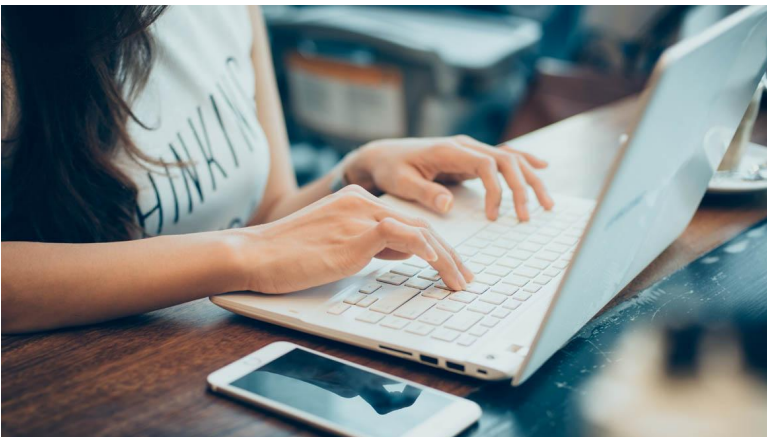


Mobil? Vernetzt? Verwirrt? - Mehr Schutz für Migranten!

Wie kann man gefahrlos die grenzenlosen Möglichkeiten der heutigen Kommunikationstechnologie nutzen und trotzdem sicher unterwegs sein? Vor allem Menschen mit Migrationshintergrund stehen hier vor einer großen Herausforderung, denn Fallstricke lauern an jeder Ecke.



© designed by Chevanon - Freepik.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Vor allem Menschen mit Migrationshintergrund stehen vor großen Herausforderungen in der digitalen Welt.
2. Die Verbraucherzentrale informiert und berät im Rahmen eines Projektes

insbesondere russisch- und türkischsprachige Verbraucher.

3. Mit Hilfe von Marktchecks wurden Missstände aufgedeckt und öffentlich gemacht.

Stand: 31.08.2018

Schnell eine Reise online buchen oder einen Handyvertrag per Telefon abschließen? Einkäufe finden zunehmend im Internet statt, Telefentarife werden immer unübersichtlicher, soziale Netzwerke sammeln unsere Daten. Doch wie kann man gefahrlos die grenzenlosen Möglichkeiten des World Wide Web nutzen und trotzdem sicher durch den digitalen Ozean surfen?

Vor allem Menschen mit Migrationshintergrund – in Hamburg sind das laut Statistischem Landesamt immerhin 550.000 – stehen hier vor einer großen Herausforderung. Denn intransparente Nutzungsbedingungen beim Online-Handel, unübersichtliche Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Datenschutzerklärungen oder umständlich formulierte Verträge für Mobilfunk und Festnetz machen ihnen das Leben schwer.

Nachteile und Missstände im Digitalmarkt

Im Rahmen des Projektes „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ haben wir gemeinsam mit den Verbraucherzentralen Berlin und Bremen den Finger in die Wunde gelegt, Missstände aufgedeckt und mit Marktchecks dafür gesorgt, dass das bestehende Angebot weiter verbessert wird – auch und speziell für Migranten.

- **Marktcheck zu Ethno-Pay-TV-Angeboten (März 2018)**
- **Marktcheck zum Online-Handel für türkische und russische Lebensmittel (Sommer 2017)**
- **Marktcheck zum Beschwerdemanagement bei Anbietern von Ethno-Tarifen (Herbst 2015)**
- **Marktchecks zu Ethno-Handytarifen für russisch- und türkischsprachige Verbraucher (Sommer 2014 / April 2015)**

Hinsichtlich der Verbraucherinformationen und Vertragsbedingungen mussten wir bei

unseren Marktchecks immer wieder verbraucherunfreundliche Praktiken feststellen. Ein Lichtblick waren bei den Pay-TV-Angeboten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Es sollte jedoch eine Selbstverständlichkeit sein, dass auch Verbraucher mit Migrationshintergrund nicht nur die AGB, sondern alle verbraucherrelevanten Informationen wie Hinweise zum Datenschutz oder Widerrufsrecht vollständig, übersichtlich und möglichst mehrsprachig einsehen können. Hier sehen wir die Anbieter in der Pflicht.

Unser Fazit: Russisch- und türkischsprachige Verbraucherinnen und Verbraucher brauchen mehr Schutz und Kundenfreundlichkeit in digitalen Märkten. Sprachbarrieren, aber auch Unkenntnis über das deutsche Rechtssystem wirken oft benachteiligend und verunsichernd. Hinzu kommen unübersichtlich gestaltete Angebote, Vertragsfallen sowie Produktinformationen ausschließlich in deutscher Sprache, die Migrantinnen und Migranten die Wahrnehmung ihrer Verbraucherrechte erschweren.

Über das Projekt

Das Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ wurde von der Verbraucherzentrale Berlin in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Bremen und Hamburg durchgeführt und vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert. Wichtiges Ziel des Projekts war es, insbesondere russisch- und türkischsprachige Menschen über Verbraucherrechte in digitalen Märkten aufzuklären. Das Projekt endete zum 31. August 2018.

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/mobil-vernetzt-verwirrt-mehr-schutz-fuer-migranten>