

aboalarm

Einfach kündigen!

Einigung zwischen WEB.DE und aboalarm: WEB.DE optimiert Kundenkommunikation

- **In 168 Fällen hatten aboalarm-Nutzer auf E-Mail-Anfragen zum Kündigungsstatus bei WEB.DE missverständliche Informationen erhalten**
- **Formal korrekte Kündigungen per Fax über aboalarm waren und sind jederzeit möglich**
- **Nach Hinweis durch aboalarm hat WEB.DE seine Kundenkommunikation angepasst**

München, 22. Februar 2017: Das Verbraucherportal aboalarm (www.aboalarm.de) und der E-Mail-Anbieter WEB.DE haben ein Missverständnis um Anfragen zum Kündigungsstatus aufgeklärt: Nutzer, die über aboalarm den Status ihrer WEB.DE-Kündigung erfragten, erhielten fälschlicherweise eine E-Mail, in der es hieß, die Kündigung könne „aus Sicherheitsgründen“ nicht bearbeitet werden. Dies geschah auch in Fällen, in denen die Kündigung über aboalarm bereits von WEB.DE bearbeitet und dem Kunden per E-Mail an seine WEB.DE-Adresse bestätigt worden war. Nach einer Abmahnung durch aboalarm hat WEB.DE die betroffenen Fälle eingehend analysiert und einen Fehler in der Kommunikation bei der Bearbeitung von Kunden-Nachfragen zum Status des Kündigungsprozesses behoben.

Um eine Nachfrage per E-Mail an WEB.DE zu senden, holt sich der Kunde bei aboalarm einen Link mit weiterführenden Informationen zum Vorgang, den er über seinen WEB.DE Account an WEB.DE sendet. Das System von WEB.DE lehnte solche E-Mails aus Gründen der IT-Sicherheit ab und sendete automatisch eine Nachricht an den Nutzer. Diese Ablehnung „aus Sicherheitsgründen“ bezog sich allein auf den Umstand, dass die E-Mails von aboalarm-Kunden einen externen Link mit weiterführenden Informationen enthielten und betrafen nicht die Kündigung selbst. Formal korrekte Kündigungen per Fax wurden jederzeit ohne Beanstandung von WEB.DE bearbeitet.

WEB.DE will künftig dafür Sorge tragen, dass solche missverständlichen oder fehlerhaften Aussagen gegenüber den Kunden nicht mehr vorkommen und bedauert, dass das Vorgehen in einigen Fällen für Unklarheit sorgte. Im Zeitraum vom 1. August 2016 bis zum 8. Februar 2017 wurde das automatische Antwortschreiben 168 Mal von WEB.DE versendet. WEB.DE gibt an, das automatische Antwortschreiben am 8. Februar dank des Hinweises von aboalarm deaktiviert zu haben.

Um den Nutzern in Zukunft die Abwicklung der Kommunikation zu erleichtern, haben sich WEB.DE und aboalarm nun gemeinsam auf die Optimierung der Informationsprozesse verständigt. aboalarm verzichtet darauf, weitere rechtliche Schritte einzuleiten.

aboalarm

Einfach kündigen!

Über aboalarm

Mit aboalarm (www.aboalarm.de) kündigen, widerrufen und verwalten Verbraucher schnell, einfach und rechtssicher ihre Verträge von Mobilfunk und Internet bis hin zu Fitnessstudio, Online Dating oder Kfz-Versicherung. Ferner bietet das Verbraucherportal mit dem Wechselkompass eine besonders verbraucherfreundliche Orientierungshilfe für den Vertragswechsel. Durch den aboalarm-Service [Vertragscheck](#) haben Verbraucher die Möglichkeit, sich schnell einen Überblick über alle laufenden Verträge und Abos zu verschaffen, sie zu verwalten und direkt zu kündigen. Automatisiert und in wenigen Minuten prüfen Verbraucher mit Hilfe einer Schnittstelle zu ihrem Onlinebanking-Account, welche Verträge aktuell bestehen. Die Technologie hinter dem Service erkennt Abos und Verträge, ohne dabei Daten dauerhaft zu speichern. Bei Kündigungen über aboalarm gewährt das Verbraucherportal für einen Großteil der Anbieter eine [Kündigungsgarantie](#), durch die zum Beispiel im Streitfall die anwaltlichen Kosten abgedeckt werden.

Seit der Gründung im Jahr 2008 durch Dr. Bernd Storm van's Gravesande und Stefan Neubig verschickte aboalarm bereits über 4 Millionen erfolgreiche Kündigungen. Über 10 Millionen vollständige Kündigungsschreiben wurden zudem von Nutzern erstellt, heruntergeladen und selbst verschickt.

aboalarm verschickt Kündigungen auch bequem mit den aboalarm-Apps für [Android](#), [iPhone](#), [iPad](#) und [Amazon Kindle](#), die insgesamt bereits über eine Millionen Mal heruntergeladen wurden. [Finanztip](#) zeichnete aboalarm als besten Kündigungsdienst 2015 und 2016 aus und der TÜV stufte die iOS-App hinsichtlich des Datenschutzes als sicher ein.

aboalarm ist ein B2C-Service der Aboalarm GmbH. Unter deren Dach ist auch die B2B-Software fintracer (www.fintracer.de) zu Hause, die Banken und Versicherern bei der Analyse von Transaktionsdaten hilft.