

LG Koblenz: Weitere Kündigungsoptionen neben Kündigungsbutton zulässig

Durch das Gesetz für faire Verbraucherverträge wurde zum 1.7.2022 u.a. mit § 312k BGB der Kündigungsbutton eingeführt. Für dessen Ausgestaltung bestehen genaue gesetzliche Vorgaben. Das LG Koblenz (Urt. v. 7.3.2023 - 11 O 21/22) entschied nun, dass neben dem Kündigungsbutton auch weitere Kündigungsoptionen zulässig seien. Ebenso sei es möglich, diese Optionen oberhalb der Bestätigungsschaltfläche zu platzieren.

Die Beklagte bietet Verbrauchern die Möglichkeit zum Abschluss von Telekommunikationsverträgen, insbesondere die Bereitstellung von regelmäßigen und wiederkehrenden Telekommunikationsdienstleistungen. Die mit der Beklagten geschlossenen Verträge können über die von der 1&1 Telecommunication SE betriebenen Seite „www.1und1.de“ gekündigt werden. Dazu findet sich auf der Internetseite ein Link „Vertrag kündigen“, über die der Nutzer auf die Bestätigungsseite „<https://control-center.1und1.de/kuendigung>“ gelangt. Dort findet sich das Kündigungsformular mit Eingabefeldern für die gesetzlich vorgesehenen Angaben, das auch mit diesem Wort überschrieben ist, darunter die Bestätigungsschaltfläche „Jetzt kündigen“ sowie darüber zunächst die Texte „Schade, dass Sie kündigen wollen“ und „Schnell kündigen mit wenigen Klicks. Nutzen Sie unseren Kündigungs-Assistenten.“, anschließend eine Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ und die weiteren Wahlmöglichkeiten „Kostenloser Rückruf“, „Telefonische Anfrage“, „Chat mit 1&1 Experten“ und „Zum Angebot“ (...).

Bei Betätigung der Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ öffnet sich ein Fenster, in dem sich der Kunde durch Eingabe von Kundennummer oder Nutzernamen und Passwort ins „1&1 Control-Center“ einloggen kann. Wird dieses weggeklickt, befindet man sich wieder auf der ursprünglichen Bestätigungsseite.

Der Kläger, ein Wettbewerbsverein, mahnte die Beklagte wegen dieser Darstellung der Bestätigungsseite ab. Er vertrat die Ansicht, dass die Bestätigungsseite aufgrund der vorgeschobenen weiteren Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ nicht unmittelbar und leicht zugänglich i.S.d. § 312k Abs. 2 S. 4 BGB seien.

Das LG Koblenz entschied, dass dem Kläger der geltend gemachte Unterlassungsanspruch nicht zustehe.

Rechtlicher Hintergrund

Nach § 312k Abs. 2 BGB hat der Unternehmer sicherzustellen, dass der Verbraucher auf der Webseite eine Erklärung zur ordentlichen oder außerordentlichen Kündigung eines auf der Webseite abschließbaren Vertrags über eine Kündigungsschaltfläche abgeben kann. Der Kündigungsprozess gliedert sich in 3 Stufen. Auf der ersten Stufe muss eine „Kündigungsschaltfläche“ vorgehalten werden. Diese muss mit den Wörtern „Vertrag hier kündigen“ oder einer ähnlichen Formulierung betitelt sein. Anschließend erfolgt eine Weiterleitung auf die sog. „Bestätigungsseite“, die die zweite Stufe darstellt. Auf dieser Bestätigungsseite soll der Kündigende die Möglichkeit erhalten, weitere Angaben zu seiner Person bzw. zu seinen Vertragsdaten zu machen, sodass der Empfänger die für ihn wesentlichen Informationen erkennen kann.

Auf der Bestätigungsseite wiederum ist entsprechend der dritten Stufe eine „Bestätigungsschaltfläche“ vorzuhalten, die mit den Wörtern „Jetzt kündigen“ zu beschriften ist. Diese hat bei Klick tatsächlich die Kündigung auszulösen. § 312k Abs. 2 S. 4 BGB nF verlangt sodann, dass die Schaltflächen ständig verfügbar sowie unmittelbar und leicht zugänglich sind. Die Schaltflächen sollen demzufolge ohne vorherige Anmeldung auf der Webseite erreicht werden können.

(2) Der Unternehmer hat sicherzustellen, dass der Verbraucher auf der Webseite eine Erklärung zur ordentlichen oder außerordentlichen Kündigung eines auf der Webseite

abschließbaren Vertrags nach Absatz 1 Satz 1 über eine Kündigungsschaltfläche abgeben kann. Die Kündigungsschaltfläche muss gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „Verträge hier kündigen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet sein. Sie muss den Verbraucher unmittelbar zu einer Bestätigungsseite führen, die

1. den Verbraucher auffordert und ihm ermöglicht Angaben zu machen

a) zur Art der Kündigung sowie im Falle der außerordentlichen Kündigung zum Kündigungsgrund,

b) zu seiner eindeutigen Identifizierbarkeit,

c) zur eindeutigen Bezeichnung des Vertrags,

d) zum Zeitpunkt, zu dem die Kündigung das Vertragsverhältnis beenden soll,

e) zur schnellen elektronischen Übermittlung der Kündigungsbestätigung an ihn und

2. eine Bestätigungsschaltfläche enthält, über deren Betätigung der Verbraucher die Kündigungserklärung abgeben kann und die gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „jetzt kündigen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet ist.

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

Nach § 312k Abs. 3 BGB muss der Unternehmer gewährleisten, dass der Verbraucher seine abgegebene Kündigungserklärung mit dem Datum und der Uhrzeit der Abgabe auf einem dauerhaften Datenträger so speichern kann, dass erkennbar ist, dass sie durch das Betätigen des Kündigungsbuttons abgegeben wurde. Zudem muss der Unternehmer nach Abs. 4 S. 1 dem den Inhalt, das Datum und die 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.

Die wichtigsten Informationen zum Kündigungsbutton haben wir in diesem Beitrag für Sie zusammengefasst.

„Kündigungs-Assistent“ neben Kündigungsbutton zulässig

Das Gericht stellte klar, dass die Beklagte die Anforderungen des § 312k BGB eingehalten.

Die Beklagte stellt die gem. § 312k BGB erforderliche Kündigungsmöglichkeit zur Verfügung, wobei die geforderte Bestätigungsseite und die Bestätigungsschaltfläche vorhanden sind.

Diese sind auch ständig verfügbar sowie unmittelbar und leicht zugänglich. Etwas anderes ergibt sich nicht daraus, dass sich auf der gleichen Seite oberhalb des Kündigungsformulars die weitere Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ befindet.

Zwar wäre eine Kündigungsmöglichkeit allein nach Abfrage des Kundenkennworts – wie hier bei Betätigung der Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ – nicht ausreichend, um die Voraussetzungen des § 312k BGB zu erfüllen (LG Köln, Beschl. v. 29.7.2022 – 33 O 355/22, CR 2023, 63), es ist jedoch in jedem Fall zulässig, zusätzlich zu dem vom Gesetzgeber vorgesehenen Fragenkatalog eine alternative Kündigungsmöglichkeit über das Kundenkonto vorzusehen, denn das in § 312k vorgesehene Verfahren soll dem Verbraucher lediglich einen zusätzlichen Weg zum Aussprechen der Kündigung geben (BeckOK/BGB/Maume, 64. Ed. 1.11.2022, BGB § 312k, Rn. 6, 37). § 312k BGB soll die Kündigungsmöglichkeiten des Verbrauchers erweitern, nicht jedoch die Abgabe von Kündigungserklärungen auf anderem Wege beschränken oder ausschließen (BT-Drucksache 19/30840, S. 16).

Zulässige Erweiterung der Kündigungsmöglichkeiten

Die Beklagte habe die Kündigungsmöglichkeiten der Verbraucher in zulässiger Weise erweitert. Trotz der weiteren Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ seien die Bestätigungsseite und die Schaltfläche „Jetzt kündigen“ unmittelbar und leicht zugänglich.

Das Erfordernis der leichte Zugänglichkeit setzt voraus, dass der Verbraucher mit den ihm zur Verfügung stehenden (technischen) Mitteln die Information erreichen kann, diese also ohne Schwierigkeiten auffindbar und wahrnehmbar sind (Stiegler in VuR 2021, 443, beck-online).

Es lässt sich für den Verbraucher, der über die Schaltfläche „Jetzt kündigen“ auf die Bestätigungsseite gelangt ist, trotz der Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ unmittelbar erkennen, wie nach Angabe der erforderlichen Daten mit einem Klick gekündigt werden kann.

*Direkt bei Aufruf der Seite ist jedenfalls die Überschrift „Kündigungsformular“ – und je nach Bildschirmauflösung auch die ersten Zeilen des Formulars – erkennbar. Auch wenn der Verbraucher eine Internetseite gewöhnlich von oben nach unten liest, ist vor dem Hintergrund, dass beim ersten Blick die Überschrift „Kündigungsformular“ zu sehen ist, davon auszugehen, dass derjenige, der direkt ohne weitere Umwege kündigen will, bis zum Ende des Formulars scrollt, wo direkt unter dem Formular die eindeutige Schaltfläche „Jetzt kündigen“ zu sehen ist. **Durch die Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ wird die Kündigung nicht unzulässig erschwert.***

Verbraucher erkennt den Unterschied

Auch wenn der Verbraucher diese Schaltfläche zuerst wahrnimmt, sei zu erwarten, dass er den Unterschied zwischen einer sofortigen Kündigung und einem Kündigungsassistenten erkennt, so das LG Koblenz. Auch die optische Gestaltung lenke nicht vom gesetzlich verpflichtenden Kündigungsbutton ab.

Auch wenn der Verbraucher diese Schaltfläche zuerst wahrnimmt, ist zu erwarten, dass er den Unterschied zwischen einer sofortigen Kündigung und einem Kündigungsassistenten erkennt. Das Wort „Assistent“ sagt gerade aus, dass eine Hilfestellung bei der Abgabe der Kündigung erfolgt, nicht dass dies die schnellste und direkteste Möglichkeit der Kündigung ist. Auch wenn die Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ aufgrund der Stellung oben auf der Seite zuerst wahrgenommen wird, ist dem Verbraucher dadurch nicht jegliche Wahrnehmung der restlichen Seite genommen. Das Kündigungsformular mit der Schaltfläche „Jetzt kündigen“ schließt unmittelbar an und ist nicht etwa auf der Seite versteckt.

Auch die optische Gestaltung lenkt nicht von der Schaltfläche „Jetzt kündigen“ ab. Die Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ ist nicht attraktiver gestaltet, um mehr Aufmerksamkeit als die andere Schaltfläche zu erregen. Beide Schaltflächen haben die gleiche Größe. Zwar ist der Hintergrund der Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ gelb gestaltet, auch die Schaltfläche „Jetzt kündigen“ ist aber durch blaue Schrift auf weißen Hintergrund gut erkenn- und nicht übersehbar. Selbst wenn ein Verbraucher auf die Fläche „Kündigungs-Assistent“ drückt und sich anschließend nicht einloggen möchte, kann er zudem unproblematisch das nur einen Teil der Seite einnehmende Fenster durch Klicken auf das „x“ am rechten oberen Rand schließen und gelangt wieder auf die Bestätigungsseite mit dem Kündigungsformular.

Weniger strenge Anforderungen als beim Bestellbutton

Für den Bestellbutton fordert § 312j Abs. 2 BGB einen räumlichen Zusammenhang zu den anzugebenden Informationen. Das Gericht stellte jedoch klar, dass für den Kündigungsbutton weniger strenge Anforderungen gelten. Er bezwecke im Gegensatz zum Bestellbutton nicht den Schutz vor unbeabsichtigten Vertragsschlüssen, sondern solle eine leichte Kündigung bereits eingegangener Verträge ermöglichen.

Insofern sind an die Ausgestaltung auch weniger hohe Anforderungen zu stellen als an eine Schaltfläche nach § 312j Abs. 3 BGB, mit der ein Verbraucher eine zahlungspflichtige Bestellung bestätigen muss. Der Zweck des § 312j Abs. 3 BGB liegt darin, den Verbraucher vor unbeabsichtigten Vertragsschlüssen zu schützen, indem er gewarnt werden muss, etwas Rechtserhebliches zu tun und richtet sich gegen missbräuchliche Geschäftspraktiken, bei denen Verbrauchern im Internet scheinbar kostenlose Angebote unterbreitet werden, während sich an versteckter Stelle eine Klausel über die Kostenpflichtigkeit findet (Wendehorst in MünchKomm/BGB, 9. Aufl. 2022, § 312j BGB Rz. 1). Die Regelung des § 312k BGB soll den Verbraucher jedoch nicht vor der ungewollten Abgabe von Erklärungen, die zu Zahlungsverpflichtungen führen könnten, schützen, sondern lediglich die einfache Kündigungsmöglichkeit bereits eingegangener Vertragsverhältnisse sicherstellen. Die Situation unterscheidet sich schon allein deswegen entscheidend, da der Verbraucher hier die entsprechende Internetseite selbsttätig aufgrund des eigenen Anliegens, einen Vertrag zu beenden, aufsucht, also gerade eine rechtserhebliche Erklärung abgeben möchte und nicht davor geschützt werden soll, versehentlich eine nicht gewollte Erklärung abzugeben.

Allein die Anbringung der Schaltfläche „Kündigungs-Assistent“ über dem Kündigungsformular kann die an sich zulässige Möglichkeit der Zur-Verfügung-Stellung weiterer Kündigungsmöglichkeiten daher nicht unzulässig machen.

Keine Irreführung der Verbraucher

Es liege auch keine Irreführung der Verbraucher nach § 5 Abs. 2 Nr. 7 UWG vor. Danach ist eine geschäftliche Handlung irreführend, wenn sie unwahre Angaben oder sonstige zur Täuschung geeignete Angaben über die Rechte des Verbrauchers enthält. Dies sei hier nicht der Fall. Der Verbraucher gehe wegen des weiteren Buttons „Kündigungsassistent“ nicht davon aus, dass er diesen zwingend benutzen müsse.

Auch eine irreführende geschäftliche Handlung der Beklagten i.S.d. § 5 Abs. 2 Nr. 7 UWG ist nicht gegeben. Dafür müsste eine geschäftliche Handlung vorliegen, die unwahre Angaben oder sonstige zur Täuschung geeignete Angaben über Verbraucherrechte enthält. Dies ist nicht der Fall. Es könnte lediglich eine Täuschung darüber vorliegen, dass die Nutzung des angebotenen Kündigungsassistenten für die Abgabe einer Kündigung notwendig ist. Allein durch das Bereitstellen der weiteren Schaltfläche „Kündigungsassistent“ geht ein durchschnittlich aufmerksamer Verbraucher aber nicht davon aus, dass er diesen zwingend benutzen muss, wenn sich gleichzeitig auf der gleichen Seite auch ein Kündigungsformular mit der Schaltfläche „Jetzt kündigen“ befindet.

Fazit

§ 312k BGB enthält zum Kündigungsbutton weniger strenge Vorgaben als § 312j BGB zum Bestellbutton. Ein § 312j Abs. 2 BGB entsprechendes Unmittelbarkeitserfordernis besteht jedenfalls nicht. Unklar war daher, ob zwischen den Angaben des Verbrauchers und der Bestätigungsschaltfläche weitere Informationen wie etwa Angebote geschaltet werden dürfen. Das LG Koblenz entschied nun, dass jedenfalls das Zurverfügungstellen weiterer Kündigungsmöglichkeiten dem gesetzlichen Kündigungsbutton nicht entgegenstehe.

