

## Die Kunst der leichten Beschwerde

In einer süddeutschen überregionalen Zeitung war vor kurzem zu lesen, innerhalb einer großen Telefongesellschaft gäbe es die Anweisung an die Angestellten, von jeweils sechs Beschwerden nur eine zu beantworten. Ein Sprechen über diese Regelung außerhalb der Gesellschaft verletze die Verschwiegenheitspflicht betreffs betrieblicher Interna und rechtfertige eine Kündigung. Die Gesellschaft dementierte und trug vor, es sei vielmehr so, daß die Beschwerden erst einmal gesammelt und dann die zuletzt eingegangenen zuerst abgearbeitet würden, woraus dann zu Unrecht der Eindruck entstehen könne, daß – und so weiter.

Zugegeben, die Bearbeitung von Beschwerden ist erstens ein Kostenfaktor für große Gesellschaften, und – so mögen das einige sehen – genügt zweitens der Arbeitgeber in gewissem Grade absichtslos einer Fürsorgepflicht, wenn er seine Angestellten ermuntert, das unerfreuliche Zeug zu entsorgen. Das Wort „entsorgen“ gibt es ja noch nicht lange im deutschen Wortschatz, aber hier scheint es zuzutreffen. Es ist ja meist Grämliches, das da ankommt, ob per Anruf, elektronischer Post oder handschriftlich. Es ist sicher kein Vergnügen, lebenslang in der Beschwerdeabteilung zu arbeiten, und vermutlich ist der Krankenstand hoch. Die vom Beschwerdeführer Erreichten sind in der Regel nicht selbst die Verursacher des Ungemachs, und hätten deshalb nicht so übellaunige Ansprache verdient. Es käme vielmehr darauf an, die Bearbeiter neugierig auf die Darlegungen zu machen, durch Anschaulichkeit zu unterhalten, kurz, die jeweilige Mißhelligkeit auch als Erlebnis und Lebensereignis darzustellen und die Angestellten damit zu ermuntern, auch die eigenen Beschwerneisse in einem bildenden Licht zu sehen. Der Beschwerdeführer muß bei der Sache sein, nicht nur bei seinem Schaden. Wir behalten das für später im Auge.

Den Gesellschaften ihrerseits ist davon abzuraten, Beschwerden unmöglich zu machen. Selbst Querulanten haben ihre Verdienste. Unse-

re überlieferte Geschichte speist sich zu einem nicht geringen Teil aus der Auswertung von Klagen, Bittschriften, Protesten und Eingaben, und ohne den trotzigem Michael Kohlhaas hätte Kleist seine erzählerischen Talente unvollkommener entwickelt. Künftige Historiker sind auf die Darlegungen von uns Heutigen angewiesen und wer weiß, wem zum Beispiel meine Querschüsse noch einmal von Nutzen sein werden.

Zunächst muß man aber überhaupt erst einmal durchkommen. Vielleicht ist es einigen Lesern schon aufgefallen, daß viele große Firmen gar keine Anschrift mehr haben, sondern nur noch sogenannte Hotlines zum Anrufen. Beschwerden werden fernmündlich entgegengenommen und per Warteschleife entsorgt: „Sie werden sogleich bedient, sogleich bedient, sogleich bedient, sobald der nächste Platz frei wird, legen Sie nicht auf, leider sind alle Plätze zur Zeit belegt, bitte rufen Sie zu einem späteren Zeitpunkt an“ und dazwischen immer wieder eine per Tongenerator erzeugte Version des berühmten Menuetts von Luigi Boccherini oder dergleichen. Jeder kennt das.

Zu den Firmen, die keinen festen Wohnsitz mehr angeben, gehört ausgerechnet die Post. Das mußte ich feststellen, als ein eingeschriebenes Manuskriptpaket nach fünf Tagen Postweg noch nicht bei meinem Herausgeber eingetroffen war. Ich wollte nachforschen lassen, und man gab mir ein Formular zum Ausfüllen. „Aber da steht keine Adresse drauf!“, sagte ich. „Wir schicken das für Sie auf den Weg“, sagte man mir. Ich war damals noch nicht geläutert, sondern der übliche aggressive Beschwerdeführer, rücksichtslos und zynisch. „Wenn Sie“, sagte ich, „es in fünf Tagen nicht geschafft haben, eine mit Adresse versehene Sendung ins Ziel zu bringen, wie lange werden Sie dann wohl für eine Mitteilung ohne Adresse brauchen? Geben Sie mir eine Adresse, ich schicke das dann selbst ab.“ Es gab keine Adresse, oder man durfte sie mir nicht sagen. Man gab mir eine Hotline-Nummer. Ich rief an und sagte, ich bräuchte eine Adresse für Nachforschung und Beschwerde. „Dafür haben wir eine Hotline-Nummer.“ „Ich will mich schriftlich an jemanden wenden.“ – Das Beharren auf der Schriftform beruht auf meinen Erfahrungen mit dem öffentlichen Dienst, in dem eine Einlassung erst dann zählt, wenn daraus ein sogenannter Vorgang geworden ist. Ein Vorgang besteht aus mindestens einem in eine Akte aufgenommenen Schriftstück. – „Ich kann Ihnen keine Adresse geben, rufen Sie die Hotline an.“ „Hören Sie zu,“ sagte