



Online-Kündigung von Verbraucherverträgen über Kündigungsbutton

Seit Juli 2022 sind Unternehmen, die auf ihrer Homepage den Abschluss kostenpflichtiger Dauerverträge anbieten, verpflichtet, eine Kündigungsmöglichkeit in Form eines Kündigungsbuttons einzurichten.

Der Unternehmer hat sicherzustellen, dass der Verbraucher auf der Webseite eine Erklärung zur ordentlichen oder außerordentlichen Kündigung eines auf der Webseite abschließbaren Vertrags über einen Kündigungsbutton abgeben kann. Dieser muss gut lesbar und mit nichts anderem als den Wörtern „Verträge hier kündigen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein. Über den Button muss der Verbraucher unmittelbar zu einer Bestätigungsseite gelangen, die ihn auffordert und ihm ermöglicht, Angaben zu machen

- zur Art der Kündigung sowie im Falle der außerordentlichen Kündigung zum Kündigungsgrund
- zu seiner eindeutigen Identifizierbarkeit
- zur eindeutigen Bezeichnung des Vertrags
- zum Zeitpunkt, zu dem die Kündigung das Vertragsverhältnis beenden soll
- zur schnellen elektronischen Übermittlung der Kündigungsbestätigung an ihn

Ferner muss diese Seite einen Bestätigungsbutton enthalten, über dessen Anklicken der Verbraucher die Kündigungserklärung abgeben kann und der gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „jetzt kündigen“ oder mit einer entsprechend eindeutigen Formulierung beschriftet ist.

Die Schaltflächen und die Bestätigungsseite müssen ständig verfügbar sowie unmittelbar und leicht zugänglich sein.

Des Weiteren muss der Verbraucher seine durch das Auslösen des Bestätigungsbuttons abgegebene Kündigungserklärung mit dem Datum und der Uhrzeit der Abgabe auf einem dauerhaften Datenträger so speichern können, dass erkennbar ist, dass die Kündigungserklärung durch das Anklicken der Bestätigungsschaltfläche abgegeben wurde.

Der Unternehmer hat dem Verbraucher den Inhalt sowie Datum und Uhrzeit des Zugangs der Kündigungserklärung sowie den Zeitpunkt, zu dem das Vertragsverhältnis durch die Kündigung beendet werden soll, sofort auf elektronischem Wege in Textform zu bestätigen.

Wird bei der Abgabe der Kündigungserklärung kein Zeitpunkt angegeben, zu dem der Vertrag beendet werden soll, wirkt die Kündigung im Zweifel zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Werden die Schaltflächen und die Bestätigungsseite nicht entsprechend den o.g. Regelungen zur Verfügung gestellt, kann ein Vertrag, für dessen Kündigung die Schaltflächen und die Bestätigungsseite zur Verfügung zu stellen sind, jederzeit und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden.

Die Praxis zeigt allerdings, dass sich nicht alle Unternehmen an diese Regelungen halten. So hat beispielsweise das Oberlandesgericht Düsseldorf (OLG) mit seinem Ur. v. 23.5.2024 einem Versorgungsunternehmen untersagt, online eine Kündigungsbestätigungsseite vorzuhalten, die erst durch Eingabe von Benutzername und Passwort oder Eingabe von Vertragskontonummer und Postleitzahl der Verbrauchsstelle erreichbar und damit nicht unmittelbar und leicht zugänglich ist. Hinweis: Die Revision wurde zugelassen, weil bislang eine höchstrichterliche Rechtsprechung fehlt.

In einem vom Oberlandesgericht Koblenz (OLG) am 19.9.2024 entschiedenen Fall wurde auf der Website eines Telekommunikationsanbieters neben dem Kündigungsbutton ein zusätzlicher und sehr auffällig gestalteter Button mit der Bezeichnung „Kündigungsassistent“ angezeigt. Unter der Überschrift „Schnell kündigen mit wenigen Klicks. Nutzen Sie unseren Kündigungsassistenten“, wurden die Nutzer zu einem Login in das Kundenkonto geführt. Diese Gestaltung erweckte auch nach Auffassung der OLG-Richter bei einem Durchschnittskunden des Unternehmers den Eindruck, er könnte die Kündigungserklärung nur über diesen Button abgeben und lenkte ihn von der nachfolgenden „gesetzlichen Kündigungsmöglichkeit“ ab.