

SERVICE PUBLIC



Peter
Salvisberg

Willkommen in der Heimat

Freunde unserer Familie heirateten auf Sylt. Die paar Tage auf der windigen Nordseeinsel waren ein Genuss. Bester Laune machten wir uns schliesslich wieder auf die Reise zurück in die Schweiz.

Der Linienbus in Hörnum um 11.20 Uhr fährt sekundengenau ab. Die Nord-Ostsee-Bahn transportiert uns in gut drei Stunden von Westerland nach Hamburg-Altona, minutengenau. Übrigens zu einem sensationellen Preis: Das Schleswig-Holstein-Ticket, eine Gruppen-Tageskarte von 9 Uhr morgens bis 3 Uhr nachts, kostete für drei Erwachsene 34 Euro, gültig in ganz Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern und im Grossraum Hamburg. Die S-Bahn bringt uns in Hamburg von Altona zum Airport. Der Flug nach Genf verläuft problemlos, die Landung erfolgt on time. Ebenso die Bahnfahrt von Genf nach Bern.

In Bern sollte der Zug um 22.34 Uhr Richtung Brig abfahren. Er macht keinen Wank. Das liegt aber nicht an der Maschine. Nach sechs Minuten meldet sich der Zugführer: «Infolge Fehlen des Personals erhält unser Zug eine unbestimmte Verspätung.» Fünf Minuten später: «Wir sind immer noch im Bahnhof Bern.» Das hätten wir auch ohne Durchsage bemerkt. «Wir halten Sie auf dem Laufenden.» Erste Routiniers packen ihre Sachen und stürzen sich in den Regionalzug nebenan. Mit Koffern samt Hochzeitssmoking verzichten wir auf eine solche Aktion. Weitere zehn Minuten später heisst es, der Zug fahre nicht. Alle raus, man möge den Zug auf Gleis 6 nehmen. Zu später Stunde liess sich offenbar kein Lokführer auftreiben. Kann passieren.

Was aber nicht passieren darf: Weder der Zugführer noch die Einsatzzentrale gaben Pannemeldungen und Anweisungen in einer Fremdsprache durch. Und das in einem Zug mit Engländern, die nach Kandersteg, und ein paar Japanern, die nach Interlaken wollten. Sie standen verdutzt im Zug und dann verlorren auf dem Perron. Keine gute Werbung für das Hochpreis-Tourismusland Schweiz!

Postfinance drohte zu Unrecht mit Rauswurf

Bundesamt hält Vorgehen der Postbank für unzulässig

Ein langjähriger Postfinance-Kunde ist nicht damit einverstanden, dass der Bundesbetrieb seine Einzahlungen für Werbezwecke auswertet. Die Post drohte mit der Kündigung. Das geht nicht – denn die Post hat einen Grundversorgungsauftrag.

Für Postfinance-Kunden mit E-Banking machte der eidgenössische Datenschützer Ende Juni klar: Die Post darf den elektronischen Zahlungsverkehr nur mit ausdrücklichem und freiwilligem Einverständnis der Kunden auswerten und die Daten für Werbezwecke an Unternehmen verkaufen.

Der Basler Markus Knöpfli hat Postfinance eine Datenauswertung im E-Banking untersagt. Als langjähriger Kunde von Postfinance ist er strikt dagegen, dass die Post seine Rechnungen für

Werbzwecke analysiert. Deshalb ärgerte er sich über die briefliche Aufforderung der Postbank, er solle den Basisvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) unterzeichnen.

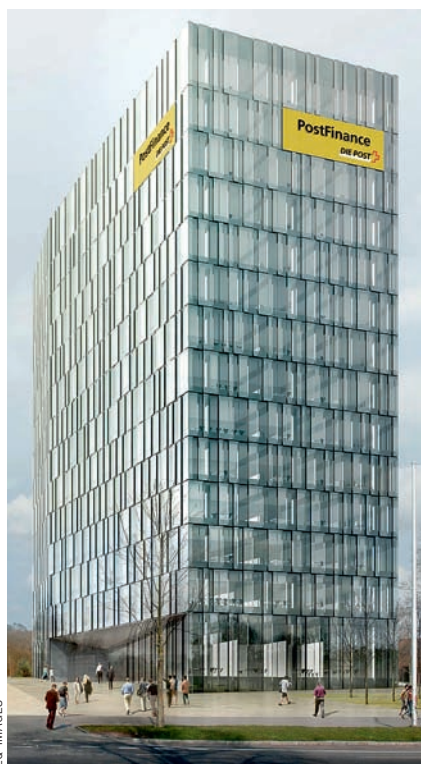
Darin ist festgehalten, dass Postfinance die ihr «zur Verfügung stehenden Kundendaten mit technischen Mitteln» auswerten dürfe. Und: «Die Analyse dient der laufenden Verbesserung der Dienstleistungen und der Unterbreitung von bedürfnisgerechten Angeboten.» Knöpfli strich den letzten

Satzteil, weil er keine Datenauswertung für Werbezwecke will. Anfang August forderte Postfinance ihn auf, die AGB vorbehaltlos zu akzeptieren. Sonst «würden Sie uns leider dazu zwingen, gestützt auf Ziffer 23 der AGB die Geschäftsbeziehung zu kündigen», heisst es im Brief.

Bundesamt: Vorgehen ist unzulässig

Dieses Vorgehen von Postfinance ist laut Bundesamt für Kommunikation unzulässig. Denn die Post hat einen Grundversorgungsauftrag im Bereich Zahlungsverkehr. Er umfasst gemäss Bundesamt die Eröffnung und Führung eines Zahlungsverkehrskontos für jede in der Schweiz wohnhafte Person. Im Fall von Knöpfli liege auch kein Kündigungsgrund gemäss Ziffer 23 der AGB vor. Dort ist eine Kündigungsmöglichkeit etwa für den Fall vorgesehen, dass sich ein Kunde widerrechtlich oder strafbar verhält oder einen negativen Kontosaldo trotz mehrmaliger Mahnung nicht ausgleicht.

Postfinance ist anderer Ansicht. Laut Pressesprecher Johannes Möri müssen Kunden die AGB vollständig anerkennen. Sonst würden sie «die zur Einhaltung der Sorgfaltspflichten erforderliche Mitwirkung» missachten. Das sei ein Kündigungsgrund. Wer keine «bedürfnisgerechte» Werbung der Post wolle, könne sich telefonisch, per Nachricht im E-Finance oder brieflich abmelden. Beatrice Walder



EQ-IMAGES

Postfinance in Bern: Einem Kunden zu Unrecht mit Kündigung gedroht