

„Wie arbeitet ein Ombudsmann - Welchen Nutzen haben Bankkunden?“

Interview mit: Klaus Wangard , Ombudsmann Bundesverband Öffentlicher Banken, VÖB

Länge: 3.07 Min.

Datum: 2.8.2006

geführt von: Thomas Hirschfeld - www.audiolink-online.de

Interview:

Herr Wangard, Sie sind seit 2003 der Ombudsmann des Bundesverbandes Öffentlicher Banken, VÖB. Wie würden Sie ihre Aufgabe gegenüber einem Bankkunden definieren ?

Wangard: *Einem Bankkunden gegenüber würde ich meine Aufgabe so definieren, dass ich mich bemühe eine Streitigkeit, die zwischen seinem Kreditinstitut und ihm aufgetreten ist ohne Inanspruchnahme eines öffentlichen Gerichts beizulegen. Ich unterbreite einen Vorschlag, der sowohl den Interessen des Kunden als auch den Interessen des Instituts, unter Berücksichtigung der Rechtslage, gerecht wird.*

Welchen Nutzen haben Bankkunden, wenn Sie sich mit einer Beschwerde an Sie wenden ?

Wangard: *Der Nutzen liegt zunächst darin, dass die Bank von einer dritten Stelle aufgefordert wird, zu dem Vorgang Stellung zu nehmen. Und das werden in der Regel andere Sachbearbeiter sein als diejenigen mit denen es der Kunde zunächst zu tun gehabt hat. Der Kunde wird dann ein Verfahren in Anspruch nehmen können, dass für ihn kein Kostenrisiko darstellt. Dieses Verfahren muss für einen Kunden aber nicht abgeschlossen sein, wenn er mit dem Vorschlag des Ombudsmannes unzufrieden ist. Er kann immer noch den Weg zu einem ordentlichen Gericht einschlagen.*

Wenn eine Beschwerde bei Ihnen eingegangen ist wie geht es dann weiter ?

Wangard: *Wenn die Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle des Verbandes eingeht, wird sie dort registriert und sie wird dem betroffenen Kreditinstitut zur Stellungnahme vorgelegt. Das Kreditinstitut hat dann eine Frist von einem Monat, die erforderlichenfalls um einen weiteren Monat verlängert werden kann. Dann wird die Stellungnahme dem Kunden zugeleitet, der seinerseits die Möglichkeit hat binnen eines Monats Stellung zu nehmen. Anschließend wird dieser Vorgang mir vorgelegt und ich bemühe mich innerhalb von zwei Wochen einen Schlichtungsvorschlag zu machen.*

Auf dem Internetauftritt des Bundesverbandes Öffentlicher Banken, www.voeb.de kann man in ihrem Tätigkeitsbericht 2004 nachlesen, dass die Anzahl der Beschwerden signifikant angestiegen ist. Was für Beschwerden sind das hauptsächlich ?

Wangard: *Seitdem dieses Beschwerdeverfahren immer mehr bekannt geworden ist, ist auch die Palette der Bereiche über die sich beschwert wird größer geworden. Das geht von Gebühren bis hin zu einer falschen Anlageberatung. Generell kann man sagen, dass der Bekanntheitsgrad gestiegen ist und deshalb sind die Kunden mehr bereit die Kundenbeschwerdestelle in Anspruch zu nehmen.*