

## AUFGESPIESST

Leserumfrage

### Viel Goodwill für Swiss-Service­mängel

Mühsames Warten, mangelhafte Infos, kaum Hilfe: Viele Swiss-Passagiere fühlten sich nach einer Flugannullierung ziemlich im Stich gelassen, wie der K-Tipp (13/2015) berichtete. Das Hauptärgernis: Beschwerden wurden von der Swiss monatelang nicht beantwortet.

Eine Online-Umfrage des K-Tipp zeigt: Für ihren mangelhaften Kundenservice erhält die Swiss erstaunlich viel Verständnis – und zwar von zwei Dritteln der Antwortenden:

**Das kann passieren.** Sind viele Passagiere betroffen, dauert es eben länger

**60 %**

**Das ist eine Frechheit.** Millionengewinne machen und Kunden im Regen stehen lassen

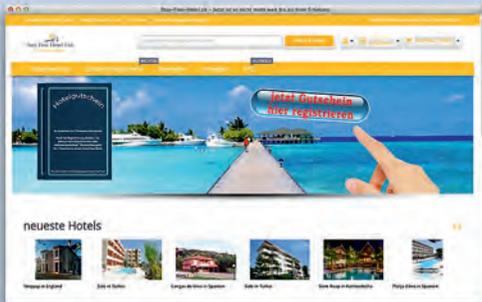
**40 %**

Stand: 18. September; 584 Teilnehmer

Hotelgutscheine

### Rechnung ohne Bestellung

Zahlreiche K-Tipp-Leser erhielten von einer Firma Stay Free Hotel Ltd. eine Rechnung über 99 Franken für angeblich am Telefon bestellte Hotelgutscheine. Als sie nicht zahlten, folgte eine Mahnung – und eine «letzte Aufforderung vor Zivilklage». Absender: die Inkassofirma Trustscore GmbH mit Sitz in Hünenberg ZG. Sie verlangte inklusive «Adressverifizierung» und «Verzugschaden» rund 280 Franken. Doch die belästigten Leser können sich entweder an kein Ver-



kaufgespräch erinnern oder haben lediglich Unterlagen angefordert. Michael Schmitzke von Stay Free Hotel behauptet, die K-Tipp-Leser hätten die Hotelgutscheine bestellt. Das könne er mit Tonbandaufnahmen belegen – die er dem K-Tipp allerdings nicht vorlegen wollte. Die Rechnungen würden aber «aus Kulanz» erlassen.

Klar ist: Wer nichts bestellt hat, muss nichts bezahlen. Im Streitfall müsste der Verkäufer eine allfällige Bestellung beweisen. (bw)



Kinder am Autofenster: Verletzungsgefahr durch elektrische Fensterheber

# Gefahrenzone Autofenster

Verletzungsgefahr: Autohersteller sparen bei der Sicherheit

**Elektrische Fensterheber sorgen immer wieder für Verletzungen. Abhilfe schaffen würde ein Einklemmschutz – doch den gibts längst nicht bei allen Neuwagen.**

Elektrische Fensterheber sind in fast jedem neuen Auto vorhanden. Sie sind aber besonders für Kinder eine Verletzungsgefahr: wenn diese sich etwa am geöffneten Fenster festhalten und gleichzeitig den Schalter berühren. Falls kein Einklemmschutz eingebaut ist, schliesst sich das Fenster. Häufigste Verletzung ist dann eine Fingergquetschung, wie das Kinderspital Bern gegenüber dem K-Tipp bestätigt.

Unfälle am Autofenster können aber auch schlim-

mere Folgen haben. Auf der Internetseite Kidsandcars.org ist unter anderem ein Todesfall in den USA dokumentiert, der durch ein elektrisches Fenster verursacht wurde.

Das Verletzungsrisiko ist seit Jahren bekannt. Trotzdem verfügen rund 20 Prozent der Autos über keinen Einklemmschutz. Das zeigen Tests des deutschen Automobilclubs ADAC. Beispiel Nissan: Die Modelle Micra und Navara haben keinen Einklemmschutz; beim Note, Leaf, Pulsar, e-NV200 Kombi, Juke, Qashqai und X-Trail ist nur das Fahrerfenster geschützt.

Ebenfalls stossend: Skoda strich beim Fabia gegenüber dem Vormodell den Einklemmschutz auf der Beifahrerseite. Dort sassen Kinder weniger

häufig. Und falls doch, seien sie im Blickfeld des Fahrers, sagt Skoda. Immerhin: Einige Hersteller wie Mazda versprechen, einen Ersatz der einfachen Fensterheber durch die modernere und sicherere Variante zu prüfen.

Ob ein Auto über einen Einklemmschutz verfügt, steht in der Bedienungsanleitung. Finden sich dort keine Angaben, kann man es mit Hilfe eines Tennisballs auch selbst herausfinden: Den Ball zwischen Fenster und Dach halten und den Fensterheber betätigen. Hält das Fenster beim Kontakt mit dem Ball an oder fährt es gar zurück, ist ein Einklemmschutz vorhanden.

**Tipp:** Bei den meisten Autos lassen sich die hinteren Fenster blockieren.

Markus Fässler

# Wenn der Pöstler nur noch bis ins Erdgeschoss kommt

Gestrichene Leistungen und neue Gebühren verärgern Postkunden

**Die Post will einem gehbehinderten Mann keine eingeschriebenen Briefe mehr in den fünften Stock bringen. Und Zürcher Rechtsanwälte sollen für die Lieferung in den zweiten Stock plötzlich eine happige Gebühr bezahlen.**

**L**aurent Vincent (Name geändert) ist gehbehindert und wohnt im fünften Stock eines Mehrfamilienhauses in Lausanne. Bisher hatte ihm die Pöstlerin eingeschriebene Briefe jeweils direkt an der Wohnungstür übergeben. «Doch Mitte Juli kam sie und sagte, dass sie mir keine eingeschriebenen Briefe mehr hinaufbringen könne. Ich müsse sie künftig auf der Post abholen», sagt Vincent gegenüber dem K-Tipp.

Die zuständige Poststelle sei 20 Gehminuten von seiner Wohnung entfernt. Weiter habe die Pöstlerin zu ihm noch gesagt: Wenn sie erwischt werde, weil sie die neue Anordnung nicht befolge, müsse sie mit Konsequenzen rechnen.

## Etagenlieferung abgeschafft

Die Post bestätigt auf Anfrage, dass die sogenannte Etagenlieferung in der Westschweiz diesen Herbst abgeschafft wird. Bisher war es so: Wenn beim Hauseingang eines mehrstöckigen Gebäudes die Türklingeln fehlten, stellten die Briefträger Sendungen mit Zustellnachweis (zum Beispiel Einschreiben oder

Gerichtsurkunden) auf der Etage zu. Künftig erhalten die Adressaten nur noch eine Abholungseinladung in den Briefkasten beim Hauseingang. Postsprecherin Jacqueline Bühlmann sagt, die Bevölkerung sei mit einem Flyer über diese Änderungen informiert worden.

Ausgenommen von der neuen Regelung seien Personen mit eingeschränkter Mobilität oder behinderte Menschen, die den Briefträgern bekannt seien. Weshalb die Lausanner Briefträgerin gegenüber Laurent Vincent verlauten liess, sie müsse mit Konsequenzen rechnen, wenn sie die Post weiterhin hochbringe, liess Bühlmann unbeantwortet.

Was viele nicht wissen: In der Deutschschweiz gilt diese Zustellpraxis laut Bühlmann schon seit Jahren. Trotzdem kam es auch hier jüngst zu einem ähnlichen Zwischenfall wie in Lausanne. Davon betroffen war eine Anwaltskanzlei in der Stadt Zürich, die seit Jahren im zweiten Stock eines Hauses eingemietet ist.

«Anfang Juni wurden wir von unserer Briefträgerin informiert, dass sie die eingeschriebenen Briefe künftig nicht mehr in den zwei-

ten Stock zustellen könne. Es sei denn, wir würden eine Pauschalgebühr von 1400 Franken pro Jahr bezahlen», sagt Jürg Oskar Luginbühl, einer der betroffenen Rechtsanwälte.

Doch warum soll die Zustellung der eingeschriebenen Briefe nun

plötzlich etwas kosten? Und dann gleich noch 1400 Franken?

## Post spricht von «Missverständnis»

Auf Nachfrage des K-Tipp krebst die Post zurück. Es handle sich um

«ein Missverständnis», erklärt Sprecherin Jacqueline Bühlmann. Wie es zu diesem Missverständnis und zur erwähnten Aussage der Briefträgerin betreffs Pauschalgebühr kam – darüber schweigt sich die Post allerdings aus.

Markus Fehlmann



**Etagenlieferung:** Pöstler bringen Sendungen mit Zustellnachweis nicht mehr in die oberen Stockwerke