Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 13. März 2018

Ethno-Pay-TV: lange Mindestlaufzeiten und schlechter Service

Verbraucherzentralen prüfen Angebote und Websites von Bezahlfernsehanbietern für Migranten

Die Vertragsbedingungen für sogenannte Ethno-Pay-TV-Pakete sind unübersichtlich und verbesserungswürdig. Das fanden die Verbraucherzentralen Hamburg, Berlin und Bremen im Rahmen eines Marktchecks heraus. Untersucht wurden die Internetseiten von fünf Pay-TV-Anbietern mit speziellen Programmpaketen in russischer und türkischer Sprache. Weitere Ergebnisse: Auch beim Zugang zu Verbraucherinformationen und beim Kundenservice besteht Nachholbedarf.

Produkte schwer auffindbar und Vertragsbedingungen unübersichtlich

Die russisch- und türkischsprachigen TV-Programmpakete sind auf den Internetseiten der meisten Unternehmen nur schwer zu finden und die Vertragsbedingungen der TV-Pakete unübersichtlich gestaltet. „Den Überblick zu behalten, dürfte vielen Verbrauchern Schwierigkeiten bereiten - nicht nur denjenigen mit Migrationshintergrund“, meint Thomas Laske, Referent der Projekts „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ von der Verbraucherzentrale Hamburg.

Lange Mindestvertragslaufzeiten und Basispaket erforderlich

Bei vier Anbietern ist zunächst der Abschluss eines „Grundversorgungsvertrages“ notwendig, zu dem die heimatsprachlichen TV-Pakete dann hinzugebucht werden können. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt bei drei Anbietern 12 Monate, ein Anbieter fordert sogar eine Mindestvertragsdauer von 24 Monaten. Die Kündigungsfrist liegt zwischen einem und zwei Monaten; nur ein Anbieter gewährt verbraucherfreundliche sechs Werktage.

Nachholbedarf bei Verbraucherinformationen und Kundenservice

Grundlegende Informationen zu den Produkten, Hinweise zu Datenschutz, Widerrufsrecht oder Versandkosten sowie Unternehmensangaben stellen nicht alle Pay-TV-Anbieter über ihre Website leicht auffindbar zur Verfügung. „Einziger Lichtblick waren die AGB, die wir tatsächlich überall gut und schnell einsehen konnten“, so Laske.

„Es sollte jedoch eine Selbstverständlichkeit sein, dass alle Kunden, ob mit oder ohne Migrationshintergrund, nicht nur die AGB, sondern alle verbraucherrelevanten Informationen vollständig, übersichtlich und mehrsprachig erhalten. Hier sehen wir die Anbieter in der Pflicht.“

Nur eines der fünf Unternehmen weist auf seiner Internetseite beispielsweise deutlich auf das bei Online-Verträgen bestehende Widerrufsrecht hin. Bei den anderen vier Unternehmen sind die Informationen erst nach längerem Suchen zu finden. Auch Kundenhotlines gehören nicht zum Standard-Service.

Über den Marktcheck

Der Marktcheck wurde von September bis November 2017 durchgeführt. Untersucht wurden für das russischsprachige Marktsegment die beiden Anbieter Vodafone Kabel Deutschland GmbH und Unitymedia GmbH, für das türkischsprachige Segment die Angebote der Tele Columbus AG sowie der Telekom Deutschland GmbH. Darüber hinaus wurde zusätzlich der Ethno-Anbieter kartina-tv.eu überprüft, der ausschließlich ein Programmangebot in russischer Sprache vorhält.

Die Ergebnisse und eine Auswertung des Marktchecks sind veröffentlicht auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg unter www.vzhh.de.

Das Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten II“ wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert und von der Verbraucherzentrale Berlin in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Bremen und Hamburg durchgeführt. Ziel des Projektes ist es, russisch- und türkischstämmige Konsumenten über Verbraucherrechte und Beratungsangebote in digitalen Märkten aufzuklären.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/ethno-pay-tv-lange-mindestlaufzeiten-schlechter-service