

# EIN JAHR KÜNDIGUNGSBUTTON

3. Juli 2023

## HINTERGRUND

Seit 01.07.2022 sind Anbieter gegenüber Verbraucher:innen verpflichtet, einen Kündigungsbutton zur Beendigung eines entgeltlichen Dauerschuldverhältnisses zur Verfügung zu stellen, sofern die Möglichkeit eines elektronischen Vertragschlusses besteht.<sup>1</sup>

Die Umsetzung dieser Vorgaben hat der vzbv bereits im Dezember 2022 untersucht.<sup>2</sup> Damals wurden die qualitativen Erkenntnisse aus einem Verbraucheraufruf kombiniert mit der automatisierten Analyse von 3.000 Anbieterseiten durch ein Script. Das Ergebnis lautete damals, dass lediglich bei 28 Prozent der Anbieter ein gesetzeskonformer Kündigungsbutton identifiziert werden konnte. Entsprechend boten 72 Prozent zum Zeitpunkt der Überprüfung keinen solchen Kündigungsbutton.

Zum 1. Juli 2023 jährten sich die Regelungen zum Kündigungsbutton zum ersten Mal. Zu diesem Anlass hat der vzbv ein Update der Analyse durchgeführt.

## METHODISCHES VORGEHEN

Um die Vergleichbarkeit der Analysen und der Ergebnisse zu gewährleisten, wurde diese zweite Analyse analog zur ersten durchgeführt. Dazu wurde sowohl die Datengrundlage nicht verändert; das heißt, die Wortkataloge, mit denen das Script nach Formulierungen sucht, blieben unverändert und auch die Liste der Anbieter-Webseiten ist dieselbe. Außerdem wurde das Script nicht modifiziert; es handelt sich insgesamt also um eine Wiederholung der Analyse aus 2022.

Der Erhebung aus 2022 lag eine Liste mit 3.000 Webseiten zugrunde. Während der Analyse kam es bei fünf Seiten zu technischen Problemen, sodass die Grundgesamtheit in der Folge auf 2.995 reduziert wurde.

Bei der zweiten Analyse wurden diese 2.995 Webseiten als Grundlage genommen. Davon waren 13 Webseiten zum Zeitpunkt der zweiten Analyse nicht mehr zu erreichen oder hatten technische Probleme. Bei 32 Anbietern konnte keine Möglichkeit zum Abschluss eines Laufzeitvertrages mehr festgestellt werden. Vier weitere Webseiten wurden aufgrund von pornografischen Inhalten von der Auswertung ausgeschlossen. Somit reduzierte sich die ursprüngliche Grundgesamtheit von 2.995 auf 2.946 Webseiten.

---

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

<sup>2</sup> „Online-Kündigungen bereiten weiter Probleme“, <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/online-kuendigungen-bereiten-weiter-probleme>

## ERGEBNIS

Die erneute Auswertung dieser Webseiten ergab, dass auf 1.233 Webseiten ein rechtskonformer Kündigungsbutton vorhanden ist. Demgegenüber konnte bei 1.713 Webseiten ein solcher Button nicht identifiziert werden.

Im Vergleich mit der letzten Erhebung im Jahr 2022 hat sich die Zahl der Webseiten mit Kündigungsbutton bei der Überprüfung am 28.06.2023 somit um 14 Prozentpunkte erhöht (von 28 auf 42 Prozent).

Auch ein Jahr nach in Kraft treten des Gesetzes lässt sich ein großes Defizit bei der Umsetzung der Regelung feststellen. So verfügt weiterhin weniger als die Hälfte der überprüften Anbieterwebseiten über einen gesetzeskonformen Kündigungsbutton.

## METHODIK DER WEBSEITENANALYSE

Für die automatisierte Analyse wurde vzbv-intern ein Skript in der Programmiersprache Python entwickelt, mit dem Anbieterwebseiten 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 2.995 Anbieter-Webseiten ermittelt, die demnach seit dem 1. Juli 2022 verpflichtet sind, einen Kündigungsbutton anzubieten.

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.<sup>3</sup> Darum wurden auch nur diese Bereiche in der Analyse berücksichtigt.

Die erste 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.

Die Wiederholung der Überprüfung erfolgte am 28. Juni 2023. Auch hier erfolgte am 29. Juni 2023 eine stichprobenartige manuelle Überprüfung bei 50 Anbietern, bei denen durch das Skript kein Kündigungsbutton gefunden wurde.

---

<sup>3</sup> Vgl. „Die Schaltflächen und die Bestätigungsseite müssen ständig verfügbar sowie unmittelbar und leicht zugänglich sein.“, § 312k Abs. 2 BGB.

## **Kontakt**

*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.  
Team Marktbeobachtung Digitales  
[mbdigitales@vzbv.de](mailto:mbdigitales@vzbv.de)*

*Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin*

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister  
registriert. Sie erreichen den entsprechenden Eintrag [hier](#).*