

Student: innen gesucht:

Mystery Shopping

Von Robo-Advice bis KI-Agent: Qualität, Compliance und Konsumentenschutz bei digitaler Geldanlage in Österreich

Auftraggeber: Arbeiterkammer Wien (AK Wien)

Studienleitung: Dr. Herbert Ritsch, Mag. Christian Prantner (AK Wien)

Studienkontext

Die Arbeiterkammer Wien beauftragt eine empirische Untersuchung zur digitalen Anlageberatung in Österreich. Im Zentrum steht ein prozessorientierter Ansatz, der den gesamten Dienstleistungsprozess – vom ersten Kontakt bis zur Vertragsanbahnung – aus Konsumentenperspektive analysiert.

Die Studie umfasst ca. **60 digitale Anlageberatungsangebote** in vier Kategorien:

Banken, Vermögensberatung, Investment-Plattformen und Versicherungen.

Zur Gewährleistung der Vergleichbarkeit erhebt **jede/r Student:in jeweils 5 Angebote** in einer oder mehreren Kategorien.

Projektzeitachse

Zeitraum	Arbeitspaket
Februar 2026	Phase 1: Projektinitialisierung Anbieter-Mapping, Rekrutierung Mystery Shopper, Schulungskonzeption, Finalisierung Forschungsdesign
März 2026	Phase 2: Instrumentenentwicklung Entwicklung standardisierter Testfragebögen, Erstellung Dokumentationsvorlagen, Schulung der Mystery Shopper, Pre-Test mit Pilotanbietern
Ende Februar – Ende April 2026	Phase 3: Mystery Shopping Feldphase Durchführung Mystery Shopping bei ca. 60 Anbietern, laufende Dokumentation und Qualitätssicherung, Zwischenauswertungen
Mai 2026	Phase 4: Auswertung & Berichterstattung Datenanalyse, Erstellung Studienbericht, Formulierung Handlungsempfehlungen für AK Wien

Das Mystery Shopping beginnt demnach mit Stand heute Ende Februar/Anfang März.
Die Mystery Shopper haben dann bis Ende April Zeit, die vereinbarten Testungen durchzuführen.

Modul 1: Investment-Plattformen (15 Anbieter)

STARTKAPITAL FÜR TESTKÄUFE
100 EUR einmalig für Krypto-Investment

Für dieses Modul werden Studierende gesucht, die bereit sind, **tatsächlich 100 EUR in Kryptowährung zu investieren (das Investmentkapital wird von AK Wien bereitgestellt)**.

Diese Vorgehensweise ermöglicht die empirische Erfassung des gesamten Transaktionszyklus – vom Onboarding über den Kaufprozess bis zum Verkauf.

Erhebungsumfang

- **Krypto-Kauf und -Verkauf:** Dokumentation des gesamten Kauf- und Verkaufsprozesses (Entry, Exit, Gebührenstruktur, Abwicklungsdauer)
- **ETF-Sparplan-Konditionen:** Erkundigung und Einholung von Informationen zu Sparplänen (monatlicher Beitrag: 50 EUR)
- **Prozessdokumentation:** Screenshots, Gebührenaufstellungen, Risikohinweise, KI-Interaktionen

Zu testende Plattformen (exemplarisch)

- Flatex
- Trade Republic
- Bitpanda
- Scalable Capital
- Kraken
- DADAT
- DEGIRO
- Direktbanken (z.B. easybank)

Modul 2: Banken, Vermögensberatung, Versicherungen

Für die weiteren Anbieterkategorien erfolgt die Erhebung mittels **standardisierter Testprofile, ohne tatsächliche Investition, bei 5 Testfinanzinstituten**.

Die Testvorgabe umfasst: Anlagesumme: 30.000 EUR, Horizont: 5–10 Jahre, Allokation: 20% Krypto-/digitale Assets, 30% sichere Sparprodukte, 50% renditeträchtige Wertpapiere.

Vergütung

200 EUR pauschal

nach erfolgreicher Dokumentation der zugewiesenen Anbieter

Hinweis für Modul 1: Die 100 EUR Startkapital werden von der Arbeiterkammer Wien zusätzlich zur Vergütung bereitgestellt. Nach Abschluss der Testphase werden die erworbenen Krypto-Assets verkauft; Gewinne oder Verluste verbleiben beim Auftraggeber.

Anforderungsprofil

- Interesse an Finanzthemen, digitalen Dienstleistungen und/oder Verbraucherschutz
- Sorgfältiges und strukturiertes Arbeiten bei der Dokumentation
- Zuverlässigkeit und Einhaltung standardisierter Testprotokolle
- Zeitliche Verfügbarkeit im Erhebungszeitraum Ende Februar bis Ende April 2025 (Zeiten der 5 Testungen sind frei disponierbar)

Zusatznutzen

- Praktische Erfahrung in empirischer Verbraucherschutzforschung
- Einblick in regulatorische Anforderungen (WAG 2018, MiFID II, EU AI Act, MiCAR)
- **Networking-Möglichkeit** mit der Arbeiterkammer Wien
- Teilnahmebestätigung für den Lebenslauf

INTERESSE? BEWERBUNG AN:

herbert.ritsch@esgsolutions.at

Betreff: Mystery Shopping AK Wien
