

RAIFFEISEN

Geld kriegt nur, wer spurt

Die Raiffeisenbanken gehen unzimmerlich mit Online-Kunden um: Wer die Geschäftsbedingungen nicht akzeptiert, kommt nicht an sein Geld.

Vor der Bankfiliale steht ein Sicherheitsbeamter und lässt nur jene Kunden ein, die augenblicklich unterschreiben, dass sie die neuen allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) akzeptieren. Wer sich weigert, wird nicht in die Schalterhalle eingelassen.

Klingt nach einer Räuberpistole, ist aber bei Raiffeisen im Internet Realität. Seit 1. Januar zwingt sie ihre 600 000 Online-Banking-Kunden beim Einloggen, die seit Jahresanfang neu geltenden AGB per Mausclick zu akzeptieren.

«Ich wollte nur eine Transaktion auslösen», sagt Leo Heer aus Horw LU. Er hatte aber keine Lust, am Neujahrstag das etwa 20-seitige AGB-Dokument auszudrucken und zu studieren. Doch ohne den Mausclick auf «Akzeptieren» blieb ihm der Zugriff aufs Konto verwehrt. «Ich empfinde das als Nötigung, denn ich habe einen entscheidenden Nachteil, solange ich nicht nachgebe», sagt Leo Heer, Raiffeisen-Kunde «seit mindestens 35 Jahren». Auch andere Raiffeisen-Kunden beschwerten sich beim Beobachter und beklagten, dass sie nicht mindestens ein paar Tage Bedenkfrist erhielten.

Dutzende von Reklamationen

Raiffeisen-Sprecher Franz Würth bedauert, dass «die Kommunikation nicht wirklich kundenfreundlich» war, und räumt ein, dass Dutzende Kunden reklamiert hätten. Er verteidigt aber das unzimmerliche Vorgehen: Es sei heutzutage im Internetbereich üblich, dass der Kunde vor dem Kauf eines Produkts bestätigen müsse, die AGB gelesen zu haben. Im Übrigen sei nicht das Konto gesperrt worden, sondern nur der Zugang



Kunden werden am Schalter besser behandelt als online: Raiffeisen

zum E-Banking. Immerhin: Inskünftig soll den Kunden «eine angemessene Frist» zum Akzeptieren eingeräumt werden.

Mit ihrem Vorgehen behandelt Raiffeisen die Online-Kunden deutlich schlechter als die traditionellen. Diese riskieren keine Zugriffssperre. Sie erhalten zusammen mit dem Kontoauszug lediglich einen Hinweis

darauf, wie sie sich die neu geltenden AGB beschaffen können. Die Bank weiss also nicht einmal, ob sie das Kleingedruckte überhaupt lesen und zur Kenntnis nehmen – geschweige denn, ob sie es akzeptieren. «Bei diesen Kunden gehen wir von einer stillschweigenden Zustimmung aus», sagt dazu der Raiffeisen-Sprecher. **Martin Müller**

COURAGE

Als **Rolf Maibach** die Nachricht vom verheerenden Erdbeben in Haiti erreichte, weilte er in Ilanz GR in den Ferien, wo er während dreier



Jahrzehnte eine Praxis geführt hatte. Für den Bündner Arzt war sofort klar:

Er musste zurück ins Katastrophengebiet, um vor Ort helfen zu können. Maibach ist medizinischer Leiter des Albert-Schweitzer-Spitals in Deschappelles, rund 100 Kilometer nördlich der Hauptstadt von Haiti, Port-au-Prince: «Wir haben sehr gute haitianische Ärzte, doch ich muss persönlich dort sein.» Er wartete nicht lange, sondern machte sich kurz darauf auf den Weg in seine zweite Heimat – mutig, wie die anderen Helfer.

BLAMAGE

Gut, wenn man Freunde hat in der Not. Das weiss auch Jana Caniga. Die Ferienanlage der ehemaligen SF-Moderatorin in der Karibik läuft nicht

wie gewünscht.

Erst drei der elf Bungalows der exklusiven Siedlung sind verkauft. Da kam der Be-



such von SF-Mann Röbi Koller und seiner «Fortsetzung folgt»-Crew nur recht. Rund 600 000 Zuschauer konnten sich ein Bild machen von der Anlage auf der Insel Grenada. Und mitfühlen mit der tapferen Unternehmerin, die zur besten Sendezeit für ihren Traum – und etwas Rendite – kämpft. 40 Minuten beste Werbezeit für die ehemalige Kollegin. Kein Problem für SF-Direktor **Ueli Haldimann**. Für uns schon.