

Impressum

Copyright 2016
Neuaufgabe eBook
Günter Schorn
Alle Rechte vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Gestatten: „Verbraucher“

Suche nach der Identität

Spielball der Wirtschaft

Dem Handel ausgeliefert

Appetit vergangen

Erdrückt von Banken und Versicherungen

In den Klauen der Vermieter

Alles für mein Auto

Der Mode zugeneigt

Im Dschungel der Werbung

Über Geschmack lässt sich streiten

Erfolg oder Verschwendung?

Goldenes Handwerk

In der Schattenwirtschaft

Von wegen Qualität

In der Hand von Verwaltung und Behörden

Wer ist für wen da?

Heiliger Bürokratius

Chaos im Gesundheitswesen

Die Krux mit den Ärzten

Mängel im Krankenhaus

Kassen mit leeren Kassen

Kundenorientierung, was ist das?



Vorwort

Ich bin ein Verbraucher und suche ernsthaft nach meiner Identität. Sie ist mir offensichtlich verloren gegangen. Ich bin kein Wissenschaftler oder Experte, sondern ein ganz normaler Mensch, der über sein Verbraucherverhalten und alles, was damit zusammenhängt, nachdenkt. Dabei bin ich sehr überrascht, wie vielschichtig und komplex das Thema sich darstellt. Ich will deshalb auf der Hut sein und zunächst nach meiner Identität suchen. Wenn ich sie gefunden habe, will ich sie bewusst und gezielt geltend machen. Das könnte spannend und sehr interessant werden.

Ich will in diesem Buch nicht akribisch genau oder wissenschaftlich vorgehen. Verbraucher bin ich mitten im täglichen Leben. Und dort soll auch der Inhalt dieses Buches angesiedelt sein. Als Leser sollen Sie miterleben, wie ich als Verbraucher meine Umwelt sehe und wie ich darauf reagiere. Sie müssen dann für sich feststellen, ob Sie meine Sicht der Dinge teilen können oder ganz anderer Meinung sind. In jedem Falle sollten aber auch Sie Ihre Identität als Verbraucher finden.

Ich habe mein Ziel erreicht, wenn ich Sie nachdenklich gestimmt habe und Sie Ihr bisheriges Verhalten überdenken. Ob Sie ein passiver Verbraucher bleiben, der alles über sich ergehen lässt, oder ob Sie sich von mir zu mehr Selbstbewußtsein und Eigeninitiative ermutigen lassen, bleibt Ihre ganz persönliche Entscheidung. Ich male gewissermaßen ein Sittenbild des Verbrauchers in unserer Zeit.

Regeln will ich Ihnen nicht mit auf den Weg geben. Aus den Beispielen dürfen Sie lernen, wenn Sie es möchten. Ich werde auch nicht für Verbraucherorganisationen werben, obwohl ich ihr Wirken zum Teil sehr hoch einschätze und achte.

Ich will auch nicht vollständig sein. Das geht gar nicht. Ich gehe das Thema so an, wie ich es empfinde und wie es mich bewegt. Andere Menschen denken vielleicht anders. Das ist gut so. Das Thema ist so vielschichtig und umfangreich, dass ich mich entschlossen habe, es in zwei Bänden ab zu handeln.

In herausgehobener Schrift werden Sie unterhaltsame Geschichten aus der Verbraucherszene finden. Viel Spaß dabei. Diese haben sich so oder so ähnlich zugetragen. Namen sind natürlich geändert oder mindestens verfremdet.

Die gelegentlich eingefügten Gedichte sollen den Sinn des Gesagten poetisch tiefgründig untermalen. Sie stammen von mir. Ich liebe es, meine Gedanken und Empfindungen in Gedichten zu vertiefen.

In diesem Buch wird zwar mehr das Negativverhalten gegenüber Verbrauchern angeschwärzt werden. Ich bin mir aber durchaus bewußt, daß es zahlreiche Händler, Verkäufer, Firmen, Behörden und andere Menschen gibt, die korrekt ihre Pflicht tun und zur Zufriedenheit ihrer Verbraucher (Kunden) handeln und agieren. Ich hoffe, dass es immer mehr werden.

Ich habe mich entschlossen, dieses Büchlein noch einmal als eBook herauszugeben, weil sich in den letzten 15 Jahren an den Zuständen kaum etwas geändert hat.

Gestatten: „Verbraucher“

Gestatten: „Verbraucher“. So nennt man mich landläufig. Die Gebildeten und Vornehmen sagen auch „Konsument“ zu mir. Und die Wissenschaftler, die sich meiner Erforschung verschrieben haben, nennen mich meistens „das Zielgruppenelement“. Toll was? Sie zielen (und schießen!) nach mir. Ich stehe im Mittelpunkt der Wirtschaft und Gesellschaft. Ohne mich geht gar nichts. Obwohl mir das klar ist, fehlt mir allzu oft das Selbstbewußtsein. Ich bin mir meiner Macht (oder Ohnmacht?) nicht sicher. Das soll sich ändern. Bewusstseinsbildung ist angesagt.

Zunächst will ich mir klar machen, wer sich eigentlich alles für mich als Verbraucher interessiert. Das Bild 1 zeigt rechts die Branchen und Disziplinen, die sich in besonderer Weise um mich bemühen oder es wenigstens versuchen.

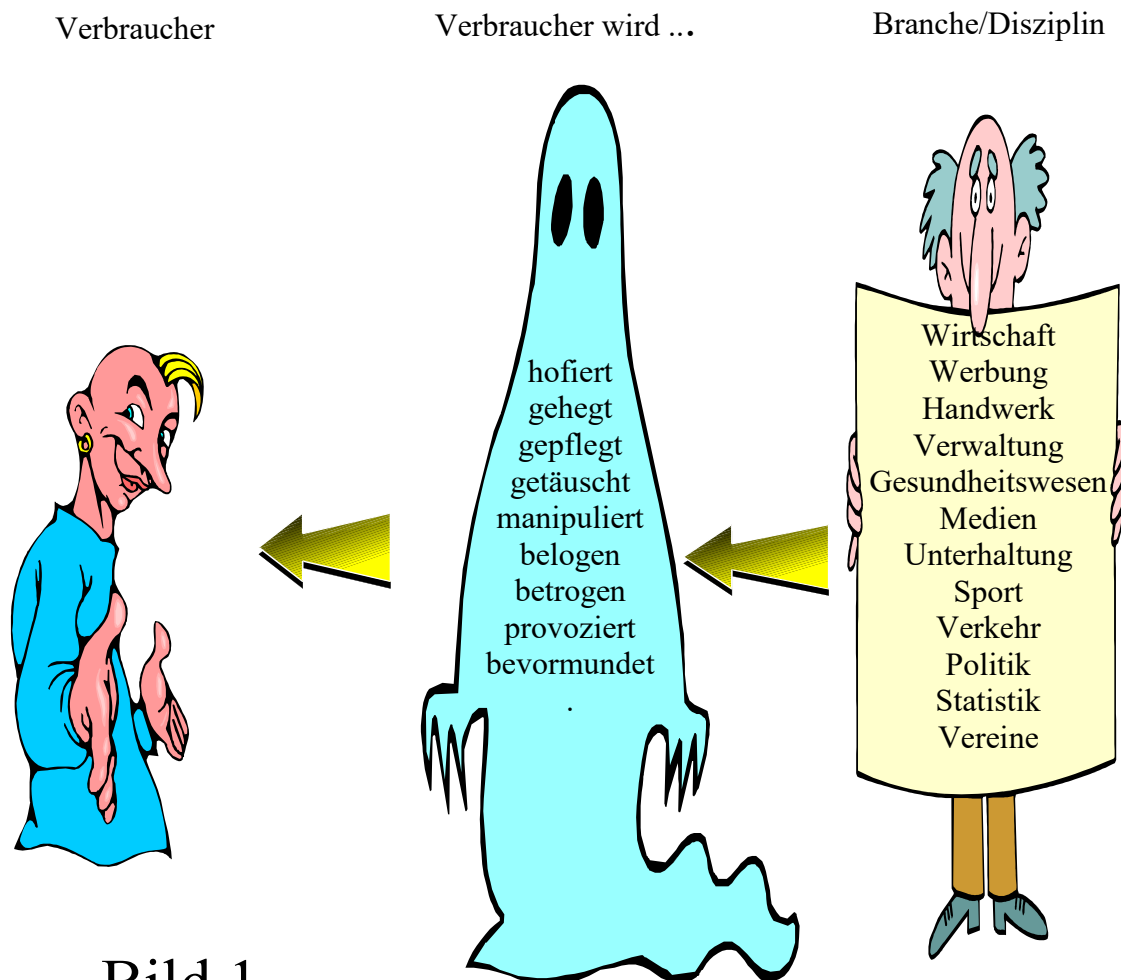


Bild 1

Die **Wirtschaft** kann ohne mich überhaupt nicht funktionieren. Ich, der Verbraucher, bin „König Kunde“. Um den dreht sich alles (glaube ich jedenfalls!?).

Für die **Werbung** bin ich der Mittelpunkt jeglichen Bemühens. Das geht bis zur Schmerzgrenze, jedenfalls beim Fernsehen.

Handwerk hat goldenen Boden. Als Kunden sehen wir von diesem Boden nur noch wenig. Es ist längst nicht mehr alles Gold, was glänzt.

Mit der **Verwaltung und den Behörden** habe ich so meine Probleme. Eigentlich bin ich ja der „Kunde“ des Dienstleisters Behörde. Aber allzu oft komme ich mir eher wie ein „Bittsteller“ vor. Dabei sollte sich alles um mich, den „Bürger“, drehen.

Das **Gesundheitswesen** ist ein besonderes Problem. Statt „Verbraucher“ heiße ich hier „Patient“. Und der ist oft eher das „Objekt“ der Behandlung als der Mensch aus Fleisch und Blut mit Geist und Seele.

Den **Medien** bin ich ziemlich ausgeliefert. Die nehmen es mit der Information nicht immer so genau. Und meine kümmerlichen Versuche, über Leserbriefe Einfluss zu nehmen, sind bisher kläglich gescheitert. Ob als „Leser“, „Hörer“ oder „Seher“, die Flut an Informationen ist unüberschaubar. Dabei überwiegen bei weitem die Negativposten. Jedes Wehwehen eines Prominenten ist es wert, vermeldet zu werden. Das nervt allmählich.

Unterhaltung sollte der Erbauung dienen. Aber da gehen die Meinungen weit auseinander. Mein Mitspracherecht als „Verbraucher“ ist sehr begrenzt. Und von Erbauung kann nicht immer die Rede sein. Aber das macht vielleicht sogar Sinn?

In manchen Disziplinen des **Sports** geht es schon längst nicht mehr darum, durch Leistung zu überzeugen. Der Kommerz hat gesiegt. Als „Zuschauer“, wie ich dort heiße, darf ich zwar bezahlen, aber ansonsten habe ich mich den Vorstellungen der Funktionäre und Aktiven unter zu ordnen.

Wie sieht es im **Verkehr** aus? Dort bin ich der „Fahrer“ oder der „Passagier“. Abgesehen davon, dass man die Mobilität kaum noch bezahlen kann, überwiegt auch noch der Frust infolge von Staus und Wartezeiten.

Bleibt noch die **Politik**. Da werde ich je nach Laune der Politiker „mündiger Bürger“ oder „Stimmvieh“ genannt. Die Politikverdrossenheit ist deshalb weit verbreitet. Die Akteure haben längst abgehoben und wissen nicht mehr, was sich an der Basis abspielt.

Na ja, und die **Statistik** darf nicht vergessen werden. Sie macht mich als Verbraucher zum Zielgruppenobjekt, zum „Statisten“. Ich werde beobachtet, befragt, vermessen, ausgehört usw. Und die Ergebnisse? Sie werden nach Bedarf interpretiert. Dabei

ist Statistik eine mathematische Disziplin.

Des Deutschen liebstes Kind sind die **Vereine**. Dort werde ich „Mitglied“ genannt. Das klingt gut. Da kann ich mich engagieren (die anderen freuen sich!). Oder ich trete einer Initiative bei. Das ist derzeit modern. Manche Leute erhöhen auf diesem Weg ihren Bekanntheitsgrad. Ob das immer der Sache dient, ist dann eine andere Frage. Basisdemokratie wird dort gespielt.

Meine Facetten als „Verbraucher“ gehen noch viel weiter: Client, Kläger, Angeklagter, Teilhaber, Nutznießer, Mieter, Pächter, Anwender, User, Gast usw. usw.

xxx *An der Kasse* xxx

Einkaufen ist meine Lieblingsbeschäftigung. Nein, das war ironisch gemeint. Ich hasse, es einkaufen zu müssen. Wenn ich mich nicht davor drücken kann (meine Frau kauft gewisse Dinge ganz gerne ein), wird auf jeden Fall vorher eine Liste geschrieben, die fein säuberlich aufreihet, was gebraucht wird. Mit dieser Liste ziehe ich los, nicht ohne vorher den Weg durchdacht zu haben, auf dem ich in möglichst kurzer Zeit alles erledigen kann. Das nennt man Einkaufsplanung. Natürlich bin ich da mit meiner Frau nicht immer ganz einig. Sie plant nach ganz anderen Gesichtspunkten. Männliche und weibliche Logik unterscheiden sich bei der Einkaufsplanung gewaltig.

Nun ja. Mit einem solchen Einkaufszettel betrete ich einen Supermarkt. Zügig ziehe ich an den Regalen vorbei, greife mal hier nach einer Dose, mal dort nach einem Glas. Der Wagen füllt sich. Ein paar Sonderangebote lasse ich verächtlich links liegen. Der vorverpackte Käse weist ein Ablaufdatum aus, das schon einige Tage überschritten ist. Als ich das beanstande, meint eine Verkäuferin trocken: „Sie müssen ihn ja nicht kaufen.“

Sie hat natürlich Recht. Ich lege den Käse zurück. Dafür packe ich noch weitere Waren ein. Mein Einkaufszettel ist fast abgearbeitet.

Jetzt geht es mit dem vollen Wagen zur Kasse. Dort hat sich eine beachtliche Warteschlange aufgebaut. Nur eine Kasse ist geöffnet. Der Supermarkt gibt sich sehr kundenfreundlich. Ein großes Schild hängt von der Decke: „Bei mehr als drei Kunden vor einer Kasse bitte hier klingeln. Wir öffnen sofort eine weitere Kasse.“ Super. Warum klingeln die Leute denn nicht? Ich gehe vor und ziehe an der Schnur. Irgendwo hinten im Laden läutet es. Nichts tut sich. Ich ziehe erneut an der Schnur. Von hinten schallt eine kräftige Stimme: „Ja, ja, wir sind nicht schwerhörig. Aber zur Zeit sind alle beschäftigt.“ Da kann ich wohl nichts machen. Also verharre ich in der Schlange und warte geduldig, obwohl ich leicht verärgert bin.

Die junge Frau an der Kasse ist sehr fix. Da staune ich sehr. Sie fliegt mit einer Hand über die Tastatur ihrer Kasse, mit der anderen zieht sie die Waren über das Band. Kein einziges Mal schaut sie auf ein Preisschild. Die meisten Waren haben auch gar keines. Sie hat alles im Kopf: Ware und Preis, Sonderangebote, Mengenrabatte usw. Als ich an der Reihe bin, versuche ich zu erkennen, ob Ware und Preis auch in der richtigen Relation zueinander verarbeitet werden. Keine Chance. Da bleibt nur die anschließende Kontrolle des Kassenzettels. Gedacht, getan. Als ich alles wieder in meinem Wagen beisammen habe, zahle ich den Betrag von zweiundfünfzig Euro und dreiundvierzig Cent. Das kommt mir viel vor. Vorsichtig versuche ich, die Kassiererin für mein Problem zu interessieren. Wegen der langen Warteschlange ist die Dame allerdings sehr gestresst und wirft mir einen bösen Blick zu. Ich bleibe ruhig, bitte aber jetzt bestimmt darum, jemandem meine Besorgnis mitteilen zu dürfen. Die Kassiererin läutet dem Geschäftsführer.

Dieser hört mich an und beschwichtigt mich in meinem Verdacht, ich könnte zuviel gezahlt haben. Da ich nicht locker lasse, holt er eine andere Dame herbei, die meinen Warenkorb nun erneut durch die Kasse „jagt“ (plötzlich sind noch Mitarbeiterinnen da, die Zeit haben!?). Ergebnis: vierundfünfzig Euro und sechsunddreißig Cent, mehr noch als vorher! Das habe ich nun davon. Den Geschäftsführer frage ich: „Was gilt denn jetzt?“ Er schweigt und setzt sich selbst an die Kasse. Mein Warenkorb wird nun Stück für Stück, so dass ich es mitverfolgen kann, durch die Kasse „genudelt“. Neunundvierzig Euro und zweiundsiebzig Cent sind das neue (und dritte) Ergebnis. Der Geschäftsführer gibt mir mit eisigem Gesicht zwei Euro und einundsiebzig Cent zurück.

Ich bin verärgert. Die erste Kassiererin war sauer, weil ich ihr misstraut hatte. Die zweite Kassiererin motzte, weil man sie von ihrer eigentlichen Arbeit weggeholt hatte. Der Geschäftsführer mokierte sich, dass ein Kunde ihn wegen ein paar Euro belästigt hatte. Entschuldigt hat sich keiner. Und die Solidarität der anderen Kunden hielt sich auch in Grenzen, weil ich, der Nörgler, den Betrieb aufgehalten hatte.

XXXXXX

Diese kleine Geschichte zeigt, wie man mit mir, dem Verbraucher, im Einzelhandel umgehen darf. Das war ein Beispiel. Ist es die Ausnahme? Das muss ich mir generell klar machen, wenn ich mein Verhalten ändern und mit Selbstbewusstsein auftreten will.

Mein Gefühl sagt mir, dass ich in großem Stil beeinflusst werde, und zwar ganz gezielt und mit voller Absicht.

Einerseits werde ich **hofiert**. Man bemüht sich redlich um mich. Das ist in Ordnung, solange ich das überschauen kann und Fairness gewahrt wird. In Bild 1 sehen wir in der mittleren Säule die Aktionen, die mir drohen könnten.

Gehegt und **gepflegt** zu werden, mag ja noch angehen, wenn es nicht zu aufdrinlich ausfällt. In rechten Maßen tut es sogar gut. Man soll sich ja um mich kümmern. Wenn man es nicht täte, würde ich mich auch beschweren.

Von Übel ist es, wenn man mich **täuscht**. Das mögen falsche Ablaufdaten oder Lügen in Form unhaltbarer Versprechungen sein.

Auch die **Manipulation** ist schlechter Stil. Mit psychologischer Raffinesse werden Waren aufgebaut, Wege geplant, Räume aufgeteilt, um mich zu einem bestimmten Kaufverhalten zu verleiten. Farben und Töne werden bemüht, um mich bei Laune (Kauflaune) zu halten. Sprüche werden geklopft.

Mit der Wahrheit ist es oft auch nicht weit her. Ich werde schlichtweg **belogen**, wenn Preise angeblich unter der Gewinngrenze kalkuliert sein sollen, in Wirklichkeit aber billige Ware verramscht wird, wenn Sonderangebote angepriesen werden, die schon als solche in Serie gefertigt wurden, wenn es um das Alter der Ware geht und Verfallsdaten gefälscht werden usw.

Die Lüge wandelt sich zum **Betrug**, wenn die Qualität nicht dem entspricht, was versprochen worden ist. Mogelpackungen nach dem Motto mehr Schein als Sein verursachen Ärger.

Oft genug werde ich als Verbraucher auch **provoziert**. Das Verhalten der Verantwortlichen ist gelegentlich (oder häufig?) so arrogant, selbstgefällig, nachlässig, unbeteiligt oder einfach dumm, dass ich mich kräftig ärgern muß.

Und was ich überhaupt nicht mag ist, dass jemand anderes mich **bevormundet** und um jeden Preis besser weiß, was für mich gut und richtig ist, als ich selbst (auch wenn er vielleicht einmal Recht haben sollte).

xxx ***Da bin ich platt*** xxx

Ich benötige ein neues Sacko. Nach mehreren vergeblichen inneren Anläufen ist es soweit. Ich stehe in der Herrenabteilung eines bekannten Einkleiders. Ständer reiht sich an Ständer. Dazwischen ist kaum Platz. Ich spähe nach den Sackos. Ein wohlgekleideter Herr schiebt an einem Ständer mit Anzügen die Bügel hin und her. Er muß ein Verkäufer sein.

„Können sie mir bitte sagen, wo ich ein Sacko finde?“

Keine Antwort. Ich versuche es schüchtern erneut:

„Entschuldigen sie bitte. Ich möchte mich nach einem Sacko umsehen. Wo finde ich das?“

„Sehen sie nicht, daß ich beschäftigt bin. Ich bediene bereits einen anderen Kunden,“ ist die barsche Antwort.

Ich suche weiter. Zwei gut aussehende Damen mittleren Alters unterhalten sich in

der Nähe. Ich steuere auf sie zu.

„Ich möchte ein Sacko kaufen.“

„Schön für Sie,“ antwortet die ältere der Damen, „aber wir besprechen gerade etwas ganz Wichtiges.“

„Heißt das, dass ich warten soll, bis sie fertig sind?“ In mir steigt Ärger hoch.

„Einen Moment noch,“ antwortet wieder die ältere Dame.

„Ich will nicht warten. Wenn Sie mir nicht sofort helfen, wende ich mich an die Abteilungsleitung. Die mag dann entscheiden, ob ihr Gespräch so wichtig ist.“

„Ja, ja, ich komme ja schon.“. Sie führt mich dann zu den Sackos.

„Ich brauche Größe 48,“ bitte ich um Hilfe.

„Nein, sie benötigen Größe 50, das sehe ich sofort,“ erhalte ich zur Antwort.

Nun bin ich stolz darauf, dass mir nach über vierzig Jahren Ehe immer noch der Hochzeitsanzug passt. Und der hat Größe 48. Außerdem kaufe ich seit Jahrzehnten Sackos und Anzüge in dieser Größe ein, ohne dass ich jemals ein Problem damit gehabt hätte.

„Ich bleibe bei Größe 48. Bitte zeigen sie mir die Ständer!“ Sie tut es.

„Brauchen sie keine Beratung?“ kommt es dann zurück.

„Nein danke.“ Ich durchsuche nun selbständig und ohne die kompetente Beratung der freundlichen Dame die Ständer mit Sackos Größe 48. Und ich werde fündig. Ich probiere ein Sacko an und bin zufrieden. Als ich zur Kasse gehen will, kommt die besagte Dame hinter mir hergelaufen.

„Ich muss den Kassenzettel abreißen,“ ruft sie, „das ist der Nachweis für meine Gewinnbeteiligung.“

Da bin ich platt.

XXXXXX

Diese kleine Alltagsgeschichte wirft eine ganze Reihe zweifelhafter Fragen auf. Wie verhalte ich mich als Kunde richtig? Was ist meine eigene Identität als Verbraucher? Was kann ich verlangen oder wenigstens erwarten? Habe ich Rechte? Mit solchen Fragen beschäftigen sich die nächsten Kapitel.

Suche nach meiner Identität

Identität, was ist das eigentlich? Um das zu klären, befrage ich ein gängiges Lexikon.

Identität ist „das Sich-gleich-Bleiben im Wechsel“ oder „die Konstanz des Bedeutungsgehaltes eines Begriffes,“ vermeldet das Lexikon. Das klingt sehr kompliziert.

Meine Identität als Verbraucher feststellen heißt also herausfinden, „wie ich mir im Wandel (der Umwelt?) als Verbraucher gleich (treu?) bleiben kann“ oder definieren, „worin die Konstanz meines Bedeutungsgehaltes als Verbraucher besteht.“

Das wird zu wissenschaftlich. Aber als **Leitgedanken** für die folgenden Überlegungen will ich die obigen Definitionen im Hinterkopf behalten und schon gelten lassen.

Als Verbraucher muss ich **Grundsätze** haben, denen ich treu bleiben will. Bild 2 zeigt solche Grundsätze.

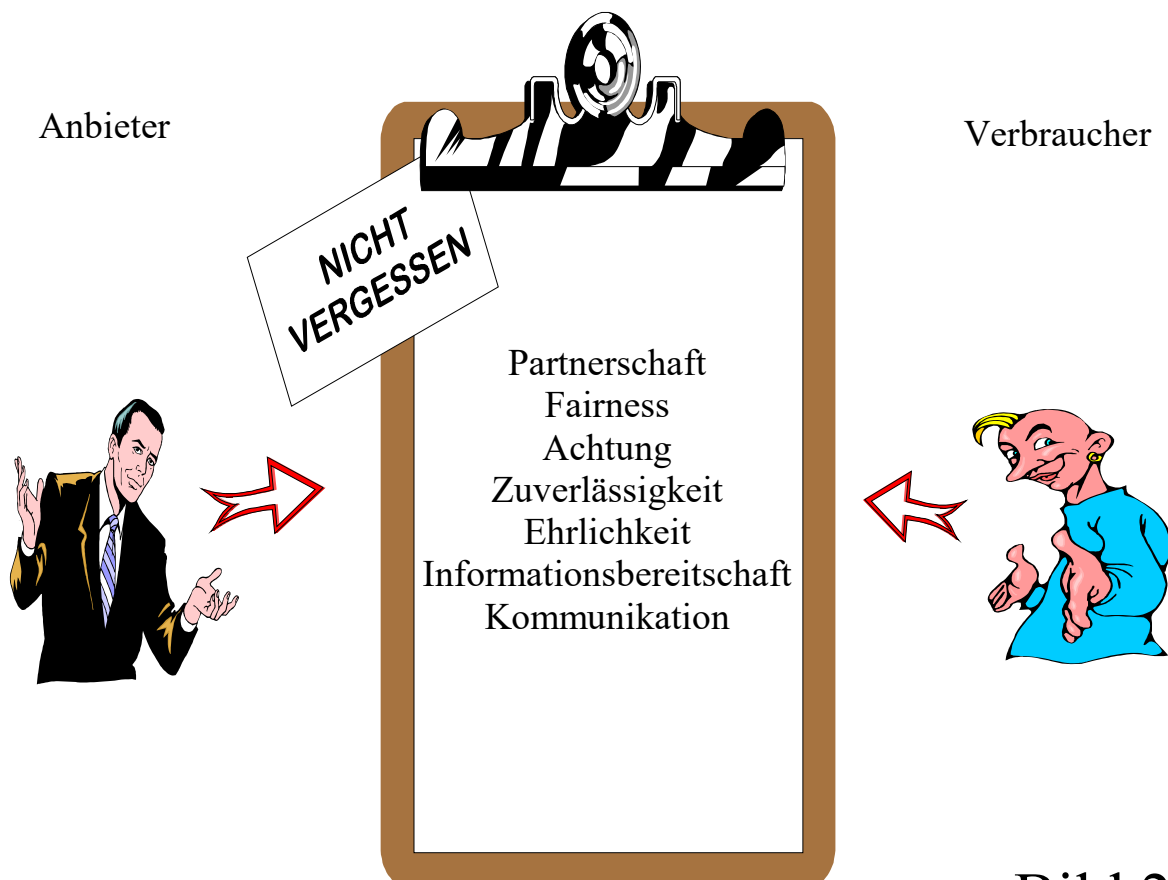


Bild 2

Diese Grundsätze müssen zwischen mir als Verbraucher und meinem Gegenüber wie ein Verhaltenskodex akzeptiert und gelebt werden. Dann könnte sich einiges zum Guten wenden.

Wer steht mir gegenüber? Am einfachsten zähle ich die vielen Menschen auf, die mir gerade einfallen: Verkäufer, Berater, Vermittler, Dienstleister, Hersteller, Vertreiber, Betreiber, Beamte, Ärzte, Polizisten, Wirte, Animatoren, Taxifahrer, Redakteure, Reporter, Künstler, Sportler, Politiker, Funktionäre, Pfarrer usw. usw.

Gegenüber allen diesen Menschen habe ich als Verbraucher Rechte und Pflichten, die meine Identität mitbestimmen. Das ergibt eine große Vielfalt.

Ohne mich als Verbraucher geht - wie schon gesagt - eigentlich nichts in der Wirtschaft und Gesellschaft. Das macht mich stark. Alle die genannten Menschen „wollen etwas von mir“. Sie müssen sich deshalb um mich bemühen. Aber Vorsicht: Ohne die Genannten könnte ich gar kein Verbraucher sein! Wenn sie mir nicht etwas anbieten würden, könnte ich nichts verbrauchen. Es besteht also eine **Partnerschaft**. Eine solche kann aber nur funktionieren, wenn die Partner fair zueinander sind und wenn sie sich **gegenseitig achten**. Dazu gehört auch, daß man sich **aufeinander verlassen** kann und **ehrlich miteinander umgeht**. **Informationsbereitschaft** und **Kommunkation** sind dazu unerläßliche Voraussetzungen.



Blütenzauber

*Vor mir prangt die Blüte,
rührend mein Gemüte.
Zarter Farbenflaum,
lilarot der Saum;
filigrane Streifen,
die nach oben schweifen;
purpur glüht es matt;
Blatt reiht sich an Blatt,
fügt sich in den Reigen,
den die Farben zeigen,
grünem Kelch entsprießend,
ineinander fließend;
zart wie dünner Hauch;
betörend duftend auch!
Diese Augenweide!
Jedoch - sie ist aus Seide!
Unecht diese Blüte!
Ach Du meine Güte!*



Dieses kleine Gedicht zeigt die Problematik. Allzu oft werde ich als Verbraucher und Kunde an der Nase herumgeführt. Meine Erwartungshaltung wird herbe enttäuscht.

Im Bewußtsein meiner starken Position, die mir Selbstvertrauen gibt, will ich gegenüber meinen Partnern in der Anbieter-Verbraucher-Beziehung die oben genannten Grundsätze anwenden. Das soll wesentlicher Bestandteil meiner zukünftigen Identität sein. Aber ich will auch von meinen Partnern die Beachtung dieser Grundsätze einfordern. Davon handelt dieses Buch.

Spielball der Wirtschaft

Im Vergleich zu den meisten Ländern der Erde sind wir in Deutschland weißgott nicht verbraucherfreundlich. Viele Tests der Verbraucherorganisationen oder der Beraterfirmen in Sachen Kundenorientierung beweisen das. Magazine im Fernsehen, Verbrauchersendungen im Hörfunk, Kolumnen in Zeitschriften und Zeitungen leben davon, Missbrauch gegenüber dem Verbraucher anzuprangern und Tips zum Verhalten der Verbraucher zu geben. Und sie alle müssen nicht lange suchen, um ihre Programme und Spalten füllen zu können. **Warum ist Deutschland ein so verbraucherfeindliches Land?**

Diese Frage muß offen bleiben. Zumindest will ich sie in meinem Buch nicht erschöpfend untersuchen. Eher will ich Überlegungen anstellen, wie man dieser Feindseligkeit begegnen und sie bekämpfen kann.

Dem Handel ausgeliefert

Mit dem Einzelhandel komme ich im täglichen Leben am häufigsten in Berührung. So empfinde ich dort auch besonders stark, wie lieblos ich behandelt werde.

„Ware bitte nicht berühren!“ (oft fehlt auch noch das „bitte“) oder „Nichts anfassen, nur anschauen!“ lese ich auf vielen **Schildchen** und **Plakaten**. Mag das auch bei besonders empfindlicher Ware, die keinen äußere Schutzhülle umgibt, angebracht sein, so stehen die besagten Schilder aber auch vor Waren, die ich, ohne sie anzufassen, in ihrer Qualität gar nicht beurteilen kann. Wo liegt das Problem, wenn ich Obst prüfen will, ob es noch frisch oder schon überreif ist? Die Schalen von Obst sind sowieso fast immer gespritzt oder konservierend behandelt, sodass man sie vor dem Verzehr abwaschen muss. Da spielen doch ein paar Fingerabdrücke mehr keine so große Rolle. Interessant ist, dass oft gerade diejenigen Verkaufspersonen solche Schilder aufstellen und ihre Beachtung akribisch überwachen, die selbst dem Kunden die Ware mit ihren ungeschützten Händen eintüten. Dabei haben Verbraucherschützer festgestellt, daß ein hoher Prozentsatz der Verkäufer es mit der Hygiene nicht einmal so genau nimmt. Es wischt sich leider nicht jeder nach dem Gang zur Toilette die Hände, wie schon mehrfach in Medienberichten bis hin zum Fernsehen angeprangert wurde. Furchtbar!

Oder wie soll ich ein Ablaufdatum überprüfen, wenn ich die Ware nicht berühren darf, oder wie die Auflistung der Inhaltsstoffe eines Produktes nachlesen, wenn das Teil eine Armlänge von mir entfernt im Regal liegt und ich nicht hinlangen darf? Sollte aus Versehen durch die Berührung einer Ware etwas kaputt gehen, so ist jeder Laden gegen solche Schäden versichert, unter Umständen auch der Kunde über seine Haftpflichtversicherung. Was soll es also?

„Achtung, Sie werden überwacht!“ und „Jeder Diebstahl wird gnadenlos angezeigt!“ sind zwei Beispiele für **Schilder**, die mich als Verbraucher in die **Kaste der Kriminellen** einordnen, die vor der drohenden Versuchung gewarnt werden müssen.

Und das geht noch viel weiter: „Einkaufstaschen unaufgefordert dem Kassenspersonal vorzeigen!“ Dieser Slogan verstößt nicht nur gegen die guten Sitten, sondern er steht für ein Verlangen, das ganz einfach ungesetzlich ist. Einsicht in Taschen zu nehmen, ist nur der Polizei erlaubt, und auch nur dann, wenn ein Verdacht auf kriminelles Handeln besteht. Gegenüber dem Verbraucher ist diese Art von Verpöhlung besonders infam, weil nach einschlägigen Statistiken erwiesen ist, daß ein ganz hoher Prozentsatz der Ladendiebstähle durch das eigene Personal erfolgt. Zudem ist der Prozentsatz der geldwerten Verluste infolge Diebstahl gemessen am Umsatz sehr gering. Und die Verluste sind doch im Warenpreis als Sicherheitsfaktor längst einkalkuliert. In keinem Land der Welt lassen sich die Verbraucher ein derartiges Verhalten wie es in unseren Einzelhandelsläden praktiziert wird, gefallen. Ein Geschäft, das so ungeniert die Ehrlichkeit seiner Kunden infragestellt, wäre im Ausland unweigerlich dem Bankrott ausgeliefert, weil die Kunden es boykotieren würden.

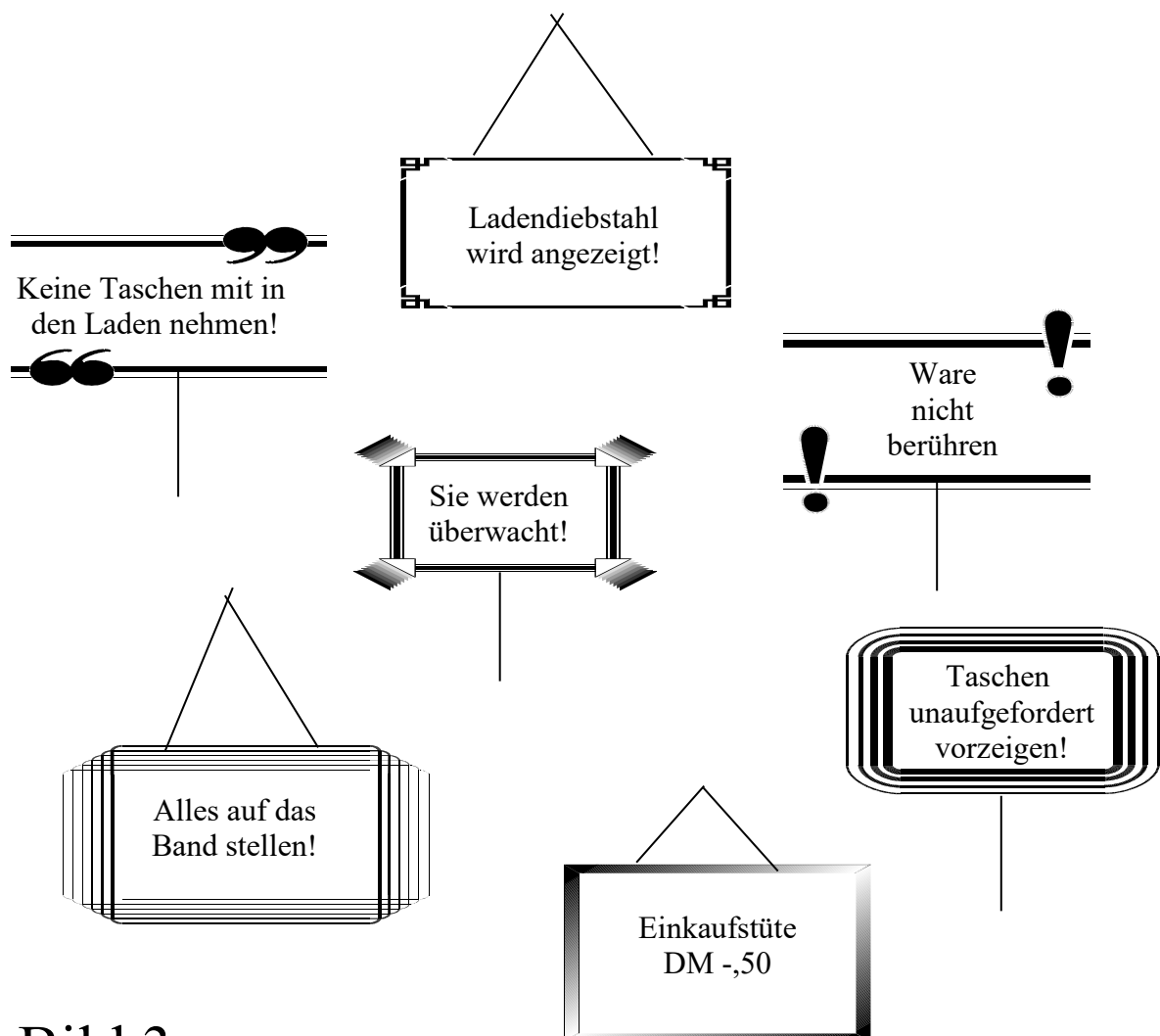


Bild 3

Auch die Aufforderung „Alles auf das Band stellen!“ geht in dieselbe Richtung. Es soll vermieden werden, daß der Kunde unter einer Kiste oder einem Karton, die er im Einkaufswagen stehen oder liegen lässt, etwas verstecken kann. So wurde es mir jedenfalls bei Befragen von Kassiererinnen mitgeteilt. Dabei ist es auch aus anderen Gründen eine Unverschämtheit zu verlangen, dass schwerere Sachen auf das Band gehoben werden sollen. In anderen Ländern stehen neben der Kasse Mitarbeiter, die dem Kunden beim Entladen des Einkaufswagens und beim Verpacken der Ware behilflich sind und ihm insbesondere die schwereren Arbeiten abnehmen.

Ja, ich wurde als Verbraucher im Einzelhandel von den Händlern ganz gut erzogen: Ich stelle meinen Einkaufswagen zurück in die gelbe, rote oder grüne Wagenreihe, weil ich vorher ein Pfand einsetzen musste, um überhaupt einen Wagen zu bekommen; ich gebe meine Tasche am Eingang ab, wo es verlangt wird; ich akzeptiere, dass Preisschilder nicht vorhanden, nicht lesbar oder falsch sind (der Kassenscomputer hat immer Recht!); ich stelle lieb alles aufs Band; ich lasse mir in die Tasche und unter die Kisten schauen, ob ich auch nichts gestohlen habe; ich suche nach dem Automaten, um Flaschen zurückzugeben, die dann von dem Gerät gar nicht angenommen werden; ich bezahle für die Einkaufstüten; ich halte meinen Mund, wenn die Verpackung mitgewogen wird und schaue still zu, wenn Verkäufer mit bloßen Händen Wurst, Käse, Fleisch oder Brot auf die Waage legen und dann in Papier verpacken, das sie ebenfalls mit den bloßen Händen zurechtlegen; ich bemerke auch nicht, wie unter Einsatz tiefenpsychologischer Erkenntnisse mein Weg durch die Läden geplant ist und wie die Waren verführerisch (insbesondere auch für Kinder!) aufbereitet und ausgestellt sind; ich zahle gerne den Preis, wenn ich aus Versehen einmal etwas umgestoßen oder anderswie beschädigt habe (der Laden ist dagegen versichert!). Ich bin ein braver (armer!) deutscher Verbraucher. So will es der Einzelhandel! Und der nennt mich „König Kunde“. **Ein schöner König bin ich!**

Soll das in unserem Land so bleiben? Es spricht wenig dafür, dass Besserung in Sicht ist. Der König Kunde wird gemolken und gründlich gemaßregelt. Das Prinzip ist klar. Service, der in anderen Ländern selbstverständlich ist, wird bei uns getrichen. Die früher dafür vorgesehenen Stellen werden eingespart. Die Preise werden nicht reduziert (wäre infolge der Einsparungen ja doch denkbar!). Und ich als Kunde erbringe mir meinen Service selbst. Ich bin gut dressiert!

xxx ***Igittigitt*** xxx

Es geschieht an der Theke eines Metzgerladens. Ein paar Leute stehen vor mir in einer kleinen Schlange. Drei Frauen, darunter auch die Inhaberin des Ladens, bedienen freundlich die Menschen, die für das Wochenende ihre Wurst oder ihren Braten einkaufen.

Ich schaue heute den Bedienungen im wahrsten Sinne des Wortes auf die Finger. Am

Vorabend hatte ich im Fernsehen einen Bericht über die Hygiene in Lebensmittelläden gesehen, der mich verschreckt hatte. Zu einem ganz hohen Prozentsatz wurden Pilze und Bakterien an verkauften Waren festgestellt, die nur durch die direkte Berührung von Menschenhand entstanden sein konnten, zum Beispiel auch Fäkalienreste (ich wollte es nicht glauben, aber der Report war überzeugend!). Verkäufer wurden mit versteckten Kameras beobachtet, wenn sie zur Toilette gingen. Über die Hälfte (!) hatte sich vor Rückkehr in den Laden nicht die Hände gewaschen.

Die drei Damen legen Wurst auf die Wage, schneiden Wurst in Scheiben, zerhacken Fleisch und legen die Stücke in die Kühltheke, verpacken dann die geforderten Mengen nach dem Wiegen in Papier. Alles geschieht, ohne dass eine der Damen Handschuhe tragen würde.

*Ich stehe noch unter dem Einfluß der Fernsehsendung, als ich an die Reihe komme. „Würden Sie bitte Handschuhe anziehen, wenn Sie mich bedienen?“ verlange ich von der einen Verkäuferin.
„He, das ist ja ganz was Neues. Mit Handschuhen kann ich nicht arbeiten“, bekomme ich zur Antwort.
„Dann müssen Sie es bitte lernen. Übrigens ist es so vorgeschrieben,“ erwidere ich.
„Wo steht das?“ kommt es schnell zurück.
„Ich will keine Diskussion sondern saubere Ware“ sage ich ruhig.
„Wollen Sie damit sagen, daß meine Hände nicht sauber sind?“ entrüstet sie sich.
„Wie ich schon sagte, ich will nicht diskutieren!“ ist meine erneute Antwort.
Jetzt greift die Chefin ein: „Noch nie hat sich ein Kunde bei uns beschwert. Wir müssen uns nicht vorwerfen lassen, unsauber zu sein. Dann kaufen Sie doch anderswo!“
„Na gut, dann tue ich das.“ Ich drehe mich um und gehe.
„Sie unverschämter Kerl“, klingt es noch hinter mir her.
Kein anderer Kunde verlässt nach mir aus Protest den Laden, obwohl an die zehn Leute alles mit angehört haben. Die Schmerzgrenze liegt sehr, sehr hoch! Und deshalb ändert sich nichts.*

XXXXXX

Es gibt **Verbraucherverbände**, Teststiftungen, Lebensmittelkontrolle und dergleichen mehr. Warum gibt es keine Stelle, die die **Kundenfreundlichkeit** des Einzelhandels bewertet? Es wäre doch leicht, gewissermaßen ein „Gütesiegel für Kundenfreundlichkeit“ zu erschaffen und zu vergeben. Und ich würde ein Geschäft, das dieses Gütesiegel nicht erworben hat, nicht betreten. In der Wirtschaft hat mit der Einführung des Total Quality Management und dessen Zertifizierung durch neutrale Firmen oder Behörden längst so etwas begonnen. Die Überprüfung, die zur Vergabe eines solchen Gütesiegels notwendig wäre, könnte man durch Inaugenscheinnahme der Läden vor Ort und durch Kundenbefragungen vornehmen. Inhaltlich könnte man alle Belange des Verbrauchers berücksichtigen: Freundlichkeit, Korrektheit,

Hilfsbereitschaft, Qualität, Einhaltung der Ablaufristen, Hygiene, Sauberkeit, Anordnung der Waren, Ladenaufteilung, Warteschlangenmanagement usw.

Vielleicht wäre es sogar eine Idee, städteweise die „Miss Verkäufer“ oder den „Mister Verkäufer“ des Jahres zu wählen und diese Wahl zu honorieren. Die Kunden würden rechtzeitig aufgerufen, geeignete Personen zur Wahl vor zu schlagen. Eine Stelle bei der Innung organisiert die Wahl. Es ist nur eine Idee, die der Einzelhandel in Eigenregie durchführen könnte. Für viele Verkäufer wäre damit vielleicht ein Anreiz gegeben, sich kundenfreundlicher zu verhalten, nicht nur weil sie etwas gewinnen könnten, sondern weil sie sehen würden, dass ihr Management kundenfreundliches Verhalten von ihnen erwartet und es honoriert .

xxx **Krimineller** xxx

Diesmal stehe ich mit vollem Einkaufswagen in einer Schlange vor der Kasse im Supermarkt. Als ich mich nach vorne vorgequält habe, bittet mich die Verkäuferin, alle Kisten (12 mal Milch, 12 mal Orangensaft und 12 mal Mehrfruchtsaft) auf das Band zu stellen und meine Tasche, die am Haken des Wagens hängt, zu öffnen und vorzuzeigen.

„Nein,“ sage ich kurz, „das mag ich nicht und das mache ich auch nicht.“

Sie verweist auf das Schild, das über der Kasse hängt.

„Interessiert mich nicht,“ bemerke ich kurz aber immer noch höflich.

„Dann kann ich Sie nicht bedienen,“ bekomme ich zur Antwort.

„Gut, dann räumen Sie die Sachen vom Band zurück in den Korb und in die Regale. Ich gehe dann,“ lasse ich verlauten.

„Nein, warten Sie! Ich rufe den Geschäftsführer,“ gibt sie nach.

Der Geschäftsführer kommt relativ schnell. Die Kassiererin erläutert ihm die Situation.

„Mein Herr, Sie halten den Betrieb auf. Darunter müssen die anderen Kunden leiden. Wir haben unsere guten Gründe, scharfe Kontrollen durchzuführen,“ werde ich nun belehrt.

„Die Kunden werden sicher interessiert sein, was die Gründe sind und wie das hier ausgeht,“ spreche ich etwas lauter in Richtung der Kunden und „zur Kontrolle meiner Tasche sind Sie überhaupt nicht befugt. Da müssen Sie schon die Polizei holen,“ füge ich noch hinzu.

Da ich meine Stimme angehoben habe, werden nun viele Kunden aufmerksam. Der Geschäftsführer überlegt. Sein Verstand scheint die Lust auf eine lautstarke Auseinandersetzung mit mir zu bremsen. Er wendet sich der Kassiererin zu und flüstert etwas. Diese beginnt darauf hin, meine Waren zu bearbeiten und die Preise in die Kasse einzutippen. Auf weitere Kontrollmaßnahmen verzichtet sie. Ich staune. Sie bringt es sogar fertig, mir noch einigermaßen freundlich das Wechselgeld herauszugeben. Ich vermute, dass sie sich in der Rolle der Kontrolleurin selbst nicht wohlfühlt. Was will sie aber machen, wenn ihre Chefs dieses kundenunfreundliche Verhalten von ihr verlangen.

Und was die Mitkunden hinter und neben mir angeht, die haben sich sehr still verhalten. Einige waren etwas unruhig, weil es länger dauerte. Andere schauten recht ratlos. Zustimmung habe ich nicht direkt erfahren.

XXXXXX

Ähnlich kriminell werde ich oft als Kunde behandelt, wenn ich eine Ware, die mir nicht gefällt oder die sich zu Hause als beschädigt herausstellt, umtauschen will. Den Ärger und die Lauferei habe ich sowieso schon. Und wenn dann ein Verkäufer mir noch unterstellen möchte, dass ich die Ware beschädigt hätte oder dass es sich ja um ein Sonderangebot gehandelt habe, fühle ich mich ernsthaft verschaukelt. Für mein gutes Geld möchte ich auch gute Ware bekommen. Minderwertige Ware muss entsprechend gekennzeichnet werden. Der **Umtausch** muss in einem kundenorientierten Laden ein selbstverständlicher Service sein, und zwar mit „Geld zurück“ und nicht mit „Warengutschein“. Letzterer ist eine Unsitte, die nicht für die Seriösität eines Ladens spricht..

Verpackungen sind ein weiteres leidliches Thema. In zweierlei Hinsicht sind sie bemerkenswert: Sie beherbergen, mehr oder weniger zweckmäßig, eine Ware und sie müssen entsorgt werden. Es ist schon verwunderlich, wieviel Erfindungsgeist für Verpackungen aufgewendet wird. Es geht natürlich nicht nur darum, eine Ware gut unter zu bringen oder für den Transport geeignet her zu richten, sondern die Verpackung ist auch der Aufmacher für den Verkauf. Die Verpackung soll mir, dem Verbraucher, ins Auge springen und Lust auf den Kauf machen. Außerdem soll sie in vielen Fällen mehr scheinen als sein. Wir kennen alle die verschiedensten Arten von „Mogelpackungen“, über die wir uns zu Recht ärgern. Nach außen wird mehr vorgegaukelt, als sich in Wirklichkeit in der Packung befindet. Softwareprodukte auf CD (Spiele, Lexika, Systemsoftware u.ä.) und Marmeladengläser sollen stellvertretend genannt sein. Erstere, weil die CDs meistens in einem Karton verkauft werden, der bis zur hundertfachen Größe ausmacht, als für die kleine Scheibe erforderlich wäre. Der Riesenkarton wird zur Animation des Kunden bunt gestaltet und poppig beschriftet. Er stellt eine mobile Werbefläche dar. Und Marmeladengläser nenne ich wegen ihrer Formenvielfalt. Da gibt es runde, bauchige, taillierte, figurierte, flache, hohe usw., aber kaum eines ist zweckmäßig. Ich ärgere mich jedesmal, wenn ich mit dem Marmeladelöffel die Reste aus dem Glas fischen muss. In die Ecken und Rundungen komme ich überhaupt nicht hinein. Folglich bleibt meistens ein Rest ungenutzt im Glas zurück. Aber das ist wohl auch so gewollt. Dadurch steigt der Umsatz. Dabei kann man die unförmigen Gläser mit den exotischen Formen für den Transport nur ganz ungünstig in Kartons zusammen stellen. Der Transportraum wird dadurch aufgebläht. Mehr Raum erfordert mehr Transportkapazität. Und die zahle ich als Verbraucher. Vom Müll noch keine Rede! Wie wäre es mit Nachfüllbeutel für Marmeladen? Wenn es sie gäbe, könnte ich mir einen Satz schöner Gläser zulegen und im übrigen nach Bedarf und Lust nachfüllen.

Der Trend hin zur **Selbstbedienung** hat dazu geführt, dass alles und jedes fertig verpackt im Regal steht, um nur eingeladen werden zu müssen. Die Folge sind Berge von **Müll**. Es wurden zwar Systeme geschaffen, die den Müll zu einem Teil der Wiederverwertung zuführen. Die Kosten und die Arbeit gehen aber sehr zu Lasten der Verbraucher (mehrere Mülltonnen, Transport zu öffentlichen Containern, Mülltrennung, Pfandregelungen, Pfandflaschenautomaten usw.). Indirekt werden die Verbraucher mit Mehrkosten belastet.

Die Halde

*Grünlich graue Dämpfe
steigen aus dem Hang.
Obwohl ich mit mir kämpfe,
bin ich plötzlich bang'.*

*Es drängte mein Gewissen,
den Schritt hierher zu tun.
Was wir verrotten ließen,
soll hier für immer ruh'n.*

*Dort, das zerfetzte Kissen
dient nicht der Ruhe mehr.
Hat es ein Mensch zerrissen,
weil seine Seele schwer?*

*Das filzig braune Tier
mit aufgeschlitztem Bauch
hebt lahm den Arm zu mir:
Erbarm Dich meiner auch!"*

*Ein nasser, alter Handschuh
greift nach dem Puppenkopf.
Der findet keine Ruh'
in dem zerbeulten Topf.*

*Kleider modern so dahin,
von Menschen einst getragen.
"Ist das der Mode Sinn?"
muß ich mich ängstlich fragen.*

*Von Schimmel angegriffen
das graue Portemane;
daneben wächst verkniffen
ein zartes Büchel Klee!*

*Das stark vergilbte Foto
späht aus dem morschen Rahmen.
Vernichtung heißt das Motto!
Es bleiben nur die Namen.*

*Auf wild zerfetztem Tuch,
das farbenfroh gewesen,
da ruht ein Tagebuch -
längst nicht mehr zu lesen.*

*Aus der zerquetschten Uhr,
die wohl ein Prunkstück war,
da tropft es trüb und stur.
Ob Tränen sie gebar?*

*Der Schuh da, ganz zerschlissen,
hat manchen Schritt getan.
Er tritt in mein Gewissen:
"Das alles hier ist Wahn!"*

*Ich fühle mich betroffen
und spreche ein Gebet.
Ich will zu gerne hoffen,
daß es auch anders geht!*

Dieses Gedicht schreit uns die Not mit dem Müll ins Gesicht. Wen kümmert es?

Gebrauchsanweisungen sind noch so ein Thema, das man stundenlang erörtern könnte. Schlechte Übersetzungen in unsere Sprache sind an der Tagesordnung (das ist eine Zumutung für den Kunden, denn gute Übersetzer gibt es genug!). Schlampige Zeichnungen und unvollständige Angaben können den Verbraucher zur Verzweiflung treiben. Aber zu diesem Thema gibt es von der Unterhaltungsbranche bis zu den Verbraucherschützern bereits genügend Kritik, die man im Bedarfsfall nachlesen kann.

Appetit vergangen

Auch in der Gastronomie ist es in Deutschland leider so bestellt, dass der Gast nicht gerade verwöhnt wird, es sei denn, er geht in die Feinschmeckerlokale, die dann allerdings auch ihren Preis verlangen

Das Grundproblem ist die **Gastfreundschaft**. Ich bin ein Gast und möchte so behandelt werden. Diese Selbstverständlichkeit wird aber von vielen Bedienungen anders gesehen. Man macht seinen Job und verdient damit Geld. Eine Berufung zum Dienen verspüren nur wenige (im Ausland sind Ober und Kellnerinnen oft stolz auf ihren „Beruf“). Es ist eine Kunst, dem Gast zu dienen. Dienen ist dabei überhaupt keine minderwertige Tätigkeit! Ich erinnere mich gern an die Personen, die mich in einem Lokal verwöhnt haben und mir das Gefühl gaben, geschätzt und geachtet zu sein. Ich bringe ihnen meinerseits Hochachtung entgegen, dass sie mir und anderen Menschen mit ihrer Kunst Freude bereitet haben.

Ein besonderes Problem hatte das Bedienungspersonal in den Gaststätten der deutschen Ostländer nach der Wende. Die Gastronomie war vorher verstaatlicht. Das Bedienungspersonal hatte demzufolge in Diensten des Staates gestanden. Man fühlte sich wie Beamte. Hinzu kam, dass es keine große Auswahl an Speisen und Getränken gab. Man musste nehmen, was da war. So kam es, dass der Gast eher der „Bitsteller“ war und die Bedienung die „Gönnerin“ spielen konnte. Diese Mentalität findet man auch heute noch, viele Jahre nach der Wende, das allerdings nicht nur im Osten.

Schon mit der Anrede tun wir uns schwer: „Kellner“, „Fräulein“ (Frollein), „Bedienung“, „Hallo!“, „Chef“, „Sie da!“, „He!“, „Ober“. Schön wäre es, die Bedienungen würden überall Namensschilder tragen, dann könnte man sie mit Herr oder Frau und Namen ansprechen. Das schafft von Anfang an eine bessere Atmosphäre.

xxx *Feinschmecker* xxx

Ich habe Lust, meine Frau und unsere drei Kinder zum Essen einzuladen. Es soll etwas besonderes sein. Also suche ich ein Prominentenlokal aus, in dem man gut essen können soll. Außerdem verkehren dort Leute aus Film und Fernsehen.

Nach dem Studium der reich verzierten und gut herausgeputzten Speisekarte entscheiden wir uns alle für ein Menue mit einer Portion Kalbshaxe und erlesenen Beilagen als Hauptgericht.

Die Suppe ist akzeptabel, aber nicht überwältigend. Dann kommt das Hauptgericht an die Reihe. Die Portion Kalbshaxe besteht aus einer runden Scheibe Fleisch, in deren Mitte der Knochen der Haxe weiß herausleuchtet. Mit dem Sägemesser muß

die Scheibe wohl senkrecht zum Knochen abgesäbelt worden sein. Um den weißen Knochen windet sich Fleisch in der Dicke von einem Zentimeter. Die Scheibe selbst ist ebenso dick. Und aufgewärmt ist das Ganze. Die Beilagen entstammen verschiedenen Gläsern mit eingewecktem Gemüse, das in der Mikrowelle erwärmt wurde. Wir staunen nicht schlecht, denn der Preis pro Menue liegt bei 20 Euro.

Als wir den ersten Schock überwunden haben, wird der Nachtisch gebracht, ein Stück Käse-Sahne-Torte auf dünnem Boden. Die Kuchenmasse ist ordentlich, aber der Boden ist schwarz. Der Bäcker hat ihn wohl zu lange im Ofen gelassen.

Nun ist die Zeit reif sich zu beschweren. Ich rufe den Kellner. Er kommt.

„Schauen Sie bitte den Kuchen hier an! Finden Sie das in Ordnung?“ maule ich.

„Nein, andere Gäste haben sich auch schon beschwert. Es tut mir leid, aber ich kann nichts dafür,“ wird mir erwidert.

„Haben Sie diese Beschwerden denn dem Koch mitgeteilt?“ will ich wissen.

„Ja, aber der ist beleidigt und ich kann Ihnen gleich sagen, der kommt auch nicht zu Ihnen heraus,“ ist die erneute Antwort.

„Und wenn ich jetzt nicht zahle? Die Portion Kalbshaxe war auch unmöglich!“ maule ich erneut.

„Ich weiß nicht, was ich machen soll. Den Schaden habe letztlich ich. Ich muß gegenüber der Kasse vorfinanzieren und erhalte auch kaum Trinkgeld, weil die Gäste sauer sind,“ seufzte der Kellner.

Ich zahle brav und nehme mir vor, der Geschäftsleitung dieses Prominentenlokals meine Wut in einem Brief mitzuteilen. Einen solchen habe ich aber nie geschrieben.

Prominente waren übrigens auch nicht da.

XXXXXX

Heute haben wir in Deutschland eine **internationale Landschaft** von Gaststätten und Lokalen: Italiener, Griechen, Türken, Jugoslawen, Inder, Indonesier, Chinesen, Thailänder und viele mehr. Jeder hat seine Bräuche und Besonderheiten. Das finde ich schön. Was ist eigentlich das typisch Deutsche in deutschen Gaststätten und Lokalen? „Rustikal“, „Gut Bürgerlich“, „Gehoben“, „Mit Stern“, „Prominententreff“, „In-Lokal“, „Szene-Lokal“, „Feinschmecker-Lokal“ sind Begriffe, mit denen wir operieren. Aber sie kennzeichnen nicht das typisch Deutsche. Eher sagen schon die Hinweise „Bayerische Küche“, „Schwäbische Küche“, „Fränkisches Lokal“, „Rheinische Gaststätte“ usw., also die Länderbezeichnungen, etwas aus. Wie es auch sei. Wichtig ist, dass ich nicht von einer muffeligen oder unfreundlichen Bedienung empfangen werde. Und da haben die Ausländer uns oft etwas voraus. Sie geben einem seltener das Gefühl, Bittsteller zu sein. Die Gastfreundschaft steht bei ihnen einfach höher im Kurs.

xxx *Schaumkrone* xxx

Mit einem Freund habe ich gerade ein nettes Lokal betreten und an einem gemütlichen Tisch Platz genommen. Bei dem freundlichen Ober bestellen wir beide ein Glas Hefe-Weißbier. Rasch werden wir bedient. Zwei herrliche Gläser mit hoher, weißer Schaumkrone (wie es sich gehört) stehen vor uns. Wir heben die Gläser und stoßen an (mit dem Fuß der Gläser natürlich, wie Kenner wissen). Als ich gerade zum Trinken ansetzen will, leuchtet es mir vom Rand des Glases kräftig rot entgegen. Ich schaue genauer hin. Ein breiter Streifen Lippenstift zierte den Rand (den hat die Spülmaschine wohl nicht geschafft). Das ist ekelig.

Ich bitte den Ober, sich das anzuschauen. Der entschuldigt sich und verspricht, mir sofort ein neues Glas zu bringen, ohne Mehrkosten natürlich, wie er bemerkt.

Mein Freund schaut sich inzwischen sein Glas auch genauer an. Außer einer ganz kleinen Kerbe im Glasrand findet er nichts. Die ist noch kein Grund zur Beschwerde, beschließt er.

Nun wird mir zum zweiten Male ein Glas Hefe-Weißbier hingestellt. Ganz so freundlich ist der Ober nicht mehr. Aber vielleicht bilde ich mir das auch nur ein.

Dieses zweite Glas hat nicht nur eine Schaumkrone, sondern der Schaum läuft in sanftem Fluß über den Rand des Glases hinaus auf den Tisch. Mehr und mehr! Die Tischdecke ist schon ganz nass. Im Glas perlt und perlt es.

Ich rücke vom Tisch ab, um nicht durchnässt zu werden, und bemühe den Ober ein weiteres Mal.

Der ist nun überhaupt nicht begeistert und hat seine Freundlichkeit gänzlich abgelegt. Aber er schaut sich die Sache immerhin an: „Ist Ihnen etwas in das Glas gefallen?“ meint er forsch.

„Ich habe dieses Glas überhaupt noch nicht angefasst,“ entgegne ich sachlich kühl.

Er stellt das Glas auf sein Serviertablett, damit der edle Saft nicht immer weiter auf den Boden tropft. Dann schaut er mich noch einmal vorwurfsvoll an, trägt das perlende Nass aber dann zurück in die Küche. Er kommt sogar mit einem Putzlappen wieder und wischt Tisch und Boden sauber. Ein neues Glas, das Dritte, bekomme ich auch. Der letzte Versuch?

Neugierig wie ich nun einmal bin, will ich aber noch wissen, was mit dem zweiten Glas los war.

„Ein Reiskorn hat sich in das Glas verirrt und als Herd für die schäumende Flut

gedient, “ meint der Kellner trocken.

Na ja. Der dritte Versuch gelingt. Bezahlen muss ich am Ende nur ein Glas und die paar, die wir nach dem Desaster noch getrunken haben. Da der Kellner zu seiner alten Freundlichkeit zurückgefunden hat, erhält er auch sein Trinkgeld. Das hätte er ganz bestimmt nicht bekommen, wenn er so abweisend geblieben wäre wie nach meiner Beschwerde.

Was veranlasst einen Kellner, sein Verhalten gegenüber einem Gast stark abzukühlen, wenn dieser sich völlig zu Recht beschwert hat?

XXXXXX

In meinem Leben habe ich schon sehr häufig **Gaststätten zusammen mit Kindern** (eigene Kinder und Enkel) aufgesucht. Bei der Auswahl des Essens wird sofort diskutiert, was denn die Kinder mit ihrem kleineren Magen wohl am besten bestellen könnten (Ähnliches gilt übrigens auch für Senioren!). Manchmal findet man am Ende der Speisekarte eine Rubrik: „Für die Kleinen“. Dort sind meistens drei bis fünf Mini-Gerichte zusammengestellt, die sich von Gaststätte zu Gaststätte kaum unterscheiden, als wenn einer das mit allen abgesprochen hätte. Warum können denn die Kleinen (und die Senioren) nicht von den Gerichten auf der normalen Speisekarte einfach eine kleinere Portion bekommen? Oder warum kann ich nicht einen leeren Teller mit Besteck mehr erhalten und für zwei Kinder zum Beispiel eine normale Portion aufteilen? Hin und wieder habe ich für dieses Anliegen sogar offene Ohren gefunden. Oft ist es aber so, dass dann ein Aufpreis erhoben wird. Solche Aufpreise werden auch verlangt, wenn Beilagen zu Gerichten anders gewünscht werden, als sie in der Speisekarte ausgewiesen sind, oder in Biergärten wird ein „Verzehrzoll“ erhoben, wenn man eigene Speisen mitbringt (Gottseidank gibt es aber auch noch Biergärten, die nichts dagegen einwenden, wenn der Gast von zu Hause seine spezielle Brotzeit mitbringt und im Garten nur die Getränke dazu kauft). In den genannten Fällen mangelt es den Gaststätten an Flexibilität. Für mich ist diese Flexibilität aber ein Teil der Qualität, die ein Lokal zu bieten hat.

Die **Anforderungen**, die der Gast an die Qualität einer Gaststätte stellen darf, sind vielfältiger Art. Schmackhaftes Essen muß wohl immer erwartet werden dürfen. Große Portionen sind manchen Gästen wichtig, aber nicht allen. Preiswerte Gerichte sind erwünscht. Dabei muß das Essen nicht billig sein, sondern eben preiswert. Das gilt natürlich auch für die Getränke. Warum müssen ein Glas Mineralwasser oder eine Limonade so teuer oder gar teurer sein als ein Glas Bier gleicher Menge? Das ist nicht selten der Fall. Familien mit Kindern tun sich da sehr schwer.

Warme Speisen sollten auch warm sein. Wenn man in größerer Gesellschaft isst, muss es auch verlangt werden dürfen, dass alle gleichzeitig ihre Gerichte bekommen und gemeinsam essen können. Oft ist es dann leider so, daß die Speisen nicht mehr

warm sind, weil sie schon eine Weile in der Küche gebunkert wurden. Dazu gibt es aber Wärmeverrichtungen, mit denen man Teller erwärmen kann. Das Porzellan speichert dann die Hitze. Ich denke, der Wunsch nach warmem Essen, auch in Gemeinschaft, ist nicht zuviel verlangt. Warm ist allerdings nicht gleich warm. Wärme aus der Mikrowelle wirkt auf viele Speisen anders als der Ofen. Ich persönlich halte die Mikrowelle für eine zwar praktische, aber eher unselige Erfindung. Man schmeckt sie einfach! Und leider nicht vorteilhaft. Auch aufgewärmte Gerichte aus der Tiefkühltruhe können ihre Herkunft nicht verleugnen. Der Geschmack ist anders als bei frisch zubereiteten Gerichten. Demzufolge müssten eigentlich die Preise für Mikrowellengerichte und Tiefkühlkost geringer sein, weil die Qualität minderwertiger ist. Ich gehe nicht in ein Lokal, um dort Tiefgekühltes oder Mikrowellenerwärmtes zu verzehren. Das kann ich zu Hause haben, wenn es schnell gehen muß.

Vorsicht vor **Mogelpackungen**! Nicht jedes Kalbssteak ist auch ein Kalbssteak und nicht jedes Wiener Schnitzel besteht aus Kalbsfleisch. Da wird ganz schön gemogelt. Ich nenne das schlichtweg Betrug. Besonders oft geschummelt wird bei Gerichten, die aus einer zusammengewürfelten Mischung von Zutaten zubereitet sind: Leberkäs, Gyros, diverse Brat- und Brühwürste, Gulasch und ähnliches. Wie Prüfungen von Lebensmittelltestern gezeigt haben, wird dort oft genug gegen die Vorschriften verstoßen, um billiger anbieten zu können. In einem Fernsehbericht wurden unglaubliche Fälle offengelegt, die einem schlichtweg den Appetit verderben.

Hygiene ist ein weites Feld. Ein guter Tip besagt: „Wenn Du in ein Lokal gehst, versuche zuerst einen Blick in die Küche zu werfen!“ Ein schöner und gepflegter Gastraum ist leider nicht immer eine Garantie für eine gepflegte Küche oder Toilette. Zum Essen und Trinken gehört aber nun einmal unverzichtbar die Sauberkeit der Räume, der Möbel, der Tischdecken und Servietten, des Geschirres und der Gläser. Hinzukommen muss die absolut untadelige Hygiene bei der Bereitung der Speisen und der Darbietung der Getränke. Das hört sich so selbstverständlich an. Warum reiben wir denn aber vorsichtshalber unsere Messer, Löffel und Gabeln noch einmal, versteckt unter dem Tisch, mit der Serviette oder Tischdecke ab? Warum fahren wir noch einmal kurz mit dem Daumen am Glasrand entlang, um die Stelle, an der wir trinken wollen, sicherheitshalber abzuwischen? Warum drehen wir die Salatblätter vorsichtig um, bevor wir sie in den Mund schieben? Es könnte ja etwas Lebendiges oder Totes darunterliegen? Warum trinken wir unseren Kaffee, indem wir mit dem Mund nahe an die Stelle rücken, wo der Tassengriff sitzt? Weil wir meinen, daß frühere Benutzer dort nicht getrunken hätten, falls die Tasse unsauber ist? Warum decken wir unsere Gläser mit einem Bierfilz ab, nachdem wir das Glas und seinen Inhalt ganz genau beäugt haben? Warum kommt uns der (dumme?) Gedanke, die Reste von unserem Teller könnten vielleicht bei späteren Gerichten wieder verwendet werden? Oder gar auf unserem Teller könnten sich Reste befinden, die andere Gäste übriggelassen haben? Vertrauen steht gegen Vertrauen. Aber was tun, wenn das Gefühl aufkommt, dass das Vertrauen des Gastes

in eine Gaststätte einseitig missbraucht werden könnte?

Auch das sogenannte **Ambiente** ist Teil der Qualität eines Lokals. Natürlich wird das Ambiente eines Fast-Food-Restaurants ein anderes sein als das eines Biergartens oder eines Feinschmeckerlokals. Aber die Umgebung muß zum Essen und Trinken passen. Plastiktischdecken und -geschirr mögen in einem Biergarten noch angebracht sein (man darf dort ja oft sogar die eigene Tischdecke mitbringen), in einem gehobenen Restaurant aber nicht (trotzdem kommt es oft genug vor).

Neue Formen der **Esskultur** werden seit einigen Jahren erprobt. Dazu gehört der Brunch, den viele Lokale, insbesondere zum Wochenende, anbieten. Das ist nicht schlecht. Man frühstückt und bleibt sitzen bis zum Mittagessen. Oder man isst zu Mittag und genießt den Service und die Kultur der Gaststätte bis zum Nachmittagskaffee. Die Preise sind sehr unterschiedlich. Je mehr Auswahl und Qualität bei Speisen und Getränken angeboten wird, umso höher der Preis. Wenn die Qualität stimmt, kann man einen höheren Preis auch akzeptieren. Das Schöne ist es ja, dass man die Vielfalt erlesener Speisen in kleinen Portionen so richtig genießen darf. Selbst kann man diese paradiesische Fülle nicht herstellen. Man müsste zu viel und zu teuer einkaufen, und am Schluss bleibt zu viel übrig und verdirbt. Da geht man besser in ein gutes Lokal und zahlt seinen Preis, der im Vergleich dann gar nicht so hoch ausfallen muss. Aber Vorsicht! Auch beim Brunch wird inzwischen viel gemogelt und gespart.

Das Gegenteil von einem gepflegten Brunch ist das „**Touristenfutter**“ in den Hochburgen des Tourismus. Da wird auf Durchsatz optimiert. Es muß schnell gehen, weil hinter dem Sitzplatz beim Essen bereits der nächste Gast auf seine Chance wartet. Das Essen ist möglichst standardisiert. Jede Abweichung wird abgelehnt. Beschwerden sind zwecklos. Die werden abgewimmelt. Die Bedienungen haben sowieso keine Zeit. Sie rennen und rennen und sind entsprechend schlecht gelaunt. Das kann man mit den Touristen machen, weil die ja meistens sowieso nur einmal in das Lokal kommen und beim nächsten Mal woanders einkehren. Was soll es also?

xxx *Wer haftet denn?* xxx

Wir sitzen in einem Cafe bei einem Gläschen Wein. Es herrscht reger Verkehr. Schon vorher hatten wir uns Kaffee und Kuchen bestellt. Wir sind zufrieden. Da es Winter ist, wird es schon früh dunkel. Wir zahlen gegen 17.30 Uhr und stehen auf. Die Garderobe ist etwas versteckt hinter einer Holzwand. Wir suchen unsere Mäntel. Mein Freund hat sein gutes Stück schnell gefunden.

Ich hatte mir vor ein paar Tagen einen neuen Mantel, einen Trenchcoat, geleistet. Dieser muß nun unter den vielen anderen Mänteln hier hängen. Meine Suche bleibt allerdings erfolglos. Mein Freund schaut mit, dann kommt der Kellner hinzu. Wir finden meinen neuen Mantel nicht. Der Besitzer des Lokals erscheint auf meine Bitte

hin. Er hört sich mein Maleur an.

„Wir schließen gleich um 18 Uhr. Dann gehen die letzten Gäste. Vielleicht wurde Ihr Mantel vertauscht. Dann müßte am Ende einer übrig bleiben. Das hatten wir schon,“ macht er mir Mut.

Tatsächlich bleibt, nachdem die letzten Gäste außer uns gegangen sind, ein Mantel hängen. Mit gutem Willen könnte man sagen, dass er meinem ähnlich sieht. Auch ein Trenchcoat halt. Aber ein uralter! Und mir ist er viel zu groß. Was tun? Das sieht schon sehr nach Absicht aus. Ich bitte den Chef des Hauses, die Polizei zu rufen. Diese erscheint ganz schnell. Zwei aufgeweckte Polizisten lassen sich von mir die Lage schildern.

Inzwischen steht der Kellner vor dem übrig gebliebenen Mantel und sinniert. Dann sagt er: „Da waren zwei Burschen, die lange unter den Mänteln gesucht haben, als sie gingen. Aber ich habe keinen Verdacht geschöpft. Einer der beiden hat mir, als sie noch am Tisch saßen, ein Mäppchen mit Reklamestreichhölzern geschenkt. Das habe ich noch.“

Er holt es. In schöner Schrift steht das Lokal angegeben, für das die Hölzer werben: „Zur Eule“. Straße und Hausnummer fehlen auch nicht.

„Da fahren wir hin“, sagt der ältere Polizist. „Kommen Sie, fahren Sie mit!“

Ich verabschiede mich von meinem Freund. Die freundlichen Polizisten fahren mich zur Eule. Wir betreten gegen 20 Uhr das Lokal. Am Tresen steht der Wirt. Der Polizist zeigt ihm die Streichhölzer.

„Die verschenken wir aber schon lange nicht mehr,“ erkennt der Wirt seine Hölzer. „Die Schachtel sieht so neu aus. Die kann nur mein Sohn hergeben haben.“

Der Sohn wird geholt. „Ja, wir waren im Cafe, mein Bekannter und ich. Ich habe dem Kellner die Streichhölzer geschenkt.“

„Und war etwas besonderes mit den Mänteln?“ will der Polizist wissen.

„Na ja, mein Freund hat wohl einen Mantel vertauscht. Den will er morgen zurückbringen. Jetzt ist er zum Nachtdienst unterwegs.“ Er nennt uns die Adresse seines Freundes. Der Polizist rät mir, morgen den Freund aufzusuchen und den Mantel abzuholen. Von einer Anzeige hält er wenig. Die Beweise wären zu schwach.

Am nächsten Nachmittag mache ich mich auf den Weg. Der besagte Freund wohnt im zweiten Stock eines alten Hauses. Die Haustür ist offen. Ich klinge an der Wohnungstür. Eine Frau mittleren Alters öffnet die Tür. Ich erzähle ihr meine Geschichte.

„Ja, das sieht meinem Sohn ähnlich. Ich habe schon mit ihm geschimpft, dass er den Mantel unverzüglich zurückbringen soll. Aber er meinte, das hat Zeit. Die jungen Leute haben kein Pflichtbewußtsein mehr. Er ist schon wieder unterwegs. Aber der Mantel hängt hier.“

Die Frau händigt mir den Mantel aus. Dazu gibt sie mir einen roten Schal, der mir aber nicht gehört. Ich lehne es ab, diesen als eine kleine Entschädigung anzunehmen. Der Schal fehlt ja wohl einem anderen Gast. Ob sich der Mensch seinen eigenen Mantel im Café abgeholt hat, weiß ich nicht. Und ob Absicht hinter der Sache gestanden hat, weiß ich erst recht nicht. Was wäre passiert, wenn ich den Mantel nicht auf diese seltsame Art zurückbekommen hätte?

XXXXXX

„Für Garderobe keine Haftung!“ So steht es auf vielen Schildern am Eingang oder neben den Garderobeplätzen der Gaststätten geschrieben. So einfach ist es mit der **Haftung** aber nicht. Gaststätten sind durchaus verpflichtet, Garderoben einzurichten, die übersichtlich sind und dem Gast eine Kontrolle ermöglichen. In den meisten Lokalen gibt es keine Aufbewahrung der Garderobe gegen Entgelt, und es ist auch nicht erwünscht, die Kleidung über die Stühle zu hängen. Wenn man sie nicht anbehalten will (das passt ja zum Essen nicht!), muß man sie notgedrungen an die Haken hängen, die dafür vorgesehen sind. Leider befinden diese sich oft an Plätzen, die vom Sitzplatz aus nicht mehr einzusehen, geschweige denn zu überwachen sind. Wenn sich auch die Haftung für die Garderobe nicht pauschal auf den Betreiber einer Gaststätte abwälzen lässt, so zeigt doch die Rechtsprechung, dass eine Teilschuld zugewiesen wird, wenn die Garderobehaken allzu sehr versteckt oder völlig unüberblickbar angeordnet sind. Eigene Kontrolle ist allerdings die bessere Lösung.

Ein leidiges Thema in der Gastronomie sind die **Beschwerden**. Warum nehmen Bedienungen Beschwerden, die berechtigt sind, nicht neutral und höflich entgegen und leiten sie an denjenigen weiter, der verantwortlich ist, statt selbst betroffen zu spielen. Die meisten Beschwerden richten sich nämlich nicht gegen das Bedienungspersonal, sondern gegen Unzulänglichkeiten im Zusammenhang mit Speisen und Getränken oder dem Ambiente. Unfreundliche Bedienungen gibt es natürlich auch. Die kann man aber direkt ansprechen oder über das Trinkgeld beeinflussen. Eine solche Direktansprache sollte in der „Ich-Form“ erfolgen: „Ich bin sauer, weil Sie mich jetzt gerade so unwirsch bedienen. Ich freue mich auf mein Essen und möchte nicht durch Ihre unfreundliche Art verärgert werden.“ Diese Formulierung wirkt besser als etwa: „Sie bedienen die Gäste aber nicht gerade freundlich“. Die Menge der Gäste besteht aus einzelnen Individuen. Und Unfreundlichkeit richtet sich nicht gegen eine anonyme Menge, sondern sie trifft den einzelnen, der frustriert und verärgert wird. Das sollte eine unfreundliche Bedienung auch zu spüren bekommen.

Aber zurück zu der Frage, warum eine Bedienung sich schuldig fühlt (das ist wohl so, sonst würde sie nicht betroffen reagieren), wenn jemand sich bei ihr über etwas beschwert, das sie nicht zu vertreten hat. Dem Beschwerdeführer wird offenbar unterschwellig Aggressivität unterstellt, die sich auch gegen die Bedienung richten könnte? Oder die Bedienung identifiziert sich so stark mit dem Lokal, dass sie eine gegen dieses gerichtete Beschwerde auch persönlich auffasst? Ich habe mir angewöhnt, meiner Beschwerde den folgenden kleinen Satz voranzustellen: „Ich weiß, dass Sie persönlich nichts dafür können, aber schauen Sie, ich finde es nicht in Ordnung dass ...“ Damit wird die Stoßrichtung meiner eventuellen Beschwerde von Anfang an klargestellt.

Fragen Sie einmal eine Bedienung in einem Lokal nach einem Stück Papier zum **Einpacken** der Reste, die von der üppigen Mahlzeit übrig geblieben sind (Sie möchten ihrem Hund eine Freude bereiten oder ein Stück Schnitzel erst am Abend zu einem Glas Bier in ihrem Garten verspeisen.). Verwunderte Blicke sind noch das Harmloseste, was sie erwartet. Böse Bemerkungen sind schon üblicher. Ablehnung ist die Regel („Das ist bei uns nicht üblich,“ heißt es lakonisch.). Wieso soll ich ein Stück Fleisch, das ich bezahlt habe, nicht mit nach Hause nehmen dürfen? Da spricht eigentlich überhaupt nichts dagegen, und unsere Nachbarländer oder die USA haben da überhaupt keine Probleme. Bei üppigeren Mahlzeiten bekommt man dort das Stück Papier zum Einpacken eventueller Reste als Service freiwillig mitgeliefert.

Und **Kinder** im Lokal! Beim Essen in einem deutschen Lokal (vielleicht sogar noch in einem „vornehmen“) zeigt sich die ganze Liebe von uns Deutschen zu unseren Kindern. Wenn Blicke töten könnten! Hier geht es aber nicht nur darum, dass die Lokale zu wenig für Kinder ein- und ausgerichtet sind, sondern auch darum, dass andere Gäste sich durch das Verhalten der Kinder gestört fühlen. Armes Vaterland!

Ein besonderes Thema ist das **Trinkgeld**. In Deutschland ist dieses eine freiwillige Angelegenheit (in anderen Ländern ist das oft sehr klar geregelt!) Die Höhe bleibt also dem einzelnen überlassen. Ich bemesse das Trinkgeld durchaus nach meiner Zufriedenheit mit der Bedienung (nicht mit der Zufriedenheit generell, weil diese auch von anderen Faktoren abhängen mag, die die Bedienung nicht zu vertreten hat). Verlässliche Richtwerte gibt es kaum. Mir ist aufgefallen, dass immer dann, wenn einer für mehrere bezahlt, das Trinkgeld für die Bedienung schmaler ausfällt. Wenn zehn Leute jeder einen Euro Trinkgeld geben würden, gibt der einzelne, der für alle zahlt, vielleicht fünf Euro und meint, damit noch großzügig zu sein. Aus der Sicht der Bedienung sieht das aber anders aus! Deshalb sollte man für sich selbst vielleicht so einen prozentualen Richtwert je nach Zufriedenheit festlegen, den man zu zahlen bereit ist, egal wie hoch die Rechnungssumme ausfällt.

Ganz bewusst enthalte ich mich eines längeren Kommentares zu „Rauchern in Lokalen“. Hier gehen die Meinungen weit auseinander. Mich stört es sehr, wenn in Gaststätten, zumindest in Speiselokalen, geraucht werden darf. Ich würde kein solches Lokal besuchen, wenn nicht mindestens eigene Raucherabteilungen

eingesetzt wären. Inzwischen ist die Gesetzgebung ja fortgeschritten.

Erdrückt von Banken und Versicherungen

Banken und Versicherungen sind ein weites Feld und ein gewaltiger Markt. Wir Verbraucher sind heiß umworben. Experten nennen diesen Markt einen „Verdrängungsmarkt“, weil neue Kunden fast nur durch Abwerbung (Verdrängung) gewonnen werden können. Entsprechend geht es zu.

Vor einigen Jahren besaß ich lediglich ein Girokonto und ein paar wichtige Versicherungen. Heute ist es im Bankenbereich so, dass ich ein Girokonto, mehrere Verrechnungskonten und einige Depots betreibe, die meisten natürlich online per Internet. Früher habe ich mit meiner Bank schriftlich verkehrt oder bin an den Bankschalter gegangen. Heute betreibe ich fast alle Geldgeschäfte vom Computer zu Hause aus. Eine beeindruckende Entwicklung steht dahinter. Und ein Ende ist noch nicht abzusehen.

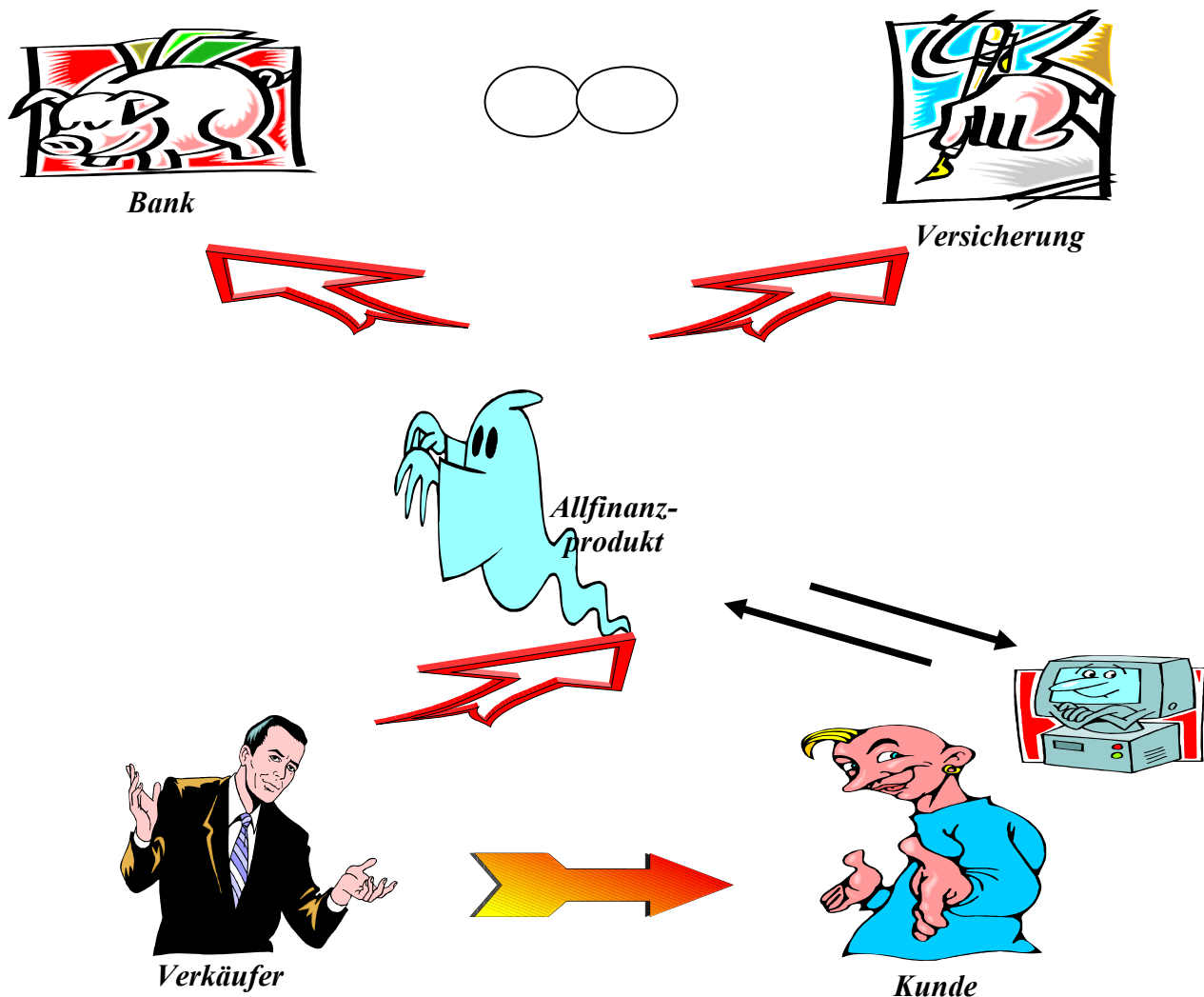


Bild 4

Die **Geldgeschäfte** von Banken und Versicherungen wachsen zusammen. Bild 4 macht das schematisch klar. Fusionen noch und noch sorgen dafür, dass wir Verbraucher alles „aus einer Hand bekommen“, wie es so schön heißt. Ob das gut für uns ist, steht auf einem anderen Blatt. Tatsache ist, dass durch die Fusionen Stellen eingespart werden. Und dies geschieht wiederum hauptsächlich dadurch, dass Filialen geschlossen oder zusammengelegt werden. Der Trend geht weg von der Betreuung des Kunden am Schalter. Wir Verbraucher bekommen die Arbeit aufgebürdet, indem wir per Computer die Geschäftsvorfälle zu Hause selbst zu verrichten haben, die sonst der Sachbearbeiter am Schalter für uns erledigt hat. Dafür erhalten wir in der Regel einen halben Zinspunkt mehr gutgeschrieben. Die Banken machen dabei natürlich ein beachtliches Geschäft.

Ein gewaltiges Problem haben die Sachbearbeiter. Sie sollen ihre Kunden nun „**rundum betreuen**“ (Allfinanz!), haben das aber nie gelernt. Jetzt werden sie notdürftig nachgeschult (oder auch nicht!). Den Ärger haben wir Verbraucher, indem wir mürrisch behandelt werden (welcher Sachbearbeiter gibt schon zu, dass er unzureichend ausgebildet und damit nicht kompetent ist?), ungute Ratschläge erhalten, in die falsche Richtung motiviert werden usw. Wie können wir uns dagegen wehren? Die Bank wechseln? Ich habe schon einige ausprobiert, insbesondere die Direktbanken. Es gibt durchaus positive Bestrebungen. Aber vieles steckt noch in den Kinderschuhen.

xxx **Verbindlichkeit** xxx

Auch ich bin dem Aktienrausch verfallen. So zeichne ich bei meiner Direktbank T-Online-Aktien. Um in den Genuß von ein paar Frühzeichner-Aktien zu gelangen, zeichne ich per Fax schon sehr frühzeitig. Außerdem hat T-Online den Teilnehmern an einer ihrer Marketing-Umfragen einen Vorteil bei der Zuteilung von Aktien versprochen. Da ich an der Umfrage teilgenommen habe, schreibe ich meine diesbezügliche Identitätsnummer auf das Fax und weise auf meine Teilnahme hin. Ein paar Tage danach kann ich online in meiner Konten- und Depotübersicht erkennen, das meine Zeichnung vorgemerkt ist. Also gehe ich davon aus, daß alles klappen wird.

Weit gefehlt. Einige Tage nach dem Börsengang von T-Online interessiere ich mich, wieviele Aktien mir denn zugeteilt worden sind. Keine! Ich hatte aber gelesen, daß alle Teilnehmer an der Umfrage trotz der hohen Überzeichnung 35 Aktien zugeteilt bekommen sollten. Ich rufe meine Bank an. Ein Sachbearbeiter erläutert mir, daß die Direktbank nicht dem Bankenkonsortium angehört hat, das den Börsengang begleitet hat, und deshalb überhaupt keine T-Online-Aktien bekommen hätte. Meinen Auftrag hätte die Direktbank überhaupt nicht annehmen dürfen.

Wunderbar. Die Direktbank hatte also einen Auftrag von mir, den sie eigentlich nicht annehmen durfte, auf meinem Konto elektronisch abgebildet und vorgemerkt

und somit angenommen.

Ich fasse den Sachverhalt in einem Beschwerdebrief zusammen und verlange vom Vorstand meiner Direktbank die 35 Aktien zum Zuteilungspreis. Ein freundlicher (aber wenig kompetenter) Sachbearbeiter schreibt mir als Antwort all das auf, was ich von seinem Kollegen schon am Telefon erfahren hatte. In mir steigt Wut hoch. Wenn eine Bank einen Auftrag erkennbar annimmt, muss sie ihn auch erfüllen oder entsprechend Schadenersatz leisten. Hätte die Direktbank nämlich meinen Auftrag mit einer entsprechenden Begründung nicht angenommen, hätte ich zu einer Konsortialbank gewechselt und dort meine Aktien gezeichnet und jetzt keinen Schaden.

Da der Vorstandsbrief von einem Sachbearbeiter beantwortet wurde (Ich halte das für unhöflich und erniedrigend. Man spielt die Bedeutung bewusst herunter.) entschieße ich mich zu einer Aufsichtsbeschwerde beim Bundesaufsichtsamt für das Kreditwesen. Es kann nicht sein, daß elektronische Systeme weniger verbindlich sein dürfen als ein Schriftverkehr oder ein Schalterdienst. Wenn schon „Elektronische Bank“, dann auch richtig. Das ist auch für andere Kunden wichtig, also ein Fall für die Aufsichtsbehörde.

Rasch erhalte ich Antwort: Das Amt wird mit der Bank reden und Aufklärung verlangen.

Kurz danach schreibt mir meine Direktbank sehr freundlich, daß sie sich erlaubt hat, meinem Konto DM 100 als Ersatz für entstandene Aufwände gutzuschreiben und daß ich 35 Aktien zum Zeichnungspreis erhalten kann. Na also!

Die Pointe der Geschichte ist allerdings, daß ich zwar meine 35 Aktien zum Zuteilungspreis bekommen habe, daß die Aktie aber in der Folgezeit entgegen allen Prognosen der Gurus um über 50% abgesackt ist und sich nie wieder erholt hat. Heute ist sie vom Markt verschwunden.

XXXXXX

Ein Problem sind manchmal noch die **elektronischen Systeme**. Wenn wir Verbraucher diese Systeme selbst bedienen sollen, dann müssen sie narrensicher sein. Andererseits müssen sie aber auch den Verbindlichkeitsgrad und die geschäftsmäßige Sicherheit aufweisen, die wir von Banken generell gewohnt sind.

Mit der **Zugriffssicherheit** und der **Verfügbarkeit** der elektronischen Systeme kann man inzwischen durchaus zurechtkommen, wie ich meine. Jedenfalls habe ich da keine schlechten Erfahrungen aufzuweisen. Anders sieht es schon mit den sogenannten „Hotlines“ aus. Deren Qualität, auf die man im Fehlerfall angewiesen ist, lässt oft noch sehr zu wünschen übrig (Überlastung, lange Wartezeit,

Inkompetenz, Abwimmelei, Hinhalten, unzumutbare Dauer bis zur Antwort oder Lösung).

Aber bleiben wir noch bei dem Thema Banken allgemein. Mit dem Hineinwachsen in die Rolle des **Allfinanzdienstleisters** ist die Produktpalette der Banken gewaltig angewachsen. Sparkassen, bei denen früher das Girokonto und das ganz normale Sparbuch, allenfalls noch ein paar Sparbriefe mit verschiedener Laufzeit und entsprechendem Zins die Regel waren, handeln jetzt mit Investmentfonds, Aktien und maßgeschneiderten Mischprodukten aus allem. Damit werden nicht nur der Zins und die Laufzeit einer Geld- oder Vermögensanlage relevant, sondern in ganz besonderer Weise auch das Risiko. Bei Sparbuch und festverzinslichen Wertpapieren gehe ich davon aus, dass meine Geldanlagen im Laufe der Zeit Erträge bringen, mein Vermögen also wächst (wenn auch nur mit geringem Zins). Jetzt muß ich mich auch damit auseinandersetzen, dass mein Vermögen schrumpfen kann. Die Höhe der Schrumpfung hängt mit dem Risiko zusammen, das ich einzugehen bereit bin.

Auf diese veränderte Situation werde ich im allgemeinen von Sachbearbeitern herkömmlicher Banken viel zu wenig vorbereitet. Stattdessen werde ich zu Käufen animiert, deren Risiko ich nicht wirklich einschätzen kann. Warum kann nicht die Bank einen Teil meines Risikos mittragen? Natürlich soll sie dabei auch mitverdienen. Ich habe bei mehreren Banken den Versuch unternommen, folgendes Produkt einzukaufen: Ich zahle eine feste Summe ein, sagen wir Euro 180.000. Nach einem Jahr möchte ich monatlich Euro 1.000 ausgezahlt bekommen (Auszahlungsplan). Das eingezahlte Kapital soll nach 10 Jahren an mich zurückgezahlt werden und mindestens den gleichen Wert aufweisen (also kein Verbrauch von Kapital). Naiv gerechnet (ohne Zinseszins) möchte ich demnach ab dem zweiten Jahr aus Euro 180.000 jährlich Euro 12.000 an Zinsen gewinnen und nach 10 Jahren immer noch Euro 180.000 besitzen. Steuern und Gebühren sollen natürlich eingerechnet sein, das heißt, der lineare Zinssatz müßte ca. 6,7 % plus Steuerschuld und Gebühren, also vielleicht 8% pro Jahr betragen. Manche Banken haben mir ein Angebot unterbreitet, in das sie wegen der Rendite und der steuerlichen Vorteile Aktien und/oder Fonds einbezogen haben. Nur: Das Risiko für diese Aktien und/oder Fonds bleibt immer bei mir. Ich soll wählen, ob ein kleineres oder ein größeres Risiko eingegangen wird. Ich werde sogar damit gelockt, mein Geld in eine bestimmte aktienfonds-orientierte Vermögensanlage einzubringen, die dann mit hoher Wahrscheinlichkeit (nach den Charts der letzten 10 Jahre) statt der angepeilten 8% gute 12% bis 14% einbringen und damit meine DM 180.000 deutlich vermehren könnte. Der „Berater“ schätzt das Risiko nach seinen Charts trotz der Aktienmarktmisere nach Mitte 2000 als nicht allzu hoch ein. Daraufhin unterbreite ich ihm folgenden Vorschlag: Ich gebe Ihnen meine DM 180.000 und bin mit den 8% zufrieden. Sie dürfen das Geld so anlegen, wie Sie es möchten. Sie garantieren mir aber meine monatlichen Auszahlungen von Euro 1.000 und die Auszahlung von Euro 180.000 nach 10 Jahren. Wenn Sie dann, wie Sie ja meinen, mehr als 8% erwirtschaften, dürfen Sie den Überschuß für sich behalten. Dann bin ich zufrieden, und Sie können nach Ihrer Vorstellung und Überzeugung von der zukünftigen

Entwicklung des Aktien- und Fondmarktes ein Bombengeschäft machen.

Was glauben Sie, erhielt ich zur Antwort? „Dazu erhalte ich von meiner Geschäftsführung keine Genehmigung“. Natürlich bekommt er sie nicht, weil der Geschäftsführung das Risiko zu „riskant“ ist. Risiken muß man auf den Kunden abwälzen. Das hat ja mit dem Aktienboom vor Mitte 2000 gut geklappt. Wir wurden in eine Euphorie hineingesteigert und zum Kauf von angeblich sicheren Wertpapieren animiert; Analysten haben sich gegenseitig überboten, Papiere anzupreisen; Zeitschriften haben reißerisch den Tip des Tages, der Woche, des Monats für den Kauf von Aktien und Fonds und Hit-Listen präsentiert; Vermögensberater (kompetente sowie dubiose) hatten Hochkonjunktur. Und jetzt? Wieviel Kapital wurde vernichtet? Wieviel Kleinaktionäre haben ihr Geld verloren? Wieviele Existenzen gingen zugrunde, besonders wenn Börsenpapiere auf Kredit gekauft wurden? Die Banken haben sich ihren Kredit zurückgeholt! Und das Schlimme ist, man hätte die Entwicklung durchaus voraussehen können, zumindest wenn man sich „Profi in Börsendingen“ nennt.

Gerade jetzt (nach den schlechten Erfahrungen durch den Börsen-Crash Mitte des Jahres 2000) wäre es wichtig, dass die Banken und Finanzexperten uns Kunden behilflich sind, wieder **Vertrauen** in die Finanzmärkte zu gewinnen. Ein Mittel dazu wäre es, die Risiken mit uns zu teilen, z.B. indem Produkte eingeführt werden, wie ich eines gerade oben beschrieben habe.

xxx *ideenreiche und renditestarke Zukunft* xxx

Am 8. Mai 2001 erhalte ich von der Postbank einen Werbebrief mit Prospekt anlässlich der Herausgabe eines neuen Fonds: „Postbank Dynamik Vision“.

Ich zitiere aus den Texten zu diesem neuen internationalen Aktienfond:

„ideenreiche und renditestarke Zukunft“, Der Fonds, der an die Zukunft denkt.“, Eine Idee, die durch ihre Renditechancen überzeugt.“, „...besonders aussichtsreiche Ertragslage...“, „Beste Aussichten auf optimale Wertsteigerung genießen Sie schon ab 2.500 DM.“, „Es ist ganz leicht, mit Flexibilität und Weitblick mehr aus Ihrem Kapital zu machen.“.

Diese vollmundigen Formulierungen traut sich die Postbank zu benutzen, obwohl wir Kunden noch tief unter Schock wegen des Börsenverfalls Mitte 2000 stehen. Nicht nur die Postbank hat diesen Mut. Andere Banken haben mir ähnliche Angebote unterbreitet.

Ich will es aber genauer wissen. Ich rufe die im Prospekt angegebene Service-Nummer an. Nach einigen Minuten meldet sich eine Kundenbetreuerin. Von ihr möchte ich Angaben über die zu erwartende Rendite bekommen („renditestark“ war ja das Schlagwort des Prospektes.). Sie kann mir nicht helfen. Detailfragen (!) muß eine Expertin beantworten. Sie würde mich zurückrufen. Das geschieht auch. Eine sehr freundliche Dame fragt nach meinen Wünschen. Sie räumt mir ein, dass der

Prospekt etwas vollmundig formuliert sei, dass man aber in Anbetracht der Firmen, die mit ihren Aktien in dem neuen Fond vertreten sein würden, mit hoher Rendite rechne. Die Höhe selbst könne, wolle, dürfe sie aber nicht beziffern. Und Garantien, dass der Fond sich nicht negativ entwickeln könnte, bekomme ich natürlich nicht. Meinen Hinweis, dass man einige Formulierungen des Prospektes auch als verbindliche Versprechungen oder gar als Gewinnzusagen interpretieren könnte, will sie gerne ihrem Management vortragen.

Fakt ist: Ein neuer Aktienfond, von dem es keine Vergangenheitswerte gibt (also auch keine Analysen) wird aufgrund der Hoffnung, dass die Firmen gut ausgewählt sind und bleiben, als renditestark in der Zukunft verkauft. Wie stark, wird verschwiegen. Eine negative Entwicklung kann nicht ausgeschlossen werden. Das Risiko trägt nur der Käufer, der natürlich auch alle Gebühren übernehmen muss. Das ist Zockerei! Ich würde nichts gegen ein solches Angebot einwenden, wenn es ehrlich wäre, nämlich derart: „Wir laden Sie ein, mit uns gemeinsam an der Börse zu zocken. Wir übernehmen die Organisation und das Management. Sie stellen uns Ihr Geld zur Verfügung und haben Anteil an einem eventuellen Gewinn.“

Die zugesagte Liste der im neuen Fond vertretenen Firmen (lauter beste Adressen!) habe ich bis heute nicht bekommen.

xxxxxx

Das Grundproblem ist, dass die Börsengurus, Analysten, Berater, Makler und wie sie alle heißen, so gut wie nicht in der **Verantwortung** sind. Sie können Kunden dazu animieren, auf ihren fachmännischen Rat hin etwas zu kaufen. Wenn das dann aber schief geht, unterliegen diese Leute so gut wie keiner Haftung. Sie haben sogar noch am Elend ihrer Klienten verdient. Ich habe noch nicht gehört, dass ein Berater (Bank oder freier Makler) sein Honorar zurückgezahlt hätte, wenn er einen Kunden schlecht beraten hat. Ich habe einigen Analysten ihre Voraussagen und Empfehlungen aus Zeitschriften per Fax zugeschickt, nachdem nicht eingetreten war, was sie vorausgesagt hatten, oder nachdem sogar das schlimme Gegenteil ihrer positiven Voraussagen Realität geworden war. Ich dachte, sie würden sich vielleicht rechtfertigen oder gar entschuldigen. Kein einziger hat überhaupt geantwortet, obwohl ich freundlich um eine Stellungnahme gebeten hatte! Auch die Zeitschriften haben aus den schlimmen Erfahrungen nicht gelernt. Noch immer schreiben und empfehlen dort die sogenannten Experten den Lesern risikoreiche oder gar dubiose Geschäfte. Konsequenter Weise sollte man solche Zeitschriften nicht kaufen! Erst dann hört der Unsinn auf.

Vermögensberater arbeiten immer wieder mit dem Argument, dass man bei Aktien und Fonds **langfristig** (10 Jahre und mehr) denken muss. Dann lohnen sich Anlagen in diesem Bereich. Dieser Argumentation, die richtig verstanden oft auch stimmt, hat der „**Börsensturz**“ im Jahr 2000 den Boden entzogen. Da sind manche Aktien

und Fonds so tief gefallen, dass sie, um wieder auf den Stand von vor dem Sturz zu klettern, lange Jahre brauchen werden. Und ob dann die verbleibenden Jahre bis zu den genannten 10 Jahren reichen werden, um Renditen früherer Art aufzuweisen, steht in den Sternen. Schlimm ist es, wenn Berater ihren Kunden heute noch die Charts vorzeigen, die bis zum Börsencrash 2000 gegolten haben, den Crash selbst aber dann statistisch nicht darstellen (da passt es nämlich mit der 10-Jahre-Rendite nicht mehr!). Das ist Betrug. Aber das Vertrauen in die Börsengurus, Analysten, Vermögensberater und Banken ist ohnehin auf einen Tiefpunkt gesunken. Sicher werden auch wieder bessere Zeiten kommen. Ich möchte deshalb auch nicht so verstanden werden, dass mit Aktien und Fonds und dergleichen in Zukunft keine ordentlichen Renditen zu erwirtschaften seien. Nur Vorsicht vor den Prognosen und Ratschlägen! Und das Risiko nicht verharmlosen oder gar verschweigen! Mit Aktien umgehen oder gar spekulieren, ist die Kunst, Höhen und Tiefen des Marktes rechtzeitig zu erkennen und zu deuten. Und ohne Glück geht gar nichts!

xxx **Kapitalvernichtung** xxx

Auf den folgenden Brief an den Vorstand des führenden deutschen Telekommunikationsunternehmens habe ich nach drei Wochen eine hektografierte Antwort des Aktionärsforum (nicht etwa des Vorstandes!?) erhalten, in der die üblichen Allgemeinplätze rund um den Begriff „Globalplayer“ strapaziert wurden. Außerdem wurde der Vorstand in seiner ganzen Stärke und Tüchtigkeit herausgestellt, dessen Handeln bald wieder zu einer Steigerung des Kurses der T-Aktie führen müsste (na, hoffentlich! Inzwischen ist allerdings der Vorstandsvorsitzende entlassen.).

*Betreff: Forum T-Aktie „direkt 1/2001“
Sehr geehrte Damen und Herren,*

vielen Dank für die Zusendung Ihrer „direkt 1/2000“. Ich habe das Heft mit Interesse gelesen. Es strotzt vor Selbstbewusstsein. Normalerweise würde ich das als positiv begrüßen. Bei dem immer noch miserablen Stand der Deutsche Telekom- und T-Online-Aktien (Erstere sind der größte Verlierer in meinem Bestand seit Jahrzehnten!) kommt allerdings keine Freude auf. Vor allen Dingen glauben wir Kleinaktionäre Ihnen kein Wort mehr. Wir sind geschockt von der Entwicklung, die in keinster Weise Ihren Versprechungen und Prognosen bei den Börsengängen entspricht. Und auf die gewaltige „Kapitalvernichtung“, die da stattgefunden hat und die auch von Ihnen mitzuverantworten ist, gehen Sie ausgerechnet in Ihrem „Mitteilungsblatt für die Aktionäre“ mit keinem Wort ein! Das ist stark! Ich hätte zumindest einen Erklärungsversuch oder eine Äußerung des Bedauerns erwartet.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXX

Der Brief zeigt: Wir werden von den Vorständen der Unternehmen, denen wir zu Kapital verhelfen, indem wir ihre Aktien kaufen, so richtig ernst genommen (ist natürlich sehr ironisch gemeint!).

0-1-2-3-4-5-6-7-8-9

Welch ein Glück

*Zehn Stück,
welch ein Glück!
Jeder kennt sie,
jeder nennt sie.
Meter, Grad und Kilogramm
wären ohne sie arm dran.
Konto und auch Telefon,
Preise, Zinsen, Schuld und Lohn
könnten bald nicht mehr gelingen,
wenn die Zehn verloren gingen.
Schuhe-, Hut- und Kleidergrößen
würden sich total entblößen,
Käufer irrten wirr umher,
gäbe es die Zehn nicht mehr.
Rund und eckig als Symbole
und der Wissenschaft zum Wohle
tragen sie zum Glück
die Mathematik!
Kinder lernen früh das Zählen,
mit den Fingern sie oft wählen.
Große Leute bilden Zahlen,
oft sind es die dezimalen.
Diese haben einen Wert,
der sich mit der Stelle mehrt.
Jeder kennt sie,
jeder nennt sie.
Zehn Stück,
welch ein Glück!*

0-1-2-3-4-5-6-7-8-9

Das kleine Gedicht soll der Auflockerung dienen. Auf diese zehn Ziffern läßt sich jedenfalls das ganze Bankenwesen abbilden. Es geht immer um den zählbaren Wert des Geldes.

Allfinanz mit den vielen schillernden Produkten, Zusammenlegungen von Geschäftsstellen und die damit verbundene Umschulung von Mitarbeitern, elektronische Kontenführung, Ausweitung der Bankgeschäfte auf spekulative Wertpapiere und ähnliches mehr führen zu einer **Häufung von Beschwerden**, weil alles komplizierter geworden ist, weil viel Neues ausprobiert wird und weil das Verständnis und die Erfahrungen noch fehlen. Ich diskutiere bei einer Beschwerde nicht allzu lange mit den Sachbearbeitern. Diese sind oft angehalten, den Kunden zu beschwichtigen, sich auf Formalien zurückzuziehen, Ausreden zu benutzen oder ähnliches. Nach einer angemessenen Weile verlange ich immer den Abteilungsleiter oder den Geschäftsführer. Gelingt es auch diesem nicht, meiner Not abzuhelpen, schreibe ich durchaus auch eine Vorstandsbeschwerde oder gar eine Beschwerde an das Aufsichtsamt. In einigen Fällen hat das ganz gut geholfen. Wenn ich auch nicht immer Recht bekommen habe, so kam aber doch eine Bitte um Verständnis zurück, manchmal mit dem Angebot, Kulanz zu zeigen und wenigsten teilweise abzuhelpen. Wir Verbraucher machen den Fehler, nicht mehr tätig zu werden, wenn die erste Wut verrauch ist. Das ist falsch! Wenn Vorstände mit Beschwerden überhäuft werden, lernen sie erst richtig kennen, was bei ihnen nicht funktioniert. Die eigenen Mitarbeiter werden ihrem Management nicht freiwillig offenbaren, was sie alles falsch machen. Abhilfe kann meistens nur von oben kommen.

Ein wichtiges Thema im Umgang mit Banken sind die **Vollmachten**. Zeichnungsbefugter muß nicht gleich Kontoinhaber sein. Das spürt man besonders im Todesfall eines Kontoinhabers, wenn es ums Erbe geht. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass es gut ist, Vollmachten über den Tod hinaus zu erteilen. Die Erben, die eine Vollmacht besitzen, tun sich dann leichter mit der Regelung des Erbes. Die Banken haben trotzdem noch so ihre eigenen Regeln im Todesfall, die zum Teil nicht legal sind. So darf eine Bank nicht ohne Befragen der Bevollmächtigten im Todesfall des Kontoinhabers Zahlungen einstellen oder Auszahlungen generell stoppen, was aber oft getan wird.

xxx Ohnmacht oder *Vollmacht* xxx

Meine Mutter war mit 91 Jahren gestorben. Schon seit langen Jahren hatte ich ihre Konten verwaltet. Über diese liefen alle Ausgaben per Einziehungsermächtigung oder per Dauerauftrag. Ich selbst war bei der Sparkasse bestens bekannt, da meine Mutter dort wegen ihrer Behinderung nicht mehr selbst erscheinen konnte. Wenn also etwas persönlich erledigt werden mußte, habe ich das stets für meine Mutter getan. Ich hatte Vollmacht über den Tod hinaus.

Jetzt stehe ich da und regele den Nachlaß. Meine Mutter musste nach ihrem Tod laut Vertrag mit ihrem Wohnheim noch Miete für den Todesmonat zahlen. Ich mache mir keine Gedanken. Es läuft ja das Abbuchungsverfahren. Dann bin ich allerdings sehr verwundert, als mir das Altenwohnheim mitteilt, dass der Abbuchung widersprochen

worden sei und dass seine Bank dafür DM 25,- berechnet habe, die ich nun erstatten müsse.

Ich rufe die Sparkasse an. Die Sachbearbeiterin macht mir klar, dass das so alles richtig sei. Sie habe das Konto meiner Mutter sperren müssen. Die Bank habe über die Buchungen der Rentenversicherung erkennen können, dass meine Mutter gestorben sei. Und in einem solchen Fall hätte sie ihre Vorschriften.

Diese Vorschriften will ich aber genauer wissen. Ich werde mit der Abteilungsleiterin verbunden. Diese erzählt mir zunächst dasselbe. Da ich hartnäckig bleibe, stellt sich heraus, dass bankintern die Sachbearbeiter Weisung haben, bei Kenntnis vom Tod eines Kontoinhabers dessen Konto zu sperren. Der Grund dafür ist, dass die Bank in Todesfällen allzu oft Ärger mit den Erben bekommt, wenn das Konto noch weitergeführt wird. Das leuchtet zunächst ein, aber doch nur für den Fall, dass es keine Bevollmächtigten gibt, die über den Tod hinaus Verfügungsgewalt haben. Das mache ich geltend. Die Abteilungsleiterin bleibt trotzdem unzugänglich.

Also schreibe ich an den Vorstand der Bank, dass die Sachbearbeiterin eigenmächtig das Konto gesperrt hat, über das ich alle mit dem Tod zusammenhängende Zahlungen (Beerdigung, Versicherungen, Grab, Grabstein, auslaufende regelmäßige Verpflichtungen, Rückzahlungen usw.) hätte abwickeln wollen. Weiter schreibe ich, dass ich danach erst in etwa zwei Monaten vor gehabt hätte, das Konto zu schließen, da ich auf diese Weise automatisch eine gute Buchführung über alle Zahlungsvorgänge nach dem Tod meiner Mutter bekommen würde. Diese Buchhaltung sei mir nützlich bei der Regelung der Erbangelegenheiten zwischen den Erben. Zusätzlich verlange ich in dem Brief die Rückerstattung der DM 25,- Widerspruchsgebühr, die die Bank des Altenwohnheimes berechnet hatte. Außerdem beschwere ich mich darüber, dass es offensichtlich zwischen den Banken und den Rentenversicherungsträgern eine stille Übereinkunft gibt, im Falle des Todes eines Kontoinhabers darüber eine Nachricht auszutauschen.

Mein Brief ist im Vorstand der Sparkasse offensichtlich verstanden worden. Ich bekomme nach wenigen Tagen mitgeteilt, dass es sich um ein Versehen handelt und dass die DM 25,- auf das Konto meiner Mutter überwiesen würden. Nach zwei Monaten habe ich dann das Konto aufgelöst. Nur die Vollmacht über den Tod hinaus hat mir dieses Auftreten erlaubt. Hätte ich diese nicht besessen, wäre die Abwicklung der Erbangelegenheiten recht kompliziert geworden.

Meinen Ärger und meine Zeit, die ich aufwenden musste, um diese Eigenmächtigkeit der Sparkasse geradezurücken, hat mir natürlich keiner honoriert. Und auf der Ebene der Sachbearbeitung ließ sich keine Lösung finden, weil die Sachbearbeiter selbst durch ein strenges Regelwerk ihrer Bank gegängelt sind und nicht unterscheiden können, was ist Gesetz oder was sind selbst erlassene Vorschriften ihrer eigenen Bank. Letztere werden in den Slogan „Das ist so vorgeschrieben“ mit

einbezogen. Als Kunde interessieren mich aber die internen Regelungen der Bank weniger. Ich berufe mich eben auf das Gesetz, an das sich auch eine Sparkasse halten muß. Darüber hinaus finde ich es unverschämt, dass eine Bank interne Regelungen erlässt (Sprerrung im Todesfall), die ihren Kunden Kosten verursacht (Gebühr bei Widerspruch), ohne sich vorher abzustimmen. In meinem Fall hatte die Bank Widerspruch gegen eine von mir veranlaßte routinemäßige Buchung (Einziehung der Miete) eingelegt (Darf eine Bank eigenmächtig für den Kunden handeln, wenn sie es für richtig hält? Werden unsere Konten laufend von der Bank inhaltlich überwacht?).

XXXXXX

Ich habe schon angesprochen, dass der Trend vom Schalterdienst weg hin zu Onlinediensten voll im Gange ist. Ein Rest an Schalterdienst wird aber natürlich übrig bleiben. Aber auch der ist stark im Wandel. „**Alles aus einer Hand**“ gilt auch hier. Filialen werden umgebaut. Die Schalter werden geöffnet (nicht mehr die dicke Glasscheibe, hinter der sich der Sachbearbeiter verschanzt hat), alle Dienste können am gleichen Schalter in Anspruch genommen werden. Das ist ein Fortschritt (wenn es richtig gmacht wird). Selbst die Post hat sich dieser Art von Kundenorientierung angeschlossen, zumindest in den Filialen, wo ein guter Umsatz infolge hoher Inanspruchnahme durch die Kunden gegeben ist (bevölkerungsreiche Gebiete). Wehe aber, wo es am Umsatz mangelt. Da werden frühere Filialen geschlossen, und stattdessen wird im nächsten Lebensmittelladen eine „Postecke“ eröffnet. Die Mitarbeiter des Lebensmittelladens werden in Postdingen notdürftig geschult. Man kann es ihnen deshalb (und weil sie trotz Mehrarbeit nicht mehr verdienen) nicht verübeln, wenn sie das Postgeschäft halbherzig verrichten. Den Nachteil haben wir Kunden.

xxx Wie war es früher doch so schön! xxx

Wie war es früher doch so schön! Ich will einiges auf der Post erledigen: einen Brief frankiert haben, ein kleines Päckchen aufgeben und etwas von meinem Sparbuch abheben. Die nette Postfiliale, in der ich mich befinde, besitzt fünf Schalter. Über jedem steht geschrieben, was dort alles bearbeitet wird. Meine drei Anliegen verteilen sich auf drei Schalter. Vor jedem stehen Leute. Vor dem Schalter mit den Briefmarken stehen die wenigsten. Ich stelle mich deshalb dort an. Nach zehn Minuten bin ich an der Reihe. Ich schiebe meinen Brief unter das Panzerglas durch und spreche durch das Loch in der Scheibe: „Bitte wiegen und frankieren!“ „Macht vierzig Pfennig,“ ruft der Beamte (das waren noch Preise!). „Können Sie mir auch das Päckchen abnehmen?“ frage ich schüchtern. „Nein, ich habe keine Waage und ich kann nicht für jeden Kunden aufstehen und hinübergehen zu dem Kollegen, dann geht es ja hier nicht voran,“ ruft er wieder. Das leuchtet ein (oder auch nicht).

Die Schlangen vor den beiden anderen Schaltern sind ungefähr gleich lang. Ich warte etwa fünfzehn Minuten vor dem Päckchenschalter. Dann komme ich dran.

„Als Päckchen ist das aber zu groß,“ klagt der Beamte mich an.

„Muß ich da wieder an einen anderen Schalter?“ will ich wissen.

„Nein, aber Sie müssen für ein Paket einen Paketzettel ausfüllen. Ausnahmsweise mache ich das für Sie, damit Sie sich nicht wieder hinten anstellen müssen.“ Ich bin ihm sehr dankbar. (Sagen tue ich ihm das aber nicht. Das bringe ich nicht fertig. Ich verkneife mir ein paar böse Bemerkungen.)

Das Paket ist aufgegeben. Jetzt die letzte Runde. Die Schlange am dritten Schalter ist kaum kleiner geworden. Also wieder zehn Minuten warten. Gerade bin ich dran, da steht der Beamte auf und verlässt seinen Platz. Er geht zu seinem Kollegen am Nachbarschalter und bespricht etwas mit ihm. Auch dort ruht solange der Schalterverkehr. Das macht mich nun wirklich ärgerlich.

„Machen Sie bitte weiter oder lassen Sie sich hier am Schalter vertreten!“ fordere ich.

Der Gemeinte dreht sich zu mir um und antwortet patzig: „Das müssen Sie schon mir überlassen, wann ich aufstehe und etwas anderes erledige!“

„Da bin ich ganz anderer Meinung,“ antworte ich so ruhig, wie es unter diesen Umständen noch geht, „Sie werden dafür bezahlt, dass Sie uns hier zügig bedienen. Pausen machen oder erzählen können Sie in den Zeiten, wo keine Kunden da sind. Die kurzen Öffnungszeiten der Post sind für uns arbeitende Bevölkerung ohnehin eine Zumutung. Und da sollten Sie den Schalterdienst ernst nehmen und effizient gestalten. Sie sind für uns da und werden dafür bezahlt. Hier kommt man sich ja wie ein Bittsteller vor, wenn man sein eigenes Geld abheben will.“

Die anderen Schalterbeamten schlagen die Augen nieder und halten sich ganz heraus. Aber einige Kunden fangen nun auch zu schimpfen an und äußern ihren Unmut.

Schließlich kehrt der Gescholtene doch an seinen Platz zurück, erledigt die Formalitäten rund um mein Sparbuch und zahlt mir mein Geld aus.

„Bitte nennen Sie mir noch Ihren Namen, wenn Sie schon nicht das obligatorische Namensschild vor Ihrem Schalter aufgestellt haben,“ verlange ich abschließend. Das tut er mürrisch. Ich habe den Namen rasch wieder vergessen.

xxxxxx

Ja, die Zeiten des **klassischen Schalterdienstes** sind vorbei. Das gilt auch für Versicherungen. Auch in dieser Branche hat die Diskussion um die „Rundumsachbearbeitung“ lange Jahre die Szene beherrscht. Nun hat die **Ganzheitsmethode** sich durchgesetzt. Wie bei Banken geht der Trend zur Internetbedienung, zumindest im Privatkundengeschäft. Im Firmenkunden- und Schadensbereich ist nach wie vor die gute Beratung und Risikoeinschätzung durch Fachleute gefragt.

Das Thema „**Allfinanz**“ wurde schon ausführlich angesprochen. Banken und

Versicherungen wachsen zusammen. Die Reichen haben eine Ehe geschlossen. Fairer Weise muss man aber zugestehen, dass Versicherungen hohe Vermögen anhäufen müssen. Die sogenannten Versicherungspaläste gehören ja gar nicht den Versicherungen selbst, sondern ihren Kunden. Wenn die Versicherungen die Risiken (Leben, Unfall, Krankheit, Haftpflicht, Hausrat, Rechtsschutz, Kraftfahrtversicherung usw.), die sie für ihre Kunden versichert haben, mit einem Schlag einlösen müssten, wäre das ganze Vermögen weg. Wir Verbraucher müssen also Wert darauf legen, dass die Versicherungen mit unseren Prämien gut haushalten und im Ernstfall in der Lage sind, unsere Schäden oder angesammelten Kapitalguthaben auch zu bezahlen. Natürlich gibt es auch viel Unerfreuliches für uns Verbraucher. Doch die Rechnung „Ich will mindestens soviel aus meiner Versicherung herausholen, wie ich eingezahlt habe“ kann nicht aufgehen. Dann würden hohe Schäden bei denjenigen, die in Summe viel weniger eingezahlt haben, als die Schadenssumme ausmacht, schlecht da stehen, wenn nichts an Überschuss da ist. Das Versicherungsprinzip beruht auf der Solidargemeinschaft. Viele zahlen ein, wenige bekommen im Ernstfall ihre Schäden reguliert. Das sichert Existenzen und verhindert Not im Krisenfall. Und das ist es, was wir von Versicherungen für unser Geld bekommen: Sicherheit und Hilfe im Schadensfall.

Eine Ausnahme sind vielleicht die Kapitalversicherungen. Hier spielt der Spareffekt eine Rolle. Der Versicherungsnehmer bekommt bei Ablauf seiner Versicherung Kapital ausbezahlt, ohne einen Schaden gehabt zu haben. Bei dieser Versicherungsart müssen sich die Versicherer mit anderen Finanzdienstleistern vergleichen lassen. Aber auch da muss man fair bleiben. Nur das ausgezahlte Kapital einer Lebensversicherung unter Renditegesichtspunkten mit anderen Kapitalanlagen zu vergleichen, wäre nicht korrekt. Im Todesfall bekommt der Versicherungsnehmer ja die vereinbarte Versicherungssumme unabhängig von der Laufzeit ausbezahlt. Die Rendite kann dann sehr sehr hoch sein. Den Nutzen haben allerdings die Erben. Beim Vergleich muss man also den Risikoanteil der Prämie herausrechnen. Andererseits ist gerade im Bereich der Kapitallebensversicherungen Vorsicht geboten. Schlimmes versteckt sich im Kleingedruckten oder wird überhaupt nicht erwähnt. Dass man auf die Gewinnanteile (Verzinsung des eingezahlten Kapitals) nur bedingt, nämlich bis zur Höhe des vorgeschriebenen Basiszinses (vom Aufsichtsamt vorgegeben), ein Anrecht hat, ist inzwischen durch viele Medien- und Verbraucherschützer hinreichend bekannt gemacht worden. Trotzdem locken die Lebensversicherer mit hoher Rendite über den Basiszins hinaus immer wieder ihre Kunden. Im Kleingedruckten steht dann, dass keine Garantie auf eine bestimmte Gesamthöhe gegeben werden kann. Die Gesamtrendite ist also eine unbekannte Größe.

Oder die vorzeitige Kündigung einer Lebensversicherung! Sie ist nach heutigem Stand (Änderungen sind vom Gesetzgeber vorgesehen.) immer ein Nachteil für den Versicherungsnehmer, weil die mit der Versicherung verbundenen Gebühren und Verwaltungskosten in aller Regel auf die ersten zwei Jahre (und nicht auf die gesamte Laufzeit!) umgelegt werden. Das führt dazu, dass bei einem

Auszahlungsbegehren nach etwa zwei Jahren noch kein Kapital angesammelt, geschweige denn verzinst ist. In den letzten Jahren vor Laufzeitende sammelt sich erst das Kapital in ausreichender Höhe an, das inklusive Verzinsung zu einer akzeptablen Rendite führen kann.

Versicherer haben in den letzten Jahren viel Aufwand getrieben, um die Produkte auf Kundengruppen zuzuschneiden. Jeder Kunde soll individuell so versichert werden, wie es seiner Lebensart und seinem persönlichen und gesellschaftlichen Umfeld gerecht wird. Dabei sind nicht immer die wirklich nötigen und die preiswertesten Produkte entstanden. Vor allen Dingen hat sich eine **Vielfalt** entwickelt, in der es fast unmöglich gemacht ist, Produkte verschiedener Versicherungen miteinander zu vergleichen. Das ist Absicht! Man benötigt einen Fachmann (Agent, Makler, Berater), der einem solche Vergleiche individuell und professionell herstellt. Und der will auch verdienen!

Eine Hilfe sind in Standardfällen die einschlägigen Verbraucherverbände und Vereine. Im Internet gibt es auch unabhängige Beratungs- und Vergleichsangebote, aber man muß aufpassen, wer dahintersteht. Eine „unabhängige“ Beratung von einem Betroffenen (Versicherung, Agent, Makler) kann ihre Tücken haben.

Für **Beschwerden** gilt dasselbe, was bei Banken schon angesprochen wurde. Im schlimmen Fall gibt es das Aufsichtsamt für das Versicherungswesen. Das führt pro Unternehmen Statistiken über die Beschwerdehäufigkeit. Die Unternehmen müssen sich rechtfertigen. Deshalb sind Aufsichtsamtbeschwerden in den höheren Etagen der Unternehmen gefürchtet.

Zwei Märkte haben sich bei manchen Versicherungszweigen herauskristallisiert: Pflichtversicherungen und freiwillige Versicherungen. Hierüber könnte man ein eigenes Buch schreiben. Zu den Pflichtversicherungen gehören die Krankenversicherung, Pflegeversicherung und die Kfz-Haftpflichtversicherung als die wohl bekanntesten. Zum Thema Versicherungen gibt es eine Fülle kritischer Literatur bei den Verbraucher- und Testorganisationen.

Wie bei Banken, so hat sich auch bei Versicherungen eine ziemlich **aggressive Werbung** durchgesetzt. Produkte werden vollmundig beschrieben und angepriesen. Das **Kleingedruckte** ist problematisch. Versprechungen werden nicht eingehalten. Provisionen (nicht Kundenzufriedenheit!) sind der innere Antrieb der Versicherungsverkäufer. Die Provisionen werden übrigens meistens geheim gehalten. Sie können sehr beachtlich sein und müssen letztendlich vom Kunden mit finanziert werden. Versteckte Telefonwerbung und aufdringliche Postwerbung brechen über uns herein. Die Adressbestände sind sorgfältig nach Bedarf, Vermögensverhältnissen und Kaufgewohnheiten analysiert. Darauf haben sich Firmen wissenschaftlich spezialisiert (Datenschutz?!), von denen die Adressbestände teuer eingekauft werden.

Ja, leider gibt es doch recht viel zu bekriegen bei Banken und Versicherungen! Und die Tendenz scheint mir in Richtung der Verschlimmerung zu laufen, weil die **Kundenorientierung** eher dahin geht, dass der Kunde seine Routinegeschäfte selbst verrichtet und keinen Service in Anspruch nehmen soll. Diese Entwicklung haben wir ja im Einzelhandel schon frühzeitig erlebt.

In den Klauen der Vermieter

Soll ich mieten oder selber bauen beziehungsweise kaufen? Das ist eine grundlegende Frage, die sich viele Menschen während ihres Lebens einmal stellen müssen. Unter **Renditegesichtspunkten** ist das selbst bewohnte Eigentum nach objektiven Kriterien selten lohnenswert. Meistens lügt man sich beim Vergleich der Kosten von selbst bewohntem Eigentum mit der Fremdmiete in die eigene Tasche, weil man vergessen hat, den Verzicht auf Zinseinnahmen für das eingesetzte Eigenkapital zu berücksichtigen, weil man die schon bald anfallenden Reparatur- und Änderungskosten unterschätzt hat oder weil die Wertsteigerung nicht eingetreten ist, mit der man im Stillen gerechnet hat, die man aber bei Eigennutzung ohnehin nie realisieren kann. Ein weiterer Selbstbetrug liegt oft darin, dass man die zu zahlende Miete (die man meistens als viel zu hoch empfindet!) mit den Kosten eines Eigenheims vergleicht, das weniger Komfort bietet. Wenn ich in München für ein Gartenhaus mit Parkumgebung und 800 Quadratmeter Grund 1.500 Euro Miete zahlen muß, dann darf ich diese Miete nicht in Vergleich zu dem Kauf eines Reihemittenhauses mit 80 Quadratmeter Grund und Maschenzaun zu den Nachbarn setzen, für das in München vielleicht 400.000 Euro verlangt werden. Ein mit der Miete von 1.500 Euro vergleichbares Eigentum würde sehr viel mehr, nämlich um die Million kosten! Und dann sieht die Lust zu kaufen oder zu bauen schon ganz anders aus.

Also mieten? Das muß nicht sein. Rendite ist ja nicht alles! Wenn ich unabhängig sein will, wenn mein Heim mir unbedingt gehören muss, damit ich glücklich bin, wenn ich selbst gestalterisch tätig sein möchte, wenn ich jederzeit flexibel für Änderungen und Neuerungen sein will, dann ist selbst bewohntes Eigentum in Ordnung! Aber dann darf ich in der Argumentation die gute Rendite auch nicht strapazieren, um mein Verhalten zu rechtfertigen. Freiheit und Unabhängigkeit kosten eben etwas. Und im Alter kann ein eigenes Haus eine gute Anlage sein.

Ein Haus erwerben, um es dann zu vermieten (also selbst Vermieter zu spielen), war und ist noch immer ein Aufhänger für **Steuerspar- und Vermögensbildungsmodelle**. Das hat vielleicht manchmal funktioniert. In meinem Bekannten- und Freundeskreis kenne ich aber nur wenige, die mit solcherlei Modellen Glück gehabt hätten. Mietausfälle, frühzeitige Reparaturen infolge rücksichtsloser Abnutzung, ausgebliebene Wertsteigerung u. ä. haben manche Erwartungshaltung gedämpft. Die Versprechungen der Anbieter solcher Modelle wurden nur selten gehalten. Eines der Hauptargumente war immer das Sparen von Steuern. Natürlich kann man über die Werbungskosten Steuern sparen. Aber das nutzt wenig, wenn statt der Steuern an das Finanzamt hohe Zinsen für Kredite an die Banken gezahlt werden müssen oder wenn die Ausgaben höher liegen, als ursprünglich kalkuliert worden ist.

Aber wenden wir uns nun den Beziehungen zwischen **Mietern** und **Vermietern** zu. Der Mieter zahlt für die vertraglich vereinbarte Nutzung von Wohnraum an den

Vermieter eine Miete und Nebenkosten, wie in Bild 5 dargestellt.. Die Miete darf der Vermieter nicht willkürlich festsetzen, sondern er muss sich im Rahmen der ortsüblichen Vergleichsmiete bewegen. Hierzu gibt es in den Gemeinden Unterlagen und Informationsbroschüren. Für den Mietvertrag gibt es Vordrucke, die alles Wichtige berücksichtigen. Solche Vordrucke (Standardmietverträge) sollte man benutzen! Sie gibt es im Schreibwarenhandel zu kaufen. Auch Mietervereinigungen stellen solche Verträge zur Verfügung.

Inzwischen wurde das Mietrecht neu gestaltet. Die Position der Mieter wird darin gestärkt (aber nicht nur!). Informationen hierzu gehen gerade durch die Medien. Wiederum hilfreich sind auch die Informationsstellen der Gemeinden und der Mietervereinigungen.

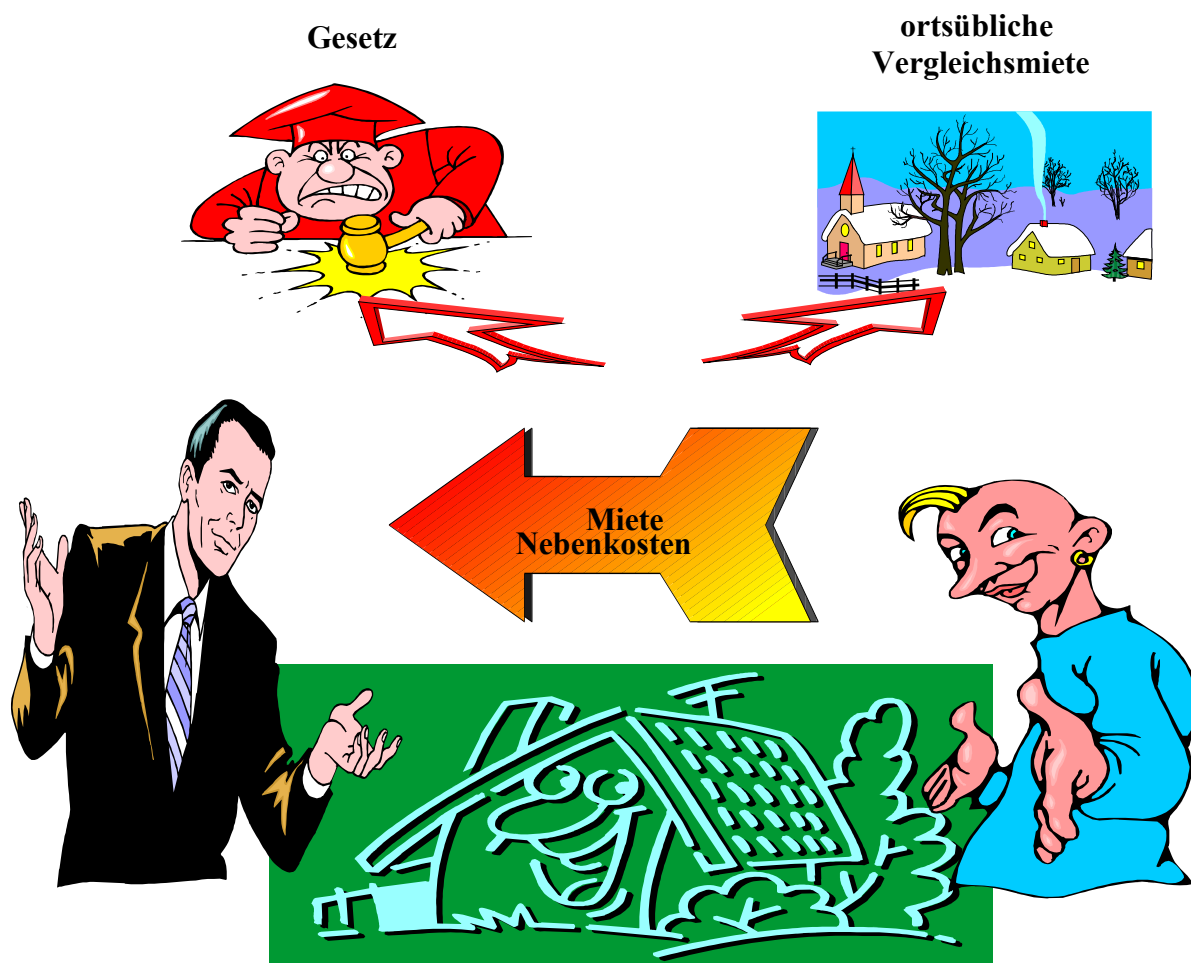


Bild 5

Es ist völlig legitim, dass ein Eigentümer für die Bereitstellung von Wohnraum eine angemessene Miete verlangt. Darin liegt wirklich nichts Anrüchiges. Die Frage ist nur, was „angemessen“ bedeutet. Und um dieses Wort wird viel gestritten. Die Gerichte sind mit Mietrechtsprozessen überlastet. Zwischen Mietern und Vermietern besteht also häufig ein gespanntes Verhältnis. Wie ich selbst und meine Familie

lange Jahre erfahren durften, gibt es natürlich auch sehr nette und faire Vermieter!

In Deutschland ist Wohnraum in den **Ballungsräumen** (München an der Spitze) knapp. Das führt zu hohen Mieten und horrenden Kaufpreisen für Wohnraum. In anderen Gebieten Deutschlands stehen Wohnungen leer. Das ist eine fatale Situation. Wo keine Leute wohnen, siedelt sich auch keine Arbeitswelt an. Wo keine Arbeit zu finden ist, mag keiner wohnen. Das ist ein schlimmer Teufelskreis, um den sich die Politik dringend kümmern muss.

In unserer schnelllebigen Zeit und bei der heutigen rasanten technischen Innovation werden unsere Kinder mit einem einzigen Beruf für ihr ganzes Leben nicht mehr zurechtkommen. Das heißt, sie müssen sich immer wieder anpassen. Schon heute würde sich die Arbeitslosigkeit deutlich verringern lassen, wenn die Arbeitssuchenden **regional flexibler** wären. Das soll bitte keine Kritik an den Betroffenen sein, aber es ist eine Feststellung, die zum Nachdenken (und Handeln!) zwingt. Ich selbst bin aus beruflichen Gründen mit meiner Familie in meinem Leben viele Male umgezogen, um die von mir angestrebte Karriere verwirklichen zu können. Das legte es auch nahe, eher zu mieten, als selbst ein Haus zu bauen. Ein eigenes Haus verkauft man nicht so schnell, um sich beruflich und örtlich zu verändern. Mancher Kollege hat wegen seines Hauses den einen oder anderen Karriereschritt ganz einfach ausgelassen. Dafür konnte er sesshaft bleiben und die Vorzüge seines eigenen Heimes auskosten. Ich habe eben den anderen Weg gewählt. Dafür habe ich das erreicht, was mich in meinem Beruf glücklich gemacht hat. Und in unseren gemieteten Wohnungen oder Häusern haben wir uns durchaus wohlfühlt.

Umzüge wegen der Kinder (Schule, Freunde, Vereine usw.) oder wegen des damit verbundenen Wechsels (Bekannte, Verwandte, Umgebung, liebe Gewohnheiten usw.) völlig auszuschließen und auf berufliche Weiterentwicklung deshalb zu verzichten, halte ich für falsch. Der Wechsel hat auch seine Vorteile. Er bringt neue Herausforderungen, eröffnet neue Möglichkeiten, schafft neue Freunde und Bekannte, bietet die erfreuliche Möglichkeit, sich neu einrichten zu dürfen (müssen?), und hemmt den Trott. Auch für Kinder ist es wichtig, sich neuen Perspektiven zu öffnen und Veränderungen als etwas Normales zu akzeptieren. Sie lernen für das Leben. Später nimmt niemand Rücksicht auf das oft zitierte und hoch gehaltene „Wohlbehütetsein“, das uns als Eltern so sehr am Herzen liegt.

Das hört sich so an, als ob ich ein absoluter Verfechter von Umzügen bin. Das wäre aber falsch verstanden. Natürlich weiß ich aus Erfahrung auch um die Mühen und Nöte, die bei einem Umzug auftreten können. Nur halte ich sie für überbewertet, wenn dadurch andere wichtige Lebensqualitäten hinten angestellt werden müssen.

xxx „*Flohzimmer*“ xxx

Es ist schon lange Jahre her, aber es passt auch heute noch. Wir möchten umziehen und suchen nach einem geeigneten Haus in München. Mit drei Kindern ist das nicht so einfach.

Im Fernsehen gibt es die Vorabendshow „Ganz schön mutig“. (Ich hatte dem ZDF zum Inhalt dieser Show Vorschläge unterbreitet und war mit meiner Familie zu einer Aufzeichnung eingeladen worden.) Wir sitzen im Studio und harren gespannt der Dinge, die da kommen sollen. Dieter Kürten, der Moderator, macht uns mit der Aufzeichnung vertraut und erläutert uns Sinn und Ablauf der Show. Eine nette Idee ist der „Meckerbaum“. Unter einem Baum dürfen Mutige bis zu drei Minuten zu einem Thema sprechen, das sie bewegt. Das wird von der Kamera aufgezeichnet, und wenn brauchbar, später angeblich auch gesendet.

Der Moderator schaut sich nach Freiwilligen um. Mir fällt das Thema „Ärzte und ihre Patienten“ ein. Ich hebe den Arm. Prompt werde ich unter den Baum gerufen. Ich entwickle in den drei Minuten meine Gedanken zu dem Verhältnis zwischen Ärzten und ihren Patienten und erhalte für meine etwas unkonventionellen Ideen viel Beifall. Ich gehe an meinen Platz zurück.

Der Moderator bohrt und sucht noch weitere Freiwillige. Keiner will so recht nach vorne gehen. Meine Frau macht eine eher zufällige Armbewegung, die der Moderator aber wohl als Meldesignal missverstanden hat. Er ruft sie vor. Zwar überrascht, aber doch sehr mutig geht meine Frau unter den Baum. Mir stockt das Herz, denn sie ist nicht unbedingt rhetorisch versiert. Was wird sie wohl sagen? Da ich sie gut kenne, sehe ich, wie ihr das Blut in Hals und Gesicht steigt.

Dann sprudelt sie los und berichtet ganz einfach über unsere Suche nach einem Haus mit Platz für drei Kinder und was wir dabei so alles erlebt haben. Sie benutzt den Begriff „Flohzimmer“, um deutlich zu machen, dass die meisten Kinderzimmer, die wir gesehen haben, winzig klein waren. Jedem Hund wird mehr Platz zugebilligt, als in manchem Haus für Kinder vorgesehen ist. Der Begriff „Flohzimmer“ veranlasst die anderen Teilnehmer an der Aufzeichnung zu begeistertem Applaus. Knapper hätte man es nicht auf den Punkt bringen können. Der Moderator lobt meine Frau für die kurze, aber würzige Rede. Auch mit weniger Worten (eine Minute statt drei) kann man ein Anliegen überzeugend zum Ausdruck bringen.

Unsere beiden Reden unter dem Meckerbaum wurden dann auch in einer der Vorabendsendungen ausgestrahlt. Das war damals ein Ereignis für die Verwandten und Bekannten. Wir waren „Fernsehstars“ geworden.

xxxxxx

Diese kleine Geschichte setzt den Bezug zu einem Problem, das seit Jahrzehnten in Deutschland bekannt, bis heute aber nicht gelöst oder verbessert worden ist. **Familien** mit mehreren Kindern sind in der Bau- und Wohnungspolitik unseres

Landes nicht vorgesehen! Man muss froh sein, wenn es in angebotenen Wohnungen oder Häusern wenigstens für ein einzelnes Kind ein angemessen großes Zimmer gibt. Mit mehreren Kindern gilt man fast schon als asozial. Das ist und bleibt ein schlimmes Thema.

Weiter oben hatte ich erwähnt, daß die Miete „angemessen“ sein muß. Monatsmieten von 500 Euro und mehr für ein einzelnes Zimmer, in das der Vermieter fünf Gastarbeiter gepfercht hat, sind bestimmt nicht angemessen. Oder Altbauten mit verkommener Ausstattung und Schimmel an den Wänden teuer an Leute zu vermieten, die in Not geraten sind und sonst nirgendwo Unterkunft finden können, ist ein grausames Spiel mit der Not. Auch die sogenannte **„ortsübliche Vergleichsmiete“** hat ihre Tücken. Es gibt leider Wohnungen, deren Mietzins zwar der ortsüblichen Vergleichsmiete entspricht (Diese wird auf der Basis des Quadratmeterpreises festgesetzt.), deren Zustand aber sehr zu wünschen übrig lässt. Und dieser Zustand geht in die Vergleichsmiete nur unzureichend ein. Nicht angemessen kann ein Mietpreis auch dadurch werden, dass die **Nebenbedingungen** nicht eingehalten werden. Heizung und Warmwasser müssen funktionieren! Strom oder Gas, Telefonanschlussmöglichkeit und Antenne oder Kabelanschluß sind Standards, die heute selbstverständlich sein sollten (aber leider nicht überall sind).

Bei den sogenannten **Nebenkosten** ist im Wesentlichen in Betriebskosten und Instandsetzungs-/Instandhaltungskosten zu unterscheiden. Betriebskosten darf der Vermieter von seinen Mietern, festgestellt mittels eines gerechten Berechnungsverfahrens, zusätzlich zur Miete erstatten lassen. In dem Berechnungsverfahren liegt das Problem. Über die Hälfte aller Nebenkostenabrechnungen in unserem Land sind nicht korrekt, fast immer zum Nachteil der Mieter! Die korrekteste Methode zur Feststellung der Nebenkosten wäre die genaue Messung des Verbrauches (Gas-, Wasser-, Stromverbrauch, Wärmeabnahme durch Heizung und Warmwasser usw.). Da aber nicht überall gemessen werden kann (Altbauten, aufwendige Kosten für Meßgeräte, Unzugänglichkeit o.ä.), ist es erlaubt, in einem gewissen, vom Gesetz vorgegebenen Rahmen, Nebenkosten auf die Mieter umzulegen. Das geschieht in der Regel durch Umlage nach gemieteter Quadratmeterzahl oder nach der Anzahl der Menschen, die in einer Wohnung wohnen. Die Hauptsünden der Vermieter sind: Betriebskosten sind durch die Mieter nicht kontrollierbar (Der Vermieter muß in verständlicher Form alle Betriebskosten nachweisen!). Oder: Sogenannte Betriebskosten enthalten auch Instandhaltungs-/Instandsetzungskosten. Oder: Messgeräte entsprechen nicht der Norm (Richtigkeit der Messung ist nicht erkennbar.). Oder: Nebenkosten werden einseitig auf Quadratmeter oder Kopffzahlen umgerechnet. Oder: Die zugrundegelegte Quadratmeterzahl entspricht nicht der amtlichen Berechnung (Meistens ist der errechnete Betrag zu hoch, weil bestimmte Flächen wie Flure, schräge Wände, Balkone und Terrassen usw., die nicht voll gezählt werden dürfen, falsch bewertet sind.). Es lohnt sich deshalb, genau hinzusehen oder sich von Sachkundigen bei der Überprüfung helfen zu lassen. Ich will nicht behaupten, dass die Nebenkosten in so hohem Maße falsch berechnet werden, weil die Vermieter sich

bereichern wollen. Sie wissen es oft selbst nicht genau, was erlaubt ist und was nicht. Also lohnt es sich in jedem Fall, miteinander zu reden.

Es gehen immer wieder Geschichten durch die Medien, wo Vermieter ihren Mietern auf drastische Weise **kündigen** wollen (Schikane, Gewaltandrohung, Nötigung, erfundener Eigenbedarf usw.). Die Kündigung ist gestzlich oder vertraglich geregelt. Eigentlich gibt es also wenig Grund, darüber zu streiten. Wenn doch gestritten werden muss, gibt es dafür die Gerichte. Drastische Kündigungsversuche lassen immer auf den schlechten Charakter des betroffenen Vermieters schließen. Und einem solchen ausgesetzt zu sein, kann die Hölle bedeuten.

Kürzlich habe ich den Werbeprospekt eines Beraters für Vermieter in meinem Briefkasten gefunden. Dieses Papier war lesenswert . Hier werden die Vermieter angeleitet, wie man Mieter abzockt! Die folgende kleine Geschichte handelt davon.

xxx **Abzocke** xxx

In meinem Briefkasten finde ich den Prospekt einer Firma, die Vermieter berät. Sie möchte anlässlich der Mietrechtsreform ein Handbuch verkaufen („Neue Vermieter- und Hausverwalter-Praxis von A-Z“). Interessant ist der Sprachgebrauch in dem Anschreiben und in den beigegefügt Kostproben.

Los geht es so:

*„Lieber Vermieter-Kollege,
für die kommenden Wochen möchte ich Ihnen Schritt für Schritt sagen, was Sie am besten tun, damit Sie ...*

- * ... die Neuerungen der Mietreform optimal für sich nutzen,*
- * ... die höhere Miete erzielen, die Ihnen die kommende Wohnungsknappheit verspricht.“*

Die Wohnungsknappheit, die für viele Menschen in unserem Land ein gewaltiges Problem darstellt, wird hier gezielt angepriesen, um drastische Mieterhöhungen vorzubereiten. Es wird in der Broschüre auch ganz ausführlich erläutert, warum die Wohnungsnot sich verschlimmern wird, damit die Vermieter auch ja daran glauben.

Ein paar weitere Schlagworte in dem Anschreiben lauten: „Wie Sie von der bevorstehenden Wohnungsknappheit profitieren und höhere Mieten bekommen“ oder „Wie Sie in den nächsten Monaten Ihre Renovierungskosten so auf die Mieter umlegen, dass sich ein Umbau rentiert“ (Als Tip wird empfohlen, im Bad einen großen Spiegel und farbige Becken anzubringen!) oder „Mit welchem Kniff Sie Ihre Immobilie vielleicht ganz aus dem Wohnungsmietrecht raushalten ...“.

Ein paar Zitate noch aus dem beiliegenden Heft: „Zwangsläufig sind Mieter sehr bald bereit, im Streitfall einzulenken. Sie wissen: Notfalls finden Sie schnell einen neuen Mieter.“ oder „Wie Sie erreichen, dass Ihre Mieter (und das Finanzamt) fast alle Kosten Ihrer Immobilie bezahlen, zum Beispiel Ihre neuen Fenster“ oder „Wie Sie mit 3 Umbauten unter 500 Euro den Wert Ihrer Immobilie um mindestens 20% steigern. Und dann auch mehr Miete verlangen können!“ oder „Auch daran werden sich Mieter gewöhnen, dass sie für Wohnungen mehr Geld ausgeben, als sie jemals gerechnet haben. Eigentumswohnungen sind schon in wenigen Monaten so unerreichbar teuer, dass selbst solche Leute wenigstens vorübergehend mieten, die sich bisher etwas eigenes leisten konnten“ oder „Mit meiner Hilfe erzielen Sie schon in 3 Monaten über 30% höhere Miet-Rendite“.

Mit dieser Sammlung möchte ich es bewenden lassen. Urteilen Sie selbst. Hier werden Vermieter zu Abzockern ausgebildet!

Zu erwähnen wäre noch, dass in dem angepriesenen Nachschlagewerk natürlich hand- und mundgerecht Vertragshilfen, Musterbriefe, Formulare, Checklisten, Arbeitshilfen und Gesetzestexte serviert werden, damit der Vermieter bei der Abzocke auch alles richtig macht.

Natürlich haben auch Vermieter das Recht, sich beraten zu lassen. Aber ihr Handeln sollte fair und gerecht bleiben.

xxxxxx

Eine besondere Form des Mietens ist das sogenannte „**Time Sharing**“. Dieses hat sich besonders im Bereich der Ferienwohnungen verbreitet. Mehrere „Mieter“ teilen sich eine Ferienwohnung und zahlen für die Dauer ihrer voraussichtlichen Nutzung eine „Teilmiete“ (Sharing-Rate), die als Anteil bezeichnet wird. Die Anteile repräsentieren eigentlich Besitzanteile. Es handelt sich nicht um eine echte Miete. Deshalb werden die Anteilseigner auch bei Reparaturkosten und sonstigen Ausgaben beteiligt, allerdings ohne selbst ein echtes Mitbestimmungsrecht zu besitzen. Eine Verwaltung koordiniert die Nutzung der Wohnung unter den Mietern. Die Probleme liegen auf der Hand: Alle wollen zur gleichen Zeit in die Wohnung; die Abnutzung durch ständig wechselnde Bewohner ist überdurchschnittlich hoch; die Verwaltungs- und Instandsetzungskosten sind kaum kontrollierbar (Wohnung meistens im Ausland); eine individuelle Einrichtung ist nicht möglich, obwohl man „Teileigentümer“ ist; man fährt immer an den selben Ort, um seine Kosten auch auszukosten. Zahlen muß man ja immer, egal ob man die Ferien in der Wohnung verbringt oder nicht.

Das Prinzip an sich will ich nicht verteufeln. Nur habe ich das Gefühl, dass da viele über den Tisch gezogen worden sind. In den Anzeigenteilen der Zeitungen findet man unter Verschiedenes nicht umsonst so viele private Verkaufsangebote von

Anteilen an Time-Sharing-Objekten. Was mich wirklich stört, ist die aggressive Werbung, die unhaltbare Versprechungen bis hin zu handfesten Lügen über die Objekte und ihre „Rendite“ an Urlauber heranträgt, die dann, in Urlaubs-laune befindlich, überrumpelt werden. Ich habe das selbst einige Male erlebt, wie man auf offener Straße angesprochen und mit tollen Geschenken (T-Shirt, Reise, Kaffeeklatsch u.ä.) gelockt wird, an einem „unverbindlichen“ Gespräch teilzunehmen. Und wenn man nach dem Gespräch (ohne Diskussion, Widerspruch unzulässig, einseitige Berieselung, Fragen unerwünscht) dankend ablehnt, wird man beschimpft, als dumm bezeichnet und bekommt die großzügigen Preise wieder abgenommen. Man spekuliert geradezu damit, dass der Urlauber in seiner guten Stimmung leicht zu überreden ist, auch längerfristige Verpflichtungen locker einzugehen.

Alles für mein Auto

Ist Ihnen schon einmal die Idee gekommen, beim Kauf Ihres Autos Geld zu verdienen? Das ist möglich. Sie müssen das Auto auf Kredit kaufen. Den gewähren Ihnen die großen Händler schon zu einem einzigen Prozent oder gar ohne Zinsen. Ihr eigenes Geld legen Sie gut an, statt es dem Autohändler zu bezahlen. Dafür erhalten Sie, wenn Sie es geschickt machen, drei Prozent Zinsen. Ihr Gewinn sind also für die Laufzeit des Kredites bis zu 3 % Prozent. Zum Rückzahlungstermin holen Sie Ihr Geld von der Bank ab und zahlen dem Händler seinen Kredit zurück.

Ich weiß, dass es manche Leute schon so gemacht haben. Aber Vorsicht! Man kann heute handeln. Das geht aber nur bei Barzahlung. Und Sie müssen den potentiellen Barzahlungsrabatt dem Zinsgewinn aus obiger Überlegung gegen rechnen.

Eine weitere Möglichkeit, beim Autokauf Geld zu sparen, liegt darin, dass dieselben deutschen Autos im **Ausland** oft billiger sind als bei uns. Deshalb haben manche Leute ihr Auto in den USA eingekauft und per Schiff nach Deutschland bringen lassen. Aber auch hier Vorsicht. Das klingt verlockend, aber Service- und Garantieansprüche lassen sich nur schwer durchsetzen.

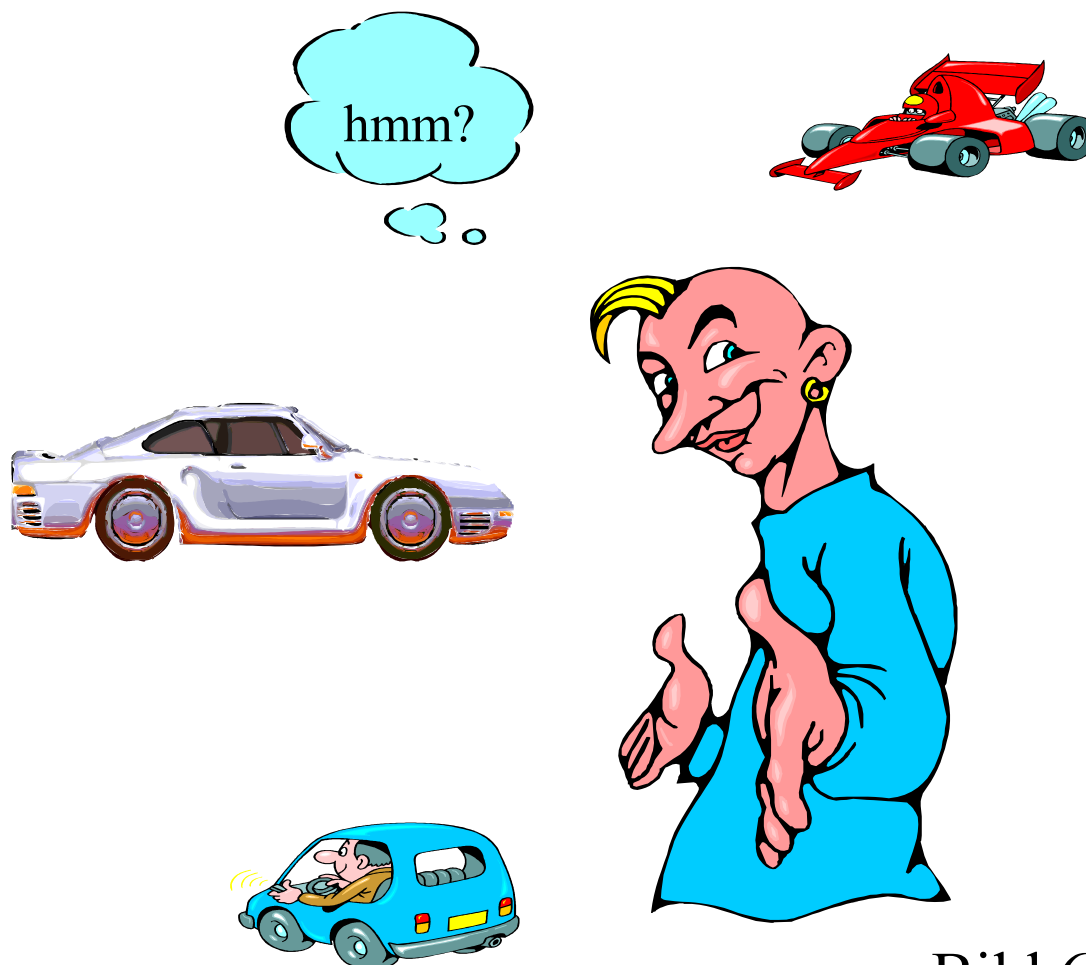


Bild 6

Manche Menschen betreiben die Strategie, nur Jahreswagen oder Direktionswagen zu kaufen, weil sie relativ günstig zu haben sind. Der **Wertverfall** eines neuen Autos ist unbestreitbar im ersten Jahr am höchsten. Mit Jahres- oder Direktionswagen, die manchmal nur wenige Tausend Kilometer gefahren sind, kann man deshalb ein ganz gutes Geschäft machen.

Unser liebstes Kind, das Auto, ist in unserem Land zu einem **Kultgegenstand** hochstilisiert worden. Wir lackieren unsere Stoßstange, damit diese bei einem kleinen Kratzer im Lack ausgebaut wird. Der Lack muß abgeschliffen und die **Stoßstange** in Gänze neu lackiert werden. Werkstattzeit mindestens drei Stunden (mit entsprechenden Kosten)! Man könnte den Kratzer auch einfach mit dem gleichen Lack übermalen. Aber das würde ja gesehen, weil der Lack auf der Stoßstange etwas nachgedunkelt ist und die Übermalung heller herauskommt. Unsere Versicherungen zahlen doch! Sind wir uns klar darüber, dass wir mit einem solchen Verhalten das Recht verlieren, uns über die Höhe von Versicherungsprämien zu beklagen? Wer diesen Kult mitmacht, muss auch dafür zahlen! In anderen Ländern wird die Stoßstange als solche benutzt. Da wird beim Einparken auch einmal ein bisschen geschoben. Und Kratzer in der Stoßstange stören niemanden.

Die Stoßstange soll nur ein Beispiel dafür sein, wie weit wir den Kult treiben. Technisch gesehen wird es mir sowieso immer ein Rätsel bleiben, warum die Stoßstange nicht bei allen Autos einer Klasse in gleicher Höhe angebracht ist. Das würde Millionen an Reparaturkosten einsparen! Aber das will ja keiner!

Ich habe mir vorgenommen, dass mein Auto ein nützlicher **Gebrauchsgegenstand** bleibt, der so gewartet und gepflegt wird, dass ich sicher und kostengünstig damit fahren kann. Der Rest ist Schnickschnack, der viel Geld kostet. Ich will das nicht ausgeben. Meine Stoßstange hat demzufolge eine Reihe von Kratzern. Jede erinnert mich an einen bestimmten Vorfall, meist auf Parkplätzen. Und dabei kann man sogar nette Leute kennenlernen, wenn man sie nicht gleich beschimpft (wie es leider üblich ist). Auch die Leute, die anderen gelegentlich einen Kratzer im Lack der Stoßstange bescheren, wenn es zu eng auf dem Parkplatz zugeht, können sehr liebe und hoch interessante Menschen sein.

xxx *teurer Spaß* xxx

Nach längerem Suchen finde ich eine Parkmöglichkeit. Vorne ein Lieferwagen, hinten ein Kleinwagen, dazwischen eine Lücke, für mich gerade groß genug. Marken und Typen sollen in dieser Geschichte keine Rolle spielen.

Vorsichtig parke ich rückwärts ein. Ein leises Knirschen zeigt mir an, dass ich den Kleinwagen hinter mir berührt habe. Ich steige sofort aus und schaue mir den Schaden an. Die Plastikabdeckung der linken Blinkleuchte, die bei dem Kleinwagen auf das Schutzblech aufgeschraubt ist und weit hervorsteht, ist beschädigt. Keine

große Sache (denke ich jedenfalls!).

Nach kurzem Warten erscheint die Fahrerin des Kleinwagens. Ich zeige ihr das Maleur und habe den Eindruck, dass auch sie den Schaden als gering ansieht. Ich biete ihr an, die Reparatur persönlich zu bezahlen, um meine Versicherung nicht in Anspruch zu nehmen. Sie ist einverstanden. Zusätzlich tauschen wir aber die üblichen Daten aus (Adresse, Telefonnummer, Versicherung).

Mein abschließender Blick auf den angerichteten Schaden macht mir gleichzeitig deutlich, dass die Vorderseite des Kleinen bereits einige Lackschäden aufweist und dass die Stoßstange schon ganz schön eingebeult ist. Aber das stammt nicht von mir. Also geht es mich nichts an.

Die Dame wird mich anrufen, wenn sie die Blinklichtabdeckung ersetzt hat.

Der Anruf bleibt aus. Stattdessen bekomme ich einen Brief von meiner Haftpflichtversicherung mit der Bitte, zu dem Schadensfall Stellung zu nehmen, da der Rechtsanwalt der Gegenpartei eine Schadenssumme von EUR 1.154,45 erstattet haben will. Den Löwenanteil mache die Reparaturrechnung mit über EUR 1.000 aus. Ich bin sprachlos. Aus der Reparaturrechnung geht hervor, dass die gesamte Vorderseite des Kleinwagens hergerichtet worden ist.

Ich schreibe meinen Unfallbericht und rufe meine Versicherung an. Ich mache klar, dass ich nicht zahlen will. Der Sachbearbeiter liest mir aus einem Gutachten vor, das der Rechtsanwalt meiner Unfallpartnerin der Forderung beigelegt hat. Demnach habe ich den gesamten Schaden verursacht. Das ist stark! Ich will vor Gericht ziehen. Mein Sachbearbeiter macht mir klar, dass ich das nicht entscheiden darf. Das sei einzig und allein Sache der Versicherung. Aber er wird das klären.

Nachdem ich zwei Wochen lang nichts gehört habe, erhalte ich einen Brief, in dem meine Versicherung mir mitteilt, dass sie gezahlt hat. Dies sei billiger, als einen Rechtsstreit zu riskieren. Ich koche vor Wut.

Hier geht es also nicht um Recht oder Gerechtigkeit, sondern nur ums Geld. Die Versicherungen lassen sich durch Scharlatane abzocken. Die damit verbundenen Kosten zahlt ja der Versicherungsnehmer über höhere Prämien. Außerdem droht die Rückstufung in eine niedrigere Rabattklasse.

Es stimmt in der Tat, wie ich nach einschlägigen Erkundigungen nun weiß, dass die Versicherung alleine darüber entscheidet, ob gegen einen Unfallpartner prozessiert wird oder nicht. Wenn die Versicherung dabei zum Nachteil ihres Versicherungsnehmers Fehler macht, muss dieser sich sein Recht mittels Klage gegen die eigene Versicherung erstreiten.

Wie ich später erfuhr, ist der Rechtsanwalt, der die Forderungen gegenüber meiner

Versicherung vertreten hat, ein Spezialist für Verkehrsrecht und ein Freund meiner Unfallpartnerin (besser wohl doch „Unfallgegnerin“, obwohl ich dieses Wort hasse). Der Gutachter ist dann wohl ein Freund des Rechtsanwaltes. Die haben gut zusammengespield (oder besser gesagt: gemeinsam betrogen!).

Natürlich ist da einiges schief gelaufen: Ich habe kein Foto von dem beschädigten Kleinwagen gemacht; ich hatte keine Zeugen; meine Versicherung wollte den Weg der geringsten Kosten gehen (wie sie meint?) und hat meiner Argumentation wohl nicht so recht geglaubt; ein paar Schurken haben sich zusammengetan (sind ja nur Kavaliersdelikte); ich bin meiner Versicherung gegenüber zu zahm aufgetreten; ich habe sie nicht verklagt, sondern brav eine Höherstufung in Kauf genommen.

xxxxxx

Vielen Verbrauchern ist, wie ich aus Gesprächen weiß, nicht ganz klar, welche Bedeutung die **Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung** genau hat. Sie deckt den Bereich der „Gefährdungshaftung“ ab. Sie zahlt gegebenenfalls für Schäden, die dadurch entstehen, dass ein Auto überhaupt vorhanden ist und betrieben wird. Eine Zahlung muss deshalb nicht immer an Schuld oder Unschuld gemessen werden. Insofern kommt es oft vor, dass von den Versicherungsnehmern nicht verstanden wird, warum die eigene Versicherung gezahlt hat, obwohl man doch unschuldig war. Die Gefährdung kann eben schon durch das einfache Vorhandensein oder Betreiben des Autos akut gegeben sein.

Die Haftpflichtversicherung zahlt auch bei grob fahrlässigem Verschulden und Vorsatz des Versicherungsnehmers an den Anspruchsberechtigten. Sie kann sich aber dann unter Umständen geleistete Zahlungen per Gerichtsverfahren vom ihrem Versicherungsnehmer zurückholen, wenn dieser vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

Außerdem entscheidet die Haftpflichtversicherung darüber, ob und in welchem Umfang **prozessiert** wird. Selbst dann, wenn der Versicherungsnehmer Rückstufungen zu befürchten hat, gilt die Entscheidungshoheit der Versicherung. Dem Betroffenen bleibt nur die **Privatklage** gegen die eigene Versicherung, wenn er sich falsch behandelt glaubt.

Braucht man eine **Insassenunfallversicherung**? Sie wird oft angepriesen oder empfohlen. Im allgemeinen braucht man sie nicht. Die Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung tritt im Rahmen ihrer Höchstgrenzen auch für Schäden ein, die bei einem Unfall den Insassen widerfahren. Die Höchstgrenzen sind erheblich. Nur wenn der Versicherungsbedarf diese übersteigt, kann eine Insassenunfallversicherung sinnvoll sein.

Die **Vollkasko- oder Teilkaskoversicherung** kann schon eher ein Thema sein. Sie ist allerdings recht teuer. Die Kunst ist es, die richtige Höhe der Selbstbeteiligung

festzusetzen. Je mehr das Auto als Kultgegenstand gesehen wird und je neuer der geliebte Wagen ist, umso mehr lohnt sich die Voll- oder Teilkaskoversicherung.

XXXXX

Wahnsinn

*Den letzten Schatten
leckte die Sonne
vom nassen Asphalt.*

*Im Sog der Laster
flatterten Fetzen
aus Zeitungspapier.*

*Die schreckliche Hetzjagd
hatte begonnen.*

*Mit hohlen Zähnen
schnappte die Straße
nach klapprigen Autos.
Sie schluckte und würgte
und spuckte sie aus.*

*Unersättlich
biss sie ein Loch
in die Blechlawine,
immer wieder,
fraß und fraß.*

*Zerkaut die Wracks
am Rande der Piste,
zur Strecke gebracht,
Zeichen des Wahnsinns.*

*Heute sind es
mehr als gestern!*

Morgen ... ?

XXXXX

Aber die Versicherung ist ja nur ein Teilaspekt rund um unser geliebtes Auto. Sprechen wir zum Beispiel über die Kosten. „**Der Autofahrer ist die Melkkuh der**

Nation“. Dieser Spruch ist schon zu einem geflügelten Wort aufgestiegen. Der Staat kassiert kräftig ab: Mehrwertsteuer auf Kauf- und Reparaturrechnungen, aber auch auf Treibstoff. Dort gleich doppelt. Jeder Liter Treibstoff ist bereits erheblich mit Treibstoffsteuer belastet. Für diese Steuer wird an der Tankstelle zusätzlich die Mehrwertsteuer erhoben. Steuer auf Steuern also (Ob das einer gerichtlichen Klage auf höchster Ebene standhält? Warum klagt keiner? Schlafen unsere Verbände?)! Das Schlimme ist, diese Steuern werden nicht ausschließlich für Zwecke des Verkehrs (Straßenbau, Entwicklung schadstofffreier und sparsamer Autos, Behebung von Umweltschäden durch Kraftfahrzeugbetrieb usw.) eingesetzt. Das ist meines Erachtens nicht verfassungskonform. Die Autofahrer finanzieren Projekte, die nicht ihnen zugute kommen, sondern der Allgemeinheit dienlich sind (hoffentlich wenigstens das!). Davon haben Menschen Vorteile, die nichts zum finanziellen Aufwand beigetragen haben. Das ist ungerecht und verstößt gegen das Gleichheitsgebot (Wiederum die Frage: Warum klagt niemand?).

Überall werden **Schutzbriefe** angeboten (Versicherungen, Automobilclubs, Verbände, Touristikunternehmen Werkstätten usw.). Oft sind Hilfsmaßnahmen spezieller Art (Pannenhilfe, Abschleppdienst u.ä.) in Mitgliedsbeiträgen enthalten. Selbst Reparaturwerkstätten garantieren nicht mehr nur für ihre Reparaturleistungen, sondern sie übernehmen auch spezielle Kosten im Rahmen der Pannenhilfe (Leihwagen, Taxi, Hotel). So kann es passieren, dass man bei einer Panne die Auswahl hat, wer einen abschleppt und dafür die Kosten übernimmt, wer das Taxi bezahlt, wer eventuelle Hotelkosten erstattet, wer den Leihwagen stellt und finanziert, wer Transporte übernimmt, wer Krankenhaustagegelder bezahlt usw. Ich hatte kürzlich bei einer Panne auf der Autobahn eine solche Situation. Pannendienst durch Schutzbrief oder Automobilclub abgedeckt, abschleppen ebenfalls. Leihwagen über Werkstattgarantie oder Schutzbrief regulierbar, Hotel und Taxi ebenfalls. Ich habe die Kosten über alle gerecht (?) verteilt. Das machte zwar etwas Mühe, jedem klarzumachen, warum ich nur eine Teilleistung erstattet haben wollte, aber gefreut haben sich alle, weil sie nicht voll zur Kasse gebeten wurden.

Die **Überschneidungen** rühren zum Teil daher, dass manche Anbieter nach ihrem Gutdünken sogenannte „Add Ons“ auf ihre Kernleistung setzen. Der ADAC zum Beispiel räumt mit der Zahlung des Mitgliedbeitrages Pannenhilfen ein. Diese stecken aber auch in jedem Kraftfahrzeugschutzbrief der Versicherungen mit drin. Auf letzteren will ich nicht verzichten, weil er Leistungen enthält, die ich bei Fahrten ins Ausland gegebenenfalls in Anspruch nehmen möchte. Mitglied im ADAC will ich aus ganz anderen Gründen bleiben. Also habe ich schon die Überschneidung. Wenn nun eine Reparaturwerkstatt auch noch Pannenhilfen in ihr Angebot aufgenommen hat, habe ich (wie bei mir geschehen) eine dreifache Deckung gewisser Leistungen. Das könnte einem egal sein, möchte man glauben. Aber jeder dieser Anbieter lässt sich diese „Add Ons“ ja über den Preis für seine Leistungen bezahlen. Ich zahle also auch dreimal, obwohl ich diese Art von Kostendeckung nur einmal bräuchte.

Bleiben wir noch kurz beim **ADAC**. Seine eigentliche Aufgabe besteht darin, die Autofahrer in ihren Interessen gegenüber der Politik, Wirtschaft und Gesellschaft

nachhaltig zu vertreten und gegebenenfalls mittels Masse (hohe Mitgliederzahl) die Belange der Autofahrer durchzusetzen. Schaut man aber genauer hin, so hat der ADAC nicht allzu viel erreicht. Stattdessen „verwöhnt“ er seine Mitglieder mit Schutzbriefen, Versicherungen, Pannenhilfen, Zeitschriften und Literatur, Werbegeschenken usw. und verbraucht seine Kraft und Stärke mit der Schaffung und Vermarktung dieser „Add Ons“. Da läuft etwas schief! Bei der gewaltigen Höhe der Mitgliederzahl müßte der ADAC mit viel mehr **Durchschlagskraft** die Interessen der Autofahrer vertreten und umsetzen können. Statt die genannten „**Mehrwerte**“ selbst in die Hand zu nehmen und zu betreiben, sollte sich der ADAC starke Partner suchen (Versicherungen, Werkstätten, Händler, Verbraucherverbände usw.), die für uns Autofahrer professionell tätig werden und dabei die Mitgliedschaft im ADAC durch Rabatte würdigen (Outsourcing der „Add Ons“ beim ADAC). Für diesen Vorschlag, so fürchte ich, werde ich wenig Gegenliebe finden.

Wir sind noch immer bei den Kosten des Autos. Ein leidiges Kapitel sind die **Werkstätten**. Tests in den Medien vermitteln den Eindruck, dass in den Werkstätten nur betrogen und geschlampt wird. Natürlich gibt es auch genug seriöse und gute Werkstattbetriebe. Über diese berichten die Medien natürlich (warum eigentlich?) nicht. Aber es wird genug geschummelt und gemurkst. Nur, was kann man tun? An den hochgezüchteten Autos unserer Zeit kann man selbst so gut wie nicht mehr Hand anlegen. Also: Zu den vorgesehenen Inspektionen und zum TÜV-Termin ab in die Werkstatt und beten, dass alles korrekt und ehrlich abläuft.

Benzin ist für viele schon bald nicht mehr bezahlbar. Allerdings wundere ich mich über die Schmerzgrenze meiner Autofahrerkollegen. Wenn die Tests und Umfragen stimmen, würde die große Mehrheit der Autofahrer auch noch Preise von drei Euro und mehr bezahlen, allenfalls dann etwas weniger Kilometer absolvieren.

Haben Sie Vertrauen in die Genauigkeit der Zapfsäulen? Wenn das Benzin schon so teuer ist, möchte ich wenigstens sicher wissen, dass ich an der Zapfsäule auch die Anzahl Liter bekomme, die angezeigt wird. Tests der Verbraucherschützer haben allerdings alarmierende Erkenntnisse zum Nachteil der Kunden ergeben. Wie kann ich mich da schützen? Überhaupt nicht! Ich habe praktisch keine Möglichkeit, die abgegebenen Liter nach zu messen. Ein paar Liter hin oder her zeigt die Messuhr im Auto nicht an. Vielleicht könnte man das Problem über die Verfeinerung der Messgenauigkeit (auf den Liter genau) in den Griff bekommen. Im Zeitalter der Bordcomputer sollte das doch eigentlich kein Problem sein.

Wissen Sie, wo sich die Autofahrer die meisten Beulen und Kratzer an ihren Lieblingen holen? In **Parkhäusern** und **Garagen**! Die werden von den Architekten so gebaut, dass man Kunstfahren gelernt haben muß, um verschont zu bleiben. Die Ingenieure und Bauleute, die diese Parkhäuser und Garagen bauen, müßten strafweise jeden Tag eine Stunde in ihren Palästen herumfahren müssen, um zu erleben, wie eng und unübersichtlich es dort oft zugeht. Und die Preise sind nicht schlecht! Zehn Euro für wenige Stunden Parkdauer sind in den Städten und an

Flughäfen keine Seltenheit. Die öffentliche Verkehrssituation lässt oft keine Wahl. Man muss die Parkhäuser benutzen, wenn man es wagt, in die Ballungsräume mit dem Auto zu fahren. Geschieht uns recht, oder?

Wenn es um die Kosten des Autofahrens geht, darf nicht verschwiegen werden, dass sich auch die individuelle Abwägung zwischen **Kauf** oder **Leasing** eines Autos lohnen kann. Allerdings Vorsicht beim finanziellen Vergleich! Bei jeder Art von Leasing spielen Abschreibung und Restwert eine große Rolle. Im Kleingedruckten sind oft Haken und Ösen zu finden. Lange Abschreibungszeiten und hohe Restwerte erlauben es, die Leasingrate klein zu halten. Und damit wird gemogelt. Autos haben nach wenigen Jahren schon keinen hohen Wiederverkaufswert mehr. Also sind besagte lange Abschreibungszeiten und gleichzeitig hohe Restwerte nicht zu vereinen. Im Kleingedruckten wird aber dem Leasingnehmer gerne angeboten, den geleasteten Wagen zum Restwert zu erwerben. Und dieser Restwert liegt meistens zu hoch.

Ja, alle die Dinge, die wir vorstehend besprochen haben, kosten Geld. Vieles wäre zu verbessern. Die Autohersteller optimieren allerdings den Umsatz, weniger die Zufriedenheit des Kunden. Das Geld stecken sie dann in den **Rennzirkus** (manche jedenfalls). Und den nennen sie „**Sport**“. Nichts gegen den Zirkus der Formel 1. Wem es Spaß macht, diesem Nervenkitzel zuzuschauen oder gar als Fahrer immer wieder sein Leben zu riskieren, der soll das tun dürfen. Nur mit Sport hat das nichts zu tun. Ich finde es pervers, wenn man Spitzenfahrer der Formel 1 zum Sportler des Jahres machen will. Im Sport muss der Grundsatz der gleichen Bedingungen für eine Leistung gewahrt werden. Es muss fair zugehen. Wenn zum Beispiel in der Formel 1 ein Fahrer, der auf Siegkurs fährt, von seiner Rennleitung angewiesen wird, langsamer zu werden und seinen Kollegen vor zu lassen, der ein paar mehr Weltmeisterschaftspunkte auf seinem Konto hat, damit der Rennstall die Nase vorne behält, dann hat das mit Sport nichts zu tun. Hier treten nicht gleichberechtigte Menschen gegeneinander an, sondern Firmen. Firmen können aber keine Akteure im sportlichen Wettstreit sein! Sie sind Akteure im wirtschaftlichen Wettbewerb. Und genau das ist der Rennzirkus, eine Materialschlacht im wirtschaftlichen Wettstreit, bei der der einzelne Mensch zwar etwas können und leisten muss, ansonsten aber eine untergeordnete Rolle spielt. Rennfahrer sein ist deshalb ein Beruf.

Rund um das Auto haben sich zunehmend **Ideen** entwickelt, die man prüfen kann oder verwerfen muß. Manche Woche fahre ich so wenig Auto, dass ich mir auch ein Taxi rufen könnte. Das ruhende Auto kostet ja auch Geld (Versicherung, Steuer, Anschaffung). Wenn ich es abmelden würde, könnte ich von dem Ersparten locker das Taxi bezahlen. Aber der innere Drang, stets ein Auto parat zu haben, ist stärker, aber auch teuer. Ergänzen könnte man die Taxi-Variante noch durch gelegentliche Anmietung eines Leihwagens, wenn für bestimmte Tage eine intensivere Benutzung eines Autos angesagt wäre.

In manchen Gegenden haben sich **Initiativen** gebildet, die für das „autofreie Wohnen“

werben. Das ist sicher eine gute Sache. Es bedeutet allerdings Umstieg auf Verkehrsbetriebe, Fahrrad oder kräftige Schuhe. Und so ganz wie mit dem Auto ist die Flexibilität und Mobilität auf diese Weise nicht zu verwirklichen. Vielleicht lassen wir Autofahrer ja auch dem Drang nach Beweglichkeit zu jeder Zeit und bei jeder Gelegenheit allzu freien Lauf?

Ein Zwischending ist das „Autosharing“. Mehrere Parteien nutzen ein Auto nach Absprache. Die Kosten werden nach einem gerechten Schlüssel verteilt. Ich habe gehört, dass solche Modelle praktiziert werden, manche aber auch nach einer Erprobungszeit wieder fallen gelassen wurden. Die Absprache der Nutzungszeiten ist nämlich nicht so einfach, und es kommt rasch zum Streit.

Einrichtungen wie die **Mitfahrerzentralen** haben sich dagegen durchgesetzt und bewährt. Hier werden Plätze in Privatautos vermittelt. Autofahrer, die ein bestimmtes Ziel ansteuern, nehmen gegen eine angemessene Kostenbeteiligung Mitfahrer auf, die dasselbe Ziel ansteuern wollen. Fahrer und Mitfahrer sind der Zentrale bekannt. Das ist ein gewisser Sicherheitsfaktor, der bei einer Reise als freier Anhalter nicht so einfach gegeben ist. Schließlich treffen fremde Menschen in engen Autos aufeinander.

Verschweigen will ich nicht die Initiativen, die auf die Abschaffung des Autos schlechthin abzielen. Wenn der Liter Benzin drei Euro kosten soll, ist das wahrscheinlich das Ende des Autozeitalters im heutigen Stil. Nur **Privilegierte** können sich dann ein Auto leisten. Es gibt ja Politiker, die diesen Preis fordern.

Der Mode zugeneigt

Bei **Naturvölkern** ist Mode gänzlich unbekannt. Sie ist also eine Erscheinung der „zivilisierten“ Welt. Sie findet sich in frühen orientalischen Hochkulturen und in Europa seit dem Mittelalter. Die **Zyklen** der Mode (in solchen bewegt sie sich) werden in den letzten Jahrhunderten immer rasanter. In zunehmend kürzeren Abständen wechselt die Mode. Jetzt sind wir auf einen Vierteljahreszyklus (jährlich neue Herbst-, Winter-, Frühjahrs- und Sommermode) eingeschwungen. Neue Mode weckt neuen Bedarf. So ist die Mode ein starker Faktor in der Belebung der **Wirtschaft** geworden. Während früher die **Lust am Wandel** und der **Wunsch nach Abwechslung** oder der angeborene **Nachahmungstrieb** oder auch gesellschaftliche Strömungen neue Moden verursacht haben, dient die Mode heute der **Manipulation der Nachfrage**. In den Gehirnen der Modezaren sind weniger die Zeitströmungen oder die gesellschaftlichen Impulse Triebfeder für neue Schöpfungen, sondern viel mehr die Optimierung des Umsatzes. Sicher spiegelt sich auch der „Zeitgeist“ in den Schöpfungen (und in den Geschöpfen!) wider. So viel Haut wie heute hätte man zum Beispiel vor fünfzig Jahren nicht zeigen dürfen. Der Zeitgeist ändert sich allerdings in viel größeren Zeitspannen (mindestens einige Jahrzehnte), während die Mode heute schon vierteljährlich wechselt.

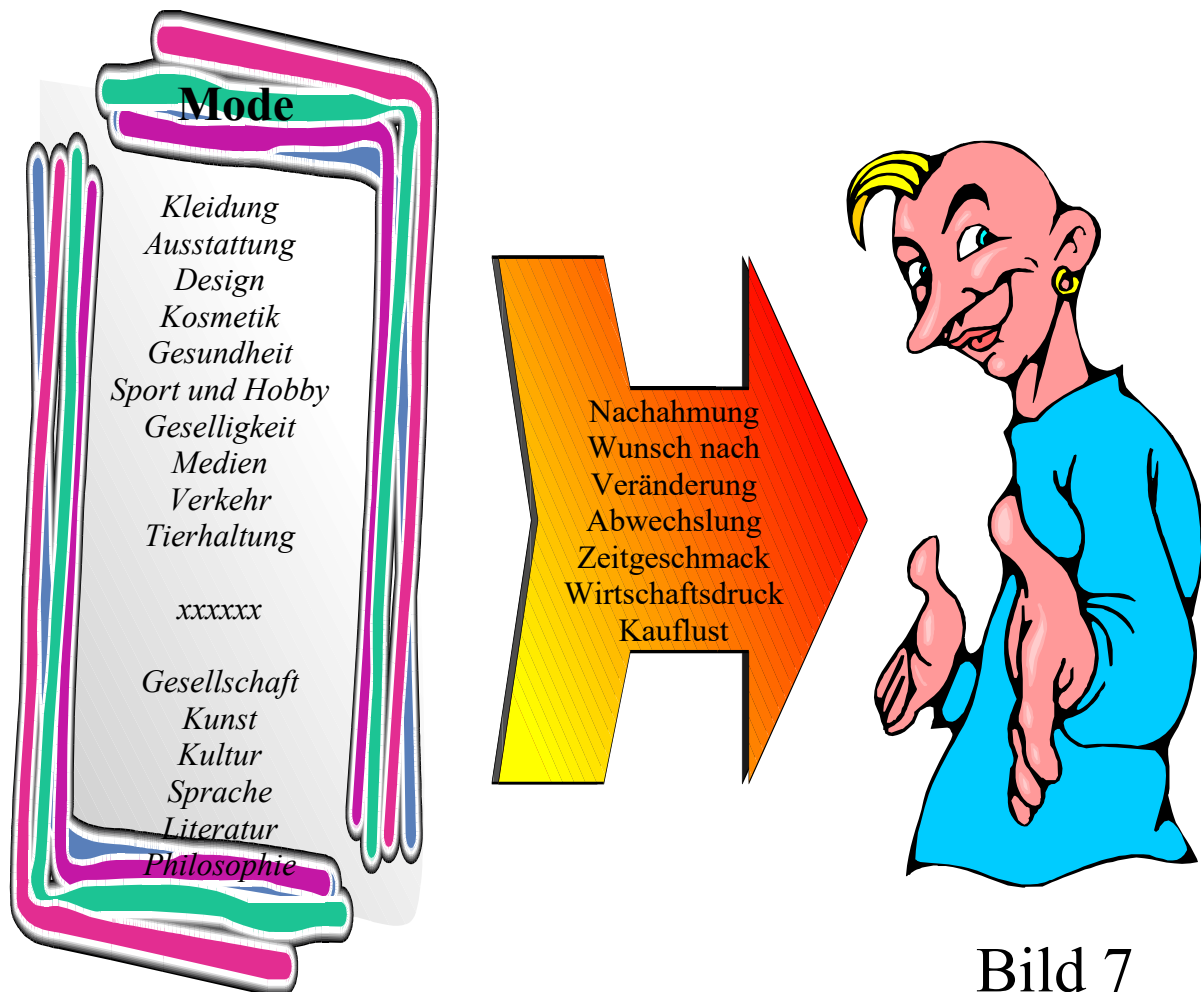


Bild 7

Je nach Form der inneren und äußeren Lebenshaltung muss jeder für sich entscheiden, ob er Mode mitmacht oder nicht. Bild 7 zeigt eine Übersicht. Mode sorgt für **Veränderung**. Wer sie liebt, wird sich eher der Mode hingeben als derjenige, der sich in der Beharrung wohlfühlt. Mode verlockt zur **Nachahmung**. Insofern sind unsere Stars und Sternchen wichtige „Trendsetter“. Viele Menschen eifern ihren Idolen nach. Die Modezaren transportieren und publizieren neue Mode deshalb in erster Linie über Prominente. Mode sorgt für **Abwechslung**. Wenn ein Angebot da ist, wird es von den Menschen, die die Abwechslung lieben, auch gerne angenommen. Manche sagen, dass Mode den **Zeitgeist** ausdrückt. Da bin ich skeptisch. Ich sehe das heute eher umgekehrt: Der Zeitgeist wird durch die Mode beeinflusst! Der Wirtschaftsdruck ist hoch. Wer ihm nachgibt, muss zahlen. Auch die weit verbreitete **Kauflust** (oder Kaufwut?) zehrt an der Geldbörse. Mode kann übrigens von Gesellschaftsschicht zu Gesellschaftsschicht in derselben Zeit unterschiedlich verwirklicht sein.

Primär beschränkte sich Mode auf die Art der **Kleidung**. Sie dehnte sich dann auf andere Bereiche wie **Ausstattung, Design, Kosmetik, Gesundheit, Sport und Hobby, Geselligkeit, Medien und Verkehr** bis auf die **Tierhaltung** und die **soziale Repräsentation** aus. Heute sprechen wir von Mode auch in der **Kunst**, in der **Philosophie**, in der **Sprache** und in der **Literatur**. Durch die Medien wird Mode allgegenwärtig.

„Kleider machen Leute“, sagt ein bekanntes Sprichwort. Das stimmt, wenn die Kleider zu den Leuten passen. Mit der Mode ist das nicht immer so. Viele Menschen machen die Mode mit, obwohl sie nicht zu ihnen passt. Ein berühmtes Beispiel war der Minirock. Bei vielen Frauen geriet er zur Augenweide für uns Männer, bei ebenso vielen sah er nach Maskerade aus und führte zur Lächerlichkeit. Üble Maskerade und ästhetische Wirkung liegen in der Mode eng beieinander. Der einzelne schätzt die Wirkung der Mode an sich selbst oft falsch ein und setzt sich dem Gespött der Mitmenschen aus, die dann sehr grausam sein können. Da nützen auch die Leitbilder nichts.

Mode wird von wenigen für viele diktiert. Es handelt sich nicht um einen demokratischen Prozess. Mode wird vorgegeben. Ich mache mit oder auch nicht. Bei mir ist es sehr gemischt. Einerseits habe ich die Mode, wenn sie mir gefiel, durchaus mit gemacht. Davon zeugen meine hundert Krawatten im Schrank, andererseits habe ich mich ihr versperrt. Letzteres beweist mein Hochzeitsanzug, den ich schon seit vierzig Jahren bei festlichen und traurigen Anlässen immer wieder einmal getragen habe. Ich kann nur schwer etwas wegwerfen, das an sich noch gut und brauchbar ist. Da die Mode zyklisch ist, werden alte Sachen oft auch wieder modern. Und meinem Image tut es keinen Abbruch, wenn ich nicht stets das Neueste am Körper trage.

Meine Frau ist im Laufe der Zeit etwas kräftiger um die Hüften geworden. Das hat dazu geführt, daß ihr Kleiderschrank voll und voller wurde. Wegwerfen war nicht die Lösung. Es könnte mit den Pfündchen ja auch wieder abwärts gehen! (?). Aber was nützen alte (im Sinne der Mode) Klamotten, wenn sie nicht mehr modern sind? Wie auch immer, die Schränke wurden zu klein.

So hat sich meine Frau angewöhnt, von Zeit zu Zeit die noch gut (meistens sehr gut) erhaltenen Kleidungsstücke an Bekannte weiter zu geben, die sie dann an Bedürftige im Ausland verschickt oder in ihrer Umgebung weiterverschenkt haben. So kommt es nun gelegentlich vor, dass meine Frau auf der Straße Leuten begegnet, die ihre frühere Garderobe tragen und sich offensichtlich darin wohlfühlen. Ich bewundere diese Menschen, denen die Mode wenig anhaben kann. Sie sind ordentlich und sauber gekleidet, sparen sich das Geld, das andere für Mode ausgeben, und können so ihre Lebenshaltungskosten ein wenig dämpfen.

Bei dieser Gelegenheit warne ich vor den Kleidersammlungen, die mancherorts geschickt eingerichtet werden. Dahinter stehen versteckt nicht selten Firmen, die die eingesammelten Kleider vermarkten (Second-Hand-Verkauf) und daran gut verdienen. Insofern finde ich die Methode meiner Frau besser, die stets weiß, dass die Kleider auf direktem Wege weitergegeben werden und bei anderen Menschen nützliche Verwendung finden.

xxxxxx

Für viele Menschen ist die Mode Teil Ihrer **Imagebildung**. Stellen Sie sich nur zwei Topstars im gleichen Kleid auf derselben Veranstaltung vor! Oder malen Sie sich aus, wie die Medien über einen Star herziehen würden, der stets dieselben Kleider trägt. Ausnahmen bestätigen die Regel, insbesondere in der Rock- und Popszene. Andererseits verführen Modetrends geradezu zu einer Uniformierung. Oder wie soll ich das sonst nennen, wenn jeder in Jeans herumläuft oder wenn unsere Kinder in der Schule unbedingt alle die gleichen Markenklamotten tragen müssen, weil sie sonst nicht „dazugehören“? Jugendliche wehren sich gegen Uniformierung (angepasst sein), zwingen sich aber mit ihrer einheitlichen Kleidung geradezu in „Uniformen“ hinein.

Für viele Menschen ist Modebewusstsein ein Teil ihrer **Geisteshaltung**. Ich denke hier an Jogging, Aerobic, Bodybildung (Muskelpakete und Waschbrettbauch), Bodypainting, Piercing und Tätowierung, Wellness um jeden Preis, Dessous und Sex.

Die Mode hat ihr eigenes **Schönheitsideal**. Sie präsentiert sich vorwiegend mittels superschlanker Frauen und derzeit mit viel nackter Haut. Nichts gegen schlanke Leute oder Nacktheit. Nur wer besitzt denn schon eine Figur wie diese Models. Der Durchschnittsmensch sieht ganz anders aus. Superschlank und jung sind die

wenigsten. Das sollte uns Normalmenschen aber nicht verdrießen. Jeder Körper hat seine individuelle Schönheit und seine Reize. Die genannten Models sind nicht der einzige Maßstab für Schönheit. Ideale Körper gibt es nicht. Die Vielfalt ist viel spannender als eine einzige (einfältige?) Norm. Rubens hatte eine völlig andere Vorstellung von Schönheit als die Modezaren unserer Zeit, die ihre Modelle verhungern lassen, damit sie deren Norm erfüllen.

Ist Mode **zweckmäßig**? Von den Ursprüngen her betrachtet hat der Mensch sich gekleidet, weil es ihm zweckmäßig erschien (Schutz vor dem Wetter, Schutz vor Verletzung, Arbeits- und Sportkleidung). Diese Zweckmäßigkeit ist teilweise sehr in den Hintergrund getreten oder gar ins Gegenteil verkehrt worden. Warum schwatzt man unseren Frauen Schuhe als schön auf, deren Form den Fuß zerstört und deren spitze Absätze jeden Fußboden ruinieren? Weshalb lassen wir zu, dass unseren Kindern ein Markenbewußtsein aufgedrängt wird, das enorm viel Geld kostet, ohne einen entsprechenden **Nutzen** aufzuweisen? Markenklamotten, Sportutensilien spezieller Hersteller, Lederwaren diverser Rennomierfirmen sind, wie einschlägige Tests zeigen, nicht strapazierfähiger oder zweckmäßiger als „normale“ Ware zum halben Preis. Warum werden wir in enge Jeans gezwängt, die insbesondere uns Männern die Potenz rauben könnten? Weshalb laufen viele jüngere Frauen auch bei kaltem Wetter mit bauchfreier Kleidung herum? Die Nieren werden es ihnen danken! Ist es verständlich, wenn Männer (so wie ich) an die hundert Schlipse im Schrank aufbewahren, weil sie Jahr für Jahr die Krawattenmode mitgemacht haben? Da ruht eine Menge totes Kapital (bei Hemden, Anzügen, Sackos und Mänteln wird es entsprechend mehr). Warum muß ich das Unikat eines Anzuges tragen, das den zehnfachen Preis eines normalen Anzuges zur Folge hat, wenn es eine Riesenauswahl an guten und preiswerteren Anzügen in jedem renomierten Kaufhaus gibt? Haben wir Geld zuviel?

Die **Medien** präsentieren uns täglich ihre In- und Outlisten. Und wir richten uns danach und kaufen entsprechend ein. Merken wir nicht, wie wir **manipuliert** werden? Wir wollen es nicht zur Kenntnis nehmen!

Von der Mode leben nicht nur die Modezaren und ihre Models ganz gut. Die **Medien** räumen der Mode längst breiten Raum ein und erhöhen so ihre Auflagen und Einschaltquoten. Würde die Mode nicht so schnell wechseln, müssten viele Medien auf eine sprudelnde Einnahmequelle verzichten und den Gürtel enger schnallen. Die Mode ist das Vehikel geworden, mit dem Wirtschaft und Kultur gewaltsam angeschoben werden, um immer neuen Bedarf zu wecken und den Umsatz anzukurbeln. Wir Verbraucher werden da nicht groß gefragt. Modezyklen haben nichts demokratisches an sich. Sie sind in aller Konsequenz absolutistisch.

Wir vergewaltigen sogar unsere **Tiere**, damit sie modisch aussehen. Einerseits tun wir ihnen Zwang an, um sie dem Modetrend zu unterwerfen, andererseits schlachten wir sie ab, um ihre Pelze zu modischer Kleidung und zu Handtaschen zu verarbeiten.

Das traurigste Kapitel der Mode sind die Trends, die die **Gesundheit** zermürben. Da wird es verbrecherisch. Wie kann es dazu kommen, dass junge Menschen den Konsum von Rauschgift, Zigaretten und Alkohol „chic“ finden? Irgendeine undefinierte diabolische Kraft hat es geschafft, diesen Konsum zu verharmlosen und als erstrebenswert und modern hin zu stellen Dieser Konsum ist „in“, die Konsumenten sind dann sehr schnell „out“. Und wer ist diese Kraft?

xxx **Definitionen** xxx

Hier stelle ich drei Definitionen zum Begriff Mode zur Auswahl vor:

Definition 1

Die Mode ist eine gesellschaftliche Strömung, die den Zeitgeist widerspiegelt. Das geschieht vorwiegend durch Veränderung in der Kleidung und Ausstattung, aber auch durch neue Ausdrucksformen in der Kunst, der Sprache und der Literatur.

Definition 2

Die Mode ist eine Geisteshaltung, die - durch den Wunsch nach Veränderung, den Nachahmungstrieb und den Zeitgeschmack geprägt - Abwechslung in bestehende Lebensgewohnheiten bringt.

Definition 3

Die Mode ist der von wenigen für viele diktierte Zwang zu ständiger Veränderung von Lebensgewohnheiten zur Ankurbelung des Umsatzes in der Wirtschaft.

Mir gefällt Definition 3 am besten, weil sie meiner Verbraucher-Meinung nach die heutige Situation am besten beschreibt. Aber wählen Sie selbst!

xxxxxx

Im Dschungel der Werbung

Die Wirtschaftswerbung - von dieser wollen wir reden - ist ein Instrument der betrieblichen **Absatzpolitik**. Sie wendet sich an uns Verbraucher, um uns ein Produkt oder eine Dienstleistung schmackhaft zu machen. Wir werden über das am Markt vorhandene Angebot unterrichtet, allerdings nicht objektiv, sondern mit dem Ziel, das **Angebot** in einem guten Licht zu sehen.

In Deutschland ist die Werbung zur **Wahrheit** verpflichtet. Nach dem „Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb“ (von 1909!) werden unwahre Angaben zur Beschaffenheit, zum Ursprung, zur Herstellungsart, zum Preis usw. bestraft.

Die Werbung erreicht uns Verbraucher über die **Werbeträger**. Dazu gehören Anzeigen, Plakate, Werbebriefe, Werbespots in Rundfunk und Fernsehen, Leuchtreklamen, Schaufenster, Schaukästen, Banden, Litfasssäulen, Werbeflächen an Gebäuden, Bahnen und Bussen, Verpackungsmaterial.

Die Werbung will uns, wie gesagt, ein Produkt oder eine Dienstleistung schmackhaft machen. Sie zielt aber auch darauf ab, eine Firma und ihre Produkte bekannt zu machen. Der **Bekanntheitsgrad** ist geradezu die Meßlatte für den Erfolg einer Werbekampagne oder Werbemaßnahme. Der Bekanntheitsgrad wird durch Umfragen ermittelt.

xxx **Bekanntheitsgrad** xxx

Zum Thema Bekanntheitsgrad gibt es einen netten Witz, den ich in verschiedenen Variationen gehört habe:

Zwei Männer - nennen wir sie Tim und Tom - unterhalten sich. Tom ist ein großer Angeber.

„Ich bin so bekannt, mich kennt jeder!“ verkündet Tom. „Das kann nicht sein,“ erwidert Tim. Sie streiten eine Weile. „Der amerikanische Präsident kennt dich bestimmt nicht!“ konstatiert Tim schließlich.

„Okay, rufen wir ihn an,“ sagt Tom und geht ans Telefon. Er wählt die Nummer des Präsidenten. Dieser hebt ab, hört kurz hin und sagt dann: „Hi, nett mal wieder von dir zu hören, Tom, wie geht es dir?“ Tim ist verblüfft.

„Aber der russische Präsident kennt dich ganz sicher nicht,“ trumpft Tim nun auf. Tom geht wieder ans Telefon und ruft den russischen Präsidenten an. Dieser hebt ab, hört kurz hin und spricht ins Telefon: Hallo Brüderchen Tom! Wann kommst du wieder nach Rußland?“

Tim verschlägt es die Sprache. „Aber der Papst, der kennt dich auf keinen Fall! Da bin ich aber absolut sicher!“ wagt er noch einen letzten Versuch.

„Komm, wir fahren nach Rom,“ kommt prompt die Antwort.

Der Papst hält gerade eine Rede auf dem Petersplatz. Tom geht zu ihm auf den Balkon. Dort sieht er, wie sein Freund Tim in der Menge soeben zusammenbricht

und zu Boden fällt. Er saust sofort zu ihm hin. „Was ist mit dir, Tim?“

Tim röchelt nur noch: „Als du ... neben dem Papst ... auf dem Balkon standst, ... war ich schon tief beeindruckt. ... Total umgeworfen ... hat es mich aber dann, ... als der Chinese hinter mir ... mich fragte, ... wer denn der Mann neben Dir, Tom, ... auf dem Balkon sei!“

xxxxxx

Ja, bekannt muss man sein. Weil der Bekanntheitsgrad so wichtig ist, fahren viele Firmen gerne auf dem Trittbrett unserer Stars und Prominenten mit. Diesen bringt das **Millionenbeträge** an Geld ein.

Über Geschmack läßt sich streiten

Wo wir gehen, stehen und sitzen, sind wir der Werbung ausgesetzt. Wir werden nicht gefragt, ob sie uns gefällt. Sie konfrontiert uns mit ihren Inhalten, oft sehr spontan und unerwartet.

„Product Placement“ heißt das neue Zauberwort. **Produktwerbung** wird dort plazierte, wo sie uns unabwendbar in die Augen springen muss. Firmen geben viel Geld dafür aus, dass ihre Produkte in Filmen und Fernsehsendungen wie beiläufig zur Geltung gebracht werden. So fährt der „Bulle von Tölz“, ein sehr schwergewichtiger Mann, immer in dem Sportwagen einer großen bayerischen Automobilfirma durch die Serie. Im richtigen Leben könnte er nie ein solches Auto benutzen, weil das seine Korpulenz viel zu sehr einzwängen würde. Und der viel geliebte „Schimanski“ trinkt in seinen Tatortserien immer aus der gleichen Blechdose einer bekannten Firma sein Wässerchen. Das sind natürlich reine Zufälle (wenn man daran glaubt). Derartige Zufälle gibt es unzählige, und sie werden teuer erkaufte. Die Firmen versprechen sich davon, dass wir Verbraucher den Idolen nacheifern oder mindestens, dass etwas im Hinterkopf hängen bleibt und rechtzeitig in die Erinnerung aufsteigt, wenn wir einkaufen gehen.

An **Sex** in der Werbung haben wir uns schon längst gewöhnt. Nacktes Fleisch wird selbst dort vermarktet, wo das Produkt eher nichts mit Sex zu tun hat. Sex ist Blickfang. Körperkult und Sex sind aber immer noch leichter zu ertragen als Gewalt in der Werbung. Brutalität und **Gewalt** haben in der seriösen Werbung nichts zu suchen, schon unserer Kinder zuliebe. Trotzdem tauchen sie immer wieder auf, sei es in Form grausamer Fotos von Massakern und Kriegsgeschehen oder als Darstellung brutaler Unterdrückung von Mensch und Tier. Wir sollten die Produkte boykottieren, für die mit Mitteln der Gewalt geworben wird!

Geschmacklosigkeiten in der Werbung rufen Ekel hervor. Beim Frühstück in der Fernsehwerbung genau darüber aufgeklärt zu werden, wie ein Tampon funktioniert oder wieviel Urin eine Windel aufnehmen kann, liegt an der Grenze des guten Geschmacks. Die Erklärung der Wirkungsweise eines Produktes ist ohnehin nicht die

erfolgreichste Art der Werbung. Gute Werbung lebt mehr von Witz, Humor, Einfallsreichtum, Pfiffigkeit, Überraschung, Originalität, Ästhetik, Kunstgefühl usw.

Schleichwerbung ist in Deutschland verboten. Trotzdem wird sie permanent ausgeübt. In Talk-Shows wird mal eben eine Firma genannt. In Filmen werden gezielt spezielle Produkte von Firmen als Utensilien verwendet, und natürlich kann man den Firmennamen ganz zufällig (?) erkennen. In Sportsendungen sind die Sportler von oben bis unten mit Werbelogos übersät. In einfachen Unterhaltungssendungen dürfen die Stars ihr neues Buch oder den letzten Film anpreisen. Einer großen Firma im Informatikbereich sagt man nach, dass sie Professoren dafür bezahlt hat, wenn sie den Studenten in den Vorlesungen hin und wieder die Produkte dieser Firma nahegebracht haben.

„Kleine **Geschenke** erhalten die Freundschaft,“ heißt es so schön. Bei Werbegeschenken in beruflicher Umgebung - egal ob klein oder groß - ist eher Vorsicht geboten. Der Beschenkte begibt sich in eine mehr oder minder starke Abhängigkeit von der Firma, die ihn beschenkt hat. Wenn Entscheidungen über Käufe und Investitionen anstehen, wird man dann gerne diskret daran erinnert, dass man beschenkt worden ist. Und die Neutralität hat einen Kratzer - wenn auch einen noch so kleinen - erlitten. Die Praxis der Werbegeschenke ist eine äußerst aggressive Art der Schleichwerbung.

Auch belogen werden wir in der Werbung. Wenn ein bekannter Brillenhersteller lange Jahre in seinen Werbespots behauptet hat, seine Brillen bekäme der Kunde „zum Nulltarif“, also „umsonst“, dann ist das eine glatte und freche Lüge. Den Preis für die Brillen dieses Herstellers haben natürlich die Krankenkassen bezahlt, denen wir unsere Beiträge entrichten. Von „umsost“ kann also keine Rede sein. Jeder Kassenarzt hätte sonst das Recht, von sich zu behaupten, dass er seine Patienten umsonst behandelt. Oder schauen wir die Reklamen für die „**Schlankmacher**“ an. Ich kenne kein Produkt dieser Kategorie, das dauerhaft seine Versprechen aus der Werbung halten konnte. Mit der Not der Betroffenen wird hier Geschäft auf der Basis von Lügen gemacht. Oder das Thema „Kaffefahrten“. Was wird nicht alles unternommen, um Leute zu einer sogenannten „**Kaffeefahrt**“ zu überreden, auf der - natürlich nur zum Besten der Teilnehmer - Waren angepriesen werden, deren Preise in aller Regel viel zu hoch liegen. Mit Raffinesse wird eine Atmosphäre der Kauflust geschaffen. Und die Aussagen zur Qualität und Preiswürdigkeit der angepriesenen Produkte darf man weißgott nicht auf die Goldwage legen.

Vieles aus unserem Bedarf kaufen wir unbewusst. Selten können wir exakt begründen, warum wir ein bestimmtes Produkt kaufen und nicht das Produkt der Konkurrenz. Das wissen auch die Fachleute aus der Werbung. Also sprechen sie in vielfältiger Form unser **Unbewusstsein** an. Das geht los mit der Ausstattung der Läden und der Anordnung der Waren in den Regalen bis hin zur Auszeichnung der Preise, die immer den Eindruck vermitteln müssen, dass wir ein gutes Geschäft machen. Auch die vielen Preise, die auf 98 oder 99 Cent enden, also unterhalb der

nächsten Münz- oder Scheingröße, fallen in die Kategorie der Einflussnahme auf das Unterbewusstsein. Es entsteht der Eindruck: 9,99 Euro, also „nicht einmal“ 10 Euro.

Eine beliebte Methode der Beeinflussung des Unterbewusstseins ist das „Einlullen“ mit schöner Musik und mit sanfter oder greller Leuchtreklame und durch Schaffung eines feierlichen **Ambiente**. Besonders zur Weihnachtszeit werden da gewaltige Anstrengungen unternommen.



xxx **Weihnachtszeit** xxx

*Blinkende Lampen, gleißendes Licht,
Weihnachtsbäume versperren die Sicht.
Läden voller Weihnachtssachen,
die den Kunden gierig machen:
Heute nur zum halben Preise!
Säuselnd lockt die Weihnachtsweise.
Menschen hasten hin und her,
tragen Taschen, zentnerschwer.
Autos steh'n zu Hauf im Stau,
obwohl ein jeder weiß genau:
Zu der stillen Weihnachtszeit
sind alle gern zum Kampf bereit.
Geschenke, die bisher vergessen,
muss man heut' ins Auto pressen,
damit sie auf dem Tisch der Gaben
in Kürze die Beschenkten laben.*

*Die Fronten der Häuser im grellen Licht:
Das ist für jeden Laden Pflicht!
Private Fenster, bunt geschmückt,
sind in den Mittelpunkt gerückt.
In jeder Straße lacht Dich an
der selbst ernannte Weihnachtsmann!
Die Leute schlagen frische Tannen
und schleppen sie vergnügt vondannen.
Sie werden kunterbunt geschmückt,
bis jeder ist total verzückt.
Und manche bauen Krippen auf.
Das ist der Weihnachtszeiten Lauf.*

*Das zarte Kind im Stalle spricht:
„Vergesst mich nicht!“*

Ja: ... „säuselnd lockt die Weihnachtsweise“ ... Gelockt werden wir auch mit vielen anderen Sachen und Versprechungen. Zum Beispiel die **Verpackung** vieler Waren ist aufwendig gestaltet und soll uns zum Kauf verleiten. Da wird bewusst geplant, dass die Verpackung größer ausfällt, als es für den Wareninhalt erforderlich wäre („Mogelpackung“). Die so gewonnenen Flächen werden genutzt, um den Inhalt wortreich anzupreisen oder poppig ins rechte Licht zu rücken, um belehrend für die Notwendigkeit und die Güte des Produktes zu werben oder einfach um mehr oder weniger kunstvoll Aufmerksamkeit zu erheischen. Mogelpackungen sind Betrug! Die **Verpackungskultur** kostet natürlich auch Geld, das wir über den Produktpreis mitbezahlen müssen. Aufwendig verpackte Waren sollte man also mit Vorsicht betrachten.

xxx *Wir bauen Ihrer Zukunft ein Zuhause* xxx

Geschichten wie die folgende häufen sich derzeit in den Medien allerorten.

Das Ehepaar Papst hat lange Jahre tüchtig gespart. Es träumt vom eigenen Haus. Nun ist es so weit. Seine Bank bietet einen günstigen Kredit an und empfiehlt ein Reiheneckhaus im zukünftigen „Vivamus-Park“ am Rande der Stadt München. „Wir bauen Ihrer Zukunft ein Zuhause“. Der Park soll gesundes und naturverbundenes Leben mit dem Komfort eines soliden Häuschens am Rande der Großstadt verbinden, so heißt es in den Prospekten des Bauträgers. Der Wald ist nahe, die Stadt nicht allzu fern. Hinter dem Häuschen, das sich die Papsts ausgesucht haben, gibt es einen schönen Garten mit viel Rasen. Dahinter erstrecken sich saftige Wiesen bis zum Waldrand.

Das Ehepaar Papst macht Ernst. Das Haus wird gekauft. Schon bald ist es bezugsfertig. Voller Freude und Optimismus ziehen die Eheleute in ihr eigenes Haus ein. Gut 750.000 hat das Haus gekostet, mit Gebühren, Steuern und Provisionen waren es dann gute 800.000. Das hat ganz schön weh getan. Aber es ist geschafft. „Vivamus“ heißt „Lasst uns leben“. Das will das Ehepaar Papst nun tun.

Nach einigen Wochen treten Mängel auf. Bei genauer Durchsicht des Vertrages fällt auf, dass eine ganze Reihe von Positionen überhaupt nicht oder in anderer Form realisiert wurden. Reklamationen bei der Baugesellschaft werden abgeschmettert. Es wird auf das Kleingedruckte verwiesen, in dem geschrieben steht, dass der Bauträger unter gewissen Bedingungen Änderungen vornehmen darf, insbesondere dann, wenn während der Bauphase die Kosten sich ungünstig entwickeln würden. Darauf berufen sich die Verkäufer. Auch die Bank, die den Kauf empfohlen hat, sieht sich außerhalb jeglicher Pflicht. „Wir bauen Ihrer Zukunft ein Zuhause“.

So gut es geht, hilft sich Herr Papst, der handwerklich sehr begabt ist, selbst. Aber nach einigen Monaten ist er geschafft. Der Stress macht ihn krank, weniger die

Arbeit am Haus als die ständigen Auseinandersetzungen mit der Baugesellschaft. Man wird vor Gericht ziehen müssen. Trotz allem baut Herr Papst das Dachgeschoss aus.

Wenige Tage nachdem das geschafft ist, erfährt das Ehepaar Papst bei einem Spaziergang eher beiläufig, dass eine Autobahnumgehung geplant ist, die ihr Wohngebiet tangiert. Bürgerinitiativen haben sich schon gebildet. Die Papsts machen sich schnell schlau und erfahren, dass die Autobahn direkt hinter ihrem Garten, wo jetzt die freien Wiesen liegen, vorbeiführen wird. Schallschutzwälle sind zwar vorgesehen, aber ganz wird der Lärm nicht zu vermeiden sein. Das ist ein harter Schlag für die Papsts. Nachdem sie das ganze verinnerlicht und immer wieder besprochen haben und nachdem die Baugesellschaft so tut, als ob sie das nicht gewusst hätte und zu keinem Regress bereit ist, entschließt sich das Ehepaar, das Haus wieder zu verkaufen.

Der Sachverständige der Bank kommt und schaut sich das Haus genau an. Wegen der Mängel und wegen der Lage in einer Lärmzone (zukünftige Autobahn) schätzt er den Wert des Hauses auf 680.000 ein. „Wir bauen Ihrer Zukunft ein Zuhause“.

xxxxxx

Lohnt sich denn überhaupt der **Aufwand**, den die Firmen für Werbung betreiben? Sie werden es sich schon genau überlegen oder gar ausrechnen, könnte man meinen. Aber da habe ich meine Zweifel! Wie schon erwähnt, ist der Bekanntheitsgrad eine der Messlatten für den Erfolg der Werbung. Wenn der Bekanntheitsgrad steigt, war die Werbung erfolgreich. Die meisten Firmen messen aber ihren Bekanntheitsgrad überhaupt nicht! Blauäugig hofft man, dass der Bekanntheitsgrad schon ansteigen wird, wenn viel Geld für Werbung ausgegeben wird. Bleibt also der **Umsatz**. Der müsste dann doch jedenfalls mit jeder Werbekampagne ansteigen? Auch das stimmt so nicht. Viele Firmen mit intensiver Werbung ärgern sich über sinkende Umsätze. Warum werben sie dann trotzdem? Da besteht ein **Teufelskreis**.

Da für die meisten Waren in Deutschland ein **Verdrängungswettbewerb** gegeben ist (kein neuer Bedarf, sondern vorhandener Bedarf muß unter vielen geteilt werden), würde eine Firma ohne Werbung wahrscheinlich zunehmend an Umsatz verlieren. Sie muss werben, um überhaupt noch dabei zu sein. Manche Firmen haben sich tot geworben. Die hohen Kosten der Werbung haben ihnen den Rest gegeben. Beispiele haben wir in jüngster Zeit genug gesehen. Man muß sich nur den Handy-Markt anschauen. Dort wollte man durch aggressive Werbung (Handies zum Nulltarif) um jeden Preis Kunden gewinnen. Das ist einigen Unternehmen nicht gut bekommen. Sie sind weg vom Markt.

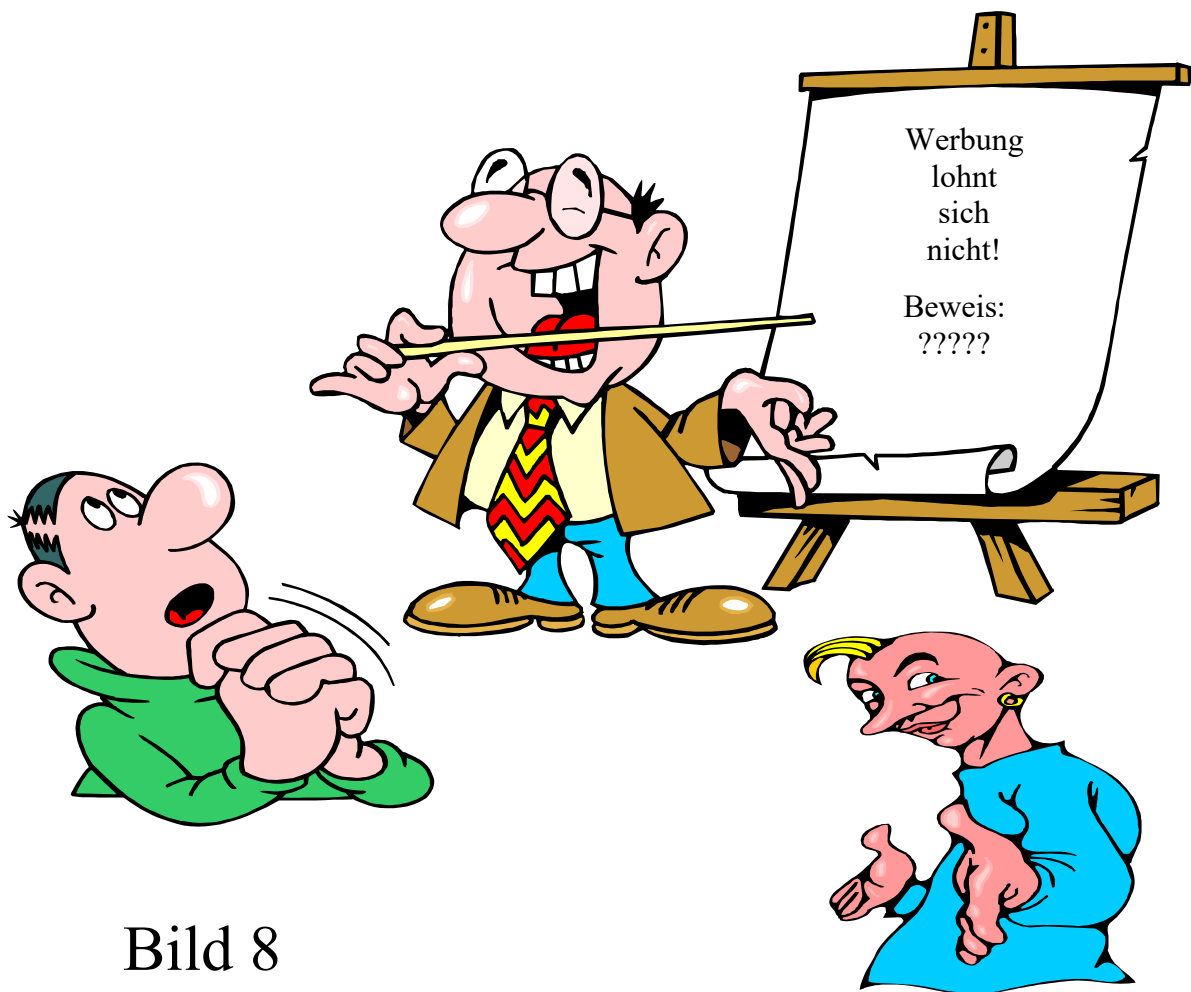


Bild 8

Das beliebteste (und teuerste) **Medium** für Werbung ist das Fernsehen. Dort tut sie uns schon weh, die Werbung. Besonders die Privaten unterbrechen ihre Sendungen so oft, dass es den Zuschauer verärgert. Deshalb hat sich das „Zappen“ zum Volkssport gemausert. Es gibt wahre Meister in dieser Disziplin. Manche schauen immer gleich zwei Sendungen an, eine Spielhandlung (Film, Serie) und eine lockere Unterhaltungssendung. Immer wenn die Spielhandlung durch Werbung unterbrochen wird, wird für ein paar Minuten auf die Unterhaltungssendung (Quiz, Show, Musik usw.) umgeschaltet. Findige Leute haben inzwischen ein Gerät entwickelt, einen Decoder gegen Werbung, der Werbesequenzen erkennen und herausfiltern kann. „Fernseh-Fee“ ist der nette Name dieses Gerätes. Die Privaten wehren sich kräftig gegen dieses Gerät, indem sie die Herstellerfirma tot prozessieren wollen. In höheren Instanzen wird noch gekämpft. Es sieht im Moment so aus, als ob die Fernseh-Fee hoffähig werden könnte. Das wäre ein harter Schlag für die Fernsehwerbung, die für die Privaten eine Haupteinnahmequelle darstellt. Wenn diese versiegt, kehren die Verantwortlichen vielleicht wieder in eine Zeit des Ideenwettstreits und der Qualität zu vertretbaren Kosten zurück. Was heute infolge des Reichtums durch Werbeeinnahmen an Honoraren und Produktionskosten verursacht wird, ist kein erfreulicher Trend. Der Kampf um Einschaltquoten bestimmt die Qualität der

Programme. Um die **Quoten** zu steigern, ist jedes Mittel recht, und sei es noch so abgeschmackt.

Aus folgendem Grund habe ich Zweifel an der nachhaltigen Wirkung der Fernsehwerbung. Ich selbst und viele meiner Verwandten und Bekannten können uns zwar an die Handlung eines **Werbespots** erinnern, an die Story also, aber nicht mehr an die Firma, die dahinter steht. Das heißt, dass eine gelungene Story sich durchaus einprägt (wie ein guter Witz), dass aber nicht unbedingt der Zusammenhang der Story mit dem Produkt oder dem werbenden Unternehmen in das Gedächtnis Eingang findet. Wenn diese Beobachtung weit verbreitet wäre, brächte das dem Erfolg der Werbung einen erheblichen Abbruch! Der Bekanntheitsgrad eines Unternehmens ließe sich demnach über die Fernsehwerbung nur bedingt vergrößern. Achten Sie einmal darauf!

Natürlich spielt in der Werbung die **Statistik** eine große Rolle. Wir werden ausgefragt und durchleuchtet. Tricks werden angewendet, um uns unsere Meinung zu bestimmten Produkten oder über unsere Lebenseinstellung zu entlocken. Freundliche Post flattert uns ins Haus, wo uns versichert wird, man möchte unsere Lebensgewohnheiten kennenlernen, um die eigenen Produkte und den Service optimal darauf einzustellen. In Wirklichkeit dienen die Daten der Definition von **Zielgruppen**, deren Charakteristik einen guten Umsatz verspricht. Wer außerhalb einer solchen Zielgruppe liegt, wird in Zukunft überhaupt nicht mehr bedient.

Schlimm ist, dass die Befragungen oft versteckt durchgeführt werden. Preisausschreiben dienen als Aufhänger, Prämien werden ausgesetzt, wenn man rechtzeitig auf ein Angebot reagiert und so nebenbei ein paar intime Fragen zu den eigenen **Kaufgewohnheiten** beantwortet, Firmen tun sich zusammen und beauftragen Profis, die den Anschein einer öffentlichen Umfrage im Auftrag von Behörden erwecken, mit der **Ausfragerei**. Die Daten werden über Computer ausgewertet und mit geografischem Statistikmaterial kombiniert. So entstehen Adressdatenbanken, die teuer verkauft werden. Die Folge sind volle Briefkästen. Und wir wundern uns, woher die Leute unsere Adresse kennen.

Massenweise flattert uns Verbrauchern (den Haushalten) **Werbematerial** per Post und als Beilage von Zeitungen ins Haus. Man kann sich nur bedingt dagegen wehren. Aufkleber auf dem Briefkasten werden zwar von den Direkt-Werbe-Austrägern beachtet, Beilagen in Zeitungen finden aber trotzdem immer wieder den Weg ins Haus. Ich habe schon an einem einzigen Tag über drei verschiedene Zeitungen (Tageszeitung plus zwei Ortsteilzeitungen) dieselbe Hochglanz-Werbeproschüre dreimal erhalten. Das kostet ein Wahnsinnsgeld und landet in meinem Papierkorb, ohne gelesen zu werden. Eine große Süddeutsche Zeitung ist stets mit Werbebeilagen vollgestopft. Die örtliche Beilage dieser Zeitung enthält ihrerseits nochmals Werbeprospekte, Werbung im Original und Werbung in der Beilage. Ich habe mir den Spaß erlaubt, die Menge der Werbeunterlagen, die den Zeitungen und Zeitschriften beigelegt sind, eine Woche lang zu wiegen. 1200 Gramm sind zusammengekommen, davon mindestens die Hälfte auf hochwertigem

Papier. Das zahlen wir Verbraucher über den Preis für die Produkte, für die geworben wird. Nicht nur die Entsorgung dieses Materials wird uns zugemutet, wir zahlen auch noch dafür!

„Sie haben schon gewonnen,“ heißt es in einem Brief, der von außen wie ein ganz persönliches, wichtiges Schreiben aufgemotzt ist und innen Lose, Vorzugsnummern, Rücksendeumschläge, Rubbelseiten u.ä. enthält. Das ist **Lug und Trug**. Wir werden für dumm verkauft. Ich habe den Dauerbezug einer namhaften, weltweit verbreiteten Zeitschrift aufgekündigt, weil ich es satt war, jede Woche irgendeinen dicken Brief mit Losnummern, Gewinngarantien, persönlichen Zusagen, gepaart mit Werbung für irgendein Buch oder eine Zeitschrift, sichten und wegwerfen zu müssen. Das alles kostet ein irres Geld. Der Preis der Zeitschrift ist entsprechend hoch. Und es tat weh, die Hochglanzpapiere mit den Rubbelzeilen und goldenen Losen jedesmal in den Papierkorb zu befördern. Ich habe unter Protest gekündigt. Die Briefe kommen immer noch!?

Ein interessantes Feld sind die Werberubriken in den **Printmedien**. Da wird zum Teil gelogen, dass sich die Balken biegen. Manche Anzeigen erfüllen den Tatbestand des versuchten **Betruges**. Vorsicht ist besonders dann geboten, wenn finanzielle Vorleistungen gefordert werden, bevor man das große, versprochene Geld verdient. Lukrative Beteiligungen und günstige Kredite, die über Kleinanzeigen angeboten werden, bedürfen stets der besonderen Vorsicht. Hier hat sich eine schlimme Subkultur eingebürgert, die vielen Menschen böses Leid gebracht hat.

Eine neue Masche sind die **Rabattsammelsysteme**. Firmen tun sich zusammen und vergeben bei jedem Einkauf „Rabattmarken“, sprich „Bonuspunkte“ (elektronisch oder in Papierform). Am Jahresende erhält der Sammler den Gegenwert erstattet oder er kann bei einem Laden der Firmengruppe entsprechend viel einkaufen. Selbst Verkehrsbetriebe und Stadtwerke machen da mit. Jüngst erhielt ich einen freundlichen Brief der Stadtwerke mit der Aufforderung, an einem neuen Rabattsystem, mit eigener Kundenkarte natürlich, teilzunehmen. Verschiedenste Firmen (Banken, Autovermietungen, Hotels, Handelsketten, Versandhäuser, diverse Clubs usw.) waren als Träger des Systems genannt. Sinn ist es wohl, die Kunden zu einer Gruppe von Mitgliedern eines elitären Kreises zu verschweißen, der aus dem **Zugehörigkeitsgefühl** heraus nur bei dieser Gruppe von Firmen einkauft. Kann das Erfolg haben? Der Verwaltungsaufwand und der Rabatt, der angeblich gewährt wird, wird uns doch über die Preise aufgebürdet! Zu verschenken hat keiner etwas. Und wegen des schon mehrfach erwähnten Verdrängungsmarktes kann eine solche Gruppe nur bedingt ausgebaut werden, so dass die Preise über die Anzahl der Kunden kaum verbessert werden können. Wer bei einer solchen Gruppe einsteigt, fehlt in einer anderen! Neu ist die Idee übrigens auch nicht. In den Fünfziger- und Sechziger-Jahren waren solche Rabattsysteme schon ausgesprochen „in“. Sie sind ausgestorben und werden nun wiederbelebt. Ich habe mir - im Internet natürlich - die Liste der beteiligten Firmen, unter denen die Stadtwerke GmbH offensichtlich das Wort führt, einmal genauer angesehen: jede Menge Parkgaragen, alle

Schwimmbäder der Stadt, Hausbau- und Verwaltungsgesellschaften, viele viele Gasstätten (bei denen man die Bonuspunkte später verspeisen kann), Reisebüros, Bergbahnen, einigeTante-Emma-Läden. Alle diese sind mit einem elektronischen Ladegerät ausgestattet, das die Bonuspunkte auf die Kundenkarte lädt. Da wird viel investiert. So nebenbei habe ich mitbekommen, dass die Kundenkarte, die sogenannte „M-Card“ (warum eigentlich nicht „M-Karte“?) auch als Geldkarte geeignet ist, die man an jedem Automaten der Sparkasse aufladen kann. **Psychologie** in Reinstform!

Zum Abschluß dieses Kapitels sei noch ein Blick auf das **Internet** geworfen. Ich empfinde es als aggressiv, wenn mir beim Surfen im Internet permanent Werbebanner und ungewollte Seiten ins Auge springen. Was kann ich dagegen tun? Es gibt Programme, die die Werbung weitgehend unterdrücken. Aber die sollen nichts kosten, müssen leicht zu installieren und zu kontrollieren sein und dürfen die Arbeit nicht zu sehr behindern oder verzögern. Und die Werbespezialisten versuchen mit immer neuen Tricks, diese Programme zu umgehen.

Noch unverschämter verhalten sich in meinen Augen Firmen, die zum Test ihrer Software einladen und deshalb kostenlos „**Downloads**“ zur Verfügung stellen, die dann aber beim Aktivieren die Systemeinstellungen gegen meinen Willen und ohne zu fragen verändern und sich selbst als Standard einrichten. Das ist so eine Art „Hausfriedensbruch“! Man stelle sich vergleichbar vor, ein Staubsaugervertreter kommt an meine Haustür, preist mir seinen Staubsauger an und lässt ihn mir zum Test da, geht aber ungefragt ins Haus und konfisziert meinen alten Staubsauger, den ich seit Jahren ohne Probleme benutze. Hinterhältig wird diese Art des Vorgehens auch noch als kundenfreundlich gepriesen, weil man es dem Kunden doch so leicht macht, das neue Produkt in Betrieb zu nehmen. Nein, ich will mit gutem Recht die Kontrolle über meinen Computer behalten und selbst entscheiden, was ich zum Standard mache und wie ich testen will. Auf Beschwerdebriefe an Vorstände besagter Unternehmen habe ich noch nie eine Antwort erhalten. Ich habe mir vorgenommen, solche Beschwerden der Fachpresse zur Kenntnis zu geben, damit Öffentlichkeit hergestellt wird und die aggressiven Firmen sehen, dass wir Kunden uns das unverschämte Vorgehen nicht gefallen lassen wollen. Leider gehören zu den Übeltätern auch große und in der Szene sehr bekannte Firmen!

Eine lustige Variante der Internetwerbung ist es, mit dem **Surfen** auf leichte Weise Geld zu verdienen, indem man bestimmte Seiten immer wieder ansteuert und die Werbung anschaut. Man tut dies als Partner und im Auftrag einer Firma, die Interessenten anwirbt und betreut und die Anzahl der Zugriffe auf eine spezielle Werbung für den Werbenden optimiert und damit Geld verdient. Simpel gesagt überredet die Firma eine große Anzahl von Internetsurfern, bestimmte Werbeseiten immer wieder aufzurufen. Dafür zahlt sie den Surfern eine geringe Vergütung pro Zugriff. Sie selbst zählt die Anzahl der Zugriffe oder die Zugriffszeiten aller ihrer Mitarbeiter und kassiert von den Eignern der angeschauten Seiten Geld, wenn es gelingt, eine vereinbarte Zugriffsrate pro Zeiteinheit zu erreichen. Man muss schon

Gehirnakrobatik betreiben, um zu verstehen, wozu das gut ist. An dem Geschäft verdienen die Internetsurfer (wenig!) und die Antreiberfirma (viel). Die Auftraggeber dieser Antreiber bilden sich ein, dass durch hohe Zugriffsraten auf ihre Werbung der Bekanntheitsgrad steigt. In Wirklichkeit schauen immer wieder dieselben Internetsurfer die Seiten an, um ihre Quoten zu erhöhen, und kümmern sich einen Dreck um den Inhalt der Werbung selbst. Vielleicht habe ich das Prinzip aber auch noch nicht so recht verstanden.

Wie das Internet **moralische Grenzen** verfälscht oder verschiebt, sieht man auch daran, wie sich beim Kauf oder Verkauf von Waren, insbesondere bei Auktionen, die Regeln zu ändern scheinen. Eine Forderung vieler Verkäufer bringt mich immer wieder in Rage: „Erst Geld, dann Ware!“ Allen Ernstes erwarten viele (ja, wirklich viele!) Verkäufer von mir, dass ich die Katze im Sack kaufe und dazu auch noch die Verpackungs-, Porto- und Nutzungsgebühren bezahle. Im richtigen Leben ist das umgekehrt! Selbst Versandhäuser liefern gegen Rechnung mit Umtauschrecht. Ich selbst mache übrigens auch keine schlechten Erfahrungen mit dem Prinzip: „Ware sofort nach Zuschlag oder Kaufzusage an den Käufer abschicken!“ In Hunderten von Auktionen habe ich noch nie Probleme mit der Bezahlung bekommen. Meine Kunden haben sich über die rasche Lieferung gefreut und mich entsprechend gut bewertet. Sollte einmal ein Problem auftreten, so gibt es nach der geltenden Rechtsprechung durchaus Möglichkeiten, säumigen Zahlern nachzuhelfen. Außerdem gibt es bei den seriösen Auktionshäusern und Verkaufsbörsen die Bewertungssysteme, die aufmerksam gelesen werden. Wer mehrmals schlecht bewertet ist, tut sich für die Zukunft schwer, etwas an den Mann oder die Frau zu bringen.

Lohnt sich nun die Werbung oder nicht? Ich weiß es immer noch nicht!



Goldenes Handwerk

„Handwerk hat goldenen Boden.“ Hat es den noch? Nichts gegen Handwerker. Das ist ein ehrbarer Beruf. Aber die Ehrbarkeit hat gelitten! Trotzdem behält das Handwerk seinen goldenen Boden, wenn man darunter die Einnahmen versteht, die Handwerker heute für ihre Leistungen fordern dürfen. Gute Leistung, gute Einnahmen? Das wäre ganz in Ordnung, wenn es mit der „guten“ Leistung überall stimmen würde.

Klagen gibt es allerorten. Nepp, Betrug, Abzocke, Murks u.ä. Die **Negativschlagzeilen** überwiegen. Was ist los mit der ehrwürdigen Handwerkerschaft?

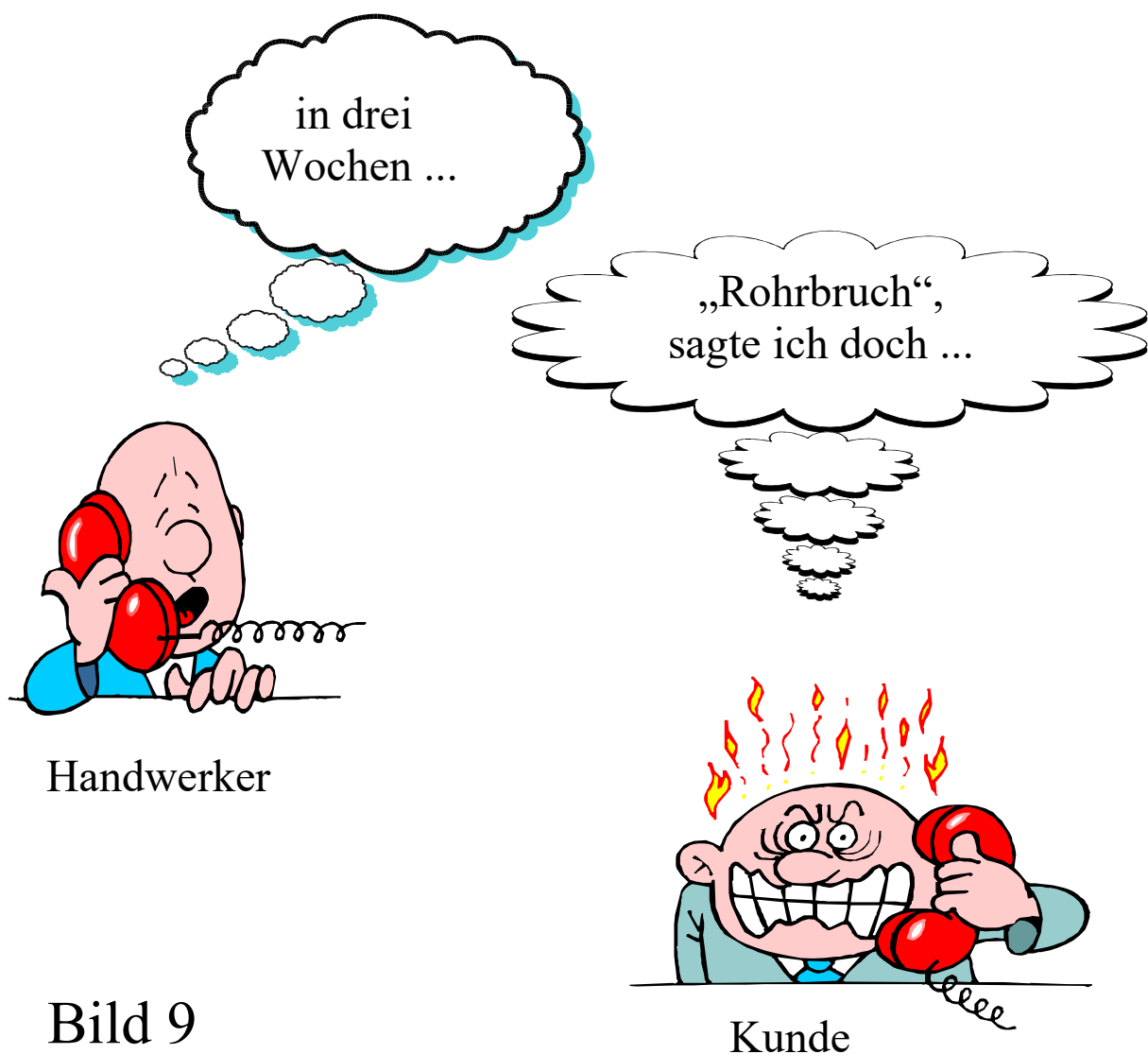


Bild 9

Zwei große Probleme kennzeichnen die Lage: Die **Qualität** stimmt nicht mehr und um des Geldes willen werden allzu oft **kriminelle Wege** beschritten. So stellen es zumindest die vielen Medienberichte und Tests dar. Natürlich werden dabei die soliden und ehrlichen Handwerker untergebuttert und benachteiligt. Sie müssten sich gegen das schlechte Image wehren! Die Organisationen sind doch da: Handwerkskammern, Innungen, Zünfte, Verbände. Die schlafen aber und finden sich offensichtlich mit der Misere ab.

In der Schattenwirtschaft

Nicht die an einem heißen Sommertag willkommene schattige Wirtschaft ist gemeint, sondern die dunklen Schatten, die infolge krimineller und rüder Machenschaften auf das Wirtschaften des Handwerks gefallen sind, bedürfen einer näheren Betrachtung.

Schwarzarbeit, kriminelle Ausbeutung von Asylanten und illegalen Gastarbeitern, Steuerhinterziehung und Missbrauch der Notfall- und Bereitschaftsdienste sind die gravierendsten Mängel, die den guten Ruf des Handwerks ruinieren und die Subkultur einer Schattenwirtschaft gefördert haben.

Nicht nur Arbeitslose, sondern auch beruflich tätige Handwerker „verdienen sich gerne etwas nebenher“, wie es so schön heißt. Nebenher bedeutet zusätzlich zum Lohn oder zur Arbeitslosenunterstützung und ohne Abgaben (Steuern und Sozialversicherungsbeiträge) natürlich. Die Betroffenen sind sich meistens überhaupt keiner Schuld bewusst!? Dabei verursacht die **Schwarzarbeit** einen ganz erheblichen Teil der Arbeitslosigkeit. Diese ließe sich nach einschlägigen Statistiken um einige Prozentpunkte senken, wenn die Schwarzarbeit eingestellt würde. Daran sollte jeder von uns denken, wenn er seinem Nachbarn oder einem Spezi Arbeitsaufträge gegen „stille“ Bezahlung erteilt oder wenn er die Frage des Handwerkers, ob denn eine Rechnung erforderlich sei, mit nein beantwortet. Jeder sollte sich im Klaren sein, dass er eine moralische Verantwortung für die Arbeitslosigkeit in unserem Land mitträgt, wenn er der Schwarzarbeit - in welcher Form auch immer - Vorschub leistet. Das ist vielen nicht bewusst oder das Bewusstsein wird dadurch getrübt, dass man ja als Auftraggeber auch ganz schön „mitverdient“, weil man mit Schwarzarbeit meistens billiger wekommt als bei offiziellen Aufträgen an eine Firma. Aber noch einmal ganz klar: Wer Schwarzarbeit unterstützt und duldet macht sich strafbar und moralisch schuldig und vergeht sich an den vielen Arbeitslosen, die trotz ihrer Bemühungen keine Anstellung finden können. Wer Schwarzarbeit billigt, verliert das Recht zu kritisieren, dass Politiker zu wenig tun, um der Arbeitslosigkeit in unserem Land endlich Herr zu werden.

Immer wieder wird in den Medien darüber berichtet, dass **Asylanten und illegale Gastarbeiter** in ihrer Not gewissenlos von „Sklaventreibern“ ausgenutzt werden, indem sie in notdürftige Unterkünfte zusammengepfercht und in Kolonnen von Arbeitsstelle zu Arbeitsstelle befördert werden, um dort für Hungerlöhne zu schuften. Das ist kriminell und verwerflich und erhöht ebenfalls die allgemeine Arbeitslosigkeit. Der Staat tut viel zu wenig, um hier eine effiziente Kontrolle und Überwachung sicherzustellen. Mich als Verbraucher betrifft dieses Übel, weil ich - wenn ich eine Firma beauftrage - nicht mehr weiß, ob ich mich selbst vielleicht auch schon am Rande der Strafbarkeit bewege, wenn die beauftragte Firma kriminelle Handlungen der geschilderten Art begünstigt. Wie soll ich das kontrollieren?

xxx **Notdienst** xxx

Unsere Waschmaschine hat „Wasser gelassen“. Die kleine Überschwemmung ist beseitigt, aber die Wäsche liegt schmutzig in der Badewanne. Eigene Reparaturversuche sind gescheitert. Vermutlich ist das Berieselungsventil defekt, das dafür sorgt, dass den verschiedenen Waschgängen dosiert Wasser zugeführt wird. Ein Handwerker muss her!

Aus dem Lokalblatt suche ich einen aus, der in der Nähe wohnt und passen könnte. Ich rufe ihn an, schildere unser Problem und bitte ihn, jemanden zu schicken.

„Ja, da müssen wir einen Termin vereinbaren,“ klingt es aus dem Telefon. „Wie wäre es Montag in zwei Wochen?“

„In zwei Wochen?“ frage ich zurück. Ich dachte, falsch gehört zu haben. „Geht das nicht schneller?“

„Nein, wir sind total ausgebucht. Sie glauben nicht, was so alles kaputt geht!“

„Ich brauche aber die Waschmaschine dringend!“

„Dann kann ich Ihnen nur mit dem Notdienst helfen. Der darf aber erst ab 17 Uhr kommen. Das ist so vorgeschrieben. Und Sie müssen die entsprechenden Notdienstpreise akzeptieren. Die liegen deutlich höher als die üblichen Kosten.“

Ich lehne ab. Es muß doch möglich sein, für die nächsten Tage einen Handwerker aufzutreiben, der uns die Waschmaschine reparieren würde. Nach dem vierten Versuch lässt meine Energie nach. Überall das gleiche Bild. Normale Arbeit erst in einigen Wochen, Notdienst am gleichen Tag ab 17 Uhr zu völlig überhöhten Preisen. Ich gebe mich geschlagen und lasse den Notdienst kommen. Die Rechnung ist gesalzen. Spätere Vergleiche zeigen: Ungefähr 120 Euro war der Notdienst inklusive der „Notdienstpauschale“ und der diversen Zuschläge teurer als der normale Handwerker gewesen wäre.

Da mich das Thema nun brennend interessiert, mache ich ein paar Recherchen. Dabei kommt heraus, dass die Firmen, die ich angerufen hatte, nur etwa ein Drittel ihrer Mitarbeiter normal arbeiten lassen. Zwei Drittel übt von Hause aus nur Notdienst aus! Handwerk hat goldenen Boden!

xxxxxx

Wie diese Geschichte zeigt, werden wir Verbraucher vom Handwerk in größerem Stile „abgezockt“. **Mißbrauch der Notdienste** füllt das Säckel der Handwerker zu Lasten der Kunden ganz schön auf. Und letzterer hat in seiner Not keine andere Wahl, als den Notdienst zähneknirschend zu kontaktieren. Durch eine verwerfliche Beschäftigungspolitik werden wir Verbraucher genötigt, überhöhte Kosten in Kauf zu nehmen. Ich nenne das Erpressung.

Von wegen Qualität

Selbstherrlichkeit ist Trumpf, nicht **Kundenorientierung** und Qualität. An allen Ecken und Kanten wird gepfuscht. Die Medien sind voll davon.

Viele Geräte und Ausstattungsgegenstände sind heute technisch so integriert und trotzdem unüberschaubar, dass man als Laie keine Chance mehr hat, sich selbst ein Bild von einem Fehler zu machen. So kann der Handwerker uns leicht Dinge einreden, die vielleicht gar nicht Fehlerursache sind. Repariert im eigentlichen Sinne wird sowieso nicht mehr. Es wird „**ausgetauscht**“. Wie schnell ist aber etwas ausgetauscht, was nicht defekt war, aber die Rechnung kräftig erhöht?

Es gibt Firmen, die von Hause aus nur noch Geräte auf den Markt bringen, die nicht mehr repariert werden können. **Reparatur** heißt dann **Austausch** des ganzen Gerätes gegen ein neues, hoffentlich noch innerhalb der Gewährleistungszeit! So spart man ein teures Wartungs- und Kundendienstnetz. Aber kundenfreundlich ist das nicht, wenn man nur noch eine zentrale Hotline anrufen darf, die einem dann sagt, dass man sich ein neues Gerät kaufen soll. Da werden Geräte weggeworfen (Entsorgungsprobleme inbegriffen!), die mit wenig Aufwand vielleicht wieder funktionstüchtig gemacht werden könnten. Man müsste nur wissen wie?

Aber zurück zur Qualität! In den Lexika gibt es vielfältige Definitionen des Qualitätsbegriffes, je nach Schwerpunktsetzung. Ich versuche eine Definition aus der Verbrauchersicht heraus.

xxx Definition von Qualität xxx

„Qualität ist die Beschaffenheit einer Ware oder Dienstleistung, mit der ein Verbraucher - unter Berücksichtigung der Beschaffenheitsankündigungen des Anbieters - zufrieden ist.“

Qualität definiert sich also nicht absolut, sondern unter Beachtung der angekündigten Eigenschaften. Wenn diese eingehalten werden und der Kunde das auch so empfindet, ist die Qualität in Ordnung

XXXXXX

Bei Produkten ist die **Qualität** in der Regel leicht zu überprüfen, bei Dienstleistungen - und dazu zählen auch die handwerklichen Bemühungen - ist das schon schwieriger. Oft ist die Qualität dort überhaupt nicht mehr prüfbar (Hat der Handwerker nun alt gegen neu ausgetauscht oder doch nur provisorisch herumgelötet?). Groß ist der Frust mit der Qualität besonders in den Bereichen „Reparatur von Geräten“ und bei „Leistungen am Bau“. Unzählige Gerichtsprozesse zwischen Kunden und Handwerkern zeugen davon.

xxx Wo ist der Kamin geblieben? xxx

Am Bau ist es nicht unüblich, Leistungen im „Akkord“ zu erbringen. Das bedeutet, dass nicht die Arbeitszeit bezahlt wird, sondern eine fertige Leistung (ein sogenanntes Los) pauschal kalkuliert und nach Fertigstellung honoriert wird. Das führt dazu, dass die Handwerker kräftig zulangen, um in der Zeiteinheit möglichst viele Lose fertig zu stellen und damit gut zu verdienen. Wenn man ein Haus baut, kann so der Preis von vorneherein kalkuliert und überwacht werden. Außerdem haben alle Beteiligten ein Interesse daran, nicht zu bummeln, weil dann wenig verdient wird. Aber Vorsicht!

Wir bauen ein Haus im Akkord. Der Rohbau ist soweit fertig. Der Kamin schaut schon wie geplant über das fertig gedeckte Dach hinaus. Das Richtfest liegt schon hinter uns.

Eines Morgens komme ich nach einer stürmischen und regnerischen Nacht als erster auf die Bautelle. Von Weitem sieht das Dach unseres Hauses irgendwie komisch und ungewohnt aus. Ich habe jeden Morgen einen stolzen Blick auf die Baustelle und später auf das fast fertige Haus geworfen, an dem ich kräftig mitgearbeitet hatte. So ist mir der Anblick vertraut. Aber heute ist etwas anders! Ja, der Schornstein fehlt!

Ich gehe unwillkürlich schneller. Als ich den Rohbau betrete, sehe ich die Bescherung: Der Kamin ist abgerutscht. Die Kaminsteine sind nach unten gesackt und haben die angrenzenden Wände zum Teil mit eingerissen. Das sieht schlimm aus. Ich gehe in den Keller. Da ist die ganze Bescherung zu sehen. Der Kamin ist gut einen Meter in die Tiefe gesunken. Deshalb war er auf dem Dach nicht mehr zu sehen.

Ich verständige den Bauherrn und den Bauunternehmer, dem die Sache dann sehr peinlich ist. Der Architekt ordnet eine Untersuchung an.

Was war passiert? Der Kamin war im Akkord gemauert worden. Ebenso waren die Fundamente des Hauses - auch das Kaminfundament - im Akkord aus Beton gegossen worden. Aber statt für das Kaminfundament die vorgeschriebene Tiefe von 150 Zentimetern einzuhalten, war das Fundament nur 80 Zentimeter tief und hatte dem Druck nicht Stand gehalten, der in der stürmischen und regnerischen Nacht sicher besonders groß gewesen war.

Die Handwerker hatten etwas schneller zu ihrem Akkordlohn kommen wollen und sich deshalb die Arbeit leichter gemacht, aber zu welchem Preis!

Die Geschichte hatte natürlich ein böses Nachspiel für die Betroffenen, das erst vor Gericht beendet werden konnte..

XXXXXX

Wie die Geschichte zeigt, war die Qualität nicht kontrolliert worden und absolut unzureichend. Der **Akkordarbeit** haftet genau dieser Mangel an, dass die Betroffenen dazu verleitet werden, Pfuscharbeit zu leisten, um in günstigerer Zeit hohe Vergütungen zu erzielen. Ich werde kein Haus im Akkord bauen lassen.

Ich mag überhaupt kein Haus selber bauen lassen. Zu viele meiner Bekannten haben sich beim Hausbau graue Haare und Schlimmeres geholt, weil sie sich mit den Handwerkern und den Baugesellschaften herumgestritten und vor Gericht „duelliert“ haben.

Da haben die Handwerker ihre zugesagten **Termine** nicht eingehalten, viel **länger gebraucht**, als geplant war, **Mängel** produziert, aber nicht beseitigt, den **Dreck** liegen lassen, **unprofessionell** gearbeitet (billige, ungelernete Hilfskräfte eingesetzt) oder **gestümpert**, weil sie selbst wegen fehlender **Weiterbildung** mit neuerer Technologie noch nicht zurechtgekommen sind.

xxx Die neue Heizung xxx

Brenner und Boiler unserer Heizungs- und Warmwasseranlage hatten ihren Geist aufgegeben. Also suchen wir uns einen Fachbetrieb und bestellen die Geräte neu. Am Tag der geplanten Installation kommt gegen zehn Uhr (um sieben sollte es losgehen!) ein Anruf: „Heute klappt es nicht mehr, wir kommen morgen!“

Am folgenden Tag gegen zehn Uhr klingelt das Telefon erneut, nachdem wir wieder drei Stunden gewartet haben. Die Bürosekretärin versucht uns zu trösten und versichert, dass es am nächsten Tag dann ganz bestimmt los gehen soll. Die schweren Kessel versperren unseren Hauseingang und die Garagenzufahrt, und auch sonst hatten wir einige Anstrengungen unternommen, um Platz für den Transport der Kessel in den Heizungskeller und für die umfangreichen Arbeiten darum herum zu schaffen.

Auch am dritten Tag geht nichts. Ich beschwere mich ganz offiziell beim Chef der Firma, den ich trotz der Zusage des Rückrufes erst nach vier Versuchen meinerseits ans Telefon bekomme. Er entschuldigt sich mit Notfällen, die ihm dazwischen gekommen seien.

So geht es fünf Tage lang. Kein Bedauern, keine Entschuldigung, kaum Mitgefühl.

Dann geht es endlich los. Und wie! Fünf Leute stürzen gleichzeitig ins Haus und diskutieren wild durcheinander. Meine Frau und ich halten uns zurück. Wir bekommen nur mit, dass die alten Kessel mit viel Lärm abgerissen, die neuen hinuntergeschleppt, Rohre abgerissen, andere verlegt und verschweißt werden. Das Wasser wird ohne Vorankündigung abgesperrt. Gut dass keiner unter der Dusche

steht. Die Wege zum und vom Heizungskeller durch das Haus werden immer dreckiger. Der Teppichboden in der Diele wird durch Altwasser, das aus den verrotteten Rohren während des Transportes ausläuft, total ruiniert.

Wir, meine Frau und ich, halten uns trotzdem zurück.

Am Abend sind die groben Arbeiten erledigt. Wir reinigen noch ein paar Stunden lang das Haus. Am nächsten Morgen geht es pünktlich weiter.

Heute sind die Elektronikarbeiten dran. So eine Heizung hat ja eine ganze Menge elektronischer Regelkreise, vom Außenfühler bis zur automatischen Regelung der Raumtemperatur.

Ein Mitarbeiter sitzt vor der Heizung und richtet die Elektronik ein, nachdem die anderen, die die Elektrokabel verlegt hatten, nun das Haus verlassen haben. Er schwitzt und schimpft leise vor sich hin. Er justiert den Schaltkasten und stellt die spezifischen Parameter ein. Aber es will nicht klappen. Das dauert Stunden. Am späten Nachmittag schaue ich ihm über die Schulter. Von Computern verstehe ich eine ganze Menge. Dabei merke ich, dass er ungeschickt vorgeht. Als er bemerkt, dass ich neben ihm stehen bleibe, beginnt er, den Schaltkasten wieder auszubauen. „Der muss defekt sein“, meint er, „ich komme morgen früh mit einem Ersatzgerät“.

Ich schlage ihm vor, zwar Feierabend zu machen, das Gerät aber noch da zu lassen und mir seine Telefonnummer zu geben. Mein Ehrgeiz ist entfacht. Er ist einverstanden.

Ich setze mich also vor den Schaltkasten, nicht ohne vorher aufmerksam die Bedienungsanleitung zu lesen, und beginne Schritt für Schritt mit der Einrichtung. Nach einer halben Stunde bin ich fertig. Ich schalte alle Regelkreise und die Heizung ein und - es funktioniert.

Ich rufe den Monteur an und teile ihm mit, dass wir keinen neuen Schaltkasten benötigen. Er klingt erleichtert und wird gesprächig. „Wissen Sie, wir können schweißen, löten, installieren und alles was mit der Heizung sonst noch zu tun hat, solange es sich um handfestes Material handelt. Aber die Computer hat der Teufel gesehen“, meint er, „und wir bekommen auch keine gescheite Ausbildung. Die modernsten Heizungen werden den Kunden angedient und verkauft, und wir müssen uns mit den - oft unbrauchbaren - Bedienungsanleitungen begnügen. Kurse oder Einweisungen gibt es so gut wie nie! Und wer gibt in Gegenwart der Kunden schon gerne zu, dass er fachlich eigentlich nicht in der Lage ist, diese Computer souverän in Gang zu setzen.“

Ja, so ist das. Der Kunde darf das ausbaden. Insgesamt hat es trotz funktionierender Elektronik noch fast ein Jahr gedauert, bis die neue Heizungs- und Warmwasseranlage fehlerfrei lief. Da waren Sektoren vertauscht, Prioritäten in der

Steuerung falsch gesetzt u.ä. Wenn es draußen warm wurde, hatte der Whirlpool kein warmes Wasser, weil der Außenfühler den Brenner auf Sparflamme schaltete. Auch die Nachtabenkung sorgte dafür, dass der Whirlpool in der Zeit der Absenkung kalt blieb. Gewhirrt wurde also nur über Tag. Nebengebäude wurden plötzlich nicht mehr beheizt, weil deren eigener Regelmechanismus nicht an die neue Anlage angepasst worden war. Fußbodenheizungen kamen über den Zustand „lau“ nicht hinaus, weil Rohre verdreckt und bei dem Neuanschluß nicht gespült worden sind. Aber inzwischen ist alles perfekt.

XXXXXX

Nun, ich denke, das vorstehende Beispiel spricht für sich. Wir leben in einer so **innovativen Zeit**, dass eine fortwährende gute **Ausbildung** und Einweisung der Handwerker in neue Technologien unerlässlich ist. Die Firmen liegen falsch, wenn sie glauben, durch Einsparung von Ausbildungskosten ihre Kostensätze verbessern zu können. Das Gegenteil ist der Fall. Sie zahlen drauf, weil ihre Mitarbeiter länger brauchen, um etwas zu installieren, oder gar aufgeben und Geräte umtauschen, weil sie vermeintlich defekt sind. Und mit Kundenfreundlichkeit hat es nichts zu tun, wenn ein Handwerker ratlos vor den Geräten sitzt, ärgerlich wird und dem Kunden die Zeit stiehlt.

Das korrekte und funktionsfähige **Ergebnis zählt**. Deshalb rate ich jedem, der größere Installationen oder Maßnahmen plant, in seine Verträge eine abschließende **Funktionsprüfung** mit Abnahmeprotokoll aufzunehmen. Erst nach erfolgreicher Abnahme wird die Restsumme der vereinbarten Kosten fällig. Und eine Firma, die mit einem neutralen und abschließenden Funktionstest nicht einverstanden ist, sollten Sie meiden! Die Qualität handwerklicher Arbeit ist fast immer nur über den erfolgreichen Funktionstest nachweisbar.

Ja, und wenn es nicht geklappt hat, bleiben nur die **Reklamationen**. Da fordere ich Sie auf, dieses Kapitel gedanklich selbst zu schreiben, indem Sie Ihre eigenen Erfahrungen mit Reklamationen vor Ihrem geistigen Auge Revue passieren lassen. Wie ein Bittsteller kommt man sich meistens vor, wenn man berechtigter Weise Mängel reklamiert und Abhilfe verlangt. Abgesehen von den Unannehmlichkeiten und Laufereien trägt man meistens auch noch die indirekten **Kosten**, die mit der Reklamation verbunden sind (Versand, Zeitaufwand, Fahrtkosten usw.). Heute geht es sogar so weit, dass man bei Anruf der Hotline wegen einer Reklamation oder eines Fehlers am Produkt die Telefonkosten selber bezahlen muss. 12 Cent/Minute oder ähnlich heißt es diskret. Das ist absurd und eine Umkehrung der Schuldfrage. Wer schuld ist, sollte auch zahlen.

In der Hand von Verwaltung und Behörden

In der Hand von Verwaltung und Behörden sind wir der „Bürger“. Wir haben es im Rahmen des täglichen Lebens und oft auch bei außergewöhnlichen Situationen mit vielerlei Behörden und Ämtern zu tun. Das macht nicht nur Spaß.

Ob wir die Wohnung wechseln, einen Ausweis benötigen, geboren werden, heiraten wollen, straffällig geworden sind, unsere Rente beantragen, arbeitslos werden (Gott verhüte das!), zum Arzt gehen oder gar in eine Krankenanstalt eingewiesen werden müssen, ob wir ein Haus bauen, einen großen Baum fällen möchten, Steuern bezahlen müssen (Gott helfe uns auch dabei, dass sie niedrig bleiben!), den Führerschein beantragen, Wasserversorgung und Abwasserentsorgung für unser Haus einrichten möchten, Strafzettel als ungerecht empfinden, eine Kur beanspruchen, immer wenden wir uns an Ämter und Behörden. Sie begleiten uns ein Leben lang - bis in den Tod.

Ein zentraler Begriff im Umgang mit Ämtern und Behörden ist der „**Antrag**“. Bevor etwas geregelt wird, bedarf es eines Antrages. Da beginnt ein Problem: Das Wort Antrag beinhaltet gleichzeitig so etwas wie „Bittsteller“ sein. **Bittsteller** sind untergeordnet. Beamte und Angestellte des öffentlichen Dienstes sind demnach von Hause aus in einer stärkeren Position. Sie dürfen etwas „bewilligen“ oder „genehmigen“. Außerdem üben sie „**Hoheitsrechte**“ aus. Das sind Rechte, die der Staat oder die Kommune ihnen überträgt.

Und damit wird „**Macht**“ verliehen. Nichts ist schwieriger als der Umgang mit der Macht. Sie wird gerne und allzu oft missbraucht.

xxx Ermessensspielraum xxx

Eine junge Frau gerät in Sorge, weil ihr Baby stark aus der Nase blutet. Sie kann die Ursache nicht erkennen. Nach einem Telefonat mit dem Kinderarzt fährt sie auf dessen Rat hin mit dem Kind sofort ins Krankenhaus. Da sie die Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel nicht parat hat, entscheidet sie sich für das Auto. Das Baby wird sorgfältig und vorschriftsmäßig in den Sitz gebettet. Die Fahrt geht los. Das Krankenhaus ist nicht weit entfernt, aber Parkplätze gibt es dort fast nie. Sie hat aber Glück. An einer Parkuhr wird gerade ein Platz frei. Sie parkt ein und füttert die Parkuhr für die Höchstdauer von einer Stunde. Dann eilt sie mit dem Kind in die Nothilfe.

Schwestern und Ärzte bemühen sich sofort. Gottseidank stellt sich die Blutung als nicht schwerwiegend heraus. Trotzdem dauert die Behandlung einige Zeit. Nach neunzig Minuten kann die Mutter mit ihrem Baby das Krankenhaus wieder verlassen.

An ihrem Auto haftet ein Strafzettel. Überschreiten der Höchstparkdauer. Die

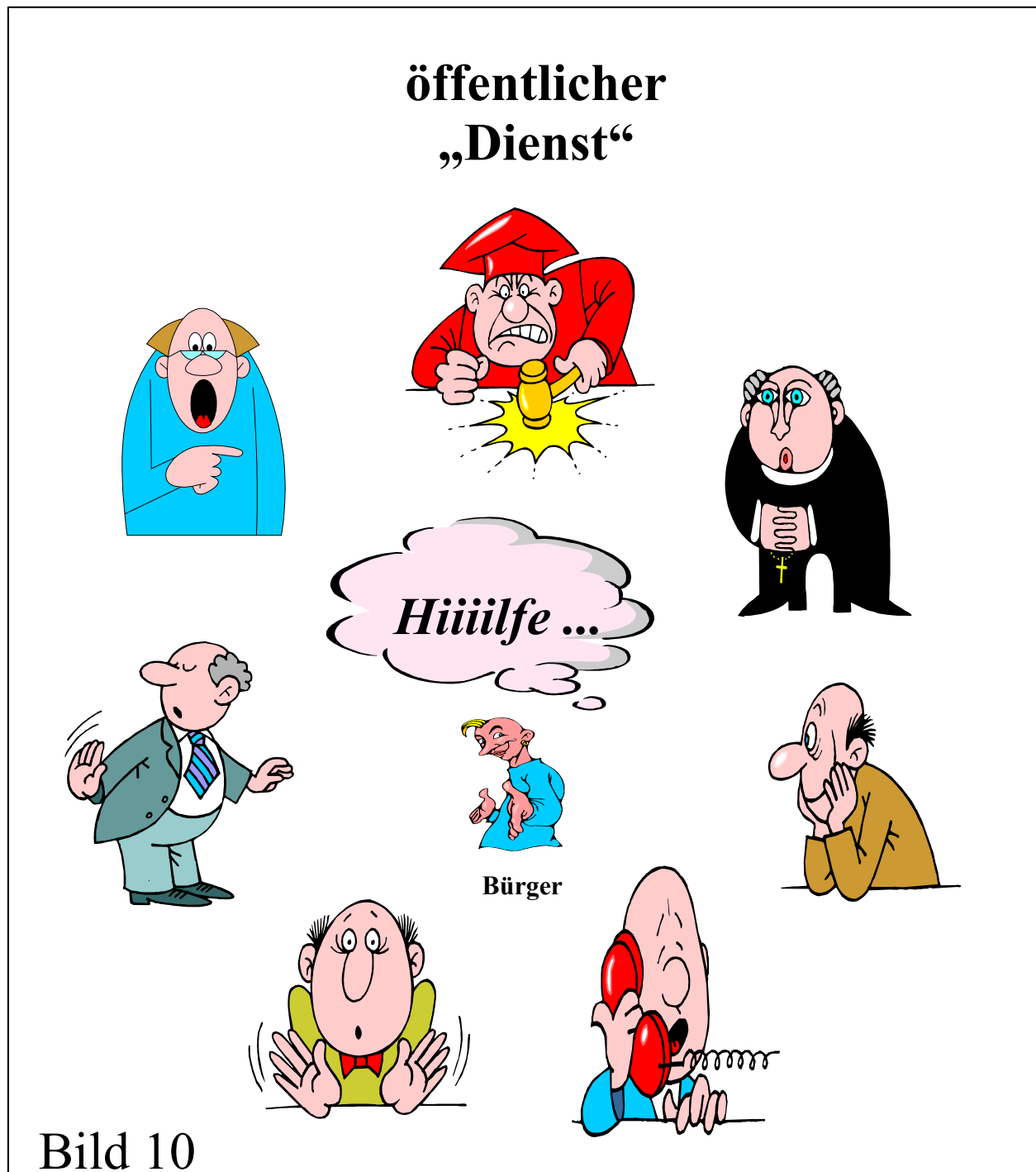
Politesse steht noch in der Nähe. Die junge Mutter spricht diese an und erklärt ihr den Notfall und zeigt auf das Baby. Unbeeindruckt erwidert die Amtsperson: "Sie haben gegen die Straßenverkehrsordnung verstoßen. Ich habe meine Vorschriften. Und Entschuldigungen bringt jeder vor. Sie können ja Einspruch einlegen." Die Mutter bietet noch an, gemeinsam zu dem Arzt zu gehen, um die Richtigkeit der Aussagen zu belegen. Vergeblich. Es bleibt bei dem Strafzettel.

Was läuft da falsch? Die Politesse klammert sich akribisch an ihre Vorschriften. Völlig unflexibel reagiert sie auf die Situation und schöpft ihren durchaus vorhandenen Entscheidungsspielraum nicht aus. Grausame Bürokratie und fanatischer Drang zur Erfüllung der Regeln!

XXXXXX

Wer ist für wen da?

Eigentlich ist die Sache klar. Es heißt öffentlicher „Dienst“ und wir sprechen von „Staatsdienern“. Beamte und Angestellte des öffentlichen Dienstes sollen also uns - dem Bürger - „dienen“. Demnach haben sie für uns da zu sein und nicht umgekehrt! Aber wissen die das auch?



Wir kennen alle viele Witze über unsere Beamten. Wir lachen darüber, aber eigentlich sind sie Ausdruck einer ohnmächtigen Kritik. Wenn wir schon nichts

gegen sie ausrichten können, wollen wir weigstens über sie lachen.

Ein **Beamter**, wer ist das eigentlich? Beamte üben hoheitliche Aufgaben aus. Dazu werden sie von ihrem Dienstherrn mit Macht ausgestattet. Nach außen, gegenüber dem Bürger, treten sie deshalb auch machtbewusst auf. Sie setzen die Termine, sie gewähren Anhörung, sie genehmigen Anträge (oder auch nicht), sie kennen die Gesetze und Regeln (wenn diese auch oft nur vorgeschoben sind!), sie entscheiden über Wohl und Wehe. Der Bürger hat das hinzunehmen.

Anders sieht das nach innen aus. Da ist die Behörde streng gegliedert. Jeder hat seinen Platz in der Hierarchie. Sollte es einmal Ernst werden, kann man sich in dieser Hierarchie excellent **verstecken**. Für **Fehlentscheidungen** muss man nicht haften, seien sie auch noch so groß. Allenfalls droht ein internes Disziplinarverfahren, aber ohne persönliche Haftung für den angerichteten Schaden. Den bezahlt der Dienstherr.

In der genannten Hierarchie gibt es „Vorgesetzte“ und „Untergebene“. Schreckliche Worte! Während in der Privatwirtschaft längst in **Teams** gearbeitet wird und **Kundenorientierung** im Vordergrund steht, arbeiten die Behörden noch in streng gegliederter **Hierarchie** und behandeln ihre Kunden wie Bittsteller. Beamte sind in aller Regel nicht teamfähig.

Beamte nehmen viel **Geld** in die Hand, aber nicht eigenes. Die Gelder werden im Rahmen des fiskalischen Haushaltes „bewirtschaftet“. Man hat sie einfach. Einen Anreiz zur Wirtschaftlichkeit gibt es kaum.

Beamte bekommen natürlich Gehälter und Pensionen. Diese werden vom Dienstherrn bezahlt. Und woher bekommt der sein Geld? Von uns Bürgern natürlich. Demnach bekommen auch die Beamten ihr Geld von uns Bürgern. Dessen sollten sie sich mehr bewusst sein! Also, ich bleibe dabei: Beamte und Angestellte des Öffentlichen Dienstes sind für uns Bürger da und nicht umgekehrt. Und wir Bürger haben ein Recht darauf, höflich, zuvorkommend, ohne Anflug von Standesdünkeln, mit viel Fingerspitzengefühl, ohne Überheblichkeit und Wichtigtuerei angehört und behandelt zu werden. Und wenn jemand meint, er könnte seine Stellung ausnutzen und uns von oben herab behandeln, dann werden wir uns wehren (in aller Demut natürlich!).

Heiliger Bürokratius

Ich erinnere an die geschönten Statistiken der Bundesanstalt für Arbeit im Jahre 2002. Seit Jahrzehnten gibt die Behörde Milliarden aus und weist uns die Berechtigung dazu mittels Statistik nach. Aber diese Statistiken sind seit Jahren falsch! Der Erfolg dieser Behörde weist sich in Wirklichkeit nicht einmal als halb so hoch aus wie statistisch dargestellt. Es musste zwar der Chef der Behörde seinen Hut nehmen, aber mit guter Versorgung für die Zukunft. Keinerlei Strenge oder gar **Bestrafung**. Dieser Mann trägt die **Verantwortung** dafür, dass seit Jahren Milliardenbeträge „verplempert“ werden (So darf man das doch wohl nennen.). Und was ist mit den Aufsichtspersonen aus Politik und Wirtschaft? Die schimpfen auf den entlassenen Chef und sonnen sich darin, Reformen anzukündigen. Auch sie müssten in Anbetracht des Schadens, der direkt unter ihren Augen vollzogen wurde, zurücktreten! Inzwischen hat sich vieles geändert. Aber die Verantwortungen sind immer noch nicht klar und konsequent geregelt. Wie kann es zu solchen Zuständen und anderen, wie sie der Bundesrechnungshof Jahr für Jahr beschreibt, kommen?

Standesämter, Meldebehörden, Finanzämter, Gerichte, Arbeitsämter, Krankenkassen, Stadtwerke, Rentenanstalten, Kreisverwaltungsreferate usw. sind „Bükratien“.

xxx Definition von Bürokratie xxx

Neutral formuliert hat man sich unter „Bürokratie“ den gesamten - aus Beamten bestehenden - Verwaltungsstab des Staates oder der sonstigen Öffentlichen Hand vorzustellen.

Bürokratie ist eine Verwaltungsform, die sich an der zugrundeliegenden Behördenverfassung orientiert. Im Gegensatz zum Kollegialsystem sind Verantwortung und Entscheidungsbefugnisse bei Einzelpersonen - den Beamten - angesiedelt. Diese handeln im Rahmen ihrer Befugnisse.

Die Verwaltungsform „Bürokratie“ hat sich in den letzten zwei Jahrhunderten vom Staat und den Kommunen zunehmend auch auf Parteien, Gewerkschaften, Banken und Großbetriebe ausgedehnt.

Die Bürokratie birgt die schlimme Gefahr der Aufblähung des Verwaltungsapparates und der Verbreitung einer kurzsichtigen, engstirnigen, lebensfremden und vom grünen Tisch aus urteilenden Beamtenwirtschaft oder gar -herrschaft.

Diese Definition ist eng an „Das moderne Lexikon“ angelehnt.

XXXXXX

Bürokratie erscheint nach obiger Definition nicht als erstrebenswert. Trotzdem wird

sie in unserem Land auf breiter Basis praktiziert. Man muß sich fragen warum? Was ist ungut an der Bürokratie?

Eines der Hauptprobleme ist es, dass an die Entscheidungsbefugnis unserer Beamten (und Politiker) **keine entsprechende Ergebnisverantwortung** - inklusive „Haftung“ - gebunden ist. Fehlentscheidungen werden nicht oder nur unterproportional geahndet. Würden diejenigen, die an den Missständen schuld sind, die der Bundesrechnungshof und andere Institutionen jährlich anprangern, auch gebührend bestraft - wie in der Privatwirtschaft üblich - dann wären die Missstände bald in erheblich geringerem Maße zu beklagen. So etwas wie „Amtshaftung“ wird gebraucht. Nicht der Dienstherr, sondern der betroffene Beamte persönlich muss in die Haftung genommen werden. Das muß ja nicht heißen, dass der Betroffene dadurch finanziell ruiniert wird. Aber die Konsequenzen nach Fehlentscheidungen müssen für den einzelnen drastisch höher angesetzt werden als bisher.

Die Hierarchie einer Behörde erlaubt es, Verantwortung nach oben oder unten zu verlagern. Insbesondere im Falle von Fehlentscheidungen und Schuld ist dadurch kaum ein einzelner herauszufinden, der die Hauptverantwortung trägt. **Die Schuld versickert im Kollektiv.** Der einzelne versteckt sich in der Anonymität. Wenn es schlimm kommt, wird eine Untersuchung angeordnet, aber nicht neutralen Fachleuten außerhalb der Bürokratie übertragen, sondern ebenso bürokratischen Gremien angedient. Die kosten viel Geld und Energie und bringen wenig, wie viele Untersuchungsausschüsse der nahen Vergangenheit beweisen.

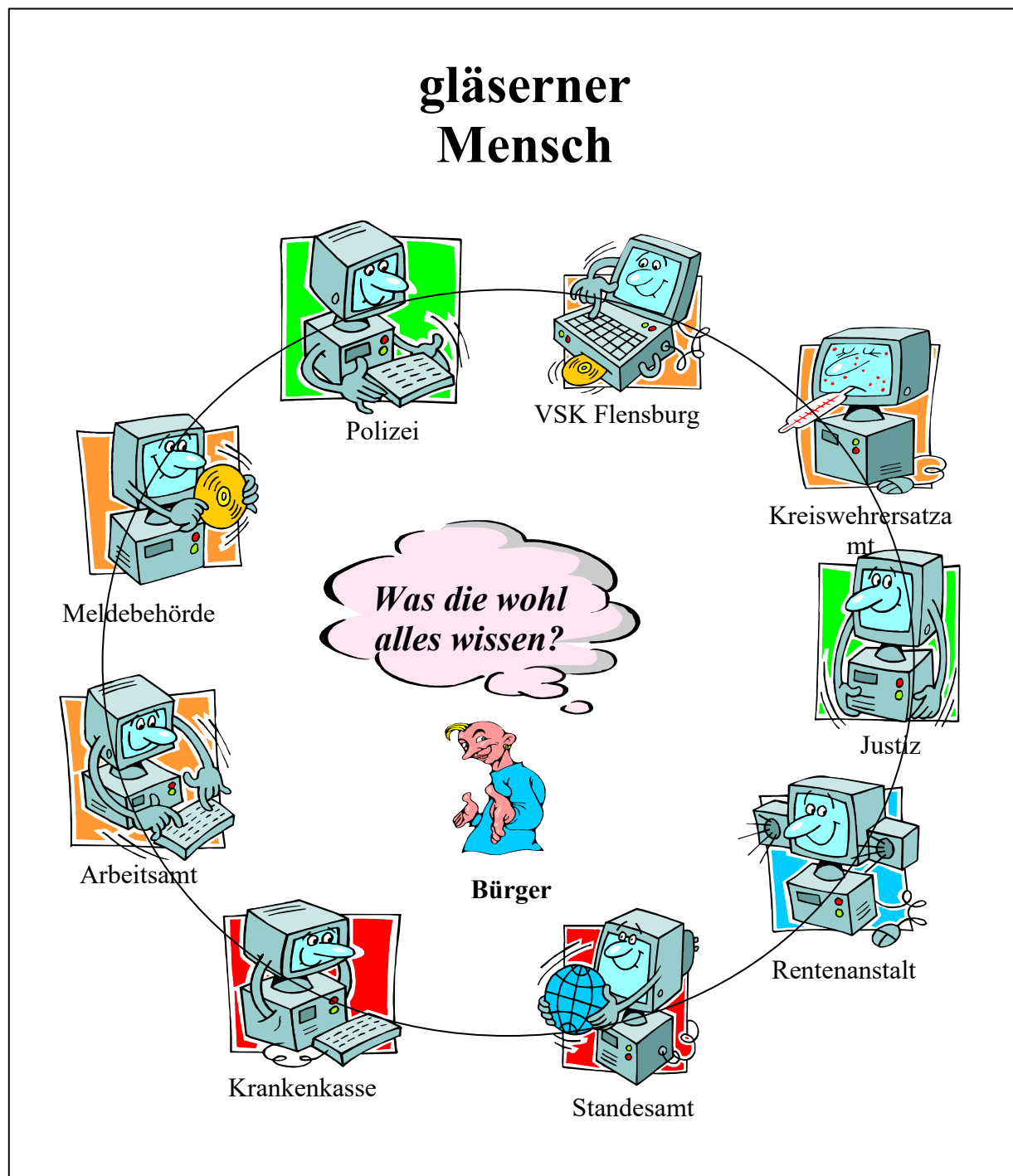
Bürokratien neigen dazu, sich aufzublähen. Rationalisierung ist ein Fremdwort. Wenn zusätzliche Funktionen etabliert werden müssen, wird sofort nach mehr Stellen geschrien. Wegfallende Funktionen führen aber so gut wie nie zu einer Stelleneinsparung. Warum auch? Bürokratien wollen sich nicht an wirtschaftlichen Erfolgen messen lassen. Warum sollte also ein leitender Beamter sich wirtschaftliche Erfolge auf die Fahne schreiben. Er hat ja auch persönlich nichts davon. Die **Erfolgsbeteiligung** - wie auch immer sie definiert werden könnte - **fehlt**.

Die Behördenverfassung drückt sich in einer Fülle von Gesetzen und Regeln aus. An diese muss sich der Beamte halten. Deutsche Gründlichkeit und unkritische Einstellung erlauben es dem Beamten, sich hinter den Regeln zu verschanzen. Sollte einmal etwas nicht geregelt sein, so wird nicht etwa der **Ermessensspielraum** ausgeschöpft, sondern es wird **nach weiteren Regeln geschrien**.

Qualitätskontrolle und **Kundenorientierung** fehlen gänzlich. Zwei in der Privatwirtschaft als unerlässlich erkannte Faktoren, für die derzeit erheblicher Aufwand getrieben wird (Prozessmanagement, Total Quality Management, Zertifizierung, Umschulung ganzer Betriebe), spielen in Behörden überhaupt keine Rolle (von einigen zaghaften Versuchen, die dem Autor bekannt sind, abgesehen.).

Nicht vergessen werden darf der **fiskalische Haushalt**, der eigentlich einem

Anachronismus gleichkommt. Haushalte werden nur von Jahr zu Jahr aufgestellt. Gelder, die in einem Haushaltsjahr nicht ausgegeben werden, werden im Folgejahr gestrichen. Das führt dazu, dass am Ende eines Haushaltsjahres Milliarden ausgegeben werden - meist wenig sinnvoll - weil sonst die Gefahr besteht, im nächsten Jahr weniger Geld zu erhalten. Außerdem führt die kurzfristige Jahresplanung dazu, dass langfristige Projekte nicht gebührend finanziert werden können. Und des Weiteren ist es oft so, daß manche Titel und Kapitel knapp bei Kasse sind und andere recht ordentlich da stehen. Ein Transfer zwischen Titeln und Kapiteln ist aber nur sehr schwer zu bewerkstelligen, weil jeder Titelverwalter auf seinem Geld sitzt.



Alles in allem bleibt der derzeitige Stand der Bürokratie für uns Bürger - oder „Kunden“ des Öffentlichen Dienstes - eher frustrierend, als dass Besserung in Sicht wäre.

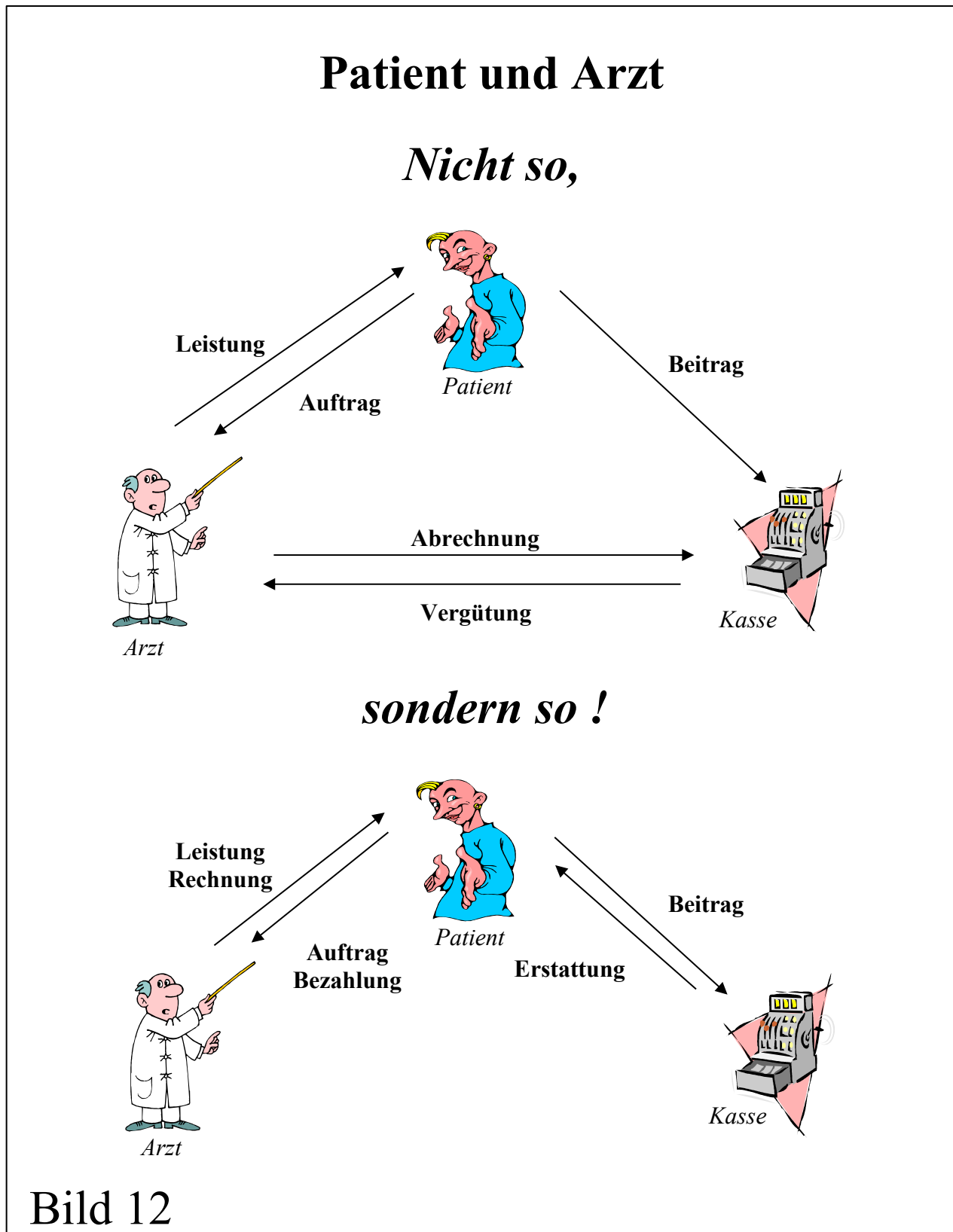
Da bleibt noch das Thema **Datenschutz**. Behörden leben davon, dass sie über uns Bürger möglichst genaue (und umfassende!) Daten speichern. Im Zeitalter der Computer ist das kein Problem mehr. Speicher- und Verarbeitungskapazität der Computer sind schier unbegrenzt. Betrachtet man das Datenprofil, das die verschiedenen Behörden von ihren Bürgern speichern, im Detail, so sieht das auf den ersten Blick alles ganz harmlos und vernünftig aus. Das Problem ist die **Vernetzung**. Internet und Telekommunikation erlauben heute eine totale Verknüpfung aller öffentlich (und privat!) gespeicherten Daten. Das birgt die Gefahr in sich, dass wir zu „gläsernen Menschen“ gemacht werden. Rechnet man noch hinzu, dass der Mobilfunk es erlaubt, jederzeit festzustellen, wo sich ein eingeschaltetes Handy räumlich gerade bewegt, und dass die Kommunen dabei sind, Plätze und Straßen mit Kameras überwachen zu lassen, dann ist Big Brother nicht mehr fern.

Vor allen Dingen hat der Bürger kaum die Möglichkeit festzustellen, was alles über ihn gespeichert wird und ob das auch richtig, aktuell und wahr ist!

Natürlich weiß ich, dass es auch tüchtige, freundliche und hilfsbereite Beamte gibt. Manche Behörden haben sogar damit begonnen, Kundenorientierung einzuüben und sich auf Servicegarantien einzulassen. Wir werden es ihnen danken! Weiter so!

Chaos im Gesundheitswesen

Kommen wir gleich zur Sache. Ich würde mir wünschen, das Verhältnis zwischen Patient, Arzt und Krankenkasse könnte gemäß der nachfolgenden Abbildung 12 verändert werden.



Die direkten Wege sind die Lösung. Sie sorgen für Gleichberechtigung, Kontrolle und Transparenz

Zwischen den gleichberechtigten **Partnern** Patient und Arzt wird eine „**Dienstleistung**“ vereinbart. Der Arzt erbringt Leistungen entsprechend seiner Diagnose, die er unmissverständlich erklärt, begründet und transparent macht. In der späteren Rechnung führt er seine Leistungen in verständlicher und aufgeschlüsselter Form auf und weist die zugehörigen Preise aus. Der Patient empfängt persönlich die **Rechnung**, die er - wie in anderen Branchen üblich und selbstverständlich - auf Richtigkeit der erbrachten Leistungen überprüfen kann. Danach zahlt der Patient direkt an den Arzt. Natürlich sind - wie ebenfalls in anderen Branchen üblich - Reklamationen und Beschwerden möglich. Sein Geld holt sich der Patient von der Versicherung zurück, soweit diese zur Leistung verpflichtet ist (wird von Privatpatienten schon so gehandhabt). Dieses Modell führt beim Patienten zu Selbstbewusstsein, zunehmender Sachkenntnis, Kostenbewusstsein und Verantwortung. Dem Arzt entsteht kein Schaden.

Statt ein solches Modell zu praktizieren, schlagen wir uns mit erheblichen **Misständen** herum: Wir beklagen generell die Strukturfehler im organisierten Gesundheitswesen. Wir bemängeln die ständig wiederkehrenden Eingriffe des Staates infolge leerer Kassen. Die Beiträge steigen unaufhörlich. Die Versicherten sind höchst unzufrieden. Das Dreiecksverhältnis Arzt, Krankenkasse Patient ist belastet und undurchschaubar, weil der Patient nur zahlt, aber nichts mitbestimmt. Die medizinischen Leistungen sind unkontrolliert und ihr Preis ist kaum nachvollziehbar. Die Verwaltungsapparate sind bürokratisch und schwerfällig (Kassen, Verrechnungsstellen, Politiker, Pharmafirmen). Zwischen Arzt und Patient bestehen gruppendynamische Konflikte.

Das obige Modell könnte einiges verbessern.

Die Krux mit den Ärzten

Es gibt viele gute Ärzte, die um das Wohl ihrer Patienten besorgt sind, insbesondere diejenigen, die Tag für Tag zahlreiche Überstunden leisten und sich aufopfern müssen, weil der Krankenhausbetrieb sonst zusammenbrechen würde. Leider sind diese Ärzte in aller Regel unterbezahlt. Dafür verdienen andere umso mehr, verdientermaßen oder auch - durch **Mogelei**.

Patient kommt von dem lateinischen Wort „patiens“, das übersetzt „ertragend, erdulnd, geduldig“ heißt. Der Patient ist also der Geduldige und **der Duldende**. Mir scheint, ein Arzt muss diese Bezeichnung „Patient“ einst mit Bedacht erfunden haben. Was müssen wir Patienten nicht alles erdulden? Der folgende Brief gibt einen kleinen Einblick.

xxx Beschwerdebrief an einen Gott in Weiß xxx

Den folgenden Brief habe ich an einen Professor geschrieben, der meine Frau während einer schlimmen Zeit im Krankenhaus behandelt hat. Eine Antwort habe ich nie bekommen! Ich veröffentliche diesen Brief, weil er viele der Probleme zwischen Arzt und Patient aufzeigt.

“Sehr geehrter Herr Prof. Dr. X

meine Frau, wurde in Ihrer Abteilung stationär behandelt, operiert und - nach meinem Empfinden sehr spontan - entlassen. Es besteht bei mir der Eindruck, dass die Entlassung eine Art Sofortmaßnahme - um nicht zu sagen „Bestrafung“ - wegen geäußerter Kritik darstellen sollte.

Die Kritik, die meine Frau in der Klinik geübt hat und über die Sie sich offensichtlich sehr aufgeregt haben, möchte ich im Folgenden noch einmal sachlich darstellen, damit keine Missverständnisse oder Fehlinterpretationen aufkommen oder zurückbleiben können.

1 Einweisung

Meine Frau wurde auf Anraten von Herrn Dr. Y bei Ihnen eingewiesen. Bereits nach den ersten Kontakten mit Schwestern und Ärzten kam der Eindruck auf, meine Frau könnte bei Ihnen falsch stationiert sein, weil kein eigentliches pneumologisches Problem vorlag. Das bereitete Unsicherheit und führte zwischen meiner Frau und mir zu einer Diskussion über den Sinn einer Behandlung in Ihrer Abteilung.

2 Erste Visite

In der ersten Visite am Mittwoch wurde meiner Frau mitgeteilt, dass sie am Donnerstag in der Früh operiert werden sollte. Entsprechend wurden ihr am Mittwoch die üblichen Papiere zur Unterschrift ausgehändigt und die Besuche des operierenden Arztes und des Narkosearztes angekündigt. Im Verlaufe des Tages tat sich nichts. Auf Drängen meiner Frau bei den Schwestern am Abend des Mittwoch ließ man ihr ausrichten, dass die Operation auf Freitag verschoben wurde. Meine

Frau, die sich in höchster Not und Sorge befand, wurde den ganzen Tag über völlig im Unklaren gelassen.

3 Operationstag

Am Operationstag ist es mir trotz aller Bemühungen nicht gelungen, irgendeinen der Ärzte zu erreichen, die mir hätten eine Auskunft darüber geben können, wie die Operation verlaufen ist. Auch auf der Station war nichts bekannt. Telefonisch wurde ich durch das Haus gereicht, bis zur Intensivstation.

Auch meine Frau wurde in keinsten Weise über den Verlauf der Operation aufgeklärt. Eine Nachbetreuung hat überhaupt nicht stattgefunden.

4 Wunde und Schwellungen

Als meine Frau am Tage nach der Operation die umfangreiche Wunde gesehen hat, geriet Sie erneut in größte Not, weil bei ihr der Verdacht aufkam, dass mehr Gewebe entnommen worden sei als üblich und dass dies ein schlechtes Zeichen im Sinne der Bösartigkeit des Knotens sein könnte. Wieder gelang es nicht, einen kompetenten Arzt ans Bett meiner Frau zu bekommen.

Am zweiten Tag nach der Operation begannen die schmerzhaften Schwellungen. Dies verstärkte naturgemäß die Furcht meiner Frau, dass Komplikationen aufgetreten sein könnten. Und wieder konnte kein zuständiger Arzt herbeigerufen werden, der meine Frau aufgeklärt und beruhigt hätte. Stattdessen hat der Nacharzt nach Herbeiholung durch die Schwestern meine Frau beruhigt und ihr erklärt, was die Ursachen für die Schwellung und die große Wunde sein „könnten“.

Tatsache ist, dass es in der gesamten Zeit nach der Operation zu keinem einzigen Gespräch über die Operation und ihre Auswirkungen gekommen ist. Bis zur Visite am Tag der Entlassung hat kein Arzt überhaupt die Wunde meiner Frau angeschaut und es wurde auch kein Verband bzw. Pflaster ausgewechselt.

Vielleicht können Sie sich in die Lage einer 58-jährigen Frau versetzen, die in panischer Angst lebt, es könnte sich ein bösartiger Knoten in der Nähe ihrer Brust befunden haben und die dann noch von jeglicher Information und Aufklärung abgeschnitten wird? Bei meiner Frau kommt noch hinzu, dass sie rasch in eine Depression verfallen kann und dass sie ein äußerst sensibles vegetatives Nervensystem besitzt. Diese Tatsachen wurden den befragenden Ärzten vor der Operation auch mitgeteilt.

5 Krankenakte

Eine angehende Ärztin oder Praktikantin Ihrer Abteilung, die zufällig erkannt hatte, dass meine Frau sich in einer äußerst schwierigen psychologischen Situation befand, hatte ihr versprochen, die Krankenakte einzusehen und ein paar Informationen zu geben. Sie hat diese Akte dann auch geholt. Aber einige Tage nach der Operation befanden sich in der Krankenakte noch keine Protokolle zum Verlauf der Operation?

6 Einschaltung des einweisenden Arztes

Weil sich meine Frau keinen Rat mehr wußte, hat sie meine Tochter gebeten, den einweisenden Arzt, Herrn Dr. Y, anzurufen und die Situation zu schildern.

7 Ihr Verhalten nach dem Anruf

Die Kritik meiner Frau hat Sie, Herr Professor, wohl so in Wut versetzt, dass Sie meines Erachtens die Kontrolle über Ihre Sprache verloren haben. Wie konnte es

sonst zu folgenden Äußerungen kommen, als Sie am Bett meiner Frau erschienen sind:

- „Wie kommen Sie dazu, sich über uns zu beschweren?“

Wir leben doch nicht in einer Welt, wo der Patient nur zu parieren hat! Der Patient hat ein Recht auf umfassende Betreuung und Versorgung unter Wahrung und Achtung seiner Persönlichkeit. Und wenn in Ihrer Abteilung die psychologische Betreuung nicht stattfindet sondern stattdessen „Eiseskälte“ vorherrscht, ist Kritik berechtigt und angebracht. Diese Eiseskälte wurde übrigens auch von anderen Patienten empfunden, die sich - aus welchen Gründen auch immer - nicht dazu entschließen können, offen Kritik auszusprechen.

- „Was wollen Sie eigentlich, es ist doch alles in Ordnung?“

Mit diesem Ihrem Ausspruch hat meine Frau erstmalig davon erfahren, dass der pathologische Befund negativ war. Man muß sich das überlegen: Eine Frau fiebert dem Ergebnis der pathologischen Untersuchung Stunde um Stunde mit größter Angst entgegen und Sie werfen ihr diese wichtige Information in einem vorwurfsvollen Streitgespräch vor die Füße. Wissen Sie eigentlich, was in Ihren Patienten so alles vorgeht? Oder sind die Patienten zu Objekten Ihres Erfolges geworden? Seien Sie mir nicht böse, aber ich muss das einmal so hart formulieren.

Größe hätten Sie bewiesen, wenn Sie zu meiner Frau gegangen wären - bei der Sie sich vorher ohnehin überhaupt noch nicht hatten sehen lassen - und gesagt hätten: „Frau Schorn, es ist nicht alles so gut gelaufen. Tut mir leid. Aber dafür bringe ich Ihnen jetzt eine tolle Nachricht. Es konnte kein bösartiges Gewebe nachgewiesen werden.“ Meine Frau hätte Ihnen auf der Stelle alles nachgesehen. Aber Sie mussten ja zum Angriff blasen, um die zweifellos vorhandenen Defizite der psychologischen Betreuung zu verteidigen.

8 Entlassung

Die Entlassung erfolgte sehr spontan. Noch bei der Visite am Morgen des Entlassungstages wurde der Eindruck erweckt, dass es noch ein paar Tage dauern würde, ein Arzt hatte von ca. 14 Tagen insgesamt gesprochen. In Würdigung der gesamten Geschehnisse könnte man auch zu dem Schluss kommen, dass die Entlassung eine Art „Bestrafung“ darstellen sollte. Wenn es wirklich so wäre - was ich nicht hoffe - fehlten mir die Worte, das gebührend zu würdigen. Ich müsste dann offiziell etwas gegen dieses Verhalten unternehmen.

9 Privatbehandlung

Meine Frau hat bei Einlieferung unterschrieben, dass sie ärztliche Zusatzleistungen in Anspruch nehmen möchte. Sie war also die ganze Zeit im Glauben, dass eine Privatbehandlung stattfände. Umso unverständlicher war das Gesamtverhalten der Ärzte. Bis zum Schluß war tatsächlich unklar, ob und wenn ja in welcher Weise privat behandelt worden ist. Ich gehe davon aus, dass keine Zusatzleistungen erbracht worden sind. Wenn Sie solche trotzdem in Rechnung stellen möchten, senden Sie die Rechnung bitte an mich. Ich habe meine Privatversicherung dahingehend informiert, nicht direkt mit Ihnen abzurechnen.

10 Zusammenfassung

Ich bin überzeugt, dass Sie ausgezeichnete Fachärzte sind - vielleicht die besten in Ihrem Spezialgebiet - aber ich bin genau so überzeugt, dass es in Ihrer Abteilung

erhebliche Defizite in der Information und der psychologischen Betreuung Ihrer Patienten gibt. Diese Defizite sind für die Betroffenen ganz schlimm.

Meine Frau musste leider in ihrem Leben schon viel zu oft in Krankenhäusern stationär behandelt werden, in keinem aber war die psychologische Betreuung durch die Ärzte so gering wie in Ihrem.

Zum Abschluss möchte ich nicht versäumen, der Betreuung durch die Schwestern unser höchstes Lob und den Schwestern den Dank meiner Frau auszusprechen. Manche der Schwestern hat mit meiner Frau gelitten und das auch zum Ausdruck gebracht.

Da Herr Dr. Y in die Abläufe indirekt und zum Teil auch direkt involviert war, erlaube ich mir, ihm eine Kopie dieses Briefes zu geben.

Mit freundlichen Grüßen“

Wie oben schon gesagt: Dieser Brief blieb trotz der massiven Vorwürfe, die ich darin erhoben hatte, völlig unbeantwortet.

XXXXXX

Was sind die Probleme? Die Position der Ärzte ist zu mächtig, und es wird zu viel gepusht!

Zunächst zur **Macht**. Der demütige und geduldige Patient steht dem Arzt nicht auf gleicher Augenhöhe wie zwei Partner gegenüber. Er ist in der Regel der „Bittsteller“ und der Arzt „gewährt“ eine Behandlung. Obwohl der Arzt für seine Leistung ordentlich bezahlt wird, tut er so, als ob er dem Patienten gegenüber kostenlos arbeiten würde. Zahlen tut die Krankenkasse. Diese aber wird natürlich durch den Beitrag des Patienten finanziert. Also bezahlt der Patient den Arzt. Ich werde nie verstehen, warum wir in Deutschland ein so komplexes System der Leistungsverrechnung für medizinische Leistungen haben groß werden lassen. Das Vernünftigste, Einfachste und Gerechteste wäre es, wenn der Patient den Arzt direkt bezahlt und seinerseits mit seiner Kasse abrechnet. Bei den Privaten geht das ja auch. Das würde eine Menge „Wasserkopf“ in den Verrechnungsstellen abbauen, Transparenz für den Patienten schaffen und die Kontrolle erhöhen bzw. den Missbrauch durch „Selbstbedienung“ seitens der Mediziner einschränken.



xxx Macht xxx

*Hebe Dein Haupt,
Du Krone der Schöpfung!
Doch sei es erlaubt,
an Deiner Allmacht
zu zweifeln.*

*Bleibe Dir treu
in Deinem Gebahren!
Doch sag' ich Dir scheu:
Du wirst Dich auf Dauer
nicht halten.*

*Nutz' Deine Macht,
versuch' sie zu mehren!
Doch sei sehr bedacht:
Du drohst sie dann doch
zu verlieren.*

*Übe Gewalt
und boxe Dich durch!
Doch werden sich bald
die Schwachen versuchen
zu wehren.*

*Führ' Deinen Krieg,
Du Unverbesserlicher!
Doch setz' nicht auf Sieg;
die Knechte trachten, Dich
zu vernichten.*

*Sei nur der Größte,
Du Fürst aller Fürsten!
Doch der Dich erlöste
soll Einsicht Dir geben
zu verzichten.*

*Geh' über Leichen
und zeige Dich grausam!
Doch bald musst Du weichen,
wenn Blut und Leid Dich
übertünschen.*

*Gib endlich nach
und öffne Dein Herz
und werde bald wach!
Sonst wird es zu spät sein*

xxxxxx



Die **Koordination** der Ärzte untereinander lässt zu wünschen über. Der Hausarzt sollte der Koordinator sein, der in vollem Umfang über seinen Patienten Bescheid weiß und diesen berät und das medizinische Vorgehen rund um seinen Patienten steuert. Stattdessen wird der Patient von einem Facharzt zum anderen geschickt und muß selbst dafür sorgen, dass jeder Arzt vollständig im Bilde ist. Besonders schlimm wird es, wenn auch noch Krankenhausaufenthalte akut werden. Gelegentlich darf der Patient Postbote spielen, wenn ihm ein Arzt das streng verschlossene Kouvert mit Informationen an den Kollegen über ihn selbst zum Transport übergibt.

Es mangelt an ausreichender und verständlicher **Information**. Fachchinesische Erklärungen - vielleicht auch noch mürrisch dahergesagt - nützen dem Patienten überhaupt nichts. Manches Missverständnis - und damit auch manche Angst - ließen sich vermeiden, wenn offen und verständlich erklärt würde. Oft gehen Krankenakten und Informationen auch noch verloren. Meine Familie hat sich angewöhnt, von jedem Befund oder sonstigem ärztlichen Schreiben eine Kopie zu verlangen und eine eigene Krankenakte zu führen. Viele Ärzte waren darüber sehr froh, weil dies die einfachste und umfassendste Art war, rasch einen Überblick zu bekommen und gegebenenfalls Doppelleistungen zu vermeiden. Also auch ein kleiner Beitrag zur Kostendämpfung.

Der Patient ist - auch wenn die Mediziner das nicht gerne hören - „Kunde“ des Arztes. Nur mit der **Kundenorientierung**, die in allen Branchen zunehmend angestrebt wird, ist es nicht weit her. Dabei ist es doch nur legitim, wenn wir Patienten mehr kundenfreundliches Verhalten der Ärzte verlangen; denn diese optimieren ihre Praxen doch ganz schön auf **Durchsatz und Umsatz**. Wieviel Minuten hat denn ein deutscher Arzt im Durchschnitt für die Diagnose und die Behandlung eines Patienten, der die Praxis aufsucht, Zeit? Die teuren Geräte verlangen nach Auslastung und die Anzahl der Behandlungen bringt das Geld, nicht die Intensivität und auch nicht der Erfolg! So wird der Patient zum Objekt. Man misst die medizinisch relevanten Werte (Blutbilder, Röntgen usw.), und wenn diese stimmen, kann der Patient doch nicht krank sein, oder doch?

In den Praxen arbeiten zum Teil mehrere Laborantinnen und medizinische Assistentinnen (Bis zu sechs habe ich schon gezählt.), die eher schlecht bezahlt sind, für einen einzigen Arzt. Das erhöht den Durchsatz und verkürzt die Zeit, die dem Arzt für den einzelnen Patienten bleibt. Entsprechend hektisch geht es zu. Infolge der

kurzen Behandlungszeit muss der Patient häufiger wiederbestellt werden. Terminplanung und vor allen Dingen deren Einhaltung ist kaum möglich. Die Patienten haben sich an stundenlange Wartezeiten gewöhnt. Warum eigentlich?

Und nun zum **Pfusch**. Wenn man den Medien glauben darf (Und das tun wir doch, oder?), dann wird im medizinischen Bereich gewaltig gepfuscht. Die schwarzen Schafe sind zahlreich und gefährden den guten Ruf der gesamten Ärzteschaft.

Die Medien sind voll von Meldungen über Ärztepfusch. Da gibt es die bereits angesprochene **Optimierung der Arztpraxen** auf Durchsatz. Das geht so weit, dass kaum mehr Zeit für Aus- und Weiterbildung bleibt. So werden nach einschlägigen Statistiken kritische Blutwerte (z.B. Blutzucker) übersehen, was später beim Patienten zu Schäden (z.B. Amputationen) führt. Da wird viel **zu viel geröntgt**. Jeder Arzt verlangt seine eigenen Röntgenbilder, auch wenn noch solche bei anderen Ärzten oder Krankenhäusern aus jüngster Zeit vorhanden sind. Da können Ärzte die **Röntgenbilder nicht richtig lesen** und deuten (besonders stark festgestellt bei der Mammographie, wo Frauen zu Hauf ohne Not operiert werden oder vorhandene Merkmale - falsch interpretiert - die Frauen unnötiger Weise in Panik versetzen). Da werden **massenhaft Pillen verschrieben**, die nichts bewirken (außer Plazeboeffekte), oder die sogar noch mehr krank machen, weil sie sich mit anderen Medikamenten nicht vertragen oder deren Wirkung einschränken. Die Zeit zur genauen Abstimmung fehlt ja, oder die Weiterbildung hat nicht mit den ständig neuen Erfordernissen der **Medikamentenschwemme** Schritt gehalten.

xxx Oma xxx

Oma ist sehr krank und bekommt vom Arzt mehrere Medikamente verschrieben, die sie tagsüber und für die Nacht einnehmen muss. Aber es will einfach nicht besser werden. Im Gegenteil! So geht es lange Zeit. Doch siehe da, plötzlich bessert sich der Zustand. Oma wird vitaler und unternehmungslustig. Ihr Enkel, ein Arzt an der Uni-Klinik, kommt zu Besuch. "Hallo Oma, es geht dir ja besser! Hat endlich dein Hausarzt die Medikamente richtig abgestimmt und dosiert?" "Ach, mein Junge, der Arme. Ich kann ihn nicht mehr besuchen. Er ist vor einigen Wochen gestorben."

xxxxxx

Die Pillen sind auch der Katalysator, an dem sich die **Verbandelung von Ärzteschaft und Pharmaindustrie** aufhängt. „Verschreibst Du meine Pillen, bekommst Du von mir eine Laborausstattung zu günstigen Konditionen“ oder so ähnlich. Die **Kassen zahlen ja** den Deal. Die **Hörigkeit** mancher Ärzte ist eine Katastrophe!

Wenn überhaupt noch **Weiterbildung** betrieben wird, dann **auf Einladung der Pharmaindustrie**, die bei dieser Gelegenheit die Güte und Qualität ihrer neuen Produkte an den Mann bringen kann. Die Schulung ist natürlich meistens mit

höchstem Komfort bei der Unterbringung und einer aufwendigen Gestaltung der Freizeit verbunden. Merken denn die Ärzte nicht, dass sie da verschaukelt und vor einen Karren gespannt werden? Oder wird die Moral des Geldes willen über Bord geschmissen?

Andere Ärzte rackern sich in Operationssälen ab. In **übernünftigem Zustand** nehmen sie noch die Skalpelle in die Hand. Kluge Leute warnen davor, sich am Montag operieren zu lassen.

Um für bestimmte Fachlaufbahnen zugelassen zu werden, müssen große **Anzahlen an Operationen** durchgeführt worden sein. Das verleitet die Ärzte, rasch für eine Operation zu entscheiden und nicht mehr sorgfältig genug die möglichen Alternativen in Erwägung zu ziehen.

Das, was ich hier anprangere, klingt in manchen Ohren vielleicht überspitzt und übertrieben. Aber kluge und seriöse Journalisten recherchieren ständig neue Skandale, von denen oft genug Tausende Ärzte betroffen sind. Und die Statistik zeigt ein Übriges. Einer der Fachjournalisten hat in einem bemerkenswerten Aufsatz festgestellt: „Die Chance, einen guten Arzt zu finden, kommt einem hohen Gewinn beim Roulette gleich“.

Die **Kontrolle** fehlt! **Fehler** werden vertuscht! Eine **Erfolgsorientierung** fehlt ganz!

Der Arzt nimmt eine hohe **gesellschaftliche Stellung** ein. Das liegt weniger an dem schwierigen Studium (Die Diplomarbeit eines Naturwissenschaftlers weist in aller Regel einen viel höheren wissenschaftlichen Standard aus als die Doktorarbeit eines Mediziners.) als an der Tatsache, dass der Arzt eine Vertrauensstellung innehat und in der gesundheitlichen Not helfen kann. Wir schauen zu ihm auf, weil wir von ihm Hilfe erwarten. Diese Hilfe „gewährt“ er uns. Dabei bestimmt er sowohl die Leistung als auch das Honorar selbst. Auf beides haben wir Patienten fast keinen Einfluss. Das führt dazu, dass wir es uns mit dem Arzt nicht verderben wollen. Außerdem führt der von den meisten Ärzten bewusst gepflegte Fachjargon zu einer Unsicherheit des Patienten. Das stärkt wiederum das **Abhängigkeitsverhältnis**. Man stelle sich vor, ein Mathematiklehrer würde nur in der Fachsprache der Mathematik mit seinen Schülern reden. Die würden nichts verstehen und auch nichts lernen. Wenn es aber möglich ist, komplizierteste Zusammenhänge der Mathematik so einzudeutschen, dass unsere Schüler etwas lernen, dann muss es doch auch möglich sein, dass unsere Ärzte sich so ausdrücken, dass wir verstehen, was in unserm Körper vorgeht und behandelt werden muss! Ich meine, wir hätten sogar ein Recht darauf!

Die Situation ist grotesk. Der Arzt befindet sich unangefochten in einer hohen gesellschaftlichen Position. Er besitzt gegenüber dem Patienten **Macht**. Er „gewährt“ eine Behandlung, er lässt den Patienten in seinem Vorzimmer „warten“, er „befindet“ über die Medikamente, er „überweist“ zu anderen Ärzten oder in die Klinik, er ist „keine Rechenschaft schuldig“, er wird „kaum kontrolliert“, er „kassiert“ ohne

Einsichtnahme des Patienten bei der Krankenkasse sein Honorar. Und das Verrückte ist: Er lebt davon, dass der Patient brav seine Krankenkassenbeiträge gezahlt hat.

Eigentlich sind Ärzte Dienstleister wie andere auch (Geistliche, Anwälte, Beamte). Sie werden für ihre Dienste bezahlt - und zwar von ihren Kunden, den Patienten. Eine Sonderstellung ist nicht gerechtfertigt. Arzt und Patient sollten in gleicher Augenhöhe miteinander umgehen können.

Da liegt einiges schief! Das Gesundheitssystem in unserem Land bedarf einer gründlichen **Reform**. Aber unsere Politiker verschlafen diese seit Jahrzehnten!

xxx *Zitate* xxx

Jedes zweite Röntgenbild ist fehlerhaft, jedes dritte überflüssig. Das ist das Fazit einer Studie ... (SZ)

Dabei zeigte sich, dass neben fehlerhaften Röntgenbildern auch ein Viertel der Ultraschall-Untersuchungen überflüssig sind. (SZ)

Viele Praxen hätten zudem neue Großgeräte angeschafft, die sie kaum vernünftig bedienen könnten. (SZ)

Für die Studie hätten die Ärzte kaum mit den Wissenschaftlern kooperiert, von 3500 angeschriebenen Ärzten hätten nur 200 mitgemacht. Die Landesärztekammer und Kassenärztliche Vereinigungen hätten die Studie ebenfalls nicht unterstützt. (SZ)

Hochgerechnet auf das ganze Bundesgebiet, kommt man spielend auf mehrere tausend Tote, mit denen Ärzte noch ein Geschäft machen. (ARD)

...es werden zu häufig unnötige Pillen verschrieben, weil sich die Mediziner selten mit Medikamenten auskennen und den Lobgesängen der Industrie vertrauen. (SZ)

Die Zitatereihe ließe sich beliebig lange fortsetzen aus den Bereichen Abrechnungsbetrug, Fehldiagnosen, schlechte Ausbildung der Ärzte, Kartenbetrug, mangelhafte Unverträglichkeitskontrollen, fehlendes Wissen der Mediziner, Korruption zwischen Medizinern und Pharmaindustrie.

XXXXXX

Das **System** lässt viel Spielraum für Abzocke und Betrug. Die schwarzen Schafe unter den Ärzten nutzen das gründlich aus. Da wird für tote Patienten kassiert, Behandlungen werden vorgetäuscht und abgerechnet, Chipkarten werden missbraucht, Rechnungen fehlerhaft ausgestellt, Verordnungsregeln umgangen, Geräte ohne Notwendigkeit eingesetzt, um sie aus zu lasten u.a.m. Woran liegt das?

Die Antwort ist einfach: Es fehlt die wirkungsvolle Kontrolle und die Transparenz. Und das Gesundheitssystem ist so komplex, dass der Patient nicht mehr überschauen kann, wann er bei wem welche Rechte hat. Das mag alles etwas übertrieben klingen, aber allein die Presse- und Medienberichte über Mängel und Betrug im Gesundheitswesen häufen sich und sprechen eine deutliche Sprache.

xxx Zahnarztstory xxx

Meine Frau hat Ärger mit den Zähnen.. Nach langem Hin und Her wird ein kompetenter Zahnarzt aufgesucht. Eine komplette Überkronung des oberen Gebisses steht an. Eine Teleskophalterung wird als beste Lösung ins Auge gefasst. Die vorbereitenden Arbeiten werden begonnen. Ein Kostenvoranschlag weist Kosten in Höhe von ca. 9.500 Euro aus. Er muss bei der Krankenkasse eingereicht werden, um deren Zuzahlung fest zu setzen. Dabei spielt das Bonusheft eine große Rolle.

Die Kasse verständigt den Zahnarzt und meine Frau, dass ein Gutachten eingeholt werden muss, und hat bereits den Gutachter bestimmt und ihm die Unterlagen geschickt. Meine Frau soll einen Termin ausmachen. Da kommt ein Anruf der Zahnarztsekretärin, den ich entgegen nehme. Sie rät mir, den Gutachter, den die Kasse beauftragt hat, ab zu lehnen, weil dieser die Maßnahme erfahrungsgemäß nicht befürworten wird. Ich soll der Kasse sagen, dass meine Frau mit diesem Gutachterzahnarzt schlechte Erfahrungen gemacht hat. Ich soll also die Kasse belügen und einen Zahnarzt, den ich gar nicht kenne, verleumden. Ich dachte ich spinne. Die Sekretärin war sich der Ungeheuerlichkeit ihrer Empfehlung überhaupt nicht bewusst und hatte keinerlei Unrechtsbewusstsein. Die Kasse muss man betrügen, um sich so Leistungen zu erschleichen.

Aber es geht noch weiter. Meine Frau ist zu dem von der Kasse benannten Gutachter gegangen. Wir hatten ein sachliches Gespräch, und die Maßnahme wurde befürwortet. Es konnte also los gehen.

Der Zahnarzt benannte einen Termin. Meine Frau war der Meinung, dass Vorarbeiten weiter geführt werden sollten. Sie nahm im Stuhl Platz. Der Arzt schickte sich aber an, Ernst zu machen und zwei Backenzähne ziehen zu wollen. Meine Frau erschrak. Sie ist Marcumarpatientin. Und da besteht die Gefahr starker Blutungen. Das hätte dem Zahnarzt bekannt sein müssen, einerseits aus den früheren Behandlungen, andererseits aus dem Fragebogen, den meine Frau vor Beginn der Behandlungen ausgefüllt hatte. Der Zahnarzt rief den Kollegen Hausarzt an. Der hielt das Risiko für zu groß. Also Marcumar erst absetzen, dann die Zähne ziehen. Tage vergingen, bis es weiterging.

Aber das ist nicht das Ende. Es war schon nahe an Weihnachten. Durch Gutachten und Verzögerungen war es nicht mehr möglich, zum Fest die neuen Zähne zeigen zu dürfen. Also Pause bis Anfang Januar. Doch kurz vor Silvester kommt ein Brief des

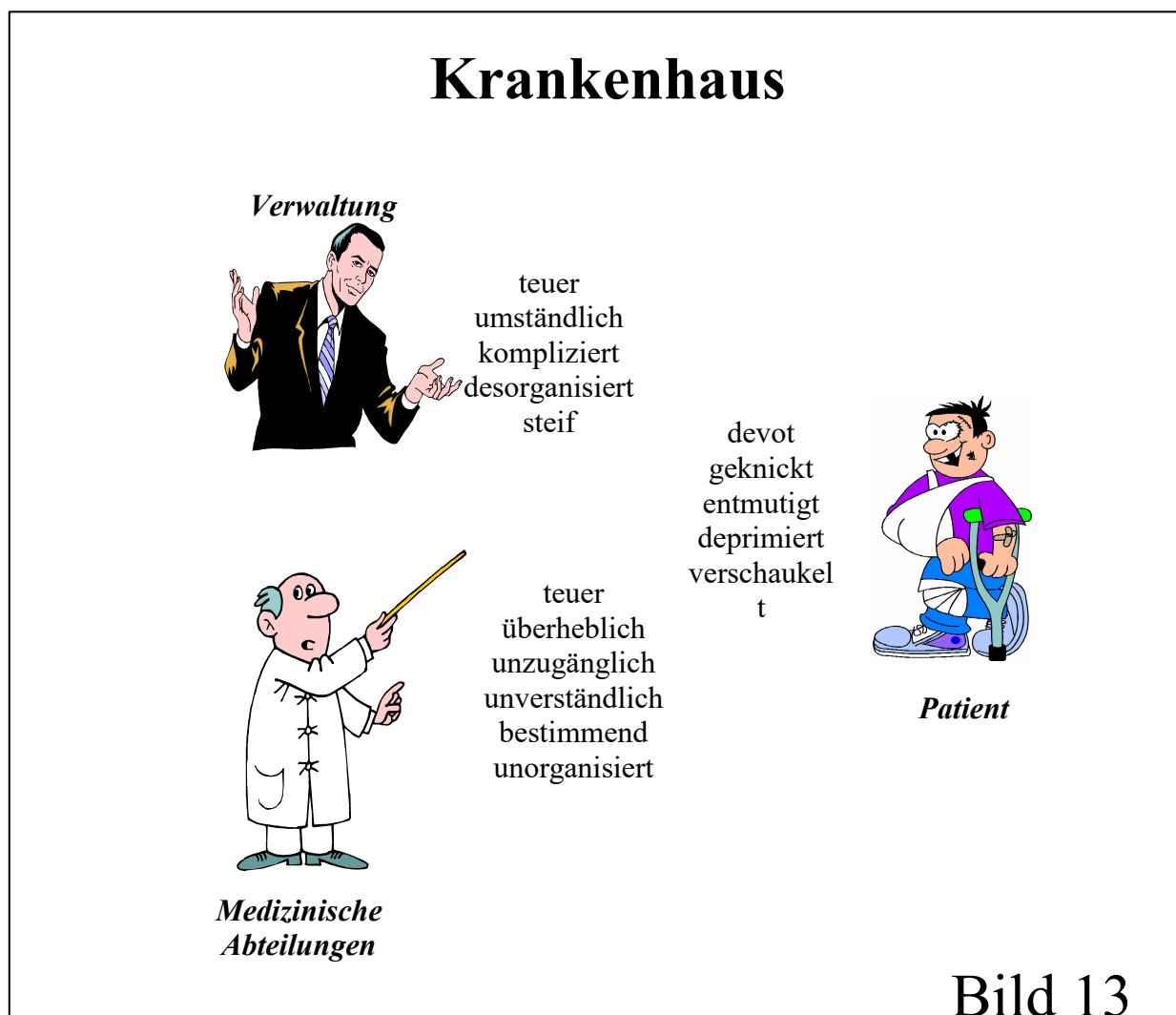
Zahnarztes, in dem er mitteilt, dass er zum ersten Januar seine Praxis aufgibt, sich von seiner Frau (bisher Praxisgemeinschaft mit ihr) trennt und weit weg eine neue Praxis eröffnet. Abrupter Abbruch der Behandlung. Meine Frau musste sich mitten in diesem teuren Verfahren einen anderen Zahnarzt suchen, der das begonnene Verfahren mit dem bereits beauftragten Labor zu Ende führen sollte.

Die Verhaltensweise dieses Zahnarztes kann ich nur verantwortungslos und frech nennen.

XXXXXX

Mängel im Krankenhaus

Die Situation im Krankenhaus ist nicht minder grotesk. Gerade sind die Zeitungen wieder voll davon, wieviel Unheil durch die z.T. unhygienischen Zustände gerade in Krankenhäusern angerichtet wird. Mancher Patient kommt kränker nach Hause zurück, als er vor seinem Klinikaufenthalt gewesen ist.



Krankenhäuser sind zweigeteilt. Verwaltung und Mediziner ziehen nicht immer an

einem Strang. Dazwischen steht der Patient, oft hilflos dem Geschehen ausgeliefert. Der Patient, der Zahlende, bekommt nur wenig Information, wird bevormundet, hat sich zu fügen, wird hin- und hergeschoben, hat keine Kostenkontrolle, kommt sich vor wie ein Objekt, das herumgeschoben wird. Ein paar Zitate sollen wieder deutlich machen, wo von Wissenschaftlern und Experten die Probleme gesehen werden.

xxx Zitate xxx

An Krankheiten, die sich Patienten erst im Krankenhaus geholt haben, sterben in deutschland jährlich 25 000 Patienten. (Sonderheft SZ)

Brustkrebsvorsorge ist eine Lotterie mit kleiner Chance auf Gewinn. (SZ)

Arzneimittel bedingte Zwischenfälle gehören in Deutschland wie in den USA zu den häufigsten Todesursachen. (FAZ)

Die Angeklagten hatten gestanden, über mehrere Jahre Chefärzte und Klinikpersonal in ganz Deutschland bestochen zu haben, um so den Absatz ihrer Produkte zu fördern. (SZ)

Es war ein über Jahre perfektioniertes System, mit dem sich das Unternehmen wichtige Ärzte an Kliniken gewogen machte - insgesamt sollen mehr als 2 500 Mediziner bedient worden sein. (SZ)

..., mehr als fünf Millionen Euro waren der Firma die größeren und kleineren Aufmerksamkeiten wert.

Man möchte es nicht glauben: In deutschen Krankenhäusern sterben jedes Jahr noch immer bis zu 20.000 Menschen aufgrund mangelnder Hygiene. Dazu kommen 500.000 Infektionen, die sich durch Hygienemaßnahmen verhindern ließen. (sueddeutsche.de)

Die Deutsche Gesellschaft für Krankenhaushygiene schätzt, dass in deutschen Krankenhäusern jährlich rund 800.000 vermeidbare Infektionen auftreten. Rund 50.000 Patienten sterben daran. Bei Patienten auf Intensivstationen liegt das Infektionsrisiko sogar bei über 15 Prozent. (ratgeber.ARD.de)

So kommt es, dass Patienten nicht erfahren, um welches Hospital sie besser einen Bogen machen sollten - und wo Deutschlands beste Kliniken residieren. Ärzte-Funktionäre und die Interessenvertreter der Krankenhäuser sorgen dafür, dass die Leistungsbilanz der Operateure gehütet wird wie ein Staatsgeheimnis. (SpiegelOnline)

Eine kleine Auswahl aus der seit Jahren immer wieder kehrenden Berichterstattung.

XXXXXX

Krankenhäuser mussten in den letzten Jahren viel dazu lernen und umdenken. Nicht

mehr die **Verweildauer** der Patienten bringt das Geld sondern die **Fallpauschalen**. Haben Krankenhäuser früher gerne Patienten möglichst lange da behalten, schicken sie sie heute - manchmal schon bedenklich - früh nach Hause. Die Betten müssen frei werden, um neue Fälle aufnehmen zu können.

Eine zunehmende **Privatisierung** von Krankenhäusern ist zu verzeichnen. Bei aller Vorsicht darf man feststellen, dass private Krankenanstalten wirtschaftlicher arbeiten und in den **Rankings** oft besser abschneiden. Natürlich darf es nicht zu Lasten der Patienten gehen. Aber mal ehrlich: Können Sie verstehen, dass Krankenhäuser **Unterbringungs- und Verpflegungskostensätze** haben, wie sie nicht einmal in Erstklassehotels gefordert werden? Und das, obwohl Pflegekräfte hoffnungslos schlecht unterbezahlt sind, die Personalkosten also eher niedrig ausfallen. Oder wie ist es zu verstehen, dass Aufnahme- und Entlassungstag in der Abrechnung voll angerechnet werden dürfen? Mit einem Aufenthalt von 25 Stunden können so drei volle Tage in Rechnung gestellt werden. Und das geschieht gar nicht so selten. Mal ganz abgesehen von den Wochenenden, an denen kaum etwas passiert. Besonders geschröpft werden die Privatpatienten oder deren Versicherungen. Die **Qualität** der Ein- und Zweitbettzimmer ist zum Teil katastrophal. Normale Zimmer werden ein wenig aufgepeppt und als Sonderleistungen verkauft.

Ein böses Übel ist die **Unterversorgung mit Essen**. Ein hoher Prozentsatz an Patienten verlässt das Krankenhaus häufig mit Symptomen von Unterernährung oder falscher Verköstigung. Einschlägige Untersuchungen und Studien weisen aus, dass es sich um ein besorgniserregendes Problem handelt.

Im Internet sind zunehmend Portale von Krankenkassen oder Benutzervereinigungen zu finden, in denen man sich über die **Qualität** von Kliniken und Krankenhäusern - oder auch Ärzten - informieren kann. Aber Vorsicht! Es gibt leider noch keine allseits anerkannten Qualitätskriterien, die eine objektive Bewertung möglich machen könnten. Die Bewertungen beruhen überwiegend auf Umfragen und somit auf subjektiven Gefühlen der Zufriedenheit von Patienten mit der Leistung des von ihnen besuchten Krankenhauses. Parameter wie Erfolgsquote bei Operationen, Häufigkeit von Beschwerden und deren Nachbehandlung, Qualität der Ausstattung, Angaben zu Ausbildungsstand des medizinischen und pflegenden oder reinigenden Personals, Güte der Dokumentation und Information, Angabe von Wirtschaftlichkeitskriterien u.ä. sind eher selten oder noch nicht routinemäßig vorhanden. Aber es bewegt sich einiges.

xxx Wartezeit xxx

Meine Frau hat nach langem Bemühen einen Termin im Herzzentrum bekommen. Sie leidet sehr unter massiven Herzrhythmusstörungen und Vorhofflimmern. Wir fahren in die Klinik. Dort informieren wir uns, wo die Untersuchung stattfinden soll. Wir werden in einen kleinen, notdürftig beleuchteten Raum geschickt. Keiner kümmert sich um uns. Informationen sind nicht ersichtlich. Hinter einer großen Tür hört man

hin und wieder Geräusche.

Nach einer Stunde geduldiger Wartezeit wage ich es, an diese Tür zu klopfen. Nichts tut sich. Das kleine Zimmer hat sich inzwischen weiter gefüllt. Unmut wird geäußert. Ich klopfe erneut an die Tür. Diesmal etwas kräftiger. Dann nähern sich Schritte und ein junger Arzt öffnet die Tür.

"Was fällt ihnen ein, so gegen die Tür zu klopfen?"

"Und was fällt Ihnen ein, uns hier Stunden lang ohne jegliche Information warten zu lassen?" entgegne ich ihm.

"Hier bestimme ich, wann sie behandelt werden. Ich schreibe noch an einem Bericht," kommt es zurück.

"Warum geben sie uns dann Termine, wenn sie keine Zeit zur Behandlung haben?" frage ich wütend.

Er schließt einfach die Tür und wir warten wieder.

Nach einer weiteren halben Stunde poche ich doppelt kräftig an die Tür. Sie öffnet sich erneut.

"Ich habe Ihnen doch gesagt, sie sollen nicht gegen die Tür klopfen", faucht mich derselbe Arzt nun an.

Das reicht. Mit lauter Stimme schreie ich: "Sie holen jetzt auf der Stelle ihren Chefarzt oder einen sonstigen Vorgesetzten, sonst werde ich richtig böse und noch lauter."

Der Chefarzt kam von alleine. Er hatte meine Stimme gehört. Ich schilderte ihm, was los war, und erklärte ihm, dass meine Frau diesem jungen Arzt auf keinen Fall mehr vertrauen würde. Der müsste sich erst einmal bewusst werden, welche Verantwortung er gegenüber Patienten hat. Wie sich zeigte, wusste der Chefarzt gar nicht, dass Patienten draußen warteten. Er nahm uns dann bald selber dran und entschuldigte sich - halbherzig.

xxxxxx

Experten der Firmen Porsche Consulting und McKinsey haben an der Freiburger Uni-Klinik acht Wochen lang die **organisatorischen Abläufe** nach dem in der Wirtschaft bekannten Lean Management beobachtet und bewertet und daraus Optimierungsmaßnahmen abgeleitet. Durch einen flächendeckenden Einsatz solcher Optimierungsmaßnahmen könnte der jährliche Finanzbedarf der deutschen Krankenhäuser nach Hochrechnungen von McKinsey in den nächsten zehn Jahren um 16 Milliarden Euro sinken. Namhafte Wirtschaftszeitungen haben darüber berichtet, unter anderem auch das "manager magazin". Aber die Mediziner- und Pharmalobby und die Politiker halten sich die Ohren zu. Nur keine Fachleute an die **Macht** lassen sondern mit Halbwissen und Politgequassel die Mängel unter den Teppich kehren.

In unseren Kliniken arbeiten die Abteilungen jede für sich nach Gutdünken. Die **Abstimmung** und gegenseitige **Information** ist äußerst mangelhaft. Übergreifende Optimierungsverfahren werden aus Machterhalt blockiert.

So wäre die Idee eines **Patientenmanagers** in jeder Klinik ein wirklicher Gewinn. Dieser sollte den Patienten vom Aufnahmetag bis zu seiner Entlassung betreuen und begleiten. Er sollte gegenüber den medizinischen Abteilungen und Verwaltungen ein Weisungsrecht erhalten und eine übergreifende Organisation zur Seite haben. Dadurch würde die Qualität erheblich gesteigert und der Patient zufrieden gestellt.

Kassen mit leeren Kassen

Warum brauchen wir in Deutschland Hunderte von gesetzlichen und privaten Krankenkassen? Fast alle kämpfen mit erheblichen finanziellen Sorgen und werden aus Steuergeldern subventioniert. Die **Beiträge** steigen Jahr für Jahr. Die **Politik** macht es den Kassen leicht - besser gesagt, die Pharma- und Ärztelobby verhindert eine zielgerichtete und sachliche **Gesundheitspolitik**. Wie kann es sonst sein, dass Medikamente, die bei uns hergestellt werden, im Ausland erheblich billiger sind, dass Deutschland Spitzenreiter in der Welt in Sachen Häufigkeit der Arztbesuche und Anzahl der Klinikaufenthalte ist, dass jedes Jahr der Medikamentenverbrauch steigt, dass neue Medikamente oft nur geringfügig ergänzte oder veränderte Standardpräparate sind, aber als neue Forschungsergebnisse mit hohen Preisen verkauft werden?

Wir stecken in Deutschland viele Milliarden in die Gesundheitspolitik, weitaus mehr als andere Länder. Und trotzdem bekommen wir im **Ländervergleich** nur eine mittelmäßig gute Behandlung.

Die **Gesundheitsreformen** der letzten Jahre waren, mit Verlaub gesagt, Murks und verdienen nicht ihren Namen. Krankenkassen handeln einfach nicht wirklich wirtschaftlich und sind durch die Politik in ihrem Aktionsradius eingeschränkt. Wenn private Wirtschaftsunternehmen ähnlich werkeln und denken würden, wäre es um die deutsche Wirtschaft schlimm bestellt. Zwar fangen einige Kassen an, sich zusammen zu schließen und zu fusionieren. Aber das ist ein zäher Prozess. Jede Kasse hat ihren Vorstand, ihre Personalstruktur und -ausstattung, ihre Infrastruktur. Durch Fusion würden sich Milliarden einsparen lassen. Zehn oder noch weniger leistungsstarke Krankenkassen würden in Deutschland völlig ausreichen. Aber wir haben ein ähnliches Phänomen wie bei den Bundesländern. Auch dort wird seit Jahren über die immensen Kosten der vielen Bundesländer geklagt, aber nichts in Sachen Zusammenlegung erreicht. Kluge Leute haben schon vor Jahren Pläne auf den Tisch gelegt, die von fünf Bundesländern ausgehen und vorrechnen, dass dadurch viele viele Milliarden Euro in den öffentlichen Haushalten gespart werden könnten. Ähnlich ist es mit den Krankenkassen.

Aber es gibt ganz andere Probleme, bei denen man auch kurzfristig ansetzen könnte.

Warum übt der Patient nicht die Kontrolle aus, wenn der Arzt die Rechnung stellt? Milliarden Euro werden falsch- und meistens zuviel- abgerechnet. Bei den Privatkassen funktioniert das doch wunderbar. Der Arzt schickt dem Patienten die **Rechnung**. Und dieser rechnet mit seiner Kasse ab. Das hat zwei gewaltige Vorteile: Erstens wird die Rechnung des Arztes geprüft. Zweitens erfährt der Patient, wie teuer seine Behandlung ist und kann besser mit planen, ob es kostengünstiger auch geht. Die Argumente, dass die Patienten nicht mündig genug sind oder nicht vorfinanzieren könnten, sind nur vorgeschoben. Es lassen sich leicht Lösungen dafür finden.

xxx Abrechnung xxx

Meine Frau war 14 Tage in der Klinik. dann kam sie nach Hause und kurz danach die Abrechnung des behandelnden Chefarztes. 12 mal Chefvisite und mehrere Behandlungen und Beratungen durch den Chefarzt standen auf der Rechnung. Meine Frau hatte aber den Chefarzt während ihres Aufenthaltes in der Klinik kein einziges mal zu Gesicht bekommen. Sie war auch nicht traurig darüber, weil der Stationsarzt und die übrigen Ärzte einen guten Job gemacht hatten.

Ich rufe bei der Sekretärin des Chefarztes an und reklamiere die obige Fehlabrechnung. Sie sagt mir eine Prüfung zu. Am nächsten Tag kommt der Anruf. Sie entschuldigt sich. Es sei ein Computerfehler passiert. Es wird eine neue Rechnung geschickt. Diese war um 615 Euro geringer. Wer hätte diesen (bewussten?) Fehler bemerken können, wenn nicht meine Frau, die Patientin selbst?

Und der Computer? Was dem nicht alles in die Schuhe geschoben wird ...

xxxxxxx

Wir jammern alle über die **Höhe der Versicherungsprämie** für Krankenkasse und Pflegeversicherung. Es ist in Ordnung, dass Besserverdiener mehr bezahlen als Geringverdiener. Das Solidaritätsprinzip soll insofern ruhig gelten. Aber wie weit soll es gehen? Soll der gesundheitsbewusste Bürger, der sich bewegt und gesund ernährt und nicht raucht oder trinkt für die Raucher und Trinker und Rauschgiftkonsumenten mit bezahlen? Warum nicht auch ein Zuschlag für Menschen, die bewusst hohe Gesundheitsrisiken in Hobby und Sport eingehen? Das Argument, das sei nicht zu kontrollieren, kann doch nicht ausschlaggebend dafür sein, dass Millionen Menschen für etwas zur Kasse gebeten werden, das sie abgrundtief ablehnen. Ein heißes Eisen, ich weiß.

Mehr Freiraum für Verhandlungen von Krankenkassen mit der Pharmaindustrie ist dringend erforderlich. Warum soll eine deutsche Krankenkasse nicht im Ausland einkaufen dürfen, wenn dort dieselben Medikamente einige 10 Prozent billiger sind? Und warum sollen die Krankenkassen die Internet-Apotheken nicht stärker fördern, die in aller Regel Medikamente um 20 bis 30 Prozent günstiger anbieten als die klassische Apotheke. Mit der Beratung der herkömmlichen Apotheken ist es längst nicht so gut bestellt, wie diese uns glauben machen wollen. Das zeigen Tests und Studien der jüngsten Zeit. Die Beratung kann die viel höheren Preise nicht rechtfertigen.

Und wir haben viel zu viel Apotheken in Deutschland. Durch Zusammenschlüsse und Kettenbildung könnten erhebliche Kostensenkungen erreicht werden.

Schlusswort

Ich weiß, ich weiß, ich habe schrecklich vom Leder gezogen. Die Dichte meiner Ausführungen lässt den Inhalt dieses Büchleins als Rundumschlag erscheinen.

Natürlich weiß ich auch, dass viele Menschen in Deutschland hervorragende Arbeit leisten und in aller Stille ihren Job gründlich und gewissenhaft und zum Wohle und Nutzen ihrer Kunden erledigen. Aber die schwarzen Schafe machen ihnen den guten Ruf zunichte. Und leider mehren sich die Mängel und Probleme und werden nicht weniger, wie man sich wünschen würde.

So habe ich mir die Freiheit heraus genommen, diese schwarzen Schafe- und nur um diese geht es- gründlich anzuprangern.

Und auch die Missstände in unserem Land wollte ich deutlich zur Sprache bringen.

Ja und als Verbraucher, wie stehe ich nun da? Jedenfalls habe ich mir den Kummer von der Seele geredet. Aber ich habe mir auch vorgenommen, mich nicht einfach unter kriegern zu lassen oder zu resignieren. In diesem Sinne bitte ich auch Sie, Ihre Position als Verbraucher zu überdenken. Wir Verbraucher haben viel mehr Macht, als man so landläufig glauben mag.

