

Zeitschrift für das gesamte
REDITWESEN

79. Jahrgang · 1. Oktober 2026

19-2026

**Digitaler
Sonderdruck**

Pflichtblatt der Frankfurter Wertpapierbörse
Fritz Knapp Verlag · ISSN 0341-4019

**DIE GENOSSENSCHAFTLICHE
FINANZGRUPPE**

2026

**AGB-Änderungsmechanismus:
Zeit für einen Neuanfang**

Daniel Quinten

Daniel Quinten

AGB-Änderungsmechanismus: Zeit für einen Neuanfang

Wer ein langfristiges Vertragsverhältnis eingeht, erwartet Verlässlichkeit. Das gilt für Kundinnen und Kunden genauso wie für Unternehmen. Gleichzeitig verändert sich die Welt ständig: Gesetze werden angepasst, technische Standards weiterentwickelt, neue Zahlungsmethoden eingeführt, Sicherheitsanforderungen erweitert. Auch Banken müssen ihre Vertragsbedingungen deshalb regelmäßig aktualisieren.

Bis vor wenigen Jahren gab es dafür einen Mechanismus, der in der Praxis funktionierte: Banken informierten ihre Kunden transparent über vorgesehene Änderungen. Wer nicht einverstanden war, konnte widersprechen oder den Vertrag kündigen. Blieb ein Widerspruch aus, galten die Änderungen als akzeptiert. Diese sogenannte Zustimmungsfiktion war über Jahrzehnte gelebte Praxis. Sie ist bis heute gelebte Praxis in den anderen Branchen der Wirtschaft.

Mit seinem Urteil aus dem Jahr 2021 hat der Bundesgerichtshof diesem Mechanismus Grenzen gesetzt. Das Gericht hat deutlich gemacht, dass eine pauschale Zustimmungsfiktion nicht zulässig ist. Das Urteil ist zu respektieren. Die Frage ist jedoch, was an seine Stelle tritt.

Jede Bank, die heute die Bedingungen ihrer Girokonto-Modelle, ihrer Girocard und Kreditkarten oder ihrer Zahlungsdienste anpassen muss, benötigt häufig die ausdrückliche Zustimmung jedes einzelnen Kunden. Was auf den ersten Blick nach mehr Selbstbestimmung klingt, führt in der Praxis zu einem erstaunlichen Ergebnis: Viele Verbraucher fühlen sich gerade nicht besser informiert, son-

dern sehen sich zunehmend mit Zustimmungsanfragen überfrachtet.

Eine vom BVR beauftragte repräsentative Umfrage unter rund 1000 Verbraucherinnen und Verbrauchern zeigt, dass der gegenwärtige Mechanismus keineswegs auf breite positive Resonanz stößt. Lediglich 29 Prozent wünschen sich, auch künftig vielen Änderungen einzeln aktiv zustimmen zu müssen. Nur 38 Prozent prüfen entsprechende Änderungen überhaupt genauer. Fast die Hälfte überfliegt die Unterlagen lediglich, und jeder siebte Befragte liest sie gar nicht. Gleichzeitig empfindet nur eine Minderheit den Aufwand als nicht belastend.

Bürokratie auf Kosten der Kunden

Das überrascht nicht. Jeder kennt die Flut von Mitteilungen, Einwilligungen und Bestätigungen, mit denen Verbraucher heute konfrontiert sind. Wer mehrmals im Jahr neue Dokumente erhält und jeweils aktiv handeln soll, verliert irgendwann den Überblick. Mehr Formalien bedeuten nicht automatisch mehr Verbraucherschutz. Gerade deshalb lohnt es sich, die Perspektive der Kunden ernst zu nehmen. Viele von ihnen wünschen sich vor allem verständliche Informationen, Transparenz und die Gewissheit, dass wesentliche Änderungen nicht gegen ihren Willen durchgesetzt werden. Niemand verlangt jedoch, wegen jeder technischen Anpassung oder regulatorischen Aktualisierung erneut umfangreiche Zustimmungsprozesse durchlaufen zu müssen.

Besonders sichtbar werden die Folgen bei den Banken selbst. Die BVR-Mitglieds-

institute berichten übereinstimmend von einem erheblichen personellen und finanziellen Aufwand. Für größere Zustimmungsaktionen werden teilweise eigene Projektstäbe eingerichtet, die über Monate hinweg ausschließlich mit der Organisation, Kommunikation und Nachverfolgung von Zustimmungen beschäftigt sind. In einer größeren Volksbank werden jährlich vier bis fünf Vollzeitkapazitäten allein durch diese Prozesse gebunden.

Der Aufwand endet nicht mit einem Anschreiben. Oft sind zwei bis fünf Nachfassaktionen erforderlich, um überhaupt Zustimmungsqoten von 85 bis 90 Prozent zu erreichen. Ein Teil der Kunden reagiert trotz mehrfacher Kontaktaufnahme gar nicht. Besonders eindrucksvoll zeigt sich die Dimension an einem Erfahrungsbericht aus einer größeren Genossenschaftsbank. Allein für die Umsetzung von Änderungen im Zusammenhang mit einer europäischen Verordnung zu Echtzeitüberweisungen mussten rund 360 000 Kunden angesprochen werden. Die geschätzten Kosten der Maßnahme belaufen sich auf mehr als 1,1 Millionen Euro. Zusätzlich fallen rund 1 550 Personentage an, von denen der überwiegende Teil im Vertrieb gebunden wird und damit für die Kundenberatung fehlt.

Man muss sich die Konsequenzen vor Augen führen: Zeit und Ressourcen, die eigentlich für die Beratung von Familien beim Immobilienerwerb, die Finanzierung mittelständischer Unternehmen oder die Begleitung von Transformationsprojekten benötigt würden, fließen stattdessen in die Verwaltung formaler Zustimmungsprozesse. Das kann nicht im Interesse einer leistungsfähigen Wirtschaft sein.

Besonders problematisch sind auch Nebenwirkungen, die selten öffentlich diskutiert werden. Die Erfahrungen der BVR-Mitgliedsbanken zeigen, dass ausgerechnet diejenigen Kundengruppen überdurchschnittlich häufig nicht auf Zustimmungsaufforderungen reagieren, die ohnehin besondere Unterstützung benötigen. Dazu zählen etwa Inhaber von Basiskonten oder Pfändungsschutzkonten. Auch Sprachbarrieren spielen teilweise eine Rolle.

Deutschland – ein europäischer Sonderweg

Das wirft eine grundsätzliche Frage auf: Wem hilft ein System, das formal auf maximale Zustimmung setzt, praktisch aber gerade die vulnerabelsten Gruppen vor zusätzliche Hürden stellt? Guter Verbraucherschutz muss die tatsächlichen Lebensrealitäten der Menschen berücksichtigen. Er darf nicht nur auf dem Papier funktionieren.

Ein Blick über die Grenzen zeigt, dass es auch anders geht. Eine von der Deutschen Kreditwirtschaft beauftragte rechtsvergleichende Untersuchung in zwölf europäischen Staaten kommt zu einem bemerkenswerten Ergebnis: Elf von zwölf untersuchten Ländern verfügen über einen gesetzlichen Mechanismus zur Änderung von Vertragsbedingungen. In diesen Ländern ist eine Form der Zustimmungsfiktion Bestandteil des Rechtsrahmens. Für textliche Anpassungen ist sie grundsätzlich zulässig, vielfach sogar auch für Entgeltänderungen.

Deutschland ist vor diesem Hintergrund betrachtet nicht Vorreiter eines besonders modernen Verbraucherschutzes, sondern zunehmend ein Sonderfall.

Dabei geht es ausdrücklich nicht um einen Rückfall in frühere Regelungen oder um einen Freibrief für beliebige Vertragsänderungen. Es geht vielmehr um die Entwicklung eines ausgewogenen gesetzlichen Rahmens, der Transparenz, Widerspruchsmöglichkeiten und Verbraucherrechte wahrt und zugleich praktikabel ist.

Die gute Nachricht lautet: Niemand muss bei null anfangen. Die Diskussion über einen neuen gesetzlichen AGB-Änderungsmechanismus hat bereits begonnen. Politiker verschiedener Parteien beschäftigen sich mit dem Thema. Auch die Bundesjustizministerin hat angekündigt, nach Lösungen suchen zu wollen. Das ist ausdrücklich zu begrüßen. Die Deutsche Kreditwirtschaft hat konkrete und praktikable Vorschläge für eine gesetzliche Neuregelung vorgelegt. Auch Lösungssätze aus dem Bundesjustizministerium liegen seit Längerem auf dem Tisch. Es braucht also keine langwierige Grundsatze Debatte mehr, sondern den politischen Willen aller Beteiligten, eine bestehende Regelungslücke zu schließen. Dies würde auch unmittelbar auf die angekündigten Vorhaben der Bundesregierung zum Bürokratierückbau einzahlen.

Die Chance für einen neuen Interessenausgleich

Jetzt kommt es darauf an, die Debatte nicht als Interessenkonflikt zwischen Banken und Verbrauchern zu verstehen. Tatsächlich verfolgen beide Seiten in wesentlichen Punkten dieselben Ziele: verständliche Regelungen, rechtliche Klarheit, geringe Bürokratie und praktikable Prozesse. Ein moderner gesetzlicher Mechanismus könnte genau dies leisten. Er könnte wesentliche Änderungen weiterhin an ausdrückliche Zustimmung knüpfen, gleichzeitig aber für technische, regulatorische oder organisatorische Anpassungen einen einfachen und rechtssicheren Änderungsweg eröffnen. Kunden würden informiert, könnten widersprechen und ihre Rechte wahrnehmen. Unternehmen erhielten zugleich die notwendige Rechtssicherheit für Millionen laufender Vertragsbeziehungen.

Deutschland steht vor großen Herausforderungen. Neue gesetzliche Vorgaben, technologische Innovationen und europäische Regulierungsinitiativen machen regelmäßige Anpassungen von Vertragsbedingungen heute zur Normalität. Gleichzeitig verspricht die Politik mehr Tempo, mehr Wettbewerbsfähigkeit und weniger Bürokratie. Genau deshalb ist



Foto: BVR

Daniel Quinten



Mitglied des Vorstands, Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR), Berlin

Seit dem Urteil des Bundesgerichtshofs zur Zustimmungsfiktion im Jahr 2021 müssen Banken und Sparkassen und Deutschland bei Anpassungen der AGB hierfür explizit die Erlaubnis des Kunden einholen. Darüber wird seit vielen Jahren diskutiert, bedeutet es für die Institute nicht nur einen erheblichen Mehraufwand, sondern auch eine Ungleichbehandlung gegenüber anderen Branchen. Wie hoch der Mehraufwand sein kann, zeigt eine aktuelle Befragung des BVR bei seinen Mitgliedsinstituten. Das zeigt: Es fehlt offensichtlich an einem rechtssicheren und zugleich massengeschäftstauglichen Verfahren. Der Autor wirbt in diesem Beitrag deshalb für einen ausgewogenen gesetzlichen AGB-Änderungsmechanismus. Dieser müsse Transparenz und effektive Widerspruchsmöglichkeiten der Verbraucher sichern, zugleich aber für technische, regulatorische und organisatorische Anpassungen einen praktikablen Weg eröffnen. Ein Blick in andere europäische Staaten zeige, dass ein solcher Interessenausgleich möglich ist. (Red.)

jetzt der richtige Zeitpunkt, den AGB-Änderungsmechanismus neu zu ordnen.

Der Gesetzgeber hat jetzt die Chance, eine moderne Lösung zu schaffen, die Verbraucher schützt, Banken den nötigen Raum für Kundenberatung zu Finanzdienstleistungen verschafft und Deutschland wieder näher an die europäische Praxis heranführt. Eine solche Reform wäre ein Gewinn für alle Beteiligten.