

**0900 123 456 (Fr. 5.62/Min.)**

Der neue ADSL-Anschluss streikt, also nichts wie los zum Telefon. Doch wie so oft in diesem ach so konsumentInnenfreundlichen Land muss man für Support auf eine überbeuerte 0900er-Nummer anrufen. Wollen die Unternehmen in diesem Land zufriedene Kundinnen und Kunden oder nicht?

» [Anderer Fall: SBB-Chaos beim GA bestellen](#)

von Andi Jacomet

ACHTUNG: Stand, wo nicht ergänzt, November 2001!

Ohne Amerika in diesen Times of Trouble allzu sehr verherrlichen zu wollen: Wer in den USA oder Kanada einmal etwas bestellen oder sich beschweren wollte und sich wünscht, als Kundin oder Kunde ernstgenommen zu werden, kann sich glücklich schätzen, in der Schweiz nicht täglich knapp an einer Herzattacke vorbeizugehen. Statt wie ennet dem Teich eine einfache Nummer im Stile von 1-800-CALL-YOU zu wählen, herrscht hierzulande der pure Abriss. Technischen ADSL-Support gibts zum Beispiel bei [Sunrise](#) nur gegen Bares - wobei ein Franken pro Minute nicht teuer erscheint, aber zumeist wie bei fast allen Kunden-"Diensten" (auch den kostenlosen) zunächst minutenlang Musik gehört werden muss. Sprachlich kann dies nur von Vorteil sein: Den Satz "leider sind momentan all unsere Kundenberater besetzt" kennt die halbe Schweiz nun in vier Sprachen auswendig. Bei Anruf Polyglottismus - Sunrise sei dank.

Selbst wenn man bereits saftige 45 Franken pro Monat für ADSL bezahlt und seit der Liberalisierung überaus kommunikationsfreudiger Festnetz- und Mobilkunde ist, gibts keine Alternative zur 0900er-Nummer. Auch Kombirabatte, wie sie vor der Fusion von diAx und Sunrise bei diAx existierten, wünscht man sich vergeblich.

**0900 sogar bei KonsumentInnenorganisationen**

Notabene muss man selbst bei Organisationen, die sich eigentlich von Natur aus gegen Abriss wehren müssten (zum Beispiel dem [MieterInnenverband](#) oder der [Stiftung für Konsumentenschutz](#)) auf 0900er-Nummern anrufen, wenn man Auskunft will - beim MieterInnenverband für Rechtsauskünfte selbst als Mitglied: Unglaublich. Das muss am Land liegen.

Mitten in der Sommerhochsaison in der Touristenhochburg Wengen kurz nach 21 Uhr auswärts essen? "Nein, die Küche hat soeben geschlossen", heisst es in fünf Beizen. Kein Wunder, schlitterte der lokale Verkehrsverein einst knapp am Konkurs vorbei - wenn schon die Beizer unfähig sind, auf minimste Gästebedürfnisse einzugehen.

Weitere Beispiele: Sunrise verklagt zwar die Swisscom wegen Wettbewerbsverzerrung, da ein ADSL-Anschluss bei der Ex-Monopolistin nur bei Preselection erhältlich ist (der Anschluss darf nicht auf einen Fremdanbieter umgeschaltet werden). Statt mit gutem Beispiel voranzugehen, erhebt Sunrise die gleiche Regel. Wer aber verständlicherweise in Zeiten, da selbst das Bundesgericht das Monopol der Swisscom auf der letzten Meile stützt, nicht mehr Geld als unbedingt nötig in den seit jeher gefrässigen Swisscom-Schlund schieben will, kommt kaum darum herum, sich murrend solchen konsumentInnefeindlichen Regeln zu unterwerfen. Solche kennen wir von der Swisscom her

zur Genüge - sie erwähnt beispielsweise gerne nur im Kleingedruckten, dass sie die Gespräche im 10-Rappen-Takt abrechnet, was schnell deftig ins Geld gehen kann.

## ***Brot kaufen nach 19 Uhr? No way.***

Die Ladenschlusszeiten sind seit langem politischer Zankapfel. Leider haben es viele Linke noch nicht eingesehen, dass selbst flammende linke WählerInnen gerne mal abends um neun noch neue Hosen oder einen Liter Milch kaufen würden - und dies nicht im Gschtungg des Abendverkaufs, der vorweihnächtlichen Sonntagsöffnungen oder unter den nicht eben angenehmen Blicken des breitschultrigen Protectas-Mannes im Bahnhof. Wer gerne etwas länger arbeitet, steht spätestens nach 19 Uhr meist nur noch vor verschlossenen Türen.

Die Software frisch gekaufter Handys ist oftmals nicht mehr auf dem neusten Stand - das inzwischen natürlich veraltete [Nokia 8310](#) zum Beispiel schaltete sich jeweils gerne selbständig an und ab. Kein Problem, wozu gibts denn einen Nokia-Shop in Bern? "Nein, wir können Ihre Software leider nicht updaten, da müssen sie zur Firma XY nach Biel... entweder können Sie's einschicken und ein paar Wochen warten, oder Sie können am Morgen vorbeigehen und es abends wieder holen." - Wie bitte? Weshalb heisst dieser Laden Nokia-Shop?

Die weitere Chronologie dieses Falles >> **Februar 2002:**

Unterdessen gehts endlich auch in Bern. Die neue Software 4.53 ist aber nicht besser als die alte: Telefon schaltet immer noch ab, dazu kommen erst noch neue Fehler wie z.B. die komplette Blockierung des Handys beim Aufrufen von SMS. Ein wahrhaft totaler Flop von einer Firma, die einem sonst eigentlich selten enttäuscht, ausgerechnet bei einem ihrer Paradegeräte. // Weiter im Mai 2002: Auch die neuste Software 5.06 behebt diese Fehler nicht - frei nach Grönemeyer, WAS SOLL DAS? // Weiter im **September 2002:** Der Nokia-Shop verlangt nun happige Gebühren für Software-Updates - oder man wartet einen Tag lang - eine klare Verschlechterung des Service, dazu lange Wartezeiten bei vollem Shop. Nach einem missglückten Update funktionierte mein 8310 überhaupt nicht mehr, ich wurde darauf aber nicht hingewiesen, sondern musste es selbst testen. Erst nach langem Hin und Her gabs Ersatz - zuerst wollte man mich mit "das kann es halt geben" abspeisen, später "wir haben nur 3330 als Ersatzgeräte, 8310 haben wir gar keine an Lager". Erst als ich auf gleichwertiger kostenloser auf der Stelle Ware bestand, sagte der Chef plötzlich "Chum, i ma nid stürme, gib em eis" - und wie durch Zauberhand hielt ich plötzlich ein neues 8310 in den Händen, mit weiterlaufender Garantie des alten. Fazit: Wer auf sein Recht pocht, bekommt selbst im Berner Nokia-Shop das Richtige. Nur, wieso muss man immer ein Theater machen, liebe Nokia-Menschen? Wieso seid ihr nicht einfach kundenfreundlich - besonders zu Leuten, die öfters mal ein Gadget kaufen? // **November 2003:** Offenbar gibts in diesem Geschäft öfters Querelen, es war eine zeitlang geschlossen, ist nun aber wieder offen - nur, schon auf der Tür wird schroff hingewiesen, dass es keine Software-Updates mehr gibt und nicht hier gekaufte Handys nicht zu Reparatur angenommen werden. Frech! Wer bei dieser Begrüssung noch seinen Fuss in diesen Laden setzt, ist wahrlich ein mutiger Mensch. Was folgt nach diesem Zettel? Eine Ohrfeige, wenn man sich getraut, eine Frage zu stellen? // **Januar 2004:** Der Shop ist offiziell kein Nokia-Shop mehr. Für Software-Updates wird wieder an eine Firma nahe Biel verwiesen.

**» [Zum Seitenanfang](#)**

Wer gerne via Internet Bestellformulare ausfüllt, erlebt manchmal selbst bei der gleichen Firma Höhen und Tiefen: Wieder muss [Sunrise](#) hinhalten. Drei verschiedene, im Abstand von mehreren Wochen erfolgreich abgeschickte Fragen rund ums Handy-Abo blieben schlicht unbeantwortet. Für einen offensichtlichen Fehler auf einer Sunrise-Mobilfunkrechnung muss in drei Telefonaten mit dem Call Center (wobei man nach langer Wartezeit noch betteln muss, mit jemandem zu sprechen, der Weisungsbefugnis hat und nicht nur "ich kann Ihre Anfrage gerne weiterleiten" stottert) gebettelt werden, bis man den Fehler eingesteht und die Gutschrift verspricht. Zuerst heisst es natürlich immer "Nein, da können wir Ihnen leider nicht entgegen kommen, die Roamingtarife ändern so schnell, dass die Angaben auf der Website leider nicht stimmen." Sehr

freundlich, danke. Warum wurde die Liste im Web dann seit drei Monaten nicht erneuert? Warum wird einem ein Rückruf versprochen, der nie kommt? Wieso funktioniert GPRS, auf das man vier Wochen gewartet hat, nur, weil man beim fünften Anruf zufällig einmal einen kompetenten Techniker an den Draht bekommt? Und warum wird man auf der Website nicht über geplante ADSL- oder GPRS-Unterbrüche informiert? Weshalb steht nichts vom [MTU-Wert](#), der das ADSL-Surfen zur Tortur machen kann, wenn er falsch eingestellt ist? Wer nicht über Newsgroup-Kenntnisse verfügt, [allwissende KollegInnen](#) hat oder [einschlägige Websites](#) kennt, steht da schnell mal am Berg und nervt sich.

(Vgl. auch Artikel im Magazin "[Saldo](#)", Nr. 5/2002 vom 13. März: "Sunrise stellt trotz bezahlter Rechnungen Handys ab, erteilt falsche Auskünfte und beantwortet eingeschriebene Briefe nicht. 'Man redet an eine Wand', sagen Kunden." Im Artikel wird ein verheerendes Bild vom Umgang mit Kunden gezeichnet - die Leiterin des Kundendienstes behauptet derweil, das Problem sei erkannt...)

### ***Wieso einfach, wenns kompliziert geht?***

Das GA der [SBB](#) gibts ab Dezember 2001 nicht mehr auf der Postcard - toll, endlich wieder eine Karte mehr im aus allen Nähten platzenden Portemonnaie! Das GA wird aber nicht etwa automatisch verlängert, nein, es muss komplett neu bestellt werden - jupii, schon wieder eine halbe Stunde für erklärende Telefonate und das Ausfüllen von Formularen aufgewendet. Immerhin: Die Wartezeit beim Call Center war minim, die Ansprechperson freundlich und kompetent. [Was sich aber in den Wochen nach Verfassen dieses Textes noch alles abspielte, steht hier...](#)

[Cablecom](#) versagte bei der Bestellung eines HiSpeed-Internet-Anschlusses total: Nach Bestellungseingang vergingen vier Monate, in denen genau nichts passierte. Eine Anfrage ergab, dass der Hausbesitzer hätte reagieren müssen, dies aber nicht tat. Lapidarer Kommentar von Cablecom: "Öhm, nein, wir haben bei ihm nicht nachgefragt, das ist doch nicht unsere Aufgabe." Bitte? Wer will hier wem etwas verkaufen? - Fazit: Vertrag vorzeitig gekündigt, Kunde weg. Und eine so organisierte Firma soll das Swisscom-Monopol bei den Hausanschlüssen brechen? Na dann gute Nacht, o holder Wettbewerb. (Tröstlich: Ohne den Cablecom-Fauxpas hätte ich nichts Böses über ADSL von Sunrise schreiben können.)

Anmerkung Mai 2004: Erst drei Jahre nach etlichen Berichten über den Horror-Customer-Service bei Cablecom unternimmt die Firma endlich was und stockt die Abteilung personell massiv auf.

Der kaum vierjährige Super-VHS-Video-Recorder (notabene kein Billiggerät) zieht gewisse Cassetten nicht sauber ein, sondern verklemmt sie, zudem stellte er nach einiger Zeit im untersten Bildteil jeweils weisse Blitze dar. Die erste Reparatur wegen Panne eins kostet nichts, ausser das Tolerieren zäher Kleber-Resten am Recorder; JVC bzw. [Spitzer Electronic](#) war unfähig, ein Klebeband zu verwenden, das keine ekligen Spuren hinterlässt. Naja, das Gerät steht ja im Gestell und muss in keine Schönheitskonkurrenz. Besserwisserisch wird man bei [Meier Sound & Vision](#) in Bern aber ermahnt, doch bitte nur noch Markencassetten zu verwenden - das wäre etwa dasselbe, wie SurferInnen zu befehlen, nur noch mit dem neusten Internet Explorer zu surfen und beim Webdesign alle anderen User glatt zu vernachlässigen - sprich: Eine unbrauchbare Ausrede, denn (nicht nur) der Panasonic-Grosspapa aus dem Jahre 1983 weiter unten im Gestell zieht alle Tapes ohne Widerrede ein. Die zweite

Reparatur wegen Panne zwei hingegen (und nochmaligem Monieren von Panne eins) schlägt mit happigen 412 Franken zu Buche, inklusive "Test im Dauerbetrieb". Dumm nur, dass beide Fehler nach wie vor auftreten.

[» Zum Seitenanfang](#)

Auch die öffentliche Verwaltung soll nicht ungeschoren davon kommen. Das vollends antiquierte System von Heimat- und Wohnort sowie Steuerdomizil bei Wochenaufenthalten fördert den Formularekrieg perfekt, wobei natürlich für jedes Formular eine Gebühr zu entrichten ist. Wenn ich meine Schriften von X nach Y verlegen will (wozu mich interessanterweise die Steuerbehörde, und nicht die Niederlassungsbehörde auffordert - wo meine Daten wohl so hin und her geschoben werden?), muss ich mich mit so seltsamen Dingen wie Heimatscheinen und Schriftenhinterlegungsbestätigungen herumschlagen. Wozu bitte?

### ***Mangelnde Konkurrenz fördert lasche Einstellung***

Ein Kollege wartet seit fünf Wochen auf sein Notebook, an dem bloss die Harddisk ausgewechselt werden sollte. Er lässt er es bei einer renommierten, auf portable Geräte spezialisierten Firma reparieren. Ein Reservegerät? Nee, sicher nid.

Fazit: Viel Ärger, viel Geld zum Fenster hinausgeschmissen - man ist kundInnenunfreundlichen Praktiken wehrlos ausgesetzt und hat wenig Ausweichmöglichkeiten. Das nennt man dann wohl Wettbewerb.

Vielleicht überlegen sich Gewerkschaften und KonsumentInnenorganisationen in einer stressfreien Minute einmal, dass es für viele Ihrer Anhängerinnen und Anhänger mehr bringen würde, wenn sie sich gegen oben beschriebene Abrisstaktiken wehrten statt die Konservativen zu spielen und sich für Ladenschlusszeiten einzusetzen, wie sie höchstens ds Grossmüeti noch ernsthaft verfechten kann.

[» PDF-Fassung abrufen](#)  
[» Reaktion schreiben](#)

---

*Fortsetzung: Die Tortur, ein GA zu bekommen*

### **Ein passionierter Bahnfahrer im Pech**

Brief an die SBB vom 7. Dezember 2001

Bis zehn Tage vor Ablauf meines Postcard-GAs hörte ich nichts, bis ich über Umwege erfuhr, dass es diese Form des GAs gar nicht mehr gibt. Also flugs dem Railservice telefoniert - da hiess es, ich müsse das GA von Grund auf neu bestellen. Immerhin lagen die Formulare tagsdarauf im Briefkasten. Als Webpublisher pflege ich die meisten Tätigkeiten "digital" auszuführen - also habe ich ein qualitativ hochstehendes Passfoto auf gutes Papier ausgedruckt und in der gewünschten Grösse aufs Formular geklebt und dachte, der Fall sei erledigt.

Vier Tage vor Ablauf des alten GAs folgte ein Brief aus Brig: Das Foto sei "zu klein" (keine Rede davon, dass es daran lag, dass es ein Ausdruck war) und "das Gültigkeitsdatum" fehle. Zudem habe man erfolglos versucht, mich telefonisch zu erreichen. Auf dem Brief war weder eine Telefonnummer aufgedruckt, wo ich hätte anrufen können, noch hielt man es für nötig, mir auf den Anrufbeantworter zu reden, so dass ich mich schnell hätte melden können. Wenn Sie zudem ein Feld für das

Gültigkeitsdatum suchen auf dem GA-Bestellformular - Sie werden es nicht finden, es gibt nämlich keines. Stattdessen fand ich aber meine Grundkartennummer auf dem retournierten Formular notiert, also hätte man anhand dieser Daten ja sehen können, dass das GA am 30. November abläuft... die Frau am GA-Service-Telefon sagte, es gebe täglich mehrere solcher Reklamationen, die in Brig würden "komische Sachen machen und wir können das dann ausbaden".

Interessiert mich das als Kunde, der bald 3000 Franken im Jahr fürs GA ausgibt und einen tadellosen Service dafür erwartet?

Die Zeit wird zu knapp für ein weiteres Einsenden - also das Foto nochmals (grösser) ausdrucken und ab an den Bahnschalter, 18 Minuten anstehen. Der freundliche Herr sagte, das sollte kein Problem sein mit dem Foto und stellt mir ein Ersatz-GA für die nächsten Tage aus. Aber statt des GAs folgte Tage später wieder ein Brief, diesmal aus Bern: Das Foto sei ungeeignet, es müsse ein Original-Passbild sein (davon steht selbst im Jahre 5 nach der Erfindung von Farbdruckern nichts auf dem Formular! Ich werde ja kaum der einzige sein, der das Passfoto selbst digital herstellt und ausdruckt). Versuchen Sie einmal ein gutes tintenstrahlgedrucktes Foto einzuscannen und auf die Grösse des GA-Passbildes zu verkleinern - ich versichere Ihnen, die Qualität ist tadellos.

**» Zum Seitenanfang**

Also zum ersten Mal seit Jahren ab in den verhassten Fotoautomaten und acht Franken für vier Passbilder hingeläutert (genau, jene, die vor Jahren noch drei Franken kosteten), wovon ich die restlichen drei wohl nie brauchen werde können, und nochmals an den einzigen offenen Schalter - um zuerst 10 Minuten zu warten.

Die Schalterangestellte fand mein Bestellformular nicht und sagte, sie würde das Bild weiterleiten. Als ich dann aber ganz frech wurde und noch ein einfaches Bahnbillett für Deutschland kaufen wollte, weigerte sie sich, dies zu tun - sie sei schliesslich nur für Gruppenreisen zuständig, und in der Zeit, in der sie keine Kunden habe, müsse sie anstehende Aufträge erledigen. Whow, das nenne ich kundenfreundlich - natürlich sass sie vor genau dem selben PC, den alle haben, die Billette ausstellen müssen, weigerte sich aber standhaft, mein simples Billett von Basel nach Freiburg im Breisgau auszustellen, was wohl kaum über drei Minuten gedauert hätte; selbst nachdem ich ihr von meinen bisherigen Erlebnissen mit dem GA erzählt hatte.

Der Clou: Am Tag nach diesem Frust lag meine GA-Karte im Briefkasten - mit dem angeblich "nicht zu gebrauchenden" Tintendrucker-Passbild in guter Qualität...

Wenn Sie mir nun bitte auch noch ein GA zuschicken könnten mit dem korrekten Geburtsdatum, bin ich Ihnen äusserst dankbar - ich habe am Schalter vor einer Woche schon mein korrektes Geburtsdatum mitgeteilt. Angeblich sei es korrigiert worden - wer's glaubt...

---

**Hundert Franken als Trostpflaster: Gut so**

Stellungnahme der SBB

Bern, 20. Dezember 2001

Sehr geehrter Herr Jacomet

Vielen Dank für Ihren Brief vom 07.12.2001. Es freut uns, Sie zu

unseren GA-Kunden zählen zu dürfen. Gleichzeitig bedauern wir, dass Ihre GA Erneuerung mit so vielen Umtrieben verbunden war. An dieser Stelle möchten wir uns aufrichtig dafür entschuldigen.

Die Railpass-Kunden wurden einige Wochen vor Ablauf Ihrer Abonnemente mit einem Schreiben der Post darauf aufmerksam gemacht, dass das Angebot des Post-Railpass per 01. 12.2001 aufgehoben wird und dass sich diese Kunden für die Erneuerung an die SBB wenden sollen.

Leider ist uns bei der Produktion des neuen GA-Prospekts ein Fehler unterlaufen. Es wurde kein Feld für das Anfangsdatum aufgedruckt. Bis dieser Fehler erkannt wurde, sind einige Prospekte ohne entsprechenden Vermerk verschickt worden.

Bezüglich der Fotoqualität haben wir die Anweisung unserer Partnerfirma, nur qualitativ einwandfreie original Passfotos anzunehmen, um eine fehlerlose Weiterverarbeitung garantieren zu können. Warum in Ihrem Fall trotz der Abgabe eines "Automatenfotos" Ihr ausgedrucktes Foto benutzt wurde, können wir leider nicht eruieren.

Wir haben Ihr Geburtsdatum in unserer Kundenkartei korrigiert. Falls Sie wünschen, dass das Geburtsdatum auch auf der Karte richtig ist, bitten wir Sie uns Ihr Abonnement einzuschicken oder sich an einen SBB-Schalter zu wenden. Wenn Sie dies jedoch nicht unbedingt wünschen wird es dann zum Zeitpunkt einer allfälligen Erneuerung nächstes Jahr richtig auf der Karte sein.

Wir haben beim Kundendienst vom Bahnhof Bern eine Stellungnahme eingeholt, bezüglich der Handhabung des Billettverkaufs im Gruppenreisbüro, die wir gerne an Sie weiterleiten: Im Büro für Gruppenreisen werden keine internationalen Einzelbillette ausgestellt. Die Erfahrung habe gezeigt, dass in den meisten Fällen dennoch eine längere Zeit für die Billettausstellung benötigt wird, da vielmals noch Zuschläge und Fahrplaninformationen gemacht werden müssen. Es ist klar, dass dies unfair gegenüber den Kunden ist, die eine Gruppenreise buchen möchten. Die Schalterbeamtin entschuldigt sich, dass sie Ihrem Wunsch nicht entsprochen hat. Nach dem Bahnhof-Umbau am 02.05.2002 werden die Schalter im UG und im EG die gleichen sein, d.h. dass an allen Schaltern alles verkauft wird.

Die Einführung des abonnierten GAs lief leider nicht ganz reibungslos. Wir haben jedoch die Engpässe und Probleme erkannt und die nötigen Schritte zur Verbesserung eingeleitet.

Wir entschuldigen uns nochmals für die Unannehmlichkeiten und senden Ihnen einen Gutschein der Schweizerischen Transportunternehmungen im Wert von Fr. 100.-. Dieser ist fünf Jahre gültig und kann für sämtliche Bahnangebote an Zahlung gegeben werden.

Wir danken Ihnen für die Gelegenheit zur Stellungnahme und wünschen Ihnen frohe Festtage.

---

### **Freundlichkeit im Alltag**

Reaktion auf diese Seite von Leserin Julia Stiefel (März 2004)

"Ich kann Ihnen nur in allem beipflichten, was Sie schreiben. Eben komme ich vom Bahnhof Bern mit viel Bitterkeit im Herzen. Kundendienst ist bei den SBB nicht eben gerade gross geschrieben. Ich hatte selbst bei einer GA-Bestellung vor ein paar Monaten das Vergnügen: meine Foto ging "verloren", da

nicht richtig dossiert, und es kam einfach kein GA. Ich musste mich dann persönlich hinbemühen, um mich selbst zu identifizieren... Nun - gerade habe ich meine 12-jährige Tochter auf den Zug gebracht. Die Automaten für Geld und Kreditkarten bei der Schanzenbrücke sind defekt. So konnte ich Ihr nur die immerhin 42.- Franken in die Hand drücken und sagen, hoffentlich kriegst Du keinen Aufschlag. Als ich dann dem Zug entlang rannte, um den Zugführer zu informieren, fand ich diesen in ein Gespräch mit einem Kollegen vertieft (seine Aufgabe wäre doch, die Zugs- bzw. Passagierabfertigung) und gar nicht interessiert, dabei gestört zu werden. Als ich ihm den Sachverhalt schilderte, meinte er, die Automaten seien nicht Sache der SBB oder so ähnlich. Ich, aufgebracht, erwiderte, aber die Billets, die rauskämen, seien von der SBB! Schliesslich wollte ich noch seinen Namen wissen, den er mir nicht geben wollte - der Zug fuhr ab. Noch nicht Ende der Geschichte: ich will mich beschweren bei der SBB. Seit 30 Minuten suche ich ein Beschwerdendienst-Telefon, rufe auf die Generaldirektion (Mittagszeit, kein Kontakt) auf verschiedene andere Nummern (z.B. Personenverkehr - Verbindung funktioniert nicht). Ich bin entsetzt: nicht einmal eine klar erkennbare, auffindbare Beschwerde Nummer gibt es. Ich werde weitersuchen und meine Klage deponieren. Ich bin entsetzt über den mangelhaften Kundendienst. Arme SBB! Mit besten Grüssen - Julia Stiefel"

---

### **Wie aus Andrea Andreas wurde**

Die SBB als Geschlechtsumwandler? (Mai 2004)

Ab und zu wagen es besonders mutige Leute noch, den Bund fürs Leben auf dem Standesamt zu schliessen - und unter diesen solls gar Frauen geben, die sich erfrechen, den eigenen Nachnamen zu behalten und den Namen des Ehegatten ohne (!) Bindestrich hintenanzustellen. Ja, die gibts wirklich. Andrea Hügli ist auch so eine. Sie heiratete im Sommer 2003 Markus Fenner - und hiess fortan Andrea Hügli Fenner. Die SBB war ob dieser Eheschliessung hoffnungslos überfordert - jacomet.ch zeichnet die Leidensgeschichte von Frau Hügli nach.

Oktober 2003 - erster Kontakt mit dem GA-Service-Center, vorerst telefonisch: Andrea Hügli Fenner teilt mit, dass auf ihrem GA fortan "Andrea Hügli Fenner" stehen soll. Das Service Center quitiert und gelobt, die Änderung vorzunehmen.

Dummerweise rutscht aber der Bindestrich rein, wie sich später herausstellt. Das will Frau Hügli Fenner aber nicht. Was ihr gutes Recht ist. Also schreibt sie im November 2003 ein erstes Mail an das GA-Service-Center: "Letzte Woche habe ich Ihnen telefonisch meinen neuen Nachnamen (wegen Heirat) mitgeteilt, was aber offenbar nicht richtig verstanden worden ist. Mein Name lautet wie folgt: Andrea Hügli Fenner. Für eine richtige Erfassung in Ihren Systemen bin ich Ihnen dankbar."

Das sollte reichen, denkt sich Frau Hügli Fenner. Und tatsächlich - die SBB antworten: "Vielen Dank für Ihre Mail. Wir freuen uns Sie zu unserer GA-Kundschaft zählen zu dürfen. Ihr Name ist korrekt in unserem System geändert. Falls Sie eine neue GA-Karte möchten, so können Sie am nächsten Bahnschalter gegen eine Bearbeitungsgebühr von CHF 20.00 eine neue Karte beantragen. Wir hoffen Ihnen mit diesen Angaben zu dienen und wünschen Ihnen noch viele schöne Reisen mit Bahn, Bus und Schiff."

Aber nein! Mehr als Floskeln brösmeln kann das GA-Service-Center offenbar nicht, wie das bei Schweizer Service-Centern oftmals der Standard ist. Daher schreibt Frau Hügli Fenner im Dezember 2003 nochmals: "Wie mit E-Mail vom 9. November 2003 mitgeteilt, heisse ich Andrea Hügli Fenner (Hügli Fenner,

ohne Bindestrich dazwischen). Offenbar bin ich in Ihrem System immer noch nicht richtig erfasst, weshalb ich Sie erneut darum bitte, für eine richtige Erfassung besorgt zu sein."

Jetzt kommts ganz dick - die SBB betätigen sich scheinbar neu auch chirurgisch, und zwar im sensiblen Bereich der Geschlechtsumwandlung. Cool! Bei Tempo 200 auf den Neubaustrecken kurz mal zum Mann werden oder umgekehrt - Operateur Benedikt Weibel machts möglich. Die SBB melden sich am 1. Dezember frisch-fröhlich mit der guten Nachricht der geglückten Operation: "Guten Tag. Vielen Dank für Ihre Mail. Nach nochmaliger Kontrolle Ihrer Daten, teilen wir Ihnen mit das folgender Eintrag bei der SBB gespeichert ist: Hügli Fenner Andreas, Bündtenweg 34, 8006 Zürich. Freundliche Grüsse..."

Das bringt Andrea (die nachweislich immer noch eine Frau ist) Hügli Fenner auf die Palme - in ihrer Antwort betont sie tags darauf, dass sie das als Zumutung empfinde... und die Orthografie- und Kommafehler übersehen wir mal, weil wir ja eigentlich ganz tolerante Menschen sind.

Siehe da - leider klappt in diesem Lande eben erst etwas, wenn man etwas lauter wird: Die SBB entschuldigen sich und führen nun endlich den korrekten Namen.

Und die Moral dieser Geschichte: Nein, keine Sorge, es folgt kein schlechter Reim - nur der bittere Nachgeschmack, dass man wieder mal zig Minuten mit etwas verbracht hat, das eigentlich in einer hätte erledigt sein können - wenn in sogenannten "Service Centern" motivierte Leute arbeiten würden, die ihren Job halbwegs ernst nehmen.

---

## **Wieder mal Swisscom: Unfähige am Werk**

November 2004

Um die vermehrte Zusendung von Spam und gedruckter Werbung möglichst zu unterbinden, wollte ich der Swisscom Directories AG verbieten, meine Daten an Dritte (z.B. Twixtel) weiterzugeben und nur noch im Telefonbuch und im Internet (weisseseiten.ch) zu veröffentlichen. Verschiedene Werbeunternehmen verwenden Datensammlungen auf CD für Werbeversände. Aus einem gedruckten Telefonbuch oder eine Website sind grössere Datenmengen nur schwer zu extrahieren.

Ich habe am 15. November 2004 [diesen Musterbrief](#) (PDF, 10kb) korrekt angepasst und eingeschrieben an die [Swisscom Directories AG](#) geschickt. Kurz darauf bekam ich eine Antwort, die mitnichten auf meinen Wunsch einiging, sondern lediglich einen geänderten Eintrag im Telefonbuch bestätigte. Man hatte einfach die (ohnehin bereits gewünschten) "Sternchen" bei der Handynummer ergänzt. Auf ein Beschwerde-Fax hin traf wiederum ein Standardbrief ein - diesmal war grundlos meine Faxnummer aus dem Verzeichnis gestrichen worden.

Auf ein weiteres Fax hin bekam ich ein E-Mail, in dem ich auf verschiedene Streichungsmöglichkeiten (Liste noire etc.) aufmerksam gemacht wurde. Unter anderem hiess es darin: "Twixtel hat mit 'directories' ja nichts zu tun. Die nehmen unsere Daten und können ja zum Beispiel von der Directories-CD sämtliche Daten und Informationen brauchen, wie jeder andere in der Schweiz auch." - Laut meinem Begehren sollte ja genau das verhindert werden. Ein Telefongespräch brachte nur einen Verweis auf eine Berner Nummer, wo ich angeblich Auskunft erhalte - und immerhin den Hinweis, dass meine Handynummer wieder eingetragen werde. Eine Erklärung, warum diese

gestrichen wurde, gabs aber nicht.

So wird man bei der Swisscom eben behandelt: Ich habe ein einfaches Begehren gesandt, auf das gar nicht eingegangen wurde und das offenbar nie an eine kompetente Stelle gelangt ist. Ich hoffe, dass das [Amt des eidgenössischen Datenschutzbeauftragten](#) der Swisscom unmissverständlich die Rechtslage klar macht und sich dafür einsetzt, dass es in Zukunft bei einfachen Begehren keine solchen Zeitverluste mehr gibt, sondern dass die Begehren von mit den Rechtsgrundlagen vertrauten Stellen bearbeitet werden.

Auch die Eintragsbestimmungen der Swisscom Directories AG sind nebenbei gesagt überprüfungswürdig; Punkt 6 enthält den Hinweis, dass Swisscom Directories die Daten jederzeit an Dritte weitergeben kann. Dies steht kaum in Einklang mit einem gewünschten Verbot der Weitergabe an Dritte.

---

## **Warum können Techies nie Deutsch?**

Dezember 2004

Ich habe als kostenbewusster Webpublisher im November 2004 zu [Hostpoint](#) gewechselt, einem führenden Schweizer Provider.

(Anmerkung 2007: Ich habe diese Bude schreiend und schockiert über Service und Dienstleistungsverständnis inzwischen verlassen!)

Technisch sind sie voll auf der Höhe (Nachtrag ein Jahr später: Das stimmte, wie sich herausstellte, auch nicht) - was mir da aber als Vorlage für das Serververwaltungstool geliefert wurde, uff. Da standen Sätze drin wie:

- Verwenden Sie wenn möglich keine öffentliche Computer um sich in Ihr Serber einzuloggen.
- Die Subjektzeile erlaubt Ihnen, den Titel zu spezifizieren, daß Sie in der E-Mail erscheinen lassen möchten.
- Benutzen Sie diesen Befehl, wenn Sie den Besucher nach ausfüllen der Feld auf eine vordefinierte Webseite leiten wollen.
- Sie können für bestimmte Felder in Ihrer Formular die Sie benötigen, den Benutzer dazu zwingen sie auszufüllen
- Standardmässig werden keine Eingabe in Ihrer E-Mail angezeigt. Dieses ist so, weil die wichtigen Formfelder, wie email, subjetc, etc. sowieso in der E-Mail erscheinen.

Warum können Compi-Fachleute eigentlich nie richtig Deutsch oder stellen wenigstens Leute an, die des Deutschen mächtig sind?

Die technische Leistung stimmte einige Zeit - aber der persönliche Support war schon immer miserabel (Stand Dezember 2004 bis zur Kündigung im November 2007 fast durchgehend).

Obwohl in Newslettern angekündigt wird, dass man auch während den Festtagen innert 24 Stunden Antwort erhält, passiert das natürlich nicht oder nur selten. Klar geäußerte Wünsche, dass man einen Auftrag vor Weihnachten erledigt haben will, werden ignoriert (man sagt nicht mal, dass das nicht reicht).

Anfragen werden teils über Wochen verschleppt. Anleitungen sind unvollständig oder gar nicht vorhanden - man muss sich wegen allem melden und fragen. In E-Mails und Anleitungen

(falls vorhanden) wimmelt von Deutschfehlern. Klarer Fall eines Unternehmens, das zu schnell gewachsen ist und zuviel verspricht. Ich bleibe nur bei dieser Firma, weil das technische Angebot immerhin tadellos funktioniert und seinesgleichen sucht (Nachtrag 2007: Was sich später als Trugschluss herausgestellt hat).

Aber der "Support" hat mich in der Migrationsphase schier zur Verzweiflung gebracht. Immerhin: Auf 2005 werden neue Mitarbeitende angestellt. Hoffentlich bringt das etwas. Ein Deutschkurs für alle wäre auch eine Idee. Immerhin: [Hostpoint gibt auch in einem Forum Fehler zu](#) - wir bleiben dran...

16.1.05: Im Laufe des Januars 2005 scheint sich die Situation zu bessern - Anfragen werden nun schneller beantwortet. Zudem wurde mir nach einer Liste mit Beschwerden immerhin eine Monatsmiete erlassen.

20.3.05: Nach etlichen Streitereien mit einem Kundenbetreuer, der "Freundlichkeit" etwas gar eigensinnig auslegte und jeweils schnell persönlich wurde, scheint letzterer nun begriffen zu haben, was zahlende Kunden erwarten: Schnellen und zuvorkommenden Service. Ein Firmen-Mitbesitzer räumte am Telefon ein, dass bezüglich Kommunikation gewisse Defizite bestehen. Solange alles läuft, gibts keinerlei Probleme, und bei kleinen Problemen und Fragen kommt auch schnell eine Antwort oder Lösung. Es geht aufwärts.

15.5.05: Die Antworten von Hostpoint sind in der Regel schnell, wenn gerade keine Probleme auftreten. Sobald aber eine Virenattacke läuft, muss man über 24 Stunden auf eine Antwort warten, selbst wenn das Problem einfach zu lösen wäre. Der Server-Virenscanner wurde viel zu spät upgedated, sodass diverse Virenmails durchschlüpfen. Etwa einmal im Monat fällt SpamAssassin aus, dies muss man jedesmal melden, und oft vergeht ein Tag, bis es behoben ist - das scheint man nicht in den Griff zu bekommen. Zudem gelangen oftmals plötzlich Mails an Adressen, die man eigentlich deaktiviert hatte (Standard-Adresse, Catch All). Auch dies behebt Hostpoint jeweils erst nach einer Ticket-Eröffnung: Mühsam.

20.8.05: Nach acht Monaten bei Hostpoint muss ich sagen - es gibt sehr wenig "grosse Ausfälle" wie bei meinem früheren Provider. Das ist gut! Mysteriös hingegen sind Dinge wie der Verlust einer Webmail-Konfig über Nacht, die einem dann auch nicht schlüssig erklärt werden ("wir haben einen Fehler entdeckt und behoben"). Die Bestellung neuer Accounts über das offizielle Interface kam nie bei Hostpoint an - eine manuelle Nachfrage führte dann zum Ziel. Alles in allem bin aber ich recht zufrieden mit der Performance, der Kundendienst kann immer noch verschnellert und verbessert werden.

30.9.2005: Wieder mal fällt mysteriöserweise der Spamfilter aus, wieder muss mans melden anstatt dass sie's selbst merken, wieder vergehen fast 24 Stunden bis zur kompletten Lösung - zu lange!

4.1.2006: Das Spamfilterproblem scheint im Griff zu sein; wenn er ausfällt, läuft er kurze Zeit später wieder. Frage mich nur, warum das so lange ging. Der tagelange Super-GAU-Ausfall auf anderen Hostpoint-Servern betraf mich zum Glück nicht, aber es ist doch bedenklich, dass punkto Kommunikation und Freundlichkeit Hostpoint offenbar null Fortschritte gemacht hat. Auf einer Menge Websites wird über das Problem diskutiert, und überall kommen die hier kritisierten Punkte dutzendfach zum Vorschein, teil sogar mit den Namen der Betroffenen Supporter. Ich hoffe, die Firma zieht nun drastische Konsequenzen. Als momentan Nichtbetroffener kann ich nur erleichtert den Kopf schütteln.

15.1.2006: Unfassbar - nach dem Kommunikations-Debakel gehts munter in diesem Stil weiter. Neu kann man Domainpointer erst einrichten, wenn die Hauptdomain beim Registrar aktiv geschaltet ist. Dummerweise wird das den Resellern aber nicht kommuniziert - man versucht zig mal, Domains zu pointen, aber natürlich geht das nicht. Seltsamer Kommentar von Hostpoint: "Wegen einer solchen Änderung lassen wir kein Mailing raus." Auf ein Nachhaken hin, dass man sich als Kunde nervt, wenn man etwa eine Stunde mit pröbeln, checken und immer wieder versuchen verbringt und dann so ne Mitteilung erhält, immerhin: "Ich werde dies auf jeden Fall bei einem kommenden Meeting einbringen." - Das wollen wir doch schwer hoffen. Ich bin wirklich manchmal sprachlos ob einem solchen Service: Wissen die bei Hostpoint, was ihre Kunden und Reseller so für Alltagsorgen haben? Offenbar nicht. Und es scheint ihnen auch ein wenig egal zu sein.

17.1.2006: Wie ein typisches Mail von Hostpoint aussieht... Zitat: "Sehr geehrter Control Panel - Die Registration Ihrer Domainnamens (...) wurden erfolgreich abgeschlossen. Der Domainname wird in den nächsten 24-48 Stunden aktiviert."

6.2.06: Wieder ein Ausfall mehrerer Server, von dem ich zum Glück nicht betroffen bin. Uff. Heute ist der Spamfilter zum etwa 33865. mal ausgefallen, ächz. Immerhin wird er meistens grad wieder eingeschaltet. Dennoch: Eine dauerhafte Lösung wäre schön. Und: Die oben kritisierten Fehler in den Anleitungen sind nach wie vor vorhanden - ein volles Jahr, nachdem Hostpoint darauf hingewiesen wurde. Ich frage mich schon, was Label wie "[Swiss Quality Hosting](#)" bringen, wenn sich darunter solcherlei verbirgt.

23.6.06: Die mangelhafte mySQL-Performance betrifft immer mehr Leute auf meinem VISP-Server. Teils läuft man gar in ein Timeout. Kunden beschweren sich vehement. Hostpoint sagt, durch die Trennung der verschiedenen Services löse sich das Problem... aber erst im Herbst mit der neuen Storage-Lösung auch für VISPs. Immerhin wird mir unkompliziert angeboten, einige wenige Server von besonders betroffenen Kunden (z.B. mit Joomla-Auftritten und PHP-Shops) temporär auf andere Server zu zügeln. Das gefällt mir!

23.10.06: Der Speicherplatz für Reseller wurde verzwanzigfacht - wunderbar! Die Performance ist teils immer noch mangelhaft, und die Umstellung wurde verschoben - aber die Reaktionen seitens Kundendienst sind nun stets OK. Ich bin zufrieden. Kollega Pit ist [dafür derzeit weniger begeistert](#)...

17.11.06: Erneut ein massiver Ausfall - und NULL Krisenkommunikation, immerhin dauerte es diesmal nicht so lang. Siehe [hier](#) und [hier](#). Nun ja: Kann vorkommen bei Shared Hosting. Viel dürfen sich die Jungs nun aber nicht mehr erlauben... in den letzten Tagen war die Mail- und mySQL-Performance eher mies.

17.11.06, 12 Uhr: Hatte nach einem geharnischten Mail grad einen Anruf vom Hostpoint-Support. Wenn sich alles etwas beruhigt habe und die Medienstelle das Mail formuliert habe, komme am Nachmittag ein Mail an alle Kunden. Man sei schon dran gewesen, alles auf einen anderen IP-Bereich umzuschalten, als es dann um 10.30 wieder gefunzt habe - auf meine Frage "warum denn nicht früher, warum kein Mail auf die hinterlegte externe Adresse", gelobte man Besserung. On verra.

28.11.06: Nachdem sich Kunden beschwert haben, dass die Performance auf meinem Server grottenschlecht ist (ich habe das selber ja auch gemerkt) und ich mich beschwert habe,

konnte ich mit 12 kritischen Auftritten auf einen weniger bevölkerten Server umziehen. Das Prozedere war kompliziert und verlief nicht reibungslos, aber ich schätze das Angebot sehr, der Supporter war sehr bemüht, der neue Server ist schneller. Was man Hostpoint auch zugute halten muss: Eine 100%-Stelle ist für abuse issues (Spamming usw.) zuständig - sehr gut.

15.5.07: Ich rümpfe wieder mal die Nase - nun ist auch auf dem neuen Reseller-Server der Spamfilter zurückgefahren worden, angeblich wegen Performancegründen - ohne Vorwarnung. Kommunikation ist nach wie vor Glückssache. Alle gemachten Voreinstellungen wirken nicht mehr, es trudelt mehr Spam rein. Reklamationen werden tagelang schlicht ignoriert. Einige Vorkommnisse der letzten Wochen lassen zudem darauf schliessen, dass nach wie vor die linke Hand nicht weiss, was die rechte tut. Immerhin, seit Anfang Jahr liefs in der Regel sehr gut - weiss der Henker, was jetzt wieder los ist in Rappi. Auf die seit Monaten versprochene neue Infrastruktur warten wir bestimmt noch Monate. Leider haben viele, [die hier posten](#), Recht.

2.11.07: Die Leistung und Kommunikation von Hostpoint ist dieser Tage wieder mal katastrophal. Das schlimme ist, dass man nichts in der Hand hat und technisch abhängig ist. Der Server mit meinen Accounts stürzt fast täglich für etwa 50 Minuten ab. Unfassbar. Die versprochene Migration auf ein offenbar cooles neues System wird im Monatsrhythmus hinausgeschoben. Man hat keine Ahnung, was die in Rapperswil eigentlich den ganzen Tag machen, ein Horror, und jeder Serverausfall kostet 10000 Nervenzellen.

23.11.07: Es ist soweit. Ich habe genug vom Chaos bei Hostpoint; das kann ich meinen Kunden nicht mehr zumuten, und meinen Nerven auch nicht. Ich wechsle zu einem neuen Anbieter. Punkto Support und Performance und Möglichkeiten ist das bisher wie von einem Einzimmer-Loch in ein Penthouse in Manhattan ziehen... wunderbar. Die Migration ist aufwändig. Aber es wird sich lohnen!

1.12.07: 50 von 140 Accounts sind inzwischen zu [Novatrend](#) migriert. Der Transfer von Hostpoint zu dieser tollen Firma ist eine Erlösung. Jede Minute des Aufwandes lohnt sich; begeisterte Kundenmails sprechen für sich. Mit dem neuen WHM-Panel zeigt sich nun auch, was man bei Hostpoint alles so hätte können, wann man dort hätte wollen... Während der Migration zeigt Hostpoint noch einmal in voller Pracht, was die da unter Kundendienst verstehen - zig mal wurden Dinge als "aktiviert" angekündigt, die dann mühsam in mehreren Tranchen nachbestellt werden mussten. Zitat Support: "Ich bin extra alle einzeln durchgegangen!" Pustekuchen - von 60 Stück waren 23 nicht aktiviert. Ich bin froh, wenn ich da endlich ganz weg bin! Schon wundersam, dass dies der grösste Schweizer Provider sein soll. Angesichts des Paradieses bei Novatrend (Mails sind innert 5 Minuten beantwortet, am Telefon kommt man nach 2mal Läuten durch) frage ich mich: Wie hab ich das so lange ausgehalten?! Die meisten Accounts muss ich wegen einer veralteten CPanel-Version bei Hostpoint zwar "von Hand" migrieren, was obermühsam ist - aber immerhin: Die Anzahl wächst!

12.12.2007: Ich bin glücklich umgezogen. Die Kunden sind zufrieden mit einer im Vergleich zu früher gewaltigen Performance. Ich habe nichts mehr zu tun mit Beschwerden und mühsamen Versuchen, jemanden bei Hostpoint zu erreichen. Ein herrlicher Zustand... (natürlich kamen wieder fehlerhafte Rechnungen von Hostpoint, wie bei fast jedem Vorgang, aber immerhin werden diese jeweils anstandslos storniert - nur, den Aufwand hat man dennoch!) Andere [kämpfen und nerven sich derweil munter weiter](#) oder wechseln auch.

22.3.2009: Lächelnd gucke ich ab und zu auf die Statusmeldungen von Hostpoint, die Ausfälle meiner früheren Server betreffen, und bin heilfroh, da weg zu sein - mein dedicated Server bei Novatrend hatte seit Herbst 2007 genau zwei Ausfälle à 6 Minuten, der Support ist 100% tadellos und ich bestelle heute meinen zweiten dedizierten Novatrend-Server.

---

### **Freundlichkeit im Alltag**

Reaktion auf diese Seite von Leserin Sibylle Keutmann-Wohlthat (Juni 2005)

"Hallo miteinander - eigentlich bin ich auf der Suche nach einem Swisscom-Kundendienst in Deutschland auf Ihrer Seite gelandet. Ich hatte - vermutlich aus Heimweh nach mehreren Jahren Schweiz - ein Swisscom Telefon/AB übers Internet gekauft, das beim ersten Programmieren lieber gleich einen Infarkt bekam und nun nur noch ein leeres Display und unzugängliche Tasten bietet. Da ich aber nun schon einmal hier gelandet bin, tröstet es vielleicht zu wissen: Telekom is like Swisscom, only more so. Unser Magenta-Kommunikationsriese ist, glaub' ich, nur noch für's eigene Management und sein Velo-Team da. Beim letzten Umzug habe ich über Wochen stundenlang mit Telekom-Leuten verhandelt, nur damit ein bestehendes ISDN/DSL-System auch freigeschaltet wurde - irgendjemand hatte eine falsche Anweisung im Auftrags-Computer eingegeben, und nun musste man wohl die Telekom-Abwicklung neu erfinden, um das zu korrigieren. Immerhin sagte einer der zahlreichen Mitarbeiter, mit denen ich gesprochen hatte, in seiner Verzweiflung wohl die Wahrheit: Die Hotline ist mit Fremdpersonal besetzt (er sagte natürlich "outgesourced"), denen ist Ihr Problem sch...egal, die werden pro Anruf bezahlt; wir haben 5000 Leute zu wenig, es werden aber noch mal 5000 entlassen." Man munkelt, dass die Entlassenen alle von der Konkurrenz aufgefangen wurden, denn die perfektioniert das Chaos vollkommen. Die Deutsche Bahn ist genauso: alles schöner, immer teurer werdender Schein, dito für die Deutsche Post - bei denen funktioniert allerdings das Klauen von Päckchen hervorragend. Bei uns, denke ich, liegt's daran, dass das alles ehemalige Staatseinrichtungen sind, die a) ihre Beamtenmentalität beibehalten, haben, b) auch jetzt noch ohne großes Risiko arbeiten, denn der Steuerzahler kommt ja trotz Privatisierung noch weitgehend für Misswirtschaft auf (da der Staat der größte Anteilseigner ist) und c) ist die Technik dermaßen explodiert und auch aufgebläht, dass z. B. die meisten Telekom-Mitarbeiter auch nicht wirklich wissen, was sie da verkaufen sollen - dasselbe höre ich übrigens auch aus Großbritannien. Was bleibt uns? Üben wir uns den "Outgesourcten" gegenüber in Selbstbewusstsein - und sicherheitshalber auch in Gelassenheit."

---

### **Arrogantes Zugpersonal in Deutschland**

Reaktion auf diese Seite einer Leserin aus Deutschland (August 2005)

"Gestern wollte ich mal wieder ein öffentliches Verkehrsmittel nutzen, um von München zurück nach Stuttgart zu reisen. Ich nahm im Nichtraucherabteil im Bistrowagen Platz und gönnte mir ein schönes Getränk. Dann wurde ich von plötzlich auftauchenden Holländern im Abteil zugerächt. Ein Hinweis auf die Nichtraucherschilder blieb ohne Folgen. Die Nichtraucher begannen, sich beim Schaffner zu beschweren. Dieser schnauzt zurück, dass er einen sehr harten Job hat, den ganzen Tag Geschirr auf- und wieder abdecken muss bis spät in die Nacht und dass er die Nase voll hat von solch pöbelnden Leuten. Als die Gäste ihn sensibel darauf aufmerksam machten, dass dieses nichts mit dem Nichtraucherverbot zu hat, wurde er fast handgreiflich und wollte uns aus dem Zug schmeißen. Das gab eine Beschwerde beim "Chef du Train" - eine junge Frau. Sie allerdings nahm ihren Schaffner in Schutz und sagte, wir sollten

alle unsere Klappe halten, hier darf man rauchen. Die Schilder sind alle falsch. Und es ist ihr Zug. Sie hat das Sagen und sie ist eine Führungspersönlichkeit. Diese Arroganz und unsagbare Dummheit führten zu diversem Hin- und Her-Gemeckere. Die Schaffnerdame wollte uns aus dem Zug werfen, was einige männliche Gäste dann aber verhinderten. Schließlich wurde die Bahnpolizei gerufen. Die nahm dann endlich eine Anzeige gegen besagtes Personal auf. Dies kostet alle Betroffenen wieder viel Zeit und Aufwand. Die Schaffnerdame und ihr Kollege reisten einfach weiter, während die anderen sauer am Bahnsteig ihre Aussagen machten. Schade, dass es so eskalieren muss. Nachts um drei rief mich dann nochmal die Polizei an, um mir mitzuteilen, dass ihnen eingefallen ist, dass ja eigentlich gar kein richtiger Tatbestand vorliegt. Ich versuchte dann aufzuklären, dass auch verbale Beleidigungen von Fahrgästen ein ausreichender Tatbestand ist, eine Anzeige rechtfertigen. Hm.. war die Antwort, dann kommen Sie jetzt sofort auf's Revier und machen eine detaillierte Aussage. Ich schaffte es, diese auf den nächsten Tag zu verlegen. Muss man sich heutzutage von Schaffnern anblaffen lassen und dann nachts um drei sich hierzu rechtfertigen auf dem Polizeirevier??? Wo sind wir eigentlich??? Bin schon mächtig gespannt, was als nächstes kommt ;- ) Zum Glück bin ich Optimist! Viele Grüße aus Stuttgart."