



Peter Salvisberg

«Einbezug der Bevölkerung» – ohne Volk

Der Groll der Kunden gegenüber der Post steigt immer mehr. Kein Tag vergeht, an dem genervte Postkunden nicht in einer Gegend Unterschriften gegen die Schliessung einer Poststelle sammeln oder in der Lokalpresse nicht bitterböse Leserbriefe erscheinen. Dieser Unmut ist inzwischen sogar zur Postministerin vorgedrungen.

Bundesrätin Doris Leuthard tat, was man in solchen Fällen zu tun pflegt: Sie setzte eine Arbeitsgruppe ein. Diese soll «die Diskussionen über den Zugang zur postalischen Grundversorgung begleiten». Dabei gehe es insbesondere um einen engeren Einbezug von Bevölkerung, Behörden und Wirtschaft im Zusammenhang mit dem Umbau des Poststellenetzes sowie um ihren Bedarf nach Postdiensten. So der Auftrag an die Gruppe – in bestem Amtsdeutsch.

Bundesrätin Leuthard will also die Bevölkerung beim «Umbau» einbeziehen. Nur: In der Arbeitsgruppe fehlt die Bevölkerung, fehlen die Betroffenen – die Postkunden! Leuthards Leute haben die Konsumentenorganisationen nicht einmal für eine Mitarbeit angefragt. Warum wurden diese übergangen? Die Antwort aus dem Bundesamt: «Die Kundensicht wird einerseits durch die laufenden Studien abgebildet, welche unter anderem die Basis für die Diskussion der Arbeitsgruppe sein werden. Andererseits setzen sich die Vertreter des Gemeinde- und des Städteverbands sowie der Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft für die Berggebiete für die Anliegen der Bevölkerung ein.»

Pikant: Ausgerechnet diejenigen Organisationen, die jetzt die Interessen der Bevölkerung vertreten sollen, führten letztes Jahr den Abstimmungskampf gegen die Initiative Pro Service public an vorderster Front an. Es sind Parteipolitiker, die alles andere als unabhängig sind. Sie sind in der Arbeitsgruppe in bester Gesellschaft – mit den Vertretern der Post. Immerhin zeigt die Zusammensetzung der Arbeitsgruppe, wie ernst Bundesbern die Anliegen der Konsumenten nimmt. Nämlich gar nicht.

Busfahrt nicht i

Handy-App der SBB: Angezeigte Tickets gel

Die SBB-App ortet Passagiere und gibt ihnen auf dem Handy die Verbindungen ab der nächstgelegenen Haltestelle an. Nur: Wer anschliessend ein gültiges Billett kaufen will, muss genau hinschauen – sonst droht eine Busse.

Matias Duvaud aus Winterthur ZH reiste vor kurzem nach Solothurn. Zuerst wollte er mit dem Bus zum Bahnhof fahren und dort auf den Zug umsteigen. Auf der SBB-App liess er sich mit Hilfe der Ortungsfunktion die nächstgelegene Bushaltestelle anzeigen. Diese heisst «Fachschole». Duvaud suchte sich eine passende Verbindung aus, klickte auf «Billett wählen» und bezahlte.

App berücksichtigte die Busstrecke nicht

Im Bus folgte dann die böse Überraschung: «Der Kontrolleur sagte mir, dass ich keinen gültigen Fahrausweis hätte», erzählt Duvaud. Der Winterthurer muss eine Busse von 75 Franken zahlen.

Der Kontrolleur hatte recht, Duvauds Ticket war tatsächlich nicht gültig. Denn die SBB-App hatte das Billett nicht ab der Haltestelle «Fachschole» verkauft, sondern erst ab Winterthur Bahnhof. Das heisst: Die App berück-



Matias Duvaud: Ticket gelöst und trotzdem Busse kassiert

immer inklusive

ten manchmal nur für einen Teil der Strecke



sichtigte die Busstrecke zum Bahnhof nicht.

Duvaud spielte den Kauf noch einmal durch. Dabei entdeckte er in der SBB-App einen Warnhinweis, der ihm zuvor nicht aufgefallen war – und den er nicht verstand: «Preisauskunft nicht für die gesamte Verbindung möglich. Bitte berechenbare Strecke beachten.» In einen verständlichen Satz übersetzt heisst das: Das von den SBB angezeigte Ticket gilt nicht für die ganze Strecke. «Die eingblendeten Hinweise sind aus unserer Sicht für die Kunden verständlich», sagen dazu die SBB.

Verwirrend: Ticket mal gültig, mal nicht

Eine Stichprobe des K-Tipp zeigt: Dieses Problem gibts auch andernorts, zum Beispiel in Zürich. So kann man sich zwar alle Verbindungen von der Tramhaltestelle «Zürich, Zoo» nach Luzern anzeigen lassen –

das zum Kauf angebotene Ticket gilt aber lediglich auf der SBB-Strecke vom Hauptbahnhof Zürich zum Bahnhof Luzern.

Für Passagiere besonders verwirrend: Es gibt durchaus Verbindungen, bei denen das angezeigte Ticket auch für den Regionalverkehr gilt – und zwar am Abfahrts- und Ankunftsort. So zum Beispiel auf folgenden Strecken: von «Aarau, Rathaus» nach «Luzern, Schwannenplatz» und von «Baden, Kehl» nach «Zürich, Zoo».

Gemäss der Tariforganisation Ch-direct hat dies unter anderem mit den verschiedenen Tarifverbänden wie A-Welle, ZVV und Ostwind zu tun. Der Ticketverkauf soll im Hintergrund aber vereinheitlicht werden. Sprecherin Sabine Krähenbühl: «Voraussichtlich in drei Jahren wird es möglich sein, ein einziges Billett von Haltestelle zu Haltestelle zu lösen – unabhängig von Tarifverbänden und anderen Faktoren.» Markus Fehlmann

SBB-App: So lösen Sie ein gültiges Ticket

Erscheint beim Billettkauf in der SBB-App die Warnung «keine Preisauskunft möglich», heisst das konkret: Das gewählte Ticket ist auf einem Teil oder mehreren Teilen der Strecke nicht gültig. Dabei handelt es sich um Verbindungen des örtlichen Verkehrsverbundes. Die

Tickets müssen dann vor Ort separat am Automaten gelöst werden.

Als Option gibt es in der App das «City-Ticket». Damit kann man für den lokalen ÖV aber nur Tageskarten kaufen. Wer bloss eine einfache Strecke braucht, fährt mit einem Einzelbillett günstiger.

Paket verzweifelt gesucht

Eingeschriebene Sendungen: Pöstler holen oft keine Unterschrift ein

Zum Teil liefert die Post eingeschriebene Sendungen ohne die Unterschrift des Empfängers aus. Verschwindet ein Paket, gibts nur eins: Beim Absender reklamieren. Die Post haftet ihm gegenüber.

Werner Hottiger aus Olten (Name geändert) bestellte Ware in einem ausländischen Internetshop. Das Paket wurde eingeschrieben verschickt. Hottiger wartete tagelang auf die Lieferung – doch das Paket traf nicht ein. Auf seine Nachfrage hin hiess es vonseiten der Post: Der Pöstler habe es im Briefkasten deponiert. Doch dort fand Hottiger das Paket nicht.

Als er reklamierte, beschied ihm der Post-Kundendienst: Das Deponieren im Briefkasten sei ein «übliches Vorgehen». Viele Kleinwarensendungen aus dem Ausland, die vom Absender per Einschreiben versandt wurden, würden den Empfängern in den Briefkasten oder das Ablagefach zugestellt. Damit, so der Post-Kundendienst weiter, «entspricht die Post dem Kunden-

bedürfnis, dass solche Sendungen während sechs Tagen pro Woche empfangen werden können».

Bei Verlust den Absender informieren

Gut zu wissen: Geht eine solche Sendung verloren, können sich die Kunden wehren. Ware, die sie nicht erhalten haben, müssen sie auch nicht bezahlen.

Der Kundendienst klärte Hottiger korrekt auf: «Beim Verlust einer Sendung aus dem Ausland steht der Anspruch auf Entschädigung dem Absender zu, da dieser mit seiner Postgesellschaft einen Dienstleistungsvertrag abschloss und dafür bezahlte. Bitte informieren Sie den Absender Ihrer Sendung, dass er bei seiner Postgesellschaft eine Nachforschung nach dem Brief in Auftrag gibt.» (mfe)



Eingeschriebenes Paket:

Geht es verloren, haftet die Post gegenüber dem Absender