

Ressort: Finanzen

## Mehr als 11.000 Kundenbeschwerden bei den Ombudsstellen der Banken

Frankfurt, 27.08.2014, 18:48 Uhr

**GDN** - Der Unmut der Bankkunden ist nach wie vor groß. Bei den Schlichtungsstellen der privaten Banken, der Sparkassen und Genossenschaftsbanken gingen im vergangenen Jahr 11.046 Beschwerden ein.

Die Zahl sank gegenüber 2012 lediglich um zwei Prozent. Dies berichtet die "Welt" mit Verweis auf eine Umfrage bei den Verbänden der drei Bankengruppen. Mehr als die Hälfte aller Streitfälle seien mit 6.551 Beschwerden (minus neun Prozent gegenüber 2012) auf die privaten Geldhäuser entfallen. Die Sparkassen verzeichneten demnach 2.414 Beschwerden (plus acht Prozent), die Volks- und Raiffeisenbanken 2.081 Beschwerden (plus zwölf Prozent). Die meisten Beschwerden habe es erneut wegen des Wertpapier- und des Kreditgeschäfts gegeben, heißt es weiter. Um die Akzeptanz der Schlichtungsstellen weiter zu erhöhen, wollen die privaten Banken ab dem 1. Januar 2015 Entscheidungen der Ombudsleute bis zu einem Streitwert von 10.000 Euro akzeptieren, berichtet die "Welt" weiter. Bisher lag dieser Wert bei 5.000 Euro. Bei den beiden anderen Bankengruppen gibt es keine bindende Wirkung der Schiedssprüche. "Mit der Erhöhung der Bindungswirkung auf 10.000 Euro wollen wir ein verbraucherpolitisches Signal senden", sagte Michael Kemmer, Hauptgeschäftsführer des Bundesverbands deutscher Banken (BdB), der Zeitung. Für Kunden sei es nun einmal besonders wichtig, dass die Ombudsmann-Entscheidung auch von der betroffenen Bank umgesetzt werde. Bei der Mehrheit der eingehenden Beschwerden gehe es um weniger als 10.000 Euro. Doch trotz der anhaltenden Unzufriedenheit gibt es laut "Welt" eine gute Nachricht für alle Verbraucher: Die Ombudsleute entschieden im vergangenen Jahr häufiger zu ihren Gunsten - oder sprachen sich zumindest für einen Vergleich aus. Die Banken seien in weit mehr als der Hälfte aller Fälle vom Schlichter zum Einlenken aufgefordert worden. Die privaten Banken seien nur aus 30 Prozent der bislang entschiedenen Beschwerden des Jahres 2013 als Sieger hervorgegangen. 2012 seien es noch 35 Prozent gewesen, 2011 sogar 42 Prozent. Bei den Sparkassen sank die Erfolgsquote der Geldhäuser laut Bericht von 43 Prozent auf 37 Prozent, bei den Volks- und Raiffeisenbanken immerhin von 51 Prozent auf 46 Prozent.

### Bericht online:

<https://www.germindailynews.com/bericht-40003/mehr-als-11000-kundenbeschwerden-bei-den-ombudsstellen-der-banken.html>

### Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

### Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

### Editorial program service of General News Agency:

United Press Association, Inc.  
3651 Lindell Road, Suite D168  
Las Vegas, NV 89103, USA  
(702) 943.0321 Local  
(702) 943.0233 Facsimile  
[info@unitedpressassociation.org](mailto:info@unitedpressassociation.org)  
[info@gna24.com](mailto:info@gna24.com)

[www.gna24.com](http://www.gna24.com)