

TOM KÖNIG

**ICH BIN  
EIN KUNDE,  
HOLT MICH  
HIER RAUS**

*Irrwitziges aus der  
Servicewelt*

*Kiepenheuer & Witsch*

**Mit Illustrationen von  
Greser & Lenz**



Verlag Kiepenheuer & Witsch, FSC® N001512

1. Auflage 2012

© SPIEGEL ONLINE GmbH, Hamburg 2012

© 2012, Verlag Kiepenheuer & Witsch, Köln

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotografie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Illustrationen: © Greser & Lenz

Umschlaggestaltung: Barbara Thoben, Köln

Umschlagmotiv: © bluedesign – Fotolia.com; Jonas Glaubitz – Fotolia.com

Gesetzt aus der Dante und der Myriad Pro

Satz: Buch-Werkstatt GmbH, Bad Aibling

Druck und Bindung: CPI – Clausen & Bosse, Leck

ISBN 978-3-462-04452-2

## Zeitverschwendung Warten ist erste Kundenpflicht



### Ihr Anruf ist uns wichtig

Als ich vor dem Münchner Apple Store unlängst eine lange Schlange erblickte, da wurde mir weh ums Herz. Die neuen Pads oder Pods, die es dort gab, interessierten mich zwar nicht. Aber ich wäre auch gerne mal wieder in der Schlange gestanden.

Schlange stehen, was für ein tolles Erlebnis das war! Die Vorfreude, die Gemeinschaft – und das Ziel immer fest im Blick.

Wegen des technischen Fortschritts ist damit Schluss. Stattdessen hocken wir nun stundenlang alleine in unserer Wohnung und warten darauf, dass uns die Callcenteragentin endlich drannimmt.

Beim Schlangestehen war man wenigstens an der frischen Luft. Callcenter hingegen sind die Vorhölle des Kapitalismus. Beim ersten Mal geht es noch fix, weil es für Neukunden eine Extrahotline gibt, die nach den althergebrachten Prinzipien der Telefonie funktioniert: Man wählt eine Nummer, und jemand hebt ab.

Wer bereits Kunde ist, der muss sich hingegen den Hörer an die Backe drücken, bis er ohnmächtig wird. Und sich schlechter behandeln lassen als damals bei der Bundespost. Meine Theorie ist, dass all die Grantler und Sonderlinge, die inzwischen nicht einmal mehr Briefmarken am Schalter verkaufen dürfen, in Callcentern eine neue Heimat gefunden haben. Oder würden normale Menschen so miteinander sprechen?

Ich: Guten Morgen!

Callcenterroboter: Das Gespräch wird abgehört!

Ich: Was? Aber warum? Ich habe mir nichts zuschulden ...

Callcenterroboter: Nur zu Trainingszwecken.

Ich: Wer wird denn trainiert? Der Kunde?

Callcenterroboter: Sie haben nichts gegen die Maßnahme, oder? Was zu verbergen?

Ich: Nein, aber könnten wir jetzt zu meinem Anliegen ...

Callcenterroboter: Kaum. Die Wartezeit beträgt derzeit 37 Minuten. Und übrigens ...

Ich: Was?

Callcenterroboter: Ihr Anruf ist uns wichtig.

Schlimmer als miese Manieren ist freilich das Gedudel. Callcentermusik ist stets zu laut und kommt in einer von zwei Ausprägungen daher: Gut gelaunter Jazz, wie man ihn samstags in Einkaufszentren hören kann, oder im Falsett vorgetragener Plastiktechno.

Als ich unlängst bei Air Berlin in der Warteschleife hing, lief mir angesichts des Elektrobimbumms fast das Blut aus dem Gehörgang. Wie ich später herausfand, ist der ak-

tuelle Song jedoch eine erhebliche Verbesserung gegenüber jenem Schlager, mit dem die Fluggesellschaft Bittsteller früher quälte:

»Flugzeuge im Bauch / im Blut Kerosin / die Nase im Wind / und den Kunden im Siinnn.«

Da ahnt man, warum an jedem Sitzplatz Kotztüten hängen. Zweck der Musikschleife ist es übrigens nicht, den Kunden zu unterhalten. Sondern ihn zur Aufgabe zu zwingen oder zumindest so windelweich zu trällern, dass er sich in sein Schicksal fügt.

Haben in der Geschichte jemals so viele Menschen so lange schlechter Musik lauschen müssen wie heute? Kaum vorstellbar. Und dennoch: Auch das Callcenter hat ein historisches Vorbild. Es ist dem altchinesischen Petitionssystem der Ming-Dynastie nicht unähnlich. Damals konnte jeder noch so unbedeutende Untertan nach Peking pilgern, um am kaiserlichen Hof sein Anliegen vorzubringen.

Da kniete man dann wegen seiner ungerechten Reisfeld-Parzellierung zunächst ein paar Wochen vor der Verbotenen Stadt herum und musste sich derweil von fliegenden Händlern beschwatzen lassen.

Ob es Musik gab, ist nicht überliefert, aber Klappe halten war Pflicht. Wenn man trotzdem mit jemandem sprach, wurde das von einem Agenten des kaiserlichen Geheimdiensts mitgeschrieben, zu Trainingszwecken.

Irgendwann bequeme sich dann ein übel gelaunter Inbound-Mandarin, einem die Prüfung des vorgebrachten Anliegens in Aussicht zu stellen.

Vermutlich verneigte er sich dabei, die Hände in seine Robe gefaltet, und sagte lächelnd: »Ihre Petition ist dem Kaiser wichtig. Der nächste freie Audienztermin ist für Sie reserviert.«



## Lexikon: Callcenter-Deutsch

»Wir verbinden Sie sofort mit einem Kundenberater.«

Wir verbinden dich sofort mit unserer Warteschleife. Das war's dann aber auch.  
Und jetzt: Musik!

»Ihr Anruf ist uns wichtig.«

Wenn uns dein Anruf wichtig wäre,  
wären wir ja wohl rangegangen.

»Die aktuelle Wartezeit beträgt sechs Minuten.«

Woher sollen wir denn wissen, wie lange du warten musst? Das hängt davon ab, wie viele Leute aus heiterem Himmel hier anrufen. Und davon, wer gerade alles für kleine Agenten muss.

»Der nächste freie Mitarbeiter ist für Sie reserviert.«

Reserviert? Wir sind hier doch nicht im Sternerestaurant. Der nächste freie Mitarbeiter bedient die Neukunden.  
Dann kommen all jene dran, deren Postleitzahl laut unserer Datenbank eine bessere Bonität hat als du. Und dann irgendwann bist du dran. Vielleicht.

»Unsere Servicemitarbeiter befinden sich alle im Gespräch.«

Das stimmt. Sie rauchen eine und sprechen über das Bayern-Spiel von gestern Abend. Das Tor von Gomez – der Wahnsinn, oder?

»Zurzeit dauert es etwas länger, weil sehr viele Kunden anrufen.«

Denk mal nach: Normalerweise belügen wir dich von vorne bis hinten und behaupten, du hättest eine reelle Chance, hier irgendwann mit irgendwem zu sprechen. Wenn wir – wir! – schon zugeben, dass es heute schwierig wird, dann solltest du lieber auflegen.

»Gespräche werden zu Trainingszwecken aufgezeichnet.«

Unsere Fünf-Euro-Mitarbeiter werden terrorisiert, durch lückenlose Überwachung. Außerdem sollte dir jetzt klar sein, dass es keinen Sinn hat, hier laut zu werden, nur weil du schon seit zwei Stunden wartest. Wir verwenden die Aufnahme sonst später gegen dich.





## Mach mal Pause

Mit König Kunde zu kommunizieren, ich gebe es ja zu, ist nicht immer ganz einfach. Denn seinen Kunden will man nicht wehtun. Aber Wahrheit tut leider weh. Dieser unauflösbare Widerspruch führt dazu, dass uns Servicekräfte lächelnd anflunkern.

Das muss nicht sein. Neulich beim Herrenausstatter erklärte ich dem Verkäufer, ich hätte stets Anzuggröße 48 gehabt. Er musterte mich kurz, kicherte und sagte: »Jetzt nicht mehr.«

Das tat weh, war aber erfrischend ehrlich. Und es ersparte mir die entwürdigende Prozedur, mich in aller Öffentlichkeit in ein zwei Nummern zu kleines Jackett zu zwingen. Derlei Wahrhaftigkeit tut gut. Bei vielen Unternehmen aber macht sich in letzter Zeit eine Form von Ehrlichkeit breit, die nicht erfrischend ist. Sondern schamlos und unverfroren.

Beispiel gefällig? Als ich zum Stromanbieter 123energie wechseln wollte, bekam ich von deren Service-Center folgende Mail:

»Zurzeit verzeichnen wir einen ungewöhnlich hohen Eingang an Kundenanfragen. Die Beantwortungszeiten sind daher ungewöhnlich lange.« Die Beantwortung könne »bis zu zehn Werktagen dauern«.

Tatsächlich dauerte sie 33 Tage. Ungewöhnlich! Aber davon mal abgesehen: Einem Kunden eine derartige Mail zu schicken, ist bedingungslose Kapitulation und Offenbarungseid in einem. Man fragt sich unwillkürlich, was das Unternehmen damit eigentlich sagen will. Vielleicht das hier?

»Weil unsere Absatzplanung von lobotomierten BWL-Abbrechern gemacht wird, hat uns der Andrang kalt erwischt. Der Umstand, dass wir nicht einmal Ihren Neukundenvertrag zügig durchwinken können, sollte Ihnen deutlich machen, was für ein Chaos bei uns herrscht. Wenden Sie sich besser mit Grausen ab, bevor es zu spät ist.«

Vor der Postfiliale stehe ich mitunter dämlich glotzend vor einem Schild mit der Aufschrift »Betriebsversammlung. Heute ganztägig geschlossen«. Okay, es ist nur ein Tag, denke ich dann. Sich aber gleich wochenlang tot zu stellen, so wie es 123energie tut – das wäre sogar sowjetischen Schalterbeamten peinlich gewesen.

Man kann sich natürlich fragen, ob ein ostentativ verammelter Serviceschalter nicht immer noch besser ist als eine endlose Telefon-Warteschleife. Viele Unternehmen scheinen die letztere Variante zu bevorzugen, weil sie dazu führt, dass man, siehe oben, die unangenehme Wahrheit nicht aussprechen muss: »Sorry, wir kriegen's nicht hin.«

Diese Woche habe ich von morgens bis abends getippt, die Nachrichtenlage war mörderisch. Ich erwog, einen neuen Spruch auf den Anrufbeantworter zu sprechen:

»Hallo, hier Tom König. Wegen der angespannten Sicherheitslage in Nordafrika und dem Regime Change in Ägypten kann Ihre Anfrage erst in zwei Monaten bearbeitet werden.«

Aber ich traute mich nicht. Der eine oder andere Ressortleiter, mit dem ich Geschäfte mache, könnte das in den falschen Hals bekommen. Da verstehen die keinen Spaß.

Vielleicht deshalb bin ich zutiefst beeindruckt von dem Unternehmen TelDaFax, bei dem ich vor einiger Zeit vorstellig werden musste. Das sind nicht solche Hasenfüße wie ich. Die haben es raus, wirklich sämtliche Schotten dicht zu machen. Am Servicetelefon sagte mir eine Tonbandstimme, es gebe »zunächst eine erfreuliche Nachricht«. Wegen des brummenden Neukundengeschäfts sei man total überlastet. Telefonisch keine Chance. Ich möge mein Anliegen doch per E-Mail schicken.

Ich tat's – und erhielt prompt Antwort:

»Anfragen unserer Kunden sind uns sehr wichtig. Aktuell haben wir leider eine verzögerte Bearbeitung, da wir aufgrund unserer kostengünstigen Angebote allein in den letzten zwei Monaten über 80 000 neue Kunden begrüßen konnten. In Einzelfällen kann eine Bearbeitung daher bis zu 15 Werktage in Anspruch nehmen.«

Der TelDaFax-Pressesprecher immerhin war zu erreichen. Schuld an der Misere sind ihm zufolge die Journalisten, genauer gesagt »eine Medienkampagne, in deren Mittelpunkt unser Unternehmen stand und steht«.

Mehrere Zeitungen hatten über die gravierenden Serviceprobleme berichtet – und machten damit, wie der Sprecher erklärt, alles nur noch schlimmer. Jetzt riefen noch mehr Leute an. »Eine never ending story«.

So eine Antiservicehaltung kann auf Dauer nicht gut gehen, und die Story endete dann doch schneller als erwartet: Wenige Wochen nach unserem Gespräch meldete TelDaFax Insolvenz an.



## Hey Doc, ich hab Warteritis

Die Tür der Augenarzt-Praxis ist blockiert – als ich mich dagegen lehne, um sie doch noch aufzubekommen, stoße ich gegen etwas. Es ist der Mann, der dahinter wartet. Vor ihm befinden sich noch sechs weitere Patienten. Auch sie warten, und zwar darauf, an der Anmeldung ihr Kärtchen vorlegen zu dürfen. Erst wenn das erledigt ist, dürfen sie sich hinsetzen.

Um dann noch ein bisschen weiterzuwarten.

Wenn jemand Arztbesuch sagt, denke ich nicht zuerst an Heilung. Genauso wenig fallen mir weiße Kittel oder Ibuprofen 400 ein. Sondern jene zeitverschlingenden Präliminarien, mit denen ein Gang zum Doktor gemeinhin verbunden ist. Arztbesuch ist ein Synonym für Warten, war es immer schon, solange ich denken kann.

Bis ich es zur Anmeldung geschafft habe, vergehen fast 30 Minuten. Die Arzthelferin mustert mich tadelnd: »Ihr Termin war schon vor einer halben Stunde.«

»Ich bin ja schon fast eine halbe Stunde hier.«

Statt auf diesen Einwand einzugehen, sagt sie: »Das kann jetzt dann etwas dauern. Gehen Sie bitte durch.«

Ich schleiche ins proppenvolle Wartezimmer und zwänge mich zwischen einen dauerhustenden Opa und eine Mutter mit wimmerndem Kind. Ist Ihnen schon einmal aufgefallen, dass Ärzte die einzige Berufsgruppe sind, bei der es für die Warterei spezielle Räumlichkeiten gibt?

Sobald der Patient das Wartezimmer betritt, erlischt übrigens das von der Sprechstundenhilfe gegebene Terminversprechen. Nun ist er nämlich in der Hand der Ärzte,

die Pünktlichkeit ähnlich viel Bedeutung beimessen wie Politiker einem Wahlversprechen. Aufgrund eines seltsamen psychologischen Prozesses rebellieren Patienten jedoch fast nie gegen die Warteritis. Sie fügen sich stattdessen klaglos in ihr Schicksal und studieren stundenlang die ausliegenden Illustrierten. Damit niemand aufmuckt, legen viele Ärzte speziell für das Wartezimmer entwickelte Magazine mit stark sedierender Wirkung aus: »Das Goldene Blatt«, »Frau im Spiegel« und »Die Zeit«.

Nach anderthalb Stunden frage ich aber doch mal nach, wann ich drankomme. »Sie sehen doch, wie voll es ist«, entgegnet die Sprechstundenhilfe ungehalten. Sie ist schwer zu verstehen, weil im Hintergrund mehrere Telefone ununterbrochen klingeln und ein Patient im Businessanzug lautstark herumzeteret. »Wir haben heute viele Notfälle.«

Notfälle? Beim Augenarzt? Gab es einen Chemieunfall in der benachbarten Säurefabrik? Oder treibt irgendwo ein heimtückischer Brillendieb sein Unwesen? Sicherlich gibt es Fachrichtungen, bei denen Notfälle an der Tagesordnung sind, Orthopäden vielleicht. Aber selbst dort gilt, dass die üblen Fälle im Krankenhaus landen. Warum also ist es so schwierig, die Termine für 20 oder 30 Patienten pro Tag zu planen?

Das Problem sind, befürchte ich, die Ärzte selbst. Ich kenne privat etliche von ihnen, und sie erinnern mich an Journalisten. Beiden Professionen ist ein fast unheimlicher Idealismus gemein, gepaart mit weitgehendem Desinteresse an allem, was nicht zu ihrer Kernaufgabe gehört. Chirurgen wollen nur operieren, Journalisten nur schreiben – zur Hölle mit allem anderen.

Viele Ärzte haben ein paar Jahre im Krankenhaus gearbeitet. Dort wird kein Aspirin verschrieben; dort werden



Leben gerettet. Die Mediziner haben im Hospital verinnerlicht, dass man nichts planen kann. Man weiß nie, wann der nächste Notfall reinkommt. Warum sich also einen Kopf wegen Terminplänen machen? Sind ohnehin sinnlos und fallen beim ersten Feindkontakt auseinander.

Mit dieser in der Notaufnahme durchaus nachvollziehbaren Ad-hoc-Attitüde sitzen viele Ärzte nun in ihrer Praxis, und das Desaster nimmt seinen Lauf. Denn im Geiste sind sie immer noch Assistenzärzte in wehenden Kitteln, auf dem Weg zum nächsten heroischen Einsatz. Sie kümmern sich weiterhin nicht um diesen ganzen Planungskram, weil er unter ihrer Würde ist. Sie verstehen sich als Macher, ihr Leben ist ein einziger Notfall.

Apropos Notfall: Einige Wochen später bin ich selbst einer. Das zumindest ist meine Einschätzung, weil mir nach einem zu ausgiebigen Lauftraining seit zwei Wochen die Achillessehne wehtut. Ich rufe bei meiner Orthopädin an und schaffe es nach nur 15 Minuten Warteschleife, zur Sprechstundenhilfe durchzudringen.

»Privat oder Kasse?«, fragt sie.

»Kasse.«

»Tja, da habe ich erst in sechs Wochen was.«

»Ist aber ein Notfall!«

»Haben Sie nicht gerade gesagt, die Sehne tut schon seit zwei Wochen weh?«

»Äh, ja und?«

»Dann ist das chronisch. Da müssen sie einen regulären Termin machen.«

Ich überrede sie dann doch, mich als Notfall »ohne Termin zwischenzunehmen«. Eine Stunde sitze ich im Wartezimmer. Keine schlechte Zeit, denke ich mir. Beim Augenarzt hat es mit Termin mehr als doppelt so lange gedauert.



## Kasse machen mit Düdeldü

Die Welt ist eine Scheibe. Ob bei Telefonanschluss, Pauschalurlaub oder Sonntagsbrunch: Die Flat, sie ist fast überall.

Außer in der Warteschleife. Dort zahlen wir im Minutentakt.

0180er-Nummern sind seltsamerweise nie Teil der Pauschalтарife geworden. Und während alle anderen Kommunikationsdienste billiger wurden, haben sich Servicenummern immer weiter verteuert.

Wieso eigentlich?

Weil ein paar Leute damit einen Reibach machen, natürlich. Das betriebswirtschaftliche Grundprinzip der Warteschleife lautet nämlich, dass Kunden hinzuhalten ein Heidegeschäft ist.

Vereinfacht stellt sich der Sachverhalt in etwa so dar: Ein Callcenterbetreiber besorgt sich eine 01805-Nummer. Anrufer müssen 14 Cent pro Minute berappen. Die kassiert die Telefongesellschaft, schüttet aber bis zu acht Cent davon an das Callcenter aus, als sogenannten Werbekostenzuschuss. Salopp gesagt teilen die beiden sich den Umsatz.

Das Callcenter schaltet nun 100 Leitungen und heuert zehn Telefonisten an. Weil diese Agenten logischerweise nur ein Gespräch zur Zeit führen können, hängen die Kunden in 90 der 100 Leitungen stets in der Warteschleife. Aber das ist, wie wir gleich sehen werden, durchaus gewollt und Teil des Geschäftsprinzips.

Die zehn Agenten arbeiten je zwölf Stunden am Tag, ins-

gesamt also 120 Mannstunden. Bei 13 Euro (Stundenlohn plus Personalnebenkosten wie Krankenversicherung) macht das täglich 1560 Euro Personalkosten. Nehmen wir ferner an, die Leitungen seien während der Betriebszeit zehn Stunden lang ausgelastet. Macht bei 100 Leitungen 1000 Stunden. Das entspricht 60 000 Minuten – von denen jede acht Cent einbringt. Jede Leitung, jedes Telefon, bei dem niemand rangeht, ist also bares Geld. Aufgrund dieser Annahmen läge der Tagesumsatz unseres Callcenters bei 4800 Euro. Mit Personalkosten von 1560 Euro ist das ein Bombengeschäft für den Betreiber, für die Telefonfirma sowieso. Nur der Kunde zahlt. Und wartet, bis er schwarz wird.

Ein bisschen Hoffnung auf Besserung gibt es, denn das neue Telekommunikationsgesetz (TKG) sieht kostenlose Warteschleifen vor.

Als Warteschleife gilt in Zukunft »jede Vorrichtung, über die Anrufe aufrechterhalten werden, ohne dass das Anliegen des Anrufers bearbeitet wird«. Das neue TKG stellt somit die Anreizstruktur auf den Kopf. Wartende Kunden sind plötzlich keine Melkkühe mehr, sondern Kostenfaktoren. Das könnte der Servicebranche Beine machen.

Doch wer sich nun freut, tut dies möglicherweise zu früh. Denn leider hat das Wirtschaftsministerium in das Gesetz ein paar Schlupflöcher eingebaut:

- Kostenlos wird die Warteschleife lediglich bei Sondernummern (0180x). Nummern im Ortsnetz oder Mobilfunknetz bleiben für den Anrufer kostenpflichtig.
- Für das eigentliche Beratungsgespräch kann der Anbieter per Sondernummer (0900) eine frei wählbare Gebühr verlangen. Hier wird manch einer zulangen.
- Wer Kunden durch vollautomatisierte Menüs schleust,

darf weiterhin im Minutentakt abkassieren. Denn diese Programme gelten nicht als Warteschleife.

Was wird passieren? Einige Experten prophezeien, man werde bald des Öfteren ein schnödes Besetztzeichen hören, weil keine Firma für wartende Kunden zahlen will. Realistischer erscheint mir, dass viele ihre Warteschleifen durch automatisierte Service-Menüs ersetzen werden. Der Begriff Service ist natürlich irreführend. Ziel wird es sein, uns weiter möglichst lange hinzuhalten.

Ich stelle mir das so vor: Callcenterroboter werden sich – nach äußerst wortreicher Begrüßung – zunächst Name und Anschrift buchstabieren lassen. Danach fragen sie die Schuhgröße aller Familienmitglieder und Anverwandten ab.

Fragen stellt das Self-Service-System betont langsam. Es wird klingen wie eine alte Single auf 33 Umdrehungen. Und nach jeder Eingabe wird die Robo-Stimme sagen: »Können ... Siiiiiee ... daaaas ... bitteee ... wiiiederhooolen?«

Ferner werden die sprachgeführten Menüs der Zukunft so unfassbar verschachtelt sein, dass sich darin selbst der Minotaurus von Knossos verirren würde. Jede Fehleingabe wird mit »Zurück auf Los« bestraft: »Sie befinden sich wieder im Hauptmenü. Bitte nennen Sie nochmals Ihren Namen, das Alter Ihrer Taufpaten und die Blutwerte Ihrer Oma.«

Das wird noch nervenaufreibender als heute, weil man während des kostenpflichtigen Wartens nun auch noch dämliche Fragen gestellt bekommt. Also notieren Sie sich lieber schon einmal die Schuhgrößen aller Familienmitglieder.



## Auf der Suche nach der verlorenen Zeit

Wie viele Stunden waren es diese Woche? Beim Arzt, auf der Post, im Café? Durch schlechten Service verursachte Wartezeiten rechne ich für gewöhnlich nicht hoch, deshalb kenne ich die genaue Zahl nicht. Ich durchleide sie einfach, diese Minuten, die sich wie Stunden anfühlen – den Kopf gesenkt, die Fäuste geballt, während mein Leben an mir vorüberzieht.

Zu theatralisch? Vielleicht, vielleicht auch nicht. Die verlorene Zeit kann man schließlich nie wieder reinholen. Der Musiker Henry Rollins hat Menschen, die ihm Zeit stehlen, einmal als Mörder bezeichnet. Zeitdiebe saugten eine limitierte Ressource ab, und das, findet der Künstler, sei Mord. Kein Mord ersten Grades, aber »Mord millions-ten Grades. Wie wenn man mit einem ganz winzigen Messer gepikst wird.«

Nachdem ich gestern fast drei Stunden auf den Paketdienst gewartet habe, neige ich dazu, Mister Rollins zuzustimmen.

An manchen Tagen läuft dafür alles wie am Schnürchen. Wartet man also wirklich so viel, wie man glaubt? Das Softwareunternehmen TOA hat kürzlich in einer Studie versucht, die Warterei in Deutschland zu quantifizieren. Demnach harrete 2010 fast die Hälfte aller Deutschen 2,7 Mal im Jahr irgendeines Dienstleisters. Die durchschnittliche Wartedauer betrug dabei jeweils sechs Stunden.

Aufsummiert wären das 16,2 Stunden im Jahr. Das erscheint mir sehr wenig. Es könnte an der Methodik liegen: Die beauftragten Marktforscher von IBOPE Zogby kon-

zentrierten sich nämlich auf jene Dienstleister, die ihre Kunden zu Hause heimsuchen (oder eben nicht): Telekom-Monteur, Gasableser, Möbelpacker. Würde man Ärzte, Kellner und Briefmarkenverkäufer dazu nehmen, wäre die Zahl verplempelter Stunden wohl deutlich höher.

Die Studie hat zudem untersucht, wie Kunden auf Serviceverzögerungen reagieren. Jedes Unternehmen, das meint, auf ein Viertelstündchen komme es nicht an, sollte sich die Ergebnisse zu Gemüte führen. Bereits bei 15 Minuten Verspätung halbiert sich die Zahl der Kunden, die sich selbst als »zufrieden« bezeichnen. Nach einer halben Stunde tragen bereits 75 Prozent eine Hasskappe. Platze ein Termin, gaben 40 Prozent der Befragten an, sie würden »nie wieder« etwas bei dem fraglichen Dienstleister kaufen.

Die miesesten Noten in Sachen Pünktlichkeit bekamen die Techniker von DSL-Anbietern, dicht gefolgt von Kabelinstallateuren. Bei Internetdienstleistungen war die durchschnittliche Wartezeit 191 Prozent länger, als die Kunden kalkuliert hatten. Diese repräsentativen Ergebnisse decken sich übrigens mit den unrepräsentativen Eindrücken, die ich aus Tausenden SPIEGEL-ONLINE-Lesermails gewonnen habe: Nichts bringt Menschen so sehr auf die Palme wie Lieferanten, die nicht auftauchen.

Lange Wartezeiten sind der TOA-Studie zufolge in vielen Branchen der häufigste Grund, den Anbieter zu wechseln; nur bei Strom und Gas nannten die Befragten zu hohe Preise als wichtigstes Wechselmotiv. Bei DSL, Telefon, Möbelbestellungen oder auch Pflegediensten ist hingegen Schlendrian der Kündigungsgrund Nummer eins.

Kunde König fände es schön, wenn sich Unternehmen derartige Studien zu Herzen nähmen. Viele wählen jedoch

einen anderen Weg: Sie geben ihren Kunden bei Terminabsprachen stattdessen Zeitfenster von der Größe eines Kirchenportals vor.

Als ich vor einiger Zeit eine Lieferung des Paketversenders Hermes verpasst hatte und die erneute Zustellung auf den Vormittag terminieren wollte, erklärte mir der Disponent, mein Paket komme dann zwischen 7 und 14 Uhr. Auf meinen Einwand, 14 Uhr sei doch nicht mehr Vormittag, antwortete er: »Bei uns schon.« Ein Versuch, bei der Hermes-Pressestelle mehr über dieses eigenwillige Zeitverständnis zu erfahren, verlief im Sande.

Einen halben Tag für solche Götterboten zu vergeuden, das nervt, aber manche Hermes-Konkurrenten setzen noch einen drauf: Bei DPD gibt es lediglich eine verfügbare Terminoption: 8 bis 18 Uhr. Raffiniert – Verspätungen sind so fast nicht mehr möglich.



## Kinder in der Warteschleife

Das ist bereits die vierzehnte. Oder die fünfzehnte? Mein Sohn Toni braucht einen Kindergartenplatz, und die sind schwerer zu finden als preiswerte Altbauwohnungen in Schwabing. Und so klappere ich eine Einrichtung nach der anderen ab. Diese hier heißt »Wilde 13«, wie bereits zwei vor ihr. Der Name ist bei Kitas anscheinend so häufig wie »Akropolis« bei griechischen Restaurants.

Ich gehe hinein, durch eine Glastür, hinter der ein bedröppelt aussehender kleiner Junge hockt und nach draußen starrt. Vor dem Büro sitzen bereits zehn weitere Interessenten. Die Leiterin stellt sich als Anita vor. Sie trägt einen braunen Wollpulli sowie Holzschmuck und lächelt uns kühl zu. »Ich zeige Ihnen zunächst unsere Räumlichkeiten.«

Es geht durch Garten, Kuschelecke und Küche. Sie erzählt uns, dass man in der »Wilden 13« Wert auf Full-Immersion-Sprachunterricht lege und eine spezielle Variante des Montessorikonzepts verwende, die sie eingehend erläutert. Die Erwachsenen, die hinter Anita hertröten, schauen desinteressiert. Auch ich habe bereits auf Durchzug geschaltet. Das liegt nicht daran, dass mir wurscht wäre, wo mein Sohn seinen Tag verbringt. Aber ich habe so ähnliche Vorträge bereits vierzehnmal gehört und kenne die gängigen Pädagogikkonzepte inzwischen auswendig.

Außerdem: Ob Montessori, Reggio oder Waldorf – das ist inzwischen eine zweitrangige Frage. Wichtiger ist es, überhaupt eine Betreuungsmöglichkeit für Toni zu finden. Denn mit unserem Umzug zum Jahresende haben wir ge-

gen eine Grundregel des Kitabetriebs verstoßen, die da lautet: Plätze gibt's nur einmal im Jahr. Die Anfragen verlaufen deshalb alle gleich:

Ich: »Wir brauchen ab Dezember einen Platz für unseren vierjährigen Sohn.«

Kita: »Füllen Sie das Formular aus.«

Ich: »Wie viele Leute stehen denn auf Ihrer Warteliste?«

Kita: »Kann ich nicht genau sagen, aber bestimmt 200.«

Ich: »Und dauert es lange, bis ich eine Rückmeldung bekomme?«

Kita: »I wo. Nach Ostern bekommen Sie Bescheid.«

Ostern? Es ist Dezember! Fünf Monate kann man als Berufstätiger natürlich nicht warten – zumal ja keineswegs sicher ist, dass dann ein Platz frei ist. Folglich interessiert mich an Anitas Vortrag eigentlich nur eins: das Aufnahme-prozedere. Die »13« ist eine private Einrichtung, 200 Euro teurer als die städtischen. Und so hoffe ich, dass es hier vielleicht einen Hauch von Kundenservice gibt.

Nach der Führung drängeln wir uns ins Büro. Anita verteilt Formulare. »Die füllen Sie bei Interesse bitte aus. Ganz wichtig ist, dass wir von Ihnen noch einen Lebenslauf bekommen und Sie die Rückmeldebögen stets rechtzeitig zurückschicken.«

Rückmeldebögen sind einer der bizarren Auswüchse des Kita-Notstands. Weil es zu wenig Plätze gibt und der Zeitraum von Bewerbung bis Zusage viele Monate, mitunter gar Jahre dauern kann, melden die meisten Eltern ihre Kinder bei zehn oder gar 20 Einrichtungen an, es ist das



So geht's doch auch

Äquivalent von Hamsterkäufen. In regelmäßigen Abständen müssen sie sich bei den Kitas schriftlich melden, um zu dokumentieren, dass sie weiterhin Interesse an einem Platz haben. Ansonsten fliegt die Phantombewerbung in den Papierkorb. Eine Freundin von mir hat insgesamt 30 solcher Bögen, die sie regelmäßig an Einrichtungen schickt, bei denen sie ihre Tochter angemeldet hat.

Kita-Anita erzählt inzwischen, dass die »Wilde 13« von Eltern eine finanzielle Einlage erwarte, ein Darlehen, das den Kapitalstock der Einrichtung aufbessern soll. 500 Euro sind das Minimum. »Sie dürfen auch gerne mehr einzahlen, die Verzinsung ist attraktiv«, sagt sie. Ob Großzügigkeit die Chance einer Bewerbung erhöht, sagt sie nicht.

»Bis wann erfahren wir denn, ob wir einen Platz haben?«, fragt ein Mann.

»Das hängt von der Nachfrage ab«, antwortet Anita. »Vier, fünf Monate müssen Sie schon rechnen. Um Ostern herum versenden wir die Bescheide. Kann aber auch etwas später werden, der Andrang ist riesig.«

Wieso kann man Bewerbern eigentlich nicht schnell zu- oder absagen? Wenn der Bescheid binnen drei oder vier Wochen erginge, säne die Zahl der Vorratsbewerbungen, die Rückmeldebögen könnte man sich dann sparen. Da jedoch fast alle Kitas ihre Plätze alljährlich bis Ostern bunkern, müssen alle Eltern bibbern, ob und wo sie vielleicht einen Platz bekommen.

Zum Schluss erklärt Anita, wie wichtig es sei, während der Bewerbungsperiode Kontakt zur Einrichtung zu halten. »Wir finden es gut, wenn Eltern mal anrufen, wenn sie öfter hier vorbeischaun. Das signalisiert uns, dass Sie sich wirklich für die ›Wilde 13‹ begeistern.«

Eine rundliche, rothaarige Frau neben mir nickt zustim-

mend. Ich möchte ihr die Tigerente über den Kopf ziehen, die auf Anitas Schreibtisch steht. Öfter vorbeischaun? Begeisterung zeigen? Soll ich das auch bei den 14 anderen Kitas tun, die ich bereits besucht habe? Dann muss ich meinen Kolumnistenjob allerdings an den Nagel hängen und hauptberuflicher Kitalobbyist und Kindergärtnerinnenverteher werden. Ob man davon wohl leben kann?

Nachdem die Anmeldebögen ausgeteilt worden sind, verabschieden sich die meisten Interessenten schnell und hasten zur Tür. Schließlich ist früher Nachmittag, viele müssen vermutlich noch einmal ins Büro. Nur die Frau mit den roten Haaren ist anscheinend nicht in Eile, strahlend baut sie sich vor Anita auf. Vielleicht möchte sie ihrer Begeisterung für die »Wilde 13« Ausdruck verleihen.

Als ich die Kita verlasse, fällt mir der traurige kleine Junge auf. Er sitzt immer noch alleine hinter der Glastür.