

Marktcheck „Lebensmittel für türkische und russische Migrantinnen und Migranten im Online-Handel“

Im Rahmen eines Marktchecks untersuchten die Verbraucherzentralen Bremen, Berlin und Hamburg von März bis Mai 2017 die Webseiten von sechs Online-Händlern, die ihren Firmensitz in Deutschland haben und über das Internet Lebensmittel für türkisch- und russischstämmige Verbraucherinnen und Verbraucher anbieten. Dabei wurden die Webseiten von drei Anbietern türkischer Produkte (www.turkmarketi.de, www.saraymarket.de, www.orient-feinkost.de) und drei Anbietern russischer Produkte (www.sabawa-shop.eu, www.intermarkt24.de, www.dovgan.de) stichprobenartig darauf überprüft, ob sie die gesetzlichen Regelungen für Fernabsatzgeschäfte und die Vorschriften der Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) einhalten. Es wurden insgesamt 21 dauerhaltbare Lebensmittel geprüft: Olivenöl, rote Linsen, schwarzer Tee und Knoblauchwurst bei den Anbietern türkischer Produkte sowie Buchweizen, gezuckerte Kondensmilch und Soljanka auf den Webseiten der Online-Händler russischer Lebensmittel.

Zudem wurden folgende Serviceangebote geprüft: Mehrsprachigkeit der Informationen, das Angebot an Zahlungsmöglichkeiten, die Verfügbarkeit einer Kundenhotline und inwieweit die Anbieter der türkischen Lebensmittel entsprechende Produkte als „halal“ kennzeichnen.

Der Marktcheck wurde im Rahmen des Projekts „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten II“ durchgeführt.

Ergebnisse

AGB

Alle sechs Online-Händler haben ihre AGB an deutlich sichtbarer Stelle auf ihren Webseiten hinterlegt. Keiner der sechs untersuchten Anbieter hat die AGB in der jeweiligen Muttersprache bereitgestellt.

Widerrufsrecht

Alle sechs Online-Händler informieren über die Bedingungen, die Fristen und die Vorgehensweise für einen Widerruf. Auf allen überprüften Webseiten waren Muster-Widerrufsformulare vorzufinden. Die Widerrufsbelehrungen lagen jedoch ausschließlich in deutscher Sprache vor.

Datenschutz

Alle sechs Online-Händler haben die Datenschutzhinweise auf ihren Startseiten als einzelnen Button entsprechend § 13 Abs. 1 S. 1 Telemediengesetz (TMG) hinterlegt. Vier der sechs untersuchten Anbieter weisen auf die Nutzung von Web Analytics hin. Lediglich ein Online-Händler hält eine verkürzte Version der Datenschutzbestimmungen auf Russisch vor. In allen anderen Fällen lagen die Datenschutzerklärungen nur in deutscher Sprache vor.

Angaben zum Unternehmen/Impressumpflicht

Alle sechs Online-Händler haben das Impressum auf ihren Webseiten als einzelne Buttons platziert. Die Pflichtangaben der einzelnen Impressen der Unternehmen sind entsprechend § 5 TMG ordnungsgemäß angegeben. Das Impressum war auf allen überprüften Webseiten ausschließlich in deutscher Sprache abrufbar.

Versandkosten

Alle sechs Online-Händler führen die Versandkosten auf ihren Webseiten auf.

Informationen zu Kosten der Rücksendung

Die Rücksendekosten sind bei allen untersuchten Online-Händlern in den Widerrufsbelehrungen aufgeführt. Bei allen Anbietern trägt der Käufer die Kosten der Rücksendung der Ware.

Informationen über Rücksendungen in den AGB/Widerrufsbelehrungen

Die Informationen über den Rückversand der Produkte werden bei allen überprüften Online-Händlern aufgeführt.

Kundenhotline

Zwei Online-Händler türkischer Lebensmittel stellen eine mehrsprachige Kundenhotline zur Verfügung. Allerdings war bei einem Anbieter die Servicenummer für die Verbraucher nur schwer auf der Webseite zu finden. Bei einem der Anbieter türkischer Produkte war keine Kundenhotline vorhanden. Es bestand nur die Möglichkeit, über „WhatsApp“ Kontakt aufzunehmen. Bei den Online-Händlern russischer Lebensmittel wurden die Kundenhotlines auf den Webseiten mehrsprachig und leicht zugänglich angeboten; jedoch war nur bei einem der Anbieter die Kundenhotline kostenfrei.

Zahlungsmöglichkeiten

Alle sechs Online-Händler bieten mindestens zwei Zahlungsmöglichkeiten an, drei von sechs Anbietern deutlich mehr (bis zu elf Zahlungsarten).

Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV)

Von 21 untersuchten Lebensmittelprodukten waren bei 19 Lebensmitteln die Informationen bzw. die Pflichtangaben zur Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) vollständig.

Nährwertangaben

Eine ordnungsgemäße Nährwertdeklaration, die seit dem 13. Dezember 2016 auch für Online-Händler verpflichtend ist, war bei sieben von neun Lebensmitteln vorhanden. Bei zwei Produkten war überhaupt keine Nährwertdeklaration hinterlegt. Für die Produkte schwarzer Tee, Oli-

venöl, rote Linsen und Buchweizen entfällt die Nährwertkennzeichnungspflicht, da es sich hierbei um Monoprodukte¹ handelt. (Für fünf Monoprodukte gab es eine freiwillige Nährwertkennzeichnung).

Olivenöl-Bezeichnung

Bei drei Anbietern wurden Olivenöle auf die vollständigen Angaben zur Bezeichnung und zum Verfahren der Gewinnung des Olivenöls auf den Webseiten geprüft. Die Prüfung erfolgte gemäß der Durchführungsverordnung (EU) Nr. 1335/2013 Dezember 2013 für die Vermarktung für Olivenöl innerhalb der EU. Nur bei einem Anbieter fand sich eine korrekte Bezeichnung.

Herkunftsangaben (für Olivenöl)

Nur einer der drei Online-Händler, die Olivenöl anboten, hat die gesetzlichen Vorschriften für den Vertrieb von Olivenöl innerhalb der EU erfüllt und die Herkunft des Produkts angegeben. Die anderen beiden Anbieter haben überhaupt keine Angaben zur Herkunft der untersuchten Olivenöle gemacht.

Mehrsprachige Produktbeschreibung (freiwillige Angabe)

Keiner der Anbieter türkischer Lebensmittel hat bei den zwölf geprüften Produkten eine Produktbeschreibung auch auf Türkisch angegeben. Bei den drei Anbietern russischer Lebensmittel sind hingegen bei sieben von neun geprüften Produkten mehrsprachige Produktbeschreibungen hinterlegt.

Halal-Kennzeichnung (freiwillige Angabe)

Nur ein Online-Händler türkischer Lebensmittel hat angegeben, dass es sich bei dem geprüften Produkt „Knoblauchwurst“ um ein Halal-Produkt handelt. Die anderen beiden Anbieter haben in der Produktbeschreibung keine Halal-Kennzeichnung vorgenommen.

Schlussfolgerungen

Ein positives Ergebnis des Marktchecks ist, dass alle überprüften Anbieter die AGB, Bedingungen und Fristen für einen Widerruf, eine Widerrufsbelehrung, die Datenschutzbestimmungen und Lieferkosten auf ihren Webseiten vor Abschluss des Kaufes ordnungsgemäß bereitstellen. Außerdem hinterlegen die überprüften Anbieter freiwillig für fünf von zwölf untersuchten Monoprodukten eine Nährwertdeklaration.

Nicht alle Anbieter erfüllen die vorgeschriebenen Anforderungen der Lebensmittelinformationsverordnung bei den verarbeiteten Produkten durchgehend: In zwei Fällen fehlen die Nährwertangaben in den Produktbeschreibungen. Auch die EU-weit einheitlich vorgeschriebenen

¹ <https://www.bzfe.de/inhalt/naehrwertkennzeichnung-1876.html>

Herkunfts- und Verarbeitungsangaben zu Olivenölen werden in zwei von drei Fällen nicht erfüllt.

Darüber hinaus stellen die meisten Unternehmen die wichtigsten Vertragsinformationen wie AGB, Widerrufsbelehrungen und Datenschutzerklärungen nur in deutscher Sprache zur Verfügung. Dadurch wird Migranten, die der deutschen Sprache nicht mächtig sind, der Zugang zu den wichtigsten vertragsrechtlichen Informationen vorenthalten. Obwohl sie eine wichtige Zielgruppe für die Online-Lebensmittelhändler darstellen, scheinen diese kein bzw. nur ein geringes Interesse daran zu haben, ihre Kunden über die gesetzlichen Vorgaben bzw. ihre Rechte in der jeweiligen Muttersprache aufzuklären.

Die Verbraucherzentralen fordern die Anbieter auf, die gesetzlichen Kennzeichnungsvorschriften für Lebensmittel vollständig und bei allen Produkten auf ihrer Webseite einzuhalten. Die wichtigsten Vertragsinformationen zum Online-Lebensmittelkauf müssen mehrsprachig und vor allem in der Muttersprache der Zielgruppe auf den Webseiten der Ethno-Anbieter hinterlegt werden. Die Anbieter müssen dafür Sorge tragen, dass ihre Kunden möglichst viele Informationen über die zu kaufenden Produkte in ihrer Muttersprache erhalten.

Anbieter sollten ihre Kundenhotlines für die Verbraucher leicht zugänglich auf der Webseite angeben. Diese Hotlines sollten möglichst kostenfrei sein und auch in der Muttersprache der Zielgruppen der Online-Händler zur Verfügung stehen.

Die Verbraucherzentralen fordern die Anbieter auf, ihre Webseiten zu überarbeiten und ihren Kunden alle verbraucherrechtlichen Informationen vollständig, übersichtlich und mehrsprachig zugänglich zu machen.

Zentrale Ergebnisse im Überblick

Prüfkriterien: Anbieter-Ebene

Anbieter	www.turkmarketi.de	www.saraymarket.de	www.orientfeinkost.de	www.sabawashop.eu	www.intermarkt24.de	www.dovgan.de
Zielgruppe (Sprache)	türkisch	türkisch	türkisch	russisch	russisch	russisch
Zugänglichkeit der AGB	ja	ja	ja	ja	ja	ja
AGB in Muttersprache	nein	nein	nein	nein	nein	nein
informieren Verbraucher über Bedingungen und Fristen des Widerrufs	ja	ja	ja	ja	ja	ja
informieren Verbraucher über das Verfahren für die Ausübung des Widerrufs	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Musterwiderrufsbelehrung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Widerrufsbelehrung in Muttersprache	nein	nein	nein	nein	nein	nein
Datenschutzerklärung auf der Startseite Button/Link	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Nutzung von Web-Analytics in den Datenschutzerklärungen	nein	ja	nein	ja	ja	ja

Datenschutzerklärung Deutsch	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Datenschutzerklärung Muttersprache	nein	nein	nein	nein	nein	ja/nein: Kurzfassung
Impressum auf Startseite als einzelner Punkt	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Name	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Ladungsfähige Anschrift	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Elektronische Kontaktaufnahme	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Rechtsform	nein	ja	nein	nein	nein	ja
Registergericht	nein	ja	nein	nein	nein	ja
Versandkosten auf der Webseite	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Informationen zu Kosten der Rücksendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Informationen über Rücksendungen in den AGB/Widerrufsbelehrungen	ja/AGB und Widerrufsbe- lehrung	ja/AGB und Wi- derrufsbeleh- rung	ja/Widerrufsbe- lehrung	ja/Widerrufsbe- lehrung	ja/Widerrufsbe- lehrung	ja/AGB
Kundenhotline-Angabe auf der Web- seite	ja/nein nur WhatsApp- Nachricht	ja	ja	ja	ja	ja
Kundenhotline deutsch	kein Hinweis	ja	ja	ja	ja	ja
Kundenhotline mehrsprachig	kein Hinweis	ja	ja	ja	ja	ja
Kundenhotline kostenpflichtig	ja/ Datenvolumen	ja/ Festnetznr.	ja/ Festnetznr.	ja/ Festnetznr.	ja/ Mobilfunknr.	nein/ 0800 Nummer
(mehrere) Zahlungsmöglichkeiten	ja	ja	ja	ja	ja	ja

Prüfkriterien: Produktebene						
Anbieter	www.turkmarketi.de	www.saraymarket.de	www.orientfeinkost.de	www.sabawashop.eu	www.intermarkt24.de	www.dovgan.de
Zielgruppe (Sprache)	türkisch	türkisch	türkisch	russisch	russisch	russisch
Produkt 1	Schwarzer Tee, 500 g	Schwarzer Tee, 500 g	Schwarzer Tee, 500 g	Buchweizen, 900 g	Buchweizen, 800 g (900 g nicht vorh.)	Buchweizen, 1000 g (900 g nicht vorh.)
Bezeichnung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Lebensmittelinformationsverordnung	vollständig	vollständig	vollständig	vollständig	vollständig	vollständig
Nährwertdeklaration	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich/hinterlegt	nicht erforderlich	nicht erforderlich/hinterlegt
Zutatenverzeichnis	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich
Preisangabe	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Nettofüllmenge	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Herkunftsangabe	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich/hinterlegt	nicht erforderlich/hinterlegt	nicht erforderlich	nicht erforderlich/hinterlegt
mehrsprachige Produktbeschreibung	nein	nein	nein	ja	ja	ja
Produkt 2	Olivenöl, 500 ml	Olivenöl, 500 ml	Olivenöl, 500 ml	Suppe Soljanka, 480 g	Suppe Soljanka, 480 g	Suppe Soljanka, 480 g
Bezeichnung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Lebensmittelinformationsverordnung	vollständig	vollständig	vollständig	vollständig	unvollständig	vollständig
Nährwertdeklaration	nicht erforderlich	nicht erforderlich/hinterlegt	nicht erforderlich/hinterlegt	ja	fehlt	ja
Zutatenverzeichnis	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich	ja	ja	ja
Preisangabe	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Nettofüllmenge	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Olivenöl-Bezeichnung	fehlt	fehlt	ja	-	-	-
Herkunftsangabe	fehlt	fehlt	ja	nicht erforderlich/hinterlegt	nicht erforderlich	nicht erforderlich
Mehrsprachige Produktbeschreibung	nein	nein	nein	ja	nein	nein
Produkt 3	Rote Linsen, 1000 g	Rote Linsen, 1000 g	Rote Linsen, 1000 g	Gezuckerte Kondensmilch, 397 g	Gezuckerte Kondensmilch, 397 g	Gezuckerte Kondensmilch, 397 g
Bezeichnung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Lebensmittelinformationsverordnung	vollständig	vollständig	vollständig	vollständig	vollständig	vollständig
Nährwertdeklaration	nicht erforderlich	nicht erforderlich/hinterlegt	nicht erforderlich	ja	ja	ja
Zutatenverzeichnis	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich	ja	ja	ja
Preisangabe	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Nettofüllmenge	ja	ja	ja	ja	ja	ja

Herkunftsangabe	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich/hinterlegt	nicht erforderlich/hinterlegt	nicht erforderlich	nicht erforderlich
Mehrsprachige Produktbeschreibung	nein	nein	nein	ja	ja	ja
(nur türkisches Marktsegment)						
Anbieter	www.turkmarketi.de	www.saraymarket.de	www.orientfeinkost.de			
Produkt 4	Knoblauchwurst/ Sucuk, 1000 g	Knoblauchwurst/ Sucuk, 1000 g	Knoblauchwurst/ Sucuk, 1000 g	___	___	___
Bezeichnung	ja	ja	ja			
Lebensmittelinformationsverordnung	unvollständig	vollständig	vollständig	___	___	___
Nährwertdeklaration	fehlt	ja	ja	___	___	___
Zutatenverzeichnis	fehlt	ja	ja	___	___	___
Preisangabe	ja	ja	ja	___	___	___
Nettofüllmenge	ja	ja	ja	___	___	___
Herkunftsangabe	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich/ hinterlegt	___	___	___
Mehrsprachige Produktbeschreibung (freiwillige Angabe)	nein	nein	nein	___	___	___
Halal-Kennzeichnung (freiwillige Angabe)	nein	nein	ja	___	___	___

Über das Projekt

Das Projekt wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert und von der Verbraucherzentrale Berlin in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Bremen und Hamburg durchgeführt. Es hat eine Laufzeit von Oktober 2016 bis August 2018 und wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Ziel des Projekts ist es, türkisch- und russischstämmige Konsumenten über Verbraucherrechte und Beratungsangebote in digitalen Märkten aufzuklären.

Das Projekt "Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten II" ist die Fortsetzung des Vorgängerprojekts, welches im Januar 2016 erfolgreich abgeschlossen wurde.

Zu den Maßnahmen des Projekts gehören zielgruppenspezifische Vorträge und Veranstaltungen, Marktuntersuchungen in digitalen Themenbereichen, die Veröffentlichung von Verbraucherinformationen im Internetauftritt sowie die Beantwortung von Verbraucherfragen auf der interaktiven Plattform Forum DIGITALES.

Die Verbraucherzentrale Bremen führte den Marktcheck in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Berlin und Hamburg durch.