

"Objektspringer"

oder:

Deutscher Service und der Kunde ist happy!*

*Alle Leser werden um Beachtung auch des Nachwortes gebeten. SKB

Nun werde ich zur Rehabilitation fahren. Endlich! Da die Bescheid-Frist der Rentenversicherungen sich verkürzt zu haben scheint, hingegen aber weitere Bedingungen nicht geändert wurden, muss ich schnell meine Reise-Fahrkarte buchen, am besten online.

Im Bewilligungsbescheid vom Rentenversicherer steht zu lesen, dass möglichst kostengünstige Spar-Angebote genutzt werden sollen. Formuliert ist es verpflichtend, denn immerhin können solche Kostenübernahmen später auch abgelehnt werden.

In der Zwickmühle sitzt immer der Kunde. Das gehört bei uns in Deutschland schon lange zum Service, den alle teuer bezahlen, nur nicht die Unternehmen.

Ich werde also deshalb gleich heute noch meine Fahrkarte buchen! Natürlich verfüge ich online schon über eine Anmeldung bei *Deutscher Reisezug*. Als Bürger bin ich ordentlich gedrillt, allen innovativen Neuerungen des Marktes zu folgen. Mahnungen und weitere Forderungen wegen Nachlässigkeiten zu bezahlen, kann ich mir gar nicht leisten. Das bleibt heutzutage den Unternehmen vorbehalten. Von denen kriegen Kunden kaum Entgegenkommen geboten, Verständnis auch nicht und nur noch sehr selten Kulanz. Soweit hat sich das auch sprachtechnisch schon gewandelt. Da wird dann alles verbal geschnipselt, was Kunden hervorbringen an Argumentationen und seien diese auch stichhaltig, werden sie dennoch zerhackt, bis nichts mehr davon übrig ist.

Meine Anmeldung im Online-Center *Deutscher Reisezug* klappt mit einigen Mühen. Na gut, ich bin auch lange nicht deren Fahrgast gewesen. Trotzdem könnte das Login-Verfahren noch verbessert werden. Bei heutigen Zugpreisen sollte das Unternehmen auch genügend finanziellen Spielraum besitzen, fachspezifisch technisiertes Online-Buchungsverfahren dem optimalen Kundenservice Rechnung tragend anzupassen.

Im Online-Kundencenter von *Deutscher Reisezug* ist es richtig gemütlich. Sehr bald kann ich wohl nun meine Fahrkarte ausdrucken und klasse: Ich habe einen tollen Sparpreis! Sogar mit Sitzplatz-Reservierung, denn mein Rentenversicherer möchte, dass ich zum sitzenden Zugfahrgast werde. Dumm ist nur, dass diese Platzreservierung sich nur für den ersten Zug buchen lässt. Ich aber muss noch zweimal umsteigen und keine Funktion im Buchungscenter, wo ich dies mit eingeben könnte. Klar, *Deutscher Reisezug* richtet sich doch nicht vorrangig auf Rehabilitationskunden der Krankenkassen und Rentenversicherungen aus, sondern auf Geschäftskunden, Manager zum Beispiel, die trotz aller Einsparungsanforderungen unserer Regierung erstens viel und zweitens teuer reisen, weil manche Fahrt auch glatt wegfallen könnte, wäre einiges in den Qualitätsmanagements der Unternehmen nicht schon so haarsträubend zergliedert, dass unterm Strich Verwaltungsmüll produziert wird.

Moment mal, jetzt kann ich wohl doch nicht buchen? Hier zeigt sich ein Formular zum Anmeldevorgang für die Abbuchung. Ich bin EC-Karteninhaber bei einem renommierten Kreditkarteninstitut, aber Kreditkarten nutze ich keine. Bei solchen haben doch stets die anderen mehr Überblick als die Karteninhaber selber. So etwas mache ich gar nicht. Mir reicht schon, dass mein Bargeld kaum noch wert ist in der Hand gehalten zu werden, weil alles über Konto und Einzugs-Überweisungsverfahren

gehandhabt werden muss. Nicht viel mehr übrig als der bloße Einkauf im Handel, den ich noch hier oder da mittels Bargeld tätigen kann.

Die *Gesellschaft Deutscher Reisezug* nun möchte auch kein Bargeld. Freilich, ich könnte zum Bahnhof fahren! Nur ist dieser rund fünfundzwanzig Kilometer weit entfernt. Dann doch lieber online die Reisezug-Fahrkarte buchen. Es geht aber nicht. Hier nimmt *Deutscher Reisezug* nur Visa- oder Mastercard und so weiter. Ich habe aber gar keine von diesen!

Kunde, da bist du selber schuld. Du könntest, wie viele andere, auch alles haben.

Beteilige dich am Lastschriftinzug oder fahre zum nächsten Bahnhof!

Ich rufe in der *Hotline von Deutscher Reisezug* an, Kosten: 0,15 € pro Minute, weil es eine Servicenummer mit 01xxx ist. Die Dame ist schnell in der Leitung, zum Glück für meine Telefonkasse und sie ist sehr freundlich, nimmt sich Zeit. Logisch, denn ich bezahle dieses Gespräch. Trotzdem erlebt man nicht überall Geduld und Freundlichkeit.

Jetzt darf ich mich wieder wohlfühlen. Hier wird mir nun bestimmt geholfen. Ich schildere, dass ich online nicht buchen kann. Es stellt sich heraus, dass ich mich zuerst für das Lastschriftverfahren anmelden muss. Verständlich, denn die Kundendaten müssen stimmen. Die Dame leitet mich verbal durch das Online-Center bei *Deutscher Reisezug*.

Dann bekomme ich das Lastschrift-Formular zu lesen auf blau-grauem Untergrund einer vollen Webseite. Das soll ich ausdrucken, ausfüllen und zu meinem Portolasten an eine Adresse im süddeutschen Raum senden, bitte mit der Post. Telefax kann nicht akzeptiert werden, obwohl darauf doch auch meine handschriftliche Unterzeichnung stattfände. Nicht die Personalausweiskopie beidseitig vergessen! Diese wird auch gebraucht. Gut, es ist einsehbar. Nur weiß ich nun nicht mehr, wieso ich noch das Online-Buchungcenter brauchen sollte. Immerhin könnte die freundliche Dame der Hotline für mich jetzt auch gleich die Buchung vornehmen. Das geht nicht. Noch immer dreht sich alles um meine Daten für den Lastschriftinzug. Ich kann aber gern auch sofort den Fahrpreis via Online-Banking überweisen. Das geht auch nicht. Schließlich muss sich *Deutscher Reisezug* zuerst absichern und so sind nun mal die Bedingungen.

Fahren Sie doch zum nächsten Bahnhof!

Oder borgen Sie sich von einem Bekannten dessen Kreditkarte!

Geht das?

Ja!

Seltsam, wenn dann noch von Datenschutz und optimalen Sicherheiten die Rede ist. Immerhin soll die Unterschrift bei Lastschriftinzug „eigenhändig“ sein. Doch nutze ich die Kreditkarte einer anderen Person zwecks Online-Buchung, wird auf solche Absicherung verzichtet. Woher nimmt diese Gesellschaft die Zuversicht, das Konto eines anderen sei besser gedeckt?

So komme ich nicht weiter. Auch die nette Dame der Hotline versteht mich. Ich verlange ihr nicht ab, meine am Telefon geäußerten Ansichten verbal zu bestätigen oder Beifall zu zollen, obwohl ich merke, wo auch sie mit ihren Ansichten steht. Gut, dass es wenigstens noch möglich ist, sich am anderen Ende der Strippe einen Menschen als Gesprächsteilnehmer vorstellen zu können. Dafür ist ein Teil jeden

Fahrtickets auch gerechtfertigt. Bei anderen Unternehmen, die überall schon ausgiebig Sprachcomputer einsetzen, rechtfertigt sich preislich längst nichts mehr.

Drucken Sie das Lastschriftformular für sich aus, füllen Sie es aus und senden Sie dies dann mit der Post zu!

Mein Drucker ist heute im Streik. Die frischen Druckpatronen werden zwar bald eintreffen, denn ich bestelle solche immerhin nicht bei einem deutschen, sondern einem sehr kundenfreundlichen, ausländisch benachbarten Unternehmen. Doch vor heute Abend wird mir wohl der Kurierdienst keine erst gestern bestellten Druckpatronen anliefern.

Meine Idee ist, ich kopiere mir mit der Mouse das Lastschrift-Formular, denn so viel Blau-Grau an Farbe im Hintergrund möchte ich meiner neuen Druckpatrone nicht zumuten.

Wie? Was ist mit der Hintergrundfarbe?

Die freundliche Dame versteht mich nun nicht mehr, aber sie gibt sich weiterhin Mühe. Ich werfe ihr höflich mit Worten zu, ob es okay von mir wäre, würde ich das Lastschriftformular kopieren und dann auf weißes Papier übertragen. Die Dame meint, es sei wohl möglich. Vielen Dank. Fast hatte ich gewöhnt, zwecks Datensicherheit könnte die recht dunkel anmutende Hintergrundfarbe noch als Sicherheitsoption und zur Feststellung der Gültigkeit meiner Daten herangezogen werden. So etwas gibt es bei anderen Unternehmen schon lange, vor allem im Behördenwesen.

Mir bleibt nun nichts anderes zu tun, als endlich dieses Formular zu kopieren und für den Ausdruck vorzubereiten. Ob ich dann aber nach Postversand des ausgefüllten Formulars noch zu meinem Spar-Reisepreis komme, kann mir die Servicemitarbeiterin von *Deutscher Reisezug* nicht beantworten und sie darf auch nichts vorbuchen. Das geht gar nicht.

Bingo!

So viel Service und nichts davon greift wirklich. Es wird ein paar Tage dauern, ehe dann für mich die Bestätigung zum Lastschriftverfahren eingeht. Erst dann darf ich online buchen mit Nutzung meiner EC-Karte. Ich verstehe nur nicht, wieso diese bei *Deutscher Reisezug* geringer geschätzt wird als jede andere Kreditkarte.

Inzwischen ist nun gar nicht mehr sicher, ob ich überhaupt noch online buchen werde, falls ich nämlich den Spar-Reisepreis nicht mehr buchen kann, weil dieser nicht mehr verfügbar sein wird. Meist ist es so, lehrt die Erfahrung. Darum möchte ich so früh als möglich buchen.

Früh? Nein, es sei schon reichlich spät, sagt mir die Hotline-Mitarbeiterin. Man kann sogar schon drei Monate vorher buchen. Das ist doch heute alles möglich.

Aber was nützt mir das?

Die Rentenversicherung sandte meine Reha-Bewilligung vor vier Tagen und seit gestern erst verfüge ich auch über den Kur-Antrittsbescheid der erwählten Reha-Klinik, die mir meinen Anreiseternin mitteilte. Noch fünfzehn Tage Zwischenraum bis zum Reha-Start. Dafür kann *Deutscher Reisezug* aber nicht. Das stimmt. Doch kann die Reha-Klinik dafür? Nein, auch nicht. Oder die Rentenversicherung? Vielleicht...

Deutscher Reisezug verhandelt doch nicht mit den Rentenversicherungen. Wozu auch?

Das Unternehmen *Deutscher Reisezug* lebt von und mit Kunden und Unternehmen, die finanzkräftig sind, besser als von oder mit einzelnen Privatkunden. Darum ist es allein Sache des Kunden, wie er seine Belange gestaltet und es ist auch seine Schuld, kann er neuen, innovativen Entwicklungen auf dem Markt nicht mehr Rechnung tragen. Außerdem ist es seine Schuld, dass die Preise beständig steigen, denn er, der Bürger „Privatkunde“ ist immer nur am Meckern und Klagen, ist unzufrieden und lässt sich nicht anpassen. So entsteht nämlich für die Unternehmen stets neuer Handlungsbedarf, eigene Bedingungen zu ändern, „servicegerecht anzupassen“ heißt das heute.

Gedankliches Intermezzo 1

Das sieht man unter anderem bei der Pharma-Industrie, dort die Forschungen betreffend (Verweis: Sendung von Anne Will am Sonntag, 07.03.2010 in ARD, Diskussion zur Kopfpauschale).

Meine Frau und ich waren bei Freunden in der Nachbarschaft, dort lief der Fernseher. Auf dem Anne-Will-Podium stritten sich offizielle Größen von Parteien, Regierung und Pharmaindustrie so haarsträubend, dass ich hinterher zu meiner Frau sagte: „Ich kann in unserem Land nicht mehr wählen gehen ohne Gewissenskonflikt, weil ich dann sehr wahrscheinlich meine Wähler-Kreuze auch dafür setze, dass sich demnächst solche Leute im Bundestag und vor aller Medienöffentlichkeit gegenseitig an den Kragen gehen. Mit verbalen Giftspritzen im Mund präsentieren sie sich heute schon öffentlich in Podiumsdiskussionen.“

Mit *Deutscher Reisezug* hat das nun aber nichts zu tun. Ich schweife gedanklich ab.

Der *Deutscher-Reisezug*-Servicemitarbeiterin sage ich davon nichts. Ihr gegenüber spreche ich nur an, als Idee für *Deutscher Reisezug*, man könne doch für die Zukunft bedenken, dass Kunden sehr wahrscheinlich nicht gern mittelstarke Hintergrundfarben bei Formularen ausdrucken. Es ist einfach zu teuer an Druckkosten. Die freundliche Gesprächspartnerin von mir stört das alles nicht. Damit hat sie nichts zu tun, kann aber gern einen Hinweis weitergeben.

Löblich ist das, denn der *Gesellschaft Deutscher Reisezug* könnten auch durch solche Sachen Kunden verloren gehen, denen dann doch offizielle Schalter in Bahnhöfen lieber sind oder die zahlreichen Kreditkarten ihrer Freunde und Bekannten. Darüber muss ich mir zwar keinen Kopf machen, dennoch: Steigen die Preise weiter, trifft es auch mich und meine Kassen. Ich werde nun also das Lastschriftformular ausfüllen und per Post zusenden.

Stopp!

Das werde ich nicht tun. Gerade lese ich darin, gleichzeitig auch mein Einverständnis zu Inkasso-Maßnahmen zu geben und zwar einer Firma im süddeutschen Raum, gegen die ich vor Jahresfrist einen netten Bekannten aus einer schiefen Sachlage herausboxte. Von weiteren Firmen, die nicht näher benannt sind, ist dann in diesem Formular auch noch die Rede. Da frage ich mich doch, wohin meine Daten überall weitergereicht werden. Ich möchte doch nur eine Fahrkarte online buchen, ehrlich bezahlen, am liebsten sofort. Nun scheint daraus ein bürokratischer Akt zu werden.

Das muss für mich nun wirklich nicht sein. Ich zerreiße das Formular. Dann muss eben die Rentenversicherung mit dem Normal-Fahrpreis meiner Reise-Fahrkarte für die Rehabilitation leben und mir das Geld dafür erstatten. Das macht so zirka 40 Prozent Mehrkosten allein für eine Hinfahrt 2. Klasse.

Ob *Deutscher Reisezug* wirklich meint, künftig auf die vielen „kleinen“ Kunden verzichten zu wollen und können?

Wem solche Online-Bedingungen „stinken“, weil viel Aufwand dabei entsteht nebst Gebührenkosten zum Selbstbehalt, von denen man sich fast schon gestraft fühlt, weil dabei in Wirklichkeit doch nur Kunden jedem Unternehmen kulanten Service bieten, den sie dann auch noch selbst bezahlen, der reist bestimmt lieber auf anderen Wegen als mit dem Zug.

Immerhin beobachte ich alle Wirtschaftsentwicklung des deutschen Marktes als Bürger so gut ich es vermag. Denkbar wäre mir, dass zum Beispiel die *Gesellschaft Deutscher Reisezug* und die Rentenversicherungen dazu finden können auszuhandeln, ob sich dem großen Kreis all jener Kunden, von *Deutscher Reisezug* beworben wie andererseits gegenüber Rentenversicherern und Krankenkassen verpflichtet, nicht wahrhaftiger "servicegerecht" gegenüberzutreten ließe.

Vielleicht erbrächten solche Verhandlungen für Bürger, welche zu medizinischen Maßnahmen mit *Deutscher Reisezug* an- und auch wieder abreisen sollen und/ oder wollen, mindestens eine optionale Möglichkeit mehr zur unbürokratischen Buchung von Fahrkarten. Es sind viele Patienten darunter, die nicht über genügend Kraft, Geduld und/ oder Wissen verfügen, mit all den technisierten Verfahren umzugehen. So könnten die großen Unternehmen im Service wirklich noch punkten auf dem Markt. Andererseits wundert mich schon gar nicht mehr, dass für Marketingwerbung immer mehr Fachleute gebraucht werden, die beständig neue Strategien hervorbringen sollen, Kunden zu locken, zu motivieren und zu überzeugen. Es fragt sich doch jeden Tag stärker, womit das künftig in allen Branchen noch bewirkt werden soll. Zu Vieles wird bereits zum zweiten oder dritten Mal neu erfunden und hochgelobt, ist aber letztlich nicht unbedingt seinem Anliegen, Ziel und Zweck besser Rechnung tragend als schon vorher bekannte Werte und bewährte Werke.

Gedankliches Intermezzo 2

Hinzu kommt, dass unsere Politiker schon vormachen, sogar medienöffentlich, was ich „unangemessenes Verhalten“ sowohl nach dem noch löblichen wie aktuellen Knigge und auch nach dem Grundgesetz nenne. Mindestens nach Artikel 5 des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 23. Mai 1949 (BGBl. S. 1), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 29. Juli 2009 (BGBl. I S. 2248), darin die Absätze 1 und 2, verstoßen schreiende, keifende und anders verbale Gewalt anwendende Politiker öffentlich immer mehr gegen Absatz (1), in welchem zu lesen ist (Zitat):

„(1) Jeder hat das Recht, seine Meinung in Wort, Schrift und Bild frei zu äußern und zu verbreiten und sich aus allgemein zugänglichen Quellen ungehindert zu unterrichten. Die Pressefreiheit und die Freiheit der Berichterstattung durch Rundfunk und Film werden gewährleistet. Eine Zensur findet nicht statt.“

Bei Anne Will fanden unlängst alle Diskussionsrunden-Teilnehmer/innen nicht dazu, vor allem den ersten Satz dieses Artikels (1) in ihrem Bewusstsein zu beherzigen. Sonst hätten sie sich wohl besser benommen, rücksichtsvoller und teilweise auch einsichtiger, hinsichtlich des Umganges mit von ihnen verteilten Ansichten, die sie Studiogästen und Fernsehzuschauern als „wirkliche Wahrheiten“ verkaufen wollten, letztlich sich aber untereinander verbal so heftig attackierten, dass zu meinen war, gleich brähe ein wüster Kampf los.

Kennt das Grundgesetz keine Moral ?

Solange sich parteipolitische Größen öffentlich verbal derart anfallen, wie unlängst fernsehweit wahrzunehmen gewesen, braucht man in Berlin auch nicht Mitglieder einer Fraktion aus einer Abstimmungsdebatte schicken wegen unangemessenem Verhalten, wie am 26.02.2010 (neues Afghanistan-Mandat) geschehen.

Ich verzichte darauf, hier darzustellen, dass mit solchen skandalträchtigen Beispielen auch gegen Artikel 8, Absatz (1) des Grundgesetzes verstoßen wird, Zitat:

„Alle Deutschen haben das Recht, sich ohne Anmeldung oder Erlaubnis friedlich und ohne Waffen zu versammeln.“

Es gibt auch verbale Waffen.

Ihr Einsatz bestimmt wesentlich den Charakter unserer Politik, auch den der Wirtschaft.

"Friedliche Waffen" gibt es nicht.

Darum meine ich Einsparungen, die nutzbringend den öffentlichen Kassen zu Buche schlagen sollen, könnten durchaus erfolgreich bewirkt werden, fänden wir in unserem Land endlich dazu, gründlich zu überprüfen und mindestens anteilig rückabzuwickeln, was sich an Fehlern aus Unvernunft und mangels genügendem Weitblick auf Spätfolgen in allen Branchen durch raffgieriges Marketing und Management längst so gründlich eingeschlichen hat, dass wir uns alle jeden Tag gewaltig moralisch verbiegen (lassen).

Nein, die Gesellschaft Deutscher Reisezug muss nicht gleich fürchten, dass dann sehr bald weniger Manager mit Reisezügen unterwegs sein könnten. Falls aber doch, dann zugunsten der Bürger, die durchaus bereit wären, angemessene Preise gern zu zahlen, wenn der Service für sie wieder stimmt.

©byskb09.03.2010

***Nachwort:**

Die Story basiert auf Fragmenten von tatsächlichen Ereignissen, jedoch ohne jeden Anspruch auf Vollständigkeit und Detailtreue. Die "Gesellschaft Deutscher Reisezug" ist keinem real existierenden Unternehmen im In- oder Ausland gleichzusetzen. Diese Bezeichnung wurde nach negativer Onlinerecherche hinsichtlich der Existenz eines gleichnamigen Unternehmen vom Autoren frei gewählt. ©bySKB