

Einmal bitte Brötchen, Bananen und Bargeld

Je weniger Einwohner, desto weniger lohnt sich für Banken auch eine Filiale vor Ort. Dann ist Kreativität gefragt. Mancherorts wird das Bargeld sogar direkt im Wirtshaus ausgehändigt – und das hat einen einleuchtenden Grund.

Von Ellen Kranz



Bargeld an der Kasse im Lebensmittelladen: Jo Wieben (vorne) gibt Timo Park (rechts) Bargeld aus der Ladenkasse, während Ilka Morr (2. von rechts) zuschaut. In Ovelgönne wird das Alltag sein, wenn die LzO-Filiale schließt.

Ovelgönne/Nordwesten Ovelgönne in der Wesermarsch. Ein Dorf mit rund 1000 Einwohnern. Der Wind weht. Ein kurzer Schauer hat kleine Pfützen hinterlassen. Die Bahnhofstraße ist wie leer gefegt. Vor dem kleinen „Burg Dorfladen“ parken einige Autos.

Drinnen ist es warm. Das Angebot reicht von Äpfeln und Tomaten über Salami und Gouda bis hin zu Spülmittel. Alle Regale sind oben mit bunter Kreide beschriftet und werden von roten, gelben und grünen Markisen wie in einem Kaufmannsladen verziert.

Doch das wirklich Besondere an diesem Laden, dessen Träger die gemeinnützige „Stiftung Lebensräume Ovelgöner Mühle“ ist, ist zunächst unauffällig. „Wir bieten Serviceleistungen an“, sagt Geschäftsführerin Ilka Morr. Gemeint ist: In dem Laden wird Bargeld angeboten, außerdem gibt es einen Beratungsraum – typische Bankdienstleistungen. „So ist zumindest die Grundversorgung der Bürger aus Ovelgönne gewährleistet.“

Doch warum das alles? Seit bereits 27 Jahren ist die gemeinnützige Stiftung in dem Ort. Anfangs waren Arzt, Apotheke und auch Banken vorhanden. „Wir haben uns wegen der tollen Infrastruktur für den Standort Ovelgönne entschieden“, sagt Ilka Morr. Nun wird nach Schlachtereier Apotheke und – kurzzeitig – dem Dorfladen auch die Sparkasse schließen. „Sie geht raus, sobald der Neubau in Brake bezogen werden kann“, sagt die Geschäftsführerin. Die Lebensqualität leide, vor allem für alte Menschen und diejenigen mit einer Behinderung.

Das wollte die Stiftung nicht akzeptieren. Und hat mithilfe von Fördermitteln der Metropolregion Nordwest, die 30 Prozent des Gesamtvolumens ausmachen, das Dorfladenprojekt initiiert. „Uns ist der Erhalt der Infrastruktur wichtig“, sagt Ilka Morr. „Es ist kein normaler Lebensmittelladen.“ Denn: Neben der Bargeldversorgung gibt es beispielsweise auch einen Hol- und Bringdienst, eine Poststation, Rezeptannahmestelle oder eine Sitzecke in dem kleinen Dienstleistungszentrum.

Geld aus dem Dorfladen – das ist nur eine von diversen kreativen Ideen, mit denen Lücken geschlossen werden, die der Rückzug von Banken und Sparkassen in der Flächenversorgung hinterlassen.

Ortswechsel: Landkreis Leer. Von 1967 bis 2011 hatte die Sparkasse Leer-Wittmund im ländlichen Raum den Sparkassen-Bus im Einsatz, der die Dörfer abklapperte. „Diese wurde dann erfolgreich durch den Sparkassenbesuch-Service ersetzt“, sagt Sprecher Gerd Puse. So würden ältere beziehungsweise immobile Kunden nun auf Wunsch regelmäßig oder nach Anruf von einem Mitarbeiter – mit dem Sparkassen-Golf – zu Hause mit Bankdienstleistungen wie Bargeldbringservice, Annahme von Überweisungsaufträgen oder Kontoauszugsausgabe versorgt.

Zusätzlich stehe allen Kunden der Sparkasse Leer-Wittmund das persönliche Telefon-Banking für Dienstleistungen rund um den Zahlungsverkehr, für Terminvereinbarungen und einfache Produktinformationen und -beratungen zur Verfügung, sagt Gerd Puse. „Die Anzahl der Kunden, die diese beiden Services genutzt haben, beziehungsweise nutzen, bewegt sich bei konstant rund 150.“

Insgesamt ist der Nordwesten relativ gut mit Bankfilialen ausgestattet. Das könnte auch daran liegen, dass in der Region alle drei Bankarten – Sparkassen, Genossenschaftsbanken und Privatbanken – vertreten sind und in Konkurrenz stehen. Eine komplette Ausdünnung findet nur selten statt. Dennoch werden die Banken auch hier kreativ und greifen zu ungewöhnlichen Maßnahmen. Ovelgönne ist da nur ein Beispiel.

„Filialschließungen sind nicht das Top-Thema“, sagt Harald Lesch, Sprecher des Genossenschaftsverbands Weser-Ems. „Wir sind gut vertreten – auch in der Fläche. Das wird sich so schnell auch nicht ändern.“ Generell berate der Verband die Banken hinsichtlich ihrer

Filialoptimierung. Dabei stehe die Analyse des Kundenverhaltens im Vordergrund, sagt Harald Lesch: „Wann kommt der Kunde in die Bank? Was will er?“ So werde herausgefiltert, was für ein Filialtyp in welchem Bereich Sinn ergebe. „Es gibt sehr unterschiedliche Öffnungszeiten im städtischen und ländlichen Bereich.“

Dennoch begleite auch der Verband verschiedene Entwicklungen, sagt Harald Lesch. Da ist beispielsweise das Kundenservicecenter, das eine telefonische Dienstleistung darstellt. Außerdem werden die Kunden verstärkt über digitale Wege, etwa eine App, informiert. Aber auch Termine mit Beratern, die zum Teil auch zu Hause stattfinden können, werden angeboten, sagt der Genossenschafts-Sprecher. „Vereinzelt haben Banken auch einen Bargeldbringservice.“ Dieser werde wenig in Anspruch genommen, sagt Harald Lesch: „Wir setzen auf beides – persönlichen Kontakt und den digitalen Bereich.“

Standortanalysen betreibt auch die Oldenburgische Landesbank (OLB): „Relevante Faktoren sind die Größe, die Lage, der Ertrag und das Potenzial der Standorte“, sagt Sprecher Timo Cyriacks. In den vergangenen drei Jahren habe die OLB im gesamten Geschäftsgebiet zwischen Nordsee und Teutoburger Wald, zwischen Ems und Weser, 20 Filialen in Selbstbedienungsfilialen umgewandelt.

Zwei Aspekte hätten in diesem Zusammenhang höchste Priorität: „Uns ist die persönliche Beratung unserer Kunden zu komplexen Themen wie Kredit, Baufinanzierung, Altersvorsorge, Versicherung, Geldanlage oder Vermögensverwaltung wichtig“, sagt Timo Cyriacks, „daher haben wir hier unsere Kompetenzen gebündelt.“ Generell werde jeder Einzelfall geprüft.

„Bis dato haben wir an jedem Standort, an dem wir die persönliche Beratung in eine benachbarte Filiale verlagert haben, einen Geldautomaten und Kontoauszugsdrucker vor Ort belassen, um die Bargeldversorgung zu gewährleisten“ sagt der OLB-Sprecher. „Darum sind wir nach wie vor unverändert an rund 200 Standorten im Nordwesten präsent.“

Auch die Landessparkasse zu Oldenburg (LzO) hat ein Kundenservicecenter, das auf medialen Wegen (Telefon und Online-Chat) erreichbar ist, sagt LzO-Sprecher Hans-Günter Rostalski. „Hier gehen im Monat bis zu 45 000 Anrufe und rund 1300 Online-Chats aus allen Filialbereichen ein.“ Diese würden in den meisten Fällen abschließend bearbeitet werden, ohne dass dann noch eine Filiale aufgesucht werden müsse.

Darüber hinaus biete die LzO individuell zu vereinbarende persönliche Beratungszeiten an, die auf Wunsch auch beim Kunden zu Hause stattfinden können, sagt Hans-Günter Rostalski.

Kreativität und Flexibilität seien also gefragt. Andernorts verlegte man die Bargeldausgabe direkt in die Gaststätte. Im kleinen Örtchen Heldenfingen in Baden-Württemberg gibt es im „Wirtshaus zum Ochsen“ neben Bier und Kräuterschnaps künftig auch Bargeld. Zur Begründung heißt es: Das Wirtshaus habe großzügige Öffnungszeiten – von 9.30 bis 23 Uhr.