

Presse-Information vom  
18. Juni 2009

## VÖB stellt Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle vor

**Berlin** – Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken, Klaus Wangard, hat heute in Berlin den Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle vorgestellt. Die Publikation zeigt eine repräsentative Auswahl anonymisierter Schlichtungsvorschläge und macht auf 35 Seiten deutlich, welchen hohen Stellenwert der Ombudsmann in der Bankenlandschaft mittlerweile hat.

Im Zeitraum des Tätigkeitsberichts wurden insgesamt 289 Vorgänge an die Kundenbeschwerdestelle gerichtet, die schwerpunktmäßig die Bereiche Zahlungsverkehr und Kontoführung, Hypothekarkredite, Gebühren und Entgelte sowie Wertpapiergeschäfte betroffen haben.

Ombudsmann Klaus Wangard: „Die Vielfalt des Geschäftsbetriebes einer Bank bringt immer wieder auch Meinungsverschiedenheiten mit sich, die das Verhältnis der Geschäftspartner nachhaltig belasten können. An dieser Stelle setzt unsere Arbeit nach Anrufung durch den Kunden ein. Gemeinsam mit der VÖB-Kundenbeschwerdestelle überprüfen wir die Fakten und Sachlage und hören die Parteien an, bevor ein Schlichtungsvorschlag erfolgt. Der heute vorgelegte Bericht zeigt klar, dass ein kostenfreies Schlichtungsverfahren – auch im Hinblick auf mögliche Kosten für Anwälte – eine wirkliche Alternative zu gerichtlichen Auseinandersetzungen ist.“

VÖB-Hauptgeschäftsführer Karl-Heinz Boos: „Die öffentlichen Banken in Deutschland waren bei der Implementierung eines Ombudsmannes für ihre Institute Vorreiter. Wir leisten damit einen wesentlichen Beitrag für eine dauerhaft stabile Vertrauensbasis zwischen Kunde und Bank.“

Insgesamt haben sich deutschlandweit 27 Kreditinstitute dem Schlichtungsverfahren des VÖB angeschlossen. Neben Landesbanken und

Förderbanken nehmen hieran unter anderem auch die Deutsche Kreditbank AG (DKB), die Sparkasse Bremen und die DekaBank teil.

**Der Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle 2008 steht auch im Internet unter <http://www.voeb.de/de/publikationen/> zum Download zur Verfügung.**

*Der Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, vertritt die Interessen von 62 Mitgliedsinstituten, darunter die Landesbanken sowie die Förderbanken des Bundes und der Länder. Mit einer Bilanzsumme von 2.093 Mrd. EUR (Geschäftsjahr 2008) beläuft sich der Marktanteil der VÖB-Banken auf 27 Prozent des deutschen Bankenmarktes. Die VÖB-Banken beschäftigen 86.642 Mitarbeiter.*