

Günstig und gut nach Hause telefonieren?

Wer mit Spezialtarifen günstig in seine Heimat telefonieren will, geht leicht verloren im Vertragsdschungel. Viele Anbieter verstoßen gegen Verbraucherrechte – das zeigen unsere Marktchecks.

Stand: 23.07.2015

Anbieter von Handytarifen für russisch- und türkischsprachige Verbraucher halten sich nicht an alle gesetzlichen Vorgaben. Das ergab erneut ein Marktcheck der Verbraucherzentralen Berlin, Bremen und Hamburg. Überprüft wurden fünf Mobilfunktarife von fünf Unternehmen, insbesondere die Angaben zum Datenvolumen, die Widerrufsbelehrungen, Datenschutzhinweise, die Mindestlaufzeit der Verträge, die Mehrsprachigkeit der Webseiten sowie das Impressum.

Wo hapert's?

Laut Untersuchung erfüllt nachwievor nur eines der untersuchten Unternehmen die gesetzlichen Anforderungen an Widerrufsbelehrungen, und bei allen Langzeitverträgen fehlte der Hinweis auf eine mögliche 12-monatige Vertragslaufzeit. Außerdem waren bei einigen Anbietern datenschutzrechtliche Hinweise, unter anderem zur Nutzung von Web-Analytics, nicht ausreichend. Auch die Angaben zum Datenvolumen waren meist nur unvollständig, doch ohne diese lassen sich Tarife nur schwer miteinander vergleichen. Kritisch ist auch, dass wichtige Vertragsinformationen nicht übersetzt werden. Das erschwert Menschen mit Migrationshintergrund, ihre Verträge und ihre Rechte als Verbraucher wirklich zu verstehen.

- **Ethno-Tarife: Ergebnisse des Marktchecks vom April 2015**

Schon im Sommer 2014 hatten die drei Verbraucherzentralen die sogenannten Ethno-Tarifen von Mobilfunkanbietern ins Visier genommen – mit ähnlichen Ergebnissen. Doch die Kritik im vergangenen Jahr hat auch Wirkung gezeigt. So haben einige Unternehmen Anpassungen in ihren AGB und Preisdarstellungen vorgenommen. Außerdem sind Angaben zum Impressum nun ausführlicher und es ist deutlich erkennbar, welche Vertragspartner für den jeweiligen Anbieter tätig sind.

Trotzdem: Die Ergebnisse zeigen, dass die geplante Transparenz-verordnung der Bundesnetzagentur verabschiedet werden muss. Regelungen für die Darstellung von Produktinformationen sind überfällig. Ethnomobilfunkanbieter müssen wichtige Preis- und Vertragsinformationen sowie rechtliche Hinweise vollständig, verständlich und mehrsprachig zur Verfügung stellen und außerdem ihren gesetzlichen Informationspflichten zu Widerrufsbelehrungen, Datenschutz und einer 12-monatigen Vertragslaufzeit nachkommen.

Welche Fallstricke und Mängel gab's 2014?

Der Marktcheck im Sommer 2014 umfasste insgesamt zehn sogenannte Ethno-Tarife der Anbieter AY YILDIZ, einem Tochterunternehmen der E-Plus GmbH, Turkcell Europe GmbH, Türk Telekom Mobile, Eco World Connect GmbH mit der Marke Mobilka und Star Communications GmbH mit der Marke Star Rossija.

Alle Anbieter warben damals auf ihren Internetseiten mit Lockangeboten und niedrigen Preisen. Wichtige Informationen über Verbindungsentgelte sowie Preise für SMS und Roaming, die vor einem Vertragsabschluss maßgeblich sind, waren hingegen nur schwer auffindbar und häufig in Fußnoten versteckt. Insbesondere Flatrate-Angebote, die dem Namen nach vorgeben, dass alle Telekommunikationsleistungen bereits im Preis inbegriffen sind, bargen zahlreiche versteckte Kostenfallen. Angaben zur Vertragslaufzeit der Tarife stellten nur zwei der fünf Telekommunikationsdienstleister verbraucherfreundlich dar.

Alle untersuchten Tarife für Gespräche nach Russland und in die Türkei enthielten keine gültigen Widerrufsbelehrungen. Weitere Kritikpunkte: Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und andere Informationsmaterialien konnten teilweise nur in der Muttersprache der Migranten abgerufen werden, der konkrete Vertragspartner angesichts komplexer Unternehmensstrukturen war oft nur schwer zu

identifizieren und der Preis für die verschiedenen Kundenhotlines schlecht nachvollziehbar.

- **Ethno-Tarife: Ergebnisse des Marktchecks im Sommer 2014**

Beide Marktchecks wurden im Rahmen des Projektes „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ durchgeführt und vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/guenstig-gut-nach-hause-telefonieren>