



1  
2  
3 **Beschluss Nr. 1 des Themenforums Verbraucherpolitik (18.10.14)**  
4  
5

6 **Eine gute Verbraucherinformation auf Bewertungs- und Vergleichsportalen sicherstellen**  
7

8 Bewertungen und Vergleiche von unterschiedlichsten Produkten, Waren und Dienstleistungsangeboten im  
9 Internet bieten Verbraucherinnen und Verbrauchern eine gute Möglichkeit, Konkurrenzangebote zu  
10 vergleichen. Neben den objektiven und unabhängigen Angeboten von Stiftung Warentest und den  
11 Verbraucherzentralen stellen sie eine wichtige Orientierungshilfe bei Vertragsabschlüssen oder bei der Auswahl  
12 eines individuell geeigneten Tarifs dar. Dies gilt umso mehr, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher sich in  
13 unübersichtlichen Märkten zurechtfinden müssen. Bei Versicherungen und Finanzdienstleistungen, aber auch  
14 bei der Auswahl eines Energieversorgers und eines Telekommunikationsanbieters werden Bewertungs- und  
15 Vergleichsportale als Entscheidungshilfe immer häufiger genutzt. Bei der Reisevorbereitung dienen  
16 Hotelbewertungs- und Vermittlungsportale sehr stark als Informationsquelle. Laut einer repräsentativen Studie  
17 der Fachhochschule Worms und der ITB Berlin gaben 90 Prozent der befragten Internetnutzerinnen und  
18 Internetnutzer an, Hotelbewertungen immer oder zumindest häufig vor der Buchung einer Reise zu nutzen.

19 Unter anderem wegen gefälschter Bewertungen, fehlender Preistransparenz, aber auch Geschäftsmodellen,  
20 die eine Finanzierung über Provisionen und Werbung vorsehen, stehen Bewertungs- und Vergleichsportale in  
21 der Kritik. Zudem mangelt es teils an der erforderlichen Unabhängigkeit der Seiten. Häufig bleibt die  
22 Finanzierung der Internetangebote und damit etwaige Interessenkollisionen für die Verbraucherinnen und  
23 Verbraucher intransparent.  
24

25 Die Stiftung Warentest kommt im Jahr 2013 in ihren Untersuchungen zu Energievergleichsportalen zu dem  
26 Ergebnis, dass diese nicht sehr verbraucherfreundlich sind und allenfalls geübten Nutzerinnen und Nutzern bei  
27 der Suche nach günstigem Strom helfen.  
28

29 Vor diesem Hintergrund wollen wir folgende Qualitätsstandards etablieren, um die Verlässlichkeit und die  
30 Nützlichkeit der Informationen für Verbraucherinnen und Verbraucher sicherzustellen:  
31

32 - **Bewertungsverfahren und Darstellung der Ergebnisse**

33 Im Sinne besserer Vergleichbarkeit bedarf es einer transparenten Erläuterung des Wertungssystems, der  
34 vorgegebenen Kategorien und der Ermittlung der Ergebnisse (z. B. Gewichtung der Einzel- und  
35 Gesamtbewertung). Erforderlich sind auch freie Kommentarfelder, in denen Bewerter ihre konkreten  
36 Erfahrungen und Anbieter Gegenkommentare eintragen können. Nützlich sind Funktionen, bei denen  
37 Verbraucherinnen und Verbraucher anklicken können, ob eine Bewertung hilfreich oder nicht hilfreich war.

38 Auch Informationen über die Aktualität der Datenbanken und Informationen über deren Marktabdeckung (z. B.  
39 nur eingeschränkte Auswahl der Hotels und Dienstleistungen) dürfen nicht fehlen. Schließlich müssen mögliche  
40 Interessenkonflikte für Nutzerinnen und Nutzer transparent sein.

41 Wir werden daher prüfen, inwieweit besondere Informationspflichten nach § 6 Telemediengesetz erforderlich  
42 sind.  
43  
44  
45

46 - Schutz vor gefälschten Bewertungen

47

48 Wichtig erscheint uns des Weiteren der Schutz vor gefälschten oder unfairen Bewertungen, die das Vertrauen  
49 in die Verlässlichkeit der Portale besonders erschüttern, nicht selten zu ungewünschten Ergebnissen bei den  
50 Nutzerinnen und Nutzern führen und zudem wettbewerbsverzerrende Wirkung haben.

51 Wir brauchen daher Transparenz darüber, ob die Bewertungen von einer Redaktion auf verdächtige Einträge  
52 geprüft werden. Nutzerinnen und Nutzern sollten Leitlinien mit Hinweisen, wie man „gekaufte“ Einträge besser  
53 erkennen kann, an die Hand geben. Zudem soll es einen gut sichtbaren Hinweis geben, ob der Kauf der Ware  
54 bzw. die Buchung des oder der tatsächliche Aufenthalt im Hotel Voraussetzung für eine Bewertung ist.

55

56 - Datenschutz

57

58 Schließlich müssen Nutzerinnen und Nutzer der Portale sicher sein, dass Daten sensibel und vertrauensvoll  
59 behandelt werden. Eine pseudonymisierte Bewertung muss sichergestellt sein.

60

61 Die Verarbeitung von Daten zu Werbezwecken darf nur auf Grund einer informierten und freiwilligen  
62 Einwilligung erfolgen (Opt-In). Vergleichsportale müssen zudem sicherstellen, dass die für einen Vergleich von  
63 beispielsweise Stromtarifen erforderlichen Angaben zum Haushalt, Wohnort oder Verbrauch nicht zur  
64 Profilbildung verwendet und nur über verschlüsselte Seiten übertragen werden.

65