

Commerzbank AG, 60261 Frankfurt am Main

## Privat- und Unternehmenskunden Beschwerdemanagement

Postanschrift:  
Commerzbank AG  
Beschwerdemanagement  
40300 Düsseldorf  
Geschäftsräume: Kaiserplatz  
60311 Frankfurt am Main  
Telefon +49 69 98 66 09 33  
Fax +49 69 136 - 51272  
Beschwerdemanagement@commerzbank.com  
Unser Zeichen: 21-43087

20. August 2021

**Ihre Nachrichten vom 13. August und 18. August 2021**

Sehr geehrter Herr Eger,

vielen Dank für Ihre Nachrichten. Wir bedauern, dass bei Ihnen der Eindruck einer mangelnden Kunden- und Serviceorientierung entstanden ist und bitten Sie ausdrücklich um Entschuldigung.

Sie teilen uns mit, dass Sie nach dem Einloggen in Ihr Onlinebanking immer wieder einen Hinweis zur Preisanpassung bekommen, obwohl Sie der Preiseinführung widersprochen haben. Es tut uns leid, es lag nicht in unserer Absicht Sie zu verärgern.

Aufgrund neuer rechtlicher Bestimmungen werden wir die zum 1. Juli 2021 angekündigte Umstellung Ihres bestehenden Kontos vorläufig aussetzen. Wir arbeiten daran, unsere Preismodelle in Einklang mit den Vorgaben des neuen BGH-Urteils zu bringen. Daher werden wir uns zu gegebener Zeit wieder bei Ihnen melden.

In unserem Digitalbanking möchten wir unseren Kunden weiter die Möglichkeit geben, auf ein leistungsstarkes Konto zu attraktiven Konditionen zu wechseln. Dass Sie sich dadurch gestört fühlen, bedauern wir sehr.

Wir haben Ihren Hinweis an unsere Fachabteilung weitergegeben. Aktuell ist eine Einstellung der Anzeige jedoch nicht vorgesehen. Wir bitten hier um Ihr Verständnis.

Seite 2 | 20. August 2021

**Privat- und Unternehmenskunden  
Beschwerdemanagement**

Wir bedauern, dass wir Ihnen keine Lösung anbieten können, um den Sachstand zu ändern. Es wäre schön, wenn wir Ihr Vertrauen in unsere Produkte und Dienstleistungen wieder gewinnen können.

Mit freundlichen Grüßen  
Commerzbank AG

---

Sandra Lübben

Claudia Weiers

Dieses Schreiben ist ohne Unterschriften gültig.