

Hörfunkbeitrag zum Thema
**Ombudsmannbericht der privaten Banken –
Die Zahl der Beschwerden ist um 35 Prozent gestiegen**

Anmoderation:

Wer sich mit seinem Bankberater streitet, kann vor Gericht ziehen oder aber die Ombudsleute einschalten. Einen Schlichter also, der außergerichtlich den Streitfall untersucht und neutral bewertet. Dieses Verfahren bieten die privaten Banken seit über 18 Jahren an und im letzten Jahr haben so viele Bankkunden wie noch nie davon Gebrauch gemacht. Die Gesamtzahl der Beschwerden ist von 2008 auf 2009 um 35 Prozent gestiegen. Woran das liegt und um welche Fälle es da geht, darüber hat mein Kollege Michael Scheidel mit der ersten und bislang einzigen Ombudsfrau des Bankenverbandes in Berlin gesprochen.

Beitrag:

Gerda Müller war Vizepräsidentin am Bundesgerichtshof, hat 40 Jahre Berufserfahrung und ist Richterin aus Leidenschaft, wie sie selbst sagt. Seit einem Jahr arbeitet sie als Ombudsfrau beim Bankenverband und die meisten Beschwerden, die bei ihr eingehen, betrafen im vergangenen Jahr den Bereich Anlageberatung.

O-Ton 1: „Das sind mindestens 50 Prozent der Fälle. Im Übrigen gibt es eine breite Palette von bankrechtlichen Streitigkeiten, etwa im Zahlungsverkehr, Überweisungen, Online Banking und dergleichen.“ (0'17)

Rund 4.000 Schiedsverfahren des vergangenen Jahres konnten Gerda Müller und ihre fünf männlichen Kollegen mittlerweile abschließen. Über die Hälfte ging zu Gunsten der Kunden aus. Wobei die Chancen bei Anlage- und Beratungsfehlern meist nicht so günstig sind.

O-Ton 2: „Die überwiegende Zahl der Fälle ist leider beweisbedürftig, weil die schriftlichen Unterlagen mir keine Überzeugung verschaffen.“ (0'12)

Kommt sie allerdings in Ausnahmefällen doch zu der Meinung, dass ein Beratungsfehler vorliegt, macht sie einen Vergleichsvorschlag. Die privaten Banken haben sich

grundsätzlich verpflichtet, Schlichtungssprüche der Ombudsleute bis zu einem Beschwerdewert von 5.000 Euro anzuerkennen. Doch nicht immer geht es um so viel Geld.

O-Ton 3: „Die geringste Summe, die aber tatsächlich Erfolg hatte, war die Beanstandung der Erhebung der Portogebühr für die Versendung von Kontoauszügen.“ (0’09)

Tatsächlich müsse auch in kleinen Dingen Ordnung gewahrt und den Bankkunden zum Recht verholfen werden, sagt sie und gibt noch einen Tipp, wie man sich bei Beratungsgesprächen am besten verhält.

O-Ton 4: „Der Kunde sollte mit klaren Vorstellungen über sein Anlageziel schon in die Beratung gehen und sollte wirklich darauf bestehen, dass das auch im Protokoll festgehalten wird.“ (0’16)

Abmoderation:

Weitere Information und ein Beschwerdeformular finden Interessierte auch im Internet unter www.bankenombudsmann.de.