

# Vorschlag zur AGB-Widerspruchslösung



Genossenschaftsverband  
Bayern

## Negative Folgen des BGH-Urteils aus Verbrauchersicht

Der derzeitige Zustand **stellt Verbraucherinnen und Verbraucher schlechter als zuvor**. Die entstandene Bürokratie belastet Kunden und Banken, ohne einen Nutzen zu stiften. Ein verbraucherfreundlicher und unbürokratischer Zustand ist aus folgenden **vier** Erwägungsgründen zwingend herzustellen.

### Ansprechpartner

#### Stab Vorstandsvorsitzender

Simon Linder

☎ (089) 2868 – 3176

E-Mail [slinder@gv-bayern.de](mailto:slinder@gv-bayern.de)

Datum 01.03.2024

1. Die **angebliche Benachteiligung** durch die frühere Regelung, die Verbraucherverbände durch ihre Klage beseitigt haben wollten, existierte nie und wird zudem durch die **hohen Zustimmungsquoten widerlegt**.

Die „Preismacht“ der Banken hat es nie gegeben. Eine einseitige Vertragsänderung, wie oftmals behauptet, war und ist gesetzlich nicht möglich. Der Kunde hatte jederzeit volle Kontrolle und konnte bei der Widerspruchslösung schnell und problemlos die Bank wechseln. Gerade im Girokontensegment herrscht ein starker **Wettbewerb** unter den Finanzinstituten und damit ein erheblicher **Preisdruck**, was übermäßige Preisanpassungen ausschließt. Kontenwechsel sind einfach durchzuführen und es gibt keine langen Vertragslaufzeiten wie in anderen Branchen. Kunden bleiben ihrer VR-Bank in den allermeisten Fällen treu, da sie das Serviceangebot der Bank schätzen und ihr hohes Vertrauen entgegenbringen. Der Preis ist dabei nur ein Aspekt unter vielen.

Was sich durch den Urteilsspruch vom 27. April 2021 geändert hat, ist, dass der Kunde zu einer Reaktion gezwungen wird, wenn er den Service der Bank weaternutzen möchte.

2. Das bedeutet, die jetzige Praxis hat für die Verbraucher nur zu einem **ungewollten, bürokratischen Mehraufwand** geführt. Denn die überwältigende Mehrheit der Kunden stimmt AGB-Änderungen zu, aber oft erst nach mehreren Hinweisschreiben, da diese gewohnheitsgemäß erst einmal beiseitegelegt werden.

Die allermeisten **Kunden wünschen eine unkomplizierte Geschäftsbeziehung** mit ihrer Bank und wollen sich nicht mit Details von AGBs herumärgern. Eine wiederholte Aufforderung zur Zustimmung löst beim Kunden nicht selten Unbehagen und Unsicherheit aus und führt oft zu einem „Aufschiebereflex“, der aber aufgrund der geringfügigen Anpassung unbegründet ist. Der Verbraucher assoziiert jedoch die Aufforderung zur Zustimmung mit einer „bedeutungsschweren“ Entscheidung, vor allem, wenn diese per Brief kommt.

Die Einholung der schriftlichen Zustimmung per Brief ist nicht nur äußerst bürokratisch, sie steht auch im Gegensatz zu den Nachhaltigkeits- und Digitalisierungsbestrebungen.

Dem entgegen Verbraucherverbände gerne, dass eine Zustimmung per Klick im Online-Banking oder per App einfach, unbürokratisch und ohne Papierverschwendung einzuholen sei und den Kunden nicht weiter belaste. Dass an dieser Stelle **ausgerechnet** die „**Verbraucherschützer**“ die weniger digitalaffine Bevölkerung **vergessen**, also überwiegend **ältere Menschen**, ist bedenklich.

3. Die Einholung der Zustimmung verursacht bei den Kreditinstituten **hohe Kosten**, die sich **nachteilig** auf den **Kunden** auswirken.

Nicht nur der Verwaltungsaufwand für die Einholung der Zustimmung verursacht die Kosten. Laufende Kosten im Massengeschäft müssen von den Banken uniform und gleichmäßig per Preisanpassung kompensiert werden können. Auch das Führen einer Vielzahl unterschiedlicher Verträge macht das Massengeschäft unwirtschaftlich. Es drohen deshalb Kündigungen von unwirtschaftlichen Altverträgen (siehe 4.). Diese **Kostenlogik** gilt für alle Branchen, die mit Widerspruchslösung agieren. Im Prinzip sind das alle Vertragsverhältnisse, die auf Dauer angelegt sind. Eine **Ausweitung** der **Rechtsprechung** auf andere Branchen hätte daher **dramatische volkswirtschaftliche** Auswirkungen:

Können Banken die allgemein steigenden Kosten nicht über eine AGB-Anpassung kompensieren, müssen sie das an anderer Stelle tun, beispielweise mit **Einsparungen**, die wiederum zulasten der Verbraucherinnen und Verbraucher gehen. Das von Verbraucherverbänden reklamierte „Filialsterben“ ist bereits Ergebnis einer Politik, die den Kostendruck auf die Banken seit Jahren stark erhöht. In ihrem **Bestreben**, **per Regulierung zahlreiche Bankdienstleistungen kostenlos** zu machen, **gefährden** Verbraucherverbände und Politik die **Grundversorgung** der Bevölkerung mit Bankdienstleistungen, die ihnen nach eigener Aussage so wichtig sind.

4. **Faktisch** hat der Urteilsspruch des BGH die **Lage der Kunden gravierend verschlechtert**.

Um wirtschaftlich und rechtssicher arbeiten zu können, bleibt Banken nach wiederholtem Ausbleiben der Zustimmung nur die **Kündigung** des Vertragsverhältnisses. Medienberichte über tausendfache Kündigungen allein bei einzelnen Banken und Sparkassen zeigen dies deutlich. Die **Verbraucherverbände** haben somit ihren „Klienten“ einen **Bärendienst** erwiesen. Sie **suggestieren** den Verbrauchern eine neue Selbstbestimmung, obwohl sich in Wirklichkeit **nichts geändert** hat. Tatsächlich **zwingt das Urteil** Kunden nun zu einer **Handlung** und **drängt** viele **unbedarfte Kunden** in die **Beendigung** ihres **Vertragsverhältnisses**, mit dem sie bis dahin vollumfänglich zufrieden waren.

**Im Ergebnis** haben Kunden keinen Mehrwert (1), erhöhten Aufwand (2), erhöhte Kosten (3) und im schlimmsten Fall mit Kündigungen (4) zu rechnen.

Im Folgenden möchten wir deshalb auf einen **Lösungsvorschlag** hinweisen, der Verbraucherinteressen wahrt und gleichzeitig eine Widerspruchslösung wieder ermöglicht.

## Lösungsvorschlag

Im Rahmen des Ende 2023 beschlossenen **Zukunftsfinanzierungsgesetzes** hat der Wirtschaftsausschuss des Bundesrates einen **Antrag** zur Einführung eines neuen Absatzes in § 675g (2a) BGB gestellt. **Formulierung und Antragsbegründung** entsprechen der Ansicht des GVB. Dem Antrag wurde leider nicht entsprochen. Eine Umsetzung im **Bürokratieentlastungsgesetz** wäre deshalb erstrebenswert, wonach es nach aktuellem Stand leider ebenfalls nicht aussieht. Eine Integration in den allgemeinen AGB-Teil des BGB (§§ 305ff BGB) wäre sinnvoll, um der Ausweitung der Rechtsprechung entgegenzuwirken.

Folgend die Formulierung einschließlich Begründung aus der entsprechenden Drucksache (**BR. Drs. 362/1/23**):

2. Nach § 675g Absatz 2 wird folgender Absatz eingefügt:

„(2a) Eine Vereinbarung im Sinne des Absatzes 2 Satz 1 stellt keine unangemessene Benachteiligung im Sinne des § 307 Absatz 1 Satz 1 und Absatz 2 dar, sofern sie den Anforderungen des § 308 Nummer 5 genügt und das Vertragsverhältnis durch die Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht erheblich umgestaltet werden kann. Die erstmalige Einführung eines Entgelts bedarf der ausdrücklichen

Der Bundesrat hält es für dringend erforderlich, die Rechtsunsicherheit und die gegenwärtig kundenunfreundliche Situation im Zusammenhang mit dem AGB-Änderungsmechanismus im Rahmen des vorliegenden Gesetzgebungsverfahrens durch die Einfügung eines neuen Absatzes 2a in § 675g BGB zu beseitigen.

AGB-Anpassungen per Zustimmungsfiktion mit klarer Regelung der Widerspruchsmöglichkeit waren in der Kreditwirtschaft jahrzehntelang üblich und allgemein als rechtlich zulässig anerkannt. Mit solchen Fiktionsklauseln konnten auf Dauer angelegte Bankverträge (zum Beispiel Giroverträge) praxistauglich gepflegt und an aktuelle Verhältnisse angepasst werden. Kunden erhielten stets eine Widerspruchsmöglichkeit von mindestens zwei Monaten. Ein solches Anpassungsverfahren machte befristete Kettenverträge beziehungsweise repetierende Kündigungen entbehrlich.

Das Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) zur Unwirksamkeit des AGB-Änderungsmechanismus vom 27. April 2021 lässt weitgehend nur noch den Weg der ausdrücklichen Zustimmung zu. Kreditinstitute sind jedoch bei Dauerverträgen wiederkehrend veranlasst, ihre AGB den sich ändernden Marktfaktoren auch bezogen auf innovative und preisliche Aspekte anzupassen. Wenn sie dabei auf eine ausdrückliche Kundenzustimmung angewiesen sind und diese mangels Reaktion der Kunden ausbleibt, kann die Geschäftsbeziehung letztlich nicht auf einer belastbaren Grundlage fortgesetzt werden.

Die durch das BGH-Urteil geschaffene Situation führt zu einem äußerst hohen Aufwand bei den Banken, die in vielen Fällen mehrfach versuchen müssen, eine Reaktion des Kunden zu erhalten. Die Ressourcen, die für die Einholung der Kundenzustimmung und deren Dokumentation gebunden werden, fallen gerade bei denjenigen Kreditinstituten ganz besonders ins Gewicht, die durch Massenverträge wesentlich zur Grundversorgung von Bevölkerung und Wirtschaft mit Finanzdienstleistungen beitragen. Ohnehin tragen letztlich die Kunden selbst über steigende Gebühren einen großen Teil der Mehrkosten für die Pflicht zur Einholung der individuellen Zustimmung.

Zudem liegt seit dem BGH-Urteil die Reaktionslast in sehr viel höherem Maß als zuvor bei den Kunden. Wenn sie auf ein Änderungsangebot des Kreditinstituts, aus welchen Gründen auch immer, nicht reagieren, muss das Institut den Vertrag kündigen und die Kunden sind gezwungen, ein neues Kreditinstitut zu suchen. Vieles deutet deshalb darauf hin, dass gerade auch im Hinblick auf den Verbraucherschutz die Nachteile der durch das BGH-Urteil geschaffenen Situation die Vorteile deutlich überwiegen.

Die oben formulierte sachgerechte Ergänzung des § 675g BGB würde derartige Problemsituationen vermeiden, den Aufwand für die Kunden nicht unnötig vergrößern und positive Signale bezogen auf den Rechts- und Finanzstandort Deutschland setzen.



## AGB-Urteil des Bundesgerichtshofs

### AGB-Anpassungen verbraucherfreundlich und unbürokratisch umsetzen

#### Kernforderungen

- Verbraucherschutz verbessern
- Bürokratieentlastung durchführen
- AGB-Anpassungen mit Widerspruchslösung ermöglichen

**Ausgangslage:** Das Urteil hat die Situation der Verbraucher in der Praxis verschlechtert. Denn eine angeblich einseitige Preisgestaltungsmacht, wie es die Verbraucherverbände suggerieren, gab es auch vor dem Urteil nicht. Das Urteil hat den Kundinnen und Kunden lediglich eine Reaktionslast aufgebürdet. Gerade bei Kunden, die nicht besonders digitalaffin sind, bedeutet das viel Papier und hohe Kosten. Dabei möchten nahezu alle Kunden bei ihrer Bank bleiben. Dies zeigen die hohen Zustimmungsqoten von bis zu 98 Prozent bei unseren Volks- und Raiffeisenbanken. Die Kunden, die einer Änderung nicht zustimmen wollen, waren auch bei der früheren Widerspruchslösung in ausreichender Weise berücksichtigt. Faktisch haben Kunden seit dem Urteil keinen Mehrwert, größeren Aufwand, erhöhte Kosten und müssen bei ausbleibender Reaktion letztlich mit Kündigungen rechnen.

**Problem:** Das Ende der Zustimmungsfiktion hat Banken wie Verbraucher einer Mehrbelastung ohne Nutzen ausgesetzt, die das breite Privatkundengeschäft teuer und bürokratisch macht. Allein für die bayerischen Volks- und Raiffeisenbanken umfasst der geschätzte Verwaltungsaufwand inzwischen einen zweistelligen Millionenbetrag. Eine Ausweitung des Urteils über den Bankenbereich hinaus würde somit schwere konjunkturelle Schäden verursachen. Den Schaden haben aber am Ende vor allem die Verbraucherinnen und Verbraucher durch ein eingeschränktes Leistungs- und Serviceangebot.

**Lösung:** Eine Neuregelung, welche die Widerspruchslösung explizit erlaubt, ist dringend gefordert. Leider hat es der Gesetzgeber bisher versäumt, eine verbraucherfreundliche Lösung gesetzlich zu implementieren. Aus Sicht des GVB gibt es zwei Möglichkeiten, den negativen Zustand zu beseitigen. Einerseits bietet sich die sogenannte „große Lösung“ im allgemeinen AGB-Teil des BGB an, die für alle Unternehmen gelten würde. Andererseits kommt die Anpassung des § 675g BGB infrage, die einer branchenspezifischen Regelung entspräche.

## Hintergrund

Bis zum Frühjahr 2021 konnten Banken ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) im Wege der Widerspruchslösung ändern. Dabei wurde der Kunde über die Anpassung informiert und konnte innerhalb einer Frist von zwei Monaten widersprechen oder kostenfrei kündigen. Wenn kein Widerspruch erfolgte, trat die Anpassung nach zwei Monaten in Kraft. Am 27.04.2021 (XI ZR 26/20) entschied der Bundesgerichtshof (BGH) jedoch, dass diese Widerspruchslösung einer AGB-Prüfung nach §§ 305 ff BGB nicht standhält. Demnach erfordert jede Vertragsänderung die aktive Zustimmung des Kunden. Da viele Kunden längere Zeit nicht reagieren, befinden sich viele Verträge in der „Schwebe“.

Die Widerspruchslösung ist in vielen Branchen gängige Praxis (wie zum Beispiel Streaming- oder Clouddienste, Fitnessstudios), da das Mengengeschäft nur so wirtschaftlich geführt werden kann. Aus diesem Grund ist eine zu erwartende Ausweitung der Rechtsprechung für den Wirtschaftsstandort Deutschland äußerst bedenklich.

---

Genossenschaftsverband Bayern e. V.

vorstandsstab@gv-bayern.de  
www.gv-bayern.de/interessenvertretung

Stand: März 2024

Der GVB ist im Lobbyregister des Deutschen Bundestages und der Bundesregierung (R002999), im Bayerischen Lobbyregister (DEBYLT017B) und im Transparenz-Register der EU (215801528562-26) registriert und akzeptiert die damit verbundenen Grundsätze und Verhaltensregeln für die Interessenvertretung.