

WELT *am* SONNTAG

VOM 12.04.2009

Artikel gekürzt

Irrwege in Geldfragen

...

Elf Millionen Kunden von Dresdner und Commerzbank können sich auf etwas ganz Besonderes gefasst machen. Das fusionierte Institut kündigte in dieser Woche an, verstärkt „kundenorientierte Beratung“ anzubieten. Die Filialmitarbeiter werden nun auf die „Lebensumstände“ ihrer Kunden eingehen, so das Versprechen. „Wichtige Ereignisse wie z.B. die Geburt eines Kindes führen oft zu finanziellen Veränderungen“, lautet die Erkenntnis in der deutschlandweit verbreiteten Pressemitteilung.

Was sich wie ein verpäteter Aprilscherz liest, ist ein Schlag ins Gesicht eines jeden Kunden. Denn jetzt haben sie schriftlich, dass es in der Vergangenheit bei der Beratung eben nicht um Ihre Lebensumstände und damit ihr Wohl, sondern allein um das des Geldhauses ging.

...

Viel wurde seit Ausbruch der Finanzkrise über Transparenz und Fairness geredet, geändert hat sich wenig, wie Recherchen der „Welt am Sonntag“ zeigen. Im Gegenteil: Bankmitarbeiter klagen, dass sich der Vertriebsdruck eher noch erhöht hat.

...

„Je besser sich ein Berater auskennt, desto schlechter verkauft er“, sagt Rolf Beike von der auf Finanzdienstleister spezialisierten Unternehmensberatung Beikelach.

...

Seit Mitte März bietet die Dienstleistungsgewerkschaft unter der Internetadresse verkaufsdrukneindanke.de Beratern ein Forum: Ein Unterschied zwischen privaten Häusern oder Sparkassen lasse sich in den Beschwerden nicht ausmachen, so Eberle.