

## **Probleme mit der Bank? Was Bankkunden bei Beschwerden tun können**

**Interview mit Klaus Wangard,  
Ombudsmann der öffentlichen Banken Deutschlands**

### **Anmoderation:**

Angesichts der Finanzmarktkrise sind auch viele Bankkunden verunsichert. Wer deshalb Probleme mit seiner Bank hat, kann sich aber vertrauensvoll an einen so genannten Ombudsmann wenden. Beim VÖB, dem Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, ist das Klaus Wangard. Ihn begrüße ich jetzt im Telefoninterview.

### **Im Telefoninterview Klaus Wangard, Ombudsmann beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB):**

#### **1. Was ist denn genau Ihre Aufgabe - Sie sind ja sozusagen an der Schnittstelle zwischen Bank und Bankkunden?**

O-Ton-Antwort 1 (23 Sek.): „Die Aufgabe des Ombudsmannes – und das gilt sicher für alle Ombudsmänner – ist, den Beschwerden von Bankkunden nachzugehen, sie auf ihre Begründetheit zu prüfen und dann einen Vorschlag zu machen, wie die Streitigkeit einverständlich aus der Welt geschafft werden kann, um auch weiterhin eine gute Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien sicherzustellen.“

#### **2. Was können Kunden denn tun, wenn sie Probleme mit ihrer Bank haben – kann sich jeder Bankkunde dann an Sie wenden?**

O-Ton-Antwort 2 (31 Sek.): „Ich bin zuständig für den Bundesverband der Öffentlichen Banken, also für die Banken, die diesem Verband angeschlossen sind und die sich dem Schlichtungsverfahren angeschlossen haben. Das sind in erster Linie Landesbanken. Der Kunde sollte sich mit seiner Beschwerde zunächst an die Bank wenden, und wenn er dort keinen Erfolg hat, dann kann er die Kundenbeschwerdestelle anrufen, in der der Fall dann bearbeitet wird und letztlich mir zur Entscheidung vorgelegt wird.“

#### **3. Haben sich die Kundenbeschwerden angesichts der Finanzmarktkrise verändert – kommen die Kunden mit anderen Problemen auf Sie zu als sonst?**

O-Ton-Antwort 3 (28 Sek.): „Das kann ich nicht sagen. Das einzige, was bisher aufgetreten ist, waren Schwierigkeiten mit isländischen Kronen, die eine Zeit lang nicht gehandelt worden sind. Ansonsten ist die Situation eigentlich unverändert. Es hat immer Kunden gegeben, die mit der Entwicklung ihrer Wertpapiere unzufrieden waren. Es ist möglich, dass die Zahl jetzt aufgrund der Finanzmarktkrise zunehmen wird.“

#### **4. Was waren denn die häufigsten Beschwerden?**

O-Ton-Antwort 4 (39 Sek.): „Die häufigsten Beschwerden waren einmal das Girokonto für jedermann, dann Entgelte, die Abwicklung von Dispositionskrediten, Hypothekarkredite, das heißt also die Frage der Richtigkeit der Berechnung von Vorfälligkeitsentschädigungen oder die anteilige Erstattung eines Disagios, und dann eine Reihe von Fällen aus dem Wertpapiergeschäft. Manche Kunden sind mit der Entwicklung ihrer Anlage unzufrieden und versuchen, die Schuld dafür dann dem Institut zuzuschreiben.“

#### **5. Hat sich im Zuge der Finanzmarktkrise auch der Kundenservice der Banken verändert – wie ist da Ihre Einschätzung?**

O-Ton-Antwort 5 (20 Sek.): „Aus der Presse ist zu entnehmen, dass die Institute den privaten Kunden wohl etwas mehr entdeckt haben und ihm und den mit ihm verbundenen Geschäften wieder etwas mehr Aufmerksamkeit widmen, aber die Entwicklung muss man abwarten. Da lässt sich zur Zeit noch nichts sagen.“