

Pressemitteilung vom 15. September 2022

Kundinnen und Kunden erhalten keine Überweisungsvordrucke in Haspa-Filiale

Verbraucherzentrale Hamburg bietet Textbaustein für Beschwerdemail an

Die Verbraucherzentrale Hamburg erhält aktuell zahlreiche Beschwerden über die Hamburger Sparkasse. Die Verbraucherinnen und Verbraucher beklagen sich, dass sie in ihrer Haspa-Filiale keine Überweisungsvordrucke erhalten. Auf Nachfrage wurden die Verbraucherinnen und Verbraucher laut eigener Aussage von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Filiale an das Telefon- und Online-Banking-Angebot der Haspa verwiesen.

„Die Vermutung liegt nahe, dass die Hamburger Sparkasse auf diese Weise ihre Kundinnen und Kunden zwecks Kostensenkung in das Online-Angebot überführen will“, kritisiert Kerstin Föller von der Verbraucherzentrale Hamburg. „Aber gerade ältere Menschen sind häufig auf Überweisungsvordrucke angewiesen, da sie sich von Telefon- oder Online-Banking überfordert fühlen. Es entsteht der Eindruck, dass sich die Haspa so beratungsintensiven Kundinnen und Kunden in den Filialen entledigen wolle.“

Laut Hamburger Sparkasse ist der Vorwurf, die Haspa würde Kundinnen und Kunden von beleghaften Überweisungen ausschließen, unbegründet. Gegenüber der Verbraucherzentrale Hamburg versichert die Haspa, dass Kundinnen und Kunden auch weiterhin jederzeit beleghafte Überweisungsvordrucke per Post bzw. in der Filiale erhalten, die dann in jeder der 100 Nachbarschaftsfilialen abgegeben werden können. Die Verbraucherschützer empfehlen Verbraucherinnen und Verbrauchern, sich auf diese Aussage zu berufen, sollten sie in ihrer Haspa-Filiale keine Überweisungsvordrucke erhalten. Für eine Beschwerdemail an den Kundenservice der Hamburger Sparkasse hat

die Verbraucherzentrale Hamburg folgenden Textbaustein entworfen:

*„Sehr geehrte Damen und Herren,
am [Datum einsetzen] habe ich in der Haspa-Filiale [Anschrift einsetzen] auch auf Nachfrage bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Filiale keine Überweisungsvordrucke erhalten. Dabei versicherte die Hamburger Sparkasse in einer Mail vom 17. August 2022 gegenüber der Verbraucherzentrale Hamburg, dass Kundinnen und Kunden auch weiterhin jederzeit beleghafte Überweisungsvordrucke in der Filiale erhalten.*

Ich fordere Sie daher auf, in der Filiale [Anschrift einsetzen] Überweisungsvordrucke in ausreichender Zahl für Kundinnen und Kunden zur Verfügung zu stellen.“

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/presse/kundinnen-kunden-erhalten-keine-ueberweisungsvordrucke-haspa-filiale>