

## Der Prozess mit dem Kündigungsbutton

Bietet ein Online-Händler über seine Website Verbrauchern (kostenpflichtige) Verträge an, muss es auf dieser Website den Kündigungsbutton geben.

- Wird diese Schaltfläche betätigt, sollen Verbraucher auf die sogenannte Bestätigungsseite gelangen.
- Hier muss ihnen ermöglicht werden, bestimmte Angaben zur Kündigung zu machen.
- Zudem soll es hier nun eine Schaltfläche zur Bestätigung geben.

Nach der Bestätigung müssen Verbraucher die Gelegenheit erhalten, die abgegebene Kündigungserklärung zu speichern. Zudem muss eine Bestätigung auf elektronischem Wege in Textform erfolgen – also etwa per E-Mail.

### Was sieht das Gesetz vor?

Es kommt nicht darauf an, dass der zu kündigende Vertrag tatsächlich auf der Website im elektronischen Geschäftsverkehr abgeschlossen wurde – entscheidend ist allein, dass es Verbrauchern **ermöglicht** wird, einen entsprechenden Vertrag zu schließen.

Bei diesem Vertrag muss es sich um einen Vertrag handeln, der die regelmäßige Lieferung von Waren oder Erbringung von Dienst-/Werkleistungen zum Gegenstand hat.

- Umgesetzt werden muss die Regelung ggf. auch durch Vermittlungsportale.
- Verbraucher sollen auf diesem Weg außerdem auch Verträge kündigen können, die vor Inkrafttreten dieser neuen Regelung zustande gekommen sind
- der Kündigungsbutton ist also nicht nur Neuverträgen vorbehalten.

Das Kündigungsverfahren, für das betroffene Unternehmer die technischen Vorkehrungen treffen müssen, unterteilt sich in,

- Kündigungsschaltfläche
- Bestätigungsseite & -schaltfläche
- Speichermöglichkeit & Kündigungsbestätigung

Dabei muss der Unternehmer sicherstellen, dass Verbraucher auf der Website eine Erklärung zur **ordentlichen** oder **außerordentlichen** Kündigung eines auf der Website abschließbaren Vertrags abgeben können.

### 1. Schritt: Die Kündigungsschaltfläche

Die Schaltfläche (Button) muss,

- ständig verfügbar sowie unmittelbar und leicht erreichbar sein.
- es darf vom Verbraucher nicht verlangt werden, sich zunächst in sein Kundenkonto einzuloggen.
- die Beschriftung der Schaltfläche muss gut lesbar und mit nichts anderem als Wörtern wie „Verträge hier kündigen“ beschriftet sein.

Mit dem Klick auf diese Schaltfläche wird die Kündigung noch nicht erklärt, sondern lediglich der Kündigungsvorgang eingeleitet.

## 2. Schritt: Bestätigungsseite und Bestätigungsschaltfläche

Das Betätigen der Schaltfläche muss den Verbraucher unmittelbar zur sogenannten Bestätigungsseite führen. Diese muss den Verbraucher auffordern und es ihm ermöglichen, einige konkrete Angaben zu machen:

- zur Art der Kündigung sowie im Falle der außerordentlichen Kündigung zum Kündigungsgrund
- zu seiner eindeutigen Identifizierbarkeit (bspw. Name und Anschrift)
- zur eindeutigen Bezeichnung des Vertrags (bspw. Vertragsnummer)
- zum Zeitpunkt, zu dem die Kündigung das Vertragsverhältnis beenden soll
- zur schnellen elektronischen Übermittlung der Kündigungsbestätigung an ihn (i.d.R. E-Mail-Adresse)

Das Feld für den Kündigungszeitpunkt darf dabei nicht als Pflichtfeld gestaltet sein. Gibt der Verbraucher keinen Kündigungszeitpunkt an, erfolgt die Kündigung im Zweifel zum frühestmöglichen Zeitpunkt. Weitere Angaben sollen auf der Bestätigungsseite nicht verlangt werden dürfen, damit die einfache und unkomplizierte Kündigung nicht erschwert wird.

Die Bestätigungsseite muss eine Bestätigungsschaltfläche enthalten, mit der der Verbraucher seine Kündigungserklärung bestätigt. Auch dieser Button muss ständig verfügbar, unmittelbar und leicht zugänglich und gut lesbar mit den Wörtern wie z.B. „jetzt kündigen“ beschriftet sein

## 3. Schritt: Speichermöglichkeit & Kündigungsbestätigung

**Speichermöglichkeit:** Hat der Verbraucher seine Angaben gemacht und die Bestätigungsschaltfläche betätigt, muss ihm ermöglicht werden, die durch den Klick abgegebene Kündigung mit Datum und Uhrzeit der Abgabe (ausschlaggebend ist der Klick auf die Bestätigungsschaltfläche) auf einem dauerhaften Datenträger zu speichern. Verbraucher sollen damit die Möglichkeit erhalten, bereits die Abgabe der Kündigungserklärung dokumentieren zu können. Ausgestaltet werden kann das etwa durch eine herunterladbare Zusammenfassung.

**Kündigungsbestätigung:** 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. (der Gesetzgeber geht dabei von einer automatisierten Kündigungsbestätigung aus).

### Das droht bei fehlerhafter oder fehlender Umsetzung

Werden die Bestätigungsseite sowie die Schaltflächen nicht den Vorgaben entsprechend zur Verfügung gestellt, kann ein Vertrag, für dessen Kündigung die Schaltflächen zur Verfügung zu stellen sind, jederzeit und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen!

- Kommt es aber wegen Wartungsarbeiten zu einer kurzfristigen, technisch bedingten Unterbrechung, sollen Unternehmer keine entsprechenden Konsequenzen deswegen zu befürchten haben.
- Auch besteht für Verbraucher keine Pflicht, genau diesen Weg zur Kündigung zu nutzen.