

Hamburg, 13 Mart 2018

İnternette yapılan etnik-TV sözleşmelerinde dikkat: asgari sözleşme süreleri uzun, hizmetleri kötü

Tüketici Merkezleri, göçmenlere yönelik ücretli-TV hizmeti sağlayıcılarının tekliflerini ve web sitelerini denetliyor.

Hamburg, Berlin ve Bremen Tüketici Merkezleri tarafından gerçekleştirilen piyasa denetiminde türkçe ve rusça dillerinde özel program paketleri sunan beş etnik-TV hizmet sağlayıcısının internet sayfaları incelendi. Çıkan sonuç: sözleşmeli etnik-TV paketleri de denilen, bu hizmetlerin sözleşme koşulları karmaşık ve tertip edilmesi gerekiyor. Diğer sonuçlar ise: tüketici bilgilendirmelerine erişimde ve müşteri hizmetlerinde de eksikliklerin giderilmesine ihtiyaç var.

Ürünleri bulmak zor ve sözleşme koşulları karmaşık

Çoğu şirketin internet sayfasında Türkçe ve Rusça TV programı paketlerini bulmak zor ve TV paketlerinin sözleşme koşulları karmaşık. "Kontrolde sahip olmak sadece göçmen kökenliler değil, çoğu tüketici için zorluklar yaratabilir", diye düşünüyor Hamburg Tüketici Merkezinden "Dijital Piyasalarda Göçmenler ve Tüketiciyi Koruma" projesi danışmanı Thomas Laske.

Asgari sözleşme süreleri uzun, temel paket zorunlu

Çoğu hizmet sağlayıcıda önce "ana sözleşme" yapılması gerekiyor; anadilindeki TV paketleri daha sonra bu paket üzerinden satın alınabiliyor. Asgari sözleşme süresi üç hizmet sağlayıcıda 12 ay; hatta bir hizmet sağlayıcı 24 aylık asgari sözleşme süresini zorunlu kılıyor. Sözleşme fesih süresi bir ila iki ay arasında değişmekle birlikte, sadece tek bir hizmet sağlayıcı tüketici memnuniyetini baz alarak fesih süresini altı iş günü olarak belirlemiştir.

Tüketici bilgilendirmesi ve müşteri hizmetlerinde eksikliklerin giderilmesine ihtiyaç var

Ürünlerle ilgili temel bilgiler ile gizlilik, nakliye ücretleri veya cayma hakkı bilgilendirmeleri, tüm sözleşmeli TV hizmeti sağlayıcıları tarafından internet sitelerinde kolayca bulunabilir şekilde sunulmuyor. "Yegane teselli genel işlem koşullarının tümünde iyi ve hızlı bir şekilde görülebilir olması", diyor Laske.

"Ancak, göçmen kökenli olsun ya da olmasın, müşterilerin elbette yalnızca genel işlem koşullarını değil, tüketici haklarıyla ilgili tüm bilgileri eksiksiz, açık ve çok dilli alabilmesi gerekir. Bize göre bu, hizmet sağlayıcılarının görevidir."

Beş şirketten yalnızca bir tanesi internet sayfasında, örneğin site üzerinden yapılan mukavelelerde, cayma hakkı konusuna açıkça değinmektedir. Diğer dört şirkette bu bilgiler ancak uzun aramaların ardından bulunabilmektedir. Müşteri destek hatları da standart hizmetler arasında değildir.

Pazar araştırması hakkında

Piyasa araştırması Eylül ila Kasım 2017 tarihleri arasında gerçekleştirildi. Rusça piyasa segmenti için Vodafone Kabel Deutschland GmbH ve Unitymedia GmbH hizmet sağlayıcıları, Türkçe segment içinse Tele Columbus AG ve Telekom Deutschland GmbH tarafından sunulan teklifler incelendi. Ayrıca ek olarak, Rusça sadece tek bir programa sahip etnik hizmet sağlayıcı "www.kartina-tv.eu" incelendi.

Piyasa denetiminin sonuçları ve değerlendirmesi, Hamburg Tüketici Merkezinin www.vzhh.de adlı internet adresinde yayınlanmıştır.

"Dijital Piyasalarda Göçmenler ve Tüketiciyi Koruma II" projesi, Federal Adalet ve Tüketiciyi Koruma Bakanlığı (BMJV) tarafından desteklenmekte ve Bremen ve Hamburg Tüketici Merkezleri işbirliğiyle Berlin Tüketici Merkezi tarafından yürütülmektedir. Projenin hedefi, Rus ve Türk kökenli tüketicileri dijital piyasalardaki tüketici hakları ve danışmanlık hizmetleri üzerine aydınlatmaktır.

Medya için irtibat kişisi - (lütfen yayınlamayın):

Thomas Laske – Tel.: 040 /248 32-207, laske@vzhh.de