



Ein Schaubild für die derzeitige Kommunikation: Die Sparkasse verweist links darauf, dass es Bargeld nur am Automaten gibt und nicht am Schalter. Unten steht dann, dass der Automat weg ist ... FOTO: SCHIEDERMEIER

# Das leise Verschwinden der Geldautomaten

**PANNE** Es ist im Grunde alles geklärt, die Pressekonferenz ist angesetzt, da haut die Sparkasse im Landkreis Cham nochmal einen raus.

VON JOHANNES SCHIEDERMEIER

**CHAM.** Wie verärgert man einen Kunden noch mehr, wenn man ihm eh schon den Geldautomaten wegnimmt? Die Sparkasse im Landkreis Cham hat es in Zandt und Grafenwiesen vorgemacht.

Beispiel Zandt. Bürgermeister Hans Laumer versteht es immer noch nicht. „Da kam Anfang der Woche ein Umzugsunternehmen und hat nach dem Geldautomaten der Sparkasse gefragt. Kurze Zeit später schickt mir meine Verwaltung eine Mail: Die nehmen den mit! Wir konnten nur noch verhindern, dass die einfach die Türe zusperren. Da war nämlich unser Defibrillator-Standort. Den Defi haben wir gerade noch abgebaut, dann war die Türe zu.“

Seitdem hängt ein Schild dran, dass die Sparkassenkunden gegenüber bei der Raiffeisenbank abheben können. Das wäre soweit auch kein Aufreger mehr. Schließlich hatte die Sparkasse nach einem heftigen politischen Shit-Storm gemeinsam mit ihrem Aufsichtsratsvorsitzenden und Landrat Franz Löffler diese Lösung mit der Raiffeisenbank erarbeitet.

**„Wie? Der ist jetzt schon weg?“**

Am Freitag steht ein Mann mit der Sparkassen-Karte vor der verschlossenen Tür und spricht den Kern des Problems an: „Wieso ist der Automat weg? Ich hab doch einen Brief von der Sparkasse! Da steht drin 31. August!“

Das ist es auch, was den Bürgermeister wurmt. Schließlich war alles geklärt – und am kommenden Dienstag ist auch zu dieser großen Pressekonferenz geladen worden, bei der den Bürgermeistern, deren Geldautomaten abgebaut worden sind, die kunden-schonende Lösung öffentlichkeitswirksam nahegebracht werden sollte. „Wieso machen die das einfach jetzt. Ohne Worte?“, fragt Laumer.

**GLOSSE**

## Die Kuh und der Salto

VON JOHANNES SCHIEDERMEIER



**D**as musst du erst mal hinkriegen: Die Kuh überschätzt sich und geht zum Schaulaufen aufs Eis. Sie wird vom Eis geholt und an Land gebracht. Alle feiern noch die Rettung, da schlägt die Kuh in der Wiese einen Salto und bricht sich die Stelzen.

Liebe Sparkasse. Es macht richtig Mühe, ernst zu bleiben. Du bist echt arm dran. Erst kriegst Du schon keine Zinsen und dann auch noch kein Mitleid. Dabei hast Du eigentlich alles richtig gemacht. Du hast die Geld-

automaten aus der Fläche genommen, als es nicht mehr ging und schlimmere Folgen verhütet. Das hast Du Deinen Bürgermeistern aber nicht so recht verkaufen können, und dann hat Deine Kommunikations-Kuh auf dünnem Eis gerade noch eine gewagte Dreifach-Kombination als Abgang hinbekommen.

Und jetzt das. Das mit Deiner Kommunikation ist wie mit der Kuh und dem Salto: Es wirkt mitunter etwas schwerfällig. Dabei wäre alles erklärbar gewesen, wenn man es denn erklärt hätte. Das mit der Kuh, sagst du, sei am Ende nicht optimal gelaufen. Naja. Der Volksmund würde eher sagen: Sie hat's verkackt. Wie auch immer. Wir wünschen ihr gute Besserung. Und sei nicht zu traurig. Auch unsere Kuh verkackt manchmal.

Der Vorstandsvorsitzende Franz Wittmann habe ihn später angerufen und von einer „Kommunikationspanne“ gesprochen. „Was man halt so sagt, wenn etwas richtig schief geht“, sagt Laumer.

Ein paar Kilometer hat die Kommunikation der Sparkassen den nächsten Platten: in Grafenwiesen. Wie sich die Bilder gleichen. „Mein Geschäftsstellenleiter wollte in die Sparkasse gehen und Kontoauszüge holen. Kommt der zurück und sagt: Der Automat ist weg!“ Bürgermeister Josef Häring ist sauer: Das werde ich bei der Pressekonferenz sagen. Das lasse ich mir nicht gefallen. So geht man nicht miteinander um. Dabei war doch alles geregelt.“

Der Landrat als Aufsichtsratsvorsitzender ist Freitagnachmittag zum Glück erreichbar, aber selber ratlos. „Wieso machen die das jetzt? Wir hatten das doch alles gut geregelt. Das ist doch am Ende wirklich super ausgegangen. Wir haben für jede Gemeinde eine tragbare Lösung, wie die Bürger vor Ort an Bargeld kommen“, sagt Franz Löffler. Er ist sauer, weil in letzter Minute in eine gute Sache ein falscher Zungenschlag kommt. In der Sparkasse beißen mangels Vorstands-

vorsitzendem Franz Wittmann, der am Freitag nicht erreichbar war, sein Stellvertreter Theo Schneidhuber und Karl Rank in den sauren Apfel. Das stellvertretende Vorstandsmitglied versucht zu erklären: „Wir haben die Geldautomaten in Grafenwiesen und Zandt gebraucht, weil bei anderen Automaten die Software-Lizenz abläuft. Deswegen haben wir die da hingetauscht.“

**„Nicht optimal kommuniziert“**

Aber wieso einfach ohne jede Ankündigung und unter Wegsperrung des gemeindlichen Defibrillators? Rank redet nicht lange darum herum: „Das war sicher keine optimale Kommunikation gegenüber der Gemeinde.“ Aber ganz so ins Abseits will er sich und seine Sparkasse auch nicht stellen lassen. „Man muss schon dazu sagen, dass wir unsere Geldautomaten so lange gehalten haben in der Fläche, wie es möglich war. Aus Überzeugung. Dafür trifft uns der Ärger jetzt umso härter.“ Auch Theo Schneidhuber ordnet den Ärger ein: „Am Ende haben wir einen Brief mit einem Plakat berichtet und die Kunden auf die andere Straßenseite geschickt. Optimal ist das nicht, aber eine gute Lösung ist es auch.“