

30.11.2023



..., wo der Kündigungsbutton zu finden ist?

Seit dem 1. Juli 2022 müssen viele Unternehmen, bei denen Laufzeitverträge auch online abgeschlossen werden können, Verbraucher:innen die Möglichkeit anbieten, diese ebenfalls online zu kündigen – über den sogenannten Kündigungsbutton. Damit die Kündigung etwa von Handyverträgen oder Streaming-Abos so leicht wie möglich ist, gibt es einige Ansprüche an die Gestaltung und Platzierung des Kündigungsbuttons. So ist beispielsweise gesetzlich festgelegt, dass er auch ohne Login zugänglich sein muss. „Häufig suchen Verbraucher:innen den Kündigungsbutton im Kundencenter. Dort allein darf er aber nicht platziert sein“, erklärt Burak Tergek, Jurist und Experte für Telekommunikationsrecht bei der Verbraucherzentrale NRW. „Laut Gesetz gibt es zwar keine vorgeschriebene Platzierung, jedoch muss eine leichte Zugänglichkeit gewährleistet sein.“ Viele Anbieter haben daher ganz unten auf ihrer Internetseite einen Link zur Online-Kündigung eingebaut. Ob die jeweilige Umsetzung rechtskonform ist, muss in jedem Einzelfall und im Streitfall von einem Gericht bewertet werden.

Kündigungsbutton nicht gefunden? So muss die Online-Kündigung aussehen:

🔗 www.verbraucherzentrale.nrw/node/78472

Für weitere Informationen

Pressestelle Verbraucherzentrale NRW

Tel. (0211) 91380-1101

presse@verbraucherzentrale.nrw

Pressestelle

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 91 380-1101

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

wussten sie schon ... wussten sie schon ...