

Wenn Bankmitarbeiter froh über die trennende Glasscheibe sind

Ausraster, Pöbeleien, Beleidigungen - auch Bankmitarbeiter leiden unter der Verrohung der Sitten, wie der jüngste Fall bei der Volksbank Mittelhessen zeigt. Jetzt gibt es weitere Reaktionen.



DBV-Sprecher Oliver Popp | Foto: DBV
von [THEIS KIEWITT](#)

Der Ton ist rauer geworden. Das sagt Oliver Popp, Pressesprecher des Deutschen Bankangestelltenverbands (DBV) FinanzBusiness. Zwar messe die Gewerkschaft nicht die Zahl der Beleidigungen oder Angriffe, denen Bankmitarbeiter ausgesetzt sind, aber es gebe diese Fälle. Noch sind sie aus DBV-Sicht allerdings eher die Ausnahme. Wobei es bei Anrufen in Callcentern schon eher zu Pöbeleien von genervten Kunden käme. Ein Beispiel, wo sich Mitarbeiter öfter beschwerten, nannte Popp dann aber doch:

”Bei der Reisebank sind viele Mitarbeiter doch sehr froh darüber, dass sie durch eine dicke Glasscheibe vor den Kunden geschützt sind”, sagt der Gewerkschafter. Er sieht die Gründe zum einen in der Lage der Reisebank-Filialen, die sich meist an Flughäfen oder Bahnhöfen mit extrem viel Publikumsverkehr befänden. Zum anderen bilden sich lange Warteschlangen, oder es gibt Sprachbarrieren, die zur Verärgerung bei Kunden mit den entsprechenden Folgen führen können.

Sicherheitsmitarbeiter an Bahnhöfen greifen ein

Ein Sprecher der Reisebank bestätigte FinanzBusiness vereinzelte Vorkommnisse, sieht diese - angesichts von rund drei Mio. Transaktionen pro Jahr - aber als noch nicht signifikant an. Zahlen zu den besonderen Vorkommnissen gibt es bei der Bank nicht. Mitarbeiter würden aber für den Umgang mit schwierigen Kunden geschult. Bei schweren Vorfällen werden die Kunden bei der Reisebank auch mal aus der Filiale geworfen. Auch gebe es in Bahnhöfen und Flughäfen Sicherheitspersonal, das bei Problemen schnell eingreifen könne.

Die Hemmschwelle liegt bei Besuchern der Reisebank vielleicht auch deshalb niedriger, weil es sich nicht - wie bei Sparkassen oder Volksbanken - um Bestandskunden handelt, die deshalb auch keine Bindung an die Bank-Mitarbeiter haben, vermutet der Bank-Sprecher.

["Auf einen Kunden werden wir in Zukunft verzichten. Und das tut uns nicht leid."](#)

Jüngst hatte ein Fall bei der Volksbank Mittelhessen für Aufregung gesorgt. Ein Kunde hatte das Institut bei LinkedIn als "Drecksladen" bezeichnet und eine Mitarbeiterin namentlich beschimpft. Der Vorstandsvorsitzende Lars Witteck hatte daraufhin dem Kunden das Konto bei der Bank gekündigt. Er erhielt dafür viel Zuspruch in den sozialen Medien.

Jens Hasselbacher, Vorstand der R+V-Versicherung, schrieb: "Eine starke und vorbildliche Position. (...) Ebenso die transparente Kommunikation finde ich Mut machend."

Ob rote oder blaue Bank - in diesem konkreten Fall sind wir ganz auf eurer Seite.

Peter Lehr, Verhinderungsvertreter Vorstand der Sparkasse Darmstadt