

Teure Vergesslichkeit -

Wie vermeidet man kostspielige Vertragsverlängerungen?

Wer kennt das nicht? Der Kündigungstermin wird knapp verpasst und automatisch verlängert sich der Laufzeitvertrag um mehrere Monate. Manchmal sogar gleich um ein ganzes Jahr, was ungewollt hohe Folgekosten nach sich zieht. "Verbraucher vergessen häufig, dass sich Verträge am Ende der Laufzeit automatisch verlängern. Das böse Erwachen kommt, wenn die monatlichen Beträge weiter gezahlt werden müssen", erklärt Diana Meschke, Beratungsstellenleiterin der Verbraucherzentrale NRW in Köln. "Gerade im Bereich Telekommunikation mit einer üblichen Vertragslaufzeit von zwei Jahren rächt sich das: Wer vergisst, beweisbar zu kündigen, hat das Nachsehen." Ähnliches sei aber auch bei anderen Laufzeitverträgen zu beobachten. Damit es nicht zu unangenehmen Überraschungen kommt, rät die Verbraucherzentrale NRW folgende Punkte beim Thema Kündigung zu beachten:

- **Kündigungsfrist verstehen und einhalten:** Eine dreimonatige Kündigungsfrist bedeutet zum Beispiel, dass spätestens drei Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit die Kündigung beim Anbieter eingegangen sein muss - nicht exakt drei Monate vorher. Man kann dies also auch schon deutlich früher tun. Meschke erläutert: "Wer seine eigene Vergesslichkeit kennt und genau weiß, dass der Vertrag am Ende der Laufzeit sicher beendet sein soll, kann alternativ auch einfach sofort, also gleich nach Abschluss des Vertrages kündigen. Der Kunde muss allerdings nachweisen können, dass der Vertragspartner die Kündigung auch rechtzeitig erhalten hat."
- **Kündigungsbestätigung einfordern:** Hier gilt Beweisbarkeit vor Bequemlichkeit: Das Kündigungsschreiben sollte am besten per Einschreiben mit Rückantwort versendet werden - so erhält man einen sicheren Beweis für den Zugang der Kündigung. E-Mails oder die Nutzung von Kontaktformularen auf den Seiten der Anbieter haben im Streitfall nicht die gleiche Beweiskraft wie eine datierte Rückantwort des Anbieters. „Daran ändert auch eine ‚Lesebestätigung‘ des E-Mail-Programms nichts“, weiß Beratungsstellenleiterin Meschke. „Ratsuchende weisen immer wieder empört darauf hin, dass die Firma die Kündigung über das Kontaktformular hundertprozentig erhalten haben müsse. Sie verkennen jedoch, dass bei

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88
Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

tipp
tipp
tipp
tipp
tipp

einer Kündigung der Kunde selbst für deren Zugang verantwortlich ist, juristisch gesehen also die Beweislast trägt.“

- **Versteckte Werbeanrufe durchschauen:** Oftmals erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher nach der Kündigung noch einen Anruf der Firma unter dem Vorwand, man habe noch Rückfragen zur Kündigung oder der Vertrag müsse verlängert werden. "Hier darf man sich nicht verunsichern lassen", so Meschke. „Die meisten Verträge im Telekommunikationsbereich haben eine eingebaute Vertragsverlängerung. Es handelt sich nur um den Versuch, die Menschen in ein Gespräch zu einem erneuten Vertragsabschluss zu locken.“ Interessant dabei: Ein Vertragsabschluss im Bereich Telekommunikation kann nach gegenwärtiger Rechtslage auch rein mündlich am Telefon wirksam erfolgen, die Kündigung muss jedoch mindestens in Textform – also z.B. per E-Mail erfolgen.

Wer sich zum Thema "sichere Kündigung" beraten lassen möchte, erreicht die Verbraucherzentrale NRW in Köln zu den untenstehenden Zeiten – gerne auch telefonisch unter der Nummer (0221) 846 188-01 oder per Mail unter koeln@verbraucherzentrale.nrw.

Erreichbarkeit:

Montag: 10:00-13:00 Uhr sowie 14:00-17.00 Uhr
 Dienstag: 10:00-18:00 Uhr
 Mittwoch: geschlossen
 Donnerstag: 10:00-19:00 Uhr
 Freitag: 10:00-15:00 Uhr

Stand der Information: 2. Dezember 2020

Frankenwerft 35
 50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88
 Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp