

**Marktcheck „Ethno Pay-TV-Angebote für russisch- und türkischsprachige Migranten“
- Kurzfassung -**

Gegenstand der Untersuchung

Von September bis November 2017 untersuchten die Verbraucherzentralen Hamburg, Berlin und Bremen die Webseiten von fünf in Deutschland ansässigen Ethno-Pay-TV-Anbietern. Dies sind Anbieter, die Programme auf Russisch oder Türkisch für in Deutschland lebende Migrantinnen und Migranten senden. Für das russischsprachige Marktsegment wurden die beiden Anbieter **Vodafone Kabel Deutschland GmbH** und **Unitymedia GmbH** untersucht, für das türkischsprachige Segment die **Tele Columbus AG** sowie die **Telekom Deutschland GmbH**. Darüber hinaus wurde zusätzlich der Ethno-Anbieter „**www.kartina-tv.eu**“ untersucht, der ausschließlich ein Programm für den russischsprachigen Markt vorhält. Ein in Deutschland ansässiger Ethno-Anbieter für türkischsprachige Migrantinnen und Migranten existiert nicht.

Die Verbraucherzentralen überprüften die Webseiten der Anbieter stichprobenartig darauf hin, ob die rechtlichen Rahmenbedingungen einschließlich der Regelungen für Fernabsatzgeschäfte eingehalten werden.

Konkret wurden überprüft:

- die Zugänglichkeit zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- die Informationen zum Widerrufsrecht
- das Vorhalten eines vollständigen Produktinformationsblattes
- das Vorhandensein einer Datenschutzerklärung
- das Impressum
- Versand- und Rücksendekosten
- das Vorhandensein einer Kundenhotline
- der Angebotsumfang
- die Vertragsmodalitäten, hier insbesondere die Vertragslaufzeiten und die Kündigungsregelungen einschließlich der Kündigungsfristen, schließlich
- die Mehrsprachigkeit der Informationen.

Zentrale Ergebnisse im Überblick

Anbieter-Ebene

Anbieter	kabel.vodafone.de	unitymedia.de	kartina-tv.eu	telecolumbus.de	telekom.de
Zielgruppe (Sprache)	russisch	russisch	russisch	türkisch	türkisch
AGB Zugänglichkeit					
Deutlich sichtbarer Hinweis auf Vorhandensein von AGB auf der Webseite	JA	JA	JA (russischsprachige Version)	JA	JA
AGB mehrsprachig	NEIN	NEIN	JA	NEIN	NEIN

Anbieter	kabel.vodafone.de	unitymedia.de	kartina-tv.eu	telecolumbus.de	telekom.de
Zielgruppe (Sprache)	russisch	russisch	russisch	türkisch	türkisch
Widerrufsrecht					
Deutlich sichtbarer Hinweis auf die Widerrufsbelehrung auf der Webseite	JA	NEIN (zu finden bei „Hilfe & Service“ / „Kündigung“)	NEIN (zu finden bei „über uns“)	NEIN	NEIN
Verbraucher*innen über Bedingungen und Fristen des Widerrufs informieren	JA	JA, aber unvollständig	JA	JA, in den AGB	JA
Verbraucher*innen über das Verfahren für die Ausübung des Widerrufs informieren	JA	JA, aber unvollständig	JA	JA, in den AGB	JA
Musterwiderrufsformular / mehrsprachig	JA/NEIN	JA/NEIN	JA/JA	JA, in den AGB/NEIN	JA/NEIN
Widerrufsbelehrung mehrsprachig	NEIN	NEIN	JA	NEIN	NEIN
Produktinformationsblatt					
Produktinformationsblatt vorhanden/vollständig	NEIN	JA/JA	NEIN	JA/JA	JA/JA
Datenschutz					
Datenschutzerklärung auf der Startseite Button/ Link	JA	JA	NEIN	JA	JA
Info zur Nutzung von Web Analytics in der Datenschutzerklärung	NEIN	JA	NEIN	JA	JA
Datenschutzerklärung mehrsprachig	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
Impressum					
Impressum Startseite als einzelner Punkt	JA	JA	JA (russ. Version)	JA	JA
Unternehmensangaben					
Name	JA	JA	JA	JA	JA
Ladungsfähige Anschrift	JA	JA	JA	JA	JA
Elektronische Kontaktaufnahme	JA	JA	JA	JA	JA
Rechtsform	JA	JA	n/a (Einzelfirma)	JA	JA
Registergericht	JA	JA	n/a (Einzelfirma)	JA	JA
Versandkosten					
Versandkosten auf der Webseite	NEIN	JA	JA	JA (Startseite Fußnote)	JA, unklar, ob auch für TV-Verträge gültig
Informationen zu Rücksendekosten und deren Höhe im Widerrufsfall	JA/WB	JA/AGB	JA/WB u. AGB	JA/WB	JA/WB, unklar, ob auch für TV-Verträge gültig
Kundenhotline					
Vorhanden	NEIN (nur Produkt- u. Kaufberatung)	NEIN (nur Bestellhotline)	NEIN	NEIN (nur Bestellhotline)	NEIN
Kundenhotline mehrsprachig	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Kundenhotline Kostenpflichtig	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Produktebene

Anbieter	kabel.vodafone.de	unitymedia.de	kartina-tv.eu	telecolumbus.de	telekom.de
Zielgruppe (Sprache)	russisch	russisch	russisch	türkisch	türkisch
Angebotsumfang					
Preis-/Leistungsverhältnis	6 Programme / € 13,99 / Monat	7 Programme / 14,99 / Monat	„Mind.“ 140 Programme / ab € 16,50/Monat	9 Programme / € 8,99 / Monat	10 Programme / € 6,95/Monat
Angebot unterschiedlicher Programmpakete	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
Vertragsmodalitäten					
Abschluss Grundvertrag erforderlich, um internationale TV-Pakete buchen zu können?	JA	JA	NEIN	JA	JA
Endet Zusatzvertrag automatisch mit Kündigung / Beendigung Grundvertrag?	UNKLAR	NEIN	n/a	NEIN	UNKLAR
Erwerb Empfangsgerät erforderlich?	NEIN	JA	NEIN	JA	UNKLAR
Vertragslaufzeiten / Kündigungsfristen					
Mindestvertragslaufzeit	12 Monate	12 Monate	1 Monat (bei einigen Angeboten), sonst 12 Monate	24 Monate	1 Monat
Vertragsangebot mit 12-monatiger Vertragslaufzeit?	JA	JA	JA	NEIN	n/a
Monatlich kündbare Angebote?	NEIN	NEIN	JA	NEIN	JA
Länge Kündigungsfristen	6 Wochen	2 Monate	1 Monat	6 Wochen	6 Werktage
Kündigung per E-Mail / Online möglich?	JA (E-Mail)	JA (E-Mail (Textform))	JA/JA	JA (E-Mail)	JA (E-Mail)

Zusammenfassung der Ergebnisse

Angebote nur schwer auffindbar

Die internationalen TV-Programmangebote sind bei sämtlichen Anbietern bis auf – naturgemäß – Kartina nur sehr schwer auffindbar, da die Internetauftritte der Anbieter extrem unübersichtlich gestaltet sind. Gerade noch akzeptabel ist die Auffindbarkeit bei Vodafone Kabel; bei Tele Columbus, Unitymedia und der Telekom fanden die Prüfer die internationalen Programmangebote hingegen nicht über die jeweilige Startseite selbst, sondern erst über die Suchfunktion auf der jeweiligen Anbieterseite. Zwar hat die Telekom nach Abschluss des Marktchecks ihren Internetauftritt überarbeitet; leider lassen sich dadurch die internationalen TV-Programmpakete aber nicht leichter auffinden. Diese sind für Verbraucher, mit oder ohne Migrationshintergrund, nach wie vor nur „zufällig“ über die Suchfunktion der entsprechenden Anbieterseite auffindbar.

Unübersichtliche Vertragsbedingungen

Bei allen fünf Anbietern sind die Vertragsbedingungen, Kündigungsfristen etc. unübersichtlich gestaltet. Auch dass Kunden unter Umständen zusätzliche Empfangsgeräte erwerben müssen, wird nicht gleich deutlich. Das ‚richtige‘ Vertragspaket abzuschließen, dürfte daher vielen Verbrauchern Schwierigkeiten bereiten – nicht nur denjenigen mit Migrationshintergrund.

Grundlegende Informationen zu den Produkten, Hinweise zum Datenschutz oder zu den Versandkosten sowie Unternehmensangaben stellen nicht alle Pay-TV-Anbieter auf ihrer Webseite gesetzeskonform zur Verfügung. Einziger Lichtblick waren die AGB, die tatsächlich überall gut und schnell einsehbar waren. Es sollte jedoch eine Selbstverständlichkeit sein, dass Kunden mit Migrationshintergrund nicht nur die AGB, sondern alle verbraucherrechtlichen Informationen vollständig, übersichtlich und mehrsprachig erhalten. Hier sehen die Verbraucherzentralen die Anbieter in der Pflicht. Nur eines der fünf Unternehmen weist auf seiner Internetseite beispielsweise deutlich auf das bei Online-Verträgen bestehende Widerrufsrecht hin. Bei den anderen vier Unternehmen sind die Informationen erst nach längerem Suchen zu finden.

Keine Kundenhotline

Keines der überprüften fünf Unternehmen bietet eine Kundenhotline an. Vodafone Kabel, Unitymedia und Tele Columbus halten allerdings eine Bestellhotline vor. Diese ist bei Vodafone Kabel kostenlos und bei Unitymedia und Tele Columbus zum Ortstarif erreichbar.

Forderungen der Verbraucherzentralen

- Alle Anbieter sollten ihre Web-Auftritte so überarbeiten, dass Kunden die internationalen TV-Programmpakete problemlos, vorzugsweise bereits auf der Startseite, auffinden können. Außerdem sollten die Anbieter sowohl Bestands- als auch Neukunden sämtliche verbraucherrechtlichen Informationen vollständig, übersichtlich und mehrsprachig zur Verfügung stellen.
- Die Anbieter sollten nicht nur Bestellhotlines, sondern auch Kundenhotlines für Kundenanfragen einrichten. Diese sollten kostenfrei und auch in der Muttersprache der jeweiligen Zielgruppe erreichbar sein.
- Um dem besonderen Informations- und Beratungsbedarf von Migrant*innen Rechnung zu tragen, werden verstärkt Aufklärungsmaßnahmen in Form von z.B. Vorträgen in Stadtteilquartieren oder Migrant*innenzentren benötigt. Die Verbraucherzentralen müssen mit den notwendigen Mitteln ausgestattet werden, um solche zielgruppengerechten Beratungsangebote auszuweiten.

Über das Projekt

Das Projekt "Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten II" wird von den Verbraucherzentralen Berlin (Projektleitung), Bremen und Hamburg durchgeführt. Es wird gefördert vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Ziel des Projekts ist es, russisch- und türkischstämmige Verbraucherinnen und Verbraucher über ihre Rechte in digitalen Märkten aufzuklären.

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

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

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages