Zeitschrift: Nebelspalter : das Humor- und Satire-Magazin
Band: 139 (2013)
Heft: 7-8

Artikel: In der Cashback-Falle : Hilferufe in der Dienstleistungswüste
Autor: Buchinger, Wolf
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-946009

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 11.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Hilferufe in der Dienstleistungswüste

Wolf Buchinger

Die Begeisterung

Der neue Drucker ist da! Kleiner, feiner und schneller als alle seine Vorgänger. Für schlappe 100 Franken. Genau genommen für 150 Fr., denn die Firma zahlt 50 Fr. zurück als Cashback, aber das sollte kein Problem darstellen, ein kleines Formular, und die Prämie ist auf dem Konto.

Die erste Enttäuschung

Nach zwölf Blättern werden die Farben matt. Mein amateurhaftes Herumsuchen bringt nichts. Der Nachbar erkennt: Drucker kaputt. Ich will ihn enttäuscht zurückschicken zum Postshop, wo ich ihn auf meiner Poststelle bestellt hatte. Doch eine Post kann man heute nicht mehr direkt anrufen, man muss sich über eine zentrale Nummer mit mehrfachem Eintippen durchkämpfen und dann kommt nach sieben Minuten Warteschlaufe ein missgelaunter Operateur und will genau wissen, warum ich die Post anrufen will. Jetzt bin auch ich missgelaunt und schildere den Vorgang, er stellt neun Zwischenfragen und nach dreizehn Minuten bin ich mit meiner Post verbunden.

Der Frust

Der nette Postbeamte erklärt, dass ich erst die Erlaubnis zum Zurückschicken bei Postshop einholen müsse und verrät mir deren Servicenummer: «Diese Nummer ist nicht vergeben.» Ich misstraue mir selbst und versuche es nochmals und nochmals. Ohne Erfolg.

Der Direktkontakt

Ich fahre nun zur Post, wo der mir als nett bekannte Pöschtler ebenfalls missmutig wird, denn diese Nummer existiert tatsächlich nicht, obwohl sie auf Millionen Versandexemplaren gedruckt steht. Ich habe nie einen Beamten so engagiert schimpfen gehört. Er ruft das Management an und erhält eine andere Nummer, wo ihm gesagt wird, dass er das Paket zurückschicken solle, die Adresse werde man ihm demnächst telefonisch bekannt geben. Ich überlasse es ihm hoffnungsvoll und höre ihn beim Rausgehen im Nebenzimmer sehr laut mit dem Postshop toben.

Die späte Freude

Das Paket muss angekommen sein, denn drei Wochen später kam kommentarlos ein neuer Drucker, der tatsächlich schon seit zwei Tagen funktioniert.

Das Geld zurück

Das Rückforderungsformular ist kurz und bündig und nach zwei Minuten ausgefüllt. Doch «Abschicken» geht nicht, denn die Clearing-Nummer der Bank ist falsch. «Richtig», sagt die Bank. «Falsch», sagt das Formular, obwohl sie genauso in der IBAN-Information versteckt steht. Meine Bank ist hilfsbereit und lässt sich das Formular zufaxen: «Alles richtig». «Falsch», sagt das Formular.

Die Verzweiflung

Ich suche die Hotline des Druckerherstellers «Epson». Endlose Warteschleife, zweimal weiterverbunden, dann endlich: «Cashback macht eine kleine Firma, deren Nummer ich nicht kenne, rufen Sie bitte in Deutschland an.» Doch von der Schweiz aus kann man dort keine Gratisnummern anrufen. Ich suche endlos eine zuständige Stelle und finde zufällig die Betriebsleitung bei Zürich. Dort lächelt man mich aus: «Sie müssen halt richtig ausfüllen!» Ich faxe das Formular, zwei Rückrufe, dann: «Ein Fehler ist im System, ich habe es der Zentrale in London übermittelt.»

Der englische Humor

Vier Tage später ruft «Maria von Epson International» aus London an und lässt sich alles nochmals in Ruhe schildern. Formulare und Informationen hat sie nicht. Also faxe ich alles nach England. «Sorry, it is okay – where is your problem?» Mein Problem ist nun die Beherrschung. Ich bitte Sie, das Formular selbst auszufüllen und prompt ruft sie zurück: «Da ist ein Fehler im System». Sie erhalten Ihr Geld in drei Wochen.

Das Fazit

Etwa vier Stunden blödsinnige Arbeit, Frust auf der ganzen Linie, mehr als 30 Fr. Auslagen, um 50 Fr. zurückzubekommen. Keine Entschuldigung, kein Verständnis bis auf den armen Pöschtler, keine Hoffnung, dass sich bei Postshop oder Epson etwas verbessert, denn niemand zeigte dort Einsicht, geschweige denn den Willen, etwas zu verändern. Doch ich habe ja den ‹Nebi›, in dem ich meinen Frust mit anderen teile, viele warnen kann und bestimmt eine Masse von Leidensgenossen finde. In diesem Fall bewirkt Satire vielleicht doch etwas, wenn ein paar mehr sich solche Machenschaften nicht gefallen lassen und Zeit und Geld investieren und solche unnötigen und leider zeittypische Szenarien bewusst durchstehen: «Frustrierte Cashbacker und Servicemissbrauchte aller Länder, vereinigt euch!»