Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bin seit vielen Jahren zahlender Kunde von Amazon Prime und nutze neben Prime Video auch den Prime-Lieferservice sowie das Familienpaket für Prime Music.  
Mit diesem Schreiben möchte ich meiner deutlichen Unzufriedenheit Ausdruck verleihen.

1. **Werbung bei Prime Video**  
   Als ich mein Prime-Video-Abonnement abgeschlossen habe, beinhaltete dieses keine Werbung. Ich habe zu keinem Zeitpunkt einer Vertragsänderung zugestimmt, die Werbung einführt.  
   Die Werbeeinblendungen, die früher nur wenige Sekunden dauerten, sind inzwischen regelmäßig 30 bis 40 Sekunden lang – teilweise sogar mehrfach pro Sendung. Früher wurde Werbung höchstens einmal zu Beginn einer Serienfolge eingeblendet.  
   Inzwischen kommt es vor, dass in einer einzelnen Folge gleich mehrere Werbeunterbrechungen erfolgen – z. B. nach etwa 17 Minuten, nach ca. 30 Minuten, dann erneut nach rund 17 Minuten und wieder nach 30 Minuten. Das beeinträchtigt den Sehgenuss massiv und steht im klaren Widerspruch zu dem, was ich ursprünglich gebucht habe.  
   Es ist aus meiner Sicht nicht hinnehmbar, dass nun zusätzlich ein Aufpreis verlangt wird, um werbefrei schauen zu können.
2. **Verschlechterung des Prime-Lieferservices**  
   Ein weiterer Grund für mein Prime-Abo war die schnelle Lieferung innerhalb eines Tages. In letzter Zeit werden jedoch viele Bestellungen verspätet zugestellt, teilweise erst nach mehreren Tagen. Das entspricht nicht mehr dem Leistungsversprechen, das bei Vertragsabschluss galt.
3. **Meine Forderungen**

* Entfernung der Werbung aus meinem bestehenden Prime-Video-Abonnement oder kostenlose Freischaltung der werbefreien Version.
* Prüfung einer anteiligen Entschädigung für die verschlechterte Servicequalität.
* Klare Bestätigung, dass ich keiner Änderung zugestimmt habe, die Werbung in meinem gebuchten Paket erlaubt.

Ich zahle einen hohen Gesamtbetrag für Prime, Prime Video und Prime Music und erwarte, dass die vereinbarten Leistungen ohne Einschränkungen und Zusatzkosten erbracht werden.  
Bitte teilen Sie mir innerhalb von 14 Tagen mit, wie Sie zu einer kundenfreundlichen Lösung kommen möchten.

Mit freundlichen Grüßen  
[Ihr Name]  
[Ihre Adresse]  
[Ihre Kundennummer]