

Der Kommentar

Bitte, warten Sie

Das Thema scheint banal, und doch wird es stets unterschätzt. Vor allem dann, wenn es um die Außenwirkung dieses Nebeneffekts des Mediums Telefon geht. Oder haben Sie sich etwa noch nie über die lästige Musik in der Telefonwarteschleife geärgert? Bei der Brauerei Rothaus trötet einem Blasmusik ins Ohr, beim Einzelhandelsverband in Stuttgart ist es eine gräßlich, elektronische Version des abgedroschenen Quantanamera, und beim Landesverband der Holz- und Kunststoffindustrie klingt dem Anrufer verzerrte Countrymusic ins Ohr. Nennen Sie mir doch einen, der Hawaiigitarren nicht haßt? Beim Hauptverband des Deutschen Einzelhandels in Köln hält den Anrufer das unermüdliche „Bitte, warten Sie!“ bei der Stange. Man muß dabei immer darauf gefaßt sein, daß das Versprechen wahrgemacht wird und man im nächsten Moment tatsächlich verbunden wird. Schon ist man drauf und dran zu antworten, bevor man dann doch bemerkt, nur wieder der Computerstimme auf den Leim gegangen zu sein. Irgendwann ist man dann soweit, den ganzen Ärger, den man gegenüber der elektronischen Ansage oder der Zwischenmusik aufgebaut hat, gegen die Firma selbst zu richten. Denn willkürlich kann es doch nicht sein, was uns die Angerufenen da ins Ohr blasen. Vielleicht soll es Internationalität dokumentieren, wenn etwa in der Warteschleife der SüdwestLB ein „Bitte legen Sie nicht auf, Sie werden gleich verbunden“ mit einem „Please hold the line“ wechselt. Letzteres wird dabei mit stark deutschem Akzent ausgesprochen, daß der Eindruck jeglicher Weltläufigkeit wieder flöten geht.

Beethoven würde sich schließlich im Grab herumdrehen, würde er sein „Für Elise“ elektronisch vergewaltigt bei der Rover-Niederlassung in Stuttgart hören. Nicht besser erginge es Mozart, würde er beim Küchenhersteller Leicht in Waldstetten anrufen und müßte den Computertönen seiner „Kleinen Nachtmusik“ lauschen. Wohltuend ist uns nur die Gesellschaft für Kommunikation in Nürnberg aufgefallen. Dort wechselt ein „We connect you as soon as possible“ mit „Ihr Gespräch wird gleich entgegengenommen, bitte haben Sie etwas Geduld“. Sanfte Stimmen, unterbrochen von unaufdringlicher Jazzmusik. Es geht also doch, dem Anrufer die Wartezeit beim Telefonieren einigermaßen angenehm zu bereiten. Deshalb sei hier ein Selbstexperiment vorgeschlagen: Vielleicht sollte jeder Chef mal in der eigenen Firma anrufen und versuchen, sich verbinden zu lassen.

Thomas Spengler

Die Subkultur der Warteschleifen

Klassik im 12-Pfennig-Takt

Für ein Konzertbillet 60 Mark ausgeben, für eine CD 30 Mark verschwenden? Ich bin doch nicht blöd: Das Telefon liegt doch so nah, und dort gibt's alles supergünstig, sogar zum Ortstarif.

Bei den Neckarwerken beispielsweise sollte man die Dame an der Telefonrezeption (Ruf doch mal an: 28 90) bitten, etwas länger auf die Verbindung mit Herrn Wasser-, Strom- und Breitbandkabel warten zu dürfen: Denn dort ertönt, frisch aus dem Elysium der Computerchips, eine Rarität der Musikgeschichte, Wolfers „Kleine Nachtmusik“. Nun ja, das elektronische Gedudel hört sich an wie leiernde Autobusbremsen; nach wenigen Takten eiert das Ding in eine Endlosschleife und hustet erneut den Anfang hervor. Aber es ist Mozart - und beinahe umsonst. Auch bei der Bundesbahn (stets zu Diensten unter 1 94 19) freut sich der Kunstfreund, wenn andere Anrufer ihm die telefonische Warteschleife bescheren: Hier gibt's statt Synthesizer tatsächlich Musik. Der Big-Band-Sound besitzt dabei deutliche Anklänge an zeitgemäßen Rap, denn eine tiefe Männerstimme singsangt mit viel Rhythmus den bedeutungsschweren Satz: „Wir bemühen uns weiter (Oh yeah!), eine Verbindung herzustellen.“ Wer davon noch nicht ramm-dösig geworden ist, kann gerne einmal beim Wirtschaftsministerium (Bitte wählen Sie die 12 30) Reinhören. Dort dröhnen dem Anrufer Vivaldis „Jahreszeiten“ entgegen, scheppernd zwar, aber deutlich beschwingt. Und da sage noch einer, Telefonieren sei kein Kulturgut!

Aber im Ernst: Mit klingenden Ohren wenden wir uns gen Bonn in der Hoffnung, dort nicht auf taube Ohren zu stoßen. Wir wollen unseren Postminister wiederhaben, der solche Lauschangriffe auf unser malträtiertes Gehör postwendend verbietet. Heiliger Wolfgang: Bewahre uns vor Pest, Strafporto und Warteschleifen.

Thomas Faltin