transparent aufzulisten**“. Check24 ist das einzige untersuchte Portal, das nicht nach dem günstigsten Tarif, sondern „streng nach Preis“ sortiert.¹⁹ Der verwendete Slogan „**hier check ich alles**“ vermittelt zudem den Eindruck alles transparent vergleichen zu können.

Abbildung 1 Check24 - Qualitätsrichtlinien

CHECK24-Qualitätsrichtlinien

Unsere Qualitätsrichtlinien gelten, soweit nicht anders beschrieben, für alle Vergleichsrechner auf CHECK24:

- CHECK24 bietet Verbrauchern konsequente Markttransparenz und Orientierung im Tarif- und Produktdschungel.
- CHECK24 bietet für den Kunden vollkommen kostenlose und unverbindliche Vergleichsberechnungen der Produkte.
- In den Bereichen Versicherung, Konto & Kredit, Strom & Gas, DSL & Handy sowie Reisen werden teilnehmende Unternehmen und ihre Tarife bzw. Konditionen sowie nicht teilnehmende Unternehmen transparent aufgelistet.
- Die Auflistung der Vergleichsergebnisse erfolgt streng nach dem Preis.
- CHECK24 steigert durch die Möglichkeit, die Preise und Leistungen zu vergleichen, die Markttransparenz. Die an unseren Vergleichen teilnehmenden Produkte findet der Verbraucher zudem zum günstigsten verfügbaren Preis.

In seiner „**Unabhängigkeitserklärung**“ wirbt Verivox damit, „**neutrales Verbraucherportal**“ zu sein. Es „stellt in seinen Tarifvergleichen **den jeweiligen Markt objektiv** dar“. Verivox gibt an, „Angebote verschiedener Anbieter **objektiv und übersichtlich** zu vergleichen.“ Auf Position eins steht der günstigste Tarif, die „**Reihenfolge ergibt sich mathematisch** und ist für jeden Verbraucher **überprüfbar**“. Lediglich leicht abstellbare Voreinstellungen hätten einen Einfluss auf diese Art des Sortierens, man könne sie aber einfach ändern.

¹⁸ Daher sind diese Flächen in der Tabelle ausgegraut.

¹⁹ Ein reiner Preisvergleich ist, wie oben bereits erwähnt, aufgrund der vielfältigen Merkmale von Finanzdienstleistungsprodukten nicht möglich.

Tabelle 2 Außendarstellung der Portale

Portal	Aussage	T	O	V	U
Check24	„konsequente Markttransparenz“	x			
	„Auflistung der Vergleichsergebnisse streng nach Preis“		x		
	„teilnehmende Unternehmen und ihre Tarife bzw. Konditionen sowie nicht teilnehmende Unternehmen transparent“ aufzulisten	x		x	
Verivox	„neutrales Verbraucherportal“				x
	„stellt in seinen Tarifvergleichen den jeweiligen Markt objektiv dar“		x	x	
	„Reihenfolge ergibt sich mathematisch und ist für jeden Verbraucher überprüfbar“	x	x		
Financescout24	„Wir zeigen Ihnen die besten Tarife – aktuell, unabhängig und transparent.“	x		x ¹	x
	„Ranking nach Preis und Leistung der Anbieter“		x		
	„Und mit welchem Partner wir zusammenarbeiten, können Sie bei jedem Angebotsvergleich sehen.“	x			
Toptarif	„unabhängiges Online-Vergleichsportale“				x
	„umfassenden Marktüberblick“			x	
	„Denn wir finden für Dich die günstigsten Tarife und Angebote“			x ¹	
Biallo	„Das Verbraucherportal für private Finanzen“				x
	„keine direkten oder indirekten Beteiligungen an einem Versicherungsunternehmen.“ bestehen und kein „Versicherungsunternehmen [...] direkt oder indirekt eine Beteiligung an Biallo.de oder Samuel Biallowons“ besitzt.				
	„bemüht sich Biallo um Vollständigkeit, Richtigkeit und ständige Aktualität“			x	
	„größtmöglicher Überblick über Angebote“.	x		x	

Kategorien: O=Objektivität, T=Transparenz, U=Unabhängigkeit, V=Vollständigkeit

¹ Der Verbraucher wird sehr wahrscheinlich aufgrund dessen, dass der "beste Tarif" gezeigt wird, annehmen, dies könne nur geschehen, wenn alle Tarife berücksichtigt werden.

Abbildung 2 Verivox - Aus der "Unabhängigkeitserklärung"

Verivox steht für Transparenz – wie geht das?

Tag für Tag arbeiten unsere 330 Mitarbeiter daran, einen Markt von über 29.000 Tarifen transparent abzubilden. Die Preisvergleiche auf Verivox.de werden mehrmals täglich aktualisiert und auf dem neuesten Stand gehalten. Dabei gilt: Auf Position eins der Tarifrechner-Ergebnisliste (Ranking) steht der günstigste Tarif. Diese Reihenfolge ergibt sich mathematisch und ist für jeden Verbraucher überprüfbar. Neben der Höhe des Preises haben lediglich die Voreinstellungen des Tarifrechners einen Einfluss auf die Ergebnisliste. Diese Voreinstellungen können von jedem Nutzer ganz leicht geändert werden.

Übrigens: Nicht nur wir selbst, auch die verglichenen Unternehmen überwachen aus eigenem Interesse permanent die Darstellung ihrer Angebote im Preisvergleich. Die lebhafteste Konkurrenz zwischen den Anbietern sorgt so für zusätzliche Transparenz.

FinanceScout24 bezeichnet sich direkt neben dem Firmenlogo als „**unabhängiger** Finanz- und Versicherungsvergleicher“. FinanceScout24 versichert in einer Rubrik „Über uns“ auf der Homepage, dass sie dem Kunden „**die besten Tarife – aktuell, unabhängig und transparent**“ zeigen. In den FAQs²⁰ wird betont, dass „**Transparenz** und Sicherheit **immer an erster Stelle**“ stehen. Das Ranking findet „nach **Preis und Leistung** der Anbieter statt“. Darüber hinaus stellt FinanceScout24 fest, „**mit welchem Partner** wir zusammenarbeiten, können Sie bei jedem Angebotsvergleich sehen.“

Toptarif stellt sich in „Über uns“ als „**unabhängiges** Online-Vergleichsportale für den einfachen und bequemen Tarifvergleich und für **aktuelle Tarif-Deals**“ dar und fügt hinzu: „Denn wir finden für Dich die **günstigsten Tarife und Angebote**. Versprochen!“ Auf der ersten Seite der Vergleiche wirbt Toptarif mit einem „**umfassenden Marktüberblick**“.

Bei Biallo geht aus dem Impressum unter „unsere Grundsätze“ hervor, dass das Unternehmen journalistischen Grundsätzen folgt und „sorgfältig und fair schreibt“, seine **Unabhängigkeit** wahrt und keine Vorteile angenommen werden, die die „Entscheidungsfreiheit beeinflussen“. Weiter schreibt Biallo „die dargestellten Informationen **entsprechen der Wahrheit** und enthalten **sowohl negative wie positive Aspekte**“. Es wird jedoch nicht eindeutig gesagt, ob diese Grundsätze sich auch auf die Vergleichsangebote beziehen. Mit dem kürzlich vorgenommenen Relaunch der Seite fielen insbesondere einige Hinweise an gleicher Stelle bezüglich der Vollständigkeit der Daten weg.²¹

²⁰ Frequently Asked Questions, dt. Häufig gestellte Fragen.

²¹ Aus den AGBs ging hervor, dass Biallo ein „unabhängiger Informationsdienst, der sich um größtmögliche Marktabdeckung bei den für Verbraucher relevanten Konditionen bemüht“, ist. Hinsichtlich der Datenbasis „bemüht sich Biallo um Vollständigkeit, Richtigkeit und ständige Aktualität“ der Daten. Den Verbrauchern sollte ein „nach bestem Wissen erstellter und größtmöglicher Überblick über Angebote aus den genannten Bereichen“ geboten werden.

Abbildung 3 Biallo - "Unsere Grundsätze"

Unsere Grundsätze

Seit nunmehr 15 Jahren leiten uns **strenge journalistische Grundsätze**. Das bedeutet:

- Wir recherchieren und schreiben sorgfältig und fair
- Die dargestellten Informationen entsprechen der Wahrheit und enthalten sowohl negative wie positive Aspekte
- Bei der Beschaffung von Informationen wenden wir keine unlauteren Methoden an
- Als Journalisten wahren wir unsere Unabhängigkeit
- Wir nehmen keine Vorteile an, die die Entscheidungsfreiheit der Redaktion beeinträchtigen könnten
- Wir respektieren die Privat- und Intimsphäre von Personen
- Es gibt keine Diskriminierung aus religiösen oder nationalen Gründen.

2.2 Rankingergebnisse

2.2.1 Voreingestellte Sortierung

Bei Girokonten benennt keiner, außer ein Anbieter, deutlich, nach welcher Methode sortiert wird. Bei keinem der Anbieter ist vollständig nachvollziehbar, wie gerankt wird.

Die voreingestellte Sortierung der Ratenkreditangebote nach effektivem Zins ist für die überwiegende Mehrheit der Verbraucher nicht sinnvoll.²² Besser geeignete Alternativen, wie insbesondere der 2/3 Zins²³, werden nicht verständlich erläutert.²⁴

Zwei Portale geben bei Ratenkrediten keine Möglichkeiten Einfluss auf die Sortierungsreihenfolge zu nehmen. Das schränkt die Transparenz hinsichtlich weiterer, vom Kunden als wichtig erachteter Kriterien unnötig ein.

Tabelle 3 gibt einen Überblick über die voreingestellten Sortierungsregeln bei Girokonten. Bei Check24 wird die erste Sortierung nach Empfehlung und Note vorgenommen. Es ist nicht klar, wie diese beiden Komponenten zusammengeführt werden und wie sich die „Empfehlung“ ergibt. In Abbildung 4 ist die Note des zweitplatzierten Ing-DiBa-Kontos besser und die Bewertungen sind zahlreicher und besser als die entsprechenden Werte des Erstplatzierten (Wüstenrot).

Tabelle 3 Voreingestellte Sortierungsregeln Girokonten

Portal	Sortierungsregel	Veränderbar
Check24	Empfehlung und Note	ja
Verivox	Nicht erklärt	ja
FinanceScout24	Scheinbar Ertrag, nicht erklärt	ja
Toptarif	Nicht erklärt	ja
Biallo	Scheinbar Ertrag, sehr abstrakt erklärt	ja

²² Diesen erhalten lediglich die Kunden mit einwandfreier Kreditwürdigkeit. Für die Mehrzahl der Verbraucher ist dieser voreingestellte Zins nicht aussagekräftig. Viele Verbraucher werden sich an den vermeintlich besten Angeboten orientieren und sich möglicherweise beim Abschluss wundern.

²³ Der durchschnittliche Zins, den zwei Drittel aller Kunden erhalten

²⁴ Bei einem Portal wird so die Sortierung nach „repräsentatives Beispiel nach §6 PangV“ angeboten.

Abbildung 4 Check24 - Empfehlung + Note Girokonto

Suchkriterien	Bank	Note	Kostenlose Bargeldabhebung	Zinsen	Jahresgebühr / Bonus
Monatlicher Geldeingang (Angabe optional) 1.500 Kreditkarte gewünscht? <input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein	Wüstenrot Top Giro	1,3 Kontonote sehr gut	2.900 ¹ Automaten in Deutschland für kostenloses Abheben	10,87% Dispozins 0,00% Habenzins	0 € Jährliche Kontogebühr 0 € Kreditkarte optional 150 € Bonus im 1. Jahr
Filter Bankentyp <input type="checkbox"/> nur Direktbanken <input type="checkbox"/> nur Filialbanken Jährliche Kontoführungsgebühr	ING DiBa Girokonto	1,2 Kontonote Testsieger	1.300 ¹ Automaten in Deutschland für kostenloses Abheben	6,99% Dispozins 0,00% Habenzins	0 € Jährliche Kontogebühr 0 € Kreditkarte optional 75 € Bonus im 1. Jahr

Die Note wird von Check24 vergeben. Welche Methodik hinter der Berechnung der Note im Einzelnen steckt, wird nicht vollständig erläutert. Fährt man mit der Maus über die Note, erfährt man nur die Bestandteile der Note und einzelne Bewertungen dieser Bestandteile (Abbildung 5).

So erfährt man, dass sie sich zu 75 Prozent aus Produktkriterien, wie z.B. dem Zinssatz, und zu 25 Prozent aus Servicekriterien, wie z.B. der Hotline, zusammensetzt. Hierfür werden entweder maximal drei „Plus“ (sehr gut) oder drei „Minus“ (sehr schlecht) vergeben. Wie diese Bewertungen sich aber ergeben oder wie die Gesamtnote sich aus den Einzelbewertungen ergibt, ist nicht erkennbar (Abbildung 5).

Abbildung 5 Check24 - Zusammensetzung der Note für die Wüstenrot-Bank

Kategorie	Kriterium	Bewertung
Produkt (75%)	Kostenlose Kontoführung	+++
	Kostenlose Girocard	+++
	Kostenlose Kreditkarte	+++
	Habenzins	-
	Dispozins	+
Service (25%)	Umrzugeservice	+++
	Möglichkeiten für Kontozugriff	++
	Hotlinetzellen	++
	Überziehungszins	++

Weder bei Verivox noch bei Toptarif wird erklärt, wie sich das Ranking aus den angegebenen Werten zusammensetzt. Es ist wahrscheinlich, dass das wichtigste Kriterium die Kontoführungsgebühr ist. Wie die Reihenfolge bei gleicher

Kontoführungsgebühr ermittelt wird, ob es bspw. nach Anzahl der Bewertungen oder Sternen geht, ist nicht klar (Abbildung 6).²⁵

Abbildung 6 Toptarif - Ranking

The screenshot displays the 'TOPTARIF' website interface for comparing Girokontovergleiche. It features a filter sidebar on the left and a main results area on the right. The results are ranked 1 to 3:

Rank	Bank	Account Type	Key Features	Account Fee	Interest Rates
1.	DKB (Deutsche Kreditbank AG)	DKB-Cash	✓ Dauerhaft kostenlos ✓ Kostenlose Kreditkarte inklusive ✓ Girokonto-Wechselservice	0,00 €	0,40 % / 6,90 % Habenzins / Dispozins
2.	norisbank	Top-Girokonto	✓ Dauerhaft kostenlos ✓ Kostenlose Kreditkarte inklusive	0,00 €	0,20 % / 10,85 % Habenzins / Dispozins
3.	comdirect bank	comdirect Girokonto	🏠 + bis 100,00 EUR ✓ Dauerhaft kostenlos ✓ Kostenlose Kreditkarte inklusive	0,00 €	0,00 % / 8,95 % Habenzins / Dispozins

Biallo ordnet seine Kontoangebote anscheinend nach dem Ertrag, explizit erklärt wird das aber nicht. Auf der Seite befindet sich oberhalb der Rankingergebnisse der Hinweis „Modellfall anzeigen“. Der Modellfall beschreibt, welches Kontonutzungsmodell Biallo bei der Berechnung des Ertrages verwendet hat. Im Groben ist damit auch der Ranking-Algorithmus beschrieben. Leider ist diese Beschreibung, in der dargebotenen Form, für den durchschnittlichen Verbraucher kaum verständlich. Im Wesentlichen ergibt sich der Ertrag als Habenzinsen, multipliziert mit dem durchschnittlichen Guthaben, welches der Kunde angibt, und Dispo-, bzw. Sollzinsen, multipliziert mit dem durchschnittlichen Minus – abzüglich möglicher Kontoführungsgebühren.

²⁵ Sieht man genauer hin, stellt man fest, dass danach der Habenzins und schließlich der Dispozins maßgeblich für die Reihenfolge sind.

Abbildung 7 Biallo - "Modellfall anzeigen"



Bei FinanceScout24 wird scheinbar ebenfalls nach dem Ertrag sortiert, auch hier ist das nicht erläutert. Der Ertrag ergibt sich auf Grundlage der durchschnittlichen Haben- und Sollsalden und der angegebenen Zahl an Tagen, in denen man sich im Haben bzw. im Soll befindet. Ergeben sich der Höhe nach gleiche Erträge, ist die Reihenfolge nicht erklärt.

Tabelle 4 stellt die voreingestellten Sortierungsregeln bzgl. dem Produkt „Ratenkredit“ dar. Alle Portale sortieren nach dem effektiven Jahreszins. Auf FinanceScout24 und Toptarif kann der Nutzer die Sortierung nicht individualisieren, es wird nicht explizit genannt, wonach sortiert wird.

Tabelle 4 Voreingestellte Sortierungsregeln Ratenkredite

Portal	Sortierungsregel	Veränderbar
Check24	Effektiver Jahreszins, nicht explizit genannt	ja
Verivox	Effektiver Jahreszins, nicht explizit genannt	ja
FinanceScout24	Effektiver Jahreszins, nicht explizit genannt	nein
Toptarif	Effektiver Jahreszins, nicht explizit genannt	nein
Biallo	Effektiver Jahreszins, nicht explizit genannt	ja

Der angegebene Effektivzins ist der, den ein Kunde mit einwandfreier Kreditwürdigkeit bekommt. Nur für diejenigen mit bester Bonität ist somit der effektive Jahreszins der Erstsartierung hilfreich. Aussagekräftiger ist der 2/3- oder Durchschnittszins, der für die meisten Portalbesucher informativ ist. Sortiert man hier nach, sinkt das bei Sortierung nach effektivem Zins erstplatzierte Angebot „barclaycard“ auf den 10. Platz ab (Abbildung 8 und Abbildung 9).

Abbildung 8 Check24 - Sortierung Effektiver Jahreszins

Produktdetails vergleichen Ergebnisse filtern Sortiert nach: Effektiver Jahreszins

	mtl. Rate	eff. Jahreszins
<p>CHECK24 Exklusivzins nur bis 31.12.</p>  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Videoident möglich ✓ Verlängertes Widerrufsrecht von 8 Wochen ⊗ Schlechtere Konditionen für Bestandskunden der Bank <p>Produktdetails Testberichte (2) 4.889 Bewertungen ★★★★★ weiter »</p> <p><small>2/3 aller Kunden erhalten: 4,15% eff. Jahreszins, 4,07% fester Sollzins p.a., Gesamtbetrag 11.510,08 €, mtl. Rate 137,02 €, Barclaycard</small></p>	127,12 € monatlich	1,99% 1,89% bis 4,99% ¹
<p>CHECK24 Exklusivzins nur bis 31.12.</p>  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Videoident möglich ✓ Kostenlose Gesamttilgung möglich <p>Produktdetails Testberichte (5) 1.423 Bewertungen ★★★★★ weiter »</p> <p><small>2/3 aller Kunden erhalten: 3,85% eff. Jahreszins, 3,79% fester Sollzins p.a., Gesamtbetrag 11.398,35 €, mtl. Rate 135,60 €, Bank of Scotland</small></p>	127,38 € monatlich	1,95% bis 5,25% ¹
<p></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Videoident möglich ✓ Sondertilgungen sind kostenlos möglich ⊗ Ansprache einer Kreditversicherung durch die Bank möglich <p>Produktdetails Testberichte (5) 2.800 Bewertungen ★★★★★ weiter »</p> <p><small>2/3 aller Kunden erhalten: 3,39% eff. Jahreszins, 3,34% fester Sollzins p.a., Gesamtbetrag 11.227,76 €, mtl. Rate 133,66 €, SWK Bank</small></p>	128,46 € monatlich	2,20% bis 3,49% ¹
<p>CHECK24 Exklusivzins nur bis 31.12.</p>  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Videoident möglich <p>Produktdetails Testberichte 10.414 Bewertungen ★★★★★ weiter »</p>	129,68 € monatlich	2,48% bis 6,98% ¹

Durch die Sortierung nach dem Effektivzins ist das barclaycard-Angebot auf dem 1. Platz.

Abbildung 9 Check24 - Sortierung Durchschnittszins

Bank	Key Features	Monthly Rate	Effective Annual Rate
SWKbank	Videoident möglich Sonderkündigungen sind kostenlos möglich Ansprache einer Kreditversicherung durch die Bank möglich	128,46 €	2,20% BIS 3,49%
PSD	Videoident möglich (PSD Rhein-Ruhr) Sonderkündigungen sind kostenlos möglich Bonitätsunabhängige Zinsen	134,55 €	3,59%
Oyak Anker Bank	Sonderkündigungen sind kostenlos möglich Strenge Annahmerichtlinien	129,98 €	2,55% BIS 3,99%
CHECK24 Exklusivkredit	Videoident möglich	129,68 €	2,48% BIS 3,99%
CHECK24 Exklusivkredit	Videoident möglich kostenlose Gesamtbilanz möglich	127,38 €	1,95% BIS 3,25%
Postbank	Sonderkündigungen sind kostenlos möglich Auch für Freiberufler und Selbstständige	131,73 €	2,95% BIS 4,89%
DKB	Videoident möglich kostenlose Gesamtbilanz möglich	135,87 €	3,89%
netbank	Sonderkündigungen sind kostenlos möglich Auch für Freiberufler Strenge Annahmerichtlinien	136,27 €	3,98%
ING in Dita	Videoident möglich Kontobauszüge müssen nicht eingereicht werden Auch für Freiberufler	136,31 €	3,99%
barclaycard	Videoident möglich verlängertes Widerrufsrecht von 8 Wochen Üblichere Konditionen für Bonitätskunden der Bank	127,12 €	1,89% BIS 4,99%

Durch die Sortierung nach dem Durchschnittszins sinkt das, bei Sortierung nach dem Effektivzins, erstplatzierte barclaycard-Angebot auf den 10. Platz (auf der Abbildung ganz unten).

Check24 verwendet bei der Sortieroption den Begriff „Durchschnittszins“. Bei den in grau gehaltenen Leistungsbeschreibungen (unterhalb der „Produktdetails“ bei den einzelnen Angeboten) wird dieser umschrieben („2/3 aller Kunden erhalten“). Eine Erklärung des Begriffs „Durchschnittszins“ und vor allem seiner Relevanz findet sich weder auf der Vergleichsseite, noch kommt er im „Ratgeber“ oder im „Kreditlexikon“ vor.

Die Zeile „2/3 aller Kunden erhalten:“ enthält ein „?“. Fährt man darüber, öffnet sich eine Erklärungsbox (ein sogenanntes „Mouse-Over“, Abbildung 10). Hier wird erklärt, dass die Bonität des Kunden über den angebotenen Zinssatz entscheidet und 2/3 aller Kunden die links daneben genannten Konditionen erhalten. Hier wäre zumindest eine Erklärung des Begriffes „bonitätsabhängig“ hilfreich. Dass der Begriff erklärungs-würdig ist, ist auch daran zu sehen, dass er im „Kreditlexikon“ erklärt wird (unter „Bonität“).

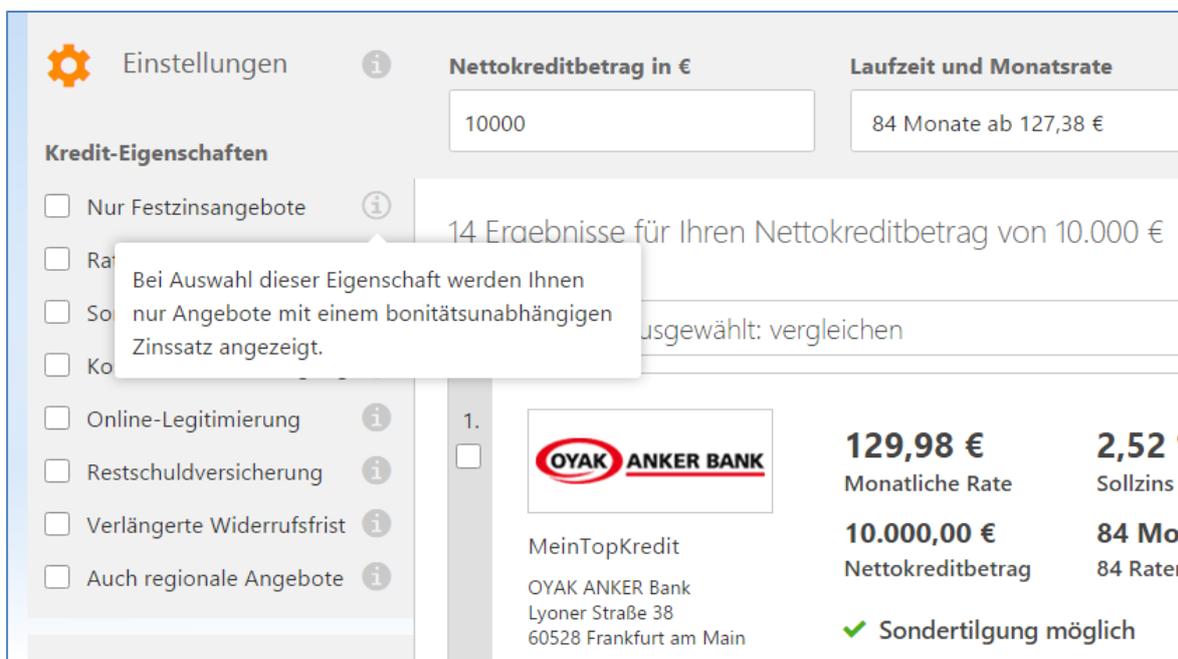
Abbildung 10 Check24 - Erklärung 2/3 aller Kunden



Hier wäre zumindest eine Erklärung des Begriffes „bonitätsabhängig“ hilfreich.

Verivox stellt zwar Informationen direkt bei der Filterauswahl durch mit „i“ gekennzeichneten Stellen zur Verfügung. Diese sind aber für Verbraucher, die sich nicht bereits mit Ratenkrediten auseinandergesetzt haben, nicht verständlich. In nachstehender Abbildung ist bspw. dargestellt, dass „Festzinsangebote“ mit Hilfe des Begriffs „bonitätsunabhängiger Zinssatz“ erläutert wird.

Abbildung 11 Verivox - Information bei Vergleich



Erläuternde Information für Auswahl „Nur Festzinsangebote“ sind ohne weitere Informationen zu bonitätsunabhängigem Zinssatz schwer verständlich.

Die „Häufig gestellten Fragen“, die deutlich mehr Informationen boten, waren im November noch auf der Startseite des ganzen Portals unscheinbar am oberen rechten Rand in einfacher, schwarzer Schrift (Abbildung 12) zu finden. Mittlerweile wurden diese aber durch den Hinweis „Ein Unternehmen der ProSiebenSat.1 Group“ ersetzt (Abbildung 13).

Abbildung 12 Verivox - Häufig gestellte Fragen

The screenshot shows the Verivox website interface. At the top, there is a navigation bar with categories: Strom, Gas, DSL, Handy, Versicherungen, Finanzen, Reisen, Auto, Immobilien, prime, and a search icon. A banner at the top right displays the phone number 0800 80 80 890 and a 'Login' button. Below the navigation bar, the main heading reads 'Die günstigsten Tarife. Nur bei uns. Nur beim Testsieger.' The central content area features a 'Strompreisvergleich' form with input fields for 'Ihre Postleitzahl' (01234) and 'Anzahl Personen oder kWh/Jahr' (3500 kWh/Jahr). To the right of the form, there is a text box titled 'Provisionen und Neutralität – kein Widerspruch!' which explains that Verivox receives no commissions and shows the best available tariffs. A link for 'Häufig gestellte Fragen' is located in the top right corner of the main content area.

Nicht mehr vorhandene Version der Seite: Häufig gestellte Fragen waren unscheinbar auf dem oberen, rechten Teil der Hauptseite zu finden.

Abbildung 13 Verivox - Pro Sieben

This screenshot shows a different version of the Verivox website. The navigation bar is similar, but includes a 'Über uns' link and the ProSiebenSat.1 Group logo. The main heading remains 'Die günstigsten Tarife. Nur bei uns. Nur beim Testsieger.' A prominent blue banner above the 'Strompreisvergleich' form reads 'JETZT WECHSELN UND 3 x 5.000 € GEWINNEN!'. The 'Strompreisvergleich' form is present, but the 'DSL-Preisvergleich' option is now visible in the left sidebar. On the right, a large advertisement for 'Kfz-Versicherung' (car insurance) features a couple and the text 'sicher wechseln und bis zu 850 € sparen'. A 'Mehr erfahren!' button is located at the bottom of the advertisement.

Häufig gestellte Fragen sind durch Hinweis „Ein Unternehmen der ProSiebenSat.1 Group“ ersetzt.

Biallo ermöglicht ebenfalls die Sortierung nach dem Durchschnittszins. Die Auswahl wird technisch richtig, für die meisten Verbraucher wahrscheinlich aber schwer nachvollziehbar, mit „repräsentatives Beispiel nach §6 PangV“ bezeichnet. Es gibt an dieser Stelle leider keine Erklärung hierzu (Abbildung 14).

Bei allen Portalen sind die Angaben „repräsentatives Beispiel nach §6 PangV“ bzw. der entsprechende 2/3-Zins (den Zins den im Schnitt 2/3 der Benutzer erhalten) deutlich kleiner dargestellt als die sonstigen Angaben.

Abbildung 14 Biallo - Voreinstellungen Ratenkredit

Ratenkredit

Nettokreditbedarf: €
 Laufzeit:
Neu berechnen →

Postleitzahl:
 Bonität:
 Sondertilgung möglich

Anbieter	Monatliche Rate	eff. Zins p.a.	Bewertung	Produktdetails	repräsentatives Beispiel nach §6 PangV	zum Anbieter
Deutsche Skatbank	572,01€	1,92% <small>bis 4,99 %</small>		- Online-Konditionen - bonitätsabhängig. - Sondertilgung möglich Produktdetails	36 mtl. Raten je: 586,07 € effektiver Zins: 3,56 % gebund. Sollzins: 3,50 % Gebühren: keine Gesamtbetrag: 21.098,52 €	Deutsche Skatbank →
BANK OF SCOTLAND <small>Vertrauen seit 1825</small>	572,26€	1,95% <small>bis 5,25 %</small>		- bonitätsabhängig. Produktdetails	36 mtl. Raten je: 591,13 € effektiver Zins: 4,15 % gebund. Sollzins: 4,08 % Gebühren: keine Gesamtbetrag: 21.280,68 €	Bank of Scotland →

Bei FinanceScout24 und Toptarif gibt es keine Möglichkeit, die Sortierregel zu verändern.

2.2.2 Tipps

Bei drei von fünf Portalen ist es aufgrund der Darstellungen erst auf den zweiten Blick möglich, beworbene Produkte von den objektiv ermittelten Vergleichsangeboten zu unterscheiden.

Beim Girokontovergleich werden bei FinanceScout24 unter der Bezeichnung „unser Tipp“ oberhalb der Rankingeinstellungen und des Rankings selbst beworbene Produkte dargestellt. Für diese werden jeweils Merkmale hervorgehoben, die im Ranking selbst keine Rolle spielen. Abbildung 15 zeigt dies für FinanceScout24.

Abbildung 15 FinanceScout24 - Tipp

FINANCE SCOUT24 Unabhängige Finanz- und Versicherungsvergleiche

Girokonto-Vergleich

Unser Tipp: DKB



- 0 € Kontoführungsgebühr
- weltweit kostenlos bezahlen und Geld an Automaten abheben
- Guthabenzins 0,4% p.a. variabel

zum Anbieter

Unser Tipp: norisbank



- 0 € Kontoführungsgebühr
- Kostenlos Bargeld im Ausland
- Bankgeschäfte an über 2.700 Banking-Terminals

zum Anbieter

Zahlungseingang/Monat: Euro

Durchschnittliches Guthaben: Euro an Tagen

Durchschnittliches Minus: Euro an Tagen

EC-Karte: ja nein

Kreditkarte: ja nein

Konten vergleichen

Anbieter	Informationen	Testsiegel	Haben- / Dispozins	Kosten p.a.	Ertrag p.a.	
	DKB DKB-Cash	★★★★★	0,40 % 6,90 %	0,00 €	+4,01 €	zum Anbieter
	norisbank Top-Girokonto	★★★★★	0,20 % 10,85 %	0,00 €	+2,00 €	zum Anbieter

Tipps oder Werbung?

Beim Autoversicherungsvergleich stellen Verivox und Toptarif oberhalb des eigentlichen Vergleichs ebenfalls einen „Tipp“ ein. Der Anbieter (in Abbildung 16 „R+V24“) zahlt eine Provision für die Vermittlung des Tarifs, und Verivox und Toptarif behandeln diese „wie eine Anzeige“ (Abbildung 17). Erst darunter beginnt die Sortierung nach dem jeweils günstigsten Tarif. Diese ist zwar mit „Anzeige“ bezeichnet, dies ist jedoch nicht hinreichend klar dargestellt. Der Anteil der auffälligen orangen Farbe ist bei „Tipp“ deutlich größer, der Lesefluss beginnt oben links. Der Hinweis „26 Ergebnisse für Ihren Dokker“ ist sehr blass gehalten und fällt nur einem sehr aufmerksamen Leser auf.

Abbildung 16 Verivox - Tipp

15/ Ausgewählte Tarife vergleichen

TIPP

Anzeige i



www.rv24.de

Komfort

- ✓ Kündigungs- & Wechselservice i
- ✗ Telefonischer Kundenservice



1.9
gut
Tarifnote

323,22 €

jährlich

➤ Angebot anfordern

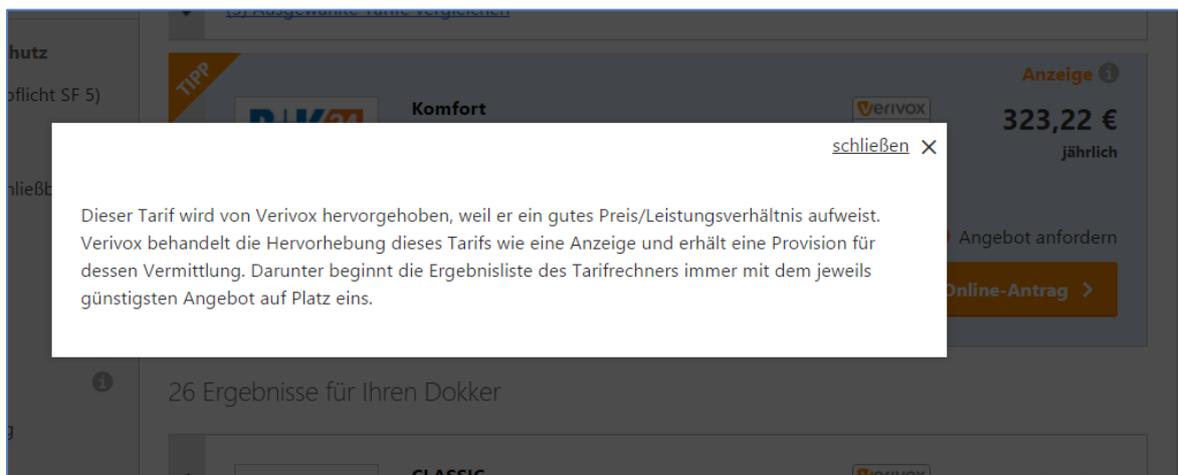
Zum Online-Antrag ➤

Tarifdetails +

★★★★☆ (15) +

26 Ergebnisse für Ihren Dokker

Abbildung 17 Verivox - Hinweis Anzeige Tipp



Dieses Fenster öffnet sich, wenn man über das „i“ neben „Anzeige“ fährt.

2.2.3 Voreingestellte Filter

Bei drei Portalen werden Produkte von Anbietern, die nicht über das Portal abgeschlossen werden können, in der Voreinstellung herausgefiltert, ohne dass dies ohne weiteres zu erkennen wäre. Das für den Verbraucher, auch aus Portalsicht, beste Ergebnis fällt dadurch heraus.

Filter verringern die Anzahl der verglichenen Tarife, in dem sie lediglich Tarife mit bestimmten, gefilterten Merkmalen anzeigen. Sind bestimmte Filter voreingestellt ohne, dass der Anwender dies merkt, erhält er fälschlicherweise den Eindruck, das Ranking beruhe auf dem gesamten Marktangebot, dass das Portal generell berücksichtigt.

Tabelle 5 Erkennbarkeit wichtiger voreingestellter Filter

Portal	Filter	Herausstehend	Nachvollziehbar
Check24	Nur Check24 geprüfte Banken	Nein	Nein
Verivox	Nur Verivox geprüfte Banken	Ja	Nein
Biallo	Nicht alle Anbieter angezeigt	Nein	Nein

Die Vorauswahl, dass bei Check24 nur von „Check24 geprüfte Banken“ ausgewählt sind, ist für den Nutzer auf den ersten Blick nicht ersichtlich. Dies gilt sowohl für den Girokonto- als auch den Ratenkreditvergleich. Erst wenn die Option „Ergebnisse filtern“ angewählt wird, kann der Verbraucher, ganz am Ende so bspw. beim Ratenkreditvergleich „alle Kredit-Banken“ auswählen (Abbildung 18 und Abbildung 19). Diese Auswahl ist für den Verbraucher auf der insgesamt bunten und unübersichtlichen Seite möglicherweise schwer zu erkennen. Was genau „geprüfte“ Banken auszeichnet, ist zudem für den Verbraucher nicht ersichtlich.

Abbildung 18 Check24 - Filter nicht geöffnet

The screenshot shows the Check24 search interface. At the top, there are four main filters: "Wie viel?" (Nettokreditbetrag: 10.000 €), "Wie lange?" (Laufzeit: 84 Monate), "Wofür?" (Verwendungszweck: Freie Verwendung), and a "berechnen" button. Below this, there's a "Neu" banner with a savings offer: "Jetzt online bis zu 2278,54 € sparen". It also shows interest rate ranges: Online-Zins 1,89% - 4,99% and Filial-Zins 3,99% - 15,99%. There's a "Kartenansicht aufklappen" link. Below the banner, there are options for "Produktdetails vergleichen", "Ergebnisse filtern" (closed), and "Sortiert nach: Effektiver Jahreszins". Two search results are visible, both with a "CHECK24 Exklusivzins nur bis 30.11." banner. The first result is from Barclays, showing a monthly rate of 127,12 € and an interest rate of 1,89% (crossed out 1,99% and "bis 4,99%"). The second result is from Bank of Scotland, showing a monthly rate of 127,38 € and an interest rate of 1,95% (crossed out 2,25% and "bis 5,25%"). Both results have a "weiter" button.

Der Filter „Ergebnisse Filtern“ ist schwer erkennbar.

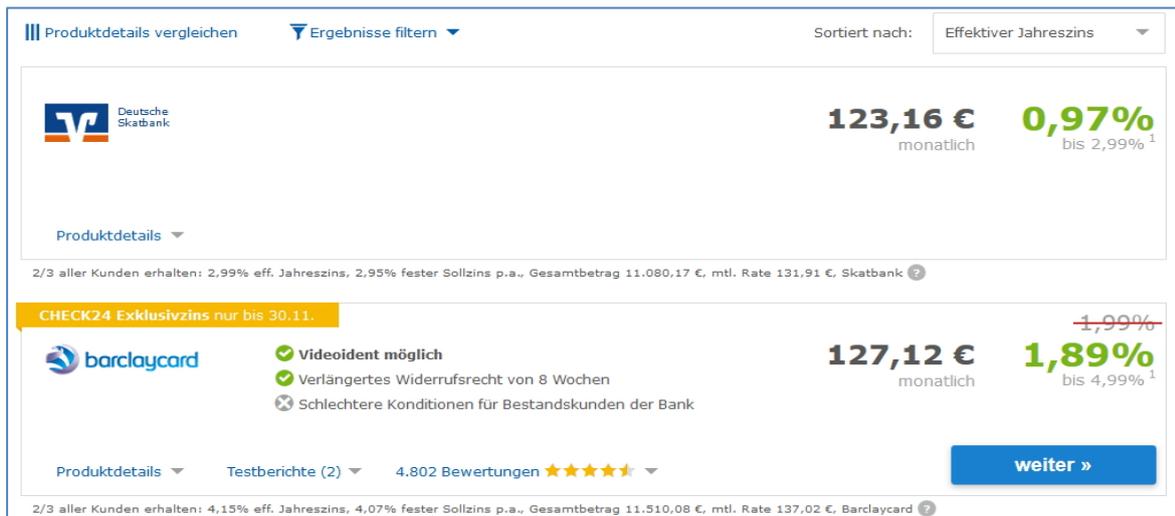
Abbildung 19 Check24 - Filter geöffnet

The screenshot shows the same Check24 search interface as in the previous image, but with the "Ergebnisse filtern" filter open. The search criteria remain the same. The filter menu is expanded, showing two main sections: "Kredit-Eigenschaften" and "Banken". Under "Kredit-Eigenschaften", there are several checkboxes: "Keine Bearbeitungsgebühren", "Bonitätsunabhängige Zinsen", "Kostenlose Gesamtilgung", "Sondertilgungen möglich", "CHECK24 Exklusivzins", "Innerhalb 48 Stunden ausgezahlt", "Für Selbstständige", "Ratenpausen möglich", and "Videoident möglich". Under "Banken", there are two radio buttons: "CHECK24 geprüfte Banken" (which is selected) and "Alle Kredit-Banken".

Der geöffnete Filter „Ergebnisse Filtern“. „Check24 geprüfte Banken“ wird nicht erklärt.

Erst nach Auswahl von „Alle Kredit-Banken“ wird das beste Angebot, das der „Deutschen Skatbank“, angezeigt. Dieses Angebot ist jedoch nicht auswählbar (das blaue „weiter“-Symbol fehlt, Abbildung 20).

Abbildung 20 Check24 - Alle Banken

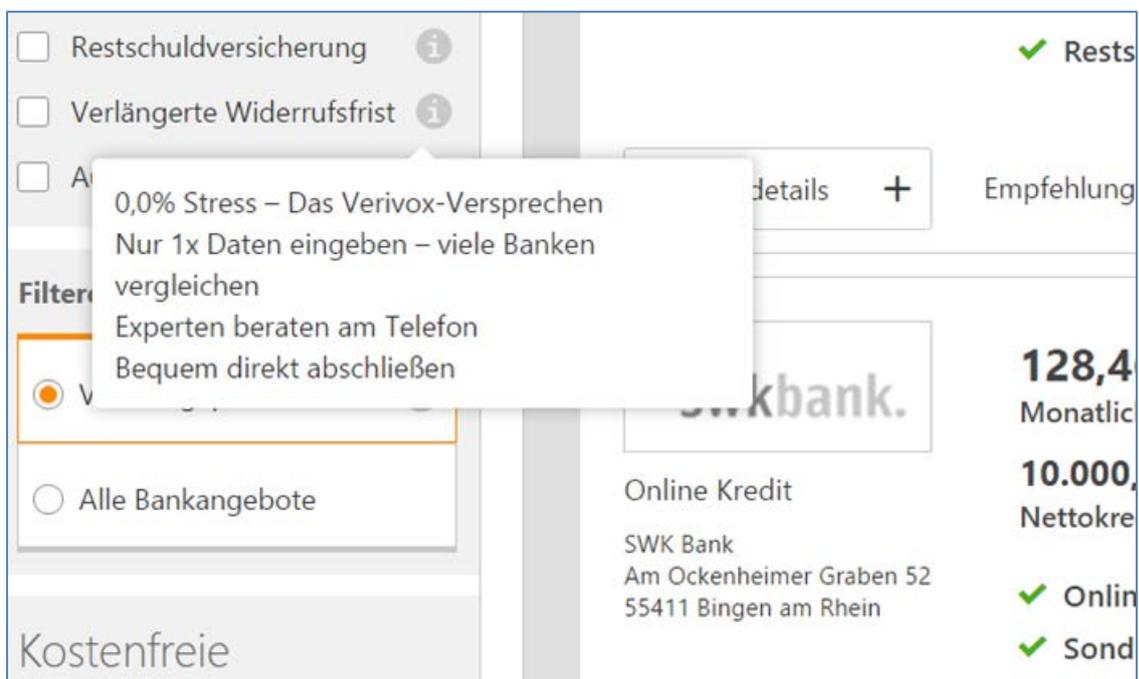


Erst der Filter „Alle Kreditbanken“ lässt den Blick auf das, auch nach Portalsicht, beste Angebot zu.

Der entsprechende Filter – der Schriftzug: „16 von 150 Angeboten – mit 150 € Bonus bei der Kontoeröffnung“ –, der bei Girokonten verwendet wird, ist ähnlich schwer zu erkennen.

Verivox hat im Ratenkreditvergleich am linken Bildrand die Option „Verivox geprüfte Banken“ dazu gewählt. Daneben ist ein „i“ abgebildet. Klickt der Verbraucher auf das Symbol, dann erscheint folgender Text: „0,0% Stress – Das Verivox Versprechen. Nur 1x Daten eingeben – viele Banken vergleichen. Experten beraten am Telefon. Bequem direkt abschließen“. Inwiefern die Banken „geprüft“ werden, wird nicht erklärt (vgl. Abbildung 21).

Abbildung 21 Verivox - Geprüfte Banken Ratenkredite



Erläuterung von Verivox geprüfte Banken. Hieraus geht nicht hervor, dass nur Produkte dieser Banken über Verivox abschließbar sind.

In der Stichprobe war auch auf Verivox das beste Angebot für den Kunden unter „Verivox geprüfte Banken“ nicht auswählbar. Wählt der Verbraucher „alle Bankangebote“ aus, erscheint auf Platz 1 der Liste das Angebot der „Deutschen Skatbank“ und auf Platz 2 ein Angebot der „Evenord Bank“. Beide Angebote sind für den Kunden aber nicht auswählbar (das gelbe „weiter“-Symbol fehlt, vgl. Abbildung 22).

Abbildung 22 Verivox - Alle Banken

The screenshot shows the Verivox website interface for comparing credit offers. On the left, there are filters for 'Kredit-Eigenschaften' (e.g., Nur Festzinsangebote, Ratenpausen) and 'Filtereinstellungen' (Verivox geprüfte Banken, Alle Bankangebote). The search criteria at the top are: Nettokreditbetrag in € (10000), Laufzeit und Monatsrate (84 Monate ab 127,38 €), and Verwendungszweck (Freie Verwendung). The search results show 0 selected credits for comparison. Three offers are listed:

Rank	Bank	Monatliche Rate	Sollzins geb. p.a.	eff. Zins p.a.	Nettokreditbetrag	Laufzeit	Gesamtbetrag
1.	Deutsche Skatbank	123,16 €	0,95 %	0,97 %	10.000,00 €	84 Monate	10.345,44 €
2.	evenordbank	127,16 €	1,88 %	1,90 %	10.000,00 €	84 Monate	10.681,44 €
3.	BANK OF SCOTLAND	127,38 €	1,93 %	1,95 %	10.000,00 €	84 Monate	10.699,92 €

Bei Biallo sind die im Vergleich dargestellten Anbieter auf die über das Portal selbst abschließbaren Girokonten und Ratenkredite beschränkt. Erst wenn man am Ende der Vergleichsliste „alle“ anklickt, werden die übrigen Angebote gezeigt (Abbildung 23, hier Girokonto, Ratenkredite ist entsprechend).

Abbildung 23 Biallo - "Alle Anzeigen"

The screenshot shows the Biallo website interface for comparing credit offers. It displays three offers in a grid format:

Bank	Rate	Zins	Eff. Zins	Details
Postbank	-51,65 €	10,55%	0,01%	- Online-Konditionen Produktdetails
COMMERZBANK	-63,90 €	10,50%	0,00%	2,3/5 Produktdetails
Sparda-Bank	-68,00 €	9,50%	0,00%	- Kreditkarte kostenlos - Partnerkreditkarte kostenlos Produktdetails

At the bottom left, there is a button labeled 'Alle anzeigen' with a right-pointing arrow. At the bottom right, the date 'Datenstand: 06.12.2016' is displayed.

An der voreingestellten und somit reduzierten Darstellung der Ergebnisse hat sich auch nach dem Relaunch nichts verändert. Wählt man allerdings die Funktion „Alle anzeigen“ so erhält man zwei Rankinglisten, die untereinander liegen. Die Obere ist die Liste mit den Banken, wie sie beim ersten Aufruf des Vergleichs angezeigt wird. Es werden nur die Banken aufgeführt, bei denen ein Abschluss direkt möglichst ist (Provisionen). Scrollt man jetzt nach unten, kommt eine zweite Liste zum Vorschein. Als Überschrift findet sich hier folgender Text: „Alle Angebote zum Vergleich“. In dieser Liste werden neben den (Provisions-) Banken jetzt auch eine ganze Reihe anderer Banken aufgeführt.

Das Ranking verschiebt sich durchaus signifikant, an den Positionen 3 und 4 tauchen jetzt Banken auf, die in der Vorstellung ausgeblendet waren. Unter der Annahme, dass viele Verbraucher sich immer nur für die maximal ersten 5 bis 7 Ergebnisse interessieren, stellt diese Form der Darstellung eine deutliche Verschlechterung im Hinblick auf die Objektivität der Darstellung gegenüber der alten Fassung dar. Vor dem Relaunch wurde nach Klicken auf „Alle Angebote im Vergleich“ eine Liste dargestellt.

Abbildung 24 Biallo - Alle Banken

	-68,00 €		0,00%		- Partnerkreditkarte kostenlos Produktdetails	Sparda-Bank West →
Alle Angebote zum Vergleich:						
	+6,10 €	60.000 	6,90% bis 0,4%	28	- Online-Konditionen - Kreditkarte kostenlos - Partnerkreditkarte kostenlos Produktdetails	DKB Deutsche Kreditbank →
	+5,34 €	63.700 	6,99% bis 0,35%	10	- Online-Konditionen - Kreditkarte kostenlos - Partnerkreditkarte kostenlos Produktdetails	ING-Diba →
	+4,58 €	60.000 	8,99% 0,3%		- Online-Konditionen - Kreditkarte kostenlos - Partnerkreditkarte kostenlos Produktdetails	Volkswagen Bank →
	+4,58 €	60.000 	8,99% 0,3%		- Online-Konditionen - Kreditkarte kostenlos - Partnerkreditkarte kostenlos	

Passt der Verbraucher nicht richtig auf, kann der Eindruck entstehen, Voreinstellungen seien gesetzt, die tatsächlich nicht gesetzt sind.

Verivox hat zwei Voreinstellungen auf der Seite, von denen man durch das Klicken auf „jetzt vergleichen“ zum Ranking gelangt (Abbildung 25). Die durchaus naheliegenden Felder „0 € Kontoführung“ und „0 € Kreditkarte“ sind deaktiviert, was jedoch nicht erkennbar ist; vielmehr muss der Verbraucher davon ausgehen, dass sie aktiviert sind. Denn erst wenn der Verbraucher auf die entsprechenden Felder klickt, färben diese sich orange, um die Aktivierung zu bestätigen. Drei grüne Haken vor „Kostenlose Kontoführung“, „Niedrige

„Dispozinsen“ und „Kostenlose EC- und Kreditkarten“ suggerieren, diese drei Merkmale seien Bedingungen, die alle Angebote erfüllen.

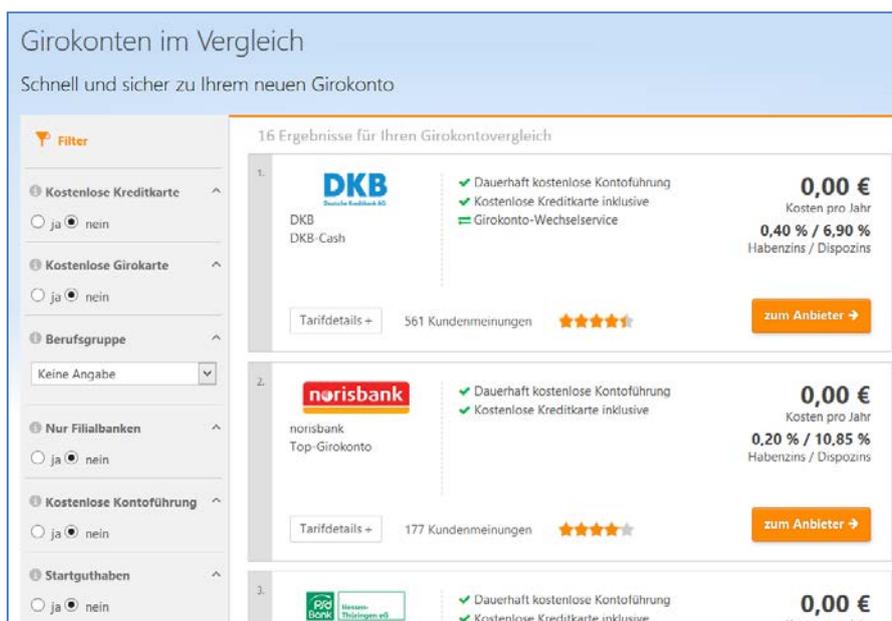
Abbildung 25 Verivox - Erste Seite Girokonto-Vergleich



Kostenlose Kontoführung, niedrige Dispozinsen und kostenlose EC- und Kreditkarten scheinen immer beinhaltet zu sein. 0 € Kontoführung und 0 € Kreditkarte scheinen auf den ersten Blick aktiviert zu sein.

Auf der eigentlichen Vergleichsseite sind die Felder „Kostenlose Kontoführung“ und „Kostenlose Kreditkarte“ sowie „Kostenlose Kontoführung“ und „Kostenlose Girokarte“ aber deaktiviert (Abbildung 26). Die Rubrik „Filter“, in der die tatsächlichen Einstellungen gut dargestellt sind, tritt farblich in den Hintergrund und wird möglicherweise nicht beachtet. Aufgrund der exponierten Voreinstellung auf der hinführenden Seite ist zu vermuten, die Voreinstellungen müsse man hier nicht noch einmal prüfen. Erst bei einer gründlichen Betrachtung der Seite fällt auf, dass die Voreinstellungen noch zu verändern sind.

Abbildung 26 Verivox - Zweite Seite Girokonto Vergleich



Kostenlose Kontoführung, niedrige Dispozinsen und kostenlose EC- und Kreditkarten sowie 0 € Kontoführung und 0 € Kreditkarte sind in der Erstsartierung deaktiviert.

Auch Toptarif erweckt durch das Setzen von Haken auf der Seite, die zum Vergleich führt, den Eindruck, alle dort aufgelisteten Angebote würden kostenlose Kontoführung und eine gratis Kreditkarte einschließen (Abbildung 27).

Abbildung 27 Toptarif - Erste Vergleichsseite

„Mit gratis Kreditkarte“ und „Kostenlose Kontoführung“ gesetzt?

In den dann wieder sehr transparenten, wenn auch etwas unscheinbaren, Einstellungen auf der Vergleichsseite selbst sind die Kriterien „Kostenlose Kontoführung“ und „Gratis Kreditkarte“ abgewählt (Abbildung 28).

Abbildung 28 Toptarif - Vergleichsseite

„Mit gratis Kreditkarte“ und „Kostenlose Kontoführung“ nicht so exponiert hervorgehoben wieder rausgenommen.

2.3 Daten

Einschränkungen bzw. Aussagen zur Vollständigkeit hinsichtlich des abgebildeten Marktes sind bei keinem Anbieter verständlich dargelegt. Die Aktualität der Daten wird lediglich bei zwei Anbietern für den Verbraucher ausgewiesen.

Vollständigkeit: Ob der Marktvergleich vollständig ist, bzw. wie hoch die Marktabdeckung der in den Vergleich einbezogenen Anbieter ist, ist nicht nachvollziehbar. Keiner der Anbieter macht transparent, welche Anbieter nicht

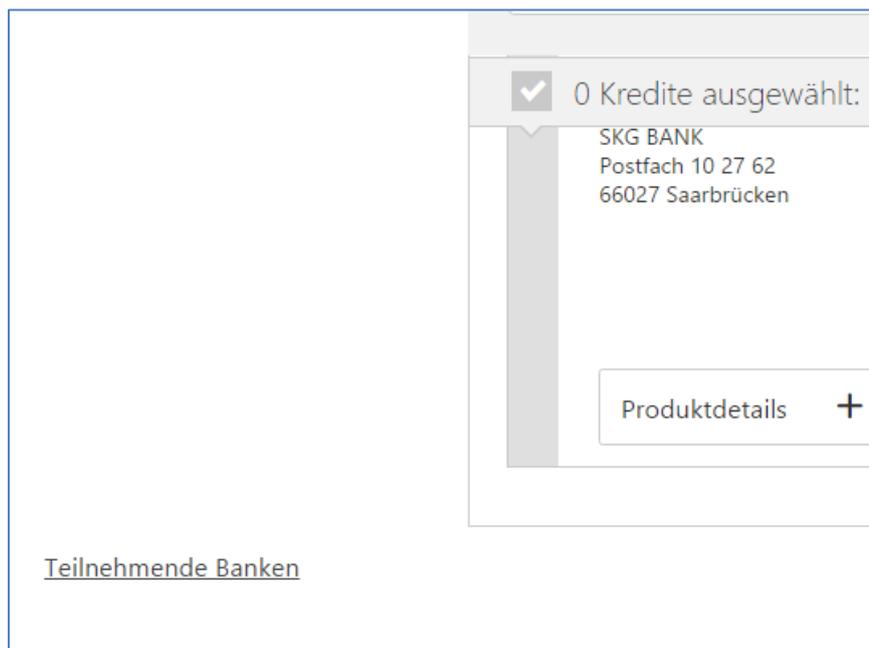
erfasst werden.²⁶ Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund problematisch, dass in der Finanzdienstleistungsbranche allgemein bekannt ist, dass einige große Finanzdienstleister wie etwa die Allianz ihre Produkte grundsätzlich nicht von den Vergleichsportalen bewertet haben möchte. Diese wichtige Information, die die Aussagekraft der Vergleichsergebnisse offensichtlich schmälert, wird auf keiner der untersuchten Vergleichsseiten erwähnt. Drei der Vergleichsportale stellen bei einigen Produkten eine Liste der in den Vergleich einbezogenen Anbieter zur Verfügung. Diese ist so allerdings nur für geduldige und kenntnisreiche Nutzer informativ. Damit man sie nutzen könnte, müsste man sich zuerst selbst eine vollständige Marktübersicht erstellen und diese dann mit der dargestellten Liste vergleichen. Da es recht viele Anbieter gibt, ist das sehr aufwendig und widerspricht dem Hauptnutzen der Portale für den Verbraucher: der Bequemlichkeit.

Bei Verivox gibt es eine Liste, die unscheinbar am Ende der – je nach Produktvergleich – langen Vergleichsliste zu finden ist (Abbildung 29). Bei Girokonten und Ratenkrediten werden die teilnehmenden Banken wiedergegeben. Bei Autoversicherungen werden teilnehmende und zusätzlich nicht teilnehmende Versicherer (in dieser Reihenfolge) genannt.

Check24 stellt die Informationen über teilnehmende Autoversicherer an ähnlich unscheinbarer Stelle zur Verfügung wie Verivox. Check24 macht Angaben darüber, welche Unternehmen mit welchen Tarifen am Preis-Leistungs-Vergleich teilnehmen, welche nur am Leistungs-Vergleich teilnehmen und welche an keinem der beiden teilnehmen. Diejenigen, die nicht am Preis-Leistungs-Vergleich teilnehmen, werden anscheinend nicht im Vergleich aufgeführt. Da nicht nur die Unternehmen, sondern auch die Tarife aufgeführt werden, muss man weit nach unten scrollen, um die Unternehmen, die nicht am Preis-Leistungsvergleich teilnehmen, zu sehen (Abbildung 30).

²⁶ Check24 gibt immerhin bei den Autoversicherungsvergleichen an, welche Anbieter nicht bei den Preis- und Leistungsvergleichen teilnehmen.

Abbildung 29 Verivox - Teilnehmende Banken



Am unteren Ende des Vergleichs wird rechts auf die teilnehmenden Banken verlinkt.

Abbildung 30 Check24 - Teilnehmende Unternehmen

Kfz-Versicherungstarife

Diese Kfz-Versicherungstarife nehmen am Preis- und Leistungsvergleich teil (Stand: Dezember 2016):

	Versicherer	Tarif
1.	ADAC Versicherung	Eco
2.	ADAC Versicherung	Kompakt
3.	ADAC Versicherung	KomfortVario
4.	ADCURI	Premium-Schutz
5.	ADCURI	Premium-Schutz mit Werkstattbindung
6.	AdmiralDirekt.de	Basis CHECK24-Sondertarif
7.	AdmiralDirekt.de	Basis CHECK24-Sondertarif mit Werkstattservice
8.	AdmiralDirekt.de	Basis CHECK24-Sonderrabatt Junge Fahrer
9.	AdmiralDirekt.de	Basis CHECK24-Sonderrabatt Junge Fahrer mit Werkstattservice
10.	AdmiralDirekt.de	Basis
11.	AdmiralDirekt.de	Basis mit Vorkasse
12.	AdmiralDirekt.de	Basis mit Werkstattservice
13.	AdmiralDirekt.de	Komfort CHECK24-Sondertarif
14.	AdmiralDirekt.de	Komfort CHECK24-Sondertarif mit Werkstattservice

Nicht teilnehmende Unternehmen sind oben noch nicht erkennbar. Diese kommen erst deutlich weiter unten.

Aktualität: Bei Girokontenvergleichen geben FinanceScout24 und Biallo den Datenstand unterhalb des Vergleichs an, die anderen Portale geben keinen Datenstand an.

2.4 Qualitätsmanagement

Der Versicherungsombudsmann ist bei allen Portalen in der Fußzeile unter „Impressum“ oder „Erstinformation“ zu finden. Hinweise auf den Bankenombudsmann gibt es nicht. Bei drei Portalen sind mindestens bei einem Produkt Kontaktmöglichkeiten lediglich in der Fußzeile bzw. auf der Startseite zu finden.

Girokonten: Tabelle 6 gibt einen Überblick über Kontakt- bzw. Beschwerdemöglichkeiten der Portale, und wie gut diese jeweils auffindbar sind. Alle Portale verfügen über Telefon-Hotlines, die meisten auch über schriftliche Rückfragemöglichkeiten. Bei vier von fünf Portalen ist die Auffindbarkeit aber schlecht, da diese sich lediglich in der Fußzeile verbergen. Hinweise auf den Ombudsmann sind lediglich bei FinanceScout24 und Biallo gegeben, allerdings nicht für den Ombudsmann des Bankenverbands, sondern den Versicherungsombudsmann. Die Angabe des Bankenombudsmannes wäre möglicherweise hilfreich.

Tabelle 6 Kontaktmöglichkeiten der Vergleichsportale (Girokonten)

Portal	Rückfragen	Auffindbarkeit	Ombudsmann	Auffindbarkeit
Check24	Ja, Hotline	Gut sichtbar oberhalb des Vergleichs	Nein	-
Verivox	Ja, Hotline und schriftliche Anfragemöglichkeiten.	Fußzeile, Kontakte	Ja, allerdings Versicherungsombudsmann, kein Bankenombudsmann.	Fußzeile, Impressum
Financescout24	Ja, „Expertenhilfe“: Hotline, Nutzerforum, Expertenforum, Rückfragemöglichkeiten.	Nur auf der Startseite	Ja, allerdings Versicherungsombudsmann, kein Bankenombudsmann.	Fußzeile, Impressum
Toptarif	Ja, kostenloser Infoservice per Mail	Gut sichtbar oberhalb des Vergleichs	Ja, allerdings Versicherungsombudsmann, kein Bankenombudsmann.	Fußzeile, Impressum
Biallo	Ja, Hotline und schriftliche Anfragemöglichkeiten.	Fußzeile, Kontakte	Ja, allerdings Versicherungsombudsmann, kein Bankenombudsmann.	Fußzeile, Impressum

Bei allen Vergleichsportalen stimmten, in den für diese Studie durchgeführten Stichproben, die Konditionen aus den Ergebnislisten des Portals mit den tatsächlichen Konditionen auf den Seiten der Anbieter überein. Es traten bei keinem Vergleichsportal im weiteren Prozess des Vertragsabschlusses überraschende, zusätzliche Kosten auf.

Ratenkredite: Tabelle 7 gibt einen Überblick über Kontakt- bzw. Beschwerdemöglichkeiten der Portale und wie gut diese jeweils auffindbar sind.

Alle Portale verfügen über Telefon-Hotlines, die meisten auch über schriftliche Rückfragemöglichkeiten. Bei zwei Portalen ist die Auffindbarkeit aber schlecht. Bei Biallo verbergen sich diese lediglich in der Fußzeile. FinanceScout24 weist als einziges Portal auf der Vergleichsseite selbst keine Kontaktmöglichkeiten direkt aus. Hinweise auf den Ombudsmann geben alle untersuchten Vergleichsportale, bis auf Check24, allerdings nicht auf den Ombudsmann des Banken-

verbands, sondern auf den Versicherungsombudsmann. Der Hinweis darauf befindet sich jedoch lediglich in der Fußzeile, ganz unten auf der Seite.

Tabelle 7 Kontaktmöglichkeiten der Vergleichsportale (Ratenkredite)

Portal	Rückfragen	Auffindbarkeit	Ombudsmann	Auffindbarkeit
Check24	Ja , Hotline und Chat	Gut sichtbar oberhalb des Vergleichs, sowie durch grüne Symbole am linken Rand, zusätzlich Kontakt in der Fußzeile	Nein	-
Verivox	Ja , Hotline und schriftliche Anfragemöglichkeiten.	Gut sichtbar , oberhalb der Vergleichsliste und links daneben, außerdem Kontakte in der Fußzeile	Ja , allerdings Versicherungsombudsmann, kein Bankenombudsmann.	Fußzeile, Impression
Financescout24	Ja , „Expertenhilfe“: Hotline, Nutzerforum, Expertenforum, Rückfragemöglichkeiten.	Nur auf der Startseite	Ja , allerdings Versicherungsombudsmann, kein Bankenombudsmann.	Fußzeile, Impression
Toptarif	Ja , kostenloser Infoservice per Mail	Gut sichtbar oberhalb des Vergleichs	Ja , allerdings Versicherungsombudsmann, kein Bankenombudsmann.	Fußzeile, Impression
Biallo	Ja , Hotline und schriftliche Anfragemöglichkeiten.	Fußzeile, Kontakte	Ja , allerdings Versicherungsombudsmann, kein Bankenombudsmann.	Fußzeile, Impression

Die Zuverlässigkeit der Angebote zu testen war nicht möglich. Bei dem Produkt Ratenkredit wurde nicht überprüft, ob die auf dem Vergleichsportale angegebenen Konditionen mit denen übereinstimmen, die schließlich angeboten werden. Bei einigen Portalen würde dies nämlich zu einer Kreditabfrage führen, die auch für andere Banken sichtbar ist und vermutlich Auswirkungen auf den Score der Tester haben dürfte. Zudem sind die Zinssätze in aller Regel bonitätsabhängig, auf den Portalen werden aber lediglich 2/3-Zinsen bzw. nur der effektive Jahreszins dargestellt.

Autoversicherung: Eine Übersicht über die Rückfrage- und Beschwerdemöglichkeiten findet sich in Tabelle 8. Hier sind die Rückfragemöglichkeiten bei allen Portalen gut auffindbar, der Hinweis auf den Ombudsmann ist entweder in der Fußzeile, im Impressum oder in der Erstinformation zu finden.

Zuverlässigkeit: Die Angaben konnten in den Stichproben immer bestätigt werden. Hierbei wurde jeweils das bestplatzierte Produkt überprüft.

Tabelle 8 Kontaktmöglichkeiten der Vergleichsportale Kfz

Portal	Rückfragen	Auffindbarkeit	Ombudsmann	Auffindbarkeit
Check24	Ja, Hotline	Oberhalb des Vergleichs (Hotline) bzw. Fußzeile, Kontakt	Ja	Fußzeile, Erstinformation
Verivox	Ja, Hotline und schriftliche Anfragemöglichkeiten.	Fußzeile, Kontakte	Ja	Fußzeile, Impressum
Financescout24	Ja, „Expertenhilfe“: Hotline, Nutzerforum, Expertenforum, schriftliche Anfragemöglichkeiten	Hotline (oberhalb), Startseite	Ja	Fußzeile, Impressum
Toptarif	Ja, Hotline, Online-Chat, schriftliche Anfragemöglichkeiten	Links neben Vergleich (Hotline, Chat) bzw. Fußzeile, Kontakt	Ja	Fußzeile, Impressum
Biallo	Ja, Hotline und schriftliche Anfragemöglichkeiten.	Oberhalb des Vergleichs (Hotline), Fußzeile, Kontakte	Ja	Fußzeile, Impressum

2.5 Kundenkommentare und –ratings

Bei drei Portalen werden keine, bei einem Anbieter nur wenige, Kommentare gezeigt und es ist bei Letzterem nicht klar, nach welchen Kriterien die Auswahl erfolgt. Es wird bei keinem Anbieter erläutert, ob, und wenn ja, nach welchen Maßstäben die Kommentare moderiert werden.

Ein Anbieter legt zwar alle Einzelbewertungen offen, die für das Ranking entscheidende Durchschnittsbildung ist jedoch nicht nachvollziehbar. Bei vier Portalen können Bewertungen erst nach Abschluss abgegeben werden. Das verzerrt die Ergebnisse deutlich zum Positiven hin.

Girokonten und Ratenkredite: Bei Girokonten und Ratenkrediten ist die Funktionalität der Kommentarfunktionen jeweils vergleichbar. Die meisten Portale ermöglichen die Abgabe eines Kommentares erst, wenn der Nutzer auch einen Vertrag über das Portal abgeschlossen hat. Bewertungen, die erst nach Abschluss getätigt werden, verzerren das Ergebnis deutlich.²⁷

Lediglich bei Check24 und Biallo können Kundenkommentare (=Text) abgegeben werden, die auf den Vergleichsseiten auftauchen²⁸.

Bei Biallo wird die Anzahl der Kommentare zu einem Produkt unterhalb der Sternchen aufgeführt. Direkt angezeigt werden nur wenige Bewertungen. Beispielsweise werden für die comdirekt Bank 11 Kommentare ausgewiesen. Angezeigt werden auf der Rankingseite aber nur 3 Kommentare aus den Jahren 2009 und 2010 (Abbildung 31).

²⁷ Ein unzufriedener Kunde schließt wahrscheinlich nicht ab. Bewertungen, die vor Vertragsabschluss getätigt werden können, sind nach Rückmeldung der Portale möglicherweise durch negative Bewertungen von Mitbewerbern verfälscht, so dass sich dies ebenfalls nicht anbietet. Ein Ausweg wäre eventuell die Sammlung der Bewertungen mehrerer Anbieter über einen Dritten und die Darstellung der relativen Ergebnisse.

²⁸ Fast alle Portale lassen sich über Ekomi bewerten. Dort ist dies prinzipiell möglich.

Abbildung 31 Biallo - Produktbewertung/Kommentierung

wüstenrot	+0,76 €
erfarbar_direkt_bank	+0,15 €
Santander	-10,47 €
netbank	-14,85 €
comdirect	-23,85 €

Kommentare

12.05.2009, 04:38 Uhr
von Abdallah

Bargeldversorgung
Noch ein vorteil ist das man Bargeld Kostenlos über die Commerzbank einzahlen und beträge über 1000€ kann man sich an der Kasse von der Commerzbank auszahlen lassen.

08.02.2010, 09:34 Uhr
von NoName

Filialnutzung der Commerzbank
Kostenlose Bargeld Ein-und Auszahlungen am Schalter oder Automaten möglich bei allen Filialen der Commerzbank, was bei anderen Internet-Banken nicht oder nur sehr eingeschränkt möglich ist. Auch ist Telefonbanking möglich bei der comdirect, was z.B. bei der DKB-Bank nicht geht.

11.02.2010, 10:14 Uhr
von BlechCash

nicht kreditwürdig?Wer? Die Bank oder ich?
Visa-Cardantrag und Dispo abgelehnt,trotz Angabe des Arbeitgebers und Gehaltseingängen. Lächerlich, zumal ich bei meiner jetzigen Bank Dispo und Mastercard habe und auch dort bleiben werde.

bis 0,01%

kostenlos
- Online-Konditionen
[Produktdetails](#)

Die Auswahl der angezeigten Kommentare bei Check24 ist nicht nachvollziehbar. So werden die Kommentare zum Teil nicht chronologisch sortiert (siehe das Angebot von Wüstenrot, Abbildung 32).

Abbildung 32 Check24 - Kommentare und Bewertung Wüstenrot

The screenshot shows the Check24 interface for comparing Wüstenrot Bank. Key elements include:

- Bank Details:** Wüstenrot, Top Giro, 58.000 ATMs in Germany, 10.87% interest rate, 0.00% overdraft interest, 0€ account fees, 0€ credit card fees, 150€ bonus.
- Check24 Rating:** 1,3 (sehr gut).
- Customer Reviews:** 218 reviews, 3,9 stars out of 5.
- Review Distribution:**

Sterne	Anzahl
5 Sterne	94
4 Sterne	79
3 Sterne	23
2 Sterne	11
1 Stern	11
- Recent Reviews:**
 - Gernot R (13.10.2016): 5 stars, "Mobiler Tan wäre super. Sonst ist alles fein."
 - Sven D (05.10.2016): 5 stars, "Weltweites kostenloses Geldabheben."
 - Judith W (13.10.2016): 5 stars, "Ich bin bereits Kunde der Bank gewesen. Ich finde es gut das keine Kosten anfallen, so wie momentan bei allen anderen Banken."
 - Eric S (09.10.2016): 5 stars, "Alles gefällt mir sehr gut."

Die Berechnung der durchschnittlichen Bewertung ist nicht nachvollziehbar. Das gewichtete Mittel ergibt gerundet 4,1.

Alle getesteten Portale bis auf Biallo bieten vergleichbare Möglichkeiten an, Angebote zu bewerten. Der Kunde kann die Produkte mit ★ (sehr schlechte Bewertung) bis ★★★★★ (sehr gute Bewertung) bewerten. Bei Biallo existiert zwar auch eine Bewertung in Form von Sternen, allerdings vergibt Biallo diese im Rahmen ihres „Produktchecks“ selbst. Es handelt sich nicht um Erfahrungsberichte von Kunden.

Check24 ist der einzige Anbieter, der Einzelbewertungen auf den Vergleichsseiten anzeigt. Allerdings ist die Berechnung der durchschnittlichen Sternebewertung nicht nachvollziehbar (vgl. Abbildung 32). Bildet man in dem aufgeführten Beispiel das Mittel aller abgegebenen Bewertungen, erhält man 4,07 (gerundet 4,1). Check24 gibt jedoch 3,9 an. Wie Check24 auf diesen Wert kommt, ist nicht ersichtlich. Bei zwei weiteren Stichproben konnte dieser Befund bestätigt werden.

Eine Moderation der Kundenkommentare bzw. -bewertungen ist nur bei Biallo erkennbar. Die Biallo-Redaktion sichtet jeden Kommentar; was das allerdings genau bedeutet, wird nicht erläutert.

Autoversicherungen: Bei Autoversicherungsvergleichen verwendet Biallo das gleiche Verfahren bei Kommentaren wie Check24.

Bei FinanceScout24 gibt es, wie für die anderen Produkte auch, Kundenbewertungen in Form von 1-5 Sternen. Die Bewertung ergibt sich dieses Mal aus dem Durchschnitt zweier Einzelbewertungen – eine direkt nach Vertragsabschluss, die Zweite erst nach zwei Jahren. Bei der Kfz-Versicherung ist es für den Verbraucher auch möglich, Kommentare in Textform zu verfassen. Die Kommentare zu der abgegebenen Sternebewertung werden angezeigt, wenn der Nutzer auf den Balken der jeweiligen Sternenzahl klickt. Eine Moderation der Beiträge ist nicht ersichtlich.

Bei Toptarif sind unter den Listeneinträgen die durchschnittlichen Gesamtkundenbewertungen (in Form von 1-5 Sterne) angegeben. Klickt der Nutzer darauf, werden die letzten Einzelbewertungen und Kommentare angezeigt. Dort besteht die Möglichkeit, sich entweder positive oder negative Kommentare an-

zeigen zu lassen. Dazu wird angegeben, ob der Kunde „wieder zur [XY] wechseln“ würde, oder ob der Kunde „nicht wieder zu [XY] wechseln“ würde. Eine Moderation dieser Beiträge ist nicht ersichtlich. Die Kommentare werden dabei absteigend chronologisch angezeigt. Es ist dem Nutzer möglich, sich nur positive bzw. negative, oder alle Kommentare anzeigen zu lassen. Die Gesamtbewertung des Produkts ergibt sich aus den Einzelbewertungen für Service, Preis und Anbieterwechsel (ebenfalls 1-5 Sterne) und scheint der Durchschnitt dieser Faktoren zu sein.

2.6 White-Label²⁹

Um die Ergebnisse zu validieren, empfehlen Verbraucherschützer, sich auf mehreren Portalen zu informieren. Häufig handelt es sich jedoch tatsächlich um die gleichen Vergleichsrechner, lediglich mit einem anderen Webauftritt. Die Hinweise darauf sind schwer zu entdecken. In einem Fall stößt der Verbraucher erst nach der Auswahl und auf dem Weg zum Abschluss auf diesen Hinweis. Bei Kfz-Versicherungen stehen hinter den fünf getesteten Anbietern lediglich zwei Portale.

Der Girokonten-Rechner von FinanceScout24 ist ein White-Label-Angebot. Dies ist möglicherweise nicht deutlich genug erkennbar. Lediglich unterhalb des Vergleichs findet sich in grauer, unscheinbarer Schrift der Hinweis: „* Werte für gewählten Zeitraum, die Berechnung erfolgt auf Basis der aktuellen Zinssätze vom 01.12.2016. Alle Angaben ohne Gewähr, © 2016 financeAds.net“. Hierdurch wird auf den eigentlichen Rechneranbieter financeAds.net hingewiesen (Abbildung 33).

Abbildung 33 FinanceScout24 - White-Label von financeAds.net (Girokonten)

	TARGOBANK Komfort-Konto	0,00 % 12,43 %	125,40 €	-125,40 €	zum Anbieter
	HypoVereinsbank HVB Exklusivkonto	0,00 % 10,89 %	178,80 €	-178,80 €	zum Anbieter

* Werte für gewählten Zeitraum, die Berechnung erfolgt auf Basis der aktuellen Zinssätze vom 01.12.2016. Alle Angaben ohne Gewähr, © 2016 financeAds.net

Auf FinanceScout24 findet sich auch bei Ratenkrediten ein White-Label von FINANZCHECK. Auf der Vergleichsseite findet sich darauf kein Hinweis. Erst nach Auswahl eines Kredits kann man dies am Fuß der jeweiligen Seite sehen (Abbildung 34).

²⁹ White-Label: ein Produkt oder eine Dienstleistung einer Firma, die nicht unter der eigenen Marke angeboten wird. Quelle: gruenderszene.de, abgerufen am 20.11.2016.

Abbildung 34 FinanceScout24 - White-Label von FINANZCHECK (Ratenkredite)

FINANCE SCOUT 24 Unabhängige Finanz- und Versicherungsvergleiche

1 Person — 2 Arbeitgeber — 3 Einkommen — 4

BANK OF SCOTLAND Unverbindliche, kostenlose Kreditanfrage

10.000 € Nettodarlehensbetrag

60 Monate

174,98 € monatlich

1,93% bis 5,13% Sollzins geb. p.a.

1,95% bis 5,25% eff. Zins p.a.

Ihre Vorteile

- ✓ unverbindliche, kostenlose Kreditanfrage
- ✓ es wird kein negativer Schufa-Eintrag für Sie erzeugt
- ✓ diese Anfrage ist noch kein Abschluss
- ✓ Auszahlung erst nachdem der unterschriebene Antrag per Post-Ident-Verfahren an die Bank gesendet wird

Kreditnehmer

Anzahl Kreditnehmer ? eine Person zwei Personen ✓

« Zurück

Powered by **FINANZCHECK.de** Sichere und verschlüsselt

Hinweis auf White-Label findet sich unten links.

Für Ratenkredite greift Toptarif auf smava als White-Label zurück. Die Information dazu steht eher unscheinbar am Ende des Vergleichs (Abbildung 35).

Abbildung 35 Toptarif - White-Label von smava (Ratenkredite)

alle Kunden erhalten: 5,90% eff. Jahreszins, 5,75% fester Sollzins p.a., Gesamtbetrag 5.784,51 €, mtl. Rate 98,08 €, SWK Bank

extrakredit die clevere Lösung

98,39 €

6,74% bis 14,89%*

6,95% bis 15,95%*

weiter >

Produktdetails 1 Bewertung ★★★★★

2/3 aller Kunden erhalten: 9,95% eff. Jahreszins, 9,52% fester Sollzins p.a., Gesamtbetrag 6.303,95 €, mtl. Rate 105,07 €, Von Essen Bank

* Bonitätsabhängiger Zinssatz

AGB | Datenschutz | Impressum

Übertragung Ihrer Angaben erfolgt über Sicherheitsserver

Die Datenerhebung erfolgt durch die smava GmbH

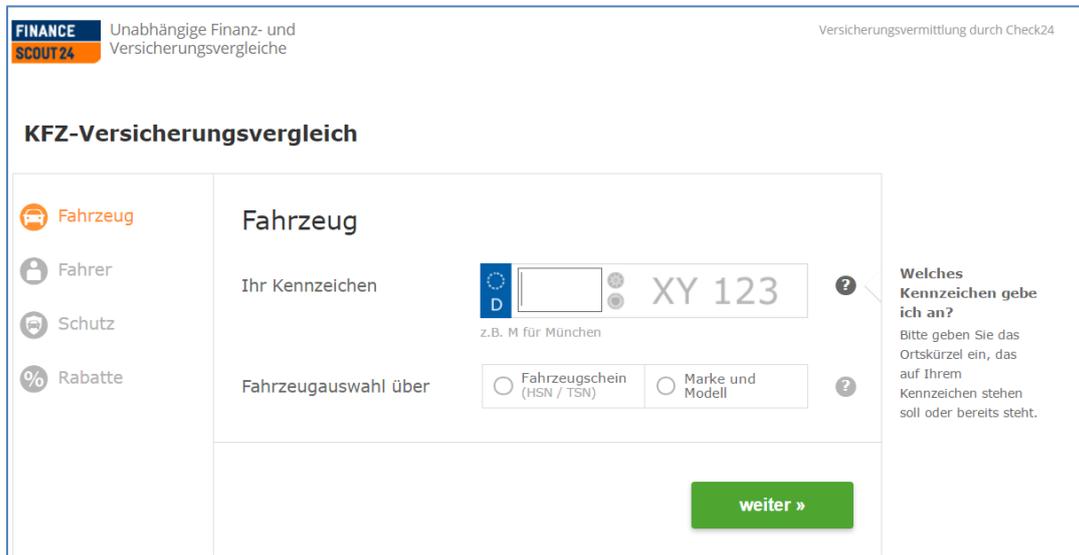
Hinweis auf White-Label smava findet sich links unten.

FinanceScout24 und Biallo verwenden bei Autoversicherungen den gleichen White-Label-Rechner (siehe Abbildung 36 und Abbildung 37), in diesem Fall von Check24. Toptarif wiederum verwendet den gleichen Rechner wie Verivox (Abbildung 38), beide gehören zur ProSieben-Gruppe.

Dass es sich um White-Label-Angebote handelt, ist insbesondere bei FinanceScout24 leicht zu übersehen. Die Schrift ist relativ klein und in schwarzer, bzw. grauer Farbe. Bei Toptarif muss der Nutzer den ebenfalls farblichen und von der Größe her unscheinbaren Schriftzug „Erstinformation“ anklicken

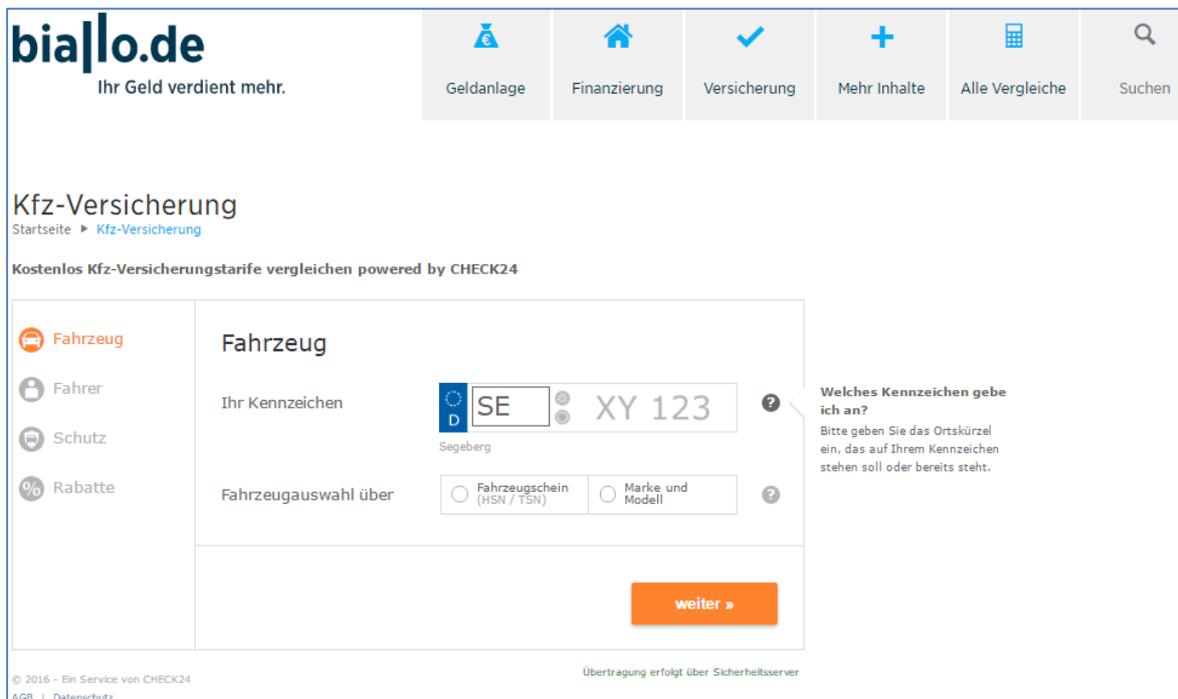
und erfährt dann, dass es sich um einen Rechner von Verivox handelt. Auch bei Biallo ist der Hinweis auf die Nutzung des Rechners von Check24 leicht zu übersehen (Abbildung 37).

Abbildung 36 FinanceScout24 - White-Label-Angebot von Check24 (Kfz-Versicherungen)



Der Hinweis darauf, dass Check24 vermittelt, findet sich rechts oben im Ausschnitt.

Abbildung 37 Biallo - White-Label Check24 (Autoversicherung)



Der Hinweis darauf, dass Check24 vermittelt, findet sich links unten im Ausschnitt.

Abbildung 38 Toptarif - White-Label (Kfz-Versicherung)

The screenshot shows the Toptarif website interface. At the top, there is a navigation menu with categories: Strom, Gas, Kfz, Versicherung, Internet, Handy, Konto & Kredit, and Hot Deals. The main banner features a woman in sunglasses in a car, with the text 'Kfz-Versicherung: Jetzt wird's günstiger für Dich. Spare bis zu 850 € bei Deiner Kfz-Versicherung!'. A countdown timer shows 'Bis zum 30.11. wechseln: 10 Tage, 08 Std., 48 Min., 58 Sek.'. Below the timer is a form for 'Postleitzahl' with the value '01234' and a green 'Jetzt sparen' button. A TÜV seal and a 'Service tested' badge are also visible.

Der Hinweis darauf, Teil von Verivox zu sein, findet sich in der „Erstinformation“ neben dem TÜV-Siegel.

2.7 Geschäftsmodell und Firmenabhängigkeiten

Zwei Anbieter gehören zur selben Unternehmensgruppe. Diese für den Verbraucher nicht unerheblichen Informationen sind lediglich im Impressum oder der Rubrik „über uns“ zu finden.

Angaben zum Geschäftsmodell sind bei keinem der hier untersuchten Anbieter leicht zu finden. Wie genau das Geschäftsmodell gestaltet ist, wird nicht dargestellt. Insbesondere welche Anbieter konkret überhaupt oder mehr Provisionen als andere Anbieter an das Vergleichsportale zahlen und damit möglicherweise die Auswahl oder Darstellung beeinflussen, wäre wichtig zu wissen. Ob verschiedene Produkthanbieter unterschiedliche Provisionen zahlen und ob Provisionen nur bei Vertragsabschlüssen, oder zum Beispiel bei einem Klick auf die Seite des Produkthanbieters, gezahlt werden, wird in keinem Fall ersichtlich. Lediglich ein Anbieter gibt überhaupt an, dass die Provisionshöhe variieren kann. Toptarif ist ein Unternehmen von Verivox. Das ist auf der Startseite des Portals für den Nutzer allerdings nicht ersichtlich. Erst am Ende der Seite, unter der Kategorie „Über uns“ wird der Verbraucher auf eine Seite weitergeleitet, in deren Mitte die Information über die Zugehörigkeit zu Verivox abgebildet ist (vgl. Abbildung 39).

Abbildung 39 Toptarif - White-Label

Unsere Expertise für Dich

Seit 2007 unterstützt TopTarif Verbraucher dabei, alte Verträge loszuwerden und einen neuen, passenden Tarif zu finden und damit jede Menge Geld zu sparen. So haben wir bereits über einer Million Kunden beim Wechsel geholfen. Wie wir uns finanzieren? Zum einen durch Werbung und zum anderen durch Provisionen, wenn wir Kunden und Anbieter erfolgreich vermitteln können. Das gute für Dich: Unser Service ist dadurch absolut kostenlos. Und selbstverständlich vermitteln wir auch Anbieter und Tarife, für die wir keine Provision erhalten.

TopTarif gehört zur Verivox-Gruppe

Seit 2014 gehört TopTarif zur Verivox GmbH und damit zur ProSiebenSat.1-Gruppe. Davon profitieren nicht zuletzt unsere Kunden, weil wir als Teil eines großen Partner-Netzwerkes neben unabhängigen Vergleichen auch Woche für Woche exklusive Deals anbieten können.

FinanceScout24 gehört zur Scout24 Services GmbH. Auch diese Information wird dem Verbraucher nicht auf der Startseite präsentiert. Ähnlich wie bei Toptarif steht das am Ende der Startseite in der Kategorie „Impressum/AGB/Datenschutz“. Klickt der Nutzer darauf, wird er auf eine Seite weitergeleitet, auf der direkt oben steht: „FinanceScout24 ist ein Portal der Scout24Services GmbH“.

Finanzierungsmodell: Check24 finanziert sich über Werbung und Provisionen. Das ist für den Kunden auf der Startseite allerdings nicht ersichtlich. Er muss erst an das Ende der Seite scrollen und dort die Verknüpfung „Unternehmen“ auswählen (vgl. Abbildung 40).

Abbildung 40 Check24 - Finanzierung



Folgt er diesem Link, muss er „Über Check24“ anklicken (obwohl in der Beschreibung dieses Punktes nichts über die Finanzierung zu lesen ist); erst dort beschreibt Check24 in der Mitte des Textes sein Finanzierungsmodell (siehe Abbildung 41). Check24 bietet „den Unternehmen, die an Vergleichen teilnehmen, einen kostengünstigen Vertriebsweg“.

Abbildung 41 Check24 - Finanzierung II

Unternehmensinformationen im Überblick

- ▼ Unternehmensgeschichte: Vom Start-Up zum großen Vergleichsportal mit den meisten Auszeichnungen
- ▼ Welchen Nutzen hat der Kunde?
- ▼ "CHECK24 Academy" - Wie uns der Kunde erzieht...
- ▼ TÜV-zertifizierter Datenschutz
- ▲ Wie verdient CHECK24 sein Geld, wenn der Vergleich völlig kostenlos ist?

CHECK24 bietet den Unternehmen, die an den Vergleichen teilnehmen, einen kostengünstigen Vertriebsweg. Die Firmen sparen teure Marketingausgaben zur Kundenakquise und zahlen CHECK24 dafür pro Vertragsabschluss eine Provision. Für den Verbraucher ist der Vergleich komplett kostenlos. Auch beim Vertragsabschluss muss der Kunde nicht mit einem Aufschlag rechnen. Durch die Vergleichsrechner schafft CHECK24 Transparenz, erhöht den Wettbewerb und sorgt so für sinkende Preise, die den CHECK24-Kunden zugutekommen. In einigen Fällen bekommt der Kunde über CHECK24 sogar einen Extra-Rabatt. Weitere Einnahmen erzielt CHECK24 durch Werbung auf der Unternehmenswebsite.

- ▼ Unternehmensziele: Benutzerfreundlichkeit und Produktbreite stetig vergrößern

[Ausführliche CHECK24-Qualitätsrichtlinien](#)

Auch bei Verivox ist die Finanzierungsmethode für den Verbraucher nicht auf den ersten Blick offensichtlich. Direkt auf der Startseite ist lediglich ein sogenannter „Slider“ (Abbildung 42) angebracht. Slider zeigen die dargestellten Seiten – hier fünf Stück, erkennbar an den unter dem Slider angebrachten Punkten – mit zeitlicher Verzögerung nacheinander an. Der unten gezeigte Hinweis „Provisionen und Neutralität – kein Widerspruch“ erscheint so erst nach ca. 20 Sekunden. Die meisten Verbraucher haben dann naturgemäß bereits den Vergleich gestartet.

Bei den Autoversicherungsseiten weist Verivox meist auf seine Vermittlertätigkeit hin. Auf der Hauptseite ist dies allerdings nicht zu sehen. Bei den darauf folgenden Seiten ist der Blick des Kunden vermutlich auf die Abfragefelder gelenkt (ebenfalls Abbildung 42).

Abbildung 42 Verivox - Provisionen und Neutralität

Slider „Provisionen und Neutralität – kein Widerspruch“ taucht erst nach ca. 20 Sekunden auf.

Es gibt eine weitere Alternative. Scrollt der Nutzer nach unten links und klickt auf „Über uns“ und auf der nächsten Seite auf „Wir sind unabhängig“, gelangt

er auf eine Seite, in deren Mitte die Finanzierung beschrieben wird (siehe Abbildung 43).

Abbildung 43 Verivox - Finanzierung

Und wie verdient Verivox Geld?

Die Nutzung der Verivox-Preisvergleiche ist für unsere Kunden kostenlos. Damit das so bleibt, ist Verivox – wie jedes andere Unternehmen auch – auf Einnahmen angewiesen. Wir finanzieren unsere Dienstleistungen durch Vermittlungsprovisionen, Werbung und die Vermarktung von übergeordneten Marktdaten.

Provisionen und Neutralität – kein Widerspruch!

Verbraucher können bei Verivox die passenden Tarife ermitteln und direkt über unser Portal einen Anbieterwechsel vornehmen. Das spart Zeit – und entlastet Verbraucher und Anbieter gleichermaßen. Für diesen Service erhalten wir eine Provision vom jeweiligen Anbieter.

Bei FinanceScout24 ist es ähnlich. Dort muss der Verbraucher auf „Über uns“ um dort auf „Häufige Fragen und Antworten“ zu klicken, wo er dann in der Mitte des Textes (Punkt 6 von 10) Auskünfte erhält (siehe Abbildung 44).

Abbildung 44 FinanceScout24 - Finanzierung

6. Wie verdient FinanceScout24 Geld?

Bei FinanceScout24 können Sie zahlreiche Finanz- und Versicherungsprodukte vergleichen. Sofern Sie ein passendes Angebot gefunden und sich für einen Abschluss entschieden haben, können Sie direkt online den Tarif wechseln bzw. beantragen. Für einen solchen Abschluss erhält FinanceScout24 von den Kooperationspartnern eine Vergütung, die sich je nach Produkt oder Tarif unterscheiden kann. Die Höhe der Provision hat jedoch keinen Einfluss darauf, an welcher Position Ihnen der jeweilige Tarif im Vergleichsrechner angezeigt wird. Für diese Positionierung zählen ausschließlich Faktoren wie Tarifleistung oder -preis. So stellt FinanceScout24 mit seinen Kooperationspartnern sicher, dass der Nutzer an erster Stelle steht.

Toptarif informiert über die Finanzierung des Portals unter „Über uns“. Diese Kategorie findet der Nutzer am Ende der Seite. Klickt er den Link an, wird er auf eine Seite weitergeleitet, in deren Mitte des Textes die Finanzierung grob erläutert wird (vgl. Abbildung 45).

Abbildung 45 Toptarif - Finanzierung

Unsere Expertise für Dich

Seit 2007 unterstützt TopTarif Verbraucher dabei, alte Verträge loszuwerden und einen neuen, passenden Tarif zu finden und damit jede Menge Geld zu sparen. So haben wir bereits über einer Million Kunden beim Wechsel geholfen. Wie wir uns finanzieren? Zum einen durch Werbung und zum anderen durch Provisionen, wenn wir Kunden und Anbieter erfolgreich vermitteln können. Das gute für Dich: Unser Service ist dadurch absolut kostenlos. Und selbstverständlich vermitteln wir auch Anbieter und Tarife, für die wir keine Provision erhalten.

Waren vor dem Relaunch so gut wie keine Informationen über die Finanzierung von Biallo auffindbar, so hat sich das jetzt geändert. An zwei Stellen finden sich jetzt die Informationen über die Art der Finanzierung, zum einen auf der Seite „Über uns“ und zum anderen im Impressum.

Abbildung 46 Biallo - Finanzierung I



Wie wir uns finanzieren

Wir zahlen allein rund 2,0 Millionen Euro an Gehältern sowie an Honoraren für uns freie Mitarbeiter. Darüber hinaus einige Hundert Tausend Euro für den Betrieb der Website. Diese Beträge müssen wir über Einnahmen aus dem Betrieb der Internet-Seite erwirtschaften.

Aber auch hier legen wir strenge Maßstäbe an:

Wir verzichten völlig auf störende Display oder Bannerwerbung
Wir lehnen Werbung für bestimmte Produkte (z.B. „Kredite ohne Schufa“) ab.

Wir haben vier Haupteinnahme-Quellen. Das sind:

- Umsätze aus selbst erstellten Sonderwerbformen, die den Lesefluss nicht beeinträchtigen
- Erlöse aus dem Verkauf von Geldanlage-Produkten wie Tages- oder Festgeld
- Umsätze aus dem Verkauf von Anfragen, z.B. bei Versicherungen nach ausdrücklicher Zustimmung des Kunden
- Erlöse aus der Realisierung von Klicks von unserer Website zu einer fremden Internet-Präsenz.

Unsere hohen moralischen Ansprüche können Sie auch daran erkennen, dass wir in den vergangenen Jahren über 300.000 Euro für soziale Zwecke gespendet haben.

Abbildung 47 Biallo - Finanzierung II

Biallo & Team GmbH

Bahnhofstr. 25
Postfach 1148
86938 Schondorf

Telefon: +49 8192 93 379-0
Telefax: +49 8192 93 379-19

E-Mail: info@biallo.de
Internet: www.biallo.de

Vertretungsberechtigte Geschäftsführer: Horst Biallowons, Klaus-Peter Adolf, Wolfgang Halder

Registergericht: Amtsgericht Augsburg
Registernummer: HRB 18274
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz: DE 213264656

Inhaltlich Verantwortlicher gemäß §§ 5 TMG, 55 RStV: Horst Biallowons

Vermittelt biallo.de selbst Versicherungen, fungiert es als Makler im Sinne des § 34 d Abs. 1 der Gewerbeordnung. Der Versicherungsmakler Samuel Biallowons ist unter der Registrierungsnummer als Versicherungsmakler gemäß § 34 Abs. 1 der Gewerbeordnung eingetragen bei:
Industrie- und Handelskammer: Balanstraße 55-59, 81541 München
Registrierungsnummer: D-KBL8-SR2V8-83

Mehr Informationen unter www.vermittlerregister.info.

Es bestehen keine direkten oder indirekten Beteiligungen an einem Versicherungsunternehmen.

Kein Versicherungsunternehmen besitzt direkt oder indirekt eine Beteiligung an Biallo.de oder Samuel Biallowons.

Biallo führt sehr deutlich auf, wie das Unternehmen seine Einnahmen erzielt – aus dem Verkauf von Bank- und Versicherungsprodukten sowie mit Klicks auf seiner Website. Biallo weist daraufhin, dass es als Makler tätig wird, wenn es zu Vermittlungsgeschäften kommt. Und Biallo zeigt an, dass es keine Beteiligungen vonseiten der Versicherungswirtschaft gibt.

Toptarif gibt auf seinen Seiten an: „Dein unabhängiger Kfz-Versicherungsvergleich Erstinformation“ (Abbildung 48). Dass sich hier Informationen verbergen, die sich auf die Provision beziehen, was typischerweise kein Merkmal von Unabhängigkeit ist, und dass es sich um einen vollständig abhängigen Anbieter handelt, der sich im Eigentum der Verivox befindet, ist für den Verbraucher schwer zu erkennen.

Abbildung 48 Toptarif - Erstinformation

Kein Portal macht Angaben darüber, wie die Provisionen im Detail aussehen. Ob verschiedene Produkthanbieter unterschiedliche Provisionen zahlen und ob Provisionen nur bei Vertragsabschlüssen oder zum Beispiel bei einem Klick auf die Seite des Produkthanbieters gezahlt werden, wird in keinem Fall ersichtlich.

Lediglich FinanceScout24 gibt überhaupt an, dass die Provisionshöhe variieren kann (vgl. Abbildung 44).

Unabhängigkeit: Verivox beschreibt unter „Wir sind unabhängig“ (vgl. Finanzierungsmodelle) dass keine Anbieter aus den Branchen, die Verivox vergleicht, Anteile an Verivox halten. Außerdem wird beschrieben, dass Verivox zu 80% der ProSieben Sat1 Media AG gehört (vgl. Abbildung 49). Seit Kurzem findet sich auch auf der Startseite dazu ein Hinweis.

Abbildung 49 Verivox - Neutralität

Warum ist Verivox neutral?

Verivox stellt in seinen Tarifvergleichen den jeweiligen Markt objektiv dar. Dabei ist kein Anbieter aus den Branchen, die wir vergleichen, an Verivox beteiligt. Das gibt unserem Unternehmen die notwendige Unabhängigkeit, um die Angebote verschiedener Anbieter objektiv und übersichtlich zu vergleichen.

Größter Anteilseigner ist die ProSiebenSat.1 Media AG, die 80 Prozent der Anteile an Verivox hält. Die übrigen 20 Prozent hält Oakley Capital, eine private Beteiligungsgesellschaft aus England.

Des Weiteren gibt Verivox an, dass Daten über Preis- und Marktwertentwicklungen deutschen Behörden, Medien und Unternehmen zur Verfügung gestellt werden. Welche Verbindungen dadurch eventuell entstehen, ist für den Verbraucher nicht ersichtlich (vgl. Abbildung 50).

Abbildung 50 Verivox - Datenweitergabe

Marktdaten – unser Wissen verbreiten!

Verivox sammelt seit Bestehen (1998) Daten über Preis- und Marktentwicklungen. Diese Daten stellen wir seit vielen Jahren deutschen Behörden, Medien und Unternehmen zur Verfügung. Selbstverständlich betrifft das nicht die persönlichen Daten unserer Kunden! Diese behandeln wir gemäß der gesetzlichen **Datenschutzregeln** vertraulich – und lassen uns diesbezüglich regelmäßig überprüfen und zertifizieren.

FinanceScout24 gibt in den FAQs an, dass mit verschiedenen Partnern zusammengearbeitet wird. Weiter wird beschrieben, dass in den Rankinglisten zu sehen ist, mit welchen Partnern genau zusammengearbeitet wird (siehe Abbildung 51).

Abbildung 51 FinanceScout24 - Neutralität

3. Welche Partner hat FinanceScout24, ist das neutral?

FinanceScout24 arbeitet mit verschiedenen, sorgfältig ausgewählten Partnern zusammen. Die Technologie der Vergleichsrechner stammt von unseren Kooperationspartnern – das Finanzwissen und viele ausführliche Hintergrundinformationen erstellt das FinanceScout24-Team.

In den Ergebnislisten findet ein Ranking nach Preis und Leistung der Anbieter statt. Sie können selbst entscheiden, welches Angebot am besten zu Ihnen passt. Details zu den einzelnen Leistungen und Tarifen finden Sie neben jedem Produkt. Und mit welchem Partner wir zusammenarbeiten, können Sie bei jedem Angebotsvergleich sehen. Für uns stehen Transparenz und Sicherheit immer an erster Stelle!