

"Bitte haben Sie einen Augenblick Geduld

gesellschaft / Die Weihnachtsgeschenke sind wunderbar. Aber wie kriegt man den DVD-Player zum Laufen? Und was, wenn über die Feiertage der Kühlschrank kaputt geht? Bleibt nur der Anruf beim Callcenter. Und da sitzen lauter Ahnungslose ohne eigenen Werkzeugkasten. Zum Verzweifeln, meint Andrea Müller

Schlechte Tage beginnen mit saurer Milch und weicher Butter. Mit Erotikstimmen oder der kleinen Nachtmusik vom Band. Mit Folter am Ohr:

Callcenter-Warteschleifen. Wenn zum Beispiel der

"Nein", sagt die Frau von der Hotline des Technik-Kaufhauses, "hier können Sie nichts reklamieren. Hier können Sie nur einen neuen Kühlschrank bestellen." Okay. Sie gibt mir eine andere Nummer, mit 0180 vorn. Ich wähle. "Guten Tag. Zur Zeit sind alle Annahmeplätze belegt. Die nächste freie Leitung ist für Sie reserviert." Dann Mozart, aber nicht von den Berliner Philharmonikern. Dann ein Mensch, weiblich. Werde dreimal weiterverbunden. Lande auf einem Band. Die Ansage: "Leider sind alle Berater beschäftigt..."

Zweiter Anruf im Kaufhaus. Der Mann am anderen Ende der Leitung will meine Auftragsnummer, meine Kundennummer, meine Postleitzahl. Letztere hab ich. Mein Kaffee schmeckt grässlich ohne Milch! Der Mann behauptet allen Ernstes, mich gäbe es nicht. Sein Computer sei da ganz sicher. Null Andrea Müller. "Oder könnte es auch Hartmut Müller sein?" Wie? Ich frage ihn, so zum Spaß, ob ich bei ihm auch eine Reise buchen könne. Irgendwohin, wo es funktionierende Kühlschränke gibt. Er legt auf.

Kein Zweifel: Ich habe einen Callcenter-Tag erwischt.

Ohne digitale Tastentelefone, die einen erst nach einem idiotischen "Jetzt drücken Sie bitte die Taste 2" mit den Göttern verbinden, die die Fäden unseres Alltags in der Hand halten, läuft heute gar nichts mehr. Rund 250000 Menschen stehen unglücklichen, verwirrten, ratlosen Anrufern ebenso verwirrt und

unglücklich mit Tat- und Ratlosigkeit zur Seite. In schätzungsweise 2900 deutschen Callcentern.

Ob Single-Clubs, CD-Player-Kundendienste, Bügeleisenversender, Online-Dienste, Kosmetikfirmen oder die Anonymen Alkoholiker: Sie alle haben drei bis 3000 mehr oder weniger geschulte Call-Agenten, die sich am Hörer freundlich lächelnd um uns kümmern. Um uns, ihre outgesourcten Probleme. Auch der Reiseriese TUI, der Otto Versand oder die Autovermietung Sixt haben ihren Kundendienst in Agentenhand gelegt.

Die nächste Tüte Milch ist auch hinüber. Warum ist alles so kompliziert? Mein Computer verträgt sich nicht mit meinem Internet-Provider. Kein Zugang zum Web. Ferner buchen die Stadtwerke für den Strom regelmäßig falsche Beträge von meinem Konto ab, genau wie die Telekom. Die es nicht schafft, unsere Telefongebühren separat abzurechnen, obwohl meine Kollegin und ich vor fünf Monaten unser gemeinsames Büro aufgelöst haben.

Ich greife zum Äußersten: zum Hörer. Wähle die auf meiner (falschen) Telefonrechnung angegebene Nummer: "Zur Zeit sind leider alle Berater im Gespräch..." (Was heißt hier überhaupt Berater, ich will mich nicht beraten lassen, sondern mich beschweren!) "...oder kommen Sie in einen unserer T-Punkte und

Kühlschrank kaputt ist. Das Ziel solcher Tage: einen Menschen ans Telefon zu bekommen, der bei der Reparatur behilflich sein könnte.

lassen Sie sich persönlich beraten."

Nein danke. Falls ich überhaupt mal durchkomme, finde ich ohnehin nie jemanden, der für mein Problem zuständig ist. Und der Spaziergang zum "T-Punkt", toller Name übrigens, dauert ja auch nur relaxte zwei Stunden: halbe Stunde hin, halbe Stunde warten, halbe Stunde streiten, halbe Stunde zurück. Ich war nämlich schon da. Der Erfolg: Mein Telefon wurde abgeschaltet. Das von meiner Kollegin auch.

Naheliegender schien, bis zur Klärung des Problems das Wichtigste per E-Mail zu erledigen. Was bis zum Tag X, als ich das Internet auch abgesehen von der E-Mail-Funktion nutzen wollte, klappte. Beim entsprechenden Online-Dienst erklärte mir ein freundlicher Call-Agent, wie ich die neue Software auf meinem Rechner installieren könnte. Alles ging wunderbar, mit einer klitzekleinen Einschränkung: Meine E-Mails waren weg. Alle. Inklusive des Adressbuchs mit sämtlichen 134 Einträgen. Das war in etwa so, als hätte meine Mutter meinen alten Schuhkarton voller Liebesbriefe weggeworfen. Und meines kleines rotes Notizbuch gleich mit. Heute, in Zeiten moderner Kommunikation, bedeutet der weggeworfene Schuhkarton: gelöschte Aufträge von Redaktionen, gelöschte zärtliche Zeilen, die sich vielleicht erst nach mehrmaligem Lesen als Liebesgrüße entpuppt hätten... Gelöschte Liebe, gelöschttes Leben. Jawohl.

Bei der Hotline des Online-

Quelle: BRI

Donnerstag
27.12.2001Nr:
1Seite:
126**Brigitte**

Dienstes, nennen wir ihn XXL, begrüßt mich eine weibliche Tonband-Stimme, die eher nach Erotik-Callcenter klingt: "Herzlich willkommen bei XXL. Drücken Sie auf Ihrem Telefon nach dem Signalton die Taste 1, damit ich Ihr Gespräch weiterleiten kann." Nach einem mehrminütigen Zahlen-Tipp-Spiel habe ich bei ungefähr 4,80 Mark einen echten Menschen am Ohr. Einen lebenden Sündenbock!

XXL: "Guten Tag, Sie sind bei XXL, was kann ich für Sie tun?"

Ich: "Geben Sie mir meine E-Mails zurück!"

XXL: "Wo sind sie denn? Haben Sie sie gelöscht?"

Ich: "Nein. Sie sind weg. Mit der (G+J)

alten XXL-Version."

XXL: "Warum haben Sie denn die neue XXL-Version installiert?"

Ich: "Weil die alte auf dem Mac nicht läuft. Das wissen Sie doch ganz genau."

XXL: "Gefällt Ihnen die neue Version?"

Ich: "Ich will meine Mails zurück."

XXL: "Geben Sie mir Ihre Rufnummer, dann checke ich das. (Pause.) Leider kann ich keinen Eintrag finden."

Ich: "Dann haben Sie den wohl vernichtet? Wie meine E-Mails?"

XXL: "Sie können sich über unsere Hotline mit der Beschwerdestelle verbinden lassen... da müssen Sie aber noch

mal anrufen."

Ich: "Nicht nötig, ich werde XXL einfach löschen." Klick.

Bevor sie mich zu Grunde richten, die Telekom, XXL, die Stadtwerke oder auch nur die saure Milch aus meinem lauwarmen Kühlschrank, werde ich irgendwohin ziehen, wo man nicht mal Drehscheiben-Telefone anschließen kann. Ich wohne dann im australischen Busch und kommuniziere ausschließlich per Telepathie.

"Wenn Sie ein Problem haben, wählen Sie die Zwei"

"Wir verbinden Sie, sobald ein Platz frei ist"

Bildunterschrift: Illustration: Jutta Wetzel /