

Kündigungs-Index 2022: Diese Unternehmen mussten die meisten Kündigungen hinnehmen

- **Vertragsmanager Volders rankt die Unternehmen, bei denen sie im zweiten Pandemie-Jahr für ihre Nutzer:innen die meisten Kündigungen durchgesetzt haben**
- **Vodafone löst die Telekom von der Spitze des Rankings ab – mit rund 30.000 Vertragsbeendigungen**
- **Konstant: Fast 20 Prozent aller Kündigungen liegen bei Telekommunikationsanbietern**
- **Anstieg: Vertragsaufhebungen bei Streaming-Anbietern auf dem Vormarsch**

Berlin, 06. Januar 2022 – Nicht nur 2020, sondern auch 2021 war ein schwieriges Jahr – die anhaltende pandemische Situation hinterlässt Spuren bei Unternehmen wie auch Verbraucher:innen. Wie sich die Situation auch dieses Jahr auf die Kündigungen seitens der Kunden und Kundinnen ausgewirkt hat, weiß der Vertragsmanager Volders (www.volders.de). In einer aktuellen Erhebung hat Volders die Unternehmen gerankt, bei denen der Vertragsmanager 2021 für seine Nutzer:innen die meisten Kündigungen eingereicht hat. Im Zuge der Untersuchung hat das Unternehmen rund 600.000 Vertragsbeendigungen ausgewertet.

Vodafone, Telekom und O2 – Diese Unternehmen verloren auch 2021 die meiste Klientel

Mit circa 30.000 Kündigungen führt Vodafone das diesjährige Ranking an und löst die Telekom vom ersten Platz ab. Etwa fünf Prozent aller erfassten Kündigungen im Jahr 2021 gingen bei dem Telekommunikationsunternehmen ein. Ebenfalls wechselwillig zeigten sich die Kunden und Kundinnen des Anbieters Telekom, der mit rund 4,5 Prozent aller Kündigungen den zweiten Platz einnimmt. Mit circa 4 Prozent der Vertragsbeendigungen 2021 belegt O2 den dritten Rang.

Finanzielle Gründe waren der häufigste Anlass zur Kündigung, den die Verbraucher:innen bei den drei Telekommunikationsunternehmen angaben (Vodafone: knapp 20 Prozent, Telekom circa 24 Prozent, O2: 21 Prozent). Das schlechte Preis-Leistungs-Verhältnis war nur noch bei Vodafone die dritthäufigste Ursache (6 Prozent), im Vorjahr wiesen noch alle drei Anbieter diesen Grund als dritthäufigsten für eine Kündigung auf.

McFit nicht mehr unter den Top Ten, dafür steigt Paypal neu ein

Im Jahr 2020 wehrten sich mehrere Fitnessstudioketten unrechtmäßig gegen die Kündigungen ihrer Nutzer:innen mit eigenmächtigen Vertragsverlängerungen. Die große Welle an Vertragsbeendigungen ist inzwischen vorbei. Die Fitnesskette landet im Ranking 2021 auf dem 13. Platz (rund 7.800 Kündigungen und somit rund 10.000 weniger im Vergleich zum vorigen Jahr). Dafür steigt Paypal in die 10 am meisten gekündigten Unternehmen ein. Über Volders kündigten rund 8.000 Kunden und Kundinnen dem Online-Bezahldienst.

Kündigungen bei den Streaming-Anbietern auf dem Vormarsch

Ein Drittel der 15 Unternehmen, die 2021 die meisten Vertragsbeendigungen aufweisen, stellen wie auch schon 2020 die großen Telekommunikationsanbieter. Der prozentuale Anteil dieser Branche

stieg sogar von rund 18,5 auf 19,4 Prozent an – gemessen an allen Kündigungen diesen Jahres. Mehr Verträge als im Vorjahr wurden auch in der Streaming-Branche beendet: Innerhalb der Top 15 befinden sich nun drei statt zwei Streaming-Anbieter (Amazon Prime, Sky, Spotify), die mit rund 36.600 Kündigungen über 14.000 Vertragsaufhebungen mehr als im Vorjahr aufweisen.

Mathias Rhode, Chief Marketing Officer von Volders, kommentiert die Ergebnisse:

„Die Entwicklungen der Situation der Verbraucher:innen in Deutschland kann sehr gut an den Kündigungen, die wir für sie durchsetzen, nachvollzogen werden. Während die Telekommunikationsunternehmen das Ranking – seit Jahren schon – dominieren und bei ihnen die Kündigungsrate ansteigt, kommen neue Problemfelder hinzu. Der Trend entwickelt sich in Richtung Streaming-Anbieter. Diese liefern sich derzeit einen harten Konkurrenzkampf und müssen den Verbraucher:innen nicht nur das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bieten, sondern auch aufpassen, dass die Kündigung einfach und verbraucherfreundlich von statten geht.“

Sämtliche Daten der Analyse sowie die komplette Liste der 15 Unternehmen stehen unter dem nachfolgenden Link bereit:

<https://www.volders.de/kuendigungs-index-2022>

Über die Untersuchung

Insgesamt hat Volders für die Untersuchung knapp 600.000 Kündigungen des Kalenderjahres 2021 ausgewertet, die bei dem Vertragsmanager für die jeweiligen Unternehmen eingingen. Stichtag war der Datenerhebung war der 17. Dezember 2021. Ständig aktualisierte Einblicke in die von Volders durchgeführten Vertragsbeendigungen finden Sie im [Kündigungs-Monitor](#).

Über Volders

Volders (www.volders.de) ist der führende Kündigungsservice für Verträge und Abonnements in Deutschland. Volders hilft bei jeglichen Services, Mitgliedschaften oder Dienstleistern – von Mobilfunk- über Stromanbietern bis hin zu Versicherungen. Die Vision dahinter: Kund:innen ein gutes Gefühl bei Verträgen und Abonnements zu verschaffen. Das Berliner Startup wurde 2014 von Jan Hendrik Ansink gegründet und der Service Volders im November 2015 gestartet. Heute beschäftigt Volders 30 Mitarbeiter und wird von mehr als 2.500.000 Nutzern als digitaler Vertragsassistent in Deutschland, Österreich und Schweiz genutzt.