



Kündigung der Mitgliedschaft bei AOL und ALICE

Wichtiger Hinweis vorab

Das ist eine private Informationsseite, die nicht mit AOL in Verbindung steht. Kündigungsschreiben, Bitten um Löschung einer E-Mail-Adresse oder Beschwerden über ungerechtfertigte Abbuchungen an mich zu schicken macht keinen Sinn und werden von mir ignoriert!

Allgemeines

Der Onlinedienst AOL war in den 90er Jahren aufgrund aggressiver Werbung sehr verbreitet - allerdings haben ihm nach und nach viele Konkurrenten den Rang abgelassen. Die Kündigung eines Vertrags bei AOL war allerdings ein schwieriges Unterfangen, da der Medienkonzern alles unternahm um den unwissenden Kunden die Kündigung schwer zu machen. Mehrmals musste ich Freunden und Kunden von mir behilflich sein AOL loszuwerden und habe mir nach und nach einen Leitfaden zurechtgelegt, um die Kündigungsprozedur zu erleichtern. Dieses Know-How stellte ich dann hier auf diese Seite, wo die Informationen durch viele Nutzer laufend aktualisiert und ergänzt wurden.

Inzwischen hat sich AOL aus dem deutschen Markt zurückgezogen und sein Deutschlandgeschäft an die Firma Telefonica Deutschland (früher Hansenet) verkauft, die in Deutschland erst unter der Marke ALICE, danach unter O₂ auftrat. Vertragsrechtliche Auseinandersetzungen innerhalb Deutschlands müssen daher mit Telefonica geführt werden. Allerdings gab es zwischenzeitlich immer wieder unklare Zuständigkeitsbekundungen und es wurde die Verantwortung wieder auf AOL-Deutschland abgeschoben.

Anfang 2019 verschickt O₂ an Inhaber verschiedener AOL-Altтарife zur Internetnutzung Mitteilungen, dass ihr Vertrag fristgerecht gekündigt wird. In den meisten Fällen handelt es sich wohl um Zugangsverträge ohne Grundgebühr, die ohnehin nicht mehr genutzt wurden (und daher auch keine Gebühren anfielen). Demnach bleiben aber bestehende E-Mail-Adressen @aol.com weiterhin erhalten und kostenlos zugänglich.

Die Aktualität der folgenden Angaben hängt inzwischen ausschließlich von den Rückmeldungen meiner Websitenutzer ab, da ich selbst schon lange keine AOL-Verträge mehr kündigen musste. Hinweise bitte an meine [E-Mail-Adresse](#)

==> Hier gibt's regelmäßig [aktuelle Erfahrungsberichte](#) aus E-Mails die mich erreichen:

Verträge mit AOL, Alice und O₂

Der komplette Web-Access-Bereich (also der Internetzugang über Telefon oder DSL, sowie entsprechende Zugangs-Accounts oder Flatrates) von AOL läuft mittlerweile über Telefonica-Deutschland mit ihren "Marken" ALICE und O₂. Die gültigen Vertragsbedingungen dazu finden sich in den [AGB von Telefonica Deutschland](#). Wichtig vor der Kündigung ist auch, dass man sich rechtzeitig darüber informiert, wie es weitergehen soll mit dem Internetzugang, da ansonsten oft wochenlanges Offline droht.

Inzwischen gehört ALICE zu O₂ wer sich dort einen neuen Vertrag abschließen möchte, kann mit einem [Gutschein für O₂](#) einige Euros sparen, gilt aber nur für Neuverträge.

AOL-Deutschland bietet nur noch verschiedene Web-Dienste, wie E-Mail-Accounts diverse Downloads usw. - die zuständigen Vertragsbedingungen finden sich in den [AGB von AOL](#). Inzwischen sind die meisten deutschsprachigen Webdienste über die AOL-Software kostenlos - sofern sie noch verfügbar sind. Viele der Buttons sind allerdings jetzt ohne Funktion und Seiten nicht mehr existent. AOL-Deutschland selbst bietet praktisch keinen Service mehr - vermutlich gibts die Firma nur noch auf dem Papier. Es wird zwar von von den Altkunden, die noch nicht gekündigt haben weiterhin fleissig Geld abgebucht - eine wirkliche Leistung steht dem aber nicht mehr gegenüber. Wohin das Geld fließt ist schwer abschätzbar.

Kontaktadressen und Kündigung bei von AOL und Alice

Kündigung von ALICE und O₂-Verträgen (Telefonica-Deutschland)

Alle wichtigen Kontaktinformationen (Hotline und Faxnummern) zu ALICE finden sich auf [Kundenbetreuungsseite](#) von ALICE.

Die folgenden Adressen sind als offizielle Anschrift der Adressat für Eure Kündigung fast aller ALICE, O₂ und AOL-Verträge:

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Georg-Brauchle-Ring 23-25
80992 München

Die Kündigung erfolgt dort in der Regel auf 4 Wochen zum Monatsende. Ausnahme bilden Verträge mit festen Laufzeiten, die erst zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden können, das sollte aber bereits frühzeitig erfolgen, weil sie sich sonst oft wieder um ein Jahr verlängern. Die Vorlage des AOL-Kündigungsschreibens (siehe Kündigung AOL) kann dafür

verwendet werden, sofern man sie entsprechend anpasst.

Die zuständige E-Mailadresse für Rückfragen lautete bisher: aol@alice-dsl.de - allerdings ist mir nicht bekannt, ob die noch gültig ist - die Kündigung per E-Mail war ohnehin ausgeschlossen.

Sehr erfolgversprechend ist bei ALICE und O₂, die telefonische Kündigung, die in der Regel ohne größere Probleme funktioniert. Unter folgender Hotline-Nummer darf man sich in die Warteschlange einreihen: Tel: 01804 31 31 64 (nur aus dem Festnetz) oder 089/78 79 79 431

==> siehe hierzu auch die Tipps weiter unten bei "Telefonische Kündigung bei AOL" - die allerdings bei ALICE nur in Ausnahmefällen nötig sind.

Kündigung bei AOL

Wenn es um AOL-Web-Dienste (AOL-Mitgliedschaft mit verschiedenen Services wie E-Mailadresse, Fotocenter, Inhalte, Downloads etc.) geht solltet Ihr Eure Kündigung an die Telefonica-Niederlassung in Hamburg richten, die wohl aus dem früheren AOL-Deutschland-Eigentümer Hansenet hervorgegangen ist.

1. Kündigung per E-Mail

Die zuständige Mailadresse lautet: aol-dsl@cc.o2online.de. Aus den Erfahrungsberichten, die ich immer wieder zugesandt bekomme, funktioniert das aber nicht immer zuverlässig. Auch die bisherige Adresse AOLkontakt@aol.com kann man versuchen (am besten gleich CC setzen). Der offizielle Weg, der von AOL selbst vorgeschlagen wird ist das [Kontaktformular](#) auf ihrer Homepage.

2. Schriftliche Kündigung bei AOL

Die aktuelle Adresse (Januar 2014) lautet:

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Postfach 60 09 40
22209 Hamburg

Den Brief sollte lt. Website von O₂ folgende Angaben enthalten:

- AOL-Hauptname und/oder Kundennummer
- Vollständige Anschrift
- Telefonnummer(n)
- die vier letzten Ziffern der für das Lastschriftverfahren angegebenen Bankverbindung bzw. Kreditkarte
- eigenhändige Unterschrift

Zum Termin: Je nach Vertragslaufzeit am besten mindestens 1 Woche vor Ablauf der Kündigungsfrist (bei monatlicher Kündigungsfrist) bzw. mindestens 1 Monat und eine Woche vorher (bei jährlicher Kündigungsfrist) per Einschreiben verschicken.

3. Telefonische Kündigung bei AOL:

Es gibt für AOL und Telefonica inzwischen nur noch eine gemeinsame Hotline: 01804 31 31 64

Tipps für die telefonische Kündigung:

- Richtigen Hotlinebereich wählen
Im Ziffer-Auswahlverfahren muss man sich erst durch den Hotline-Bereich durchwählen. Am besten die zu wählenden Nummern aufschreiben, damit man sie parat hat und bei einem evtl. notwendigen zweiten Versuch sofort durchwählen kann.
- Das Gespräch mit dem geschulten Hotline-Mitarbeiter von ALICE/AOL
Die Gespräche können extrem unterschiedlich verlaufen - je nach Kompetenz und Laune des jeweiligen Gesprächspartners. Der Hotline-Mitarbeiter fragt verschiedene Angaben ab, um zu identifizieren, ob der Anrufer auch "berechtigt" ist, die Mitgliedschaft zu kündigen. Diese sollte man bereits parat haben, um nicht zuviel Zeit in Hotline zu verbringen oder gar nochmal von vorne beginnen zu müssen. Folgende Daten sollte man möglichst parat haben:
 - Mitglieds-Name
 - evtl. Antwort auf die Sicherheitsfrage
 - Adresse

- Telefonnummer
- Girokontonummer und Bankleitzahl (von der die Zahlungen abgebucht werden)
- Nicht auf Diskussionen einlassen
Gelegentlich wird man befragt, wieso man den Account kündigen will und der Mitarbeiter möchte einen davon zu überzeugen, den Account zu behalten oder macht ein "ganz besonders günstiges" Alternativangebot. Wer seine Gründe für die Kündigung hat, sollte sich von vorneherein nicht auf Diskussionen einlassen.
- Gesprächspartner, Datum und Zeitpunkt notieren
Es gab bereits Fälle, wo die Kündigung am Telefon bestätigt wurde - die schriftliche Bestätigung jedoch nie eintraf - stattdessen weitere Rechnungen und Mahnungen. Also Vorsicht vor zuviel Gutgläubigkeit, am den Gesprächspartner, Gesprächsdatum und Zeit notieren und sollte nach 10 Tagen keine Bestätigung eingetroffen sein unbedingt nochmal nachhaken und sich auf dieses Telefongespräch berufen.
- Hotlinemitarbeiter fair behandeln
Es ist davon abzuraten, den Hotlinemitarbeiter für dumm zu verkaufen. Anhand der Kundendatenbank, die er am Bildschirm vor sich hat, kann er beispielsweise nachvollziehen, ob bereits Hotlinegespräche stattgefunden haben oder ob ihm der Kunde etwas vorlügt. Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es zurück und ein konsequenter aber fairer und höflicher Umgang mit dem Hotlinemitarbeiter erhöht die Chancen, ebenfalls fair behandelt zu werden. Man sollte sich immer vor Augen führen, dass am anderen Ende der Leitung auch nur ein Mensch sitzt, der sich mit einem (undankbaren und meist schlecht bezahlten) Job abfinden muss.

Kündigungsfrist

AOL schreibt dazu in seinen [AGB](#), dass die Kündigung eines AOL-Webdienstes jederzeit ohne Kündigungsfrist möglich ist. Umgekehrt kann AOL Ihnen mit einer Frist von einem Monat per Mail kündigen. Alle Verträge mit festen Laufzeiten werden mittlerweile von ALICE betreut - hier kann die Kündigungsfrist dann oft deutlich länger sein (zum Ende der Vertragslaufzeit). Hinweise dazu finden sich in den [AGB von ALICE](#), in den eigenen Vertragsunterlagen (die man vermutlich nirgends mehr hat) oder erhält man bei der Hotline.

Abbuchung zurückrufen

Sofern auf eine Kündigung keine Reaktion erfolgt ist es ratsam die Abbuchung von der Bank zurückbuchen zu lassen. Sofern noch ein gültiges Vertragsverhältnis besteht, wird sich der jeweilige Vertragspartner (Telefonica-Deutschland, AOL-Deutschland) dann sehr schnell mit eine Mahnung melden. In der Mahnung finden sich in der Regel Kontaktdaten zur zuständigen Stelle. Ist der Vertrag noch gültig, wird man dann dort kündigen können und noch einige Monate zahlen müssen, die Rückbuchungsgebühr (wenige Euro) muss dann aber evtl. selbst getragen werden. Handelt es sich um einen Altvertrag mit AOL-Deutschland ohne zugrundeliegender Leistung, wird man möglicherweise sogar nie wieder etwas von der Firma hören und die Abbuchungen hören auf.

Mailadressen von AOL

Bleiben meine Mailadressen @aol.de nach der Kündigung erhalten?

Die Angaben hierüber sind widersprüchlich. Laut AOL-AGB, werden Mailadressen und Inhalte (Mails, Adressbuch) mit der Kündigung gesperrt. Demgegenüber erhalte ich aber immer wieder Rückmeldungen, dass die Mailadressen weiterhin über den Webmailer von AOL auf deren Homepage oder über ein E-Mailprogramm über POP oder IMAP abgerufen werden können. Meist wollten Hotline-Mitarbeiter einen reinen, kostenpflichtigen Mailaccount verkaufen und erst auf hartnäckiges Nachfragen kam dann die Info, dass die Mail auch weiterhin besteht.

Im Fenster <https://namen.aol.de> kann man sich selbst bis zu sechs weitere Namen und damit eMail- Konten kostenfrei anlegen und jederzeit wieder löschen. Alle eigenen Mail-Accounts können dann sehr komfortabel mit einem Mailprogramm (z. B. Mozilla Thunderbird) verwaltet werden.

Da AOL- Deutschland aber nach allem was ich an Rückmeldungen erhalte bei Problemen mit Mailaccounts kaum Service anbietet und die Folge dann ist, dass man z. B. bei defektem Passwort nicht mehr auf sein Konto zugreifen kann, rate ich schon seit Jahren allen, wichtige Mailaccounts von AOL wegzuverlagern. Ich würde daher empfehlen, sich eine alternative Mailadresse aufzubauen - je früher man den Umstieg ankündigt, umso besser.

Wie kann ich meine AOL-Mailadresse löschen?

Der Dienst AOL Mail wird von Amerika aus von der AOL Deutschland Medien GmbH betrieben. E-Mails an diesen Kundenservice werden oft nicht zufriedenstellend beantwortet, teilweise wissen auch heute noch nicht alle ALICE-Mitarbeiter, dass AOL in Deutschland keinen Service mehr hat, wenn es um Dienste geht, die Alice nicht übernommen hat. Durch den Rückzug von AOL vom deutschen Markt, müssen Sie Ihren AOL E-Mail-Account über die amerikanische Seite kündigen, egal ob Sie bislang Nutzer von mail.aol.de oder mail.aol.com waren.

- Gehen Sie auf myaccount.aol.com

- Nun werden Sie aufgefordert, sich mit Ihrem AOL Benutzernamen und Ihrem Passwort einzuloggen. Ihnen wird ggf. auch noch eine hinterlegte Sicherheitsfrage gestellt.
- Nun sehen Sie drei große Spalten, die heißen Service Options, Account Options und Username Options. Unter Service Options steht Manage my Subscriptions. Klicken Sie hierauf.
- Plan bedeutet auf Deutsch übersetzt so viel wie Paket, also das von Ihnen gebuchte Paket, konkret: Free AOL, also der kostenlose AOL Zugang, der den Dienst AOL Mail beinhaltet, der deshalb in dieser Gliederung weiter unten auch aufgeführt ist. Hinter dem Plan Free AOL klicken Sie nun auf CANCEL, was im weiteren Dialog die Kündigung auslöst.
- Es dauert ca. 24 Stunden, bis dann an dieser Stelle steht PENDING CANCEL, das bedeutet so viel wie Kündigung beantragt. Sie sehen an dieser Stelle auch den Punkt "Next Bill Date", das eigentlich nächster Abrechnungsstichtag heisst. Das ist der Tag, an dem Ihr kompletter AOL Account geschlossen wird.

Vielen Dank für diese Anleitung an Robert Mayer!

Allerdings funktioniert diese Anleitung nicht für jeden Account, da wohl beim Login nicht immer die gleichen Menüoptionen erscheinen. Dann helfen wohl nur ausdauerndes Probieren oder noch ausdauernde Anfragen an den Support.

Zusatzpakete extra kündigen!

Wer beispielsweise ein Extra-Virenschutz-Paket bei AOL für seine Mails hat, muss dieses extra kündigen - es reicht nicht, wenn nur die AOL-Mitgliedschaft gekündigt wird, da ja die E-Mailadresse mit dem Postfach bestehen bleibt.

Wiederaufleben des gekündigten Vertrags bei Nutzung!

Auch wenn ein Vertrag bereits gekündigt wurde und die Kündigung von AOL bestätigt wurde, so leben einige der Verträge bei erneuter Einwahl in die AOL-Software und weiterer Nutzung wieder auf. Also - sobald AOL gekündigt wurde sofort die Software vom Rechner entfernen. Dies ist jedoch nicht zwingend bei jedem Account der Fall - wer AOL beispielsweise über TCP/IP nutzt, zahlt dann eine geringe nutzungsabhängige Gebühr, bzw. kann seine Mailadresse sogar kostenlos nutzen. Eine Grundgebühr fällt dabei nicht an.

Unfaire Geschäftspraktiken

Immer wieder erreichen mich E-Mails, in denen Nutzer den Firmen unfaire Geschäftspraktiken vorwerfen - wie beispielsweise arglistige Täuschung bei Vertragsabschlüssen oder Tricksereien beim Kündigungsverfahren. In diesen Fällen rate ich einen Anwalt einzuschalten. Eine Alternative wäre der Kontakt zur Verbraucherzentrale, die meist mit den jeweiligen Firmen bereits Erfahrungen gesammelt haben und auch kompetente Anwälte zur Verfügung haben. Für Hamburg wäre das die [Verbraucherzentrale Hamburg](#).

Deinstallation der AOL-Software

Obwohl eine Deinstallationsroutine eingebaut ist hinterlässt die AOL viel Müll auf der Festplatte und vor allem in der Registry von Windows. Diese zu entfernen gibt es diverse Tools. Gute Erfahrungen werden mit dem Programm [RegSeeker](#) vermeldet, das es bei Chip.de kostenlos als Freeware zum Download gibt. Aber Achtung, das Programm verändert bei unsachgemäßem Gebrauch die Betriebssystem-Registrierung, was unerwünschte Folgen haben kann. Wer das Tool auf seinem Rechner laufen lässt sollte wissen was er tut und damit auch nur AOL-Rückstände löschen. Ein Backup ermöglicht allerdings die Änderungen rückgängig zu machen.

Lob Kritik und Tadel

...gerne an meine [E-Mail-Adresse](#). Da ich selbst kein AOL-Mitglied mehr bin freue ich mich über alle Aktualisierungen, die diese Seite auf dem aktuellsten Stand halten.

Wer sich gerne für diese Tipps erkenntlich zeigen möchte, der findet hier [vielfältige Möglichkeiten, diese Website zu unterstützen](#).

==> Hier gibt's regelmäßig [aktuelle Erfahrungsberichte](#) aus E-Mails die mich erreichen

