Geschrieben von: Lorenz
Sonntag, den 29. April 2018 um 21:24 Uhr

Wenn die sonst so freundlichen Dienste plötzlich Ärger bereiten

Vormerken allein reicht nicht: Wirklich wirksame Online-Kündigungen - so wird's gemacht!

Sonntag 29. April 2018 - **Düsseldorf / Börry (wbn). Ohne Unterschrift ist online vieles möglich: Mitglied werden, Verträge abschließen, Upgrades vornehmen, Zusatzleistungen hinzubuchen und Vereinbarungen auch wieder auflösen. Doch bei Kündigungen von digital abgeschlossenen Verträgen legen Telekommunikationsunternehmen, Dating-Dienste oder soziale Netzwerke abwanderungswilligen Kunden geschickt Steine in den Weg, um sie nicht ohne ausdrückliche schriftliche Erklärung gehen zu lassen.**

Ein fragwürdiges Bremsmanöver versuchen Anbieter etwa mit Hilfe einer aktivierbaren „Kündigungsvormerkung“ auf ihrer Webseite. „Hinter diesem auf den ersten Klick kundenfreundlichen Service, Vertragskunden rechtzeitig zum Laufzeitende an eine mögliche Kündigung zu erinnern, dient dieser Hinweis Online-Anbietern oft als Vorwand, um abtrünnigen Kunden einen Verbleib bei ihrem Angebot schmackhaft zu machen“, warnt die Verbraucherzentrale NRW.

Fortsetzung von Seite 1

Sie erklärt, wie der Kniff Kunden von einer Kündigung abhält und wie dennoch ein Online-Vertrag erfolgreich gekündigt werden kann:

Vormerkung kein Ersatz für wirksame Kündigung: Wer den Button „Kündigungsvormerkung“ bei einem kostenpflichtigen Online-Angebot zum Surfen, Telefonieren, Daten oder Vernetzen anklickt, setzt damit nicht automatisch eine Kündigung zum vereinbarten Laufzeitende eines Vertrags in Gang. Die Vormerkung ist lediglich ein Hinweis, dass der gültige Vertrag zu einem bestimmten Termin mündlich oder schriftlich gekündigt werden kann.

Service dient der Kundenbindung: Anbieter installieren die Funktion „Kündigungsvormerkung“ auch auf ihren Webseiten, weil sie hoffen, dass Kunden vor Fristende anrufen, um sich nach neuen Angeboten zu erkundigen. Wankelmütige Kunden sollten jedoch nicht glauben, mit dem Häkchen bei der Kündigungsvormerkung und dem

anschließenden Telefonat hätten sie in puncto Kündigung alles getan: Wer sich nicht zum Bleiben ermuntern lässt, muss dennoch ausdrücklich kündigen!

Nachteile für Kunden: Pech hierbei, dass die gesetzten Kündigungsfristen häufig nicht mehr eingehalten werden können und der Vertrag sich automatisch verlängert. Eine Vertragskündigung bei einem Online-Anbieter muss nicht unbedingt schriftlich erfolgen, sondern kann am Telefon auch mündlich erklärt werden, falls Firmen dies zulassen. Allerdings wird es für viele Kunden schwierig sein, eine mündliche Kündigung im Nachhinein nachzuweisen.

Richtig kündigen: Online-Firmen legen in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) fest, in welcher Form die Kündigung eines Vertrages möglich ist. Hierbei können sie eine mündliche Kündigung am Telefon ausschließen, nicht aber den Vertragsstopp per E-Mail oder Fax. Mit einer schriftlichen Erklärung, in der eindeutig steht, „dass der Vertrag zum nächstmöglichen Termin gekündigt werden soll“, sind abtrünnige Kunden auf der sicheren Seite. Bei der Kündigung müssen die gesetzten Fristen von bis zu drei Monaten beachtet werden.

Das Fristende ist meist in den Vertragsunterlagen oder auch in den Rechnungen angegeben. Um den rechtzeitigen Eingang des Kündigungsschreibens bei Problemen nachzuweisen, sollte ein Brief per Einschreiben mit Rückschein versandt, der Sendebericht bei einem Fax aufbewahrt oder eine E-Mail mit Lesebestätigung auf den Weg gebracht werden. Anbieter sind nicht verpflichtet, eine Kündigung zu bestätigen. Für die meisten gehört dies jedoch zum Service.

Ob Kunden aus ihrem Handyvertrag rauswollen oder sie die Zustimmung zu Zusatzleistungen reut: Bei Kündigungsproblemen oder sonstigem Ärger rund um Online-Service-Verträge bietet die Beratungsstelle Detmold der Verbraucherzentrale NRW, Lemgoer Straße 5, 32756 Detmold rechtlichen Rat und ihre Hilfe an. Hinweise zu Kontakten und Kosten online unter www.verbraucherzentrale.nrw/beratungsstellen. Musterschreiben zur Online-Kündigung von Mobilfunk- oder AboVerträgen gibt’s ebenfalls im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/onlinekuendigung.

Anmerkung der Redaktion: Dies ist ein Verbrauchertip der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen