

Kündigungsrecht bei Online-Laufzeitverträgen: E-Mail ist rechtskräftig



Hannover, 6. März 2017 – Einen langfristigen Online-Vertrag abzuschließen ist leicht: Man muss nur kurz die Geschäftsbedingungen abnicken und auf OK klicken. Einen bestehenden Vertrag wieder zu kündigen fällt meist schwerer, schreibt das **Computermagazin c't** in seiner aktuellen Ausgabe 6/17. Denn die Unternehmen handeln gegenüber ihren Kunden nicht immer gesetzeskonform.

Im Selbstversuch hat die c't-Redaktion Webhosting-Pakete bei unterschiedlichen Anbietern gekündigt und ist dabei über verschiedene Probleme gestolpert, die bei allen Arten von Laufzeit-Verträgen auftreten: So akzeptieren viele Unternehmen gegenüber Verbrauchern nach wie vor keine Kündigung per E-Mail. „Dabei ist genau das seit Oktober 2016 nach einer Änderung im AGB-Recht gesetzlich vorgeschrieben“, betont Heise-Rechtsanwalt Nicolas Maekeler. „Doch auch schon vor dieser Gesetzesänderung war es laut einem Urteil des Bundesgerichtshofes nur sachgerecht, dass ausschließlich digital zustande gekommene Verträge auch digital gekündigt werden können.“

Auch beliebte Hürden wie die ausschließliche Kündigungsmöglichkeit über ein Kundenportal oder die Beschränkung auf eine bestimmte E-Mail-Adresse sind unzulässig. Beim Test bewegten sich viele Anbieter in rechtlichen Grauzonen. So fragte eine Firma wiederholt nach, warum der Vertrag gekündigt werden sollte und nervte mit Rückhol-Angeboten. Andere schicken ihre Kunden auf komplizierte Umwege oder fordern eine „Aktivierung der Kündigung“ mit einem Telefonanruf. „Der verbraucherfreundliche Online-Assistent war eine Ausnahmeerscheinung“, so Maekeler.

Maekeler empfiehlt, bei der Kündigung darauf zu achten, dass es sich um eine lesbare, auf einem dauerhaften Datenträger abgegebene Erklärung handelt. „Das kann eine E-Mail, ein Fax, ein maschinell erstellter Brief oder eine SMS sein, wobei man sicherheitshalber eine Kündigungsbestätigung anfordern sollte.“ Bei einer Kündigung knapp vor Fristende ist das Einschreiben der sicherste Weg. Denn im Zweifel trifft den Kunden das Problem der Beweislast für den fristgerechten Zugang.

Hinweis für Redaktionen: Gerne stellen wir Ihnen den kompletten Artikel aus der c't 6/17 zur Rezension kostenfrei zur Verfügung.

Isabel Grünewald
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Heise Medien
Karl-Wiechert-Allee 10
30625 Hannover
Telefon: +49 511 5352-344
isabel.grunewald@heise.de