



Kredit- und WirtschaftsMediation & Systemisches Coaching Newsletter Juli 2017

David gegen Goliath–der ungleich schwächere David gewinnt!

Ein immer wieder aktuelles Thema: „Ein Kunde fühlt sich von seiner Bank schlecht behandelt“. Da kann es rasch zu einer Eskalation kommen, die sich für den Kunden existenzbedrohend auswirkt. Die Wirtschaftswoche Online (WW) hat in ihrer Ausgabe am 20.06.2017 mit dem Artikel: „**Wie Mittelständler gegen ihre Hausbank kämpfen**“ das Thema aufgegriffen. Eine Analyse und Ideen zur Vermeidung einer solchen Situation von KWM.

Zitat aus dem Bericht der WW vom 20.06.2017:

„Banken und Sparkassen können Unternehmen das Leben schwer machen. Mittelständler streiten besonders erbittert mit der Hausbank. Denn meistens geht es nicht nur um Geld, sondern um das ganze Lebenswerk.

Wolfram Ruoff war 40 Jahre Unternehmer. Der 65-jährige Eichstätter betrieb das erste Modehaus am Platz, 20 Mitarbeiter, 1000 Quadratmeter.

Das war einmal. Heute ist er der größte Kritiker der frisch fusionierten Sparkasse Ingolstadt Eichstätt. Ein Streit mit der Bank hat ihn dazu gemacht.

Der Grund für Ruoffs Genese zum Finanzaktivisten liegt erst ein paar Jahre zurück. Es begann 2013, als das Geschäft nicht mehr so gut lief wie sonst. „Wir haben die Zeichen der Zeit vielleicht nicht richtig erkannt“, sagt Ruoff selbstkritisch. Er meint damit den immer schneller wechselnden Modegeschmack und den boomenden Klamottenkauf per Internet. Als mitten auf einer Geschäftsreise eine Kreditkartenzahlung an der Tankstelle platzt, steht Ruoff am nächsten Tag wütend beim Sparkassenvorstand im Büro.“

Was könnte der Sparkassenvorstand gesagt haben?

Aus den von der WW zitierten Zeilen kann die Antwort nur gewesen sein, dass der Vorstand aufgrund der Gesamtsituation, wie sie sich der Sparkasse darstellt, kein klares Bild erkennt. Somit muss die Geschäftsverbindung zu Herrn Ruoff überdacht werden.

Hintergrund:

Banken und Sparkassen unterliegen der Regulierung, die die grundsätzlichen Abläufe in einem Kreditinstitut vorschreibt. Selbstverständlich gibt es Handlungsspielräume. Doch wird kein Entscheider am Ende des Tages gegen seine Bank und somit seinen Arbeitsplatz entscheiden!

Analyse von Herrn Ruoff's Situation:

Seine Geschäfte laufen nicht mehr so gut wie früher. Es wurde versäumt, sich den neuen Mode- und Verkaufstrends anzupassen. Der Kontakt zu seiner Bank scheint nicht sehr eng gewesen zu sein, da er von der Verweigerung der Kartenzahlung durch die Bank völlig überrascht



wurde. KWM vermutet, dass sich Ruoff auf nur eine Bank verlässt.

KWM sieht folgende Schwachpunkte:

1. Versäumnisse in der Strategie
2. Schlechte Kommunikation mit der Bank
3. Ein-Banken Politik

Konfliktpräventionsideen von KWM:

Zu 1. Es ist die Aufgabe von Ruoff's Beraternetzwerk, ihn auf Schwachpunkte aufmerksam zu machen. Hier tragen Steuerberater und Banken eine hohe Verantwortung. Letztendlich muss aber der Unternehmer bereit sein, diese Interventionen anzunehmen und zu handeln.

Zu 2. Evtl. war die Bank nicht hinreichend informiert. Im Falle getroffener Absprachen, müssen diese für beide Seiten klar formuliert sein und eingehalten werden. Nur so sind

solch peinliche Situationen wie die an der Tankstelle zu vermeiden.

Zu 3: Banken ändern ihre Strategie oder fusionieren. Das kann zur Folge haben, dass sich ohne Rücksicht auf eine lang bestehende Geschäftsverbindung die Bedingungen für den Kunden ändern. Da ist es vorteilhaft, einen anderen Bankpartner als Konstante an seiner Seite zu wissen. Außerdem bieten viele Banken die Beratung durch Branchenspezialisten an. Neben der Risikoteilung für Kunde und Bank, werden die Konditionen transparent.

Wie konnte David gewinnen?

Mit Mut und den Glauben an sich selbst hat David den Riesen mit seiner Steinschleuder besiegt. Herrn Ruoff käme mit einem zielgerichteten Dialog mit seiner Sparkasse sicherlich weiter. Bei der vorliegenden Eskalation wäre ein Kompromiss schon ein großer Erfolg.

Fazit:

KWM kennt keinen Banker oder Bankkunden, der dem Anderen bewusst schaden will. Es gibt aber Zwänge, die ein gewisses Handeln auf der einen oder anderen Seite nötig machen. Dabei ist es wichtig, eine Eskalation wie im Fall Ruoff zu vermeiden. Das kostet nur Geld, Zeit und wird, wenn überhaupt, nur langfristig zum erhofften Erfolg führen. KWM unterstützt Sie gern, den besten Weg für Sie zu finden.

Der Weg zum Erfolg ist die Kommunikation; dafür steht Ihre KWM!

Der nächste KWM Newsletter erscheint im September 2017.
Bis dahin grüßt Sie Ihr

Georg Merklinger
Wirtschaftsmediator (IHK) + Syst. Coach SG
Lizenziert durch den BM
EUCON Business Mediator