Gesprächs-Protokoll Kündigung

Für jede Kündigung per Telefon oder Chat (bei Sunrise der Weg laut Vertrag): neben dem Telefon ausfüllen und aufbewahren, bis die schriftliche Bestätigung da ist.

Felder in eckigen Klammern ausfüllen.

Gesprächs-Protokoll: Kündigung Internet-Abo

Name: [Vorname Nachname] · Kundennummer: [Kundennummer] · Anbieter: [Anbieter]

Vor dem Anruf bereitlegen

Kundennummer, Anschlussadresse, gewünschtes Vertragsende, dieses Blatt und einen Stift.

WAS	EINTRAG
Datum und Uhrzeit des Anrufs / Chats	_____
Gewählte Nummer oder Chat-Kanal	_____
Name (oder Kürzel) der Person im Kundendienst	_____
Gesagt: «Ich kündige mein Internet-Abo auf den …»	_____
Bestätigtes Vertragsende (Datum, wie genannt)	_____
Referenz-, Ticket- oder Fallnummer	_____
Bestätigung per E-Mail oder SMS zugesagt? An welche Adresse?	_____
Gekündigte Dienste (Internet, TV, Festnetz) / was bleibt	_____
Geräterückgabe: was, wohin, bis wann	_____
Bei Chat: Verlauf als Screenshot oder PDF gesichert?	_____

Wenn keine Bestätigung kommt

Innert 5 Arbeitstagen nochmals anrufen, Referenznummer nennen, und dieses Protokoll aufbewahren, bis das Vertragsende auf der Schlussrechnung steht.

Vorlage von ConvivaPlus.ch, Stand 03.11.2026. Kündigungsweg und Frist geprüft an den AGB der Anbieter (Fassung im Brief genannt). Angaben in [eckigen Klammern] ersetzen. Kein Rechtsrat.

Alle Vorlagen kostenlos auf **conviva-plus.ch**