Aus der hiesigen Hotline-Hölle: Unitymedia

geschrieben von Gerd Herholz | 13. Dezember 2014
Buddha – zwei Finger am Tastentelefon verloren?
Foto: Gerd Herholz

Nach sechs Jahren ist unser TV-Receiver ins Wackelkoma gefallen. Schluss, aus, Elektroschott. Asocial freezing: Andauernd fror das Bild ein. Also resetten (vulgo: Stecker raus – Stecker rein), damit das Dingsbums zumindest für eine Weile bewegte Bilder flimmerte.

Nach Dutzenden Versuchen, Kontakt aufzunehmen, meinte vor zwei Wochen unser „Was kann ich für Sie tun?"- Kundenberater, tja, da müssten *wir* wohl den Receiver ersetzen, Kosten ca. 120 Euro. Hurra, der Kundendienst sei tot, es lebe der dienende Kunde. (Nein, das hat er natürlich nicht gesagt.)
Der neue Receiver – so der versierte Callcenter-Agent – würde am Dienstag, spätestens am Mittwoch eintreffen. 14 Tage sind vergangen – und wo sind sie, all die abgehetzten, unterbezahlten Paketboten, von denen man jetzt überall hört? Nicht einer klingelte uns raus aus unserer Lethargie. Mittlerweile schauen wir am liebsten Werbepausen, da ist es eigentlich schnuppe, wann das Bild einfriert. Am besten passt's natürlich, wenn Tiefkühlspinat beworben wird.

Gestern habe ich endlich die Zähne zusammengebissen, um erneut mit einem Kundenverräter bei Unitymedia zu sprechen. So naiv hätte ich mich besser bei SETI beworben. Die lauschen seit Jahrzehnten aus amerikanischer Wüste auf Signale aus dem All, um in Teleskopschüsseln neben kosmischem Grundrauschen so etwas wie Antwort außerirdischer Intelligenz herauszufiltern. Ich Kleinmütiger habe dagegen nur 15 Minuten in der Warteschleife meines Premium-Anbieters durchgehalten, dann noch einmal fünf, bevor ich entnervt auflegte. Seitdem verwest

meine Frau beim Versuch, einmal bei der Hotline des „alternativen“ lokalen Kundendienstes durchzukommen.

Übrigens: Immer, wenn ich mich zu dem für mich zuständigen Heißdrahtler durchtastelte, verblüffte eine Service-Stimme mit dem Satz: „Bitte beachten Sie, dass Gespräche zu Qualitätszwecken mitgehört werden können.“ Gespräche, welche Gespräche? Mit mir spricht doch überhaupt keiner. Nie hätte ich gedacht, dass ich einmal froh darüber wäre, wenn geschulte Profi-Abhörer dieses mich zermürbende renitente Schweigen, dieses stumme Stalking, aufmerksam mithören und zu Qualitätszwecken auswerten würden. Gut, dass wir auch in Deutschland dafür noch Spezialisten haben.

Und bitte – fragen Sie mich jetzt bloß nicht, wie ich’s in der Warteschleife ausgehalten habe bei elektronischer – sagen wir mal – Musik und dem Ohr- & Oralverkehr mit der verlockenden Stimme der automatischen Hinhalte-Tusse. Sonst müsste ich Ihnen nämlich in den Hörer hauchen:
Ich bin sofort für Sie da – Der nächste freie Mitarbeiter ist bereits für Sie reserviert – In wenigen Augenblicken bin ich für Sie da – Einen kurzen Moment noch – Ich bin sofort für Sie da – Der nächste freie Mitarbeiter ist bereits für Sie reserviert – In wenigen Augenblicken bin ich für Sie da – Einen kurzen Moment noch – Ich bin sofort für Sie da – Der nächste freie Mitarbeiter …

So. Und jetzt gehe ich Standbild schauen. Meditiere vorm TV wie einst Siddharta unterm Bodhi-Baum und hoffe auf plötzliches Erwachen – vor allem in jenem Callcenter, das die in die reine Leere führende Unitymedia-Hotline betreut. Wahrscheinlich liegt es bei Kushinagar, Indien, unweit der Stelle, wo selbst Buddha sterben musste, immerhin aber als Erleuchteter von Warteschleifen – also vom Kreislauf des Leidens – seitdem verschont geblieben.