



Startseite > Datenschutz und Sicherheit

## Zustimmung bei Änderungen von Bedingungen und Preisen: Was muss ich tun?

Wir möchten unsere bisherige, vertrauensvolle Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und uns rechtssicher fortsetzen. Wie die meisten Banken und Sparkassen in Deutschland haben auch wir, Änderungen von Bedingungen und Preisen bisher immer transparent an Sie als Kunden kommuniziert. Sofern Sie innerhalb von zwei Monaten keinen Widerspruch eingelegt hatten, wurden die Änderungen als wirksam betrachtet. Mit dem Urteil vom 27. April 2021 hat der Bundesgerichtshof (BGH) entschieden, dass dieses Vorgehen in Zukunft nicht mehr zulässig ist. Deshalb benötigen wir eine aktive Zustimmung Ihrerseits für bisherige Änderungen hinsichtlich von Bedingungen und Preisen. An den Ihnen bisher mitgeteilten Konditionen und Preisen ändert sich mit Ihrer Zustimmung nichts. Sie können über die folgenden Wege zustimmen:

### Im Online Banking

1. Schreiben Sie die im Brief angegebene Internetseite in Ihren Browser, um die richtige Seite zu öffnen.
2. Melden Sie sich mit Ihren Online Banking-Zugangsdaten an, um Zugang zu erhalten.
3. Geben Sie an, dass Sie mit der letzten Änderung von Bedingungen und Preisen einverstanden sind.

Hinweis: Sie können Ihr [Online Banking über das Antragsformular beantragen](#), falls Sie es derzeit noch nicht nutzen. Wenden Sie sich an eine unserer [Filialen](#), sollten Sie noch keinen Brief erhalten haben.



2. Klicken Sie auf "Kundencenter anrufen". Ein neues Fenster öffnet sich.
3. Betätigen Sie erneut den Button, um mit dem Kundencenter verbunden zu werden. Bei einem Anruf aus der Banking-App sind Sie automatisch **authentifiziert**.

Hinweis: Sollten Sie bei der Anmeldung in Ihrer App einen Hinweis zur Zustimmung zu den Bedingungen und Preisen erhalten, können Sie diesen Hinweis direkt antippen. Sie können mit Tippen auf den Button "Zustimmen (zahlungspflichtig)" den Bedingungen und Preisen direkt in der Banking-App zustimmen. Nach erfolgreicher Zustimmung erscheint ein Häkchen auf Ihrem Display.

## Am Telefon

1. Wählen Sie die **069 98 660 663** und halten Sie Ihre Online-Banking Zugangsdaten bereit.
2. Ein Mitarbeiter des Kundencenters kümmert sich um Ihr Anliegen und leitet Sie durch den Prozess.

Hinweis: Beachten Sie, dass Ihre Zugangsdaten notwendig sind, um sich zu authentifizieren.

## In der Filiale

1. Sie können entweder einen **Termin über das Online Banking vereinbaren** oder das **Kontaktformular zur Terminanfrage** verwenden, falls Sie kein Online Banking nutzen.
2. Geben Sie einen Termin an, der mindestens 3 Werktage in der Zukunft liegt und füllen Sie alle notwendigen Informationen aus.
3. Ein Mitarbeiter der Filiale kümmert sich um Ihr Anliegen.

Hinweis: Falls Sie über den im Brief versandten Coupon zur Zustimmung verfügen, können Sie diesen unterschrieben in einen unserer Filialbriefkästen einwerfen. Verwenden Sie alternativ den vorfrankierten Briefumschlag, um uns den Coupon postalisch zukommen zu lassen.



## Weiterführende Informationen

- Wenden Sie sich bei fehlenden oder falschen Kundennummern direkt an eine unserer Filialen oder an das Kundencenter. Beachten Sie, dass die postalische Zustellung aufgrund der hohen Anzahl an Versendungen in mehreren Briefen erfolgen kann. Es kann daher vorkommen, dass Sie z. B. bei mehreren Kundennummern nicht alle Briefe gleichzeitig erhalten. Falls dies zu Problemen führt, können Sie das Anliegen ebenfalls mit der Filiale oder dem Kundencenter klären.
- Für eine telefonische Zustimmung müssen Sie zwingend authentifiziert sein. Eine automatische Authentifizierung erfolgt, indem Sie einen Anruf über die Banking-App tätigen. Bei einem Anruf über die Hotline müssen Sie eine **Authentifizierung im Sprachportal durchführen**. Halten Sie dazu Ihre Teilnehmernummer und numerische PIN bereit.
- Falls Sie Inhaber einer Kooperations-Kreditkarte sind, entnehmen Sie bitte alle wichtigen Informationen unserem im März 2022 an Sie versandten Schreiben.
- Das Urteil des Bundesgerichtshofes (BGH-Urteil) vom 27. April 2021, Aktenzeichen: XI ZR 26/20, bezieht sich ausschließlich auf Privatkunden. Daher kann davon ausgegangen werden, dass Entgelte für alle anderen Kundenarten wirksam vereinbart wurden. Es besteht daher kein Rückerstattungsanspruch.
- Die Zustimmung zu aktuellen Bedingungen und Preisen betrifft nicht die neue Preiseinführung bei einem kostenlosen Girokonto. Hierfür erhalten Sie separat eine weitere Zustimmungsmöglichkeit.
- Bei zukünftigen Änderungen werden Sie erneut um Zustimmung gebeten.
- Wenden Sie sich an [kontakt-bgh@commerzbank.com](mailto:kontakt-bgh@commerzbank.com), falls Sie weitere Fragen zu den Änderungen haben.