

Wohin man sich bei Problemen mit seiner Bank wenden kann

Interview mit Klaus Wangard, Ombudsmann Öffentlicher Banken Deutschlands

Anmoderation:

Sie sind die Schnittstelle zwischen Bank und Bankkunden – die so genannten Ombudsmänner. Vor allem in Folge der Finanzmarktkrise gab es für die Schlichtungsstellen vieler Banken einiges zu tun. Seit es die Möglichkeit für die Kunden gibt, sich im Beschwerdefall an einen Ombudsmann zu wenden, hat sich das Verhältnis zwischen Bank und Bankkunden aber insgesamt entspannt, wie Klaus Wangard, der Ombudsmann des Bundesverbands Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, sagt. Ihn begrüße ich jetzt am Telefon.

Im Telefoninterview Klaus Wangard, Ombudsmann beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB:

1. Was genau ist Ihre Aufgabe, gewissermaßen als Vermittler zwischen Bank und Bankkunden?

(O-Ton 1, 19 Sek.): „Bei Meinungsverschiedenheiten, die ein Kunde mit seiner Bank hat, soll es eine Möglichkeit geben, ohne dass er einen großen Kostenaufwand betreiben muss, sich an einen objektiven Dritten wenden zu können, um den Streit möglichst einvernehmlich beilegen zu können.“

2. Was können Kunden tun, wenn sie Probleme mit ihrer Bank haben? Kann jeder Bankkunde zu Ihnen kommen?

(O-Ton 2, 28 Sek.): „Jeder Bankkunde hat die Möglichkeit, einen Ombudsmann anzurufen. Ich bin für die öffentlichen Banken zuständig. Die Sparkassen haben einen eigenen Ombudsmann, aber es gibt eigentlich für alle Institute einen Ombudsmann, der angerufen werden kann. Wenn der Kunde den nicht weiß, dann ist das Institut verpflichtet, ihm den Namen und die Anschrift der Kundenbeschwerdestelle mitzuteilen.“

3. In wie vielen Fällen konnten Sie im vergangenen Jahr vermitteln?

(O-Ton 3, 20 Sek.): „Im vergangenen Jahr hatten wir im Verband der Öffentlichen Banken 631 Kundenbeschwerden, davon sind 148 zu mir gelangt und dann von mir entschieden worden.“

4. Was waren die häufigsten Beschwerden?

(O-Ton 4, 49 Sek.): „In erster Linie handelt es sich um Gebühren, die möglicherweise entweder unberechtigt erschienen oder an deren Höhe Zweifel bestanden. Sehr viele Beschwerden kamen aus dem Bereich der Kreditwirtschaft. Hier handelte es sich um so genannte Vorfälligkeitsentschädigungen, deren Berechnung immer wieder Anlass zu unterschiedlichen Auffassungen gibt. Dann aus dem Wertpapiergeschäft oder aus dem Kreditgeschäft, wenn die Leute eine Reduzierung der Kreditraten wegen aktueller finanzieller Schwierigkeiten haben möchten und wo man dann häufig eine Kulanzentscheidung vorschlagen kann, die dann sowohl den Interessen der Bank als auch denen des Kunden gerecht wird.“

5. Wie schätzen Sie denn persönlich den Kundenservice der Banken ein, die an den VÖB angeschlossen sind? Hat sich die Lage am Finanzmarkt und in der Kunde-Bank-Beziehung durch die abflauende Finanzmarktkrise etwas entspannt? (O-Ton 5, 45 Sek.): „Also ich will das mal so sagen: Seitdem es dieses Schlichtungsverfahren gibt, hat sich insgesamt das Verhältnis zwischen Bank und Kunde verbessert, weil die Banken eben etwas genauer darauf schauen und im Hause selbst auch häufig eine einvernehmliche Lösung angestrebt wird. Was den Bereich der öffentlichen Banken anbetrifft, so waren wir (was die Kundenbeschwerde betrifft) von dieser allgemeinen Krise nicht so tangiert, wie es vielleicht andere Institute waren.“

6. Erinnern Sie sich noch an einen Fall, in dem Kunden mit Beschwerden in Bezug auf die Probleme an den Finanzmärkten zu Ihnen gekommen sind? (O-Ton 6, 23 Sek.): „Ganz konkret hat sich das nur bei drei Fällen gezeigt, in denen es um Lehman-Zertifikate ging, die die Kunden gekauft hatten und wo sie sich falsch beraten gefühlt haben. Diese Fälle konnten geklärt werden. Dieser allgemeine Unmut schlägt sich in den Kundenbeschwerden jedenfalls nicht nieder.“