Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 28. September 2021

Postbank: Böses Erwachen an Geldautomaten von Cardpoint

Verbraucherzentrale erhält Beschwerden zu überraschenden Gebühren fürs Geldabheben

Aktuell melden sich Postbank-Kundinnen und -Kunden bei der Verbraucherzentrale Hamburg, die an bestimmten Geldautomaten von Cardpoint 4,99 Euro fürs Geldabheben zahlen mussten. Eigentlich ist der Service für Verbraucherinnen und Verbraucher mit einem Postbank-Konto unentgeltlich, wenn auf dem Display des Terminals „kostenlos für Postbank Cards“ steht.

Falsche Informationen auf Website und am Automaten

Das von den Betroffenen geforderte Entgelt deckt sich nicht mit den Aussagen der Postbank. Als eine Möglichkeit für den kostenlosen Bezug von Bargeld wird auf der Internetseite des Unternehmens nach wie vor genannt: „an ausgewählten Automaten von Cardpoint, die mit dem Postbank Logo gekennzeichnet sind“. Auf den Displays der Geräte von Cardpoint scheint der Hinweis auf die unentgeltliche Bargeldauszahlung laut Verbraucherbeschwerden ebenfalls weiterhin angezeigt zu werden. Verbraucherinnen und Verbraucher, die diesen Aussagen vertrauen, haben das Nachsehen, denn beim Abhebevorgang selbst werden mögliche Kosten nicht angegeben.

„Dass auf die Gebühr beim Abheben am Automaten anscheinend nicht hingewiesen wird, ist ein Unding“, sagt Kerstin Föller von der Verbraucherzentrale Hamburg. „Die Leute fühlen sich zu Recht überrumpelt, wenn sie für eine Summe von 100 Euro knapp 5 Euro an Gebühren zahlen sollen, obwohl sie vermeintlich eine kostenfreie Leistung in Anspruch nehmen, und das erst auf ihrem Kontoauszug sehen.“ Die Verbraucherschützerin hat die Postbank um eine Stellungnahme gebeten.

Grundsätzlich sollten laut Föller die fürs Geldabheben anfallenden Entgelte auf dem Bildschirm des Automaten angezeigt werden. „War wirklich kein Hinweis vorhanden und lässt sich dies nachweisen, kann die Gebühr gegebenenfalls von Cardpoint oder der Postbank zurückgefordert werden“, so die Finanzexpertin.

Geschäft mit Geldautomaten

Die Postbank besitzt seit einiger Zeit kaum noch eigene Geldautomaten. Als Dienstleister übernahm der größte deutsche Geldautomatenbetreiber Cardtronics 2018 im Auftrag der Postbank die Wartung für ein Netzwerk an Geräten.

Die Verbraucherzentrale Hamburg rät Verbraucherinnen und Verbrauchern, beim Abheben von Bargeld besonders achtsam zu sein und genau auf mögliche Kosten zu achten. Das gilt vor allem dann, wenn man sich an Automaten außerhalb einer Bankfiliale Geld auszahlen lässt.

Weitere Infos zum aktuellen Fall sind veröffentlicht auf der Website der Verbraucherzentrale Hamburg unter: www.vzhh.de/cardpoint. Dort können Betroffene auch ihre eigenen Erfahrungen melden.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/postbank-boeses-erwachen-geldautomaten-von-cardpoint