Freie Fahrt für Verbraucherrechte

DAS GANZE LEBEN IM ABONNEMENT?!

Abonnementdienste aus Verbrauchersicht

Ein Leitfaden

Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

DAS GANZE LEBEN IM ABONNEMENT?!

Abonnementdienste aus Verbrauchersicht

Im Rahmen des Projekts „Freie Fahrt für Verbraucherrechte“ hat die VZS zwischen April und Juni 2026 die größten Anbieter von Abonnementdiensten auf dem italienischen Markt analysiert. Die Untersuchung zeigt ein insgesamt positives Bild, geprägt von Anbietern, die effiziente digitale Tools und allgemein zugängliche Konditionen bereitstellen. Es besteht jedoch weiterhin Verbesserungsbedarf: die Kündigungsverfahren könnten einfacher sein, die Mitteilungen zu den automatischen Verlängerungen transparenter und die Angebote samt Änderungen und Preiserhöhungen verständlicher.

In den letzten Jahren hat der Markt für Abonnementdienste ein nie dagewesenes Wachstum erlebt; die Art und Weise, wie Verbraucher und Unternehmen den Kauf von Waren und Dienstleistungen handhaben, hat sich dabei tiefgreifend verändert. War das Abonnementmodell anfangs auf wenige Bereiche wie Zeitschriften, Pay-TV oder bestimmte professionelle Dienstleistungen beschränkt, so betrifft es heute eine immer größere Zahl von Bereichen des täglichen Lebens: Video- und Musik-Streaming-Plattformen, Software und Anwendungen für die Arbeit, Tools der künstlichen Intelligenz, Mautdienste, Logistik, Mobilität, Versicherungen bis hin zu neuen Modellen im Optik- und Automobilsektor.

Dieses Phänomen, das mittlerweile als „**Subscription Economy**“ bekannt ist, stellt althergebrachte Grundsätze in Frage: die wirtschaftlichen Gefüge fußen nicht mehr auf dem Besitz, sondern auf dem Zugang zu den Produkten und Dienstleistungen. Verbraucher:innen erwerben dabei die Produkte oder die Dienstleistungen nämlich nicht, sondern zahlen eine regelmäßige Gebühr, um sie so lange nutzen zu können, wie das Abonnement aktiv ist. Dieses Modell bietet unbestreitbare Vorteile, wie beispielsweise die Möglichkeit, auf stets aktuelle Dienste zuzugreifen, eine größere Flexibilität und in der Regel geringere Anschaffungskosten. Gleichzeitig bringt es jedoch neue Herausforderungen mit sich, die im Hinblick auf den Verbraucherschutz besondere Aufmerksamkeit erfordern.

Die zunehmende Verbreitung von Abonnements hat zu einer wachsenden Komplexität bei der Verwaltung der Vertragsbeziehungen geführt. Die kommerziellen Angebote werden immer vielschichtiger, mit unterschiedlichen Servicestufen, zeitlich begrenzten Sonderaktionen, kostenlosen Probezeiten, Rabatten für bestimmte Nutzergruppen und automatischen

Verlängerungen: es wird schwierig zu erkennen, welche Lösung tatsächlich die günstigste ist.

Hinzu kommen Kündigungsverfahren, die häufig komplexer sind als der Vertragsabschluss, unterschiedliche Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden, Verpflichtungen zur Rückgabe von Geräten, die leihweise zur Verfügung gestellt wurden, sowie Vertragsbedingungen, die sich von Anbieter zu Anbieter erheblich unterscheiden.

Kurzer Leitfaden für Verbraucher:innen

Vor Vertragsabschluss empfiehlt es sich:

- die Angebote mehrerer Anbieter zu vergleichen, sofern verfügbar;
- die wichtigsten Vertragsbedingungen zu lesen;
- die Gesamtkosten (pro Jahr) des Abonnements zu überprüfen und die Beträge zu addieren, falls zeitgleich mehrere Abonnements bestehen, um die Auswirkungen auf das Familienbudget zu ermitteln;
- die Vertragslaufzeit zu prüfen;
- zu klären, ob eine automatische Verlängerung vorgesehen ist oder nicht;
- sich von Anfang an über das Kündigungsverfahren zu informieren und dabei besonders auf eventuelle Verpflichtungen in Bezug auf die Geräte zu achten (siehe auch unten);
- zu prüfen, ob der gewählte Tarif tatsächlich den eigenen Bedürfnissen entspricht;
- genau zu prüfen, ob nach Ende des Abonnements Teile des Dienstes noch nutzbar bleiben oder nicht (z.B. ob mit der Software im Abo erstelle Dateien noch geöffnet werden können, oder die Filme des Streaming-Anbieters verfügbar bleiben oder nicht).

Während der Vertragslaufzeit ist es ratsam:

- die Unterlagen zum Vertragsabschluss aufzubewahren;
- die regelmäßigen Abbuchungen zu überwachen;
- die vom Anbieter gesendeten Mitteilungen zu prüfen;
- eventuelle Änderungen der Vertragsbedingungen zu überprüfen.

Im Falle einer Kündigung ist es hingegen ratsam:

- die Kündigung rechtzeitig vor der Vertragsverlängerung einzureichen;
- die Kündigungsbestätigung aufzubewahren;
- zu überprüfen, ob die Abbuchungen eingestellt wurden;
- eventuell leihweise erhaltene Geräte unverzüglich zurückzugeben;
- den Nachweis über die Rückgabe aufzubewahren.

Vorsicht, Rückgabepflichten:

Bei Abschluss eines Abonnements für einen elektronischen Mautdienst wie Telepass, UnipolMove oder MooneyGO erhält der Verbraucher das Mautgerät zur Nutzung im Auto als Leihgabe. Nach Kündigung des Vertrags muss dieses Gerät jedoch gemäß den vom Anbieter festgelegten Modalitäten und Fristen zurückgegeben werden, um eine Vertragsstrafe zu vermeiden.
Nahezu identisch verhält es sich bei Sky und TIMVISION, die dem Verbraucher ein „Gerät/Apparat/Decoder" zur Verfügung stellen, das gemäß den in ihren „Allgemeinen Geschäftsbedingungen" vorgesehenen Fristen und Modalitäten zurückgegeben werden muss.

Es besteht ein Ungleichgewicht zwischen der Art, wie das Gerät übergeben wird, und den Auflagen bei der Rückgabe des Geräts: Während das Gerät bei Vertragsabschluss in der Regel kostenlos direkt nach Hause geliefert wird, akzeptiert der Anbieter bei einer Kündigung die Rückgabe desselben manchmal nur unter wesentlich restriktiveren Bedingungen. Informieren Sie sich daher bereits bei Vertragsunterzeichnung über die Verpflichtungen, die im Falle einer eventuellen Kündigung zu erfüllen sind.

Wenn etwas nicht funktioniert: die Beschwerde
Der erste Schritt ist eine schriftliche Beschwerde, die auf nachverfolgbarem Wege an den Kundendienst des Dienstleisters gesendet wird und in der das aufgetretene Problem detailliert beschrieben wird. Im Vertrag sind die Kanäle aufgeführt, die der Dienstleister für die Entgegennahme von Beschwerden zur Verfügung stellt. Sollte diese erste Beschwerde nicht zu einer Lösung führen, besteht die Möglichkeit, auf Instrumente der alternativen Streitbeilegung (ADR) zurückzugreifen, die oft eine schnellere und kostengünstigere Lösung darstellen als ein Gerichtsverfahren.

Rat und Hilfe finden Sie bei einer Verbraucherorganisation Ihres Vertrauens (die Liste der anerkannten italienischen Verbraucherschutzorganisationen ist auf der Website https://tuttoconsumatori.mise.gov.it/associazioni/ricercaassociazioni verfügbar).

Finanziert durch das MIMIT. D.D. 12. Mai 2025

Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

www.consumer.bz.it