

In der Hölle der Hotlines von Christoph Ernst

Hand aufs Herz, mögen Sie die Telekom? Sehen Sie? Mich hat sie auch vier Mal versetzt, als ich einen Neuanschluss brauchte. Vier Mal. In Serie. Folglich war ich nicht traurig, damals bei Arcor anzuhauern. Mit Flachrate ins Netz. Endlich ohne Modem surfen. Obschon das bei mir so eine Sache ist.

Ich lebe auf dem Land, wo es Dachse, Hasen, Füchse und Igel gibt, aber Handys nur auf Hügeln funktionieren und die Kupferleitung im Boden noch aus der Zeit stammt, als britische Besatzer hier Rotarmisten in die Kalaschnikows guckten. Der Ort heißt Klein Zecher. Hier sprudeln keine Bites, hier tröpfeln sie höchstens. Bis eine Seite aufgebaut ist, kann ich jedes Mal Kaffee kochen.

Ich mag Kaffee und Pausen sind duftig, aber vierzig Mal am Tag? Wozu gibt es Thermoskannen? Doch die Idylle hat eben ihren Preis. In der Metropole tost zwar die Datenflut, dafür pinkeln einem an der Schanze ständig betrunkenen Pinneberger vor die Tür, und da ziehe ich Güllegestank vor. Jenseits der fünfzig ändern sich die Prioritäten. Nicht unbedingt, weil man milder wird, sondern weil die Zähne zu wackeln beginnen und man auf seinen Blutdruck achten muss. Sag ja zum Spießler in dir. Denk an Kojak. Haarausfall kann auch sexy sein.

Gleichwohl. Die nacktschneckenlahme Verbindung nervte. Da geht ein Haufen Restlaufzeit flöten. Drum legte ich auch nicht sofort auf, als unlängst eine feucht raspelnde Braut von Vodafone anrief. Es gäbe neue Sendemasten bei uns in der Gegend. Nun könne auch ich das wieselflinke LTE-Internet empfangen. Ob sie mal jemanden vorbeischicken dürfe?

Sie durfte.

Ich weiß, ich hätt' s besser wissen sollen. Spätestens, als ich den Typen sah. Er war gepierced und trug die Art Haarschnitt, die früher Korea-Peitsche hieß, womit er optisch zwischen einem verfetteten Porno-Darsteller und einem texanischen Knastbullen pendelte. Obendrein kam er vom „Handytreff Strasburg“, was nach Kevin aus Dunkeldeutschland klang und das Schlimmste befürchten ließ.

Klar, ich hätt' sagen sollen: Irrtum, falsche Adresse, der Ernst hat nur Spaß gemacht. Der wohnt hier nicht mehr, ist verstorben, ausgezogen, seiner Jugendliebe nach Fidschi gefolgt. Doch ich sehnte mich nach sprudelnden Bites. Außerdem bin ich ein aufgeklärter Rassist. Nicht alle Mecklenburger können was dafür; und wenn Kerle es schick finden, sich die Zunge zerlöchern zu lassen, um der Welt zu zeigen, was oralverkehrstechnisch so drauf haben, sollen sie. Hauptsache, sie gehen mir nicht gleich an die Wäsche.

Binnen fünf Minuten hatte der Porno-Peitscher erläutert, wie einfach LTE zu installieren sei. Dann regte er an, gleich noch die Telefonie umzustellen, so käme ich in den Genuss einer super günstigen Flachrate und könne auch im Freien plauschen. Ich gab zu bedenken, dass ich antike Fernsprecher betreibe, und deutete auf Wandapparat in meiner Küche, ein W 19 von 1923.

Kein Problem, meinte Herr Vodafone. Die RL 500 Sprachbox sei auf analoge Anschlüsse ausgelegt. Man müsse sie nur ans Stromnetz hängen und über die Schnittstelle des Splitters mit der Leitung verbinden, schon schnurrten sämtliche Apparate. Wie das funktionieren sollte, blieb mir zwar ein Rätsel, aber er schien zu wissen, wovon er sprach, und da ich als Retro-Freak bloß ein Pre-Paid-Handy für Autopannen besitze, hakte ich nicht nach. Zumal er mir obendrein versprach, meine Telefonnummer zu retten. Die werde übertragen. Nicht mal um die Kündigung bräuchte ich mich zu kümmern. Sobald die Telecom den Anschluss sperre, müsse ich nur die Sprachbox aktivieren und sei wieder flott. Die Box lasse er mir schon mal da. Der LTE Router käme in ein paar Tagen nach. Gesagt getan. Drei Unterschriften – eine mit Einzugsermächtigung – fertig war die Laube.

Idioten leben vom Prinzip Hoffnung, und Vorfreude ist die reinste Freude, weil keine Realität sie trübt. Der Kater ereilte mich am Montagmorgen, als mein ‚W 19‘ bloß noch breiiges Summen von sich gab. Auch der ‚Maingau‘ und das ‚Monophone‘ von Automatic Electric blieben stumm.

Das kam etwas unverhofft. Sonst bucht die Telecom spätestens am 3. für den laufenden Monat ab. Sie hätte mich ruhig vorwarnen können. Zumal nun auch der Netzzugang lahm lag. Ärgerlich. Aber was soll man von der Telecom schon anderes erwarten?

Ich installierte die Sprachbox. Egal, was ich veranstaltete, es gab kein Signal. Selbst als ich den fehlenden Adapter zum Splitter überbrückte. Sauber. Vielleicht lief die Box nur in Verbindung mit dem Router?

Also schnappte ich mir das Pannen-Funktelefon, trat in den Novemberregen und stapfte durch Kuhfladen und Schlamm auf die nächstbeste Anhöhe. Beim Handytreff nahm niemand ab. Gott sei Dank musste abends nach Hamburg. Von dort verschickte ich eine Mail. Zuvor besorgte ich den fehlenden Adapter. Am nächsten Morgen versprach der Chef des Vertreters, der Router werde umgehend versandt. Tatsächlich erschien er zwei Tage später mit der Post.

Es war früher Nachmittag und regnete.

Diesmal brauchte ich nur vierzig Minuten, um zu schnallen, dass ich weder noch in Gang setzen konnte. Also stolperte ich wieder in die tiefende Dämmerung, vorbei an frierenden Kühen, und

kämpfte mich mit dem Handy durch Schneeregen und Windböen zu einem Techniker im Nachbarort durch.

Ich muss einigermaßen verzweifelt geklungen haben. Zwanzig Minuten später erschien ein sehr junger, sehr blonder Mann, der die RL-500 Box und LTE-Router inspizierte und mir achselzuckend erklärte, beide Geräte wären auf Funk ausgelegt. Damit sei das hier in der Gegend so eine Sache. Dennoch schaffte er es mithilfe des inzwischen hervor gekramten Tastentelefon immerhin der Box statisches Rauschen zu entlocken.

So konnte ich nun bruchstückhaft in die Ferne sprechen. Stockend und rauschend zwar, mit Aussetzen und Abrissen, und obzwar die Akustik weit finsterer war als bei dem antiken W 19, vermochte ich sogar Laute zu entschlüsseln. Also versuchte ich über die Service-Hotline von Vodafone – für achtzehn Cent pro angefangene Minute – zu retten, was noch zu retten war.

Weder Sprachbox noch LET-Empfänger taten, was sie sollten. Das würden sie hier auf absehbare Zeit auch nicht tun. Die Braut mit dem feuchten Timbre und der Einpeitscher hatten mich verladen. Erdgebundenes Datenrinnsal war das Beste, was in dieser Falte des Weltgesäßes machbar war, und lieber koche ich 40 Mal am Tag Kaffee, als nie wieder auch nur daran zu riechen. Also musste ich die Chose rückgängig machen.

Leichter gesagt, als getan.

Denn ich hatte es mit drei Anbietern, neudeutsch „Providern“, zu tun: Der Telecom, die die Festnetzleitung stellte, Arcor, das eine „Surf and Comfort“ Verbindung darüber gelegt hatte, sowie Vodafone, das Arcor geschluckt und mir den Vertreter auf den Hals gehetzt hatte. Vodafone betreibt eine eigene Abteilung für Arcor-Altkunden, die außerstande ist, Daten der Mutterfirma einzusehen. Theoretisch war mein Problem keines. Das Festnetz der Telecom stand noch unter Strom. Auch das famose „Wellenritt Wohlfühl Konto“ war weiter aktiviert. Es brauchte bloß die Telefon-Leitung wieder frei geschaltet werden. Dummerweise jedoch hatte ich der Verlockung nachgegeben, meine Rufnummer übertragen zu lassen. Das erwies sich als Pferdefuß.

Der Anschluss, so erfuhr ich, sei „portiert“ worden. Ihn zurück zu holen erfordere einen schriftlichen Antrag und dauere mindestens vier Wochen.

Hunde apportieren. Kunden portieren. Kunde ist die Steigerung von Hund. Port war noch nie meine Welt. Schmeckt wie es klingt. Da ziehe ich die „Ladies of the Harbour“ vor. Oder, um beim Englischen zu bleiben: I was fucked. Edler ausgedrückt: Royally fornicated.

Denn ja, mittlerweile hatte ich bereits gefühlte zehn Jahre in der Hölle der Hotlines geschmort, soff im Mahlstrom dialektischer Wohlfühl-Zonen ab und bettelte darum, mir das Resthirn doch bitte endlich mal wieder auf Deutsch weich zu spülen.

Aber das Übelste an Heißleitungen sind nicht kafkaeske Tarntitel wie „*Call Comfort Surf Plus account*“, auch nicht als die Musik getarnten Folterklänge, die Wartende in den Wahnsinn treiben, sondern die stählernen synthetischen Frauenstimmchen, die bei jedem Anruf erneut Rufnummer, Kundendaten und Anliegen abfragen, bevor sie einen auf den Spießroutenlauf durch das Menü-Labyrinth schicken.

Da kommt Freude auf, besonders, wenn die lausige Funkverbindung laufend abkackt und du dich grade zum siebten Mal durch numerische Fallstricke hangelst, um kurz vor der Kontaktaufnahme zu einem atmenden Lebewesen wie von Geisterhand aus Leitung gekickt zu werden und dem höhnischen Fiepen des Freizeichens zu lauschen.

Das ähnelt einer absurden Gong-Show. Aber ich bin kein postmoderner Flagellant, der derlei mit einer spirituellen Demutsübung verwechselt. Ich will nicht seelisch ertüchtigt werden, in der Leitung baumeln und darüber meditieren, ob und was den Wankelmut von Göttern, Glück oder Schicksal ausmacht – sondern mit einem Menschen aus Fleisch und Blut reden, und zwar möglichst einem, der hilft, mein Problem zu lösen.

Spätestens, wenn das dritte Mal ein zuckersüßes Plastikorgan in mein Ohr säuselt, zur „Verbesserung der Service-Qualität“ würden gelegentlich Gespräche aufgezeichnet, mutiert der Jekyll in mir zum Hyde und sehnt sich nach einer Pumpgun. Oder einem Laster voller TNT.

Hotlines haben weder mit Service noch Qualität zu tun: Sie sind Sadismus pur. Mentale Körperverletzung. Unzucht mit Abhängigen. Sprechende Automaten kochen dich weich, bis du weißt, was du bist, nämlich verraten und verkauft, ein Bittsteller im virtuellen Orbit, der Willkür gnadenloser Maschinen ausgeliefert, die ein geldgieriger Konzern installiert hat, um dich in geistige Unterwerfung zu prügeln, damit du vor Dankbarkeit zerfließt, sobald dir endlich eine lebende Kreatur Gehör schenkt. Selbst wenn es nur irgendeine arme, unterbezahlte Seele ist, die im Callcenter hockt, ein mikroskopisch kleines Kompetenzfenster hat, nichts entscheiden darf und als Sklave wahlweise Watschenmann oder Büttel gibt.

Trotzdem atmest du auf, erzählst zum zwanzigsten Mal deine Geschichte, hockst dich mit schmerzdem Rücken auf deine zugige Kellertreppe, hackst kilometerlange Gerätepasswörter, Kunden-

nummern und Zugangsdaten in die Tastatur, stolperst über LAN-Kabel, zerschmetterst fast den Lap-Top, fliegst aus der Leitung, hältst dir den Kopf, starrst die Wand an und brabbelst heisere Verwünschungen.

Aber du machst weiter. Weil Idioten keine Wahl haben und sich ans Prinzip Hoffnung klammern müssen.

Reflexionen über ohnmächtige Abnehmer und allmächtige Anbieter helfen dir nicht aus dem schwarzen Loch. Alle Rechenexempel, wie viel diese Zeitvernichtung dich kostet und was derlei gesamtgesellschaftlich an Schaden anrichtet, sind so müßig wie das Rätseln über den Zustand einer Zivilisation, die laufend von Menschenwürde faselt und die perfidesten Systeme digitaler Entwürdigung installiert, um eben diese zum Tarif von 18 Cent pro Minute abzuschlachten.

Das zählt nicht, hat noch nie gezählt. Wird es auch nie. Das einzige, was zählt ist deinen Router beim nächsten „Reset“ davon zu überzeugen, dass der Code richtig ist.

Der heilige Code. Das Passwort. Dein Ticket ins Netz. Ins Paradies der Kommunikation. Das Paradies? *Der Garten. Der Ort, wo es grün ist.* Lüge. Mit Vodafone in den Wahnsinn. Drei Unterschriften. Ab geht die Post. So flach sind die Stufen in die Hölle. Willkommen im 21. Jahrhundert.

Wie gesagt, eigentlich hatte ich kein Problem. Ein Schaltbefehl, alles wäre gut gewesen. Nach drei Tagen warf ich das Handtuch und beantragte einen Neuanschluss. Bei der Telecom.

Nun bin ich 150 € ärmer und unwesentlich klüger. Obwohl ich inzwischen weiß, dass sich eine Vodafone „Easy Box“ nicht umprogrammieren lässt, um über die Telecom ins Netz zu gehen. Doch ich hatte Glück. Mein Nachbar besaß einen alten Router. Den konnte ich sogar allein in Betrieb setzen. Der Mensch wächst mit seinen Aufgaben. Selbst als Retro-Freak.

Vor einer Woche schickte mir Vodafone eine Rechnung. Für die Bereitstellung des LTE und der RL 500 Sprachbox. Zuvor hatte ich per Einschreiben alle Verträge gekündigt. Ich wies die Rechnung zurück und lud Vodafone ein, mir meine Auslagen zu erstatten. Zwei Tage später buchte Vodafone ab. Die Bank versprach, das Geld zurückzuholen.

Variationen in postmoderner Bauernfängerei: Vodafone schickt Drücker durchs Land, die Ahnungslosen versprechen, im Himmel sei Jahrmarkt und Plastikschrott bei ihnen parken. Anschließend wird kassiert.

Irgendwann, keine Frage, gehen selbst Vodafone die Dummen aus. Nur das kann dauern. Bis dahin freut sich die Telecom.

Mag ich die Telecom?

Nein. Aber es ist ähnlich wie mit Angela Merkel und Wladimir Putin: Schlimmer geht immer.

Alternativ müsste ich Brieftauben züchten. Und auf die schicken Rezepte im Internet verzichten, wie man aus Kunstdünger Sprengstoff strickt.

Was meinte Bruce Spingsteen damals noch?

„It's hard to be saint in the city!“

In Klein Zecher ist es noch härter.