

Digitaler Stammtisch zu:

„Vergleichsportale – was sie vergleichen und wie verlässlich sie sind“ 25. September 2018

Experten vom Europäischen Verbraucherzentrum:

- Frau Ann-Katrin Zabel
- Herr André Schulze-Wethmar

Das Europäische Verbraucherzentrum berät Sie bei Fragen zu Ihren Verbraucherrechten in der EU und hilft kostenlos bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen im EU-Ausland, in Island oder Norwegen, wenn Sie alleine nicht weiterkommen.

Adresse:

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Web: www.evz.de

Telefonisch und vor Ort Dienstag bis Donnerstag von 9-12 Uhr und 13-17 Uhr

Tel.: +49 (0) 7851 / 99148-0
Fax: +49 (0) 7851 / 99148-11

Die Experten vom EVZ informieren darüber, auf welche Unterstützungsangebote bei Streitigkeiten mit Online-Händlern die Verbraucherinnen und Verbraucher zurückgreifen können.

www.evz.de

Internetseite des EVZ Deutschland. Verbraucherinformationen, Broschüren, Beschwerdeformular für Beschwerden gegen Unternehmer im EU-Ausland, Norwegen und Island...

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

Informationen für Verbraucher und Unternehmer speziell zum Thema Online-Einkauf

www.online-schlichter.de

Schlichtungsportal inklusive Beschwerdeformular für Beschwerden gegen Online-Händler in Deutschland

Alle Infos sind auf der Seite des EVZ unter Online-Streitbeilegung zu finden

(<https://www.evz.de/de/schlichtung-und-online-streitbeilegung/kontaktstelle-fuer-online-streitbeilegung/>).

Fragen

Wie erkennt man, ob die Bewertungen bei Online-Händlern wirklich von Kunden stammen?

- Ein Erkennungsmerkmal kann die Detailgenauigkeit der Bewertung und Produktbeschreibung, bzw. der Mängel sein.
- auf neue Bewertungen achten
- auf die Anzahl der Bewertungen achten

Die Experten zeigen anhand von **Fluege.de** worauf beim Vergleichen zu achten ist und weisen auf versteckte Kosten hin, wie z.B. Servicegebühren der Portalanbieter.

Dürfen die Portalanbieter diese Gebühren verlangen, obwohl sie nicht explizit ausgewiesen wurden?

- Die Anbieter bedienen sich oftmals eines gesonderten „Serviceentgelt“
- Die Vergünstigung kann nur dann in Anspruch genommen werden, wenn ein spezielles Zahlungsmittel (z.B. fluege.de Mastercard Gold) verwendet wird.

Empfehlung der Experten

Die Experten weisen auf verschiedene Probleme im Zusammenhang mit Vergleichsportalen hin und geben Empfehlungen, am Beispiel der Plattform Flüge.de.

- Nicht nur Flüge Vergleichsportale, sondern allgemein Vergleichsportale weisen diese Problematik auf.
- Daher Buchung direkt bei der Airline bzw. beim Anbieter. Aber nicht immer ist es günstiger beim Anbieter direkt zu buchen.
- Mehrere Vergleichsportale nutzen
- Direkt beim Anbieter buchen/bzw. bei der Airline (das muss nicht immer günstiger sein)
- Stornierung des Fluges geht bei Direktbuchung über die Airline leichter
- Es empfiehlt sich die Eingaben, insbesondere der Name, die Flugdaten usw. vor Abschluss der Buchung geprüft werden

Hinter Vergleichsportalen stehen in der Regel Unternehmen, die gewinnorientiert abreiten.

Unabhängige Stellen sind für:

- Produktvergleiche – Stiftung Warentest (www.test.de) und Verbraucherzentralen (www.verbraucherzentrale.de)
- Versicherungen – Verbraucherzentralen (www.verbraucherzentrale.de)