

Die Postfinance ärgert Kunden mit falschen Belastungen

Die Postbank hat ihre Gebühren nicht im Griff

Über Ostern stellte die Postbank ihre Software um. Das wirkt sich für die Kunden auch heute noch negativ aus.

Fabian Egger aus Rüthi SG eröffnete im März bei der Postfinance ein Privatkonto. Er zahlte einen fünfstelligen Betrag ein, damit sein Vermögen über 7500 Franken lag. So sollte keine Kontoführungsg Gebühr fällig werden.

1. Fehler: Die Post belastet 5 Franken

Trotzdem belastete ihm die Postfinance für den März fünf Franken für die Kontoführung. Der Kommen-

tar zur Buchung: «Preis für Kontoführung – Vermögen kleiner als CHF 7500.00.»

Fabian Egger ging in eine Poststelle, um die Sache zu klären. Doch die Angestellten konnten das Problem nicht lösen, da sie keinen Einblick in die Postfinance-Konten hätten.

2. Fehler: Post nimmt Kunden nicht ernst

Also rief Egger den Kundendienst an. Doch die Angestellte sagte, das System sei «zu 100 Prozent verlässlich». Ein Fehler sei «nicht möglich».

Der K-Tipp-Leser liess nicht locker, verbrachte rund eine halbe Stunde in der Warteschlange. Und plötzlich hiess es, bei der

Software-Umstellung an Ostern sei ein Fehler passiert. Die fünf Franken erhalte er «in den nächsten Tagen» zurück.

3. Fehler: Die Post belastet schon wieder

Es vergingen anderthalb Monate, bis sich auf dem Privatkonto von Fabian Egger etwas tat. Zur Buchung schrieb die Postfinance diesmal: «Gutschrift im Sinne eines Entgegenkommens.» Das ärgerte Egger, denn von «Entgegenkommen» kann keine Rede sein. Er hatte Anspruch auf das Geld.

Noch mehr ärgerte ihn allerdings, dass es keine Gutschrift war, sondern eine Lastschrift. Die Post-

finance hatte ihm fälschlicherweise noch mal 5 Franken abgezogen.

4. Fehler: Die Post trödelt

Wieder reklamierte Fabian Egger. Er verbrachte rund eine halbe Stunde am Telefon. Und wieder versprach ihm die Angestellte, er erhalte das Geld zurück. Drei Monate später wartete er immer noch darauf.

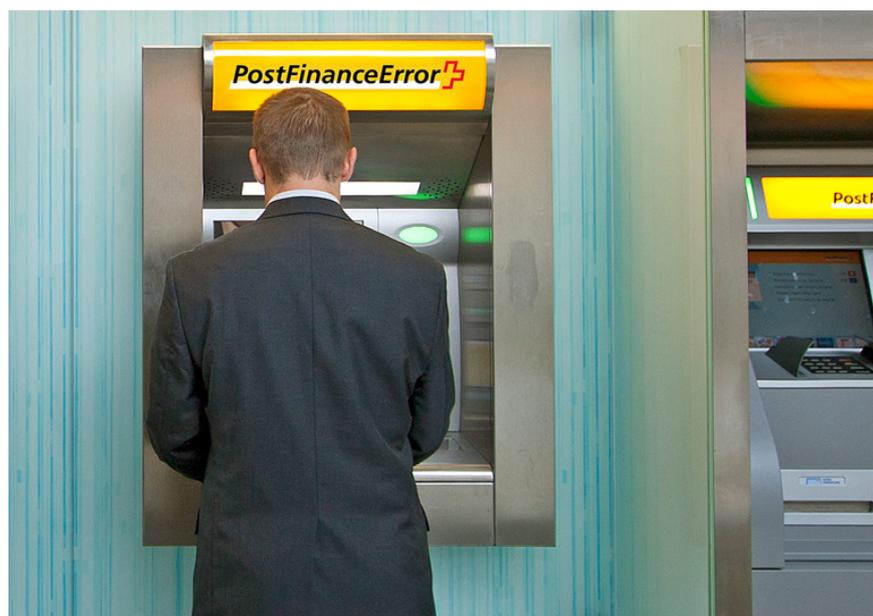
Post sagt nicht, wie viele betroffen sind

Erst als Fabian Egger sich an den K-Tipp wandte, ging es schnell. Im September überwies ihm die Postfinance das Geld – nach fast einem halben Jahr Warten.

Der K-Tipp wollte von der Postfinance wissen, warum sie ihrem Kunden die Gebühr belastet hatte, obwohl sein Vermögen stets über 7500 Franken betragen hatte. Die Antwort: Mit dem Saldo habe das nichts zu tun. Neuen Kunden werde die Gebühr im Eröffnungsmonat immer erlassen – egal wie hoch das Vermögen sei. Im März sei sie aber im Zuge der Software-Umstellung fälschlicherweise Kunden belastet worden, die bereits ein Sparkonto hatten.

Fabian Egger ist also nicht der einzige Betroffene. Wie viele es sind, will die Postfinance nicht sagen. Sie behauptet aber, alle hätten die Gebühr zurückerhalten.

Marco Diener



Software-Fehler: Postfinance-Kunden mussten plötzlich eine Gebühr zahlen

Die Post will aus den Kunden Anleger machen

Die Postfinance erhöht ihre Gebühren auf Anfang Jahr massiv.

- Das Privatkonto bei der Postbank kostet neu auch für Kunden mit einem Vermögen von über 7500 Franken pro Jahr 60 Franken.
- Das Gleiche gilt beim Privatkonto plus für Kunden mit einem Vermögen von über 25000 Franken: Auch sie zahlen für die Kontoführung künftig 60 Franken.

• Hinzu kommen jährlich 12 Franken für den monatlichen Kontoauszug.

Die Gebühren erlässt die Postfinance nur noch Kunden, die eine Lebensversicherung oder eine Hypothek haben, sowie Kunden, die Fonds oder ein E-Trading-Depot mit 25000 Franken besitzen. Die Postfinance will also als Kunden nicht mehr Sparer, sondern Anleger. (mdb)