

Postbank: Böses Erwachen an Geldautomaten von Cardpoint

Geldautomaten des Betreibers Cardpoint sorgen für teure Überraschungen. An den Automaten müssen anscheinend auch Kundinnen und Kunden der Postbank Gebühren fürs Geldabheben zahlen, obwohl sie den Service eigentlich kostenlos erhalten sollen.



© colourbox.de

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Die Postbank besitzt seit einiger Zeit kaum noch eigene Geldautomaten. Stattdessen können Kundinnen und Kunden an vielen Automaten des Unternehmens Cardpoint kostenfrei Bargeld abheben.

2. Ein Hinweis mit Postbank-Logo und dem Text „Kostenlos für Postbank Cards“ an den Cardpoint-Terminals weist auf die unentgeltliche Dienstleistung hin.
3. Es melden sich jedoch vermehrt Postbank-Kundinnen und -Kunden bei der Verbraucherzentrale Hamburg, die trotzdem eine Abhebegebühr von 4,99 Euro zahlen mussten.

Stand: 24.04.2024

Für Kundinnen und Kunden der Postbank ist die Auszahlung von Bargeld an bestimmten Automaten von Cardpoint seit Ende 2018 eigentlich kostenlos. Damals stellte die Bank in Zusammenarbeit mit dem Geldautomatenbetreiber zahlreiche neue Terminals auf. Doch nun scheint der bisher kostenlose Service für Menschen mit einem Postbank-Konto doch nicht mehr unentgeltlich zu sein. Wir erhielten deswegen Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern.

4,99 Euro fürs Geldabheben

Knapp 5 Euro werden fürs Abheben von Bargeld an Cardpoint-Terminals laut Verbraucherhinweisen fällig. Viele Menschen mit einem Konto bei der Postbank sind überrascht, denn während sie am Automaten Geld zogen, war ihnen überhaupt nicht klar, dass der Service etwas kosten könnte. Schließlich waren sie als Postbank-Kunden bislang privilegiert. Anders als andere Bankkunden und -kundinnen wurden sie von Cardpoint nicht zur Kasse gebeten.

„Guten Tag, ich bin Postbank-Kunde und habe am Cardpoint-Automaten Geld abgehoben. Ich wusste von der Kooperation zwischen Cardpoint und der Postbank, musste aber dennoch eine Gebühr von 4,99 Euro für eine Abhebesumme von 100 Euro bezahlen. Außerdem wurde mir diese Gebühr nicht angezeigt.“

„Ich nutze seit vielen Jahren die Postbank im Online-Verfahren. (...) Am 23. September griff ich über meinen Browser auf meine Kontodaten zu. Dort musste ich in einer Nachricht vom 22. September lesen, dass der Kooperationspartner Cardpoint Gebühren von Postbankkunden verlangen würde (bei Bargeldautomaten, die auch das Logo der Postbank aufweisen). Diese Nachricht las ich zufällig. Am selben Tag hatte ich vorher nichtsahnend ein Terminal von Cardpoint benutzt. Zu meiner bösen Überraschung sah ich

einen Tag später, dass 4,99 Euro als Gebühr berechnet wurden. Diese Gebühren wurden mir auch bei den Eingaben am Terminal nicht angegeben. Das Logo der Postbank befindet sich im Übrigen auch heute noch auf dem Geldautomaten.“

Falsche Infos auf Website und am Automaten?

Was ist passiert? Als eine Möglichkeit für den kostenlosen Bezug von Bargeld wird auf der Website des Kreditinstituts (siehe Screenshot) noch immer genannt: „an ausgewählten Automaten von Cardpoint, die mit dem Postbank Logo gekennzeichnet sind - exklusiv für Postbank Kunden mit der Debitkarte“. Und auch auf den Displays der Automaten von Cardpoint scheint der Hinweis auf die unentgeltliche Bargeldauszahlung laut Verbraucherbeschwerden weiterhin angezeigt zu werden.

Kostenfrei Bargeld in ganz Deutschland

Mit Ihrer Postbank Card (Debitkarte) und Ihrer persönlichen Geheimzahl (PIN) kommen Sie deutschlandweit an über 9.600 Stellen kostenlos an Ihr Geld:

- an allen Geldautomaten der Postbank – viele Geräte auch mit Einzahlungsfunktion
- an allen teilnehmenden Shell Tankstellen – auch ohne zu tanken
- an ausgewählten Automaten von Cardpoint, die mit dem Postbank Logo gekennzeichnet sind – exklusiv für Postbank Kunden mit der Debitkarte
- an allen anderen Geldautomaten der Cash Group – Deutsche Bank, Commerzbank, HypoVereinsbank und jeweils deren inländischen Tochterunternehmen

Darüber hinaus können Sie sich bei vielen teilnehmenden Einzelhändlern Bargeld auszahlen lassen – mit dem Cashback-Bargeldservice (der Mindesteinkaufswert wird vom teilnehmenden Einzelhändler vor Ort festgelegt und beträgt in der Regel zwischen 10 und 20 Euro).

Das heißt im Umkehrschluss aber leider auch, dass nicht mehr alle Cardpoint-Geldautomaten kostenlos für Postbank-Kunden sind.

Umso ärgerlich ist, dass auf die fällige Gebühr von 4,99 Euro beim Abhebeprozess am Automaten anscheinend nicht oder nicht ausreichend hingewiesen wird. Besonders deswegen fühlen sich Postbank-Kundinnen und -Kunden zurzeit überrumpelt. Grundsätzlich müssen die fürs Geldabheben anfallenden Entgelte auf dem Bildschirm des Automaten angezeigt werden. Nach Angaben von Cardpoint geschieht dies auch während des Abhebevorgangs - zumeist erst nach Eingabe des gewünschten Betrags...

Laut eigener Aussage werden einige Automaten von Cardpoint nicht mehr in Zusammenarbeit mit der Postbank bewirtschaftet. Diese wären auch nicht mehr auf der Website des Kreditinstituts veröffentlicht. Gleichzeitig würden Postbank-Aufkleber an den betreffenden Automaten entfernt.

Wir meinen: War wirklich kein Hinweis vorhanden und lässt sich dies **nachweisen**, kann die Gebühr gegebenenfalls von Cardpoint (bzw dem Unternehmen, welches das Entgelt

erhält) zurückgefordert werden. Vorher sollte geklärt werden, dass das Entgelt auch von diesen vereinnahmt wurde und es nicht die eigene Bank ist, die hier noch eine zusätzliche Gebühr erhoben hat.

Mit Automaten gut im Geschäft

Die Geldautomaten von Cardpoint (Cardtronics) stehen an stark frequentierten Orten wie Tankstellen, Raststätten und U-Bahnhöfen. Als Dienstleister übernimmt der größte deutsche Geldautomatenbetreiber einen, mehrere oder alle Geldautomaten einer Bank und wartet das Netzwerk an Geräten.

2019 beschwerten sich erstmals Verbraucherinnen und Verbraucher bei den Verbraucherzentralen über Abhebekosten an Geldautomaten mit einem Postbank-Sticker, an denen nur Kunden und Kundinnen der Postbank kostenlos Bargeld erhielten. Als Kunden der Cashgroup, einem Bankenverbund, zu dem auch die Postbank gehört, waren sie im Glauben, dort ebenfalls kostenlos Bargeld zu erhalten.

UNSER RAT

Generell sollten Sie beim Abheben von Bargeld besonders achtsam sein – vor allem dann, wenn Sie sich an Automaten außerhalb einer Bankfiliale Geld auszahlen lassen. Schauen Sie genau hin. Welche Gebühren werden angezeigt? Werden auf dem Display mögliche Kosten ausgewiesen? Sollten Sie auch Ärger mit Cardpoint-Automaten haben, informieren Sie uns.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/finanzen/konto-karte/postbank-boeses-erwachen-geldautomaten-von-cardpoint>