

VERBRAUCHERPROBLEME MIT DEM KÜNDIGUNGSBUTTON

Ergebnisse aus Verbraucheraufruf und Webseitenanalyse des vzbv

Stand: 2. Januar 2023

EINLEITUNG

Seit Juli 2022 müssen Verbraucher:innen kostenpflichtige langfristige Verträge, die online abgeschlossen werden können, über die Website des Anbieters wieder beenden können.¹ Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) beobachtet die Umsetzung der neuen gesetzlichen Regelung und hat Verbraucher:innen aufgerufen, negative Erfahrungen mit dem neuen KündigungsbUTTON zu melden.

Als Ergänzung zu diesen qualitativen Beobachtungen der Verbraucher:innen hat der vzbv die Umsetzung des KündigungsbUTTONs auf knapp 3.000 Anbieter-Webseiten analysiert.

Im vorliegenden Papier sind die Ergebnisse aus dem Aufruf und der Webseitenanalyse zusammengefasst.

ERGEBNISSE

Gemeldete Anbieter und Branchen

Zwischen dem 06.09.2022 und dem 06.12.2022 wurden über das bereitgestellte Online-Formular insgesamt 354 Meldungen eingereicht.

Die Problemschilderungen der Verbraucher:innen beziehen sich auf Laufzeitverträge von unterschiedlichen Anbietern und Branchen, unter anderem:

- Telekommunikationsdienstleistungen, z. B. Mobilfunk- und Internet-Verträge
- Digital- und Print-Abonnements von Zeitungen/Zeitschriften/Büchern
- Pay-TV- bzw. Video-Streaming-Abonnements
- Energieversorgung, z. B. Gas- und Stromlieferverträge
- Abonnements/Mitgliedschaften bei diversen Online-Portalen/Dienstleistern
- Sonstiges, z. B. Fitnessstudio-Mitgliedschaften

Beschwerdegründe

In den Meldungen schildern die Verbraucher:innen unter anderem folgende Schwierigkeiten beim Versuch, einen Vertrag mit Hilfe des KündigungsbUTTONs zu beenden:

¹ Vgl. Gesetz für faire Verbraucherverträge vom 10. August 2021, Bundesgesetzblatt Jahrgang 2021 Teil I Nr. 53.

- **Der Kündigungsbutton war nicht vorhanden bzw. nicht auffindbar.**

Teilweise ergab die Überprüfung dieser Meldungen durch das Team Marktbeobachtung Digitales, dass auch zum späteren Zeitpunkt noch kein Kündigungsbutton auf der Seite vorhanden war.

In anderen Fällen konnte bei der nachträglichen Überprüfung jedoch (inzwischen) ein Kündigungsbutton festgestellt werden.

Hier stellt sich die Frage, ob der Button zum Zeitpunkt der Beschwerde möglicherweise noch nicht vorhanden war und erst später implementiert wurde. Unter Umständen haben die Verbraucher:innen den Button auch nicht auffinden können, weil dieser nicht prominent genug platziert war. Möglicherweise haben sie etwas anderes erwartet, zum Beispiel eine größere Schaltfläche etc.

- **Der Button war schwer auffindbar bzw. die Platzierung/Aufmachung war anders als erwartet.**

Aus der Sicht der Verbraucher:innen war die Kündigungsschaltfläche in diesen Fällen schwer zu finden, beispielsweise war der Link nur über eine bestimmte Unterseite aufrufbar. Den Aussagen der Verbraucher:innen zufolge wurde der Button zum Teil als versteckt wahrgenommen z. B. *„im Kleingedruckten ganz am Ende der Website“* oder *„lediglich [...] in kleiner Schriftgröße am Ende der Seite ein Link [...] Dunkelgrau auf Hellgrau“*.

- **Die Nutzung des Kündigungsbuttons führte nicht zur Vertragsbeendigung.**

Beispielsweise berichten die Betroffenen, dass sie nach dem Abschicken der Kündigung keine Kündigungsbestätigung erhalten hätten und dass nach Ende der Vertragslaufzeit weiter Geldbeträge abgebucht worden seien.

Teilweise schildern Verbraucher:innen auch, dass das Abschicken der Kündigung mittels des Buttons nicht möglich gewesen sei, zum Beispiel aufgrund eines technischen Fehlers.

- **Die Kündigung musste erst noch telefonisch bestätigt werden.**

Insbesondere im Telekommunikationsbereich meldeten Verbraucher:innen, dass verschiedene Anbieter eine telefonische Bestätigung der Kündigung verlangten. Ob hierbei der Kündigungsbutton genutzt wurde oder ob die Verbraucher:innen über einen anderen Weg auf der Website zu einer solchen „Kündigungsvormerkung“ geführt wurden, ließ sich nicht immer zweifelsfrei nachvollziehen. Ärgerlich ist für die Verbraucher:innen jedenfalls, dass die Anbieter das anschließende Telefonat laut den Meldungen zum Teil genutzt hätten, um den Verbraucher:innen ein neues Angebot zu unterbreiten und sie von der Kündigung abzuhalten.

Webseitenanalyse bestätigt Verbraucherbeschwerden

Die Marktbeobachtung des vzbv hat am 2. November 2022 auf knapp 3.000 Anbieter-Webseiten² die korrekte Umsetzung des Kündigungsbuttons überprüft. Hierbei kam ein automatisiertes Skript zum Einsatz, das sich an den gesetzlich festgelegten Kriterien zur Umsetzung des Kündigungsbuttons orientiert.

- **Nur wenige der überprüften Anbieter halten sich an das neue Gesetz.**

Die Regelungen zum Kündigungsbutton sind nun bereits seit einem halben Jahr in Kraft. Trotzdem zeigt die Analyse der Webseiten ein deutliches Umsetzungsdefizit. So wurde lediglich bei 28 Prozent der Anbieter ein Kündigungsbutton identifiziert. 72 Prozent boten zum Zeitpunkt der Überprüfung keinen gesetzeskonformen Kündigungsbutton.

- **Die Anbieter verlangen (zu) viele Pflichtangaben.**

Von den Webseiten, die einen Kündigungsbutton anboten, verlangten 37 Prozent verpflichtende Angaben in dem Online-Kündigungsformular.

Hierbei geht es aber offensichtlich nicht allen Anbietern nur um eine für die Kündigung notwendige Identifikation. Denn im Durchschnitt beinhalteten diese Kündigungsformulare acht Pflichtfelder. In diesen Fällen stellt sich die generelle Frage nach der Erforderlich- und Rechtmäßigkeit der Datenabfrage. Wie beispielsweise bei dem Kündigungsformular eines Zeitschriften-Abonnements, in dem die Angabe einer Telefonnummer verpflichtend war.

- **Anbieter zeigen sich kreativ bei der Gestaltung des Buttons.**

Der Gesetzgeber schreibt vor, dass der Kündigungsbutton gut lesbar und eindeutig beschriftet sein soll. Nach Eingabe der zur Identifizierung erforderlichen Daten soll ein weiterer Button *„gut lesbar und mit nichts anderem als den Wörtern „jetzt kündigen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung“* platziert sein.

Eine Auswertung der erfassten Kündigungsseiten bestätigt jedoch die Verbraucherbeschwerden, die beim vzbv im Rahmen des Aufrufs eingetroffen sind. So ist der Link beziehungsweise die Schaltfläche für den Beginn des Kündigungsprozesses mitunter am Ende einer Webseite, beispielsweise neben dem Impressum oder den AGB, zu finden.

Auch in der Farbgebung wählen die Anbieter immer wieder dunkle Farben mit geringem Kontrast zum Hintergrund, was die Sichtbarkeit zusätzlich erschwert.

Zudem gibt es Anbieter, die es den Verbraucher:innen noch schwerer machen, den Kündigungsbutton zu finden, indem sie von der vorgeschriebenen Formulierung in unzulässiger Weise abweichen. So fanden sich Kündigungsseiten beispielsweise hinter einer Schaltfläche mit der Beschriftung *„Support“* oder *„Abbruch“*.

² Die ursprüngliche Stichprobe betrug 3.000 Webseiten. Bei fünf Webseiten kam es jedoch zu technischen Fehlern, sodass diese von der folgenden Analyse ausgeschlossen wurden und sich die effektive Stichprobe auf 2.995 Webseiten reduzierte.

FAZIT

Die Ergebnisse des Verbraucheraufrufs zeigen, dass die Regelung zum Kündigungsbutton von den Anbietern sehr unterschiedlich umgesetzt wird. Verbraucher:innen, die einen Laufzeitvertrag online kündigen möchten, können dabei auf erhebliche Hindernisse und unterschiedliche Probleme stoßen.

Dies hat sich durch die Webseiten-Analyse des vzbv bestätigt. Dabei war nur in knapp drei von zehn Fällen eine gesetzeskonforme Umsetzung des Kündigungsbuttons zu erkennen. Seit der Untersuchung haben zwar weitere Anbieter einen Kündigungsbutton eingefügt, bei denen dies vorher nicht der Fall war – das Problem bleibt aber grundsätzlich bestehen.

Werden die Schaltflächen und die Bestätigungsseite jedoch nicht entsprechend der gesetzlichen Vorgaben zur Verfügung gestellt, können Verbraucher:innen den Vertrag jederzeit und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.³

Gegen eindeutige Rechtsverstöße im Zusammenhang mit dem Kündigungsbutton gehen der vzbv, die Verbraucherzentralen und weitere Verbraucherverbände rechtlich vor und haben bereits verschiedene Anbieter abgemahnt und mittlerweile zum Teil verklagt.⁴

METHODIK DER WEBSEITENANALYSE

Für die automatisierte Analyse wurde vzbv-intern ein Skript in der Programmiersprache Python entwickelt, mit dem Anbieter-Webseiten zunächst auf den möglichen Abschluss von Laufzeitverträgen hin überprüft wurden. Dazu wurde auf den Webseiten gezielt nach Elementen gesucht, die Schlüsselformulierungen beinhalten, welche auf einen Vertragsschluss hinweisen – beispielsweise „*Vertrag abschließen*“ oder „*Jetzt Abo starten*“. Auf diese Weise wurden 3.000 Anbieter-Webseiten ermittelt, die demnach seit dem 1. Juli 2022 verpflichtet sind, einen Kündigungsbutton anzubieten. Bei der Untersuchung von fünf Webseiten kam es zu Fehlern, sodass diese von der folgenden Analyse ausgeschlossen wurden und die effektive Stichprobe 2.995 Webseiten umfasste.

In einem weiteren Schritt wurde die Umsetzung dieser Verpflichtung durch das Skript kontrolliert. Hier wurden die Anbieter-Webseiten nach Schlüsselformulierungen zur Vertragsbeendigung abgesucht, wobei bewusst auf eine hohe Varianz bei den Begrifflichkeiten und eine hohe Flexibilität der Begriffskombinationen geachtet wurde, um auch abweichend formulierte Kündigungsbuttons zu erfassen. So wurden nicht nur Buttons mit der Beschriftung „*Vertrag kündigen*“ erfasst, sondern beispielsweise auch Verlinkungen mit der Formulierung „*Mitgliedschaft beenden*“ oder „*Abonnements abbestellen*“.

*Für die Platzierung des Kündigungsbuttons erscheint die Startseite oder ein unmittelbar (beispielsweise über die Navigationsleiste) erreichbarer Bereich erforderlich.*⁵ Darum wurden auch nur diese Bereiche in der Analyse berücksichtigt.

³ Vgl. § 312k Abs. 6 BGB.

⁴ Vgl. <https://www.vzbv.de/meldungen/online-kuendigung-mit-huerden>

⁵ Vgl. „*Die Schaltflächen und die Bestätigungsseite müssen ständig verfügbar sowie unmittelbar und leicht zugänglich sein.*“, § 312k Abs. 2 BGB.

Die Überprüfung der Webseiten fand am 2. November 2022 statt. Aus Gründen der Qualitätssicherung wurden im Zeitraum vom 7. bis 21. November 2022 die Ergebnisse derjenigen Anbieter, bei denen durch das Skript kein Kündigungsbutton gefunden wurde, manuell überprüft.

Kontakt

*Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.*

*Team
Marktbeobachtung Digitales*

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

mbdigitales@vzbv.de

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
ist im Deutschen Lobbyregister registriert.
Sie erreichen den entsprechenden Eintrag hier.*