

Verbraucherzentralen Berlin, Bremen und Hamburg decken Verstöße bei Ethno-Handytarifen in die Türkei und nach Russland auf

Ein Marktcheck der Verbraucherzentralen hat Anbieter-Webseiten von sogenannten Ethno-Mobilfunkanbietern untersucht, die sich mit ihren Angeboten gezielt an Migranten wenden. Dabei wurden eine intransparente Darstellung wichtiger vertragsrechtlicher Informationen und zahlreiche Verstöße gegen gesetzliche Verpflichtungen zur Verbraucherinformation aufgedeckt.

Die vermeintlich auf die Bedürfnisse türkisch- und russischsprachiger Verbraucherinnen und Verbraucher abgestimmten Ethno-Tarife stellten sich als Verbraucherfallen aus intransparenten Preislisten und Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), erschwerten Zugängen zu den wichtigsten vertragsrechtlichen Informationen und irreführenden Lockangeboten auf den Webseiten der untersuchten Mobilfunkanbieter heraus.

Neben den Rechtsverstößen wurden weitere aus Verbrauchersicht kritisch zu beurteilende Praktiken, u.a. eine verwirrende Gestaltung der Webseiten und das Fehlen von Informationsmaterialien in der Muttersprache der Migrantinnen und Migranten, beobachtet. Angesichts der hohen Verletzlichkeit von Migranten als Verbrauchergruppe besteht daher ein großer zielgruppenorientierter Aufklärungsbedarf. Aus verbraucherpolitischer Sicht wäre auch eine rasche Umsetzung der geplanten Telekommunikations-Transparenzverordnung dringend erforderlich.

Zwischen Mitte Juni und Ende Juli 2014 wurden zehn Ethnotarife von fünf ausgewählten Mobilfunkunternehmen in die Türkei und in die Russische Föderation untersucht. Dabei überprüften die Verbraucherzentralen Berlin, Bremen und Hamburg die Webseiten der Anbieter von AY YILDIZ (einer Tochter der E-Plus GmbH), der Turkcell Europe GmbH, Türk Telekom Mobile, der Eco World Connect GmbH mit der Marke „Mobilka“ und der Star Communications GmbH mit der Marke „Star Rossija“. Geprüft wurden die transparente Darstellung der Preise, die leichte Zugänglichkeit der AGB, die Widerrufsbelehrungen, die Mehrsprachigkeit der Webseiten und der Kundenhotlines sowie Datenschutzerklärungen und Pflichtangaben im Impressum. Im Hinblick auf die geplante Telekommunikations-Transparenzverordnung (TK-Transparenzverordnung) wurden die ausgewählten Tarife auch auf die Verfügbarkeit von Vertragsangeboten mit höchstens 12 Monaten Laufzeit sowie eine transparente Darstellung von Mindestvertragslaufzeiten und monatlich anfallenden Kosten geprüft.

Der Marktcheck wurde im Rahmen des Projektes „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ durchgeführt. Das Projekt wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert und von der Verbraucherzentrale Berlin in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Hamburg und Bremen durchgeführt. Ziel des Projektes ist es, türkisch- und russischstämmige Konsumenten über Verbraucherrechte, Markt- und Beratungsangebote in digitalen Märkten aufzuklären.

Die wichtigsten Ergebnisse des Marktchecks im Überblick

Anbieter	E-Plus GmbH	Turkcell Europe GmbH	Eco World Connect GmbH	E-Plus GmbH	Turkcell Europe GmbH	Türk Telekom Mobile	Eco World Connect GmbH	Star Communications GmbH
Marke	AY YILDIZ		Mobilka	AY YILDIZ			Mobilka	Star Rossija
Überprüfte Tarife	Ay Allnet Plus	Allnet Flat	Mobilka Flat Tarif	Aystar; AyDe Flat	Smart	Allnet Flat + TR	Sim-Karte Mobilka	Star Sim-Karte; Russland 400
Zielgruppe (Sprache)	türkisch	türkisch	russisch	türkisch	türkisch	türkisch	russisch	russisch
Tarifart	Vertrag	Vertrag	Vertrag	Prepaid	Prepaid	Prepaid	Prepaid	Prepaid
Transparente Preisdarstellung	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein
Kundenshotlines in Muttersprache	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein
Zugänglichkeit der AGB	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja
AGB in Muttersprache	nein	ja/nein	nein	nein	ja/nein	nein	nein	ja
Korrekte Widerrufsbelehrung	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein
Vertrag mit max. 12 Monaten Laufzeit	kein Hinweis	kein Hinweis	kein Hinweis	kein Hinweis	kein Hinweis	kein Hinweis	kein Hinweis	kein Hinweis
Vertragslaufzeit transparent auf Homepage	nein	nein	ja	nein	nein	nein	ja	ja
Datenschutz-erklärung korrekt	nein	keine Beanstandung	nein	nein	keine Beanstandung	nein	nein	nein
Impressumspflicht erfüllt	nein	keine Beanstandung	nein	nein	keine Beanstandung	nein	nein	keine Beanstandung

Preise und Versteckte Kosten

Die untersuchten Anbieter stellen auf ihren Webseiten irreführende und intransparente Preislisten und AGB für türkische und russische Verbraucherinnen und Verbraucher bereit. Alle fünf untersuchten Anbieter werben auf den Webseiten mit Lockangeboten und niedrigen Preisen. Insbesondere die angepriesenen Flatrate-Angebote, die dem Namen nach vorgeben, dass alle Telekommunikationsleistungen bereits im Preis inbegriffen sind, bergen zahlreiche versteckte Kosten. Der Zugang zu den wichtigen Informationen über Verbindungspreise, Preise für SMS und Roaming, die für Verbraucherinnen und Verbraucher vor einem Vertragsabschluss maßgebend sind, ist erschwert. Häufig verbergen sich alle Einzelheiten zu den Preisen der angebotenen Telekommunikationsdienste in Fußnoten und in intransparenten Preislisten. Sowohl bei den Postpaid- als auch bei den Prepaid-Tarifen wird nicht hervorgehoben, dass Gespräche in andere Tarifzonen (z.B. Asien, USA) wesentlich teurer sind als in die Eurozone.

AY YILDIZ und die Eco World Connect GmbH sind mit deutschen Mobilfunkunternehmen verflochten, beziehungsweise unterhalten für den Verbraucher nicht leicht durchschaubare

Geschäftsbeziehungen. Deshalb tauchen auf den Webseiten dieser Unternehmen unterschiedliche Preislisten von unterschiedlichen Firmen auf, die die Erschließung von wichtigen Preisangaben für die Verbraucherinnen und Verbraucher unmöglich machen.

Alle untersuchten Unternehmer bieten bei Laufzeitverträgen eine 24 monatige Laufzeit an. Zwar sind Anbieter von Telekommunikationsdiensten gesetzlich verpflichtet, auch Verträge mit einer Höchstlaufzeit von 12 Monaten anzubieten, jedoch fand sich auf den Internetseiten der Unternehmen kein Hinweis darauf, dass dies grundsätzlich möglich ist. Dadurch werden die Verbraucherinnen und Verbraucher unnötig lang an ein Unternehmen gebunden und büßen ihre Wechselbereitschaft zu einem anderen Anbieter ein.

Die Informationen zu den monatlich anfallenden Entgelten wurden bei allen untersuchten Unternehmen transparent dargestellt, Angaben zur Vertragslaufzeit hingegen waren bei nur zwei von fünf Anbietern auf der Homepage zu finden. Dies fördert die Transparenz nicht und belegt die Notwendigkeit eines baldigen Erlasses der TK-Transparenzverordnung.

Kundenhotlines und Service

Die Kundenhotlines der untersuchten Unternehmen sind bis auf ein Unternehmen mehrsprachig. Die Hinweise zu den Kosten der Kundenhotlines sind aber für die Verbraucherinnen und Verbraucher schwer verständlich ausgestaltet. Es werden häufig unterschiedliche Rufnummern, teils kostenpflichtig, teils kostenfrei für unterschiedliche Themenbereiche – etwa Vertragsfragen zur Verbindung und technische Fragen zur Verbindung – angegeben.

Widerrufsbelehrungen

Bei einigen Unternehmen ist es schwierig, den Vertragspartner zu identifizieren. Die untersuchten Unternehmen sind Tochterunternehmen oder eigenständige Gesellschaften mit eigenem Webauftritt. Alle Anbieter verstoßen in ihren Widerrufsbelehrungen gegen gesetzliche Bestimmungen. Laut den seit 13. Juni geltenden gesetzlichen Vorschriften verlängert sich das Widerrufsrecht auf 12 Monate und 14 Tage nach Vertragsschluss. Daher können Verbraucher noch seit 13. Juni geschlossene Verträge widerrufen.

Zugänglichkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Es hat sich herausgestellt, dass eine einfache Zugänglichkeit der AGB nicht bei allen geprüften Unternehmen gewährleistet ist. Bei Türk Telekom Mobile sind die AGB unter dem Button „Hilfe“ versteckt. Außerdem werden die AGB nur auf Deutsch auf der Webseite wiedergegeben. Auf den Webseiten von AY YILDIZ und der Eco World Connect GmbH sind unterschiedliche AGB von unterschiedlichen Vertragspartnern hinterlegt – eine weitere Folge der komplexen Kooperationsstrukturen dieser Firmen. Die Verbraucherinnen und Verbraucher wissen daher oftmals nicht, mit wem sie ein Vertragsverhältnis eingehen.

Datenschutzhinweise

Vier von fünf Unternehmen haben entweder keine Datenschutzerklärungen auf ihren Webseiten oder hinterlegen die Datenschutzerklärungen so versteckt, dass diese für die Verbraucher nur schwer aufzufinden sind. Dies ist ein Verstoß gegen geltende rechtliche Bestimmungen. Nur bei einem Unternehmen, der Turkcell Europe GmbH, sind die

Datenschutzerklärungen gesetzeskonform gestaltet und in der Sprache der Zielgruppe auf der Webseite für die Verbraucherinnen und Verbraucher zugänglich.

Impressumpflichten

Erhebliche Verstöße sind auch hinsichtlich der Impressumspflicht bei drei Unternehmen festgestellt worden. Hier fehlten teilweise vollständige Anschriften, vorgeschriebene Telefon- bzw. E-Mail-Angaben und die zuständige Regulierungsbehörde.

Zusammenfassung der Schlussfolgerungen

Im expandierenden Marktsegment der Ethnotarife nutzen Unternehmen sprachliche Defizite einer verletzbaren Verbrauchergruppe aus. Intransparente Kooperationsstrukturen der Telekommunikationsunternehmen und Unklarheiten über die Zuständigkeiten der Anbieter und der Netzbetreiber erschweren es den Verbraucherinnen und Verbrauchern, ihre Beschwerden an die Vertragsunternehmen zu übermitteln. Die Umfrage zeigt, dass die Verbraucherprobleme der türkischen Migranten sich nicht wesentlich von denen der russischen Migranten unterscheiden, wenn es um Vertragsabschlüsse im Mobilfunk und Reklamationen der Telefonrechnung geht.

Aus Sicht der Verbraucherzentralen muss auf die Mobilfunkanbieter eingewirkt werden, dass Sie den bestehenden gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen. Die Verbraucherzentralen sollten hier ihre Verbandsklagebefugnisse verstärkt nutzen, um rechtswidrigem Wettbewerb und unfairen AGB entgegen zu treten.

Darüber hinaus wird die geplante Telekommunikations-Transparenzverordnung dringend benötigt, um einheitliche Regeln der Preisklarheit und zur Verbesserung der Transparenz auf diesem Markt in Kraft zu setzen. Die Bundesnetzagentur sollte die Verordnung, vor allem das geplante Produktinformationsblatt, schnellstmöglich umsetzen.

Dem besonders hohen Informations- und Beratungsbedarf von Migrantinnen und Migranten kann mit verstärkten Aufklärungsmaßnahmen und einer Ausweitung des Beratungsangebots der Verbraucherzentralen begegnet werden. Neben der Publikation des Marktchecks in allgemeinverständlicher Form sollten auf den Internetseiten und per Flyer die Verbraucherrechte bei Ethnotarifen veröffentlicht werden. Aufgrund der fehlerhaften Widerrufsbelehrungen sind seit Juni 2013 geschlossene Verträge bei den untersuchten Tarifen vielfach noch bis heute widerrufbar. Darüber sollten die Betroffenen in einer Informationskampagne aufgeklärt werden.

Stand: 16. Oktober 2014