

BUCHUNGS- UND VERGLEICHSPORTALE – DIE SCHWIERIGE SUCHE NACH DEM GÜNSTIGSTEN PREIS



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT

! Buchungs- und Vergleichsportale sind bei Verbrauchern sehr beliebt. Viele nutzen diese, um sich einen Überblick über den Markt zu verschaffen sowie Angebote und Preise miteinander zu vergleichen. Die Portale genießen eine hohe Glaubwürdigkeit, sie werden als unabhängig und transparent angesehen. Daher besitzen sie bei täglichen Entscheidungen eine hohe Relevanz für Verbraucher. Auch bei Anbietern, die ihre Produkte bei möglichst vielen potenziellen Kunden bewerben möchten, erzeugen sie eine hohe Wertigkeit.

Die Untersuchung zu Buchungs- und Vergleichsportalen im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt hat sich mit der Frage auseinandergesetzt, ob durch die Suche über diese Portale der günstigste Preis für das gewünschte Produkt oder die gewünschte Dienstleistung ermittelt werden kann. Dafür wurden die 27 bekanntesten und beliebtesten Buchungs- und Vergleichsportale in den exemplarisch ausgewählten Marktsegmenten Energie, Telekommunikation und Flugreisen ausgewählt. Die Portalpreise sind mit den Anbieterpreisen verglichen worden. Untersucht wurde auch, ob die Nutzungsfrequenz oder die Nutzung eines bestimmten Endgeräts Einfluss auf den Preis hat.

Ergebnisse der Untersuchung zu Buchungs- und Vergleichsportalen:

...❖ STARKE PREISSCHWANKUNGEN ZWISCHEN DEN EINZELNEN PORTALEN

Die Untersuchung hat gezeigt, dass insbesondere in den Marktsegmenten Telekommunikation und Flugreisen starke Preisvarianzen zwischen den einzelnen Portalen möglich sind. Dies führt dazu, dass sich Verbraucher bei der Nutzung nur eines einzigen Portals nicht sicher sein können, tatsächlich den günstigsten Preis ermittelt zu haben. Hierdurch wird der Nutzen der Portale beim Auffinden des günstigsten Preises stark eingeschränkt.

...❖ HÄUFIG GÜNSTIGERE PREISE AUF DEN ANBIETERSEITEN

Insbesondere in den Marktsegmenten Telekommunikation und Flugreisen konnte festgestellt werden, dass Verbraucher die gewählten Produkte und Tarife auf den Anbieterseiten oftmals zu günstigeren Preisen angeboten bekommen als auf den untersuchten Portalen. Im Bereich Energie wurden häufig identische Preise angezeigt. Bei der Produktsuche lohnt sich somit auch immer ein Blick auf die Webseite der entsprechenden Anbieter.

...❖ KEIN UMFASSENDE MARKTÜBERBLICK

Da die Portale in der Entscheidung frei sind, welche Anbieter sie listen, ermöglichen sie zwar eine Orien-

tierung über die Angebote am Markt. Ein umfassender Marktüberblick wird nicht gewährleistet.

...❖ KEINE PREISUNTERSCHIEDE BEI DER NUTZUNG UNTERSCHIEDLICHER ENDGERÄTE ODER UNTERSCHIEDLICH HÄUFIGER NACHFRAGE

In der Untersuchung konnte kein Einfluss auf Preise je nach Wahl des Betriebssystems oder Häufigkeit der Nachfrage eines Produkts oder Tarifs festgestellt werden.

...❖ UNTERSCHIEDLICHE PORTALE KÖNNEN ZU DEMSELBEN UNTERNEHMEN GEHÖREN

Bei der Untersuchung fiel auf, dass einzelne Portale identische Preise anzeigten. Bei weiterer Recherche konnte festgestellt werden, dass mehrere Portale zum selben Unternehmen gehören oder zumindest miteinander kooperieren. Dies führt dazu, dass Nutzer faktisch eine geringere Zahl an Preisvergleichen vorfinden, als die Anzahl der ausgewählten Portale vermuten lässt.

...❖ FEHLENDE VERGLEICHSMÖGLICHKEIT DURCH FEHLENDE ENDPREISANGABEN

Im Bereich der Flugreisen hat die Untersuchung ergeben, dass die angezeigten Preise oftmals keine Endpreise darstellen. Sie können sich im Laufe des Buchungsvorgangs durch zusätzliche variierende Service- und Zahlungsgebühren erhöhen. Dies schränkt die Vergleichsmöglichkeit der Preise massiv ein.

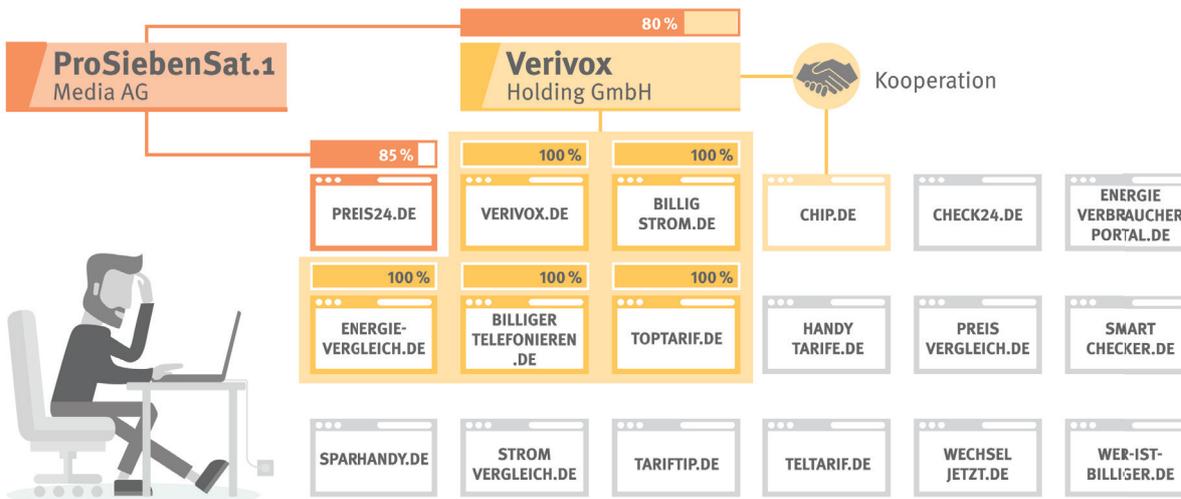
...❖ FAZIT DER UNTERSUCHUNG

Die Untersuchung zeigt auf, dass Buchungs- und Vergleichsportale eine Orientierung über die Angebote auf dem Markt geben können. Jedoch wird der Nutzen dadurch eingeschränkt, dass sie häufig nicht den günstigsten Preis anzeigen, nur scheinbar eine Vielfalt von Portalen besteht und Endpreise erst nach erheblichem Zeitaufwand angezeigt werden und somit den Vergleich erschweren.

verbraucherzentrale

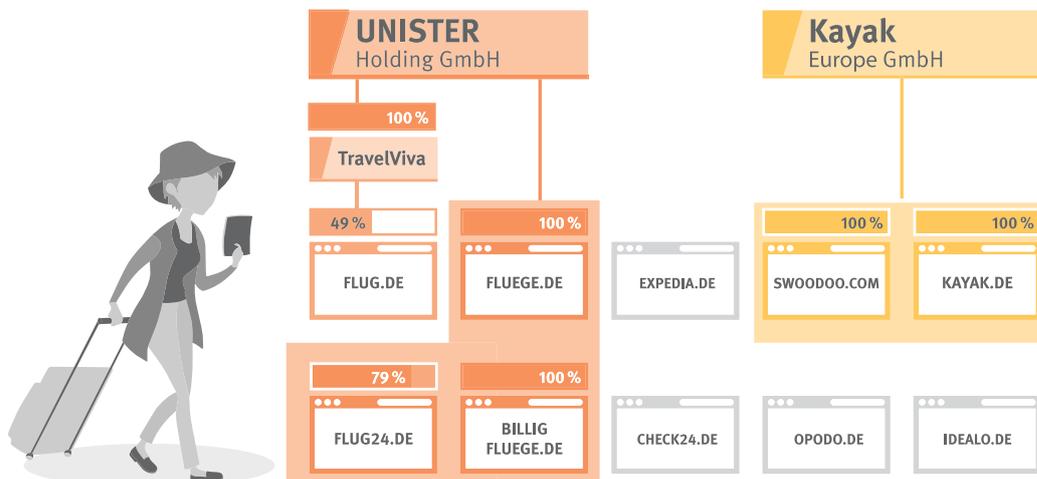
PORTALE TÄUSCHEN VIELFALT VOR

ProSiebenSat.1 Media AG ist an sechs Portalen im Bereich Energie und Telekommunikation beteiligt



PORTALE TÄUSCHEN VIELFALT VOR

Unister Holding GmbH und Kayak Europe GmbH sind an sechs Flugreiseportalen beteiligt



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Stand: 25.02.2016

verbraucherzentrale

IMPRESSUM:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.,
Mozartstraße 9, 80336 München

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
Babelsberger Str. 12, 14473 Potsdam

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.,
Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Die Untersuchung zu Buchungs- und Vergleichsportalen wurde im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt durchgeführt.