



Kaltscherklapp

Januar 2023

Alkmaar (NL) 2016

Liebe Leserinnen und Leser,

wer umzieht, muss neben dem Ein- und Auspacken seines Hab und Guts auch seine Adresse allen Behörden, Versorgern, Institutionen und den Menschen mitteilen, zu denen man noch weiteren Kontakt halten möchte. Die Vorteile des Internets waren lange Zeit nicht von der Hand zu weisen, doch inzwischen hat sich der Eindruck eingestellt, dass die gnadenlose Digitalisierung vieler Bereiche des Lebens zunehmend zur Last wird. Ich erzähle aus eigenem Erleben.

Zur Veranschaulichung des realen und analogen Lebens habe ich Fotografien aus jüngster Zeit des 21. Jahrhunderts ausgewählt, die seit 2022 als Dauerausstellung in der Hessischen Landeszentrale für politische Bildung in Wiesbaden präsentiert werden.

Viel Vergnügen
Ihr
Siegfried Wittenburg

Digitaler Terror

An einem Montagmorgen merkte ich erstmals, wie mich das Internet im Griff hat. Am Abend zuvor habe ich noch nach dem Fernsehprogramm geschaut und online Nachrichten gelesen, doch am nächsten Morgen waren alle LED im Router schwarz. Weil überall in der Gegend Kabel für schnelles Internet verlegt wurden, dachte ich, dass ein Bagger unvorsichtig gebaggert hat. Ich habe zwei Stunden gewartet und dachte, das kann ja mal passieren. Irgendjemand wird es schon merken oder ein anderer Anwohner hat längst die Initiative ergriffen. Doch gegen Neun wurde ich ungeduldig. Ich wollte E-Mails abholen und versenden, Homebanking durchführen, ein Bahnticket kaufen, ein Hotel stornieren, einen Entwurf sowie einige Texte versenden, bei Google Maps nach Straßennamen gucken, für einen Text recherchieren und eine TV-Sendung vom Vorabend streamen. Ich dachte: Du hast ja Internet.

So schaute ich nach, ob mein mobiles Telefon ausreichend geladen war, suchte die Service-Hotline von der Telekom aus den Unterlagen heraus und rief dort an. Sie kennen sicher diese Automatenstimme, die den Anrufer zunächst mit einem Fragenkatalog konfrontiert. Das halte ich, erzogen, wie ich inzwischen

bin, für einigermaßen zweckmäßig. Ich antwortete der männlichen Stimme brav und deutlich in der Hoffnung, anschließend mit einem lebenden Menschen verbunden zu werden, mit dem ich in Echtzeit sprechen konnte. Bevor die Stimme dieses ermöglichte, gab sie mir den Rat, dass ich die meisten Störungen selbst beheben könne. Als Hilfe nannte sie eine Website, die Tipps für mich parat hält. Scherzbold.

Doch dann wurde der Automat hinterlistig und unterbreitete mir die Offerte, dass er mich demnächst an meiner Stimme erkennen könnte, wenn ich einwillige, diese zu speichern. Ich war irritiert und wusste nicht, wer einen Vorteil davon hätte. Er ließ nicht locker und erklärte, er würde für die Zukunft, womit er die digitale Epoche meinte, mein Stimmenprofil anlegen und forderte mich auf, dieses mit einem Ja zu bestätigen. Ich schwieg. Er versuchte es noch einmal. Ich sagte keinen Mucks.

Erst dann nannte er mir die Wartezeit, bis ich mit einem kompetenten Mitarbeiter verbunden werden kann: 19 Minuten. Ich blickte auf die Anzeige des Ladezustands an meinem Handy und war beruhigt, dieses vorausschauend geladen zu haben. Ich musste nicht am Mobiltelefon warten, meinte der Automat, sondern mich einverstanden erklären, dass mich ein Mitarbeiter innerhalb der nächsten zwei Stunden anruft. Ich antwortete deutlich mit einem Ja und bewunderte vorübergehend die Genialität des modernen Homo Sapiens, so etwas erfunden zu haben.

Nach etwa einer halben Stunde meldete sich der Automat erneut und kündigte an, dass ich jetzt mit einem Mitarbeiter sprechen könne. Ich war erleichtert. Tatsächlich meldete sich eine freundliche, männliche Stimme und nannte ihren Namen. Der Gesprächspartner, dem diese Stimme gehörte, erschien mir recht jung. Ich hatte den Eindruck, dass er an diesem Montagmorgen gerade eine Reihe unangenehme Kundengespräche hinter sich gebracht hatte und signalisierte ihm, dass er doch ganz entspannt sein möge und wir gemeinsam mein digitales Problem lösen werden. Das sicherte er mir garantiert zu.

Tatsächlich löste sich sein Stress und er klagte zunächst über seinen lahmen PC sowie das System, das bereits zehn Jahre alt sei und den modernen Anforderungen nicht mehr genüge. Ich meinte, wenn er Vorschläge hat, etwas zu verbessern, soll er diese doch seinem Vorgesetzten melden. Denn wenn das nicht möglich ist, wäre das wie in der DDR. In weiteren zehn Jahren wäre das System



20 Jahre alt. Sehr viel länger hat die Mauer auch nicht gestanden und dann ist alles zusammengebrochen. Er schien das zu verstehen.

Zum Abgleich sagte ich meine Anschrift durch. Zunächst verirrte er sich im System und konnte sich meine Störung nicht erklären. Doch dann fand er meinen Anschluss, wie, ist mir ein Rätsel. Ich habe keine Vorstellungen, was einem Menschen am anderen Ende der Leitung irgendwo in Deutschland angezeigt wird, wenn bei mir in einem mecklenburgischen Dorf zwischen Hase und Igel etwas nicht funktioniert. Plötzlich hörte ich ihn sagen: „Entschuldigen Sie, wenn ich das so drastisch ausdrücke: Bei Ihnen sieht es richtig scheiße aus.“ Ich dachte schon an einen Bagger, der vielleicht irgendwann in diesem Jahr anrücken wird, vom Nachbardorf einen drei Kilometer langen Graben buddelt und ein Glasfaserkabel verlegt. Ich dachte auch an G5, wenn das grundsätzlich so scheiße aussieht.

Wir redeten lange. Ich hatte das Gefühl, wenn ich weiterhin so nett und verständnisvoll mit diesem Menschen umgehe, der mir im Gegensatz zum Automaten gefühlvoll und sympathisch erschien, erspart er sich somit die unangenehmen Gespräche mit aufgebracht und ungedulden Kunden. Der Akku meines Mobiltelefons hatte noch genügend Kapazität und ich konnte ohnehin nicht die Dinge erledigen, die ich vorhatte.

Er meinte, dass er mir für meine Unannehmlichkeiten etwas Gutes tun und für mein Smartphone einige Hundert MB kostenlos zur Verfügung stellen möchte. Ich sagte, dass mir das leider nichts nützt. Ich nutze ein Handy und fast nur zum Telefonieren. Der größte Teil meiner Kommunikation läuft per Kabel über E-Mail. So stöberte er weiter in seinem System herum, meinte, dass er einen Techniker vorbeischicken muss und fragte, ob es mir am Donnerstag passen würde. Ich sagte, dass ich Freiberufler bin und bereits am Mittwoch wichtige Daten versenden muss.

Alles zum Wohle des Kunden

„Jetzt muss ich aber noch etwas fragen“, sagte er. „Na los!“, forderte ich ihn auf. „Wie empfangen Sie Fernsehen?“, fragte er. „Ganz normal. Ich nehme die Fernbedienung, schalte ein und gucke“, erwiderte ich. Er lachte. Ich erklärte, dass das TV-Signal von der Sat-Schüssel kommt.

„Haben Sie schon etwas von Magenta TV Plus gehört? Ich muss Sie das fragen.“ „Dass bei der Telekom alles Magenta ist, weiß ich ganz allgemein, aber speziell von Magenta Plus habe ich noch nichts gehört“, gab ich zur Antwort. „In der letzten Woche bin ich geschult worden. Mir dröhnt der Kopf“, erzählte der junge Mann am Telefon. „Dort wurde gesagt, dass das Satellitenfernsehen in einem Jahr abgeschaltet wird.“

Nun stürzt auch noch der Satellit ab, der mir das Fernsehbild aus dem 15 km entfernten Funkhaus über das Weltall ins Haus schickt, dachte ich, und befürchtete erneute Komplikationen, Installationen, Zusatzgeräte, Updates und seitenlange Verträge. Ich konnte mir vorstellen, wie sehr mein Gesprächspartner an den Folgen dieser Schulung leidet und zweifelte an den Fähigkeiten des Trainers. Wie kann dieser dem Servicepersonal den Vertrieb übertragen? Es ist sehr ungünstig, dem Kunden, der wegen einer Störung oft verärgert ist, in diesem Moment eine weitere Leistung verkaufen zu wollen. Mir wurde klar, dass ich lieber die Finger davon lasse, TV über das Internet zu empfangen, zumal es bei mir öfter scheiße aussehen kann. Zu sehr wäre ich ausschließlich von einem Anbieter abhängig.

Ich konnte mir aber vorstellen, wie der Trainer im Auftrag der Geschäftsleitung die Logik meines Gesprächspartners nicht gerade gefördert hat und beruhigte ihn. „Wenn sich mit dem Fernsehempfang etwas ändert, werde ich das schon rechtzeitig erfahren. Sonst würde ich als Empfänger von Werbebotschaften wegfallen. Das wird nicht passieren. Und außerdem nimmt das Fernsehen keinen großen Stellenwert in meinem Leben ein.“ „Das geht mir genauso“, sagte er. „Dann tue ich jetzt etwas, was ein anderer nicht mitkriegen muss.“

Ich stellte mir vor, wie er sich in einem Großraumbüro vorsichtig umschaute. Dabei kam mir der Gedanke, dass es sich doch lohnt hat, zu diesem Menschen freundlich zu sein. Er nannte mir einen vierstündigen Zeitraum gleich am nächsten Tag und ich war einverstanden. Zum Schluss stöhnte er erneut über das System, in dem er umständlich meine Handynummer eingeben musste, um mir per SMS den Termin für den Techniker zu bestätigen. Wir verabschiedeten uns ausgesprochen herzlich.



SA133-029

szukaj

Handynummer eingeben musste, um mir per SMS den Termin für den Techniker zu bestätigen. Wir verabschiedeten uns ausgesprochen herzlich.

Im Laufe des Montagnachmittags erhielt ich von der Telekom drei verschiedene SMS mit der Nachricht, dass der Techniker am Dienstagnachmittag kommt. Weiterhin möchte ich bitte regelmäßig auf eine Website klicken, um den Auftragsstatus zu verfolgen. Das Unternehmen hat nicht begriffen, dass gerade die Festnetz- und Internetverbindung „richtig scheiße aussieht“ und es mir nicht möglich ist, den Auftragsstatus ständig zu verfolgen, auch aus dem fehlenden Verständnis heraus, aus welchem Grund ein erteilter Auftrag ständig verfolgt werden sollte. Ich erinnerte mich an den Heizungsmonteur im Nachbardorf, den ich drei- bis fünfmal ermahnen muss, bis er endgültig erscheint. Aber der schickt mir weder SMS noch E-Mails.

Am Dienstag früh erhielt ich eine weitere SMS von der Telekom, die mich an das Erscheinen des Technikers erinnerte. Ich wurde gebeten, die Nennung meines Namens auf dem Klingelschild und meine telefonische Erreichbarkeit sicherzustellen. Witzbold! Deshalb habe ich meine Handynummer von Vodafone hinterlassen und war erneut froh, nicht alles in einer Hand bei der Telekom belassen zu haben. Wie sollte mich der Telekom-Techniker sonst erreichen, wenn die Leitung gestört ist? Eine weitere SMS um 10.02 Uhr fragte nach dem ersten Feedback der Störungsbehebung, obwohl der Techniker erst zwischen 12.00 und 15.59 Uhr angekündigt war. Nur 22 Minuten später fragte die dritte SMS des Tages, ob mein Anliegen bereits gelöst werden konnte.

Um 14.19 Uhr klingelte dann das Handy. Der Techniker meldete sich, weil er die angegebene Adresse nicht finden konnte. Er stehe vor dem Haus Nr. 12, ich wohne in der Nr. 14. Das Haus ist unübersehbar, die Hausnummer recht groß und mit weißer Farbe versehen, mein Name am Türschild deutlich zu lesen. Ich ging auf die Straße und lotste den Herrn, der sich in seinem letzten Jahrzehnt vor dem Ruhestand befand, mit seinem Fahrzeug die letzten 50 Meter zu einem Stellplatz an unserer Hecke.

Er sagte nicht viel und nach einer halben Stunde war die Störung behoben, jedenfalls so weit, dass an einem neuen Router das Internet-Lämpchen zartgrün leuchtete. Ich war unentschlossen, ob die Ursache bei mir oder bei der Telekom zu suchen ist. Ich kann dem Zweck meiner Arbeit entsprechend mit dem PC und dem Mac umgehen, aber in den Tiefen dieser Maschinen bin ich eher ein Laie oder nicht gerade ein Spezialist. Sonst wären auch die Computerfirmen arbeitslos.

Die Ursache

Ein Jahr zuvor standen nämlich zwei junge Leute vor der Tür: Ein dynamischer junger Mann, den ich als computeraffin einschätzte, und eine bezaubernde junge Dame, die ebenso bezaubernd lächeln konnte. Beide erweckten den Anschein, von der Telekom geschickt worden zu sein. Der junge Mann fragte nach diesem und jenem, was die Telekommunikation betraf, und machte mir die Offerte, statt 16 MB eine Leitung mit 100 MB zur Verfügung zu stellen. Dieses Angebot untermauerte er mit dem Versprechen einer Gutschrift von 60,00 Euro, während seine Begleitung nickte und bezaubernd lächelte. Eine Erhöhung der Gebühr um 10,00 Euro pro Monat verschwieg er.

Immerhin machte er mich auf eine Kündigungsfrist aufmerksam, während er mir ein Tablet zur Unterschrift vorlegte. Kurz darauf erhielt ich per E-Mail die Auftragsbestätigung von der Telekom und hatte endlich das Gefühl, nicht in eine digitale Falle getappt zu sein. „Ach“, sagte er zum Schluss, „Ihr Router ist auch schon sehr betagt. Ich werde einen neuen schicken lassen.“ Ich geleitete das Paar zur Haustür hinaus. Als es um die Ecke bog, hörte ich den jungen Mann frohlocken: „Siehst du! Gut gelaufen!“ Man kann auch sagen: Provision verdient. Das bezaubernde Lächeln verschwand hinter der Hecke.

Am Folgetag konnte ich kaum fassen, mit welcher Geschwindigkeit ich „Neues aus Langen Brütz“ versenden konnte und erkannte den Vorteil, die höheren Gebühren nicht als Nachteil anzusehen. Und es funktionierte sogar mit dem alten Router! Kurz darauf erhielt ich ein Paket mit dem neuen Router und einem Buch mit vielen Seiten als Bedienungsanleitung zum Installieren. Auch der von mir unterschriebene Vertrag erreichte mich per Post mit seitenweise Kleingedrucktem. Ich witterte das Problem, im Falle einer Installation neue Probleme zu bekommen und schob den Karton ins Regal.



ANNOVA GINA

KLÄSTER

KLÄSTER

Kláštery Český Krumlov

Café - Bar
Baroko

Genau das war die Ursache, dass an jenem Montagfrüh alle Lämpchen im alten Router schwarz blieben. Pünktlich nach Ablauf einer Frist, die ich nicht kannte oder irgendwo im Kleingedruckten gestanden haben könnte, ging der alte Router unwiderruflich in Rente.

Der Ablauf einer Installation

Jetzt stellte ich mir die Frage, aus welchem Grund mir die Telekom keine entsprechende Nachricht per E-Mail, SMS oder meinetwegen auch von diesem Ansageautomaten gesendet hat, dass auf dem Monitor ein Blackout droht. Es hätten nicht sieben sein müssen, drei hätten gereicht. Oder eine mit der Option, darauf zu antworten. Der Techniker sagte nichts, sondern tat etwas, vermutlich das, was ich hätte tun müssen.

Nach einer halben Stunde hielt er mir ein Blanko-Tablet unter die Nase. Ich unterschrieb mit dem Fingernagel in der Hoffnung, dass es sich nur um die Bestätigung für die Erledigung des Auftrags handelte. Der Techniker drückte mir das Büchlein mit den Erläuterungen für die schrittweise Installation des Routers in die Hand und fand recht schnell die Haustür. Schon eine Minute später erreichte mich die letzte SMS an diesem Tag mit der Nachricht, dass die Störungsbeseitigung nun abgeschlossen sei. Für den Fall, dass es Probleme geben könnte, hat der Absender eine Website und eine Ticket-ID hinterlassen, was auch immer das sein mag.

Ich wagte mich an die Installation des Routers. Dazu aktivierte ich eine Domain im Internet, versuchte den Anweisungen zu folgen und erriet nach mehreren Versuchen, welche der zahlreichen Nummern ich in die Formulare einzutippen hätte. Irgendwann signalisierte mir das System, dass die Installation erfolgreich abgeschlossen sei. Ich konnte es kaum fassen. Zum Schluss wurde ich aufgefordert, den PC neu zu starten. Ich tat es. Das Ergebnis: Outlook funktionierte nicht mehr! Ich empfang E-Mails, konnte aber nicht antworten. Auch die Eintragungen im Kalender waren weg. Wieder einmal war ich richtig froh, nebenher die Termine in einen Kalender aus Papier eingetragen zu haben, den jährlich der Schwiegersohn als Giveaway seiner Firma verschenkt. Normalerweise verhalte ich mich Werbegeschenken gegenüber völlig gleichgültig, auch zu Weihnachten.

Auch nachdem der PC eine Nacht über die neue Situation nachdenken durfte, tat Outlook nicht das, was es tun sollte. Ich packte die Technik ein und fuhr zum Computerfachmann meines Vertrauens. „Am Router kann es nicht liegen“, sagte der Computerfachmann und ich war geneigt, ihm aufgrund seiner Erfahrungen Glauben zu schenken. Er nahm in seiner Werkstatt meine Technik in Betrieb, und siehe da, sie funktionierte. „Es liegt also doch am Router“, kombinierte ich mit meinen Erfahrungen aus meinem ersten Beruf bald vierzig Jahre zuvor. Der Computerfachmann legte seine Stirn in Falten und sagte: „Am Router kann es wirklich nicht liegen.“ Ich vermutete, er wird seine Erfahrungen noch nicht geupdated haben, und fuhr mit dem Gerät wieder nach Hause, fest entschlossen, mich tiefgründig mit der Materie zu befassen. Ich studierte das Buch, klickte mich durch Hilfsangebote im Internet, tauchte ein in die Tiefen des digitalen Systems und fand eine Spur: In der Software des Routers.

Eine Liste in der Software des Routers führte die vermeintlich sicheren Provider mit Systemen auf, um die Flut von Spam-Mails zu unterdrücken. Ich suchte die Unterlagen meines zertifizierten Providers heraus und stellte fest: Er befand sich nicht auf dieser Liste. Ich ergänzte und es fühlte sich an wie ein Wunder: Die E-Mail-Kommunikation funktionierte. Wo der Haken war, dass die eingetragenen Termine im Outlook-Kalender verschwunden und die Ansicht meiner eigenen Dokumente völlig anders waren, konnte ich nicht ermitteln. Mir wurde aber klar, warum der Techniker am Tag zuvor so schnell das Weite suchte.

Ich erhielt noch zwei weitere SMS mit Fragen zur Zufriedenheit mit diesem Service. Insgesamt waren es neun. Ich werde sie Spams nennen. Paradox ist, dass die Telekom in ihrem Router ein System installiert hat, solche Spams zu unterdrücken, wobei sie selbst ihre Kunden mit Spams flutet.

Siegfried Wittenburg
im Juli/August 2019



Pariser Platz

adidas
ATHLETIC

Post Scriptum

Am Freitag erhielt ich per Post (Wie altmodisch!) den Service-/ Montagenachweis auf geduldigem Papier. Unten rechts befand sich meine Unterschrift, die ich mit dem Fingernagel auf dem Tablet geleistet habe, ohne den Inhalt zu kennen. Ich ärgerte mich über meinen Lichtsinn und gelobte mir selbst Besserung. Ich erfuhr, dass der Service wegen „Kundenverschuldens“ kostenpflichtig ist. Aber so ganz sicher schien sich der Techniker nicht gewesen sein. Statt den benötigten 30 Minuten hat er nur die Hälfte davon angegeben. Mich dagegen hat der Vorgang mehr als drei Tage beschäftigt. Wie hoch die Summe ist, um die ich demnächst per Bankeinzug erleichtert werde, steht nicht auf dem Papier. Vielleicht erhalte ich demnächst noch eine SMS. Dann wären es zehn. Immerhin kann ich jetzt diese Geschichte per E-Mail versenden.

Es hat noch zwei lange Abende gedauert, bis ich Outlook wieder seinem Zweck entsprechend nutzen konnte. An die veränderten Funktionsweisen habe ich mich inzwischen gewöhnt. Plötzlich, unbegreiflich und ganz automatisch erschienen auch die Kalendereintragungen.

Nach zwei Wochen erhielt ich Infopost von der Telekom. Der Inhalt fühlte sich nach dickem Papier an und ich dachte, jetzt kommt das schick gestylte Angebot von Magenta TV Plus. Tatsächlich fischte ich eine Klappkarte aus dem Kuvert. Natürlich war sie magentafarben, halbseitig. Auf der anderen Hälfte erfreuten mich rosa Rosen, blaue Tulpen und eine dekorative Grünkohlart. In weißen Blockbuchstaben fielen mir die Worte „ES TUT UNS LEID – ERLEBEN, WAS VERBINDET.“ ins Auge. Der Anblick des Logos löste in meinem Gehirn sofort die Erkennungsmelodie der Telekom aus. Ich wunderte mich, dass sich diese so eingebrannt hat wie Keith Richards Gitarrenriff bei Satisfaction.

Das sechszeilige Schreiben war an mich persönlich gerichtet. Ich weiß, wie die Personalisierung von Schriftstücken technisch realisiert werden kann. Der Leiter des Kundenservice drückte sein Bedauern für meine Unannehmlichkeiten aus und bedankte sich für meine Geduld. Die Unterschrift sah fast echt aus. Natürlich wurde auch diese personalisiert, aber die gewählten Worte waren wirklich nett. Doch im Postscriptum wurde ich wiederum stutzig: „Die Störung ist noch nicht behoben? Dann rufen Sie uns bitte unter der kostenlosen Rufnummer 0800 33 01000 an und nennen Sie das Wort `Entschuldigungsschreiben““.

Jetzt musste ich wieder an diese hinterlistige Computerstimme denken. Auf der Rückseite wurde mir eine App empfohlen...

Nach dem Umzug

Inzwischen bin ich nach Sanitz umgezogen. Meine liebe Frau versuchte, dem Stromanbieter die neue Anschrift mitzuteilen. Das klappte zunächst. Dabei wurde sie aufgefordert, die neue Adresse auch dem Netzbetreiber zu melden, was digital möglich ist. Der Netzbetreiber verwies sie auf ein Formular auf seiner Website. Dieses verlangte die Eingabe der Kundennummer. Doch diese existiert noch nicht, weil das Gebäude, in dem wir eingezogen sind, vollkommen neu ist. Und ohne Kundennummer konnte meine Frau die Meldung nicht abgeben. Sie wählte die Service-Hotline. Eine Computerstimme forderte meine Frau auf, zur „schnellen Bearbeitung dieses Vorgangs zum Vorteil der Kunden“ die Kundennummer zu nennen. Das Telefonat erwies sich ebenfalls als eine Sackgasse. Darauf rief sie die Zentrale des Netzbetreibers an und geriet in die Warteschleife. „Alle unsere Mitarbeiter befinden sich im Gespräch. Bitte haben Sie etwas Geduld.“ Nach 30 Minuten war ihre Geduld zu Ende. Sie schrieb einen Brief, ging zur Post und versendete ihn per Einschreiben.

Buchbinder Wanninger

Am 14. Dezember 2022 schickte ich eine E-Mail an den Leserservice des SPIEGEL mit der Bitte, in meinen Stammdaten meine neue Adresse einzupflegen. Schließlich erhalte ich in der Regel samstags das Magazin. Auch der Preis für mein Abo wird regelmäßig und problemlos abgebucht.

Nur wenige Minuten später erhielt ich folgende Mail:

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser, Danke für Ihre E-Mail. Wir kümmern uns so schnell wie möglich darum und melden uns mit einer Nachricht, in der wir konkret auf Ihr Anliegen eingehen. Aktuell erhalten wir sehr viele E-Mails. Sollte es zu einer Verzögerung bei der Bearbeitung kommen, bitten wir Sie bereits im Vorwege um Entschuldigung. Vielen Dank für Ihre Geduld!

*Freundliche Grüße
Ihr Kundenservice*



Fünf Tage darauf erhielt ich eine weitere E-Mail:

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser, vielen Dank für Ihre E-Mail. Wir möchten Sie bitten, die Änderung Ihrer eigenen Adresse selbstständig über unseren Self Service vorzunehmen, der rund um die Uhr für Sie erreichbar ist. So sind Sie unabhängig von unseren Servicezeiten und wissen sofort, zu welcher Ausgabe die gewünschte Änderung durchgeführt werden kann. Sofern Sie bereits ein Nutzerkonto bei uns haben, melden Sie sich bitte unter: es folgte ein Link. Hier können Sie direkt Ihre eigene Adresse ändern. Ansonsten ist zunächst eine kurze Registrierung unter - ein weiterer Link - erforderlich. Sollten Sie Hilfe bei unseren Self Services benötigen oder diese nicht nutzen wollen, sind wir selbstverständlich auch weiterhin persönlich für Sie da.

*Freundliche Grüße
Ihr Kundenservice*

Mir platzte der Kragen und ich mailte zurück:

Ach, liebe SPIEGEL-Leute. Ich bin seit Jahrzehnten Abonnent, war mehrere Jahre Gastautor und bin nach 12 Jahren einfach nur umgezogen. Ich möchte kein Konto, kein Passwort und kein sonstiges Gedöns. Bitte lassen Sie mich vom "digitalen Terror" verschont. Ich möchte nur den gedruckten SPIEGEL lesen, den ich seit zwei Wochen nicht mehr erhalten habe. Vermutlich funktioniert beim DHL der digitale Nachsendeservice nicht.

Ob diese E-Mail an einen lebenden Mitarbeiter oder an einen Automaten geraten ist, bleibt bis heute ein Rätsel. Der SPIEGEL kommt nicht mehr. Ich kaufe ihn jetzt im Supermarkt um die Ecke.

Am 22. Dezember 2022 erhalte ich eine weitere E-Mail:

*DER SPIEGEL: Ihr Abonnement
Sehr geehrter Herr Wittenburg, die Post hat uns Ihr aktuelles DER SPIEGEL - Exemplar mit dem Hinweis zurückgeschickt, Sie seien unbekannt verzogen. Damit wir Sie weiterhin pünktlich und zuverlässig beliefern können, bitten wir Sie, uns Ihre neue Anschrift mitzuteilen.*

Bitte rufen Sie uns an, wenn Sie Fragen und Wünsche zu Ihrem Abonnement haben. Sie erreichen uns von Montag bis Freitag zwischen 8 bis 19 Uhr sowie am Samstag von 10 bis 18 Uhr oder senden Sie uns eine E-Mail.

*Freundliche Grüße
Silke Schmidt
SPIEGEL Verlag Rudolf Augstein GmbH & Co. KG
Kundenservice*

Ich antwortete und vergaß nicht, auf die neue Anschrift hinzuweisen:

Sehr geehrte Frau Schmidt, ist das wahr, dass sich jemand vom SPIEGEL nach meiner neuen Adresse erkundigt? Gerade habe ich über den Kundenservice des SPIEGEL eine Glosse verfasst. Der Schriftverkehr erfolgte ähnlich wie bei Buchbinder Wanninger. Auch der Nachsendeauftrag bei DHL funktioniert nicht – trotz Digitalisierung! Inzwischen kaufe ich den SPIEGEL am Supermarkt um die Ecke. Ich würde mich aber sehr freuen, wenn ich das Magazin wieder im Briefkasten fände.

*Mit den besten Grüßen
Siegfried Wittenburg*

Bis zur Antwort dauerte es nur wenige Sekunden:

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser, Danke für Ihre E-Mail. Wir kümmern uns so schnell wie möglich darum und melden uns mit einer Nachricht, in der wir konkret auf Ihr Anliegen eingehen. Aktuell erhalten wir sehr viele E-Mails. Sollte es zu einer Verzögerung bei der Bearbeitung kommen, bitten wir Sie bereits im Vorwege um Entschuldigung. Vielen Dank für Ihre Geduld!

*Freundliche Grüße
Ihr Kundenservice*

*Bleiben Sie tapfer!
Ihr
Siegfried Wittenburg
im Dezember 2022*













Kass
←

Shopper. Immer. Überall.
k...adt.de

GEGEN
NAZIS

GEGEN
NAZIS

GEGEN
NAZIS



DB BAHN
Mit der **Bahn** direkt
nach **Prag**.
29
Euro



Diese Zeit gehört Dir.
Mit dem Smartphone surfst, surfst und surfst.
Die Bahn macht mehr.
DB Fernverkehr

Mit der
nach W









Bitte Abstand halten!

Fahrpreise:
1 Ticket 2,50 €
3 Ticket 6,00 €

HERBST TRENDS

WARM

HERBST TRENDS

JETZT GEWINNEN









parkasse



SCIENCE NOT SILENCE

WHY THE ACTUAL FUCK ARE WE STUDYING 4 A FUTURE WE HONT HAVE

LASST UNS NICHT IM REGEN NOCH KOMMT IHR DIESE SINTFLUT STOPPEN
WIR LASSEN UNS NICHT VERARCHEN

There is NO PLANET B

Unser Gewinner Planet soll auch Grün bleiben

NO₂
Wir haben keine ZEIT!
FRIDAYS FOR FUTURE
ESW
Es ist UNSERE Zukunft!
CO₂

Alte Diesel ins Ausland abschieben ist auch KEINE LÖSUNG

EARTH AGAIN

Das KL...
Unsere...
MAATHE...

