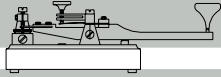




9 1771373 833007

Professioneel



reproducieren zonder schriftelijke toelating van de uitgever is verboden www.presscopyrights.be

ISSN 1373 - 833X

Lanaken 04 juli 2012

2012-07-04

Bank van de Post amateurs? Onnodige heibel over onterechte reservering.



EVER



De Post in Lanaken maakte de klant verdacht.

Wanneer je met je bankkaart van de Bank van de Post, zoals hier met dit voorbeeld, bij een ESSO station gaat tanken, die tankbeurt normaal verloopt, pikt de Bank van de Post door reservatie onterecht een veel hoger bedrag in. -in het geval van dit voorbeeld tachtig euro- Als een dergelijke reservatie gebeurt zou de Bank van de Post dat in normale omstandigheden binnen de kortste keren ongedaan moeten maken, maar dat gebeurde niet en de tachtig euro bleef maar in "pending". Diverse telefonische klachten die condito sine qua non via het callcenter moeten verlopen, brachten geen soelaas.

wanneer onterecht een bedrag wordt ingepikt door de Bank van de Post. Hij begint met naar het callcenter te bellen, een ander telefonisch contactpunt is er niet. Je legt het probleem voor en een vriendelijke juffrouw vertelt dat er blijkbaar aan een automaat geprobeerd werd geld af te halen wat, om welke reden dan ook, niet gelukt is. Bij een ontkennend antwoord oppert zij de mogelijkheid dat er in het buitenland een betaling is gedaan die nog niet is uitgevoerd. Ook dat

is niet het geval en dan weet zij het ook niet meer, maar alles zal binnen 10 werkdagen worden rechtgezet, dat weet ze blijkbaar wel, maar toch gebeurt het niet.

Geen uitsluitel.

Midden mei 2012 werd er in een onbemand Esso station te Hasselt getankt, niet wetende waarom reserveerde de Bank van de Post tachtig euro op de zichtrekening. Daarover werd telefonisch contact opgenomen met de

helpdesk van Bank van de Post en daar kon men voor het voorval geen enkele uitleg geven "misschien heeft u in het buitenland geld uit een automaat genomen en de boeking daarvan kan enkele dagen in beslag nemen klonk het.

Callcenter.

Wat doet een mens

Tweede keer.

Enkele dagen nadien werd de reservering inderdaad opgeheven, maar wie denkt dat het opgelost was, vergist zich. Geen twee weken later, opnieuw hetzelfde, weer een


meer p. 2

Morsum Magnificat® Professioneel

Is een periodiek dat maandelijks één of meerdere malen zowel online als in geprinte versie verschijnt. Het is totaal onafhankelijk en onderscheidt zich van andere tijdschriften wegens het dieper ingaan op het "maatschappelijke". De belangen van de burger staan aan de top, zonder politieke of andere inmenging waardoor onderwerpen behandeld kunnen worden die elders onvoldoende of helemaal niet aan bod komen, we bestrijden de corruptie, de incompetentie en het machtsmisbruik. Lezers kunnen reageren via de postbus of via e-mail.

Jaarabonnementen ²
Online -PDF- : 80 euro
Online sociaal -PDF- : 50 euro
Losse nummers in kleur : 10 euro
² BTW inclus.

Verantwoordelijke uitgever
hoofdredacteur :
Erik Verbeeck
Postadres :
Postbus 57 3620 Lanaken.

 van p. 1 reservatie van tachtig euro. Opnieuw het callcenter gebeld en opnieuw dezelfde vragen en dezelfde antwoorden.

Bank van de Post in Lanaken.

Omdat via de helpdesk van de Bank van de Post geen oplossing werd aangereikt werd contact genomen met het postkantoor van de betreffende locatie : Lanaken. De kantoorhoudster stelt dezelfde vragen en krijgt dezelfde antwoorden als de dames van het callcenter, er waren géén mislukte geldafhalingen, wij waren niet in het buitenland dus voerden daar geen betalingen uit en ook alle binnenlandse betalingen werden verrekend. Dan weet zij het ook niet meer en in bijzijn van de klant belt zij naar, wat dacht u, het callcenter met hetzelfde resultaat als toen de klant belde : We weten het niet waarop de kantoorhoudster suggereerde dat de klant zelf iets zou hebben gedaan wat de reservatie verklaarde want, zo werd gezegd, het betreft een internetrekening dus alles wat daarmee gebeurt doet u zelf. De mevrouw van de Bank van de Post te Lanaken legt niet alleen de schuld bij de klant, maar voegt er nog aan toe "bovendien is de rekening gratis", dat is de Bank van de Post in Lanaken.

Niet het éne feit.

Dezelfde klanten verhuisden eerder naar Lanaken. Toen ze aan het loket van het kantoor in de Stationstraat de adressen van hun rekeningen wijzigden en, omdat de bestaande kort nadien zouden vervallen, werden in Lanaken twee nieuwe bankkaarten besteld. Een poosje later komt er een bericht van de Bank van de Post om te Lanaken één nieuwe kaart te komen ophalen, en de andere? Bij navraag blijkt, dat de andere kaart bij het

kantoor in Riemst diende afgehaald, niemand kon zeggen wat er was misgelopen! Hoe dan ook waren er voordien geen problemen, de fout moet onmiskenbaar in Lanaken gemaakt zijn.

Online artikel.

Aangezien het zaakje van de reservering al een maand aansloopte, drie pogingen via het callcenter en een bezoek aan het kantoor te Lanaken geen soelaas brachten, ergo de klanten door de aangestelde te Lanaken zelf verdacht werden gemaakt, werd door de klanten een aangetekende brief naar de Bank van de Post verzonden en daags nadien op 20 juni 2012 een online artikel -zie link onderaan-. Op 25 juni 2012 worden de klanten door Kurt L. van de Bank van de Post getelefoneerd, in eerste instantie over het online artikel, in tweede instantie over het probleem zelf. Men zou de zaak onderzoeken en bericht laten.

De Bank van de Post liegt.

Nadat de affaire al zes weken duurt, ontvangen de klanten op 29 juni 2012 een e-mail van de Bank van de Post gevestigd aan de Anspachlaan te Brussel - :

*" Aan mevrouw en mijnheer X ",
Naar aanleiding van de ontvangst van uw aangetekend schrijven van 19 juni ll., bevestig ik dat de reservatie van 80 euro te wijten is aan een gebruik van de kaart aan een pomp van Esso te Hasselt. Door een technisch incident is deze tankbeurt niet gelukt en werd hierdoor een bedrag van 80 euro gereserveerd. Dit bedrag diende inderdaad automatisch te worden gedereserveerd, maar dit gebeurde niet door onze systemen. Naar de toekomst toe, zijn bijkomende IT-stappen ondernomen opdat dit euvel niet meer zou*

kunnen voorvallen of zeker zou beperkt worden.

*Met vriendelijke groeten.
Kurt Lambrecht.*

Niettegenstaande de diverse contacten en het feit dat van de klanten gedurende anderhalve maand onterecht een bedrag werd gereserveerd krijgen deze uiteindelijk nog een leugen op de mouw gespeld en ESSO krijgt in feite de schuld.

ESSO binnen tien minuten.

Bij Esso Belgium hebben we om de juiste dienst te pakken te krijgen ook drie keer moeten telefoneren, maar het resultaat was er zelfs schriftelijk in de vorm van een e-mail, al binnen de tien minuten! De Bank van de Post wordt door die e-mail van Esso Belgium twee keer in haar hemd gezet, primo omtrent de snelheid waarmee werd gereageerd en secundo omtrent de juiste informatie die werd gegeven. Hier de reactie in een e-mail van 4 juli 2012 om 10:32 van Esso Belgium die nog tijdens het telefoongesprek is verzonden :

*Geachte,
Als kaarthouders een bank- of kredietkaart gebruiken, houdt hun bank vaak een bedrag in op hun rekening. De kaarthouder kan geen gebruik maken van dit bedrag tot de bank het bedrag vrijgeeft. De beslissing tot inhouden van dit bedrag wordt genomen door de banken.*

Wanneer u uw bank- of kredietkaart gebruikt aan de betaalautomaten bij de pomp, weet Esso niet hoeveel brandstof u wilt kopen. Wij sturen een elektronisch verzoek aan uw bank om een aankoop voor een bedrag in euro's toe te staan. Zelfs al heeft u niets gekocht, zal uw bank meestal toch een reservering plaatsen op uw rekening. Nadat u de eigenlijke aankoop heeft afgerond en het tankpistool heeft

*teruggeplaatst, zal Esso het exacte bedrag van uw aankoop direct verzenden naar uw bank. Op dat moment dient uw bank het werkelijke bedrag van de aankoop in rekening te brengen en de reservering te verwijderen van uw rekening. Banken verwijderen de reservering echter niet altijd onmiddellijk. Esso plaatst nooit reserveringen op individuele bankrekeningen of ontvangt nooit een bedrag voor deze reserveringen. Reserveringen worden uitsluitend door de bank op de rekeningen geplaatst. Wij raden u daarom aan om, indien u constateert dat de reservering nog niet is teruggestort, contact op te nemen met uw bank om dit probleem voor u op te lossen.
Met Vriendelijke Groeten
Katalin Hajdu-Mencsik....*

Bandieten.

Zoals reeds in het online artikel gebracht is onze formulering "Bandieten van de Bank van de Post" niet misplaatst, ze hebben onterecht gedurende minstens drie weken een bedrag van tachtig euro gereserveerd waarmee ze in principe kunnen werken.

BPAID.

Ook met de BPAID kaart waren er bij dezelfde klanten minstens twee keer problemen, ondertussen kan gezegd worden dat de situatie stabiel is. Echter de bewering van de bediende van De Post dat een overschrijving naar de BPAID kaart quasi onmiddellijk gebeurt, klopt langs geen kanten "het kan twee dagen duren" zegt men bij de Bank van de Post waar ze de BPAID kaarten met argusogen bekijken. Als je met zo'n kaart wil verder werken, moet je er rekening mee houden dat je nog problemen kunt krijgen, zei men daar. Bank van de Post en De Post één pot nat.

Erik Verbeeck ©