

## **Repräsentative Umfrage „So kündigt Deutschland“ Strom und Handy wegen Preis, Fitnessstudio wegen Corona Drei von vier Deutschen klagen über Hürden beim Kündigen**

**München, 19. April 2022.** Die Deutschen kündigen am häufigsten Verträge des täglichen Bedarfs wie Strom, Handy oder Internet. Das zeigt eine repräsentative Umfrage des Verbraucherportals Aboalarm. Dabei sind preisliche Aspekte die wichtigste Motivation. Zwischen 75 und 85 Prozent dieser Verträge wurden umgehend durch Neuverträge ersetzt.

Streaming- oder Zeitschriften-Abos beendeten die Befragten hingegen häufig wegen geringer Nutzung und ohne Folgeverträge abzuschließen. Fast jede zweite Kündigung bei Fitnessstudios erfolgte wegen Corona. Hürden bei der Kündigung von Verträgen beklagten drei Viertel der Verbraucher.

### **Meiste Kündigungen bei Energie und Telekommunikation**

Am häufigsten kündigten die Deutschen laut der Umfrage im letzten Jahr ihre Strom- und Gasverträge (24 Prozent), dicht gefolgt von Verträgen für Handy (22 Prozent) oder Telefon und Internet (19 Prozent). Zeitungen und Zeitschriften (18 Prozent) sowie Kfz-Versicherungen (17 Prozent) komplettieren die Top fünf der meistgekündigten Verträge.

### **Etwa acht von zehn Alltagsverträgen werden umgehend ersetzt**

„Wir beobachten, dass vor allem Alltagsverträge für Handy, Internet, Energie und Kfz-Versicherung strategisch aus Kostengründen gekündigt und schnell wieder neu abgeschlossen werden“, sagt Felix Riesenberg, Pressesprecher von Aboalarm. 84 Prozent der Strom- und Gaskündigenden gaben an, bereits einen Folgevertrag abgeschlossen zu haben. Auch bei Festnetz- und Mobilfunkverträgen sowie Autoversicherungen liegen die Werte bei rund 75 Prozent oder höher.

### **35 Prozent fanden Vertrag zu teuer – Qualität spielt kaum eine Rolle**

Der Preis ist für die Deutschen der wichtigste Grund, um sich von einem laufenden Abo zu trennen (35 Prozent). Unzufriedenheit mit der Leistung (15 Prozent) oder dem Kundenservice (neun Prozent) spielen hingegen eine untergeordnete Rolle.

„Wenn Firmen denken, dass ein Kunde treu bleibt, brauchen sie ihm auch keinen Rabatt anbieten“, erklärt Felix Riesenberg. „Den räumen sie oft erst ein, wenn die Kündigung auf dem Tisch liegt und der Bestandskunde mit einem Wechsel zur Konkurrenz droht.“ Viele Verbraucher haben das inzwischen erkannt und kündigen laut Umfrage, um zu einem anderen Anbieter zu wechseln (30 Prozent) oder um ein besseres Angebot zu erhalten (25 Prozent).

### **Jede zweite Fitness-Kündigung wegen Corona**

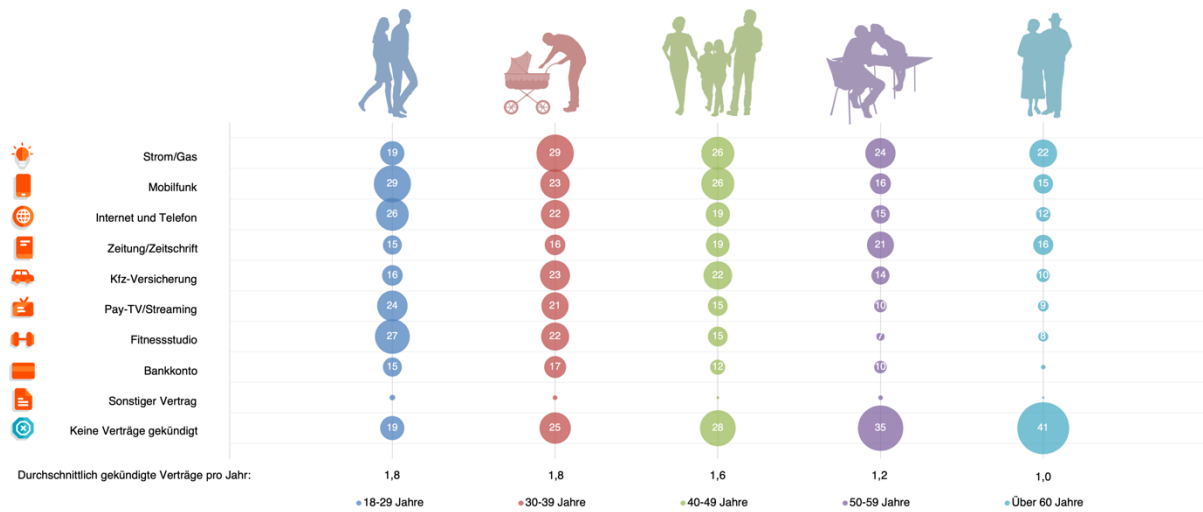
Demgegenüber werden Abos für Pay-TV, Streaming (42 Prozent) oder Zeitschriften (44 Prozent) beendet, wenn sie kaum genutzt werden. Besonders auffällig: Fast die Hälfte der Fitnessstudio-Mitgliedschaften wurde wegen Corona gekündigt (46 Prozent).

# aboalarm

Einfach kündigen!

## Junge kündigen häufiger als Ältere

Kündigungen von Verträgen (in %)



## Drei von vier Verbrauchern beklagen Probleme beim Kündigen

Die Studie offenbart auch, wie verbreitet Schwierigkeiten beim Kündigen sind. Die größte Hürde für wechselwillige Kunden ist das Verpassen von Kündigungsfristen (43 Prozent). Außerdem ärgern sich viele über lange Vertragslaufzeiten (38 Prozent) und komplizierte Kündigungsprozesse (28 Prozent). Rund jeder zehnte gibt an, dass Anbieter sogar Kündigungen ablehnen würden.

## Fairere Verträge seit März

Doch es ist Abhilfe in Sicht: Verträge für Fitness, Pay-TV und Co., die seit dem 1. März 2022 abgeschlossen werden, profitieren vom neuen Gesetz für faire Verbraucherverträge und dürfen von Anbietern nicht mehr stillschweigend um bis zu ein Jahr verlängert werden. Eine stillschweigende Verlängerung ist nur noch möglich, wenn der verlängerte Vertrag monatlich kündbar ist. „Das gilt aber nicht rückwirkend für alte Verträge“, erklärt Felix Riesenberg.

Anders ist es bei Handy-, Telefon- und Internetverträgen. Sie können durch eine Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) bereits seit 1. Dezember 2021 nach Ende der Mindestvertragslaufzeit innerhalb eines Monats gekündigt werden, egal ob alter oder neuer Vertrag. Das heißt, wer die Frist zur Kündigung verpasst, muss keine lange Vertragsverlängerung mehr in Kauf nehmen.

„Lange Mindestvertragslaufzeiten von 24 Monaten sind aber weiterhin möglich“, kritisiert Felix Riesenberg am Gesetz. Wenn die Verbraucher nicht schnell zu einem besseren Anbieter wechseln können, schränkt das den Wettbewerb ein und führt zu höheren Vertragskosten.

## Jüngere kündigen häufiger, Ältere haben seltener Probleme

Unterschiede zeigen sich auch mit Blick auf das Alter der Befragten: Während bei den unter 30-Jährigen nur jeder Fünfte keine Verträge gekündigt hat, waren es bei den über 60-Jährigen über 40 Prozent. Kamen die Jüngeren auf durchschnittlich fast zwei gekündigte Verträge pro Jahr, war es bei den Älteren nur einer. Ein umgekehrtes Bild zeigt sich bei den Hürden: Während bei den über 60-Jährigen fast jeder Dritte keine Probleme beim Kündigen hat, sind es nur 14 Prozent der unter 30-Jährigen.

# aboalarm

Einfach kündigen!

## Zur Methodik

An der Online-Umfrage der InnoFact AG im Auftrag von Aboalarm nahmen zwischen dem 18. und 19. Januar 2022 insgesamt 1.004 Personen teil. Die Ergebnisse sind bevölkerungsrepräsentativ in Bezug auf Alter, Geschlecht und Bundeslandzugehörigkeit.

## Über die Aboalarm GmbH

Die Aboalarm GmbH wurde 2008 gegründet und bündelt den gleichnamigen Kündigungsdienst aboalarm sowie das B2B-Fintech Finlytics. Mit aboalarm ([aboalarm.de](https://aboalarm.de)) kündigen, widerrufen und verwalten Verbraucher schnell, einfach und rechtssicher ihre Verträge bei über 25.000 Anbietern – von Mobilfunk, Internet bis hin zu Kfz-Versicherung. Seit der Gründung verschickte der Kündigungsdienst bereits über 10 Millionen erfolgreiche Kündigungen und bietet ein geräteübergreifendes Vertragsmanagement. Die B2B-Software Finlytics ([finlytics.de](https://finlytics.de)) hilft Banken und Versicherern bei der Analyse von Transaktionsdaten im Bereich Vertragsmanagement und übersetzt für sie Kontobewegungen in qualifizierte Echtzeit-Leads. Heute widmen sich über 30 Mitarbeiter ganz der Entwicklung der mehrfach ausgezeichneten Services und dem Ziel, dass jeder Verbraucher seine Finanzen immer im Griff und nur die richtigen Verträge hat. Die Aboalarm GmbH ist ein Unternehmen der Verivox-Gruppe, die wiederum zur NuCom Group, der Commerce-Säule der ProSiebenSat.1 Media SE und gemeinsamen Investmentholding mit General Atlantic, gehört.

## Pressekontakt

Felix Riesenberg

**aboalarm**

Telefon: +49 89 26487902121

E-Mail: [felix.riesenberg@aboalarm.de](mailto:felix.riesenberg@aboalarm.de)

Aboalarm GmbH | Buttermelcherstraße 16 | D-80469 München | [www.aboalarm.de](https://www.aboalarm.de)