

Anbieter im Kündigungsservice: So verhalten sich die Unternehmen nach eingegangener Vertragsauflösung

- Kündigungsservice Volders wertet nach einer Umfrage die Bestätigungen bei Vertragsbeendigungen von diversen Anbietern für die Jahre 2021 und 2022 aus
- Rund 94 Prozent der Anbieter versenden ihre Kündigungsbestätigungen ohne Nachfragen
- Über die Hälfte aller Kund:innen erhalten ihre Bestätigung auf digitalem Weg

Berlin, 05. Juli 2022 - (Digitale) Kündigungsservices bieten ihren Kund:innen an, mit wenigen Klicks ganz einfach und papierlos ihren bestehenden Vertrag beim Anbieter zu kündigen. Während viele Unternehmen schnell und ebenfalls digital auf die Kündigung reagieren, greifen andere noch auf die Papierform per Postversand zurück. Welche Branchen besonders schnell auf eine Kündigung mit einer Bestätigung reagieren und welche immer noch die klassische Papiervariante bevorzugen, hat sich der Kündigungsservice Volders (www.volders.de) angeschaut. Hierfür wurden 153.200 Antworten aus einer Umfrage unter Kund:innen analysiert.

Die Automobil- und Versicherungsbranche verschicken die meisten Briefe

Insgesamt versenden über die Hälfte aller untersuchten Anbieter (ca. 57 Prozent) ihre Kündigungsbestätigung auf digitalem Weg, rund 43 Prozent hingegen bevorzugen die traditionelle, postalische Form. Von den sechzehn untersuchten Branchen verzeichnen der Automobil- mit 84,2 Prozent sowie der Versicherungssektor mit 72,1 Prozent den höchsten Versand an Kündigungsbestätigungen per Brief.

Dass es auch umweltfreundlicher geht, zeigen hingegen besonders Dating-Dienste mit einer marginalen Quote von 4,4 Prozent Anteil an versendeten Vertragsauflösungen via postalischem Wege. Der verbleibende Großteil geht per Mail und/oder anderen digitalen Diensten an die Kund:innen raus.

Gute Nachrichten: Der Großteil an Kund:innen erhält ihre Kündigungsbestätigung ohne weitere Schwierigkeiten

Knapp 94 Prozent aller untersuchten Anbieter versenden die Bestätigung der Kündigung, ohne dass weiteres Nachfragen nötig ist. Lediglich der Energiesektor weist Verzögerungen im zweistelligen Bereich auf: 11 Prozent der Verbraucher:innen gaben an, dass sie erst nach eigenständigen Bemühungen ihre Kündigungsbestätigung erhielten. Auch in Bezug auf die Antwortgeschwindigkeit verhält sich der Großteil der Anbieter kundenorientiert: Über 80 Prozent der Kund:innen erhalten ihre Kündigungsbestätigung innerhalb von zwei Wochen, rund 15 Prozent der Anbieter benötigen zwei bis drei Wochen und nur knapp fünf Prozent der Verbraucher:innen erhalten die Approbation der Vertragsauflösung erst nach mehr als drei Wochen. Besonders schnell agieren die Dating-Dienste: 62 Prozent der Anbieter antworten mit der Kündigungsbestätigung innerhalb von maximal einer Woche und liegen in der Untersuchung an erster Stelle.

Jan Ansink, Chief Executive Officer von Volders, kommentiert die Analyse: *“Unsere internen Daten bestätigen die Annahme, dass gerade konservative Branchen, wie die Automobilindustrie oder*

Versicherungsdienstleister, ihre Kündigung trotz stetiger Digitalisierung weiterhin per Briefform abwickeln. Dies mag nicht unwesentlich daran liegen, dass Verbraucher:innen eine Kündigung via Einschreiben als sicherer ansehen. Beiden Seiten liegen so quasi physische Bestätigungen der Beendigung des Vertragsverhältnisses vor. Daran, dass sich dies im Zuge der Digitalisierung aber grundsätzlich ändern sollte, besteht kein Zweifel. Gegen die klassische Papiervariante spricht nicht nur die Verfügbarkeit von modernen Alternativen, sondern ebenso die Reduktion von Papierverbrauch und die wachsende Bedeutung von Firmen, nachhaltiger zu handeln. Positiv festzuhalten bleibt hingegen, dass ein Großteil aller untersuchten Anbieter nach Kundenangaben schnell und ohne weitere Nachfragen seitens der Kundinnen auf eine Kündigung reagiert.“

Über die Untersuchung

Für die Untersuchung wurden Kund:innen gebeten, nach Erhalt ihrer Vertragsauflösung einen Fragebogen bezüglich des Verlaufs ihrer Kündigung beim Anbieter zu beantworten. Volders hat hierzu insgesamt 153.200 Umfragebögen analysiert und in Hinsicht der Kundenzufriedenheit ausgewertet. Stichtag der Untersuchung war der 23.06.2022.

Über Volders

Volders (www.volders.de) ist der führende Vertragsassistent in Deutschland, Schweiz und Österreich. Mit Volders gewinnen Kund:innen einen vollständigen Überblick über alle ihre Verträge und Abos, verpassen keine Kündigungsfristen mehr und kündigen ihre Verträge und Abos rechtssicher mit nur wenigen Klicks. Sie lassen Volders für sich arbeiten und können sich entspannt zurücklehnen. Sie haben immer ein gutes Gefühl bei ihren Verträgen und Abonnements. Und sind frei für alles, was sie wirklich tun möchten.

Das Unternehmen wurde 2014 von Jan Hendrik Ansink in Berlin gegründet und die Marke Volders im November 2015 gestartet. Heute beschäftigt Volders über 30 Mitarbeiter:innen in sechs Ländern und wird von mehr als 2.500.000 Kund:innen als digitaler Vertragsassistent genutzt. Der Service ist im Web-Browser, als auch per Apple iOS App und Google Android App verfügbar.