

**"Türkçe ve Rusça konuşan göçmenlere yönelik Etnik, Ödemeli online TV teklifleri"  
piyasa araştırması  
- Kısa özet -**

---

### Araştırmanın konusu

Hamburg, Berlin ve Bremen Tüketici Merkezleri, Eylül-Kasım 2017 tarihleri arasında Almanya'da bulunan beş Etnik-Ödemeli-TV hizmeti sağlayıcısının web sitelerini inceledi. Bunlar, Almanya'da yaşayan göçmenlere yönelik Türkçe veya Rusça programlar yayınlayan hizmet sağlayıcılarıdır. Türkçe segment için **Tele Columbus AG** ve **Telekom Deutschland GmbH** hizmet sağlayıcıları incelendi. Rusça piyasa segmenti içinse **Vodafone Kabel Deutschland GmbH** ve **Unitymedia GmbH**, Ayrıca ek olarak, Rusça segmentinde sadece tek bir programa sahip etnik hizmet sağlayıcı "**www.kartina-tv.eu**" incelendi. Almanya'da, Türkçe konuşan göçmenlere yönelik bir etnik hizmet sağlayıcı bulunmuyor.

Tüketici Merkezleri, hizmet sağlayıcıların web sitelerini, uzaktan satış işlemleri düzenlemeleri de dahil olmak üzere yasal çerçeveye uyup uymadıklarını incelemek için rastgele alınmış örnek temelinde denetlediler.

Somut olarak şunlar kontrol edildi:

- Genel İşlem Koşullarının (GİK) ulaşılabilirliği
- Caymahakkına yönelik bilgiler
- Eksiksiz bir ürün bilgilendirme broşürünün sağlanması
- Gizlilik beyanının mevcudiyeti
- Künye
- Gönderim ve iade masrafları
- Müşteri destek hattının mevcudiyeti
- Teklif kapsamı
- Sözleşme süreleri ve fesih ihbar süreleriyle birlikte fesih düzenlemeleri başta olmak üzere sözleşme usulleri ve son olarak
- bilgilerin çok dilliliği.

### Başlıca sonuçlara genel bakış

---

#### Hizmet sağlayıcı düzlemi

Hizmet sağlayıcı	kabel.vodafone.de	unitymedia.de	kartina-tv.eu	telecolumbus.de	telekom.de
Hedef grup (dil)	Rusça	Rusça	Rusça	Türkçe	Türkçe
GİK ulaşılabilirliği					
Web sayfasında GİK mevcudiyetine yönelik açıkça görünür bilgilendirme	EVET	EVET	EVET (Rusça versiyon)	EVET	EVET
Çok dilli GİK	HAYIR	HAYIR	EVET	HAYIR	HAYIR

Hizmet sağlayıcı	kabel.vodafone.de	unitymedia.de	kartina-tv.eu	telecolumbus.de	telekom.de
Hedef grup (dil)	Rusça	Rusça	Rusça	Türkçe	Türkçe
<b>Cayma hakkı</b>					
Web sayfasında cayma talimatnamesine yönelik açıkça görünür bilgilendirme	EVET	HAYIR ("Yardım ve Hizmetler" / "Fesih" içinde bulunmakta)	HAYIR ("Hakkımızda" içinde bulunmakta)	HAYIR	HAYIR
Tüketicileri cayma koşul ve süreleri hakkında bilgilendirme	EVET	EVET, ama eksik	EVET	EVET, GİK içinde	EVET
Tüketicileri cayma gerçekleştirme usulleri hakkında bilgilendirme	EVET	EVET, ama eksik	EVET	EVET, GİK içinde	EVET
Taslak cayma formu / çok dilli	EVET/HAYIR	EVET/HAYIR	EVET/EVET	EVET, GİK içinde/HAYIR	EVET/HAYIR
Çok dilli cayma talimatnamesi	HAYIR	HAYIR	EVET	HAYIR	HAYIR
<b>Ürün bilgilendirme broşürü</b>					
Ürün bilgilendirme broşürü var/eksiksiz	HAYIR	EVET/EVET	HAYIR	EVET/EVET	EVET/EVET
<b>Gizlilik</b>					
Başlangıç sayfasında gizlilik beyanı düğmesi/bağlantısı	EVET	EVET	HAYIR	EVET	EVET
Gizlilik beyanında Web Analitiği kullanımı bilgisi	HAYIR	EVET	HAYIR	EVET	EVET
Çok dilli gizlilik beyanı	HAYIR	HAYIR	HAYIR	HAYIR	HAYIR
<b>Künye</b>					
Münferit öge olarak başlangıç sayfasında künye	EVET	EVET	EVET (Rusça versiyon)	EVET	EVET
<b>Şirket bilgileri</b>					
Ad	EVET	EVET	EVET	EVET	EVET
Tebliğata gönderilebilen adres	EVET	EVET	EVET	EVET	EVET
Elektronik iletişim	EVET	EVET	EVET	EVET	EVET
Hukuki şekil	EVET	EVET	yok (şahıs şirketi)	EVET	EVET
Ticaret sicil mahkemesi	EVET	EVET	yok (şahıs şirketi)	EVET	EVET
<b>Gönderim masrafları</b>					
Web sayfasında gönderim masrafları	HAYIR	EVET	EVET	EVET (başlangıç sayfasında dipnot)	EVET, TV sözleşmeleri için de geçerli olup olmadığı belirsiz
Cayma durumunda iade masrafları ve miktarı hakkında bilgi	EVET/CT	EVET/GİK	EVET/CT ve GİK	EVET/CT	EVET/CT, TV sözleşmeleri için de geçerli olup olmadığı belirsiz
<b>Müşteri destek hattı</b>					
Mevcut	HAYIR (sadece ürün ve satış danışmanlığı)	HAYIR (sadece sipariş destek hattı)	HAYIR	HAYIR (sadece sipariş destek hattı)	HAYIR
Çok dilli müşteri destek hattı	yok	yok	yok	yok	yok
Ücretli müşteri destek hattı	yok	yok	yok	yok	yok

## Ürün düzlemi

Hizmet sağlayıcı	kabel.vodafone.de	unitymedia.de	kartina-tv.eu	telecolumbus.de	telekom.de
Hedef grup (dil)	Rusça	Rusça	Rusça	Türkçe	Türkçe
Teklif kapsamı					
Fiyat/performans ilişkisi	6 program / € 13,99 / aylık	7 program / € 14,99 / aylık	"En az" 140 program / € 16,50'dan itibaren / aylık	9 program / € 8,99 / aylık	10 program / € 6,95 / aylık
Farklı program paketi teklifleri	HAYIR	HAYIR	HAYIR	HAYIR	HAYIR
Sözleşme usulleri					
Uluslararası TV paketi satın almak için ana sözleşme yapılması gerekiyor mu?	EVET	EVET	HAYIR	EVET	EVET
Ek sözleşme fesih ile / ana sözleşmenin sonlandırılmasıyla sona eriyor mu?	BELİRSİZ	HAYIR	yok	HAYIR	BELİRSİZ
Alıcı cihaz satın almak gerekiyor mu?	HAYIR	EVET	HAYIR	EVET	BELİRSİZ
Sözleşme süreleri / fesih ihbar süreleri					
Asgari sözleşme süresi	12 ay	12 ay	1 ay (bazı teklifler için), diğerleri 12 ay	24 ay	1 ay
12 ay sözleşme süreli sözleşme teklifi?	EVET	EVET	EVET	HAYIR	yok
Aylık feshedilebilir teklifler?	HAYIR	HAYIR	EVET	HAYIR	EVET
Uzun fesih ihbar süreleri	6 hafta	2 ay	1 ay	6 hafta	6 iş günü
E-posta ile / çevrimiçi fesih mümkün mü?	EVET (e-posta)	EVET (e-posta (metin formu))	EVET/EVET	EVET (e-posta)	EVET (e-posta)

## Sonuçların özeti

### Teklifleri bulmak zor

Hizmet sağlayıcıların web siteleri son derece karmaşık tasarlandığı için, Kartina -doğal olarak- hariç tüm hizmet sağlayıcılarda Uluslararası TV programı tekliflerini bulmak oldukça zor. Bulunabilirlik Vodafone Kabel için kabul edilebilir düzeyde olmakla birlikte, denetçiler Tele Columbus, Unitymedia ve Telekom için uluslararası program tekliflerini başlangıç sayfaları aracılığıyla değil, sadece ana sayfada bulunan arama motoruyla arama yaparak bulabilmiştir. Telekom, piyasa denetimi tamamlandıktan sonra İnternet sitesinde değişiklik yapmıştır. Ancak maalesef uluslararası TV programı paketlerinin bulunabilirliğinde yine de düzelme olmamıştır. Göçmen kökenli olsun ya da olmasın, tüketiciler bunları halen tesadüfen ve ancak arama motoru aracılığıyla bulabiliyor.

### Karmaşık sözleşme koşulları

Tüm hizmet sağlayıcılarda sözleşme koşulları, fesih ihbar süreleri vs. karmaşık bir şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca müşterilerin hangi koşullarda ilave alıcı cihaz satın alması gerektiği ilk anda anlaşılır değildir. Bu nedenle, 'doğru' sözleşme paketinde karar kılmak sadece göçmen kökenliler değil, çoğu tüketici için zorluklar yaratabilir.

Ürünlerle ilgili temel bilgiler, gizlilik bilgilendirmesi, nakliye ücretleri ve şirket bilgileri, tüm Ödemeli TV hizmeti sağlayıcıları tarafından web sayfalarında kanunlara uygun olarak sunulmamaktadır. Yegane teselli, Genel İşlem Koşullarının tümünde iyi ve hızlı bir şekilde görülebilir olmasıdır. Ancak göçmen kökenli müşterilerin elbette yalnızca Genel İşlem Koşullarını değil, tüketici haklarıyla ilgili tüm bilgileri eksiksiz, açık ve çok dilli bir şekilde alması gerekir. Tüketici Merkezlerine göre bu, hizmet sağlayıcıların görevidir.. Beş şirketten yalnızca bir tanesi İnternet sayfasında örneğin çevrimiçi sözleşmelerde cayma hakkı konusuna açıkça değinmektedir. Diğer dört şirkette bu bilgiler ancak uzun aramaların ardından bulunabilmektedir.

### **Müşteri destek hattı yok**

Denetlenen beş şirketten hiçbiri müşteri destek hattı sunmamaktadır. Bununla birlikte, Vodafone Kabel, Unitymedia ve Tele Columbus, sipariş destek hattına sahiptir. Bu hizmet Vodafone Kabel tarafından ücretsiz, Unitymedia ve Tele Columbus tarafından ise yerel tarife üzerinden sunulmaktadır.

### **Tüketici Merkezlerinin talepleri**

---

- Tüm hizmet sağlayıcılar, müşterilerin uluslararası TV programı paketlerini sorunsuz ve tercihen ana sayfada bulabilmesi için web sayfalarını revize etmelidir. Ayrıca hizmet sağlayıcılar, mevcut ve yeni müşterilere tüketici haklarıyla ilgili tüm bilgileri eksiksiz, açık ve çok dilli bir şekilde sunmalıdır.
- Hizmet sağlayıcılar sadece sipariş destek hattı değil, aynı zamanda müşterilerin sorularına yönelik müşteri destek hatları kurmalıdır. Bunlar ücretsiz ve aynı zamanda ilgili hedef grubun ana dilinde erişilebilir olmalıdır.
- Göçmenlerin özel bilgilendirme ve danışmanlık ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmak için örneğin semtlerde veya göçmen merkezlerinde düzenlenecek konferanslar şeklindeki bilgilendirme önlemlerine giderek daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır. Tüketici Merkezleri, bu gibi hedef gruplarına yönelik danışmanlık hizmetlerini genişletmek için gerekli kaynaklara sahip olmalıdır.

### **Proje hakkında**

"Dijital Piyasalarda Göçmenler ve Tüketicuyu Koruma II" projesi, Berlin (proje yöneticisi), Bremen ve Hamburg Tüketici Merkezleri tarafından yürütülmektedir. Proje, Federal Adalet ve Tüketicuyu Koruma Bakanlığı (BMJV) tarafından desteklenmektedir. Projenin hedefi, Rus ve Türk kökenli göçmenleri dijital piyasalardaki hakları hakkında aydınlatmaktır.

Proje çerçevesinde alınacak önlemler arasında hedef grubuna özgü konferans ve etkinlikler, piyasa araştırmaları, İnternet sayfalarındaki tüketici bilgilendirmeleri ile etkileşimli Forum DIGITALES platformunda tüketici sorularının yanıtlanması bulunmaktadır.

Hamburg Tüketici Merkezi, piyasa denetimini Berlin ve Hamburg Tüketici Merkezleri işbirliğiyle gerçekleştirmiştir.

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages