
13512/J XXVII. GP

Eingelangt am 13.01.2023

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

ANFRAGE

des Abgeordneten Peter Wurm
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
betreffend **Onlinekündigung mit Xpendy „ist Geld nicht wert“**

Das Konsumentenmagazin „Help“ berichtete am 17. Dezember 2022 auf Ö1 über folgende Causa:¹

Onlinekündigung mit Xpendy „ist Geld nicht wert“

Wer einen Handyvertrag, ein Fitnessstudio oder ein Zeitungsabo nicht selbst kündigen möchte, kann auf die Dienste Kündigungsportalen zurückgreifen. Sie erstellen und versenden von Kündigungsschreiben im Namen ihrer Kunden. Doch bei manchen Anbietern ist Vorsicht geboten. Das Kündigungsservice Xpendy lässt sich die Leistung teuer bezahlen – zu Unrecht, wie Konsumentenschützer kritisieren. Xpendy sei sein Geld nicht wert.

Ein Pensionist aus Wien wollte zwei Daueraufträge für Spenden an Hilfsorganisationen kündigen. Als er im Internet nach den Kontaktdaten suchte, stieß er auf die Firma Xpendy, ein Kündigungsportal mit Sitz in den Niederlanden.

Vorgefertigte Kündigungsschreiben

„Das Unternehmen bietet an, Aboverträge und andere lang laufende Verträge über Xpendy zu kündigen und schaltet Anzeigen auf Google, damit man bei der Suche nach der Kündigung eines Vertrags auf Xpendy kommt“, so Karl Gladt, Leiter der Internet Ombudsstelle, einer staatlich anerkannten Einrichtung für Verbraucherschlichtung.

Der Pensionist füllte auf der Website von Xpendy ein Formular aus, das automatisch ein Kündigungsschreiben erstellte. Er gab Name, Adresse und IBAN an und wählte die beiden zu kündigenden Spendenorganisationen aus. Dann zögerte er und brach den Vorgang ab. Wenig später erhielt er ein Erinnerungsmail, wonach seine Kündigungsschreiben nun versandbereit wären.

¹ <https://help.orf.at/stories/3216628/>

Obwohl der Wiener beteuert, keine Zustimmung zum Versand gegeben zu haben, wurden ihm kurze Zeit später knapp 60 Euro von seinem Bankkonto abgebucht.

Hinweis auf Kostenpflicht fehlt

„Problematisch ist, dass man nach Eingabe der Daten und dem Erstellen eines Kündigungsschreibens am Ende dieses Formulars nicht klar darauf hingewiesen wird, dass Geld dafür zu bezahlen ist“, so Glad. Der Button „den Anbieter kündigen“ enthalte keinen Hinweis, dass mit dem Klick darauf eine Kostenverpflichtung entsteht. „Viele Leute sind deshalb überrascht, dass sie für dieses Formular etwas bezahlen sollen.“

Gladt nennt das eine „irreführende Geschäftspraktik“. Dem Pensionisten rät er, Xpendy per Mail darauf hinzuweisen, dass er nicht ausreichend auf die Kostenpflicht aufmerksam gemacht wurde und der Vertrag somit unwirksam ist. Bereits erfolgte Abbuchungen sollte der Konsument bei der Bank rückgängig machen lassen.

Kostenlose Alternative zu teurem Service

Inzwischen mehren sich die Beschwerden, wonach auch andere Konsumenten ungewollt kostenpflichtige Verträge mit diesem Anbieter abschließen. „Xpendy ist definitiv das schwarze Schaf unter diesen Kündigungsservices“, so der Leiter der Internet Ombudsstelle. Er wolle aber Kündigungsportalen nicht generell die Legitimität absprechen.

Die Anbieter verlangen meist zwischen fünf und zehn Euro pro Auftrag, je nachdem, ob die Kündigung auch per eingeschriebener Briefsendungen verschickt wird. Xpendy verrechnet für jedes automatisch erstellte Kündigungsschreiben satte 29 Euro 95.

„Diese Leistung ist das Geld nicht wert, das man da bezahlen soll“, so Glad. Als kostenlose Alternative in Österreich empfiehlt der Experte die Website online-kuendigen.at. „Da kann man genau dasselbe machen wie über Xpendy, nur ist es eben kostenlos.“

Verträge selber kündigen: So geht's

Um Verträge und Abos selbst zu kündigen, genügt meist ein einfaches Mail mit Name und Vertrags- oder Kundennummer und einer Erklärung, dass man den Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt kündigt. Manche Unternehmen bestehen auf einer eigenhändigen Unterschrift auf der Kündigung. Der entsprechende Brief sollte als Einschreiben verschickt werden oder, wenn digital, mit Handysignatur.

Auf versteckte Kosten achten

Kündigungsdienste setzen auf die Bequemlichkeit ihrer Kundinnen und Kunden. Ob das den Preis rechtfertigt, muss jeder selbst entscheiden. „Man sollte darauf achten, ob Kosten anfallen. Diese können sehr versteckt sein“, so Glad. Bei Xpendy werde nur im Kleingedruckten auf die Kosten hingewiesen.

Wichtig sei auch, welches Kündigungsservice durchgeführt wird – also ob das nur per E-Mail oder per eingeschriebenem Brief verschickt wird. Weiters auch, ob damit eine längerfristige Zahlungsverpflichtung eingegangen wird.

Das Unternehmen Xpendy reagierte bis Redaktionsschluss nicht auf eine Bitte von help.ORF.at um Stellungnahme.

In diesem Zusammenhang richtet der unterfertigte Abgeordnete an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nachstehende

Anfrage

1. Welche sogenannten „Online-Kündigungsportale“ sind aktuell auf dem österreichischen Markt neben dem untersuchten Portal „Xpendy“ aktiv?
2. Welche sogenannten „Kündigungsportale“ neben dem untersuchten Portal „Xpendy“ wurden durch den VKI bzw. die ORF-Sendung „Help“ außerdem bereits im Auftrag des bzw. in Kooperation mit dem BMSGPK beurteilt?
3. Wie funktioniert das Online-Kündigungsportal „online-kuendigen.at“ im Unterschied zum untersuchten Portal „Xpendy“?
4. Werden Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister bzw. wird das BMSGPK den VKI mit der Untersuchung weiterer „Kündigungsportale“ beauftragen?
5. Welche anderen „Online-Kündigungsportale“ wurden in der Vergangenheit bereits im Auftrag des BMSGPK durch den VKI untersucht?
6. Zu welchen Ergebnissen bzw. auch Rechtsverfahren ist es in diesem Zusammenhang gekommen?