



Kunden sind nervig! Kündigt ihnen!

Kalkas Kommentar Andere Banken investieren in Media & Marketing, um neue Kunden zu gewinnen oder um Kunden zu halten. Die Commerzbank kündigt lieber – ohne ein Wort des Bedauerns.

Jetzt reicht's! Ende Februar erzielte die Commerzbank das 52-Wochen-Hoch, die Aktie notierte 9,51 Euro. Schluss mit lustig, müssen sich die Commerzbank-Oberen gedacht haben und krepeln alles um. Sie suchen eine neue Werbeagentur, nachdem Thjnk rund ein Jahrzehnt lang anscheinend alles verbockt und die Marke viel zu erfolgreich gepflegt hat. Etwa mit der joggenden Frau, die *BILD* zu „Hamburgs schönster Bankchefin“ erklärte.

Der „Jetzt reicht's aber“-Kurs trägt weitere Blüten. Die Bank, so scheint es, möchte sich bis zum Jahr 2024 endgültig vom Tanzparkett der Financiers verabschieden. Der Abschiedsbrief ist schon fertig und nennt sich bezeichnenderweise „Strategie 2024“. **Schluss mit allen aufgebauten Werten**, heißt es anscheinend in diesem Papier, Schluss etwa mit dem Sponsoring der Fußball-Nationalmannschaft der Herren. Eigentlich liefe der Vertrag laut eigener Chronik eines angekündigten Todes

noch bis zum Jahr 2024, aber die ungeduldige Commerzbank, ach nee, egal ...

Der neuste Gag aber ist: Die Bank kündigt ihren Kunden. Je weniger Kunden, desto weniger Ärger, desto weniger Personal, desto weniger Marketingbudget, desto weniger alles. Weniger ist mehr, dachten sich die Banker und scheinen stolz auf ihr wirklich einzigartiges Marketing zu sein. Unter der Zeile „Kündigung der gesamten Kontoverbindung“

Weniger ist mehr, dachten sich die Banker und scheinen stolz auf ihr wirklich einzigartiges Marketing zu sein.

schreibt Töchterchen comdirect fleißig ihre Kunden an. Natürlich nur die bösen Kunden, die womöglich nicht fristgerecht ihre Freude über die sogenannten Negativzinsen schriftlich geäußert haben. Ohne zweite Chance, ohne Online-Hinweise, ohne Liebe, ja, **Commerzbank will keine Love-Brand sein**, wird sachlich geschrieben: „Wir machen gemäß unseren allgemeinen Regelungen von unserem Kündigungsrecht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist Gebrauch und kündigen die gesamte Kontoverbindung (...) fristgerecht.“

Kann man machen.

Der freundliche Service am Telefon klärt dann auf, wie man das Ganze rückgängig machen kann: Zur nächsten Filiale gehen! **Aber das ist doch ein Online-Konto, weil die Bank immer geschlossen ist, wenn ich Zeit hätte.** Egal, zur nächsten Filiale gehen! Ok, aber wo ist die nächste Filiale? Der freundliche Service am Telefon klickt und tippt und gibt auf, weil sämtliche

DR. JOCHEN KALKA,

Mitglied der Geschäftsleitung bei der Berliner Kommunikationsagentur schoesslers, davor 20 Jahre Chefredakteur beim W&V-Verlag, Buchautor von diversen Fachbüchern. Zuletzt erschien von ihm *Die Startup-Lüge* (Econ). Kalkas Kommentar erscheint regelmäßig exklusiv in *marke41*.

Filialen im Umkreis auch größerer Städte geschlossen wurden. Strategie 2024 eben.

Die Gewinnung eines Bankkunden kostet ungefähr 500 Euro, sagt Hakan Özal in *Finance FWD (Capital/OMR)*.

Neben den Kündigungsschreiben hat sich das Management auch die **Halbierung der Marketingbudgets** ausgedacht (allein zwischen 2016 und 2020) und lässt sich die Kommunikation nicht von Profis machen, sondern von dem Abteilungsleiter Konto & Kredite sowie dem Gruppenleiter Kreditrisiko & Pfändungen. Klingt wie live aus der *Heute Show*.

Statt auch nur ein Wort des Bedauerns zu schreiben, gibt die Bank skrupellos konkrete Anweisungen, um die Kundenbeziehung möglichst schnell zu beenden: „Sie haben auch jederzeit die Möglichkeit, Ihre Kontoverbindung eigenständig zu löschen. Klicken Sie einfach im Persönlichen Bereich auf Verwaltung <Meine Daten > Kundendaten. Scrollen Sie nach unten bis zur Überschrift „Konto/Depot kündigen“.

Habe ich versucht, doch wegen eines Vertippers wurde mein **Konto gesperrt**. Dafür blinkte Werbung der Commerzbank auf mit der Zeile: „Kostenloses Girokonto für Freiheitsliebende.“ ■



Fotos: © iStockphoto, Unternehmen