

„Wir bitten um Ihr Verständnis“

Man macht es sich im selbst zu verantwortenden Unvollkommenen bequem

Es ist nicht jedermanns Sache, das Streben nach Vollkommenheit, nach Fehlerfreiheit, ganz allgemein nach Güte. Doch es gibt auch keine ernsthafte Philosophie oder Religion dieser Welt, die nicht das Bemühen um Überwindung von Fehlern und Falschem (womit immer gemeint ist, was man als falsch und fehlerhaft erkennen kann !!!) als zentrales Ziel kennt. Theoretisch ist auch die Wirtschaft – und sind vor allem japanische und andere asiatische Unternehmensphilosophien – geprägt vom „fight for excellence“, nimmt man sich „no faults“ vor und kennt „no excuse“. Bis auf Deutschland. Deutschland hofft auf Verständnis.

„Vererte Kunden ...“ – das verheißt nichts Gutes

- ▶ Die Bahn ist (wieder einmal) zu spät, der Anschluss verpasst; ich steh auf dem Bahnsteig, niemand kann mir eine Alternative nennen.
- ▶ Mein Einkaufswagen ist überbordend voll, da leiert die Stimme durch den Lautsprecher des Supermarktes, Kartenzahlung sei derzeit nicht möglich, nur bar.
- ▶ Ich habe mich zum sündhaft teuren Ticket für eine Großveranstaltung entschieden, die Ticket-Online-PDF-Ausspuck-Engine klemmt. Ich soll es später noch einmal versuchen.
- ▶ Der Handwerker kommt nicht, wie mehrfach zugesichert. Ich warte stundenlang. Erst auf mein mehrmaliges Anrufen meldet er sich und murmelt etwas von „... was dazwischengekommen“.

Und ein jedes Mal höre ich diesen Satz, der bei mir nur noch ein „Nein!“, „nein, nein und nochmals nein“ provoziert: **„Wir bitten um Ihr Verständnis!“**

Warum soll, warum muss ich passiv-geduldig verständig sein? Allenfalls kann ich, wenn ich denn mag, verzeihen, und der Satz MUSS lauten: **„Wir bitten um Entschuldigung“**. Und nicht um Verständnis – wofür denn? Für die Unfähigkeit anderer, für Fehler, die sie (fahrlässig, leichtfertig) zulassen? Für deren „ist mir doch scheißegal“-Stimmung soll, muss, darf ich Verständnis haben?

Et kütt, wie et kütt. Äwwer et mott nit so bliewe, wie et is ... !

Die wollen doch alle mein Geld! Und ich muss Verständnis haben, dass sie es sich dabei so einrichten, dass sie nicht in der Pflicht (der Perfektion) sind?! Natürlich klingt (für deutsche Ohren) Perfektion nach Strebertum, nach übertrieben, Verstoß gegen die Pflicht, „die Kirche im Dorf zu lassen“. Perfektion – das ist (erst recht beim Deutschen Papst) „päpstlicher als der Papst“.

– Aha, also ist Doof- und Dummheit erstrebenswert. Eine Bahn, die ihre Kunden verärgert, ein gutes Geschäftsmodell?! Ein Supermarkt, in dem der Kunde aus Verärgerung den vollen Wagen stehenlässt, minimiert seine Kosten?! Die Einkommensquelle (Ticket und Vorverkaufsgebühr) zu verlieren, macht Sinn?! Ein Handwerker, den man nie wieder anfragt, sichert seine Existenz?!

Fehler passieren überall. „Wo gehobelt wird, fallen Späne“ erklärt der Deutsche und lacht herzhaft darüber. „Dieser Räuber hat zwar Ihr Geld gestohlen. Aber ‚Nobody is perfect‘, ich bitte um Ihr Verständnis“, sagt der Richter und setzt die Strafe zur Bewährung aus. Klar, Fehler können passieren. ‚Risk Management‘, eine probates Business-Strategie, hilft dafür zu Sorgen, dass es nicht ohne weiteres zum Desaster kommt.

Beispiel: was soll man schon gegen Produktpiraten tun, da ist man doch machtlos, gegen Verbrecher – ich bitte um ihr Verständnis. Verkaufen die aber dann unter Ihrem Label tödlichen Schnaps oder nichtfunktionierende Bremsbeläge oder Tickets, die einem doch keinen Einlass verschaffen – wer sollte da noch Verständnis für haben?

- ▶ Die Bahn hat jeden Tag im statistischen Schnitt drei Selbstmörder auf den Gleisen. Das weiß sie – was tut sie eigentlich, um im Falle des Falles nicht tausende von Reisenden verärgern zu müssen???
- ▶ Warum kann man nicht, gegen Vorlage von Personalausweis, Kreditkarte und Führerschein, mal ausnahmsweise im Supermarkt anschreiben lassen wie einst bei Tante Emma???
- ▶ Wenn Server 1 bei der Ticket-OnHotline nicht funktioniert, warum schaltet er nicht auf Server 2 um wie das Notprogramm in jedem anderen zur Gefährdung geeigneten Aggregat und Verkehrsmittel???
- ▶ Jeder Handwerker hat ständig Not-Termine, die ihm die „Normalarbeiten“ verhageln – warum bespricht er nicht gleich mit mir alternative Termine???

Ich sträube nicht nicht dagegen, einem anderen zu helfen, wenn der in der Klemme ist. Aber erst einmal muss dieser andere selbst etwas tun – im Gegenteil: Für Alternativen, auch wenn sie ein wenig umständlich sind, für all diese dann wesentlich kleineren Mängel und Maläste hätte ich Verständnis und nähme sie so gelassen wie möglich hin.

Nur nicht ein rotzfreches, plattes, plumpes, nicht-plausibles „Wir bitten um Ihr Verständnis“, ohne dass eine Alternative angeboten wird. Denn als Kunde fühle ich mich in solchen Momenten wie überfallen: „Hände hoch oder ich schieße – ich bitte um Ihr Verständnis“.

- ▶ **Achten Sie einmal darauf, wie oft Ihnen demnächst diese Frechheit begegnet.**