

„Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ – 12.02.2015

Ergebnisse des dritten Workshops: Vorstellung der Marktcheckergebnisse und des Forum DIGITALES

Beim dritten Workshop des Projektes „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ wurden am 12. Februar 2015 die Ergebnisse des ersten Marktchecks zu Ethnomobiltarifen und die interaktive Internetplattform „Forum DIGITALES“ vorgestellt. Anwesend waren neben Vorständen von mehreren Verbraucherzentralen zahlreiche Multiplikatorinnen und Multiplikatoren aus russischen und türkischen Migrantenvereinen und Vertreterinnen und Vertreter sozialer Beratungseinrichtungen.

Irmgard Czarnecki, die Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Bremen, betonte in ihrem Grußwort die enorme Bedeutung der Veranstaltung für den Austausch mit Vertreterinnen und Vertretern der Migrantenorganisationen. Sie appellierte an die Migrantenverbände, sich für die „Idee der Verbraucherzentralen“ stark zu machen. Frau Czarnecki machte deutlich, dass es sich bei den Verbraucherzentralen nicht um eine Behörde handelt. Migrantinnen und Migranten müssten daher keine „Schwellenangst“ haben.

Im ersten Teil des Workshops berichtete die Projektleiterin Dr. Çiçek Bacik über die Ergebnisse des Marktchecks zu Ethnomobiltarifen und gab Tipps zum Umgang mit Verbraucherfallen.

Der Marktcheck wurde in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Bremen und Hamburg im Zeitraum 16.06.2014 – 31.07.2014 durchgeführt. Im Marktcheck wurden die Webseiten von fünf ausgewählten Telekommunikationsunternehmen (Ay Yıldız, Turkcell, Türk Telekom Mobile, Eco World Connect und Star Communications) und insgesamt zehn Mobilfunktarife auf Verbraucherfreundlichkeit untersucht.

Schwerpunktmäßig wurden geprüft: Darstellung der Preise, Zugänglichkeit der AGBs, Widerrufsbelehrungen, Mehrsprachigkeit der Webseiten und der Kundenhotlines, Datenschutzerklärungen, Pflichtangaben zum Impressum und Laufzeit der Verträge. Dr. Bacik berichtete, dass sich die überprüften Webseiten der Tarife für die Verbraucherinnen und Verbraucher als intransparent erwiesen haben. Einzelheiten zu den Preisen seien in Fußnoten und in Preisverzeichnissen versteckt und für Verbraucherinnen und Verbraucher schwer zugänglich gewesen. Unternehmen versuchten zudem, gezielt mit Lockangeboten und niedrigen Preisen um Kunden zu werben. Die AGBs seien für die Verbraucherinnen und Verbraucher schwer zugänglich und nicht mehrsprachig verfügbar. Sehr schwer sei es auch für die Mobilfunkkundinnen und -kunden festzustellen, mit welchen Anbietern sie die Verträge abschließen, da auf den Webseiten der Anbieter unterschiedliche AGBs und Preislisten von den kooperierenden Unternehmen hinterlegt worden seien.

Als ein wichtiges Ergebnis des Marktchecks wurde erwähnt, dass geprüfte Widerrufsbelehrungen nicht den geltenden gesetzlichen Vorgaben entsprachen.

Die Datenschutzhinweise seien für die Verbraucherinnen und Verbraucher schwer zugänglich, da diese größtenteils nur in deutscher Sprache vorhanden und nicht als gesonderter Punkt auf den Webseiten gekennzeichnet seien. Auch erfüllten drei von fünf Unternehmen die gesetzlichen Vorgaben zur Impressumspflicht nicht. Hier fehlten teilweise Anschriften, vorgeschriebene Telefonnummern beziehungsweise E-Mail-Angaben oder der Verweis auf die zuständige Regulierungsbehörde. Dr. Bacik wies in ihrer Ausführung darauf hin, dass alle untersuchten Unternehmen nur Verträge mit einer 24 monatigen Laufzeit auf ihren Webseiten anbieten und entgegen ihrer gesetzlichen Verpflichtungen keinen Hinweis auf kürzere Vertragslaufzeiten von 12 Monaten erteilten. Abschließend plädierte Dr. Bacik für eine verstärkte Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher, um die Sensibilität vor allem auch im Bereich des Datenschutzes und der AGBs zu fördern.

Die untersuchten Unternehmen, die bisher kaum im Fokus von Regulierungsbehörden standen, nutzten die sprachlichen Defizite der Migrantinnen und Migranten gezielt aus. Aus diesem Grund sei die Umsetzung der Telekommunikations-Transparenzverordnung zur Verbesserung von Verbraucherrechten im Mobilfunksektor ein dringlicher Lösungsvorschlag. Insbesondere das im Verordnungsentwurf vorgesehene Produktinformationsblatt für Verbraucherinnen und Verbraucher, aus dem die wichtigsten vertragsrelevanten Informationen wie die monatliche Gebühr, Vertragsdauer etc. hervorgehen, sollte eingeführt werden. Weitere Forderungen, die im Nachgang an den Marktcheck bereits bei der Pressekonferenz am 16. Oktober 2014 kommuniziert wurden, waren die Ausweitung der Aufklärungskampagne und der Beratungen der Verbraucherzentralen für Migranten.

Im zweiten Teil des Workshops informierte Ünal Zeran, Jurist und Projektreferent der Verbraucherzentrale Hamburg, die Teilnehmenden über die Abmahnungen und Reaktionen der untersuchten Unternehmen auf den Marktcheck. Zeran wies zu Beginn darauf hin, dass die Verbraucherzentralen über ein Verbandsklagerecht verfügen und auch die Migrantinnen und Migranten davon profitieren könnten. Er verwies darauf, dass bei Sammelklagen die Verbraucherinnen und Verbraucher auch nicht selbst im Fokus stehen. Ferner berichtete er, dass vier von fünf geprüften Anbietern aufgrund der Nichteinhaltung der gesetzlichen Vorgaben abgemahnt wurden und alle Unternehmen auf diese Abmahnungen reagiert und ihre Webseiten verbraucherfreundlicher gestaltet hätten.

Turkcell habe den abgemahnten Tarif kurz darauf eingestellt. Neben Turkcell wurde auch Ay Yıldız, das Tochterunternehmen von E-Plus, abgemahnt. Nach der Abmahnung und Kritik aus den Medien habe auch dieser Anbieter Besserung versprochen. So seien Fußnoten auf der Webseite seither auch auf Türkisch zu lesen. Die ebenfalls abgemahnten Unternehmen Star Communications und Eco World Connect hätten auch Unterlassungserklärungen abgegeben. Die Abmahnungen hätten weiterhin dazu geführt, dass die Kooperationspartner von Unternehmen auf den Webseiten transparenter dargestellt werden.

Ekaterina Quehl, Projektmitarbeiterin der Verbraucherzentrale Berlin, präsentierte im dritten Teil des Workshops das „Forum DIGITALES“, das im Dezember 2014 online gegangen ist. Sie berichtete, dass kaum Beratungsangebote zu digitalen Märkten auf Türkisch oder Russisch im Internet zu finden seien und dass sich Migranten auf muttersprachlichen Foren zu Fragen der digitalen Märkte über ihre eigenen Erfahrungen austauschen. Um Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Migrationshintergrund über ihre gewohnten Kommunikationswege Hilfestellungen zu geben, sei die interaktive Verbraucherplattform „Forum DIGITALES“ online gestartet. Das „Forum DIGITALES“ sei als eine Frage/Antwort-Plattform konzipiert. Die Verbraucherinnen und Verbraucher können ohne vorherige Anmeldung an das muttersprachliche Team Fragen zu den Themen Telekommunikation, Internet, Datenschutz und Rundfunkbeiträge stellen. Auf Wunsch werden auch Antworten auf Türkisch oder auf Russisch verfasst.

Quehl erläuterte, dass das Forum nicht im Live-Modus betrieben wird. Die ausgewählten Fragen und Antworten des Forums werden anonym auf der Projektseite publiziert. Sie wies darauf hin, dass das „Forum DIGITALES“ keine individuelle Rechtsberatung ersetzt und Ratsuchende mit einem komplexen juristischen Problem an die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen verwiesen werden.

Es sei geplant, das „Forum DIGITALES“ bis September 2015 fortzuführen.

Im vierten Teil des Workshops diskutierten Carola Elbrecht, Projektleiterin von „Surfer haben Rechte“ im Verbraucherzentrale Bundesverband, Irmgard Czarnecki, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Bremen, Dr. Günter Hörmann, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg, und Dörte Eiß, Bereichsleiterin der Verbraucherzentrale Berlin, über Verbraucherrechte in digitalen Märkten.

Vor Beginn der Diskussion stellte Carola Elbrecht, Leiterin des Projektes „Surfer haben Rechte“, kurz ihr Projekt vor: Das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt klärt Internetnutzerinnen und -nutzer über Verbraucherrechte in der digitalen Welt auf. Mit Hilfe von unterschiedlichen Handreichungen (Verbraucherinformationen, Checklisten, Musterbriefe etc.) informiert das Projekt die Verbraucherinnen und Verbraucher im Umgang mit verschiedenen Angeboten und Diensten im Internet. In der Diskussion erklärte Elbrecht, dass die Schwierigkeiten von Migranten in der digitalen Welt bisher kaum beachtet werden und dass die Marktcheckergebnisse zu Ethnomobilfunktarifen ein Licht in diese Problemzone werfen.

Irmgard Czarnecki vermerkte, dass es kein Zufall sei, dass dieses Projekt in Bremen, Berlin und Hamburg angesiedelt sei, da in diesen Städten die Anzahl der Migranten am höchsten sei. In Bremen habe die Verbraucherzentrale mit dem „Einkaufsführer für Muslime“, der in einer Auflagenhöhe von 20.000 Exemplaren erschien, sehr gute Erfahrungen gemacht. Frau Czarnecki unterstrich die guten Kontakte zu Migrantenorganisationen. Jedoch erweise es sich als schwierig, den Verbraucherinnen und Verbrauchern deutlich zu machen, dass die Verbraucherzentrale auf ihrer Seite sei. Die Leiterin des Projektes Antidiskriminierungsnetzwerk des Türkischen Bundes Berlin Brandenburg, Eva Andrades, fragte die Diskutanten, welche Initiativen von den Verbraucherzentralen gestartet worden seien, um die kulturelle Vielfalt in ihren eigenen Reihen widerzuspiegeln und um damit die Migranten zu erreichen. Dörte Eiß verwies auf die lange Tradition der Verbraucherzentrale Berlin, die türkischstämmige Migrantinnen und

Migranten bereits seit über 20 Jahren berät. In diesem Zusammenhang erwähnte sie unter anderem auch den aufsuchenden Verbraucherschutz, der seit 2012 durchgeführt werde. Zurzeit werden vor Ort Beratungen in Marzahn und Lichtenberg durchgeführt, bei Bedarf auch auf Russisch. Auch werden Vorträge speziell für Verbraucherinnen und Verbraucher mit Migrationshintergrund gehalten. Auf diese Weise versuche die Verbraucherzentrale Berlin, die Hemmschwelle bei Migrantinnen und Migranten gegenüber der Verbraucherzentrale abzubauen. Beratung auf Türkisch und auf Russisch werde auch in der Verbraucherzentrale Berlin angeboten. In Zusammenarbeit mit anderen Projektträgern werden Multiplikatorenschulungen für Migrantenorganisationen durchgeführt. Um die kulturelle Vielfalt in den eigenen Reihen widerzuspiegeln, seien bei Neubesetzungen von Stellen in letzter Zeit mehrere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund eingestellt worden.

Czarnecki machte in diesem Zusammenhang auf die finanzielle Abhängigkeit der Verbraucherzentralen von den Landesregierungen und Projekten aufmerksam. Die Mittel seien zu knapp, um passende Beratungsangebote für Migrantinnen und Migranten zu schaffen. Viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer betonten die Wichtigkeit der Verbraucherbildung in den Schulen, um Kinder und Eltern darauf aufmerksam zu machen. Eva Andrades vom Antidiskriminierungsnetzwerk Berlin verwies auf das geringe Interesse der Verbraucherzentralen, gegen Diskriminierung von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Migrationshintergrund vorzugehen. Dörte Eiß erklärte hierzu, dass es schwierig sei, Diskriminierungsfälle zu nachzuweisen.

Nach Auffassung von Czarnecki habe das Projekt „Migranten und Verbraucherschutz in digitalen Märkten“ durch die Ergebnisse des Marktchecks eine breite Öffentlichkeit erreicht. Ziel sei es dabei gewesen, die Migrantinnen und Migranten auf ihre Rechte aufmerksam zu machen.

Zeki Çağlar vom Zentrum für Migration und Integration der AWO in Wedding wies auf die Möglichkeit hin, sich durch Beteiligung an Integrationskursen einen weiteren Zugang zu der Zielgruppe zu erschließen. Larissa Gheorghienco vom internationalen Jugend-Kunst- und Kulturhaus in Friedrichshain-Kreuzberg empfahl den Verbraucherzentralen, die zahlreichen Analphabeten nicht zu vernachlässigen und ihre Verbraucherinformationen barrierefrei für die Zielgruppe zugänglich zu machen. Hier verwies Dörte Eiß darauf, dass die Ergebnisse des Projektes in türkischer, russischer und deutscher Sprache vertont und auf der Webseite eingestellt wurden.

Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Workshops vertraten die Ansicht, dass die Telekommunikationsunternehmen in der Pflicht seien, die Zielgruppe zu wichtigen vertragsrechtlichen Punkten (AGBs, Widerrufsbelehrung, Vertragspartner etc.) und zum Datenschutz auch in der Muttersprache zu informieren. Die Vertreter der Verbraucherzentralen plädierten für eine stärkere Kontrolle der Anbieter von Ethnotarifen und appellierten an die Vertreterinnen und Vertreter der Migrantenorganisationen, Migrantinnen und Migranten zu empfehlen, sich bei Problemen an die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen zu wenden.