

Zweiter Marktcheck zu Ethnotarifen von Mobilfunkanbietern

Im zweiten Marktcheck des Projekts „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ untersuchten die Mitarbeiter der Verbraucherzentralen Berlin, Hamburg und Bremen erneut Ethnomobilfunktarife und die dazugehörigen Webseiten der Anbieter.

Insgesamt wurden Mobilfunktarife von fünf Telekommunikationsunternehmen untersucht: Zwei Ethnotarife in die Türkei (Ay Yıldız, Turkcell Europe) und ein Ethnotarif in die Russische Föderation (Mobilka) wurden schon im ersten Marktcheck 2014 geprüft. Neu ist ein Tarif eines multinationalen Anbieters (Lycamobile) und – als Vergleichsmaßstab – ein deutscher Standardtarif (BASE). Berücksichtigt wurden Prepaid-Tarife und Vertragstarife (Postpaid-Tarife). Schwerpunkte des zweiten Marktchecks waren die Datenvolumenangaben und Widerrufsbelehrungen.

Weiterhin gilt: Die Ethnomobilfunkunternehmen erfüllen nach wie vor nicht alle verbraucherrechtlichen Anforderungen.

Davon sind insbesondere die Widerrufsbelehrungen betroffen. Die wenigsten Mobilfunkanbieter werden den seit 13. Juni 2014 geltenden gesetzlichen Anforderungen gerecht. Nicht selten mangelt es an Angaben oder am Hinweis auf das Muster-Widerrufsformular. Ebenfalls zu bemängeln sind fehlende Hinweise zur Nutzung von Web-Analytics in den Datenschutzerklärungen von drei Unternehmen sowie bei Anbietern von Laufzeitverträgen fehlende, gesetzlich vorgeschriebene Hinweise zu Verträgen mit einer 12-monatigen Laufzeit. Außerdem unterbleiben zumeist rechtliche Informationen in der Muttersprache der Zielgruppe.

Allerdings: Der vorangegangene Marktcheck der Verbraucherzentralen Berlin, Hamburg und Bremen zeigt Wirkung.

So werden mittlerweile Informationspflichten für das Impressum bis auf zwei Ausnahmen von den Mobilfunkanbietern erfüllt. Ebenso ist bei den Anbietern mittlerweile deutlich erkennbar, welche Leistungserbringer für den jeweiligen Anbieter tätig sind. Als Folge der Abmahnungen nach dem ersten Marktcheck nahmen außerdem einige Anbieter weitere Korrekturen (z.B. Anpassung der AGB und Preisdarstellungen) vor.

Erkenntnis: Die von der Bundesnetzagentur geplante Telekommunikations-Transparenzverordnung sollte schnellstmöglich umgesetzt werden.

Insbesondere die Angaben zum Datenvolumen des jeweiligen Tarifs zeigen, ob und in welcher Form Anbieter ihren Kundinnen und Kunden Tarifdetails verständlich und transparent zur Verfügung stellen. Das Resultat der Überprüfung ist ernüchternd: Konkrete ausführliche Angaben zur Datenübertragungsrate lassen alle Anbieter vermissen. Ein Produktinformationsblatt etwa, wie es die ausstehende Transparenzverordnung vorsieht, findet sich bei keinem Anbieter. Informationen, die den Vergleich von verschiedenen Anbietern und Tarifen ermöglichen, sind oftmals nur vereinzelt und schwer zugänglich abrufbar. Transparenz stellt sich somit für Verbraucherinnen und Verbraucher nicht ein. Dabei können die Unternehmen es besser: Ethnomobilfunkanbieter sind Tochterunternehmen großer Telekommunikationsunternehmen wie der Deutschen Telekom oder E-Plus/Telefonica. Bei Standardtarifen für den deutschen Markt sind die Verbraucherinformationen übersichtlicher gestaltet.

Ergebnisse im Einzelnen

Datenvolumen: Keiner der untersuchten Anbieter macht vollständige Angaben zum Datenvolumen (durchschnittliche Datenübertragungsrate, Kosten nach Datendrosselung, minimale/maximale Upload- und Downloadrate etc.). Außerdem werden die Angaben nicht deutlich sichtbar dargestellt. Keiner der Anbieter erfüllt somit die Anforderungen des Produktinformationsblattes der geplanten Transparenzverordnung, das als Maßstab zur Prüfung verwendet wurde.

Widerrufsbelehrungen: Zwar fanden die Verbraucherschützer im Vergleich zum ersten Marktcheck Verbesserungen, aber die Widerrufsbelehrungen sind weiterhin schwer zugänglich oder werden erst beim Bestellvorgang bereitgestellt. Die zwei Widerrufsbelehrungen von Mobilka sind nicht identisch. Vier der untersuchten Unternehmen verstoßen mit ihren Widerrufsbelehrungen gegen die gesetzlichen Vorgaben. Aus Verbrauchersicht wäre es zudem besser, wenn das Widerrufsrecht deutlich auf der Startseite oder bei den übrigen Vertragsdokumenten erscheinen würde.

Mehrsprachigkeit: Die meisten Anbieter gestalten ihre Webseiten mehrsprachig und nutzen die Muttersprache als Türöffner zur Zielgruppe. Unter anderem wirbt ein Unternehmen mit einem türkischen Fußballstar, der sowohl in der türkischen Nationalmannschaft als auch in der deutschen Bundesliga spielt. Die Verbraucherschützer beanstanden jedoch, dass die wichtigsten Verbraucherinformationen (Widerrufsbelehrungen, AGB, Datenschutzhinweise, Preislisten etc.) weiterhin nur auf Deutsch zur Verfügung gestellt werden. Für türkisch- oder russischsprachige Verbraucherinnen und Verbraucher besteht daher nach wie vor eine erhebliche Barriere, alle Vertragsinformationen verstehen zu können.

Datenschutz: Die meisten Unternehmen entsprechen den gesetzlichen Bestimmungen über die Zugänglichkeit der Datenschutzerklärungen auf ihren Webseiten. Nur Eco World Connect (Mobilka) verstößt gegen die Bestimmungen. Ein expliziter und korrekter Hinweis auf die Nutzung von Web Analytics findet sich nur in den Datenschutzerklärungen von zwei Anbietern. Wenn Anbieter Dienste wie Google Analytics oder Piwik Analytics benutzen, muss dies auch in den Datenschutzerklärungen erkennbar sein. Außer bei Turkcell Europe liegen die Datenschutzerklärungen nur in deutscher Sprache vor.

Angabe der Mindestvertragslaufzeit auf den Webseiten der Anbieter: Die Mindestvertragslaufzeiten finden sich auf den Anbieter-Webseiten an unterschiedlichen Orten wieder (z.B. AGB, Preisliste, kleingedruckte Tariffhinweise). Von den drei Unternehmen, die Laufzeitverträge anbieten, weist keines auf einen Vertrag mit einer 12-monatigen Laufzeit hin. Anbieter sind jedoch verpflichtet, zumindest für einen Tarif einen Laufzeitvertrag von 12 Monaten anzubieten. Somit verstoßen alle drei Anbieter gegen die gesetzlichen Vorgaben.

Impressum: Bei der erneuten Prüfung des Impressums wurden Verbesserungen festgestellt. Bis auf zwei leicht behebbare Verstöße halten sich alle geprüften Anbieter an die gesetzlichen Vorgaben.

Weitere Auffälligkeiten

Die Webseite zum E-Plus-BASE-Tarif, der sich nicht speziell an Verbraucher mit Migrationshintergrund richtet, ist übersichtlicher gestaltet und bietet mehr Optionen zur Kontaktaufnahme als die Seite von Ay Yıldız, das ebenfalls zu E-PLUS/ Telefónica Germany gehört. Die Webseiten von Lycamobile und Mobilka sind sehr unübersichtlich und daher verbraucherunfreundlich. Während bei Lycamobile komplett die Übersicht zu Preisen und Preislisten fehlt, sind bei Mobilka zwei unterschiedliche fehlerhafte Widerrufsbelehrungen und Datenschutzhinweise von zwei unterschiedlichen Firmen hinterlegt.

Positive Entwicklungen nach dem ersten Marktcheck der Verbraucherzentralen

Einige Ethnomobilfunkanbieter haben nach dem ersten Marktcheck auf die Ergebnisse reagiert und ihre Webseiten verbraucherfreundlicher gestaltet. Ay Yıldız integrierte nach dem ersten Marktcheck sofort einen Link zum Datenschutz auf der Startseite und gestaltete eine zuvor irreführende Roaming-Aktion transparenter und verbraucherfreundlicher. Turkcell Europe behob nach dem ersten Marktcheck die Mängel bei den Widerrufsbelehrungen. Mobilka wirbt nach dem ersten Marktcheck nicht mehr mit einem Verbindungspreis ab 1 Cent pro Minute und führt zusätzlich die sogenannte Verbindungsgebühr von 9 bzw. 15 Cent auf. Allerdings stellten die Verbraucherschützer bei der erneuten Überprüfung von Mobilka fest, dass das Unternehmen eine bereits erfolgreich abgemahnte Klausel wieder verwendet. Diesen Verstoß wird die Verbraucherzentrale Berlin verfolgen.

Schlussfolgerungen

Ethnomobilfunkanbieter sind aufgefordert wichtige Preis- und Vertragsinformationen sowie rechtliche Hinweise vollständig, verständlich und mehrsprachig zur Verfügung stellen. Sie müssen künftig ihren gesetzlichen Verpflichtungen bei der Ausgestaltung der Widerrufsbelehrungen, für eine inhaltlich hinreichende Datenschutzerklärung sowie für die Angabe einer 12-monatigen Vertragslaufzeit, nachkommen. Um rechtswidrigem Wettbewerb und unfairen Geschäftspraktiken entgegen zu treten, sollten die Verbraucherzentralen ihre Verbandsklagebefugnisse hier stärker einsetzen.

Zudem ist offenkundig, dass eine schnellstmögliche Umsetzung der geplanten Telekommunikations-Transparenzverordnung dringend erforderlich ist. Einheitliche Regelungen für die Darstellung von Produktinformationen sind angesichts der wiederholt festgestellten Mängel überfällig. Besonders die ausbleibende Regulierung im Zusammenhang mit Angaben zum Datenvolumen lässt Kostenfallen blühen. Notwendig sind auch Vorgaben für Web Analytics. Dass das Bundeswirtschaftsministerium diese Verordnung seit 3 Jahren schleifen lässt, ist das falsche Signal an rechtsverletzende Unternehmen.

Die positiven Veränderungen im Anschluss an den ersten Marktcheck der Verbraucherzentralen in 2014 belegen die Notwendigkeit kontinuierlicher Marktbeobachtung. Der Digitale Marktwächter der Verbraucherzentralen ist daher mit ausreichend Ressourcen auszustatten. Gleichzeitig gilt es, dem besonderen Informations- und Beratungsbedarf von Migrantinnen und Migranten mit verstärkten Aufklärungsmaßnahmen und einer Ausweitung des Beratungsangebots der Verbraucherzentralen zu begegnen.

Zentrale Ergebnisse im Überblick

Untersuchungsergebnisse: Kurzübersicht nach Marken/Tarifen: Wurden die geprüften Kriterien erfüllt?					
Marke	Ay Yildiz	Mobilka	Turkcell Europe	Lycamobile	BASE
Tarif	Ay Allnet Plus (Postpaid)	Mobilka Flat Tarif (Postpaid)	Smart Plus (Prepaid)	All Net (Prepaid)	Base-All In Plus (Postpaid)
Transparenzverordnung	nicht erfüllt	nicht erfüllt	nicht erfüllt	nicht erfüllt	nicht erfüllt
Widerrufsbelehrung	nicht ordnungsgemäß	nicht ordnungsgemäß	ordnungsgemäß	nicht ordnungsgemäß	nicht ordnungsgemäß
Mehrsprachigkeit (Webseite)	Erfüllt	Erfüllt	Erfüllt	Erfüllt	
Mehrsprachigkeit Vertrags-/Preisinformation)	nicht erfüllt	nicht erfüllt	nicht erfüllt	nicht erfüllt	-
Datenschutz	eine Beanstandung	zwei Beanstandungen	keine Beanstandungen	eine Beanstandung	eine Beanstandung
Hinweis auf Vertrag mit 12 Monaten Laufzeit	nicht ordnungsgemäß	nicht ordnungsgemäß	-	-	nicht ordnungsgemäß
Impressum	vollständig	nicht vollständig	vollständig	nicht vollständig	vollständig