

TOP 3.4.9 Preisdifferenzierung im Online-Handel

Konsumentenpolitik (Manuela Delapina)

Die AK hat auch heuer wieder eine Erhebung durchgeführt, um zu ermitteln, inwieweit eine personalisierte (dh auf bestimmte Verbrauchermerkmale abgestellte; zB abhängig von der Endgerätausstattung wie neues I-Phone oder älterer Laptop) und dynamische (zB Veränderung der Preise im zeitlichen Verlauf) Preisdifferenzierung im Online-Handel durchgeführt wird und wie hoch die Preisunterschiede zwischen den österreichischen und deutschen Webseiten der verschiedenen Unternehmen sind.

Über insgesamt 20 verschiedene Endgeräte (stationäre PCs, Laptops, Notebook, Smartphones, I-Phones und I-Pads, die über die Bundesländer Wien, NÖ, Szbg, Kärnten und Tirol verteilt waren) wurden an 6 Erhebungstagen im März 2017, zu einer bestimmten Uhrzeit, insgesamt 35 Preisabfragen (von den Webseiten Amazon, Lufthansa, Air Berlin, Austrian Airlines, Opodo, Booking.com und Heine Versand) in einer vorgegebenen Reihenfolge durchgeführt und mittels Screenshot dokumentiert. Pro Webseite wurden zwischen 3 und 10 Produkte/Dienstleistungen abgefragt. Bei allen Preisabfragen bei den Flugbuchungsportalen (hier wurden jeweils 3 bestimmte Flüge in europäische Städte abgefragt) wurde - sofern möglich - als Zahlungsmittel „Visa Kreditkarte“ gewählt.

Der Test brachte folgende Ergebnisse:

Im Vergleich zur Erhebung im Vorjahr, konnte diesmal eine **Preisdifferenzierung nach Art, Preis und Ausstattung des Endgerätes**, mit welchem die Preise abgefragt wurden, oder **nach dem jeweiligen Kundenverhalten im Webshop**, bei einigen Produkten bzw. Dienstleistungen festgestellt werden. Dies war bei folgenden Webseiten der Fall:

Amazon: bei 3 von 9 Produkten an jeweils einem Erhebungstag (Preisdifferenz: zw 4 Cent und 1 Euro)

Air Berlin: bei allen 3 Flügen an drei Erhebungstagen (Preisdifferenz: zw 5 und 10 Euro)

AUA: bei einem von 3 Flügen an zwei Erhebungstagen (Preisdifferenzen: 30 und 80 Euro)

Opodo: an allen Erhebungstagen gab es zwischen 3 und 9 verschiedene Preise je nach Endgerät (Preisdifferenzen: zwischen 28,04 und 167,17 Euro). Bei Buchung über die Opodo Handy-App war nicht immer erkennbar, für welches Zahlungsmittel der Preis gilt. Manchmal wurden Flüge auf bestimmten Endgeräten nicht angezeigt.

Lufthansa: Preise waren an allen Tagen bei allen Endgeräten ident

Booking.com: Preisdifferenzen bei 2 von 8 Hotels (Madrid: je nach Erhebungstag bis zu 154,35 Euro; Hamburg: bis zu 66,35 Euro). Bei den restlichen Hotels gab es aber je nach Endgerät, lediglich reine Rundungsdifferenzen.

Heine: Keine Preisdifferenzen nach Endgerät, aber Preisunterschied zwischen österreichischer und deutscher Webseite bei allen 5 Produkten (Österreich: bis zu 100 Euro teurer).

Preisunterschiede zwischen österreichischer und deutscher Webseite konnten nur bei Heine-Versand festgestellt werden.

Eine **Preisveränderung im Zeitverlauf** über die zwei Erhebungswochen konnte bei Amazon (bis 11 Euro), Lufthansa (bis 40 Euro), Air Berlin (bis 130 Euro), AUA (bis 160 Euro), Opodo (bis 113,40 Euro) und Booking.com (bis 232,35 Euro) festgestellt werden.

Ein nachvollziehbares Muster konnte noch nicht festgestellt werden. Aus Konsumentenschutzsicht werden somit Preisvergleiche zunehmend schwieriger und Preisstrategien von Unternehmen intransparenter.