



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

Kündigungsbutton ist da - teils irreführend umgesetzt Anbieter weisen wieder auf unsägliche Vormerkung hin

2021 hat die Bundesregierung das Gesetz für faire Verbraucherverträge eingeführt. Ein wichtiger Bestandteil ist aber erst heute in Kraft getreten. "Seit Juli gilt: Verträge, die online abgeschlossen und verwaltet werden, dürfen auch online wieder gekündigt werden", erläutert Alexander Kuch, Redakteur bei teltarif.de. "Hierzu müssen die Anbieter einen gut sichtbaren Kündigungsbutton auf ihren Webseiten platzieren, der ohne große Umwege oder Schikanen erreichbar ist".

Das Telekommunikationsportal teltarif.de hat in den ersten Stunden nach der verpflichtenden Einführung stichprobenartig geprüft, welche Provider aus dem Bereich der Telekommunikation und des Streaming die Vorgabe umgesetzt haben und welche nicht. Alexander Kuch konstatiert dazu: "Trotz der geltenden Rechtslage können es manche Anbieter nicht lassen und führen ihre Kunden weiter bewusst in die Irre."

Vorsicht vor der Kündigungsvormerkung

teltarif.de hat herausgefunden, dass von den bekannten Handy- und Internet-Providern alle wichtigen die gesetzliche Vorgabe umgesetzt haben. Meist handelt es sich aber nicht um einen grafisch auffälligen Button, sondern um einen Textlink unten auf der Haupt-Homepage der Provider.

Teilweise erscheint nach Anklicken der Schaltfläche zunächst nicht das Formular, sondern eine Auswahl, ob man einen Festnetz-, Internet- oder TV-Vertrag kündigen möchte. "Der Gesetzgeber ist mit seiner Vorgabe, dass der Kündigungsbutton leicht erreichbar sein muss, allerdings über das Ziel hinausgeschossen", kritisiert Alexander Kuch. "Die meisten Nutzer werden nach dem Login im Kundencenter nach dem Kündigungsbutton suchen. Doch dort ist er in vielen Fällen nicht, sondern stattdessen auf der Homepage".

Das führt zu dem Umstand, dass die Verbraucher zwingend Kunden- und Vertragsnummer zur Hand haben müssen, um das Formular vollständig ausfüllen und absenden zu können. "Und zu allem Überfluss platzieren manche Anbieter rund um das Kündigungsfomular dann weitere irreführende Buttons, auf denen steht 'Kündigung vormerken'", hat Alexander Kuch herausgefunden. "Doch die Kündigungsvormerkung dient nur dazu, dass der Anbieter den Kunden anruft, ihm ein Angebot zum Bleiben unterbreitet und die Kündigung dann nicht umsetzt."

Abschließend empfiehlt Alexander Kuch: "Verbraucher sollten sich von derartigen Maschen nicht in die Irre führen lassen, sondern das offizielle Kündigungsfomular vollständig ausfüllen und absenden. Das ist eine wirksame Kündigung, die der Anbieter anschließend bestätigen muss."

Der Link zum Artikel:



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

Kündigungsbutton Pflicht - Hier wurde er (nicht) umgesetzt
<https://www.teltarif.de/s/s88608.html>

Kontakt:

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH
Henning Gajek
Tel: +49 (0) 30 / 453081-423
Mobil: +49 (0) 170 / 5583724
E-Mail: presse@teltarif.de

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften: <https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>