

Erst hilf-, dann sprachlos

Vom Etikettenschwindel eines bekannten Dienstleisters

Compuserve ist ein Dienstleistungsunternehmen, wie der Name sagt. Es müßte also seinen Kunden zu Diensten sein, erst recht, wenn die Probleme mit dem Zugang haben. Denn: Nix Zugang, nix Kunde, nix Geld. Doch scheint irgendein diabolischer Kopf, wahrscheinlich ein niederträchtiger Mensch, der bei Compuserve heimlich für die Konkurrenz arbeitet, der Firma ein System zur maximalen Kundenverärgerung aufgeschwatzt zu haben. Und das funktioniert so:

Ein Kunde (dieser Autor) hat Probleme, sich über seine neue ISDN-Anlage bei Compuserve einzuwählen. Also tut er das Offenkundige: Er ruft eines schönen Werktages beim technischen Kundendienst, einer 08105-Nummer an. Die ist endlos besetzt. Beim zehnten Mal ertönt eine weiche weibliche Automatenstimme, die das rasche Weiterleiten verspricht. Und nun beginnt der Gebührenzähler zu ticken. Beim Überschreiten der Zwei-Mark-Marke gibt der kostenbewußte Kunde auf.

Aber halt, da ist noch die Zentrale. Auch dort verspricht eine süße Stimme Weiterleitung – und transportiert den Kunden in ein stummes Nichts. Nun blickt er erneut ins Münchner Telefonbuch, wo er erleichtert eine zweite Nummer der Compuserve GmbH

findet. Nicht besetzt; er hebt schon an zu jubeln – und dann der tiefe Sturz: Es ist ein Faxanschluß.

Doch gibt ein Computermensch jetzt auf? Er ist schließlich per definitionem obsessiv. Also wählt er von einem anderen Computer Compuserve an. Dort geht er in das Kundendienst-Menü, und dieses bietet ihm allerlei Möglichkeiten an, etwa „Zugangsprobleme“ oder „ISDN“. Er klickt das eine an, und als gleich steigt sein ohnehin schon erhöhter Blutdruck, denn statt eines sich öffnenden Tores sieht er auf dem Schirm: „Disconnecting from Compuserve“. Es ist überflüssig hinzuzufügen, daß bei jedem anderen Anklicken im Kundendienst-Menü wieder das aufmunternde „Disconnecting from...“ erscheint.

Mithin: Compuserve hat das perfekte Kunden-Abschreckungs- und Abschottungssystem (KAAS) erfunden. Aber ein Klient wie dieser, nämlich ein „Pressbengel“, wie Bismarck unsereins nannte, hat eine letzte Chance. Er kann mit hübschgedrechselten und höhnischen Worten ein Fax an die Presseabteilung schicken. Er wartet noch immer auf eine Antwort.

JOSEF JOFFE