

MdB
Deutscher Bundestag
Platz der Republik 1
11011 Berlin

Berlin, 05.06.2024

AGB-Änderungsmechanismus: Herausforderung für Digitalbanken und mögliche Neuregelung im vierten Bürokratieentlastungsgesetz

Sehr geehrte*r Abgeordnete*r,

die derzeitige Rechtsunsicherheit bei der Änderung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen mittels Zustimmungsfiktion hat zu einem sehr unbefriedigenden Ergebnis geführt. Durch die fehlende Regelung einer Zustimmungsfiktion ist eine Rechtslücke entstanden, die einen enormen bürokratischen Verwaltungsaufwand bedeutet und nicht nur zu ungleichen Bedingungen unter den Verbraucher*innen, sondern schlimmstenfalls zu Kündigungen führt, welche nicht im Sinne der Verbraucher*innen sind. Daher plädieren wir für eine pragmatische Neuregelung im Sinne aller Betroffenen. Das vierte Bürokratieentlastungsgesetz (BEG IV) bietet aktuell eine passende Gelegenheit dafür.

Auch uns als führenden Digitalbanken Deutschlands ist es zuletzt nicht gelungen, sämtliche unserer zusammen über 15 Millionen Kund*innen bei AGB-Änderungen zu erreichen. Trotz aller Versuche gibt es Kund*innen, die auf keine Art der Ansprache reagieren, weder digital noch analog. Bei ING und DKB waren dies zuletzt zwischen 5 % und 10 % beziehungsweise über 500.000 Kund*innen. Bei diesen Kund*innen könnten seit dem Urteil des BGH völlig veraltete AGB gelten. Das verursacht erhebliche Rechtsunsicherheit und führt zwangsläufig zu Ungleichbehandlung. Die große Mehrheit der Kund*innen unserer Institute, die neuen AGB zugestimmt hat, ist demnach schlechter gestellt als diejenigen, die sich einfach nicht melden.

Jede weitere AGB-Änderung verschärft den bürokratischen Mehraufwand und die Aufteilung in verschiedene Kund*innengruppen. Als Ultima Ratio bleibt für uns in vielen Fällen nur die Kündigung einer oftmals stabilen, langjährigen Vertragsbeziehung. Für Verbraucher*innen entstehen dadurch zusätzlich der Aufwand ein neues Konto zu eröffnen und damit verbundene Folgen, wie etwa Daueraufträge umzustellen. Wir glauben daher, dass die aktuelle Situation auch aus Sicht des Verbraucherschutzes unbefriedigend ist.

Unsere Kund*innen entscheiden sich für uns als Digitalbanken, weil sie einfache, transparente und kostengünstige Produkte und schlanke, effiziente Prozesse schätzen. Sie haben kein Interesse sich mit kleinteiligen AGB-Änderungen zu befassen. Viele Kund*innen verstehen nicht, warum wir sie mit der Abfrage ihrer Zustimmung konfrontieren. Sind Kund*innen mit ihren aktuellen Konditionen unzufrieden, können sie zudem jederzeit und komfortabel ihre Bank wechseln. Hierfür hat der Gesetzgeber unter anderem die gesetzliche Kontowechselhilfe eingeführt. Auch ohne aktive Zustimmung zu einer Änderung bleibt somit keine Kundin und kein Kunde in Konditionen „gefangen“.

Deutsche Kreditbank
Aktiengesellschaft
Sitz der Gesellschaft:
Berlin

Ein Unternehmen der
Bayerischen Landesbank

Postanschrift
Deutsche Kreditbank AG
10919 Berlin

Telefon
030 12030-000

E-Mail
info@dkb.de

Internet
www.dkb.de

BIC: BYLADEM1001

Vorsitzender des
Aufsichtsrats
Stephan Winkelmeier

Vorstand
Stefan Unterlandstätter
(Vorsitzender)
Tilo Hacke
Jan Walther
Arnulf Keese
Kristina Mikenberg

USt-ID-Nr.: DE137178746
Handelsregister
Berlin-Charlottenburg
(HRB 34165 B)

Wir müssen bei Zustimmungsabfragen teilweise einen sehr hohen analogen Aufwand betreiben. Auch als Digitalbanken erreichen wir nicht alle Kund*innen auf digitalem Weg, insbesondere langjährige Bestandskund*innen. In diesen Fällen müssen wir versuchen, Zustimmungen per Brief einzuholen. Bei unseren letzten AGB-Änderungen ergab das allein bei DKB und ING über 20 LKW-Ladungen (40-Tonner) für den Briefversand.

Einen Eindruck geben Fotos der ING von der Versandaktion für ihre letzte AGB-Änderung (Juli-November 2022). Dieser bürokratische Mehraufwand durch die Notwendigkeit einer ausdrücklichen Zustimmung selbst bei geringfügigen Vertragsanpassungen ist auch in den Augen vieler Kund*innen unzumutbar.



Versandaktion der ING zur AGB-Änderung (Juli-November 2022)

Um eine angemessene Anpassung von Bedingungen und Preisen bei laufenden Dauerschuldverhältnissen im Privatkund*innengeschäft rechtssicher zu ermöglichen, plädieren wir daher für die Ergänzung des Bürgerlichen Gesetzbuches. Eine mögliche Lösung böte hier ein positiv formuliertes gesetzliches Recht des Unternehmers, zum Beispiel in Ergänzung von § 311 BGB, statt einer negativen Lösung mit Beschränkungen für Anpassungsklauseln etwa in den §§ 308 oder 309 BGB. Dem Verbraucherschutz kann dabei durch die ausdrückliche Ausnahme von wesentlichen Umgestaltungen, durch Ankündigungspflicht mit Sonderkündigungsrecht, sowie bei Preiserhöhungen durch eine Beschränkung auf eine maximal jährliche Frequenz ausreichend Sorge getragen werden.

Eine solche Lösung würde dem Bürokratieabbau dienen, Effizienz steigern und zugleich für Banken und für Kund*innen von Vorteil sein. Insofern würde sich aus unserer Sicht das BEG IV für eine solche Neuregelung bestens anbieten.

Über einen Austausch zur Neuregelung des AGB-Änderungsmechanismus freuen wir uns sehr und stehen Ihnen auch bei Fragen zu weiteren Themen jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen