

RÜCKRUFLISTE

Gefährliche Produkte

Verkaufsstopp, Rückruf, Importverbot: Der K-Tipp publiziert eine Auswahl fehlerhafter Waren aus den aktuellen Rückruflisten.

● **Käse:** Denner-Kunden sollten Roquefort AOP in 100-Gramm-Packungen mit Verbrauchsdatum 25.6.2016 nicht essen: In diesem Käse wurden E.-Coli-Bakterien nachgewiesen. Sie können zu Magen-Darm-Krankheiten führen. Kunden können das Produkt in eine Filiale zurückbringen und erhalten das Geld zurück.

● **Kinderwagen:** Schadstoffe im Schiebegriff beim Buggy «Shopper Comfortfold» haben Hersteller Hauck zu einem Rückruf bewogen. Betroffen sind Wagen des Baujahrs 2015. Die Stiftung Warentest hat in ihrem Buggy-Test sogenannte kurzkettinge Chlorparaffine nachgewiesen. Diese machen Kunststoffe weich, stehen aber im Verdacht, Krebs zu erzeugen.

● **Kletterausrüstung:** Black Diamond ruft aus Sicherheitsgründen mangelhafte Kletter-Hilfsgeräte zurück. Folgende Produkte sind betroffen: Easy-Rider- und Iron-Cruiser-Klettersteigsets, Index-Steigklemmen sowie Camalots und Camalot-Ultralights. Unter www.blackdiamond.com können Kunden überprüfen, ob ihre Ausrüstung betroffen ist.



● **Holzspaltgeräte:** Die bei Hornbach verkauften Atika-Holzspaltgeräte haben einen falschen Stecker. Es droht Stromschlaggefahr. Betroffen sind folgende Modelle: Brennholzspalter ASP 4 N, ASP 5 N, ASP 5 N-UG und ASP 6 L. Das Gleiche gilt für Atika-Absauganlagen ABS 2000 und für Bandsägen BS 205. Alle Geräte wurden zwischen 1. Dezember 2014 und 13. Februar 2016 verkauft. Weitere Infos unter: www.atika.de.

Rückrufliste von EU und OECD: Die beiden regelmässig aktualisierten Listen (in Englisch) findet man unter <http://ec.europa.eu/rapex> beziehungsweise <http://globalrecalls.oecd.org>.
Auto-Rückrufe: Adac.de → Info, Test & Rat → Reparatur, Pflege & Wartung → Rückrufe. **Schweiz:** Das Büro für Konsumentenfragen warnt vor riskanten Produkten: Produkte RUECKRUF.admin.ch.

Die Post sor Wartesc

Stichprobe in Postfilialen: Verkauf von Konze

Neben Handys, Papeterieartikeln, Geschenkbons und Computerzubehör müssen die Mitarbeiter in Poststellen auch Konzerttickets verkaufen und als Berater agieren. Das sorgt für Warteschlangen – und ist erst noch überteuert.

Vier Kunden sehen sich in einer Postfiliale zwei geöffneten Schaltern gegenüber. Die Kunden wissen, was sie wollen, die Angestellten sind bemüht – eigentlich sollte alles ganz schnell gehen. Doch wie die Erfahrung von Leo Klöpping aus Landquart GR zeigt, geht es auch anders: Der K-Tipp-Leser musste über zehn Minuten warten, bis er endlich bedient wurde. In einer vollen Filiale wäre das akzeptabel. Aber er stand ganz vorn in der Wartezone.

«Warten wegen postfremder Sachen»

Der Grund für die Verzögerung: Statt um Briefe und Pakete ging es am Schalter in Landquart um Eintrittskarten für diverse Veranstaltungen. Ticketvorverkauf gibts bei der Post seit fast zehn Jahren: «An allen Schaltern wurden Ticketbestellungen angenommen», beschreibt Klöpping die Situation in Landquart. Die beiden Postmitarbeiter machten ihren Job gewissenhaft, boten die Kunden auch bei der Wahl des passenden Sitzplatzes. Das kostete Zeit – zum Ärger der beiden Wartenden.

Klöpping will den Postmitarbeitern aber keinen Vorwurf machen: «Wenn man wegen postfremder Sachen zehn Minuten warten muss, ist das nicht die Schuld der Poststelle», sagt er. Das Problem liegt anderswo: Nämlich dass die Post ausserhalb ihres Kerngeschäfts versucht, zusätzliche Einnahmen zu erzielen.

Ist Landquart nur ein Einzelfall? Der K-Tipp besuchte Anfang April Poststellen in Bern, Zürich, Winterthur, Schaffhausen, Basel, St. Gallen, Buchs SG und Chur – und stattete dort jeweils auch den SBB einen Besuch ab, die bei den Veranstaltungstickets ebenfalls mitmischen.

Konkret ging es bei der Stichprobe um Tickets für das Musical «Cats» am 22. Mai im Theater Basel. Und um das «Holi»-Farbfestival am 28. Mai im deutschen Hochrheingebiet. Dabei wollte der K-Tipp, der sich vorerst nicht zu erkennen gab, wissen, ob es noch Plätze gebe, welche Plätze die beste Sicht auf die Bühne böten und welche Preiskategorien alternativ im Angebot seien.

Resultat: Auffällig war, dass nur die grösseren

Postfilialen im Verkaufsräum separate Serviceinseln haben, wo auch Tickets verkauft werden – unabhängig vom normalen Kundenverkehr.

Dort aber, wo der Verkauf der Billette nur über die regulären Schalter läuft, halten die Beratungsgespräche zu Veranstaltungstickets den Kundenverkehr auf. Dann müssen sich die wartenden Kunden wie in Landquart in Geduld üben. Wie viele der rund 1300 Filialen mit Ticketverkauf diese separaten Serviceinseln haben, wollte die Post auf Anfrage des K-Tipp nicht sagen.

Hohe Gebühren auf Ticketverkauf

Ähnlich wie bei kleineren Poststellen verhält es sich bei den SBB. Dort gibt es die Veranstaltungstickets an den normalen Fahrkartenschaltern. Das führte auch bei der K-Tipp-Stichprobe zu zusätzlichen Wartezeiten. Die Bahnmitarbeiter waren – wie ihre Kollegen von der Post – immer sehr bemüht, den Kundenwünschen nachzukommen. Einigen war ein gewisses Unwohlsein angesichts der Warteschlange anzumerken.

Eine weitere Erkenntnis aus der Stichprobe: Bei Bahn- und Postmitarbeitern fehlte es oft an Wissen über Veranstaltungen und Veranstaltungsorte. Zudem zeigte sich, dass beim

gt für längere hlangen

rtickets hält Mitarbeiter und Kunden unnötig auf



Postfiliale: Beratungsgespräche halten Kundenverkehr auf

Kauf von Veranstaltungstickets via Post und Bahn hohe Gebühren anfallen (siehe Kasten). Bei den SBB kam noch hinzu, dass die Mitarbeiter oftmals zu den Konzerttickets auch noch eine «passende» Bahnreise verkaufen wollten.

Wie viele Tickets die Post für Sportveranstaltungen und Konzerte verkauft, wollte das Unternehmen nicht mitteilen.

Christian Koutecky/
Tatjana Jaun

Tickets: Bei Post und SBB teurer

Ticketbestellungen bei Vorverkaufsstellen von Post und SBB sind überteuert. Denn auf die Ticketpreise entfallen Auftragsgebühren – je nach Auftragswert bis zu 12 Franken. Man zahlt also noch mehr als an «normalen» Vorverkaufsstellen: Ticketcorner z.B. berechnet eine Servicegebühr von höchstens Fr. 1.90 pro Ticket.

Beispiel: Ein Ticket in der Kategorie 4 für die Musikshow «Basel Tattoo» kostet bei Ticketcorner Fr. 90.90. Der Kunde zahlt mit seiner Kreditkarte und druckt das Ticket zu Hause aus – ohne Zusatzkosten. Bei einer Vorverkaufsstelle von Post und SBB zahlt er zusätzlich zum Ticketpreis eine Auftragsgebühr von Fr. 5.50.

SERVICE PUBLIC



Peter
Salvisberg

Märchen entlarven

Die Stimmbürger dürfen am 5. Juni nicht zum ersten Mal über den Service der Bundesbetriebe abstimmen. Im Jahr 2004 verlangte die Initiative «Postdienste für alle», dass der Bund den Abbau der Poststellen stoppt. Dahinter standen Konsumentenorganisationen und Gewerkschaften. Für mich ein Anlass, im damaligen Abstimmungsbüchlein nachzublättern. Der Bundesrat war auch damals gegen das Volksbegehren. Er schrieb in den Erläuterungen: «Verändertes Kundenverhalten und technologische Neuerungen (...) zwingen die Post, ihre Infrastruktur an die neuen Gegebenheiten anzupassen. Dazu gehören Umwandlungen, Verlegungen und vereinzelt auch Schliessungen von Poststellen, die von den Kundinnen und Kunden nicht mehr ausreichend benützt werden.» Vereinzelt Schliessungen? In den letzten 15 Jahren schloss die Post 1800 Filialen – mehr als die Hälfte.

Im Abstimmungsbüchlein von anno 2004 ist aber auch zu lesen: «Der Einbezug der Gemeinden bei Poststellen-Entscheiden ist gewährleistet.» Auch dies muss für jeden Gemeinderat, der sich gegen Postschliessungen in seiner Gemeinde wehrte, wie ein Hohn klingen. Betroffene Gemeinderäte schildern die Realität so: «Die geschneiegelten Jung-Manager eröffneten uns, die Post in unserem Dorf werde geschlossen. «Rentiert nicht!» Auf Nachfragen unsererseits, wie gross denn das Loch sei, hiess es: «Geschäftsgeheimnis!» Auf den Vorschlag, dass die Gemeinde das Loch möglicherweise stopfen könnte, gingen sie nicht ein. Begründung: Sie könnten nicht gutbetuchte Gemeinden anders behandeln als arme. Wir hatten keine Chance. Diese Sitzungen mit der Post waren eine Farce.»

Eine Farce ist übrigens auch das aktuelle Abstimmungsbüchlein. Der Bundesrat betreibt Angstmacherei mit übler Propaganda. Die Initiative Pro Service public führe zu Leistungsabbau und zu Steuererhöhungen. In ein paar Jahren wird mein Nachfolger oder meine Nachfolgerin ins Archiv steigen – und auch diese Behauptungen als Märchen entlarven.