

Kundenbetreuung der Banken im Härtetest der Praxis

Wenn's passt, holen Sie sich ihr Geld zurück

Unser – zugegebenermaßen – reisserischer Titel hat einen ernsten Hintergrund.

Bei neuen Finanzierungsverträgen wird nach genauen Mustern ausgeschrieben, die Angebote verglichen und jeder Punkt mit dem Finanzierungsinstitut genau verhandelt und besprochen. Aber wie sieht es mit älteren Finanzierungsverträgen aus?

KOMMUNAL zeigt auf, warum sich eine Überprüfung manchmal lohnt.

◆ Mag. Peter Asinger & Erwin Matula

Auch im Finanzmarkt brachte der Beitritt zur EU seit 1995 teils gravierende Änderungen sowohl für die Finanzinstitute als auch für deren Kunden. Das oft polemisch verurteilte Streben nach Liberalisierung und größtmöglicher Transparenz bei Geschäftsvorgängen brachte zunächst kaum spürbare, jedoch nach einigen Jahren sehr deutliche Verbesserungen für die Kunden der Finanzinstitute. Unklare oder einseitige Klauseln in den Verträgen wurden sukzessive durch eindeutige, präzise Formulierungen ersetzt. Ausgehend vom Privatkunden, der schon vor dem EU-Beitritt einen besseren Schutz vor Übervorteilung genoss (z.B. KSchG), haben heute auch gewerbliche und Kommunalkunden eine wesentlich bessere Position bei der Verhandlung mit ihren Geldpartnern als noch vor wenigen Jahren.

Dies betrifft aber im wesentlichen nur Verträge der neueren Generation. Bei diesen sind die Klauseln standardisiert geset-

zeskonform, es werden Zinsbasis und Anpassungsmodalitäten exakt definiert und meistens werden die Kunden auch über alle anfallenden Spesen und Kosten umfassend beraten. So weit, so gut.

Viele Finanzierungsverträge, besonders im Immobilienbereich, haben eine Laufzeit von 15, 20 oder noch mehr Jahren. Im hektischen Tagesgeschäft hat man naturgemäß selten Zeit, um ältere Vereinbarungen einer eingehenden Prüfung zu unterziehen. Unter diesem Aspekt gibt es mehrere Gründe, Verträge, die schon zehn Jahre oder länger laufen, überprüfen zu lassen.

Finanzinstitute im Härtetest der Praxis

Gerade im Finanzbereich werden viele

Millionen Euro jährlich ausgegeben, um die Kundenbeziehung zu fördern und zu stärken.

Ein Kunde, der sich beschwert, ist immer noch daran interessiert, mit dem Unternehmen weiterhin zusammenzuarbeiten.

Unter dem weit interpretierbaren Begriff „Customer Relations Management“ (CRM) werden vielfältige Maßnahmen gesetzt. Dies

alles erfolgt auch unter dem Wissen, daß es wesentlich kostengünstiger ist, eine bestehende Kundenbeziehung zu pflegen als eine neue zu bekommen. Kluge Unternehmer haben dies schon vor langem erkannt und haben dem Bereich der Störungen in der Kundenbeziehung (Beschwerdemanagement, Reklamationen) einen besonders hohen Stellenwert zuerkannt. Ein Kunde, der sich beschwert, ist immer noch daran interessiert, mit dem Unternehmen weiterhin zusammenzuarbeiten. Einer, der sich (nicht einmal mehr) beschwert, ist bereits zur Konkurrenz abgewandert. Allerdings handelt es sich um eine äußerst sensible Gratwanderung, bei der der Kunde die Reaktionen und Handlungen des Unternehmens besonders kritisch betrachtet und nicht leicht zufrieden gestellt werden kann. Die Tätigkeit der systematischen Vertragsüberprüfung stellt zweifellos einen



◆ Mag. Peter Asinger ist beideter Sachverständiger für Leasing und Basel-II-Experte



◆ Erwin Matula ist ausgebildeter Projektmanager, Kreditexperte und Fachmann für Marketing

solchen Fall dar, bei dem das Beschwerdemanagement als Teil des CRM des Finanzierungspartners einer eingehenden Überprüfung unterzogen wird. Schon dessen erste Reaktion läßt oft erkennen, wie es darum bestellt ist.

Die Vorgangsweise

◆ Die erste und wichtigste Frage ist immer die Kostenfrage einer solchen Überprüfung. Einige Sachverständige bieten sowas auf reiner Erfolgsbasis an. Sollten bei der Analyse der bestehenden Verträge keinerlei Verbesserungspotentiale orten, so habt die Gemeinde als Kunde die durch zusätzliche Experten bestätigte Gewissheit, ihre Finanzen optimal gestaltet zu haben und auch durch ihre(n) Finanzierungspartner bestens betreut zu werden. Es sollte dann der Gemeinde keinen Cent kostet .

◆ Wenn es doch zu Differenzen in der Vertragsabwicklung gekommen ist, erhalten die Betroffenen vorweg einen detaillierten Bericht in der Form eines Gutachtens, der gemeinsam besprochen wird. Oft können durch fehlende Belege oder Korrespondenzen die Fragen rasch geklärt werden. Falls nicht, wird der Bericht weiter an den betreffenden Finanzierungspartner geschickt, mit der Bitte, zu den aufgezeigten Differenzen Stellung zu nehmen und zutreffenderweise die Fehlbeträge auszugleichen.

◆ Die Gemeinden müssen sich auch in der Folge nicht mit „Fachkauderwelsch“ auseinandersetzen, denn die Betreuung durch den/die Experte/n sollte bis zur endgültigen Vereinbarung mit dem Finanzierungspartner weitergehen. Dies kann sich schon über einige Monate hinziehen, denn niemand gibt gerne Fehler zu oder zahlt freiwillig etwas zurück.

◆ Auch wenn die Vertragshistorie „in Ordnung“ erscheint, kann der Vertrag dennoch aus einer aktualisierten Sicht heraus „zu teuer“ sein. In diesem Fall werden dem Kunden Möglichkeiten und Strategien aufgezeigt, mit denen sie ihre Vertragssituation zukünftig verbessern können. Dabei steht die Erhaltung der Kundenbeziehung mit dem Geldgeber stets an erster Stelle.

Es ist wesentlich kostengünstiger, eine bestehende Kundenbeziehung zu pflegen als eine neue zu bekommen. Kluge Unternehmer haben dies lange erkannt und gestehen dem Bereich „Störungen in der Kundenbeziehung“ (Beschwerdemanagement, Reklamationen) einen besonders hohen Stellenwert zu.

Die Erhaltung der Kundenbeziehung mit dem Geldgeber steht stets an erster Stelle.

Wie geht es weiter

◆ Zunächst die Fristeinhaltung: Berichte werden zumeist mit der Bitte um Stellungnahme innerhalb von drei Wochen weitergeleitet (üblich im Beschwerdemanagement sind Antwortzeiten von maximal zehn Tagen).

◆ Die Antwort kommt oft erst nach der zweiten Urgenz nach bis zu zwei Monaten und enthält in der Regel trotzdem noch keinen Vorschlag zur Bereinigung der Angelegenheit.

◆ Dann die Abteilung, die die Anfrage beantwortet: in gar nicht so wenigen Fällen kommt es vor, daß die Gemeinde den ersten (!) Antwortbrief bereits von der Rechtsabteilung erhält und nicht etwa vom zuständigen Kundenbetreuer oder von der Marketingabteilung.

◆ Die Beschwerdebearbeitung im Detail: Viele Fällen zeigen mittlerweile auf, daß die sachliche Ebene zunächst fast immer vermieden wird. Es wird an die „langjährige, gute Beziehung“ appelliert, die Kompetenz des Gutachters wird in Frage gestellt oder ähnliche, emotionale Aspekte werden angeführt. Selten wird eine Erklärung für die im Bericht aufgezeigten Differenzen geliefert, noch seltener gibt es eine Entschuldigung für diese. In vielen Fällen erfolgt einfach eine Einladung zu einem Gespräch nach dem Motto, reden wir darüber und schauen, was dabei herauskommt.

Zwei Arten Fehler

Nun müssen wir der Ordnung halber feststellen, daß es zwei Arten von Fehlern in der Vertragsabwicklung geben kann.

◆ Zunächst die selteneren, direkten Rechenfehler, wo zum Beispiel für eine Periode ein falscher Zinssatz verrechnet wird oder eine falsche Zinsabrechnung erfolgt.

◆ Und dann die häufigeren Differenzen bei der Anwendung und Interpretation des Vertragswerks. Hier ist es dann so, daß man oft weit in die Phase vor Vertragsabschluß zurückgehen muß, um festzustellen, was ursprünglich von den Vertragspartnern gewollt wurde. Nicht umsonst sind die ursprünglichen Angebote, die zur Vergabe an den aktuellen Finanzierungspartner geführt haben, eine der wichtigsten Informationsquellen für die Begutachtung.

◆ Und schließlich am Ende: die Bereinigung der Differenzen. Diese kann freundlich, rasch und unbürokratisch erfolgen, oder manchmal eben auch ...

In diesem Sinne: Prüfen sie ihre Bank- und Leasingverbindungen mit kritischem Auge.