

DER KÜNDIGUNGSBUTTON

Aktuelle Probleme aus der Praxis

5. Februar 2025

Seit Juli 2022 müssen Unternehmen, die online den Abschluss eines Dauerschuldverhältnisses ermöglichen, auf ihrer Webseite eine Kündigungsschaltfläche ständig verfügbar, unmittelbar und leicht zugänglich bereithalten. Grundlage ist die Regelung des § 312k BGB, mit der der deutsche Gesetzgeber etwas Neues geschaffen hat. Doch es gibt immer wieder Unternehmen, die die Vorgaben aus der entsprechenden Vorschrift nicht gesetzeskonform umsetzen. Die Fallgestaltungen sind dabei sehr vielfältig und reichen von nicht vorhandenen über schwer auffindbare Schaltflächen bis hin zu einem Erfordernis, sich telefonisch mit dem Anbieter in Verbindung zu setzen. Nachfolgend werden die einzelnen Problemstellungen anhand von Beispielen aufgezeigt.

Einzelne Fallgestaltungen

- **Keine Kündigungsschaltfläche verfügbar**

Es gibt immer wieder Unternehmen, die weder auf der Startseite noch an einer anderen Stelle auf der Webseite eine Kündigungsschaltfläche vorhalten. Dort wird dann beispielsweise in den FAQ folgende Information erteilt:

Wie kann ich mein Abonnement kündigen?

Bitte loggen sie sich in „Mein Konto“ ein, um unseren **Kundenservice** zu kontaktieren, der Ihnen gerne mit der Stornierung ihres Abos hilft. Alternativ können Sie auch die automatische Erneuerungsfunktion in Ihrem Konto ausstellen. Dazu loggen Sie sich ein und wählen dann die „Abonnements“ Option, um die verfügbaren Einstellungen zu sehen.

- **Kündigungsschaltfläche nur im Kunden-Account verfügbar**

Zahlreiche Unternehmen stellen eine Kündigungsmöglichkeit nur im Kunden-Account zur Verfügung:

Wie kann ich mein Abo kündigen?

Das Abo lässt sich ganz einfach kündigen, in dem du dich in deinem Kundenkonto anmeldest und dort deine "Subscriptions" verwaltest. Du hast noch kein Kundenkonto? Kein Problem! Dies kannst du ganz einfach über das Männchen oben rechts auf unserer Website erstellen oder automatisch beim Checkout. Wichtig: Die Emailadresse deines Kundenkontos muss mit der Emailadresse übereinstimmen, über die du das Abo gebucht hast.

Wenn du dein Abo per Lastschriftmandat abgeschlossen hast, schicke uns einfach eine Mail mit deinem Kündigungswunsch an info@_____ .com.

- **Kündigungsschaltfläche nicht im Footer der Webseite**

Teilweise halten Unternehmen zwar eine Kündigungsschaltfläche vor, allerdings ist sie nicht ständig verfügbar¹, sondern erst auf einer über mehrere Klicks erreichbaren Unterseite. Die Schaltfläche ist dann beispielsweise in den FAQ zum Abonnement zu finden:

Abo

Was ist das Abo? ▼

Wird das Abo automatisch verlängert? ▼

Kann ich einen Code auf die Abo-Box verwenden? ▼

Wieviel zahle ich? ▼

Wann werden meine Boxen geliefert? ▼

Wie kann ich das Abo kündigen? ▲

Wenn du ein Kundenkonto hast, kannst du jederzeit in deinem Kundenkonto dein Abo kündigen. Solltest du kein Kundenkonto haben, kannst du dies über das Kontaktformular auf der Landing page, dem Link in deinen Abo Mailings oder per Mail oder Telefon bei unserem Kundenservice machen! Wir freuen uns in diesem Zuge auch über dein Feedback, was dir in unserer Fracht gefehlt hat, damit wir kontinuierlich besser werden! [Abo kündigen](#)

Oder in den Kontaktinformationen:

KONTAKT

KÜNDIGUNGSANFRAGEN

Wenn Du Deinen Vertrag kündigen möchtest, klicke bitte **HIER!**

Mitgliedschaft Kurse Probetraining **Kündigung & Kontakt** Members Area

Wie können wir Dir helfen?

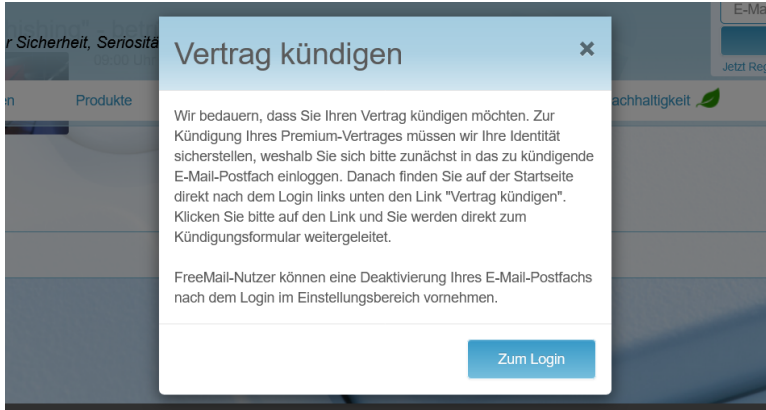
Zum Kündigungsfomular
Verträge hier Kündigen

Zum Kontaktformular & FAQs

¹ Vgl. Halm/Neumann, VuR 2023, 83, 86

- **Kündigungsschaltfläche führt nicht unmittelbar zur Bestätigungsseite**

Manche Kündigungsschaltflächen führen nach ihrer Betätigung nicht zur vorgeschriebenen Bestätigungsseite, sondern verlangen zunächst ein Einloggen in den Kunden-Account und sind somit nicht unmittelbar zugänglich²:

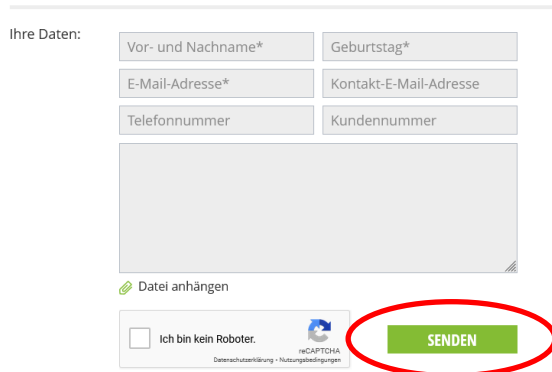


In einem anderen Fall musste nach Betätigen der Kündigungsschaltfläche in einem Drop-Down-Menü die richtige Auswahl getroffen werden, um zur Bestätigungsseite zu gelangen:



- **Falsch beschriftete Schaltfläche**

Auch die Schaltflächen sind nicht immer gesetzeskonform beschriftet:



² Vgl. Halm/Neumann, VuR 2023, 83, 86

- **Erfordernis eines Anrufs nach Kündigung über Kündigungsschaltfläche**

Im Bereich Telekommunikation gibt es Fälle, in denen der Weg über die Kündigungsschaltfläche nicht zu einer finalen Kündigung, sondern nur zu einer „Kündigungsvormerkung“ führt:

Kündigung vormerken

Mobilfunk-Vertrag (Kundennummer [REDACTED])
Teilnehmer [REDACTED]

So funktioniert's

Hier kannst Du uns sagen, dass Du kündigen möchtest. Damit Deine Kündigung wirksam wird, musst Du sie noch am Telefon bestätigen. Meld Dich bitte in den nächsten 7 Tagen bei uns. Vielleicht finden wir noch ein besseres Angebot für Dich. Rufst Du nicht an, läuft Dein Vertrag weiter. Du kannst auch anders kündigen – zum Beispiel mit einem Brief.

Nach Funktionen, Domains und Hilfe suchen

Bitte bestätigen Sie Ihre Kündigung telefonisch beim Kundenservice

Wir bitten Sie zu Ihrem Schutz, Ihre Kündigung **innerhalb von 14 Tagen** telefonisch bei unserem Kundenservice zu bestätigen. Falls Sie Ihre Kündigung nicht telefonisch innerhalb der Frist bei unserem Kundenservice bestätigen, bleibt das Vertragsverhältnis bestehen.

[Zur Kündigungsübersicht](#) [Kündigungsvormerkung stornieren](#)

So erreichen Sie unseren Kundenservice, um Ihre Kündigung zu bestätigen

Bitte halten Sie folgende Daten bereit. Sollten Sie einen Rückruf vereinbaren, notieren Sie sich bitte Ihre Daten:

[REDACTED]

- **Optische Gestaltung der Kündigungsschaltfläche**

In einigen Fällen halten Unternehmen eine Kündigungsschaltfläche im Footer der Webseite vor, gestalten diese aber so, dass sie nicht gut auffindbar oder lesbar ist:

Hier erfährst du alles über

[über SAT / Kabel](#) [über Internet](#)

Impressum Kontakt Datenschutz & Cookies Datenschutzeinstellungen *Angebotsdetails [Weitere Links einblenden](#)

FAZIT

Die gesetzliche Regelung zum Kündigungsbutton nach § 312k BGB besteht nun seit zweieinhalb Jahren. Das Ziel ist, Verbraucherinnen und Verbrauchern einen ebenso einfachen Weg zur Kündigung wie zum Vertragsabschluss zu verschaffen. Die deutsche Regelung könnte daher auch auf europäischer Ebene als Vorbild dienen.

In der Praxis entwickeln sich allerdings immer wieder Gestaltungen und Designs, die die Nutzerinnen und Nutzer davon abhalten sollen, über die vorgeschriebene Schaltfläche zu kündigen.

Dies ist zum Teil darauf zurückzuführen, dass die bestehenden gesetzlichen Voraussetzungen sehr auslegungsbedürftig sind und einen gewissen Interpretationsspielraum zulassen. Die Auslegung muss daher regelmäßig über langwierige Gerichtsverfahren geklärt werden. Eine präzisere Regelung der Vorgaben in Bezug auf den Anwendungsbereich, die konkrete Umsetzung, das Design sowie die rechtlichen Folgen wäre daher wünschenswert.

Kontakt

*Tatjana Halm
Referatsleiterin Recht und Digitales
Verbraucherzentrale Bayern e.V.
Mozartstraße 9
80336 München*

recht@vzbayern.de