

# Panne bei Postomat bringt Ehepaar in Nöte

Die Probleme mit den Geldautomaten der Postfinance häufen sich

**Franz und Erika Eberhard bekamen von einem Postomaten in Bern kein Bargeld – trotzdem belastete die Postfinance 1000 Franken. Das Paar erhielt das Geld erst, als sich der K-Tipp einschaltete.**

**F**ranz Eberhard aus Bern wollte Ende September am Postomaten 100 Franken beziehen. «Im Ausgabeschlitz erschien jedoch ein ganzes Notenbündel», berichtet er. Ehe er sich versah, zog der Automat das Notenbündel wieder ein. Mit Schrecken stellte Eberhard auf dem Beleg fest, dass die Postfinance 1000 Franken belastet hatte.

## Leere Versprechen der Postfinance

Franz Eberhard reklamierte sofort auf der 0848er-Nummer der Postfinance. «Man versicherte mir, dass meine Schilderung den Tatsachen entspreche», sagt er. Und: «Es hiess, der Betrag werde innert zwei bis drei Tagen wieder gutgeschrieben.»

Doch nichts geschah. Franz Eberhard reklamierte weitere drei Mal. Die Postfinance-Angestellten versprachen, er bekomme das Geld. Und dazu noch eine schriftliche Stellungnahme. Aber wieder tat sich nichts. Auch ein Besuch in der

Schanzenpost, der Berner Hauptpost, brachte wieder nur leere Versprechen.

Dann wandte sich Eberhard an den K-Tipp:

«Meine Frau leidet gesundheitlich täglich mehr unter diesem Umstand», sagte er. «Denn wie sollen wir Ende Monat unseren finanziellen

Verpflichtungen nachkommen?» Der K-Tipp schrieb umgehend ein Mail an die Postfinance und fragte, wann denn Eberhards die



**Franz Eberhard:** Musste drei Wochen auf 1000 Franken warten

1000 Franken gutgeschrieben bekämen. Schon am nächsten Tag schickte die Bank ein Entschuldigungsschreiben. Gleichentags lagen die 1000 Franken wieder auf dem Konto.

Was passiert war, lässt sich aus dem Schreiben nicht herauslesen. Nur, dass es sich um «einen Fehler der Postfinance» handle und die Wiedergutschrift normalerweise neun bis elf Tage daure. Eberhards mussten drei Wochen warten.

Zurzeit haben Kunden Probleme mit vielen Postomaten. Einige Beispiele:

- Am Claragraben in Basel klebten Zettel an den Geldautomaten: «Ausser Betrieb.»
- In Buchrain LU gabs nur Euro.
- An der Länggassstrasse in Bern ging während Wochen überhaupt nichts.
- An der Viktoriastrasse in Bern teilte der Bildschirm mit: «Zurzeit ist der Bezug von Bargeld nicht möglich. Alle übrigen Funktionen stehen zur Verfügung.» Genauso in Biberist SO. Dabei wollen die meisten Kunden vom Bancomaten nur Geld.

Der K-Tipp wollte von der Postfinance wissen, was die Gründe für die Probleme sind. Und ob die Kunden die Gebühren, die sie für Bezüge an Fremdautomaten zahlen müssen, zurückerstattet bekommen. Die Postfinance nahm dazu nicht Stellung.

Marco Diener