

Was können Bankkunden bei Beschwerden tun?

Interview mit Klaus Wangard, Ombudsmann der öffentlichen Banken Deutschlands

Anmoderation:

Wer Probleme mit seiner Bank hat, kann sich vertrauensvoll an einen so genannten Ombudsmann wenden. Beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, kurz VÖB genannt, ist das Klaus Wangard. Ihn begrüße ich jetzt im Telefoninterview. Einen schönen guten Tag, Herr Wangard, und gleich die Frage an Sie:

1. Kann denn jeder Bankkunde zu Ihnen kommen, wenn er Probleme mit seiner Bank hat?

O-Ton-Antwort 1 (20 Sek.): *„Die Banken sind in verschiedene Bereiche gegliedert, und ich bin Ombudsmann des Bundesverbands Öffentlicher Banken. Zu mir können alle Privatkunden der angeschlossenen Mitgliedsinstitute kommen. Das sind in erster Linie die Landesbanken, die Berliner Sparkasse, die Deutsche Kreditbank und so weiter.“*

2. Was genau ist Ihre Aufgabe, gewissermaßen an der Schnittstelle zwischen Bank und Bankkunden?

O-Ton-Antwort 2 (22 Sek.): *„Es ist so, dass dieses Verfahren möglichst schnell und unbürokratisch Streitigkeiten zwischen Bankkunden und der Bank erledigen soll. Häufig geht es um Streitwerte, die den Gang zum Gericht nicht sinnvoll erscheinen lassen, wegen der entstehenden Kosten.“*

3. Was sind denn die häufigsten Fälle, in denen Sie bisher vermittelt haben?

O-Ton-Antwort 3 (24 Sek.): *„Das ist einmal das ‚Girokonto für jedermann‘, dann geht es um Fragen der Kontoführung, dass Überweisungen nicht zeitgerecht ausgeführt worden sind. Es geht um Wertpapiergeschäfte, dass man sich schlecht beraten gefühlt hat, es geht um Gebühren und Entgelte. Also, es ist ein breites Feld. Aus dem gesamten Bankgeschehen kommen Beschwerden an mich heran.“*

4. Wie versuchen Sie zu vermitteln - haben Sie da eine bestimmte Philosophie?

O-Ton-Antwort 4 (18 Sek.): *„Also mein Ziel ist es immer, dass die Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und dem Institut weiter geführt werden kann. Dass sie also durch diesen Streit nicht so belastet ist, dass man sich trennen muss und dann auch noch im Zorn auseinander geht.“*

5. Wie schätzen Sie denn persönlich den Kundenservice der Banken ein, die an den VÖB angeschlossen sind?

O-Ton-Antwort 5 (25 Sek.): *„Da sehe ich bei vielen Beschwerden, dass heute durch die telefonische Beratung vieles für den Kunden sehr viel schwieriger geworden ist. Der Zugang zu dem persönlichen Sachbearbeiter ist nicht mehr in dem Maße möglich. Das führt häufig zu Missverständnissen und häufig auch zu Verärgerungen. Da meine ich schon, dass der Service insgesamt überdacht werden müsste.“*

6. Haben Sie auch einen Rat für die Kunden, was sie tun sollen, wenn sie Probleme mit ihrer Bank haben?

O-Ton-Antwort 6 (30 Sek.): *„Ich denke, dass Kunden, die unzufrieden sind, von dieser Möglichkeit durchaus Gebrauch machen sollten. Das ist eine Möglichkeit, bei der sie ernst genommen werden, die aber für sie kein Kostenrisiko beinhaltet, außer der Briefmarke, die sie auf den Briefumschlag kleben müssen, und es verhindert in sehr vielen Fällen den Gang zum Gericht, der immer Geld kostet.“*

Herr Wangard, vielen Dank für das Interview.