

Congstar beabsichtigt offensichtlich das Web-Portal, über das Kunden ihre Verträge verwalten und Kundenservices dazu in Anspruch nehmen können, abzuschalten und diesen Dienst nur noch per App auf dem Smartphone anzubieten. Die Verlinkung zum Login im Kundenportal wurde zumindest schon auf der Homepage entfernt. Wer den Link zur Login-Seite noch kennt, kann sich aber z.Zt. noch dort anmelden. Eine Information der Kunden zur (vermutlich endgültigen) Abschaltung erfolgte bisher nicht und dieses intransparente Vorgehen hat zumindest für einige hitzige Diskussionen im Kundenforum gesorgt. Wer die App in Zukunft nicht nutzen möchte/kann, dem bliebe dann nur noch der Kontakt zum Kundenservice per Telefon, Mail oder Brief. Meine Fragen:

- 1.) Darf ein Anbieter, wenn er ein solches Kundenportal anbietet, den Zugang zu diesem so ohne Weiteres auf eine bestimmte technische Plattform (hier Android- oder IOS-Smartphone und App) einschränken?
- 2.) Aktuell wird das Kundenportal im Hintergrund noch betrieben, aber auf der Homepage wird schon suggeriert, dass man die App nutzen muss. Muss Congstar seine Kunden über die Abschaltung eines so wichtigen Services nicht vorab informieren und eine angemessene Übergangsfrist einhalten, damit sich Kunden noch wichtige Vertragsdaten aus dem Kundenportal sichern können und Alternativen überlegen können, wenn sie die App nicht nutzen wollen oder können?
- 3.) Congstar bietet auch noch reine DSL-Tarife an und es gibt wahrscheinlich noch Altverträge mit reinen Telefentarifen, bei denen Kunden nicht zwingend ein Smartphone besitzen. Muss Congstar diesen Kunden nicht auch einen Zugang zum Kundenportal ermöglichen, wenn es doch grundsätzlich angeboten wird?
- 4.) Die Nutzung der App am Smartphone kann für Menschen mit Einschränkungen problematisch sein. Am PC gibt es hierzu meist mehr Hilfsmittel oder es ist grundsätzlich einfacher. Mir selbst fällt es z.B. oft schwer die kleine Schrift am Smartphone zu lesen. Was gilt bezüglich der Barrierefreiheit? Muss Congstar diese für die App sicherstellen, wenn die Alternative am PC wegfällt? Können Kunden aufgrund ihrer Einschränkung einfach so von der Nutzung des Services ausgeschlossen werden?
- 5.) Über das Kundenportal hat man z.B. die Möglichkeit, die SIM-Karte bei Verlust zu sperren. Wird einem in Zukunft das Smartphone gestohlen und gibt es nicht zufällig jemand anderen in der Nähe mit einem Smartphone und der Congstar-App, fällt die Möglichkeit weg, sich alternativ schnell am PC im Kundenportal einzuloggen und die gestohlene Karte zu sperren. Ein Anruf bei Kundenservice oder Sperr-Hotline ist u.U. nicht so einfach möglich und eventuell fehlen einem dazu Daten, die man im Kundenportal einsehen könnte. Muss Congstar für eine so wichtige Funktion in der App dann nicht eine vergleichbare Alternative bereitstellen oder genügt der Verweis auf die telefonische Kontaktmöglichkeit, die man im Zweifel aber nicht nutzen kann?