

Ärger an der Tankstelle: Unternehmen kommt Kunden entgegen

Peter Arnegger (gg)



Auf der Anzeigetafel ein anderer Preis als später auf dem Tankbeleg – das ist zwei Kunden an einer Tankstelle im Stadtgebiet von Rottweil passiert. Es geht nur um einen Cent pro Liter, aber vielmehr darum, dass sich die Kunden nicht freundlich behandelt fühlten, als sie die Diskrepanz monierten. Die NRWZ hat bei der Pressestelle des Tankstellennetzbetreibers nachgefragt. Und diese gibt sich sehr kundenfreundlich.

Es war am Freitagabend, kurz vor 18 Uhr. Unser Leser Jürgen M. hatte gerade bei der Tankstelle in Rottweil getankt. 55,14 Liter Super à 175,9 Cent. So steht's auf dem Tankbeleg – der M. stutzen ließ. Denn auf der großen Anzeigetafel war nach seinen Angaben – und laut einem Foto, das er gemacht hat – zur selben Zeit ein anderer Preis angegeben, 174,9 Cent pro Liter, also einer weniger. Der soll auch an der Zapfsäule selbst angezeigt worden sein. Das bedeutete für M. einen Unterschied von 55 Cent. Nichts, weswegen er Stress machen würde, versichert er der NRWZ. Dass man ihm gegenüber pampig geworden sei, das ärgerte ihn.

So soll es sich abgespielt haben: An bewusster Tankstelle „wurde heute Abend ein höherer Literpreis abgerechnet, als auf der großen Anzeigetafel ausgeschildert“, berichtet M. „Als die Frau vor mir die Kassiererin darauf aufmerksam machte, kam nur die Ausrede, dass die große Anzeige hängt. Ich habe es auch für ungerecht gehalten und wir forderten ihren Vorgesetzten zu sprechen. Dieser wurde dann richtig pampig. Und als er mitbekam, dass die Kundin schon gezahlt hatte, forderte er sie auf, die Tankstelle zu verlassen. Kundenfreundlichkeit sieht jedenfalls ganz anders aus.“

Das findet auch die Dame von der Pressestelle der Mineralölgesellschaft, die die Tankstelle betreibt. „Es tut uns leid zu hören, dass Kunden an unserer Tankstelle in Rottweil unangenehme Erfahrungen machen mussten“, antwortet sie. Keine leeren Worte, offenbar, denn sie bittet zugleich um die Möglichkeit, mit dem entsprechenden Kunden in Kontakt treten zu können, „um ein Entgegenkommen anbieten zu können.“ Auch wolle der Konzern „umgehend prüfen, ob in Rottweil ein technischer Defekt zu einer ungeplanten Diskrepanz zwischen den Anzeigen am Preismast und an der Zapfsäule geführt hat und eine Störung schnellstmöglich beheben.“

Und auch der betroffene Tankstellenunternehmer soll sich äußern, man werde das Gespräch mit ihm suchen. Dies, „um die beschriebene Situation gemeinsam zu analysieren und gegebenenfalls das gesamte Tankstellenteam erneut für einen angemessenen und kundenorientierten Umgang mit einer solchen Situation zu sensibilisieren“, so die Unternehmenssprecherin weiter.

Und so sollte es nach ihren Worten an einer Tankstelle jedenfalls dieses Unternehmens laufen: „Mit Beginn eines Tankvorgangs ist der an der Zapfsäule angezeigte Preis für die Kunden und für das abgebende Unternehmen verbindlich“, so die Unternehmenssprecherin. Auch aus Eichgründen dürfe man den Preis nicht während des Tankvorgangs ändern oder nachträglich anpassen. Bei Preiserhöhungen werde dann grundsätzlich der Preis zunächst am Preismast geändert und erst danach mit einer Verzögerung von etwa drei Minuten an der Zapfsäule, um Überraschungen beim Tanken zu vermeiden. Bei Preissenkungen erfolge dies in umgekehrter Reihenfolge.

Allerdings hat die Sprecherin des Mineralölkonzerns auch einen Hinweis an Kunden, die Ärger vor Ort haben, etwa mit einem „grätigen Juniorchef“, wie unser Leser M. das beschreibt. So fänden sich auf den Websites der Konzerne Formulare, mit denen die Kunden ihre Beschwerde vorbringen könnten. Weshalb sie sich also nicht unbedingt gleich an die Lokalpresse wenden müssen. Wobei die als allerletzte was dagegen hat, in solchen Fällen kontaktiert zu werden ...