

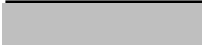



**Berliner
Volksbank**

Berliner Volksbank eG, 10892 Berlin

Herrn Rechtsanwalt
Carsten R. Hoenig
Paul-Lincke-Ufer 42/43
10999 Berlin



Qualitätsmanagement


Ihre Zeichen: 02c14018/c00041-02
Ihre Nachricht vom: 10.03.2010
Unser Zeichen: VMQ-Ur
Ansprechpartner: 
Telefon: 030 3063-1
Telefax: 030 3063-1 


Berlin, 11.03.2010

Ihre Mandantin Frau , Konto Nr. 3 

Sehr geehrter Herr Hoenig,

mit Verwunderung haben wir zur Kenntnis genommen, dass Ihre Mandantin keine Antwort von unserem Haus auf Ihr Schreiben vom 05.02.2010 zum neuen Preismodell erhalten haben soll. Vielmehr hat die kontoführende Filiale Alt-Rudow ein mit dem 15.02.2010 datiertes Antwortschreiben an unsere Kundin versandt, nachdem ihre zuständige Beraterin, Frau Brigitte W , mehrmals vergeblich versucht hat, Frau  zu einem persönlichen Gespräch in die Filiale einzuladen.

Unabhängig davon, dass wir das in Rede stehende Schreiben Ihrer Mandantin beantwortet haben, ist es für uns auch unverständlich, weshalb Frau  nicht direkt bei uns eine ihrer Meinung nach ausstehende Antwort einfordert. Vor diesem Hintergrund machen wir vorsorglich darauf aufmerksam, dass wir keine Kosten übernehmen werden, die Sie unserer Kundin durch die Wahrnehmung ihrer Interessen in Rechnung stellen werden.

Das Angebot der Kundenberaterin, Frau  für ein persönliches Gespräch zur Verfügung zu stehen, halten wir nach wie vor aufrecht. Wir empfehlen eine Terminvereinbarung über unser KundenServiceCenter unter der 3063 - 3300.

Mit freundlichen Grüßen

Berliner Volksbank eG

