

# Nicht immer zuverlässig

Online-Vertragsassistenten bieten ihre Hilfe bei der Kündigung bestehender Verträge an – ein Service mit Tücken.



Ob Handyvertrag, Zeitungsabos oder Partnervermittlung, das Angebot an zeitlich befristeten Gratis-Schnupperangeboten im Internet scheint unermesslich. Ein paar Mausclicks, und schon ist der Vertrag auf Probe geschlossen. Damit aus dem Schnäppchen zum Nulltarif beziehungsweise dem vergünstigsten Aktionsangebot nicht plötzlich eine kostspielige Mitgliedschaft oder ein Abo wird, sind allerdings unter Umständen bestimmte Kündigungsfristen einzuhalten. Um den Überblick im Dschungel der eigenen Verträge zu behalten, greifen immer mehr Konsumenten auf Online-Vertragsassistenten zurück. Diese bieten ihre Dienste gratis oder gegen geringes Entgelt an. Der Kunde hinterlegt seine Vertragsdetails, der Anbieter erinnert den Kunden, bevor eine Vertragsverlängerung ansteht beziehungsweise eine Kündigungsfrist abläuft, und fragt nach, ob man kündigen möchte. Nützlich kann das nicht nur bei den erwähnten Schnupperangeboten sein, sondern etwa auch bei unbefristeten Verträgen, die man nur einmal im Jahr kündigen kann. Wünscht der Kunde keine Vertragsverlängerung oder möchte er den Vertrag kündigen, erledigt der Vertragsassistent dies mit vorgefertigten Musterbriefen.

## Keine Haftung

Was auf den ersten Blick als vorteilhaft erscheint, birgt jedoch Tücken, sagt Andreas Herrmann vom Europäischen Verbraucherzentrum Österreich (EVZ): „Ein derartiger Service ist dann eine gute Sache, wenn er sorgfältig ausgeführt wird; wenn nicht, sind Probleme vorprogrammiert.“ Macht der Online-Assistent nämlich einen Fehler, etwa weil er eine Frist versäumt oder die Kündigung an eine falsche Adresse schickt, muss der Kunde und nicht der Serviceanbieter beim eigentlichen Vertragspartner dafür geradestehen. Ob man dann gegen den Vertragsassistenten Ansprüche geltend machen kann, ist nicht sicher und muss im Einzelfall geprüft werden. Sich alleine auf die Arbeit eines Vertragsassistenten zu verlassen, birgt

allerdings noch ein anderes Risiko, wie der folgende Fall zeigt. Ein Konsument hatte über einen deutschen Online-Reiseanbieter einen Flug gebucht und dabei auch eine Reiseversicherung abgeschlossen. Diese ist ein Jahr gültig und verlängert sich, so sie nicht fristgerecht gekündigt wird, automatisch um ein weiteres Jahr. Der Hinweis auf die Verlängerung findet sich allerdings nur in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Dem Kunden war dies nicht bewusst und so staunte er nicht schlecht, als er nach einem Jahr eine neue Rechnung der Versicherung erhielt. Der Konsument nahm daraufhin die Leistung eines Online-Vertragsassistenten in Anspruch, um die Versicherung zu kündigen. Der Vertragsassistent kam dem zwar nach, da die Kündigungsfrist jedoch bereits verstrichen war, wollte die Versicherung die Kündigung erst für das Folgejahr akzeptieren. Zu Unrecht, wie sich bei der Überprüfung des Falles durch das EVZ zeigte. Nach österreichischer Judikatur wäre die Verlängerung der Laufzeit nämlich von vornherein nicht rechtsgültig gewesen. „Im Gegensatz zu Deutschland hätte der Kunde in Österreich nämlich in einem gesonderten Schreiben über die Verlängerung informiert werden müssen“, sagt Andreas Herrmann und macht auf ein grundsätzliches Problem im Zusammenhang mit der Nutzung von Online-Vertragsassistenten aufmerksam: „Die Anbieter kümmern sich lediglich um die vom Kunden gewünschte Kündigung, den rechtlichen Hintergrund überprüfen sie dabei nicht.“ Im geschilderten Fall der Reiseversicherung konnte das EVZ im Nachhinein die Annullierung der Vertragsverlängerung erwirken. Der Kunde bekam sein Geld zurück. Ebenfalls vor einem Problem steht der Nutzer von Online-Vertragsassistenten, wenn er es mit Abzockerfirmen zu tun hat. „Unseriöse Anbieter pflegen Kündigungen zu ignorieren. Die Kunden denken, alles sei erledigt, und fallen aus allen Wolken, wenn sie plötzlich eine Mahnung oder Post von einem Inkassobüro erhalten. Auch hier kann der Vertragsassistent keine Unterstützung anbieten und

die Konsumenten müssen diese Angelegenheit selber ausbaden“, warnt Herrmann. In den letzten Monaten sieht sich das EVZ zunehmend mit derartigen oder ähnlichen Fällen konfrontiert. „Betroffene können sich gerne an uns wenden, wir sind bemüht, eine Lösung zu finden“, sagt Herrmann.

## EVZ und VKI intervenieren

Der Experte empfiehlt, im Zweifelsfall und jedenfalls vor der Einzahlung von Gebühren den Vertrag überprüfen zu lassen: beim EVZ, wenn es sich um einen Vertragspartner im europäischen Ausland handelt; für Verträge mit österreichischen Firmen beim Beratungszentrum des VKI. Darüber hinaus intervenieren wir auch für geschädigte Kunden bei den betreffenden Firmen.

## Rat und Hilfe

Haben Sie Probleme bei der Kündigung laufender Verträge? Sehen Sie sich mit unerwarteten Vertragsverlängerungen konfrontiert? Das EVZ (bei Vertragspartnern im europäischen Ausland) bzw. das VKI-Beratungszentrum (bei österreichischen Vertragspartnern) stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite.

- **Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ)**

Mariahilfer Straße 81, A-1060 Wien  
Tel. 01 588 77 81, Fax 01 588 77 71  
E-Mail: info@europakonsument.at

- **VKI-Beratungszentrum**

Mariahilfer Straße 81, A-1060 Wien  
Tel. 01 588 77-0

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa



Co-funded by  
the European Union

Dieser Artikel entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-NET AT FPA“, für welche das Europäische Verbraucherzentrum Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014–2020) erhält.