



Vergleichsportale im Versicherungssektor

Informationsbroschüre

Februar 2021

Abteilung II/1

INHALTSVERZEICHNIS

I.	WAS IST EIN VERGLEICHSPORTAL.....	4
II.	WELCHE INFORMATIONEN SIND FÜR SIE RELEVANT	5
A.	Statusklarheit.....	5
B.	Aktualität der Informationen	5
C.	Marktabdeckung	6
D.	Unabhängigkeit.....	7
E.	Finanzierung und Umgang mit Interessenkonflikten.....	7
F.	Ranking der Produktauswahl	8
G.	Beratung.....	9
H.	Nutzung von Vergleichsportalen	10
III.	BEVOR SIE EINEN VERTRAG ABSCHLIESSEN	11

Aufgrund der leichteren Lesbarkeit wird in diesem Dokument durchgängig die männliche Form verwendet. Diese Bezeichnungen sind als geschlechtsneutral zu betrachten. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sich alle personenbezogenen Formulierungen grundsätzlich gleichermaßen auf Frauen und Männer beziehen.

Sehr geehrte Versicherungskonsumentin, sehr geehrter Versicherungskonsument!

Die Digitalisierung verändert die Rahmenbedingungen am Finanzmarkt und erhöht die Produktauswahl. Kunden können neben traditionellen Vertriebskanälen unterschiedliche Medien nutzen, um sich über das Angebot an Versicherungsprodukten zu informieren und diese letztendlich auch über unterschiedliche Kanäle erwerben. Die Flut an Informationen im Internet und das große Angebot erschweren aber auch den direkten Vergleich und damit die Entscheidung für den Kunden.

Am österreichischen Markt lässt sich seit einigen Jahren eine zunehmende Aktivität von Vergleichsportalen beobachten, was auch darauf zurückzuführen sein wird, dass Kunden ein verstärktes Interesse daran zeigen, sich vor einem Vertragsabschluss online einen Überblick zu verschaffen.

Mit dieser Broschüre möchten wir Sie darüber informieren, worauf Sie achten sollten, wenn Sie Versicherungsprodukte mit Hilfe eines Vergleichsportals vergleichen und bevor Sie einen Versicherungsvertrag über ein Vergleichsportal abschließen. Vergleichsportale sind Websites, die einen direkten Preisvergleich zwischen Produkten und Dienstleistungen mehrerer Anbieter ermöglichen. Sie werden genutzt, um sich einen Überblick über angebotene Produkte zu verschaffen und diese zu vergleichen. Der Aufwand (Suchzeit und Kosten), ein passendes Produkt zu finden, soll verringert, Transparenz und Vergleichbarkeit von Produkten erhöht werden.

Vergleichsportale haben dann einen Mehrwert, wenn sie Informationen über Versicherungsprodukte so aufbereiten und darstellen, dass Nutzer eine informierte Entscheidung treffen können. Um dies zu gewährleisten, spielen Transparenz und Unabhängigkeit der Vergleichsportale sowie die Aktualität der Daten und der zugrundeliegenden Versicherungstarife eine wichtige Rolle. Aber auch eine einfache und übersichtliche Darstellung wesentlicher Kriterien tragen zum besseren Verständnis bei.

Mit dieser Informationsbroschüre gibt die FMA Hinweise für die Nutzung von Vergleichsportalen sowie praktische Tipps, worauf Nutzer achten sollten.

I. WAS IST EIN VERGLEICHSPORTAL

Gemeinsame Merkmale von Vergleichsportalen sind

- Profilbestimmung (Wünsche und Bedürfnisse) des Nutzers mit Hilfe eines Fragebogens,
- Bereitstellung von Informationen über vorgeschlagene Produkte unter Zugrundelegung der Angaben des Nutzers,
- Ranking der vorgeschlagenen Produkte nach bestimmten Kriterien (häufig nach dem Preis),
- meistens besteht die Möglichkeit, direkt online einen Versicherungsvertrag abzuschließen.

Vergleichsportale können am Markt in den verschiedensten Formen vorkommen¹:

- Der **Zweck** von Vergleichsportalen kann entweder kommerziell oder nicht kommerziell sein:
 - Kommerzielle Vergleichsportale stehen in einer Geschäftsbeziehung zu Versicherungsunternehmen.
 - Nicht kommerzielle Vergleichsportale zielen darauf ab, Informationen über Versicherungsprodukte zu sammeln und diese zur Verfügung zu stellen, ohne daraus einen finanziellen Nutzen zu ziehen.
- Der **Tätigkeitsumfang** von Vergleichsportalen reicht vom
 - Anbieten von Links zu Versicherungsvermittlern und/oder Versicherungsunternehmen,
 - Anzeigen von Angeboten beziehungsweise Rankings (basierend auf Preisen, Leistungen oder anderen Kriterien),
 - bis hin zur Darstellung von bereits auf die Bedürfnisse des Nutzers zugeschnittenen Produkten, oftmals verbunden mit Empfehlungen für ausgesuchte Unternehmen, deren Kontaktdaten zur Verfügung gestellt werden,
 - oder der Empfehlung und Möglichkeit, einen bestimmten Versicherungsvertrag mit einem Versicherungsunternehmen direkt über das Vergleichsportal abzuschließen.
- Die **Vergütung** des Vergleichsportals kann auf unterschiedliche Weise erfolgen, wie zum Beispiel:
 - Bezahlung pro Abschluss (Vergütung für jeden Vertragsabschluss, der durch ein dort gelistetes Angebot zustande kommt),
 - Bezahlung pro Klick (Vergütung für jeden Klick, durch den ein Internetnutzer vom Vergleichsportal zur Unternehmenswebseite weitergeleitet wird),
 - Werbung (Vergütung für die Nennung des Versicherungsunternehmens im Vergleichsportal),
 - Vergütung je nach Listenplatz im Vergleichsergebnis,
 - Vergütung durch den Kunden.

Hinweis: Wenn Vergleichsportale die Möglichkeit anbieten, einen Versicherungsvertrag direkt oder indirekt abzuschließen, unterliegen diese als Versicherungsvermittler der Aufsicht des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort und den Bezirksverwaltungsbehörden.

¹ Siehe dazu auch EIOPA Report on Good Practices on Comparison Websites vom 30.1.2014, EIOPA-CCPFI-13/100.

II. WELCHE INFORMATIONEN SIND FÜR SIE RELEVANT

A. Statusklarheit

Versicherungsvermittler können ohne Bindung an ein Versicherungsunternehmen tätig werden und die Interessen des Kunden vertreten (Versicherungsmakler) oder für ein oder mehrere Versicherungsunternehmen tätig sein (Versicherungsagent).

Sofern ein Vergleichsportal auf Basis einer Gewerbeberechtigung betrieben wird, muss klar erkennbar sein, ob es sich um einen Versicherungsagent oder Versicherungsmakler handelt. Liegt eine Gewerbeberechtigung vor, hat Sie der Versicherungsvermittler darüber zu informieren, in welches Register er eingetragen ist und auf welche Weise Sie die Eintragung überprüfen können.

Checkliste:

1. Prüfen Sie im GISA - Gewerbeinformationssystem Austria (<https://www.gisa.gv.at/abfrage>), ob eine Gewerbeberechtigung vorliegt. Versicherungsvermittler sind dazu verpflichtet, Ihnen die GISA-Zahl bekannt zu geben. ✓
 2. Es macht für Sie im Hinblick auf die Auswahl der angebotenen Produkte und der am Vergleich teilnehmenden Versicherungsunternehmen einen Unterschied, ob der Versicherungsvermittler seinen Rat auf eine ausgewogene und persönliche Untersuchung stützt und damit zur Vermittlung des bestmöglichen Versicherungsschutzes verpflichtet ist. ✓
- Prüfen Sie deshalb,
- ob eine Verpflichtung für das Vergleichsportal besteht, ausschließlich mit einem oder mehreren Versicherungsunternehmen zu kooperieren, oder
 - ob es nicht vertraglich verpflichtet ist, ausschließlich mit einem oder mehreren Versicherungsunternehmen zu kooperieren.
3. Fragen Sie nach, ob sich das Vergleichsportal auf bestimmte Märkte oder Versicherungsprodukte beschränkt. ✓
 4. Achten Sie auf die Angaben über die tatsächliche Beziehung eines Versicherungsvermittlers zum Versicherungsunternehmen, denn ein Versicherungsvermittler muss Sie rechtzeitig vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung darüber informieren. ✓

B. Aktualität der Informationen

Vergleichsportale können dann bei der Suche nach dem passenden Produkt unterstützen, wenn sie aktuelle Informationen bereitstellen. Daher ist für den Nutzer wichtig zu wissen, wann die letzte Aktualisierung der Daten erfolgte.

- Es gibt Portale, die angeben „*immer tagesaktuell*“ zu sein beziehungsweise werden teilweise auch Angaben darüber gemacht, wann die letzte Aktualisierung erfolgte. *Beispiel:*
Die ausgewiesenen Ergebnisse **sind immer tagesaktuell**. Versicherungsunternehmen stellen uns ihre Tarife direkt und zeitnah zur Verfügung. Sofern ein Versicherungsprodukt **gerade überarbeitet wird, zeigen wir es im Vergleich auch nicht an**. Änderungen können sich täglich ergeben. Deshalb speichern wir auch keine Ergebnisse, sondern nur die eingegebenen Daten. Somit erhalten Sie immer das aktuelle Ergebnis.

Checkliste:

1. Suchen Sie in den FAQ der Portale, ob Sie Informationen zur Aktualität der Daten finden.
2. Achten Sie auf Hinweise zur letzten Aktualisierung der Informationen, dieser Hinweis kann auch manchmal sehr klein sein.
 - Angaben zur Aktualität sind teilweise am Beginn der Ergebnisliste auffindbar; teilweise ist neben dem Produkttarif zumindest eine Jahreszahl ausgewiesen („Tarif 2020“).

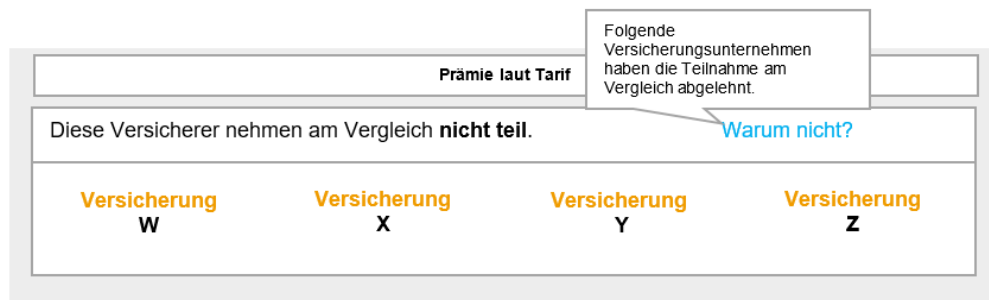
Am 22. Jänner 2021, 8:00 zuletzt aktualisiert

C. Marktabdeckung

Wenn Sie als Nutzer eines Vergleichsportals die Aussagekraft von Produktvergleichen beurteilen wollen, ist für Sie von Interesse, welche Versicherer am Vergleich teilnehmen bzw. nicht teilnehmen und wie hoch die Marktabdeckung ist, denn eine gute Vergleichsgrundlage ist eine wesentliche Voraussetzung für einen fundierten Vergleich.

Checkliste:

1. Beachten Sie, dass möglicherweise nicht alle Vergleichsportale den gesamten Markt abdecken. Informieren Sie sich, welche Anbieter das Vergleichsportal listet.
 - Es gibt Vergleichsportale, die alle Versicherer angeben, die am Vergleich teilnehmen. Es kann vorkommen, dass am Vergleich teilnehmende Versicherer erst nach Auswahl der Versicherungssparte, innerhalb der Sie vergleichen wollen, aufgelistet werden.
 - Ebenso ist es möglich, dass nur ein kleiner Auszug der Versicherer angeführt wird, die „eng mit dem Portal zusammenarbeiten“.
 - Es kann aber auch vorkommen, dass Vergleichsportale explizit die Versicherer nennen, die nicht am Vergleich teilnehmen. Wenn Sie genau schauen, finden Sie auch Informationen darüber, weshalb manche Versicherungsunternehmen nicht teilnehmen. *Beispiel:*



2. Sollten Sie Angaben über am Vergleich teilnehmende Versicherer nicht sofort finden, suchen Sie danach, um die Aussagekraft des Vergleichs beurteilen zu können.
 - Diese Informationen finden Sie beispielsweise unter „Partner“, „Versicherungen im Vergleich“ oder „Diese Anbieter finden Sie im Vergleich“.

Versicherung A	Versicherung B	Versicherung C	Versicherung D
Versicherung E	Versicherung F	Versicherung G	Versicherung H
Versicherung I	Versicherung J	Versicherung K	Versicherung L
Versicherung M	Versicherung N	Versicherung O	Versicherung P
Versicherung Q	Versicherung R	Versicherung S	Versicherung T
Versicherung U	Versicherung V	Versicherung W	Versicherung X
Versicherung Y	Versicherung Z		

Oftmals erhält man vor Beginn der Vergleichsaufstellung einen kurzen Überblick, welche Versicherer am Vergleich teilnehmen oder es findet sich eine Angabe zu den Tarfkombinationen am Ende der Auflistung.

30 Tarfkombinationen erfolgreich berechnet, davon 0 gefiltert.
Insgesamt 55 Tarfkombinationen geprüft.

D. Unabhängigkeit

Um die Unabhängigkeit eines Vergleichsportals beurteilen zu können, sollten Nutzer bereits vor Abgabe ihrer Vertragserklärung darüber informiert werden, in welcher Beziehung der Betreiber des Vergleichsportals und der Anbieter von Versicherungsprodukten stehen.

Checkliste:

- Prüfen Sie, in welcher Beziehung der Betreiber des Vergleichsportals und der Anbieter von Versicherungsprodukten stehen.
 - Versicherungsvermittler sind dazu verpflichtet offenzulegen, ob ein Beteiligungsverhältnis von mindestens 10% an einem Versicherungsunternehmen oder eine Beteiligung eines Versicherungsunternehmens am Versicherungsvermittler von mindestens 10% besteht.
 - Bei manchen Vergleichsportalen finden Sie diese Information beispielsweise im Impressum. *Beispiel:*

Beteiligungen an Versicherungsunternehmen

Wir halten keine direkte oder indirekte Beteiligung von min. 10% an einem Versicherungsunternehmen.

Beteiligung von Versicherungsunternehmen

Kein Versicherungsunternehmen hält eine direkte oder indirekte Beteiligung von min. 10% an unserem Unternehmen.

E. Finanzierung und Umgang mit Interessenkonflikten

Die Vergütung eines Vergleichsportals kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Für Versicherungsvermittler besteht eine Verpflichtung, bereits vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers über die Art der im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag erhaltenen Vergütung zu informieren, sowie darüber, ob er auf Basis einer

- Gebühr arbeitet (Vergütung wird direkt vom Versicherungsnehmer bezahlt), dann ist über die Höhe beziehungsweise die Berechnungsmethode zu informieren;
- Provision arbeitet (Vergütung ist in der Versicherungsprämie enthalten);
- anderen Art Vergütung arbeitet (einschließlich wirtschaftlicher Vorteile);
- Kombination der genannten Vergütungsarten arbeitet.

Checkliste:

- Die Vergütung von Vergleichsportalen kann möglicherweise einen Einfluss auf das Ranking der Produkte haben. Um die Unabhängigkeit der Empfehlung besser beurteilen zu können, informieren Sie sich, welche Gebühren und Provisionen an das Vergleichsportal fließen.

Beispiel:

Art der Vergütung

Unsere Vergütung erfolgt auf Basis einer Provision, die in der Versicherungsprämie enthalten ist.

- Sollten Informationen über die Art der Vergütung auf den ersten Blick nicht ersichtlich sein, fragen Sie nach. Üblicherweise können Sie per Email, Telefon oder manchmal auch über einen Chatbot Kontakt mit dem Portal aufnehmen.

F. Ranking der Produktauswahl

Gewichtung und Auswahl der Parameter können das Ergebnis des Rankings beeinflussen. Die Unabhängigkeit von Vergleichsportalen zeigt sich insbesondere in der Verwendung objektiver Kriterien für die Reihung der Produkte. Daher ist für den Nutzer von Interesse, nach welchen Kriterien das vorgelegte Ranking erzeugt wurde, um die Transparenz der Reihung zu erhöhen.

- **In der Regel erfolgt ein Ranking in erster Linie nach dem günstigsten Preis.**
- Manche Portale informieren explizit darüber, dass nur ein Prämienvergleich stattfindet und erst nach persönlicher Beratung ein Vergleich nach Preis und Leistung erfolgt. Es könnten aber auch andere Einflussfaktoren das Ranking beeinflussen, wie beispielsweise Kooperationsverträge mit Versicherungsunternehmen oder gegebenenfalls bezahlte Listings.

Checkliste:

1. Bedenken Sie, dass ein Ranking der vorgeschlagenen Produkte nach unterschiedlichen Kriterien erfolgen kann.
 - Achtung, bei manchen Vergleichsportalen ist eine Reihung nach dem günstigsten Preis, einem guten Schutz oder nach einer selbst festgelegten Deckung möglich. Nutzen Sie diese Gelegenheit!
 - Das billigste Produkt muss nicht immer das beste Produkt für Sie sein.
2. Achtung, Versicherungsprodukte sind häufig **anhand ihres Preises alleine nicht direkt vergleichbar** und sind teilweise komplex. Ein Preis-Leistungs-Vergleich ist notwendig!
 - Prüfen Sie vor einem Vertragsabschluss, ob das Produkt wirklich für Sie passt.
 - Beachten Sie allerdings, dass im Rahmen des Rankings, ein Makler an sich zum best advice beziehungsweise ein Mehrfachagent zu einem auf die von ihm vermittelten Verträge eingeschränkten best advice verpflichtet ist!

G. Beratung

Grundsätzlich haben Versicherungsvermittler ihre Kunden zu beraten. Inhalt der Beratung ist eine persönliche Empfehlung, in der erklärt wird, warum ein bestimmtes Produkt den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden am besten entspricht und damit für den Kunden passend ist.

Checkliste:

1. Achtung, **Ausnahmen vom Beratungsgebot** sind nur in einem engen Rahmen möglich:
 - die Tätigkeit des Vermittlers erfolgt in der Form Versicherungsagent, sofern die Versicherungsvermittlung nur für ein oder – wenn die Versicherungsprodukte nicht zueinander in Konkurrenz stehen – mehrere Versicherungsunternehmen erfolgt,
 - der Kunde den Abschluss eines bestimmten Vertrags wünscht und
 - nach einer Warnung in einer gesonderten Erklärung nachweislich auf die Inanspruchnahme einer Beratung verzichtet.
2. **Versicherungsmakler** haben jedenfalls **immer eine Beratungspflicht** und sind zur Vermittlung des bestmöglichen Versicherungsschutzes im Einzelfall verpflichtet.
3. Bevor eine Beratung durchgeführt werden kann, müssen **Ihre Wünsche und Bedürfnisse** erhoben werden, damit Ihnen auch ein Versicherungsprodukt empfohlen werden kann, das Ihren Wünschen und Bedürfnissen entspricht.
 - Der Umfang und der Detaillierungsgrad dieser Erhebung richtet sich unter anderem nach der Komplexität der angebotenen Versicherungsprodukte bzw. nach den unterschiedlichen Produktdetails und Produktbausteinen.
 - Bei Versicherungsanlageprodukten (das sind vereinfacht gesagt die meisten Lebensversicherungsprodukte) müssen die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden umfangreicher erhoben werden und etwa die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden, seine Verlusttragungsfähigkeit, Anlageziele und finanziellen Verhältnisse erfragt werden. In einer sogenannten Eignungs- oder Geeignetheitserklärung wird erklärt, inwiefern die Empfehlung zum betreffenden Kunden passt.
4. Eine Beratung kann ebenso automatisiert erfolgen. Aus Kundensicht ist es jedoch zielführend, auch bei einer **vollautomatisierten Beratung** im Bedarfsfall eine einfache Kontaktmöglichkeit zu einem menschlichen Berater zu haben.
5. Neben den Informationspflichten für Versicherungsvermittler bestehen aber noch weitere Informationspflichten, wie beispielsweise nach dem Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz und dem E-Commerce-Gesetz. Bei Vermittlung von Lebensversicherungsverträgen sind auch die Sorgfaltspflichten zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu beachten.

H. Nutzung von Vergleichsportalen

Checkliste:

1. Üblicherweise können Sie diverse **Filter aktivieren**, um die Suche besser auf Ihre Bedürfnisse abzustimmen.
 - Insbesondere kann es nützlich sein, die Versicherungssumme und den Selbstbehalt anzupassen.
2. Achten Sie auf **vorausgewählte Einstellungen**:
 - Auch wenn Portale dieselben Vergleichsrechner verwenden, können vorausgewählte Einstellungen von einander abweichen.
 - Achten Sie auf gesetzte Häkchen, wie zum Beispiel die Auswahl eines Selbstbehalts (dann wird üblicherweise auch die Prämie geringer sein). *Beispiel:*



In der Regel ist eine Anpassung der Ergebnisse durch weitere Suchoptionen und Filter möglich.

Achten Sie darauf, wie sich dann die vorgeschlagene Produktauswahl ändert.

3. Aktivierte Filter und die wesentlichsten Einstellungen finden Sie meist direkt neben der Auflistung der empfohlenen Produkte.
 - Kontrollieren Sie, ob diese Angaben Ihren Wünschen und Bedürfnissen entsprechen.
4. Auf **datenschutzrechtliche Aspekte**² wird in dieser Broschüre nicht eingegangen.
 - Lesen Sie aber genau, wozu Sie Ihre Einwilligung erteilen und achten Sie darauf, für welche Zwecke Ihre personenbezogenen Daten verwendet werden.³
5. Manche Portale bieten auch eine Betreuung **im Schadenfall** an bzw. ermöglichen den Schaden online zu melden.

Achtung, das bedeutet für Sie, Sie können sich im Schadenfall auch an das Portal wenden:

Einen Schadenfall
können Sie auch online melden

6. Eine **Beschwerdestelle** über Versicherungsvermittler ist im Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort eingerichtet.

² Wie insbesondere Artikel 13 und 14 der Datenschutz Grundverordnung (EU) 2016/679 (Informationspflicht bei Erhebung von personenbezogenen Daten).

³ Achten Sie etwa darauf, welche Cookies gesetzt werden und zu welchen Zwecken dies erfolgt.

III. BEVOR SIE EINEN VERTRAG ABSCHLIESSEN

Grundsätzlich ist es zweckmäßig, sich über mehrere Portale zu informieren, bevor Sie eine Entscheidung treffen.

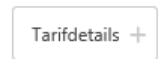
- Achtung: Möglicherweise kooperieren nicht alle Vergleichsportale mit den selben Versicherungsunternehmen und bieten nicht alle Vergleichsportale die gleichen Produkte an.
- Die meisten Vergleichsportale ermöglichen einen Vergleich der Kfz-, Motorrad-, Rechtsschutz-, Haushalts-, Eigenheim- und Unfallversicherung.
- Beachten Sie, dass einige Portale auf denselben Vergleichsrechner zurückgreifen können.

1. Achten Sie auf die Versicherungssumme und Selbstbehalte. ✓

2. Prüfen Sie die gewählte Zahlungsweise. ✓

3. Lesen Sie die Informationen genau und vollständig durch. ✓

- Oft finden Sie detailliertere Informationen zum Leistungsumfang sowie Produktinformationsblätter, wenn Sie die vorgeschlagenen Produkte anklicken:



4. Versicherungsprodukte sind meistens nicht allein anhand ihres Preises direkt miteinander vergleichbar. Dazu ist ein Preis-Leistungs-Vergleich erforderlich. ✓

5. Nutzen Sie die Möglichkeit des direkten Produktvergleichs. ✓

- Meistens können Sie zwei bis drei vorgeschlagene Produkte im Detail direkt miteinander vergleichen:

Deckungssumme für Sach- und Personenschäden	✓ 15 Mio. €	✓ 60 Mio. €	✓ 6 Mio. €
Deckungssumme für Vermögensschäden	✓ 15 Mio. €	✓ 60 Mio. €	✓ 6 Mio. €
Selbstbehalt im Schadenfall	✓ 100 €	✓ 0 €	✓ 0 €
Prämienbefreiung bei Arbeitslosigkeit	✗ nicht versichert	✓ mitversichert	✗ nicht versichert
künftige Leistungsverbesserungen gelten automatisch	✓ mitversichert	✓ mitversichert	✗ nicht versichert
Mindestlaufzeit	✓ 1 Jahr	✓ 2 Jahre	✓ 1 Jahr

- Achtung, diese Möglichkeit ist allerdings nicht immer leicht auffindbar und beispielsweise zu finden etwa unter „Details vergleichen“, „PDF-Datei erzeugen“ oder „PDF-Datei öffnen“.

6. Wenn Sie nicht sicher sind, kontaktieren Sie eine Ansprechperson beim Vergleichsportal. ✓

- Oft bieten Vergleichsportale selbst eine Beratung beziehungsweise einen persönlichen Kontakt an.