

08. Dezember 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 Carmen Hesse, Leiterin der Verbraucherarbeit Kreis Kleve 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](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/78472)

Verbraucherzentrale  
 Nordrhein-Westfalen e.V.  
 Verbraucherarbeit  
 im Kreis Kleve  
 mobil & digital  
 Tel. (0211) 54 2222 11  
 service@verbraucherzentrale.nrw  
 www.verbraucherzentrale.nrw/kleve

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