

Postfinance sackt Zins

Kleinsparer, aufgepasst: Der Staatsbetrieb führt seine Kunden hinters

Die Postfinance behält relativ kleine Zinsbeträge für sich. Und das seit zehn Jahren. Sie behauptet, das sei rechtens. Ist es aber nicht.

Der K-Tipp berichtete in der letzten Ausgabe (20/2018) über das seltsame Geschäftsgebaren der Postfinance. Leser Enrico Bossi (Name geändert) aus Ostermundigen BE hatte sein Konto leergehäumt und wollte es auflösen. Das klappte auch. Doch den angefallenen Zins von Fr. 5.98 sackte die Postfinance ein. Dem verdutzten Enrico Bossi schrieb sie: «Betrag wird aufgrund kleiner Betragshöhe nicht ausbezahlt.»

Anschliessend meldeten sich beim K-Tipp eine ganze Anzahl Leser, denen es gleich ergangen war. Die Erklärung der Medienstelle lautete wahlweise: «Leider ist uns ein Fehler passiert.» Oder: «Uns ist leider ein Fehler unterlaufen.»

In den AGB steht davon kein Wort

Doch der «Fehler» hat System, wie die Recherchen des K-Tipp im Fall von Dino Izzi aus Winterthur ZH zeigen. Izzi reklamierte, weil die Postfinance den Zins von Fr. 5.75 auf dem Jugendsparkonto seines Sohnes einbehalten hatte. Die Antwort: «Das ist in den AGB geregelt und in der Bankbranche üblich.» Doch

beides ist falsch. In den AGB steht kein Wort davon, dass die Postfinance kleine Beträge behalten dürfe. Und branchenüblich ist es auch nicht, wie eine Umfrage des K-Tipp bei zehn grossen Banken zeigt.

Nach mehrwöchigem Hin und Her musste die Postfinance schliesslich zugeben, dass der angebliche Fehler gar kein Fehler ist. Das Vorgehen gehört vielmehr zur Geschäftspolitik. Bereits seit 2007 behält die Postfinance bei Kontoauflösungen Beträge unter 20 Franken für sich, wenn nicht klar ist, wohin sie das Geld überweisen soll. Sie tut so, als ob es sich um nachrichtenlose Vermögen handeln würde.

Doch die Postfinance macht es sich zu einfach. Denn sie ist im Besitz von Postadresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse der Kunden. Sie müsste nur schreiben: «Teilen Sie uns bitte mit, wohin wir den Zins überweisen sollen.»

Doch viel lieber schiebt die Postfinance die Schuld ihren Kunden in die Schuhe. Dem K-Tipp sagt sie, der Kunde habe eine «Prüfungs- und Beanstandungspflicht». Wenn er diese nicht erfülle und daraus ein Schaden entstehe, dann habe «der Kunde dafür einzustehen». Juristen sind sich einig: Das ist Unsinn.

Mit dem Text «Betrag wird nicht ausbezahlt» führt die Postfinance ihre Kunden ganz bewusst hinters Licht. Sie tut so, als ob die Zinsen den Kunden nicht



ISTOCK(2)/MONTAGE

Auch Kleingeld läppert sich zusammen: Die Postfinance behält Zinserträge unter 20 Franken einfach für sich – unter fadenscheinigen Vorwänden

zuständen. Kein Wunder, dass kaum jemand reklamiert. Und wenn doch: Dann versucht die Postfinance die Kunden mit dem Verweis auf die AGB abzuwimmeln.

Und: Häufig ist die Postfinance schuld, dass nicht klar ist, wohin allfällige Zinsen zu überweisen sind. Das zeigt der Fall von Martin Stahlberger (Name geändert) aus Bischofszell TG. Er kündigte seine fünf Konten auf der Poststelle. Der Schalterbeamte füllte

die Formulare aus, liess aber die Felder mit der neuen Kontoverbindung leer.

«Mögliche Strafbarkeit wegen Veruntreuung»

In der Fachwelt fehlt jegliches Verständnis für die Praxis der Postfinance. Der Bankenombudsmann Marco Franchetti sagt: «Der Kunde hat auch bei kleinen Beträgen einen Anspruch auf Auszahlung des Abschlussaldos.» Die Berner Bankrechtsprofessorin Su-

san Emmenegger bestätigt: «Ich sehe keinen Rückbehaltungsgrund.» Und der Berner Strafrechtler Christopher Geth ergänzt: «Die Frage nach einer möglichen Strafbarkeit wegen Veruntreuung ist meines Erachtens berechtigt.»

Inzwischen scheint die Postfinance die Übersicht verloren zu haben. Am 5. November überwies sie dem Sohn von Dino Izzi die Fr. 5.75. Und am 13. Dezember gleich nochmals. Marco Diener

en ein

Licht

Gebühren sind Glückssache

Bei den Kontoführungsgebühren der Postfinance regiert der Zufall. Bis Ende Jahr galt fürs Plus-Set diese Regel: Wer im Monatsdurchschnitt ein Gesamtvermögen von 25 000 Franken bei der Postfinance hat, zahlt keine Gebühr.

K-Tipp-Leser Dino Izzi aus Winterthur ZH hatte stets über 25 000 Franken auf seinem Sparkonto. Trotzdem belastete ihm die Postfinance im März und im Oktober je 12 Franken. Die Postfinance gab zu: «Das Vermögen wurde falsch berechnet. Unsere Spezialisten prüfen, wie es zu diesem Fehler kommen konnte.» Weiter schrieb die Postfinance:

«Bisher sind uns keine weiteren Fälle bekannt.» Dem K-Tipp schon. Olga Koller (Name geändert) aus Berikon AG. Bei ihr wurde in gewissen Monaten das Guthaben in der 3. Säule nicht mitgerechnet. Die Folge: monatliche Kosten von 12 Franken.

Nachdem der K-Tipp mehrmals interveniert hatte, gab die Postfinance zu: «Weitere Kunden sind von diesem Fehler betroffen.»

In beiden Fällen hat die Postfinance die fälschlicherweise abgebuchten Gebühren rückerstattet. Im einen Fall mit der unpassenden Bemerkung: «Im Sinne eines Entgegenkommens.»

Musterbrief für Reklamationen

Falls die Postfinance Ihr Restguthaben einbehalten hat: Füllen Sie die fehlenden Zeilen im unten stehenden Musterbrief aus und schicken Sie ihn an Postfinance, Mingerstrasse 20, 3030 Bern.

[Absender]

[Ort, Datum]

Sehr geehrte Damen und Herren
ich bin nicht damit einverstanden, dass Sie den Saldo auf meinem Konto behalten. Ich fordere Sie auf, das Geld umgehend an folgende Bank zu überweisen:

[Name der Bank, Adresse der Bank
Postkonto der Bank, IBAN-Nummer Ihres Kontos, BIC]

Mit freundlichen Grüßen

[Unterschrift]



KEYSTONE

Neu und teurer:
Schliessfächer
am Bahnhof Genf

SBB verteuern Schliessfächer massiv

Wer seinen Koffer einen Tag lang am Bahnhof aufbewahren will, zahlt dafür neu teils mehr als das Dreifache des alten Tarifs.

Susanne Tiebold (Name geändert) aus Zürich ist häufig mit dem Zug unterwegs. Sie deponiert ihr Gepäck oft in SBB-Schliessfächern. Kürzlich stellte sie fest: Die Preise für die Aufbewahrung sind kräftig erhöht worden. «Früher konnte man den Koffer für 9 Franken 24 Stunden lang einstellen, jetzt nur noch sechs Stunden lang», ärgert sie sich.

Der Hintergrund: Die SBB montierten in den Bahnhöfen Zürich HB, Basel, Bern und Genf neue Schliessfächern. Jetzt gibt es dort fünf statt drei Fachgrössen – und höhere Preise. Statt für 24 Stunden gelten die Tarife nur noch für sechs Stunden.

Das hat massiv höhere Preise zur Folge. So kostete für einen Handgepäckkoffer oder einen Tages-

rucksack das kleinste Fach in Zürich, Basel, Bern und Genf bisher pauschal 6 Franken für 24 Stunden. Neu werden für 24 Stunden 11 Franken fällig – fast das Doppelte.

Man zahlt jetzt auch fürs Volumen

Dazu kommt: Die neuen Fächer haben andere Volumina als die alten (siehe Tabelle). Die Kunden müssen deshalb unter Umständen ein grösseres Fach wählen. Hatte zum Beispiel ein 250-Liter-Koffer bisher im 270-Liter-Fach Platz, passt er jetzt möglicherweise nur noch ins XXL-Fach, weil

das XL-Fach ein Volumen von bloss noch 205 Litern aufweist. Dies hätte für 24 Stunden eine Preiserhöhung von 9 auf 30 Franken zur Folge – ein Aufschlag auf mehr als das Dreifache.

Laut den SBB werden in den nächsten Jahren weitere Bahnhöfe mit neuen Schliessfächern ausgerüstet.

Tipp: Die Bahnhöfe Basel und Bern verfügen über ein Reisezentrum mit Gepäckaufbewahrung. Dort sind die Kosten pro Gepäckstück mit 10 Franken pro Tag günstiger als im Schliessfach. Nachteil: Die Öffnungszeiten der Schalter sind beschränkt.

Markus Fehlmann

Gepäckfachpreise für die Bahnhöfe Basel, Bern, Zürich HB und Genf

Grösse	Preis 6 h in Fr.	Preis 24 h in Fr.	Volumen in Litern
Alt			
Klein	–	6.–	92
Mittel	–	7.–	168
Gross	–	9.–	270
Neu			
S	5.–	11.–	89
M	7.–	16.–	121
L	9.–	21.–	184
XL	10.–	25.–	205
XXL	12.–	30.–	424