

#keep4o

EU / EEA Consumer Complaint Guide

EU / EWR-Beschwerdeleitfaden

Guide de réclamation UE / EEE

Directive (EU) 2019/770

Digital Content and Digital Services · Digitale Inhalte und Dienste · Contenu et services numériques

March 2026

Contents · Inhalt · Sommaire

Deutsch — Beschwerdeleitfaden p. 2

English — Complaint Guide p. 5

Français — Guide de réclamation p. 8

Alphabetische Reihenfolge · Listed in alphabetical order · Par ordre alphabétique

Each section is self-contained and includes an email template.

Jeder Abschnitt ist eigenständig und enthält eine E-Mail-Vorlage.

Chaque section est autonome et comprend un modèle d'e-mail.

Deutsch — EU/EWR-Beschwerdeleitfaden

Für wen gilt dieser Leitfaden

Dieser Leitfaden richtet sich an ChatGPT Plus- oder Pro-Abonnenten mit Wohnsitz in einem der folgenden 29 Länder:

EU (27)	Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern
----------------	--

EWR (+2)	Island, Norwegen
-----------------	------------------

⚠️ **Vereinigtes Königreich:** Nicht im Geltungsbereich dieses Leitfadens (eigenes britisches Recht nach Brexit).

⚠️ **Schweiz:** Nicht im Geltungsbereich dieses Leitfadens (kein EU/EWR-Mitglied).

⚠️ **Liechtenstein:** Nicht im Geltungsbereich dieses Leitfadens (kein ECC-Net-Mitglied; ECC-Verfahren nicht verfügbar).

Rechtsgrundlage

Die EU-Richtlinie 2019/770 gilt in allen 29 oben genannten Ländern seit dem 1. Januar 2022. Nach Artikel 19 muss ein Unternehmer, der einen kontinuierlich bereitgestellten digitalen Dienst ändert:

- Den Verbraucher im Voraus klar und verständlich informieren;
- Dem Verbraucher ermöglichen, den Vertrag kostenlos zu kündigen, wenn die Änderung mehr als geringfügig negative Auswirkungen hat.

OpenAI gab die Entfernung von GPT-4o am 29. Januar 2026 mit nur 15 Tagen Vorankündigung bekannt. Sam Altman versprach am 12. August 2025 eine ausreichende Vorankündigung und erklärte am 28. Oktober 2025 in einem Livestream, es gebe keinen Plan, 4o einzustellen.

Schritt-für-Schritt-Anleitung

Schritt 1 — Formelle Beschwerde einreichen und Belege sichern

Reichen Sie Ihre Beschwerde über den offiziellen Support-Kanal von OpenAI ein: Chat-Schaltfläche unten rechts auf help.openai.com.

Speichern Sie folgende Nachweise:

- Den Text Ihrer eingereichten Beschwerde;
- Die Antwort des KI-Systems oder eines menschlichen Mitarbeiters;
- Sichtbare Zeitstempel auf der Seite;
- Screenshots der gesamten Unterhaltung.

Auch eine automatische Antwort, eine Vorlagenreaktion oder gar keine inhaltliche Bearbeitung gilt als Nachweis, dass Sie beim Händler reklamiert haben, ohne eine zufriedenstellende Lösung zu erhalten. Ob eine Antwort zufriedenstellend ist, liegt in Ihrer eigenen Beurteilung — auch bei einer menschlichen Antwort können Sie selbst entscheiden, ob Sie damit einverstanden sind.

Sie können im Chat ausdrücklich um Weiterleitung an einen menschlichen Mitarbeiter bitten. Falls der offizielle Chat-Kanal keinen ausreichend klaren schriftlichen Nachweis erzeugt, können Sie ergänzend eine E-Mail von der mit dem Abonnement verknüpften E-Mail-Adresse als Zusatzbeleg senden. Diese E-Mail dient nur als ergänzender Nachweis und ersetzt nicht den offiziellen Support-Kanal.

Schritt 2 — Angemessene Antwortzeit abwarten

Geben Sie OpenAI nach Ihrer Beschwerde eine angemessene Antwortzeit. Wenn Sie keine oder eine unbefriedigende Antwort erhalten, können Sie mit Schritt 3 fortfahren. Ein Richtwert von 2 bis 3 Wochen ist operativ sinnvoll, aber keine gesetzliche Anforderung.

Schritt 3 — Beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) einreichen

Jedes EU/EWR-Land hat ein kostenloses EVZ. Finden Sie Ihres unter:
eccnet.eu/contact-your-local-ecc

Reichen Sie folgende Unterlagen ein:

- Zahlungsnachweis für Ihr ChatGPT-Abonnement;
- Kopie Ihrer Beschwerde und der Antwort von OpenAI (aus Schritt 1);
- Bestätigung, dass keine zufriedenstellende Lösung erzielt wurde.

Das EVZ leitet Ihren Fall in der Regel an das EVZ im Land des Händlers weiter. Da der europäische Vertragspartner OpenAI Ireland Ltd ist, ist üblicherweise das EVZ Irland beteiligt — der genaue Ablauf hängt jedoch vom Einzelfall ab. Die Mediation ist freiwillig, aber die Beschwerde erstellt unabhängig vom Ergebnis ein offizielles Protokoll.

Nützliche Nachweise

- Ihre Zahlungshistorie für das ChatGPT-Abonnement;
- Sam Altmans Versprechen vom 12. August 2025;
- Sam Altmans Aussage vom 28. Oktober 2025;
- OpenAIs Ankündigung vom 29. Januar 2026 (15 Tage Vorankündigung);
- Unabhängige Forschung: 2.310 kontrollierte Versuche — unnötige Ablehnungsrate stieg von 4,0 % (GPT-4o) auf 17,7 % (GPT-5.2), Auto-Score, N=527 (Zenodo DOI: 10.5281/zenodo.18559493);
- keep4o-archive.pages.dev — vollständige Zeitleiste.

Vorlage — Beschwerde-E-Mail

Betreff: Formelle Beschwerde - Entfernung von GPT-4o aus dem ChatGPT-Abonnement

An den OpenAI-Kundendienst,

ich schreibe Ihnen, um eine formelle Beschwerde über die Entfernung von GPT-4o aus ChatGPT einzureichen, die am 13. Februar 2026 wirksam wurde.

Ich bin zahlender Abonnent von ChatGPT [Plus / Pro - bitte angeben] seit [Datum].

Bei meiner Anmeldung hatte ich die berechnete Erwartung, weiterhin Zugang zu GPT-4o zu haben, einem wesentlichen Bestandteil des erworbenen Dienstes.

Am 29. Januar 2026 kündigte OpenAI die Einstellung von GPT-4o mit nur 15 Tagen Vorankündigung an. Am 12. August 2025 versprach Sam Altman öffentlich, Nutzer würden "ausreichend im Voraus" informiert, und erklärte am 28. Oktober 2025 in einem öffentlichen Livestream, es gebe "keinen Plan, 4o einzustellen".

Gemäß der EU-Richtlinie 2019/770 (anwendbar seit dem 1. Januar 2022) muss ein Unternehmer, der einen kontinuierlich bereitgestellten digitalen Dienst ändert:

- Den Verbraucher im Voraus klar und verständlich über die Änderung informieren;
- Dem Verbraucher ermöglichen, den Vertrag kostenlos zu kündigen, wenn die Änderung mehr als geringfügig negative Auswirkungen auf seinen Zugang hat.

Die Entfernung von GPT-4o hat meinen Zugang negativ beeinflusst. Unabhängige Tests (2.310 Versuche, Februar 2026, Zenodo DOI: 10.5281/zenodo.18559493) zeigen, dass die unnötige Ablehnungsrate des Ersatzmodells von 4,0 % (GPT-4o) auf 17,7 % (GPT-5.2) bei harmlosen Anfragen gestiegen ist (Auto-Score, N=527).

Ich fordere:

1. Wiederherstellung des GPT-4o-Zugangs in meinem Abonnement; ODER
2. Eine anteilige Rückerstattung für den Zeitraum nach der Entfernung.

Ich erwarte eine Antwort innerhalb angemessener Zeit. Ohne zufriedenstellende Antwort – wobei die Beurteilung meiner eigenen Einschätzung obliegt – werde ich diese Beschwerde an das Europäische Verbraucherzentrum weiterleiten.

Mit freundlichen Grüßen,
[Ihr vollständiger Name]
[Ihre E-Mail-Adresse]
[Ihr Wohnsitzland]
[Datum]

English — EU/EEA Consumer Complaint Guide

Who can use this guide

This guide is for ChatGPT Plus or Pro subscribers residing in one of the following 29 countries:

EU (27)	Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden
----------------	---

EEA (+2)	Iceland, Norway
-----------------	-----------------

⚠ United Kingdom: Outside the scope of this guide (separate UK regime applies after Brexit).

⚠ Switzerland: Outside the scope of this guide (not an EU/EEA member).

⚠ Liechtenstein: Outside the scope of this guide (no ECC-Net centre; ECC process not available).

Legal basis

EU Directive 2019/770 applies to all 29 countries above since 1 January 2022. Under Article 19, a trader who modifies a continuously supplied digital service must:

- Notify the consumer in advance in a clear and comprehensible manner;
- Allow the consumer to terminate the contract free of charge if the modification has more than a minor negative impact on their access or use.

OpenAI announced the removal of GPT-4o on 29 January 2026 with only 15 days' notice. Sam Altman publicly promised 'plenty of advance notice' on 12 August 2025, and stated in a public livestream on 28 October 2025 that there was 'no plan to sunset 4o'.

Step-by-step process

Step 1 — File a formal complaint and preserve records

Submit your complaint through OpenAI's official support channel: the chat widget at the bottom right of help.openai.com.

Save the following:

- The text of your complaint as submitted;
- The AI or human response received;
- Visible timestamps on the page;
- Screenshots of the full conversation.

Even an automated reply, a template response, or no meaningful response constitutes evidence that you complained to the trader and did not obtain a satisfactory resolution. Whether a response is satisfactory is your own judgement to make — this applies even if you receive a human reply.

You may explicitly request escalation to a human agent in the chat. If the official chat flow does not produce a sufficiently clear written record, you may also send a supplementary email from the email address associated with the charge; this serves as a backup record only and does not replace the official support channel.

Step 2 — Allow reasonable response time

After filing your complaint, allow OpenAI a reasonable time to respond. If you receive no response or an unsatisfactory response, you may proceed to Step 3. A waiting period of 2 to 3 weeks is operationally practical but is not a statutory requirement.

Step 3 — Submit to your national European Consumer Centre (ECC)

Every EU/EEA country has a free ECC. Find yours at: eccnnet.eu/contact-your-local-ecc

Submit the following:

- Proof of your ChatGPT subscription (payment receipt or bank statement);
- A copy of your complaint and OpenAI's response (from Step 1);
- Confirmation that no satisfactory resolution was obtained.

The ECC will typically coordinate with the ECC in the trader's country. As OpenAI's European contracting entity is OpenAI Ireland Ltd, the case will usually involve ECC Ireland — though the exact handling depends on the individual case. ECC mediation is voluntary, but the complaint creates a formal record regardless of outcome.

France: additional note

French residents may also submit via signal.conso.gouv.fr (SignalConso). However, SignalConso's own guidance states that reports about companies based outside France generally have very little effect, and cross-border disputes are better handled through ECC or Europe Consommateurs (europe-consommateurs.eu). For a complaint against OpenAI Ireland Ltd, SignalConso is at most a supplementary filing; the primary route remains ECC.

Useful evidence to include

- Your ChatGPT subscription payment history;
- Sam Altman's 12 August 2025 statement promising advance notice;
- Sam Altman's 28 October 2025 livestream statement;
- OpenAI's 29 January 2026 retirement announcement (15 days' notice);
- Independent research: 2,310 controlled trials — false refusal rate rose from 4.0% (GPT-4o) to 17.7% (GPT-5.2), auto-score, N=527 (Zenodo DOI: [10.5281/zenodo.18559493](https://doi.org/10.5281/zenodo.18559493));
- keep4o-archive.pages.dev — full documented timeline.

Email template

Subject: Formal Complaint - Removal of GPT-4o from ChatGPT Subscription

To OpenAI Customer Support,

I am writing to formally complain about the removal of GPT-4o from ChatGPT, which took effect on 13 February 2026.

I am a paying subscriber to ChatGPT [Plus / Pro - please specify] since [date]. I subscribed with a reasonable expectation of continued access to GPT-4o, a model that formed an essential part of the service I purchased.

On 29 January 2026, OpenAI announced the retirement of GPT-4o with only 15 days' notice. Sam Altman publicly stated on 12 August 2025 that users would receive "plenty of advance notice" before any model retirement, and on 28 October 2025 stated in a public livestream that there was "no plan to sunset 4o."

Under EU Directive 2019/770 on contracts for the supply of digital content and digital services (applicable in all EU/EEA member states from 1 January 2022), a trader who modifies a continuously supplied digital service must:

- Notify the consumer in advance in a clear and comprehensible manner;
- Allow the consumer to terminate the contract free of charge if the modification has more than a minor negative impact on their access to or use of the service.

The removal of GPT-4o has negatively affected my access to the service. Independent

controlled testing (2,310 trials, February 2026, Zenodo DOI: 10.5281/zenodo.18559493)

shows the replacement model's false refusal rate rose from 4.0% (GPT-4o) to 17.7%

(GPT-5.2) on harmless prompts (auto-score, N=527).

I request:

1. Restoration of GPT-4o access within my subscription; OR
2. A pro-rated refund for the subscription period following the removal.

I expect a response within a reasonable time. If I do not receive a satisfactory response – the assessment of which is my own to make – I will escalate this complaint to the European Consumer Centre in my country of residence.

Sincerely,

[Your full name]

[Your email address]

[Your country of residence]

[Date]

Français — Guide de réclamation UE/EEE

À qui s'adresse ce guide

Ce guide est destiné aux abonnés ChatGPT Plus ou Pro résidant dans l'un des 29 pays suivants :

UE (27)	Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède
----------------	---

EEE (+2)	Islande, Norvège
-----------------	------------------

⚠ Royaume-Uni : En dehors du champ d'application de ce guide (régime britannique distinct après le Brexit).

⚠ Suisse : En dehors du champ d'application de ce guide (non membre de l'UE/EEE).

⚠ Liechtenstein : En dehors du champ d'application de ce guide (pas de centre ECC-Net ; procédure ECC non disponible).

Base juridique

La Directive UE 2019/770 s'applique dans les 29 pays ci-dessus depuis le 1er janvier 2022. En vertu de l'article 19, un professionnel qui modifie un service numérique fourni en continu doit :

- Informer le consommateur à l'avance de manière claire et compréhensible ;
- Permettre au consommateur de résilier le contrat gratuitement si la modification a un impact négatif non négligeable sur son accès ou son utilisation.

OpenAI a annoncé la suppression de GPT-4o le 29 janvier 2026 avec seulement 15 jours de préavis. Sam Altman a promis un 'préavis suffisant' le 12 août 2025, et déclaré le 28 octobre 2025 en direct qu'il n'y avait 'aucun plan pour retirer 4o'.

Procédure étape par étape

Étape 1 — Déposer une réclamation officielle et conserver les preuves

Soumettez votre réclamation via le canal officiel d'assistance d'OpenAI : la bulle de chat en bas à droite de help.openai.com.

Conservez les éléments suivants :

- Le texte de votre réclamation telle que soumise ;
- La réponse du système automatique ou d'un agent humain ;
- Les horodatages visibles sur la page ;
- Des captures d'écran de l'ensemble de la conversation.

Même une réponse automatique, une réponse standardisée ou l'absence de traitement constitue une preuve que vous avez réclamé auprès du professionnel sans obtenir de résolution satisfaisante. L'appréciation du caractère satisfaisant d'une réponse vous appartient — y compris si vous recevez une réponse d'un agent humain.

Vous pouvez demander explicitement dans le chat à être transféré vers un agent humain. Si le canal officiel ne produit pas de preuve écrite suffisamment claire, vous pouvez également envoyer un e-mail complémentaire depuis l'adresse associée au prélèvement ; cet e-mail ne constitue qu'une preuve de secours et ne remplace pas le canal officiel.

Étape 2 — Laisser un délai de réponse raisonnable

Après avoir déposé votre réclamation, accordez à OpenAI un délai de réponse raisonnable. Si vous ne recevez pas de réponse ou si celle-ci est insatisfaisante, vous pouvez passer à l'étape 3. Un délai indicatif de 2 à 3 semaines est pratiquement utile, mais ne constitue pas une exigence légale.

Étape 3 — Soumettre au Centre Européen des Consommateurs (CEC)

Chaque pays de l'UE/EEE dispose d'un CEC gratuit. Trouvez le vôtre sur : eccnet.eu/contact-your-local-ec

Soumettez les documents suivants :

- Preuve de votre abonnement ChatGPT (reçu ou relevé bancaire) ;
- Copie de votre réclamation et de la réponse d'OpenAI (étape 1) ;
- Confirmation qu'aucune résolution satisfaisante n'a été obtenue.

Le CEC coordonne généralement avec le CEC du pays du professionnel. Le partenaire contractuel européen d'OpenAI étant OpenAI Ireland Ltd, le dossier impliquera généralement le CEC Irlande — mais le traitement exact dépend du cas. La médiation est volontaire, mais la réclamation crée un dossier officiel quel que soit le résultat.

France : note complémentaire

Les résidents français peuvent également soumettre via signal.conso.gouv.fr (SignalConso). Toutefois, SignalConso indique lui-même que les signalements concernant des entreprises établies hors de France ont généralement très peu d'effet, et oriente les litiges transfrontaliers vers le CEC ou Europe Consommateurs (europe-consommateurs.eu). Pour une réclamation contre OpenAI Ireland Ltd, SignalConso ne peut servir qu'en complément ; la voie principale reste le CEC.

Preuves utiles à inclure

- Votre historique de paiements ChatGPT ;
- La déclaration de Sam Altman du 12 août 2025 ;
- La déclaration du 28 octobre 2025 en direct ;
- L'annonce d'OpenAI du 29 janvier 2026 (15 jours de préavis) ;

- Recherche indépendante : 2 310 essais — taux de refus injustifié passé de 4,0 % (GPT-4o) à 17,7 % (GPT-5.2), auto-score, N=527 (Zenodo DOI : 10.5281/zenodo.18559493) ;
- keep4o-archive.pages.dev — chronologie complète.

Modèle d'e-mail

Objet : Réclamation officielle - Suppression de GPT-4o de l'abonnement ChatGPT

À l'assistance OpenAI,

Je vous écris pour déposer une réclamation officielle concernant la suppression de GPT-4o de ChatGPT, entrée en vigueur le 13 février 2026.

Je suis abonné(e) payant(e) à ChatGPT [Plus / Pro - veuillez préciser] depuis [date]. En souscrivant, j'avais une attente légitime de continuer à accéder à GPT-4o, un modèle essentiel au service que j'ai acheté.

Le 29 janvier 2026, OpenAI a annoncé le retrait de GPT-4o avec seulement 15 jours de préavis. Le 12 août 2025, Sam Altman a déclaré publiquement que les utilisateurs recevraient un "préavis suffisant", et le 28 octobre 2025 en direct qu'il n'y avait "aucun plan pour retirer 4o".

En vertu de la Directive UE 2019/770 (applicable depuis le 1er janvier 2022), un professionnel qui modifie un service numérique fourni en continu doit :

- Informer le consommateur à l'avance de manière claire et compréhensible ;
- Permettre au consommateur de résilier le contrat gratuitement si la modification a un impact négatif non négligeable sur son accès ou son utilisation.

La suppression de GPT-4o a négativement affecté mon accès. Des tests indépendants (2 310 essais, février 2026, Zenodo DOI : 10.5281/zenodo.18559493) montrent que le taux de refus injustifié du modèle de remplacement est passé de 4,0 % (GPT-4o) à 17,7 % (GPT-5.2) sur des requêtes inoffensives (auto-score, N=527).

Je demande :

1. La restauration de l'accès à GPT-4o dans le cadre de mon abonnement ; OU
2. Un remboursement au prorata pour la période suivant la suppression.

J'attends une réponse dans un délai raisonnable. Si je ne reçois pas de réponse satisfaisante – appréciation qui m'appartient – j'escaladerai cette réclamation au Centre Européen des Consommateurs de mon pays de résidence.

Cordialement,

[Votre nom complet]

[Votre adresse e-mail]

[Votre pays de résidence]

[Date]

keep4o-archive.pages.dev · #keep4o · March 2026

This guide is informational and does not constitute legal advice. · Dieser Leitfaden dient der Information und stellt keine Rechtsberatung dar. · Ce guide est fourni à titre informatif et ne constitue pas un conseil juridique.