

„Im Lande des Schlamassels“

Die nachfolgenden Sequenzen sind weder erfunden noch einer Kishon'schen Satire entsprungen, sondern danken wir unfähigen neudeutschen Manager-Hirnen.

Von Norbert Breuer-Pyroth
(Internationaler Managementberater)

Gestern sprach ich mit einem betagten Ex-Panzer-General. Er sei im Leben bereits dreizehnmal umgezogen. Obschon kein Krieg herrschte. Für mich wird es in Kürze bloß das achte Mal sein. Und es *wird* ein Krieg, das erspüre ich.

Denn was ich dabei schon im Vorfeld erleide, bestärkt mich in der Niederschmetterung, daß unser Land gar nicht mehr im Niedergang befindlich - sondern bereits untergegangen *ist*. Abpiff.

Jedenfalls unter nahezu sämtlichen Aspekten entlang der – oh ja! - guten alten preußischen Tugenden; selbige weltweit geschätzt, da ehemals dem unschlagbaren „Made in Germany“ innewohnend. Welches uns so reich an Steuergeld gemacht hat, daß wir es mit vollen Händen zum Fenster hinausschmeißen können. Grenzüberschreitend, in alle Windrichtungen. Wer braucht noch was, Sie dahinten?

Sprich: Wir sind am Rande des Wahnsinns.

Nehmen wir an, Sie haben sich frohgemut zum Umzug in eine neue Wohnstatt entschlossen.

Als „Altdeutscher“, noch mit unseren überkommenen Tugenden moosbewachsen, gehen Sie natürlich planvoll vor. (*Erst später werden Sie feststellen, daß Sie der Einzige sind, der hier überhaupt einen Plan hat.*)

Als erstes erstellen Sie eine anmutige Rundmail, an alle Ihre Korrespondenten. Diese landet zunächst mal im Spam oder geht sonstwie unter. Mitunter aber versichert man Sie tiefen Mitgefühls und fügt - um etwaigen Ansinnen zuvorzukommen - an, daß sie am Hauptkampftag leider nicht mit zupacken können, da sie sich bei einer *Hot-Stone*-Rückenmassage auf Barbados verwellnessen lassen.

Alldieweil Sie eine Umzugsfirma beauftragt haben, dürfte die Umzugshilfe aber weniger das Problem sein. Für die 6.000 Euro für schlappe zehn Kilometer hätte man allerdings einst nach Casablanca umziehen können. Um drei rot-weiße Parkhütchen zur Freisperrung des Umzugswagen aufstellen zu dürfen, benötigt man eine amtliche Genehmigung. Selbst abseits, wo die Rohrdommel ruft. Sonst setzt es Bußgeldbescheide. Denn die 50 € dafür, daß sie statt 30 km/h an einem der beliebten Panzerblitzer mit 36 km/h vorbeigebraust sind, langen dem Staatshai ja offenbar nicht.

Ja früher ... da mietete man sich bei einer Zimmerei einen klapprigen Laster und trommelte ein paar Studenten zusammen. Die sahen aus wie Rainer Langhans, schafften aber was weg. Auch Schnaps. Heute gibt es keine Studenten mehr, bloß noch Studierende. Wo es doch schon der Logik halber keine „schnapstrinkenden Studierenden“ geben kann, weil beide *Partizipia præsentiæ* sich gegenseitig ausschließen, jedenfalls schon nach zehn Minuten. Und die wartete ich nun schon wieder in einer der unvermeidlichen verdammlichen Telefonschleifen. Beim Warten fällt mir noch ein, daß es keine „verstorbenen Studierenden“ geben kann. Aber im Lande des Gender-Irrwitzes gibt es ja alles.

Bloß keinen ordentlichen Kundendienst mehr. Exempel: Ihr Stromversorger notiert sich in einem halbstündigen Telefonat, wie die Stromversorgung zwischen alter und neuer Wohnung ablaufen soll. Sie erhalten anschließend sogar eine Mail-Bestätigung, die jedoch nicht das Geringste mit dem Vereinbaren zu tun hat.

Sie können die Dame auch nicht etwa zurückrufen, weil Sie diese gar nicht kennen dürfen. Hockt sie doch verkappt hinter Zentralrufnummern, weil sich überall ein maximal überflüssiger Datenschutz dazwischenschmeißt. Vom Gesetzgeber vergessen worden ist nämlich ein Formular, auf dem man jenen verflucht störenden Datenschutz für sich persönlich abwählen kann. Warum unterliegt es dem Datenschutz und muß ich mich eigens bei meiner Bank einloggen, bloß um zu erfahren, daß mein Guthaben im Quartal null Euro Zinsen erbracht habe, die ich gefälligst dem Finanzamt melden soll. Man stelle sich vor: Das Bankgeheimnis haben sie uns weggeschnappt, demnächst das Bargeld, diese durchtriebenen „Gläsernmacher“, die uns andererseits aber pingeligst zwangsschützen vor Dingen, die uns völlig schnuppe sind.

Bei alldem was zu regeln ist, komme ich kaum mehr zum, Pardon, Pinkeln. Oh - natürlich darf ich bei allem Treiben nicht den Urologen vergessen. Schnell hin geht nicht - Termin erst in fünf Monaten. Letztes Mal lief das so ab, Datenschützer aufgemerkt:

Nur zwei Meter hinter der Rezeption befindet sich eine breite Stuhlreihe. Ich nehme als Siebenter Platz und komme an die Reihe:

„Herr, äh ..., Brummer, bitte unterschreiben Sie zunächst die Datenschutzerklärung. Und dann benötigen wir noch Ihr Kassenkärtchen.“

„Gern.“

„Danke. Kommen Sie wegen akuter Beschwerden?“

„Nein. Übrigens: ich heiße gar nicht Brummer.“

„Ach was ... ja, stimmt. Also Vorsorge - sehr vernünftig.“

„So wird es wohl sein.“

„Noch ein paar kleine gesundheitliche Fragen, bevor Sie zum Arzt hineindürfen.“

„Ich möchte eigentlich alles lieber gleich mit dem Arzt besprechen.“

„Das dürfen Sie ja auch, aber ein paar generelle Fragen müssen vorher schon sein - wir haben viele Patienten, nicht wahr“, bestimmte sie.

„Wie stufen Sie Ihre Reizbarkeit ein, von 1 bis hoch zu 6. Leicht aggressiv, durch Kleinigkeiten schnell aufgebracht oder mißgestimmt?“

„Ich bin ein friedlicher Zeitgenosse. Es sei denn ...“

„Also mittel. Wie oft müssen Sie beim Wasserlassen mehrmals aufhören und wieder neu beginnen?“

„Also das ... die Frage, wissen Sie, möchte ich hier eigentlich lieber nicht an der Rezeption ...“

„Na schön, also in mehr als der Hälfte der Fälle.“

„Was?“

„Hatten Sie schon einmal eine Geschlechtskrankheit?“

„Wie meinen? Nicht, daß ich wüßte ...“

„Wir nehmen Ihnen hinterher sowieso Blut ab. Wenn Sie versuchten, Geschlechtsverkehr zu haben, wie oft war er befriedigend für Sie?“

„Ich muß Ihnen sagen ...“, maulte ich.

„Also selten.“

„Na ja, das kommt ganz auf die ...“

Ich höre Kichern, drehe mich rasch um. Alle sechs auf der Bank hinter mir lauschen sichtbar begierig meiner Anamnese. Auch Lilly, mit der ich vor Jahren einmal Mann und Frau spielte. Ich hatte sie gar nicht bemerkt. Wie peinlich. Sie lächelt arg spöttisch. So hebe ich die Datenschutzerklärung in die Luft und zerreiße sie in hundert Teile.

Haben Sie es schon bemerkt: Überall werden Sie zwangsautomatisiert. Und das geht so: Ein Unternehmen entscheidet, daß es mehr Bimbos einkassieren will. Das heißt netto: Wir lassen a) die Kunden unsere Arbeit machen und erhöhen b) zum Dank die Preise. Da Kunden bekanntlich dusselig sind, spielen diese alle mit. Und die Vorstände – und ständinnen reiben sich fettlachend die Hände. Nichts zu lachen haben dagegen die Kassiererinnen und Telefonistinnen, die ihren Job einbüßen. Auch im Baumarkt. Da kauften wir jetzt etliche Küchenteile ein. Wir wurden durch einen jungen Herrn wunderbar bedient. Diese Rarität wollten wir am Empfang kundtun, auf daß die Geschäftsleitung ihn belobige. Wir wurden abschlägig beschieden: Aus Datenschutzgründen nicht mehr möglich, zumal die Mitarbeiter nun auch keine Namensschilder mehr trügen. Wem nützt soviel Idiotie? (Der Mann heißt Grünhuber.)

Ich melde mich bei einem Kollegen der Strom-Dame, der trotz IT von nichts weiß, dem ich aufgrund seiner Begriffsschwere nochmals eine halbe Stunde lang alles haarklein wiederhole. Einen Tag später erhalte ich eine Bestätigung, die null mit dem Vereinbarten zu tun hat.

Ich greife nun höher, schreibe ans Ministerium: „Wir erleben eine Mixtur aus Unfähigkeit, Schlamperei und Hochfahrenheit. Bitte sorgen Sie dafür, daß wir als „Stromlust“-Kunden umgehend in akkurater Weise bedient werden. Insofern die Managerpositionen dort mit zu versorgenden „Parteimitglieder:innen“ besetzt sein sollten, würde ich einen Wechsel hin zu versierten Managern empfehlen, die ihr Handwerk bis in den letzten Zipfel ihrer Organisation verstehen.“ Ich räume ein, daß die versierten deutschen Manager alterspyramidal bereits alle im Ruhestand weilen könnten. Wo sie ebenso wutschnauben wie ich.

Ich erhalte ein Schreiben einer hochstehenden „Staatsschnepfe“, das – Sie ahnen es – nichts mit jenem zu tun hat, was mir widerfahren. Fehlt bloß noch der Vorwurf des Anlögens. Also repliziere ich: „Sie rechtfertigen indes das in den ersten Schritten durchweg kritikable Gebaren Ihres „Schützlings“, der Stromlust GmbH. Offenbar schenkt Ihr Ministerium blindlings den beschönigenden Ausführungen dieses Ladens Glauben. Die teils schlicht nicht zutreffen. Es gibt Fälle, in denen beide Seiten recht haben. In diesem Fall ist die Sache eindeutig: Wir hatten alles richtig gemacht, die Stromlust GmbH alles falsch.“

Sie teilen Ihrer Bank mit, daß Sie umziehen. Darob sendet sie Ihnen einen halbmeterlangen Fragebogen auf dem alles das abgefragt wird, was sie ohnehin über Sie weiß. Sie brauchte doch bloß Adresse und Telefon zu ändern. Für mein Geld müßte das doch drin sein ... Der Kunde bin ja ich, bitteschön: *Ich*. Wer lebt denn hier von wessen Geld? Warum läuft hier nichts mehr wie drüben am Rostwurststand: Hier Geld. Da Wurst. Umsonst dazu: Senf und ein freundliches Wort.

Besonders toll ist ein sog. Video-Ident: Dort werden offenbar nur Radebrecher eingesetzt: „Halten so, nix so, anderes Seite, nein, nein, falsch. Jetzt wackel. Ich zeigen, so machen. Wackel, unten!! Nix gudd. Nää.“ Ich mach denn doch lieber Post-Ident. Aber das nun, der Gipfel, kam bei der Bank leider nicht an. Deutschland einig Schlampland.

Ich versuche, es geht ja bei Umzug nicht anders, mit vielen weiteren Institutionen aller Art in Kontakt zu treten. Vorhersagbares Ergebnis: Mails werden ignoriert oder dergestalt beschieden, daß ich gefälligst alles selber erledigen soll. Anrufe werden in eine Warteschleife gestellt: 20 Minuten sind gar nix; zu allem Überfluß werden sie derweil mit scheußlicher Musik und unnötigen Ansagen beschallt („Dann drücken Sie die 4“). Und ganz am Ende sagt dann die anonyme Automaten-Madame seit dem Ausbruch der China-Seuche, daß man zu viel zu tun habe und daß man bitteschön später wieder anrufen möge. Und zack: Aufgelegt!

Soviel Frechheit würde es schon in der Postkutschenzeit nicht gegeben haben. Man mag mir entgegenhalten, daß es in den sechziger Jahren an deutschen Postschaltern ähnlich zugeht, wo Punkt Mittag die Holz-Klappe fiel, der Postmann zweimal lustvoll in sein Salami-Brötchen biß, er und der Kunde sich sodann 60 Minuten lang anstarrten. Hie bierruhig kauend, da zähnefletschend. Dann ging es aber auch verlässlich weiter. Postminister Lauritz Lauritzen sei posthum Dank.

Das Einzige worauf ich mich beim Umzug noch freue, ist der Kartoffelsalat meiner Schwester (nebst Frikadellen). Hoffentlich bleibt mein lieber Schreibtisch aus der Jugendstilzeit unbeschädigt. Er ist 120 Jahre alt. Und jeder betagte Schlüssel funktioniert noch, butterweich. Mein Sportwagen hat gar keine Schlüssel mehr, läßt mich aber nur rein, wenn die Elektronik nicht hitzenärrisch ist. Merken Sie was?

Herbst: Batterie leer. Sie rufen beim Automobilclub an. Ellenlange Wartezeit. Denen hatten Sie mitgeteilt, daß sie in sechs Wochen umziehen, mit exaktem Datum. Leider hat man Sie – egal - schon auf die neue Adresse umgestellt, weswegen sie sich erst einmal umfänglich identifizieren müssen. Und der Pannendienst kommt auch nicht. Nach über drei Stunden nicht mal eine Rückmeldung ... der Club von Sierra Leone hätte das Nötige längst veranlaßt. Sogar bei Schneesturm.

Ich rufe bei meiner Orthopädin an, um mich für den Umzugstag einrenken zu lassen.

„Ich kann den Termin heute morgen leider nicht wahrnehmen. Mein Wagen streikt. Kann ich etwas später kommen?“

„Wo denken Sie hin ...“ bescheidet mich die Sprechstundenhilfe. „Unser Terminkalender ist brechend voll.“

„Und wann kann ich dann kommen?“

„Am 15. Februar um 9.15 Uhr.“

„Waas? In welchem Jahr?“

Der Mensch hat für jedes Projekt einen bestimmten Energievorrat. Meiner für das Projekt Umzug ist bereits aufgebraucht, bevor es vollzogen ist.

Vor vier Wochen versandte ich ein Einwurfeinschreiben. Mit der finnischen „Posti“ wäre er womöglich angekommen, obwohl die gerne „Kipp is“ ($\approx$ Prost) machen soll, mit der Deutschen Posti nicht. Die ist so USA-besessen, daß sie für uns keine Zeit mehr hat. Deshalb hat sie auch unsere Postfiliale eingedampft, nachdem sie zuvor ihr letztes „Was-Du-wolle?“-Röcheln im *Hai Anh*-Restaurant von sich gab. Seitdem gibt es keine lokale Posti mehr. Aber weiter *Kappa Maki*.

Für den Nachsendeauftrag will die deutsche Posti 38 € von mir. Gerade entdecke ich, daß ich auch zur Ummeldung meines Wagens Gebühren berappen soll. Warum zahle ich Kfz.-Steuer, warum Steuerwucher auf jeden Liter Benzin, warum zahle ich überhaupt Steuern, wenn diese nicht für mich eingesetzt werden, sondern für Zwecke, von denen ich die allermeisten nicht leiden mag.

Ich habe von einem fähigen Mann gehört, der seit Corona seine herzenslieben Kunden nicht mehr persönlich aufsuchen konnte. Er begab sich ersatzweise in den neudeutschen IT-Kommunikationsstrudel, womöglich per Video-Ident. Ergebnis: Mehrfach war er in einer Nervenklinik, aus der er regelmäßig ausbrach. Anschließend wurde er als „nicht therapiefähig“ bezeichnet. Jetzt brauchte er nicht mehr auszubüxen, sondern wurde „rausgeschmissen“. Nun fährt er täglich sechs Stunden ziellos Rad. Weinend. Bei Wind und Wetter. Und dann noch zwei Stunden Auto.

Und das ist alles wahr. Wie werden wir enden – Sie und ich und unsere Nachfahren?

P.S. Moment, Moment, ein eminenter Nachklapp, weil ich doch der Wahrhaftigkeit verpflichtet bin: Ich habe da noch eine Fünfsterne-Schnuppe für Sie!

Unsere Umzugsfirma leistete nämlich Vorzügliches: Effizient, kompetent, verlässlich, freundlich. Rundum tadellos. Teuer, ja, aber wir legten freiwillig gerne noch soviel drauf, daß wir darüber gar selber erschrecken.

Es gibt sie also noch, die Inseln des „Made in Germany“, diese Störenfriede der Wegwerf-Gesellschaft. (*Bloß ein Bilderrahmen ging zu Bruch – ich war selbst hineingetreten.*)

Nein, daß es das noch gibt - herzerwärmend zu besichtigen ...

Wenn unsere sog. Nationalmannschaft sich, statt betriebsfremd herumzuwoken, auf ihr Ur-Handwerk konzentrierte, sich so geschmeidig verzahnte wie unser Umzugsteam, könnten wir dereinst ja mal wieder gegen Österreich, die Türkei, Japan, Kolumbien, Belgien und Polen, na ja - nicht wieder verlieren ...