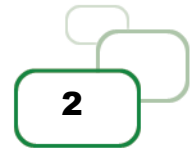


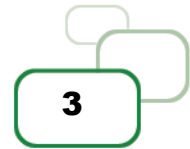
Das Imperium der Floskeln

Michael Maria Kroehn



Bis vor kurzem zählte für mich die Geschichte des Herrn K., der in Franz Kafkas Roman „Das Schloss“ pflichteifrig doch vergebens selbiges zu erreichen versucht, zum Bereich des Phantastischen. Doch einhundert Jahre gesellschaftlichen Fortschritts und nicht zuletzt die Erfindung des Callcenters haben die bedrückende Fiktion endgültig der Realität nahe gebracht. Gerade in Zeiten, in denen man sich ständiger Beobachtung ausgesetzt wähnt, in denen privateste Details mit öffentlicher Aufmerksamkeit bedacht werden, gibt es wiederum Bereiche, in denen der Einzelne verlassen durch eine dunkle Leere stolpert, Bereiche wie beispielsweise den Kundenservice. Liegt es daran, dass es – zumindest laut Werbung – kinderleicht geworden ist, Dienste des täglichen Lebens, Dienste wie Stromversorgung, Telekommunikation oder Kabelfernsehen in Anspruch zu nehmen oder zu Wechseln? Tatsächlich verbirgt sich manchmal hinter der schönen Werbewelt ein Imperium von Floskeln, Halbwahrheiten und leeren Versprechungen. Ich selbst durfte das bei der Wahl eines neuen Telefonanbieters aus erster Hand erfahren.

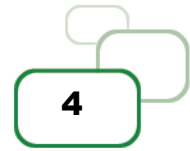
Drei Wochen nach Auftragserteilung nahm das Unheil seinen Lauf: Der Techniker, der den Anschluss freischalten wollte, stellte eine Leitungsstörung fest, und packte unverrichteter Dinge wieder ein. Zwar versprach er, die nötigen Maßnahmen einzuleiten, doch als ich Tage später beim Kundenservice nachhakte, war der Vorgang dort nicht einmal bekannt. Allerdings hatte man schon begonnen, Gebühren zu erheben, was man nun jedoch kulanterweise zurückstellen wollte, bis die Störung behoben sei. Eine Email mit entsprechender Störungsauftragsnummer, die ich einen Tag später erhielt, versicherte mir: Das Problem wird mit Hochdruck bear-



beitet. In der Folgezeit wurden Versprechungen wie diese stoisch wiederholt, Versprechungen die jeglicher Grundlage entbehrten, denn tatsächlich geschah nichts. Dies bestätigte ein weiterer Techniker, der fünf Wochen später in meinem Keller den Befund seines Vorgängers, dessen Firma derweil Pleite gegangen war, wiederholte. Aufgrund der Liquidation sei mein Auftrag liegen geblieben, würde nun aber bevorzugt bearbeitet.

Wie sind solche Koordinationsprobleme möglich? Reichlich ungehalten forderte ich eine Erklärung, wie man derart die Übersicht verlieren kann. Hier weihte mich der Kundenservice nun in die verzweigte Arbeitsweise des Unternehmens ein: Der Dienstleister selbst stellt lediglich den Dienst bereit. Die Installation wird von ein Subunternehmen durchgeführt. Ein weiteres Subunternehmen kümmert sich um die Instandhaltung des Leitungsnetzes. Dieses kann seinerseits Firmen für die Beseitigung von Störungen beauftragen. Die diversen Subs und Subsubs machen es dem Kundenservice nach eigenen Aussagen recht schwer, den aktuellen Abarbeitungsstatus zu ermitteln. Mir hingegen war es ab da ein leichtes, im direkten Gespräch mit dem Netzdienstleister den Stand der Dinge zu erfragen. Vorgeschobene Argumente verschleiern das eigentliche Motiv: Eigene Nachforschungen seitens des Kundenservice kosten Zeit und Geld.

Während mein mittlerweile eskalierter, mit Hochdruck und bevorzugt bearbeiteter Auftrag seiner Wege geht – knapp drei Monate sind seit Erteilung verstrichen – bemühe ich mich um eine Form von Kompensation für Zeit und Geld, die ich in der Zwischenzeit aufbringen musste: Eine Weile schon telefoniere ich per Handy statt mit der versprochenen Flatrate und



bin vom Internet völlig abgeschnitten. In mehreren Telefonaten mit dem Kundenservice begegnen mir Aussagen von „Natürlich können wir da was machen“ bis „Da können wir nichts machen“. Zwei schriftliche Eingaben an die Beschwerdestelle wurden mit Formbriefen beantwortet, deren gleich lautende Absätze man vorzüglich gegeneinander halten kann. Eine Entschädigung wird derweil nicht in Aussicht gestellt. In ähnlicher Weise wurde auch der mittlerweile eingeschaltete Verbraucherschutz abgespeist, und selbst der Androhung, den Vertrag zu lösen, wurde mit Gleichmut begegnet. Der Umgang mit dem Kunden, der auf den ersten Blick lediglich unprofessionell wirkte, entpuppt sich immer deutlicher als systematisches im Dunkel halten. Das Abspeisen mit Floskeln ist mancherorts billiger, als fundierte Hilfestellung.

Der Kunde ist zum König ohne Königreich geworden. Und das ist eine Erfahrung, die viele Bereiche meines Wortschatzes gründlich umgekrem-pelt hat. Kundenservice: In manchen Fällen nichts mehr als schlichter Euphemismus, ein Imperium der Floskeln. Beschwerdemanagement: Das Verwalten von Anfragen, nicht deren Lösung. Störungen sind nicht, was der Kunde meldet, sondern dass der Kunde meldet. Versprechen wie „mit Hochdruck“ oder „Morgen wird zurückgerufen“, sowie scheinbar präzise Zeitangaben wurden durch die Mitarbeiter des Callcenters, der Email Hotline und der Beschwerdestelle zur Bedeutungslosigkeit degradiert. Der Hilfesuchende wird mit Nullaussagen gefüttert, bis er schließlich die Lust am Streiten verliert. Das hat Methode und verdient nicht das Prädikat „Service“ sondern „kafkaesk“.