

Widerrufsrecht, Widerrufsbelehrung und Kündigungsbutton für Tierdienstleister

Analyse der aktuellen Rechtslage in Deutschland für den Verbraucherwiderruf bei Freizeit- und Betreuungsangeboten – mit empfohlenen Textbausteinen für die Online-Buchung (Fernabsatz). Mit getrennter Betrachtung für Hundeschule, Hundetagesstätte, Hundepension, Tiersalon/Hundefriseur und Tierphysiotherapie.

Themenschwerpunkt	Online-Buchung / Fernabsatz (Tierdienstleister)
Betriebsarten	Hundeschule · Tagesstätte · Pension · Tiersalon · Physiotherapie
Rechtsgrundlagen	§§ 312g, 312k, 355, 356, 357a, 314 BGB; Art. 246a EGBGB
Rechtsstand	Juni 2026
Erstellt am	30.06.2026

Wichtiger Hinweis – keine Rechtsberatung

Dieses Dokument wurde mit Sorgfalt anhand der aktuellen Gesetzeslage und Rechtsprechung (Stand Juni 2026) erstellt, stellt jedoch keine Rechtsberatung dar und ersetzt nicht die anwaltliche Prüfung des Einzelfalls. Widerrufsbelehrungen, AGB-Klauseln und Buchungstrecken sind abmahngefährdet; vor dem Einsatz im Echtbetrieb wird eine Prüfung durch eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt dringend empfohlen.

Teil A – Allgemeine Rechtslage

1. Ausgangslage: Der Online-Buchungsvertrag als Fernabsatzvertrag

Schließt ein Verbraucher über die Website oder eine Online-Buchungsstrecke einen Vertrag mit einem Tierdienstleister, liegt regelmäßig ein Fernabsatzvertrag vor (§ 312c BGB): Der Vertrag wird ausschließlich über Fernkommunikationsmittel im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebssystems geschlossen. Ein Widerrufsrecht besteht ebenso bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden (§ 312b BGB) – etwa bei der Anmeldung beim Kunden zu Hause oder auf einer Veranstaltung. Wird der Vertrag dagegen in den eigenen Geschäftsräumen geschlossen (z. B. direkt auf dem eigenen Trainingsgelände, in der Pension oder im Betrieb), besteht in der Regel kein gesetzliches Widerrufsrecht.

Bei solchen Verträgen steht Verbrauchern grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu (§§ 312g Abs. 1, 355 BGB). Es soll den Nachteil ausgleichen, dass der Kunde die Leistung vor Vertragsschluss nicht wie im Ladengeschäft prüfen kann.

1.1 Fristbeginn und Folgen einer fehlerhaften Belehrung

Bei Dienstleistungen beginnt die Widerrufsfrist mit Vertragsschluss, allerdings nur dann, wenn der Unternehmer ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht belehrt und die Pflichtinformationen (insb. nach Art. 246a § 1 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 EGBGB) erteilt hat. Fehlt oder fehlerhaft ist die Belehrung, verlängert sich die Widerrufsfrist auf bis zu zwölf Monate und 14 Tage (§ 356 Abs. 3 BGB). Eine korrekte Belehrung ist damit unmittelbar wirtschaftlich relevant.

1.2 Zentrale Klarstellung: Die 14-Tage-Frist ist nicht verkürzbar

Keine vertragliche Fristverkürzung möglich

Die gesetzliche Widerrufsfrist von 14 Tagen kann nicht durch AGB oder Individualabrede verkürzt werden; sie ist zwingendes Verbraucherschutzrecht (§ 361 Abs. 2 BGB). Rechtssicher lässt sich das gewünschte Ziel – verbindliche, kurzfristig stattfindende und terminierte Angebote – jedoch über zwei andere Wege erreichen: (1) den vollständigen Ausschluss des Widerrufsrechts bei terminierten Freizeitangeboten (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB) und (2) das vorzeitige Erlöschen des Widerrufsrechts bei vorzeitigem Leistungsbeginn (§ 356 Abs. 4 BGB).

2. Der zentrale Hebel: Ausschluss bei terminierten Freizeitangeboten

Nach § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB besteht kein Widerrufsrecht bei Verträgen über Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung (zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken), Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie „weitere Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht“.

Zweck der Ausnahme: Der Unternehmer hält für einen festen Termin Kapazitäten vor, die er bei einem kurzfristigen Widerruf nicht mehr anderweitig verwerten kann. Der Bundesgerichtshof hat diese Ausnahme bestätigt – insbesondere für online gekaufte Eintrittskarten und

Veranstaltungstickets (BGH, Urteil vom 13.07.2022 – VIII ZR 317/21) – und klargestellt, dass selbst eine fehlende Information über das Nichtbestehen des Widerrufsrechts das Widerrufsrecht nicht neu entstehen lässt.

Informationspflicht trotz Ausschluss

Beruft sich der Unternehmer auf die Ausnahme, muss er den Verbraucher nach Art. 246a § 1 Abs. 3 EGBGB vor Vertragsschluss darüber informieren, dass bzw. unter welchen Umständen kein Widerrufsrecht besteht. Wie die Ausnahme auf die einzelnen Betriebsarten zu übertragen ist, zeigt Teil B.

3. Vorzeitiges Erlöschen nach vollständiger Leistung bei vorzeitigem Beginn (§ 356 Abs. 4 BGB)

Besteht ein Widerrufsrecht (z. B. bei nicht terminierten Leistungen), ist dies der passende Hebel für Angebote, die innerhalb der 14 Tage stattfinden. Wichtig: Der bloße Leistungsbeginn lässt das Widerrufsrecht noch nicht entfallen – er löst zunächst nur eine Wertersatzpflicht aus (siehe 3.2). Das Widerrufsrecht erlischt erst dann, wenn alle drei folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Der Verbraucher hat ausdrücklich zugestimmt, dass mit der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird;
- der Verbraucher hat seine Kenntnis davon bestätigt, dass er bei vollständiger Vertragserfüllung sein Widerrufsrecht verliert;
- der Unternehmer hat die Dienstleistung vollständig erbracht.

3.1 Anforderungen der Rechtsprechung (BGH)

- Eine bloße „Ich verzichte“-Checkbox genügt nicht. Erforderlich ist eine formell ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung als Grundlage.
- Die Zustimmung muss aktiv und ausdrücklich erfolgen (eigene, nicht vorangekreuzte Auswahl); eine Regelung allein in den AGB reicht nicht aus.
- Der Unternehmer trägt die Beweislast für Zustimmung und Kenntnisbestätigung – der Vorgang ist zu protokollieren und dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger bereitzustellen.

3.2 Wertersatz bei Widerruf vor vollständiger Leistung

Verlangt der Kunde den vorzeitigen Beginn und widerruft er, bevor die Leistung vollständig erbracht ist, schuldet er Wertersatz für den bereits erbrachten Anteil (§ 357a Abs. 2 BGB) – jedoch nur, wenn er zuvor ordnungsgemäß darüber und über sein Widerrufsrecht informiert wurde und den vorzeitigen Beginn ausdrücklich verlangt hat. Der Wertersatz wird grundsätzlich anteilig auf Basis des vereinbarten Gesamtpreises berechnet (§ 357a Abs. 2 S. 2 BGB).

4. Kündigungsbutton „Verträge hier kündigen“ (§ 312k BGB)

Seit dem 1. Juli 2022 verpflichtet § 312k BGB Unternehmer, für entgeltliche Dauerschuldverhältnisse, die über eine Website abgeschlossen werden können, eine einfache elektronische Kündigungsmöglichkeit bereitzustellen. Relevant ist dies vor allem bei laufenden Abos/Mitgliedschaften (z. B. Tagesbetreuung im Monatsbeitrag) – nicht beim einmalig gebuchten Kurs oder Pensionsaufenthalt.

4.1 Konkrete Anforderungen

- Erste Schaltfläche gut lesbar und mit nichts anderem beschriftet als „Verträge hier kündigen“ oder einer entsprechend eindeutigen Formulierung.
- Die Schaltfläche muss ständig verfügbar sowie unmittelbar und leicht zugänglich sein. Ein vorgeschalteter Login ist unzulässig (so der BGH).
- Sie führt direkt zu einer Bestätigungsseite, auf der der Kunde Angaben machen kann: Art der Kündigung (ordentlich/außerordentlich), seine Identität, Bezeichnung des Vertrags, Zeitpunkt der Beendigung sowie eine E-Mail-Adresse für die Bestätigung.
- Bestätigungsschaltfläche gut lesbar mit nichts anderem als „jetzt kündigen“ oder einer entsprechend eindeutigen Formulierung.
- Nach Betätigung: sofortige Bestätigung des Zugangs der Kündigung in Textform (z. B. E-Mail) mit Inhalt, Datum und Uhrzeit sowie dem Zeitpunkt der Vertragsbeendigung.

Rechtsfolge bei fehlendem Button

Fehlt der ordnungsgemäße Kündigungsbutton, kann der Verbraucher das Dauerschuldverhältnis jederzeit und ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Zudem drohen Abmahnungen.

Teil B – Betrachtung nach Betriebsart

5. Betrachtung: Hundeschule

Bei der Hundeschule steht in der Regel ein Kurs- oder Trainingsangebot im Vordergrund. Entscheidend ist, ob das Angebot terminiert ist.

5.1 Terminierte Kurse (fester Beginn/Zeitraum)

Ein terminierter Kurs – etwa „Welpenkurs, Beginn 14.07., 8 Termine jeweils dienstags 18:00 Uhr“ – spricht stark dafür, dass die Freizeit-Ausnahme (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB) greift und kein Widerrufsrecht besteht. Verwenden Sie hier den Ausschluss-Hinweis (Baustein 10.3) und klare Stornoregeln in den AGB.

Restrisiko ehrlich benannt

Höchststrichterlich ist die Ausnahme bislang vor allem für Tickets/Veranstaltungen geklärt, nicht speziell für Hundeschul-Kurse. Es bestehen gute Argumente für die Anwendung (Terminbindung, Kapazitätsvorhaltung, Freizeitbezug), aber ein Restrisiko bleibt. Empfehlung: terminierte Kurse über die Freizeit-Ausnahme ausnehmen und zusätzlich das vorzeitige Erlöschen nach § 356 Abs. 4 BGB (Baustein 10.4) absichern – „Gürtel und Hosenträger“.

5.2 Einzeltraining und nicht terminierte Leistungen

- Ohne festen Termin greift die Ausnahme nicht – es besteht das 14-tägige Widerrufsrecht (Bausteine 10.1/10.2).
- Soll die Leistung innerhalb der 14 Tage beginnen, ist die ausdrückliche Zustimmung nach § 356 Abs. 4 BGB (Baustein 10.4) einzuholen; andernfalls droht ein voller Widerruf trotz erbrachter Stunden.

6. Betrachtung: Hundetagesstätte (Tagesbetreuung)

Die Tagesbetreuung unterscheidet sich rechtlich von der Hundeschule: Im Vordergrund steht nicht ein terminierter Kurs, sondern die Betreuung des Hundes – entweder dauerhaft (z. B. feste Wochentage im Monatsbeitrag) oder als einzeln gebuchter Betreuungstag. Diese beiden Modelle sind rechtlich getrennt zu behandeln.

6.1 Laufende Tagesbetreuung als Dauerschuldverhältnis (Abo/Monatsbeitrag)

- Bei Online-Abschluss liegt ein Fernabsatzvertrag vor – es besteht ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Erforderlich sind die Widerrufsbelehrung und das Formular (Bausteine 10.1/10.2).
- Es handelt sich um ein entgeltliches Dauerschuldverhältnis. Kann der Vertrag online geschlossen werden, ist der Kündigungsbutton nach § 312k BGB Pflicht (Baustein 10.5).
- Ordentliche Kündigungsfristen (z. B. zum Monatsende oder mit Monatsfrist) sind in AGB grundsätzlich zulässig; das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) ist jedoch unabdingbar und darf nicht ausgeschlossen werden.

6.2 Einzeln gebuchte Betreuungstage mit festem Termin

Wird ein einzelner Betreuungstag mit konkretem Datum gebucht, lässt sich – ähnlich wie beim terminierten Kurs – argumentieren, dass die Freizeit-/Termin-Ausnahme (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB) greift, weil ein spezifischer Termin vorgesehen ist und der Betrieb tagesbezogene Plätze vorhält.

Höheres Restrisiko als beim Kurs

Die reine Betreuung ist nicht so eindeutig eine „Freizeitbetätigung“ wie ein Kurs oder ein Pensionsaufenthalt. Der Ausschluss des Widerrufsrechts ist hier daher schwächer abgesichert. Empfehlung: Die Ausnahme nur bei klar terminierten Einzeltagen nutzen (Baustein 10.3) und zusätzlich das vorzeitige Erlöschen nach § 356 Abs. 4 BGB absichern (Baustein 10.4) – insbesondere immer dann, wenn der Betreuungstag innerhalb von 14 Tagen nach Buchung liegt.

7. Betrachtung: Hundepension (Unterbringung/Beherbergung)

Bei der Hundepension steht die zeitlich begrenzte Unterbringung des Hundes im Vordergrund – typischerweise für einen konkreten Zeitraum (z. B. während des Urlaubs der Halterin). Genau dieser Zeitraumbezug ist rechtlich entscheidend.

7.1 Buchung mit festem Zeitraum (Regelfall)

Für Pensionsaufenthalte greift die Ausnahme des § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB am deutlichsten: Sie erfasst „Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken“ sowie weitere Dienstleistungen mit spezifischem Termin oder Zeitraum. Da ein Pensionsaufenthalt praktisch immer einen konkreten Zeitraum vorsieht, ist der Ausschluss des Widerrufsrechts hier gut begründbar – von den drei Betriebsarten ist dies der stärkste Fall.

- Verwenden Sie den Ausschluss-Hinweis (Baustein 10.3, auf „Pensionsaufenthalt/Zeitraum“ angepasst) sowie klare Stornoregeln in den AGB.
- Informieren Sie nach Art. 246a § 1 Abs. 3 EGBGB vor Vertragsschluss darüber, dass kein Widerrufsrecht besteht.

Restrisiko und Absicherung

Der Wortlaut „Beherbergung“ war historisch auf Personen gemünzt; eine höchststrichterliche Klärung speziell für Tierpensionen fehlt. Das entscheidende Kriterium ist jedoch der spezifische Zeitraum, der bei Pensionen regelmäßig vorliegt – die Einordnung unter Nr. 9 wird in der Praxis breit vertreten. Zur Absicherung kann ergänzend die ausdrückliche Zustimmung nach § 356 Abs. 4 BGB (Baustein 10.4) eingeholt werden, vor allem bei kurzfristigen Buchungen.

7.2 Offene/flexible Unterbringung ohne festen Zeitraum oder Dauerplatz

- Ohne konkret vereinbarten Zeitraum greift die Ausnahme nicht sicher. Dann gilt das 14-tägige Widerrufsrecht (Bausteine 10.1/10.2); bei Beginn innerhalb der Frist ist § 356 Abs. 4 BGB (Baustein 10.4) einzusetzen.
- Wird ein Dauerplatz/Abo angeboten (laufendes Dauerschuldverhältnis), ist zusätzlich der Kündigungsbutton nach § 312k BGB (Baustein 10.5) erforderlich.

8. Betrachtung: Tiersalon / Hundefriseur

Die Fell- und Körperpflege (Waschen, Schur, Trimmen, Krallenpflege) ist eine terminierte Dienstleistung – aber keine Freizeitbetätigung und keine Beherbergung. Die Ausnahme des § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB greift daher nicht. Das ist der entscheidende Unterschied zu Kurs und Pension: Trotz festem Termin besteht das 14-tägige Widerrufsrecht.

Nicht mit der Freizeit-Ausnahme arbeiten

Ein Ausschluss-Hinweis nach § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB (Baustein 10.3) wäre für reine Pflege-/Styling-Termine unzutreffend und abmahnggefährdet. Verlassen Sie sich hier nicht auf die Termin-Ausnahme, sondern auf das vorzeitige Erlöschen nach § 356 Abs. 4 BGB.

8.1 Termin innerhalb von 14 Tagen

- Stellen Sie die Widerrufsbelehrung und das Formular bereit (Bausteine 10.1/10.2).
- Holen Sie die ausdrückliche Zustimmung zum vorzeitigen Beginn samt Kenntnisbestätigung nach § 356 Abs. 4 BGB ein (Baustein 10.4). Nur so erlischt das Widerrufsrecht mit vollständiger Leistung; andernfalls kann der Kunde trotz durchgeführter Behandlung widerrufen.
- Bei Widerruf vor vollständiger Leistung schuldet der Kunde Wertersatz (§ 357a Abs. 2 BGB), sofern korrekt belehrt wurde.

8.2 Pflege-Abo / Flatrate

Wird die Pflege als laufendes, online abschließbares Abo angeboten, liegt ein Dauerschuldverhältnis vor – dann ist zusätzlich der Kündigungsbutton nach § 312k BGB (Baustein 10.5) erforderlich.

9. Betrachtung: Tierphysiotherapie

Die tierphysiotherapeutische Behandlung ist eine terminierte Gesundheits-/Behandlungsdienstleistung. Auch sie ist keine Freizeitbetätigung; eine besondere Ausnahme für Heil- oder Behandlungsleistungen sieht das Widerrufsrecht nicht vor. Es gilt daher – wie beim Tiersalon – das 14-tägige Widerrufsrecht, die Termin-Ausnahme greift nicht.

9.1 Einzelbehandlung mit Termin

- Widerrufsbelehrung und Formular bereitstellen (Bausteine 10.1/10.2).
- Liegt der Behandlungstermin innerhalb der 14 Tage, die ausdrückliche Zustimmung nach § 356 Abs. 4 BGB (Baustein 10.4) einholen; sonst bleibt der Widerruf trotz Behandlung möglich.
- Wertersatz für bereits erbrachte Teilleistungen nur bei vorheriger ordnungsgemäßer Belehrung (§ 357a Abs. 2 BGB).

9.2 Behandlungspakete und -serien

- Ein im Voraus gebuchtes Paket mehrerer Sitzungen ist regelmäßig kein Dauerschuldverhältnis; es gilt das normale Widerrufsrecht, das erst mit vollständiger Leistung (alle Sitzungen erbracht) nach § 356 Abs. 4 BGB erlischt – bei Teilerbringung greift die anteilige Wertersatzregel.
- Wird die Behandlung als laufendes Abo/Mitgliedschaft verkauft, ist der Kündigungsbutton nach § 312k BGB (Baustein 10.5) erforderlich.

Teil C – Textbausteine und Umsetzung

10. Fertige Textbausteine für die Online-Buchung

Die folgenden Bausteine sind zum Einbau in Buchungsstrecke und AGB vorgesehen. Platzhalter in eckigen Klammern sind zu ersetzen.

10.1 Widerrufsbelehrung – Dienstleistung (amtliches Muster, angepasst)

Einzusetzen bei Angeboten mit Widerrufsrecht (z. B. nicht terminierte Leistungen).

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

[Name des Betriebs]

[Anschrift]

[Telefonnummer] [E-Mail-Adresse]

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

10.2 Muster-Widerrufsformular

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An [Name des Betriebs, Anschrift, E-Mail-Adresse]:

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*):

Bestellt am (*) / erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift (nur bei Mitteilung auf Papier): _____

Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.

10.3 Hinweis: KEIN Widerrufsrecht bei terminierten Angeboten / Pensionsaufenthalten

Einzusetzen bei terminierten Kursen, Betreuungstagen und Pensionsaufenthalten mit festem Termin/Zeitraum (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB).

Hinweis zum Widerrufsrecht bei terminierten Angeboten

Bei der Buchung von Kursen, Trainingseinheiten, Betreuungstagen oder Pensionsaufenthalten, für die ein bestimmter Termin oder Zeitraum vorgesehen ist, besteht kein Widerrufsrecht. Es handelt sich um Dienstleistungen im Sinne des Paragraph 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB (Beherbergung zu anderen als Wohnzwecken bzw. Freizeitbeteiligung mit Termin-/Zeitraumbezug). Ihre Buchung ist daher mit Vertragsschluss verbindlich. Für die Möglichkeit, gebuchte Termine abzusagen oder zu verschieben, gelten unsere Stornoregelungen (siehe Ziffer [...] der AGB).

10.4 Zustimmung + Kenntnisbestätigung bei vorzeitigem Leistungsbeginn

Eigene, NICHT vorangekreuzte Checkbox in der Buchungsstrecke (§ 356 Abs. 4 BGB). Vorgang protokollieren und dem Kunden mit der Vertragsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. E-Mail) bereitstellen.

☐ Ja, ich verlange ausdrücklich, dass [Name des Betriebs] mit der Erbringung der gebuchten Leistung bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt. Mir ist bekannt, dass ich mein Widerrufsrecht verliere, wenn die Leistung vollständig erbracht wurde. Beginnt die Leistung auf mein Verlangen und widerrufe ich vorher, schulde ich Wertersatz für die bis zum Widerruf bereits erbrachten Leistungen.

10.5 Kündigungsbutton (§ 312k BGB) – nur für Abos/Mitgliedschaften

```
[ Verträge hier kündigen ] <- ständig sichtbar,  
KEIN Login davor
```

```
--> Bestätigungssseite mit Eingabefeldern:
```

- Art der Kündigung: [] ordentlich
[] ausserordentlich (fristlos)
- Bezeichnung des Vertrags / Kundennummer
- Vor- und Nachname
- Zeitpunkt, zu dem das Vertragsverhältnis enden soll
- E-Mail-Adresse für die Kündigungsbestätigung

```
[ jetzt kündigen ] <- Bestätigungsschaltfläche
```

System sendet sofort eine Eingangsbestätigung in Textform (E-Mail) mit Datum, Uhrzeit und Inhalt der Kündigung.

11. Entscheidungsmatrix für die Praxis

Ordnen Sie jedes Angebot in der Buchungsstrecke einer der folgenden Kategorien zu (Bausteine siehe Abschnitt 10):

Angebotstyp	Widerrufsrecht?	Erforderliche Bausteine
Hundeschule: terminierter Kurs (fester Beginn/Zeitraum)	Nein – § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB	10.3 + Stornoregeln; zur Absicherung zusätzlich 10.4
Hundeschule: Einzeltraining ohne festen Termin, Start < 14 Tage	Ja, erlischt aber vorzeitig	10.1 + 10.2 + 10.4
Allgemein: Leistung mit Start nach > 14 Tagen	Ja, volle 14 Tage	10.1 + 10.2
Tagesstätte: laufende Betreuung (Abo/Monat, online abschließbar)	Ja (Fernabsatz) + Kündigungspflicht	10.1 + 10.2 + 10.5
Tagesstätte: einzelne Betreuungstage mit festem Datum	Ausnahme denkbar – erhöhtes Restrisiko	10.3 + Absicherung 10.4
Hundepension: Aufenthalt mit festem Zeitraum	Nein – § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB	10.3 + Stornoregeln; ggf. 10.4
Hundepension: ohne festen Zeitraum / Dauerplatz	Ja (+ Kündigungspflicht bei Dauerplatz)	10.1 + 10.2 (+ 10.5 bei Dauerplatz)
Tiersalon/Friseur: Pflege-/Styling-Termin	Ja – keine Freizeit-Ausnahme	10.1 + 10.2 + 10.4 (NICHT 10.3)
Tierphysiotherapie: Behandlungstermin	Ja – keine Freizeit-Ausnahme	10.1 + 10.2 + 10.4 (NICHT 10.3)

11.1 Kurz-Empfehlung

Eine echte „Verkürzung“ der 14-Tage-Frist gibt es rechtlich nicht. Die Bausteine 10.3 (Ausschluss bei Terminbindung) und 10.4 (vorzeitiges Erlöschen) erreichen das gewünschte wirtschaftliche Ergebnis – verbindliche, kurzfristige und terminierte Buchungen – jedoch auf gültigem Weg. Trennen Sie die Angebote in der Buchungsstrecke sauber und protokollieren Sie alle Zustimmungen revisionssicher.

Teil D – Häufige Fragen (FAQ)

12. FAQ – Häufige Fragen zur Umsetzung

Wer braucht den Kündigungsbutton – und welche Pflicht-Elemente muss meine Website mindestens haben?

Der Kündigungsbutton (§ 312k BGB) ist Pflicht für alle, die entgeltliche Dauerschuldverhältnisse (Abos, Mitgliedschaften, Flatrates) anbieten, die online abgeschlossen werden können – z. B. Tagesbetreuung im Monatsbeitrag, Pflege- oder Behandlungs-Abos. Wer nur einzelne Kurse, Pensionsaufenthalte oder Termine verkauft, braucht ihn nicht. Empfehlung: Im Zweifel einbauen – das Risiko (jederzeitige fristlose Kündbarkeit + Abmahnung) überwiegt den Aufwand.

Für den rechtssicheren Betrieb einer Unternehmenswebsite sollten mindestens vorhanden sein:

- Impressum nach § 5 DDG (Digitale-Dienste-Gesetz; früher § 5 TMG) – leicht erkennbar und ständig erreichbar.
- Datenschutzerklärung nach Art. 13 DSGVO.
- Cookie-Einwilligung nach § 25 TDDDG (früher TTDSG) – Banner nur nötig, wenn nicht ausschließlich technisch notwendige Cookies/Dienste genutzt werden.
- Bei Online-Buchung/-Verkauf: Widerrufsbelehrung + Muster-Widerrufsformular (Bausteine 10.1/10.2) bzw. der Ausschluss-Hinweis (10.3), klare Preisangaben (Preisangabenverordnung), die Bestell-Button-Lösung „zahlungspflichtig bestellen“ (§ 312j Abs. 3 BGB) und – bei Abos – der Kündigungsbutton (10.5).
- AGB sind nicht zwingend, aber dringend empfohlen (Storno-, Zahlungs-, Haftungsregeln).
- Barrierefreiheit: Seit 28.06.2025 verpflichtet das BFSG viele elektronische Geschäfts-/Buchungsangebote für Verbraucher zur Barrierefreiheit (Ausnahmen u. a. für Kleinstunternehmen im Dienstleistungsbereich).

Wo muss der Kündigungs-Button hin und wie muss er aussehen?

Der Kündigungsbutton muss ständig, unmittelbar und leicht zugänglich sein – in der Praxis gut sichtbar im Footer und zusätzlich im Kundenkonto-Bereich. Ein vorgeschalteter Login ist unzulässig. Beschriftung: gut lesbar und mit nichts anderem als „Verträge hier kündigen“; er führt direkt zur Bestätigungsseite mit der Schaltfläche „jetzt kündigen“. Nach dem Klick ist der Eingang sofort in Textform (z. B. E-Mail) mit Datum und Uhrzeit zu bestätigen.

Der Widerruf ist dagegen kein gesetzlich vorgeschriebener „Button“: Pflicht ist die klar und verständlich bereitgestellte Widerrufsbelehrung vor Vertragsschluss (in der Buchungsstrecke) sowie deren Übermittlung auf einem dauerhaften Datenträger nach Abschluss. Ein Online-Widerrufsformular ist zulässig und komfortabel, aber nicht zwingend.

Brauche ich ein druckbares Formular, ein digitales Formular – was ist empfohlen?

- Pflicht: Das Muster-Widerrufsformular (Anlage 2 zum EGBGB, Baustein 10.2) muss bereitgestellt werden – der Kunde muss es aber nicht verwenden. Es reicht, es als Text/PDF zur Verfügung zu stellen; ein eigens druckbares Formular ist nicht vorgeschrieben.
- Empfohlen: zusätzlich ein digitales Online-Widerrufsformular. Nutzt der Kunde es, muss der Eingang unverzüglich auf dauerhaftem Datenträger bestätigt werden (§ 356 Abs. 1 BGB).

- Abgrenzung: Dieses Online-Widerrufsformular betrifft den Widerruf (14 Tage nach Vertragsschluss). Für die laufende Kündigung von Abos gilt ein eigener Mechanismus – der Kündigungsbutton (Baustein 10.5); dazu die folgende Frage.

Mein Kunde hat ein Abo – brauche ich den Button, und muss dort ein digitales Formular hinterlegt sein?

Kurz: ja zu beidem – mit einer wichtigen Präzisierung, was „digitales Formular“ hier bedeutet.

Wann der Button Pflicht ist. Sobald du entgeltliche Dauerschuldverhältnisse (Abos, Mitgliedschaften, Flatrates) anbietest, die online abgeschlossen werden können, brauchst du den Kündigungsbutton (§ 312k BGB). Maßgeblich ist, dass solche Verträge online *abschließbar* sind – nicht, ob der einzelne Kunde tatsächlich online gebucht hat. Bietest du Abos ausschließlich offline an, entfällt die Pflicht.

Was „das Formular“ ist. Der Button ist kein Datei-Download. Er führt zu einer Bestätigungsseite – und genau diese Seite *ist* das vorgeschriebene digitale Kündigungsformular. Darauf muss der Kunde – ohne sich vorher einloggen zu müssen – mindestens eingeben können:

- Art der Kündigung (ordentlich / außerordentlich-fristlos),
- seine Identität (Name),
- Bezeichnung des Vertrags / Kundennummer,
- den Zeitpunkt, zu dem das Vertragsverhältnis enden soll,
- eine E-Mail-Adresse für die Bestätigung.

Abgeschlossen wird mit der zweiten Schaltfläche „jetzt kündigen“. Danach musst du den Eingang sofort in Textform (z. B. E-Mail) mit Datum und Uhrzeit bestätigen.

Zwei häufige Missverständnisse

1. Button und Bestätigungsseite müssen ständig, unmittelbar und ohne vorgeschalteten Login erreichbar sein (BGH) – üblich gut sichtbar im Footer und zusätzlich im Kundenkonto. 2. Der Button ist keine Bereitstellungspflicht, nicht der einzige Kündigungsweg: Der Kunde darf weiterhin auch formlos (z. B. per E-Mail) kündigen.

Gilt das Widerrufsrecht auch bei Buchung per E-Mail, WhatsApp oder Telefon?

Ja. Werden Verträge im Rahmen eines organisierten Fernabsatzsystems über Fernkommunikationsmittel geschlossen, liegt Fernabsatz vor – mit Belehrungspflicht. Auch eine Buchung ohne Unterschrift (z. B. per Formular oder Messenger) ist verbindlich.

Was passiert, wenn ich gar nicht oder fehlerhaft über das Widerrufsrecht belehere?

Die Widerrufsfrist verlängert sich auf bis zu zwölf Monate und 14 Tage (§ 356 Abs. 3 BGB), ein Wertersatzanspruch entfällt regelmäßig, und es drohen Abmahnungen. Eine korrekte Belehrung ist damit bares Geld wert.

Darf ich bei terminierten Angeboten eine Stornogebühr verlangen?

Ist das Widerrufsrecht wirksam ausgeschlossen (terminierte Kurse, Pensionsaufenthalte), können in den AGB angemessene, gestaffelte Stornogebühren vereinbart werden. Eine pauschale Einbehaltung des vollen Preises ist unzulässig; Schadenspauschalen müssen dem typischen Schaden entsprechen und dem Kunden den Nachweis geringeren Schadens erlauben (§ 309 Nr. 5 BGB).

Gilt das Widerrufsrecht auch gegenüber Geschäftskunden (B2B)?

Nein. Das gesetzliche Widerrufsrecht schützt nur Verbraucher (§ 13 BGB). Gegenüber Unternehmern (z. B. Diensthunde-Ausbildung für einen Betrieb) besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht – maßgeblich sind dann allein die vertraglichen Regelungen.

Teil E – Rechtsgrundlagen und Quellen

13. Rechtsgrundlagen und Quellen

Gesetzliche Grundlagen

- § 312g BGB – Widerrufsrecht und Ausnahmen (insb. Abs. 2 Nr. 9 Freizeitbetätigungen)
- § 312k BGB – Kündigung von Verbraucherverträgen im elektronischen Geschäftsverkehr (Kündigungsbutton)
- § 355 BGB – Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen
- § 356 BGB – Widerruf bei Fernabsatz/außerhalb Geschäftsräumen (Abs. 3 Fristverlängerung, Abs. 4 vorzeitiges Erlöschen)
- § 357a Abs. 2 BGB – Wertersatz bei Widerruf von Dienstleistungen
- § 361 Abs. 2 BGB – Unabdingbarkeit zu Lasten des Verbrauchers
- § 314 BGB – Kündigung von Dauerschuldverhältnissen aus wichtigem Grund (Tagesstätte/Dauerplatz)
- § 312j Abs. 3 BGB – Bestell-Button-Lösung („zahlungspflichtig bestellen“)
- § 13 BGB – Verbraucherbegriff (Widerrufsrecht nur im B2C)
- Art. 246a EGBGB – Informationspflichten (insb. § 1 Abs. 3: Hinweis auf Nichtbestehen)
- § 5 DDG – Impressumspflicht (früher § 5 TMG); § 25 TDDG – Cookie-Einwilligung (früher TTDSG)
- Preisangabenverordnung (PAngV); BFG – Barrierefreiheit elektronischer Angebote (seit 28.06.2025)

Weiterführende Quellen (zuletzt geprüft Juni 2026)

1. § 312g BGB – Volltext

https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312g.html

2. § 312k BGB – Volltext

https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312k.html

3. § 356 BGB – Volltext

https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_356.html

4. BGH: Kein fernabsatzrechtliches Widerrufsrecht bei online gekauften Event-Tickets (Kanzlei Dr. Bahr)

<https://www.dr-bahr.com/news/kein-fernabsatzrechtliches-widerrufsrecht-bei-online-gekauften-event-tickets.html>

5. BGH: Fehlende Information über Nichtbestehen des Widerrufsrechts (shopbetreiber-blog.de)
<https://shopbetreiber-blog.de/2022/09/12/bgh-fehlende-information-ueber-nichtbestehen-des-widerrufsrechts-fuehrt-nicht-zu-essen-entstehen>

6. Kündigungsbutton nach § 312k BGB – Rechtsprechungsübersicht (Bird & Bird)

<https://www.twobirds.com/de/insights/2025/germany/k%C3%BCndigungsbutton-nach-%C2%A7-312k-bgb-%E2%80%93-eine-rechtsprechungs%C3%BCbersicht>

7. Kündigungsbutton im Onlinevertrieb – neue BGH-Rechtsprechung (Noerr)

<https://www.noerr.com/de/insights/kuendigungsbutton-im-onlinevertrieb-neue-rechtsprechung-des-bgh>

8. Widerrufsrecht bei Dienstleistungen ab 28.05.2022 (IT-Recht Kanzlei)

<https://www.it-recht-kanzlei.de/widerrufsrecht-dienstleistungen-28-05-2022.html>

9. Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts, § 356 Abs. 4 BGB (Jurafuchs)

<https://wissen.jurafuchs.de/jmq9gd/vorzeitiges-erloeschen-des-widerrufsrechts-%C2%A7-356-abs-4-bgb>

10. Widerrufsbelehrung im Online-Handel (IHK Schwaben)

<https://www.ihk.de/schwaben/produktmarken/recht-und-steuern/onlinehandel/widerrufsbelehrung-547570>

11. § 312g BGB – Kommentierung/Übersicht (dejure.org)

<https://dejure.org/gesetze/BGB/312g.html>

12. § 314 BGB – Kündigung von Dauerschuldverhältnissen aus wichtigem Grund

https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_314.html

13. § 312j BGB – Bestell-Button-Lösung („zahlungspflichtig bestellen“)

https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_312j.html

14. Digitale-Dienste-Gesetz (DDG) – Impressumspflicht § 5 (Handlungsbedarf, HÄRTING)

<https://haerting.de/wissen/handlungsbedarf-fuer-website-betreiber-aufgrund-des-neuen-digital-e-dienste-gesetzes-ddg/>

15. TDDDG ersetzt TTDSG – Cookie-Einwilligung § 25 (eRecht24)

<https://www.e-recht24.de/datenschutz/12834-tdddg.html>

Keine Rechtsberatung

Dieses Dokument ersetzt keine Rechtsberatung. Stand der Rechtslage und der zitierten Rechtsprechung: Juni 2026. Vor dem Einsatz im Echtbetrieb wird eine anwaltliche Prüfung empfohlen.

BEREITGESTELLT VON



Die smarte Software für Tierdienstleister

petworkers.software

© 2026 PetWorkers · Alle Angaben ohne Gewähr · Keine Rechtsberatung