

Unannehmlichkeiten?!

«Was genau soll mensch unter UNANNEHMLICHKEITEN verstehen?», fragt Herr Hansjürg F. aus Bern – in Grossbuchstaben, was auf Ärger schliessen lässt. Herr F. reist oft mit GA im ÖV und hört den Begriff «geföhlt täglich».

Ein kurzer Einschub: Dass er «geföhlt» schreibt, ist kein Zufall. Ihm selbst ist das allerdings noch nicht klar. Später mehr dazu.

Weil Herr F. wegen «Unannehmlichkeiten» ständig verständnislos den Kopf schüttelt, braucht er «bald mehr Physiotherapie». Die Askforce mag keine physiotherapeutischen Fachkenntnisse haben, doch sie versteht sich bestens darauf, Seelen zu massieren – durch gewohnt kompetente Antworten auf die Mikrostressoren des Alltags. Vielleicht hat sich Herr F. deshalb an uns gewandt und nicht an eine Gesundheitspraxis oder das Kundencenter der Bahn.

Wer kennt es nicht: Ein ÖV-Unternehmen gerät ins Straucheln, sei es wegen überraschenden Schneefalls, Verspätungen, die sich auf dem ganzen Netz einschleichen, oder des verkürzten Zugs am Hauptausflugswochenende des Jahres. Alle schimpfen, da ertönt die samtene Durchsage: «Wir entschuldigen uns für die entstandenen Unannehmlichkeiten wegen einer Weichenstörung.»

Nicht nur Bahn und Bus, auch andere Dienstleister greifen gern zu dieser Floskel. Warum? Weil im Leitfaden für Kundenbindung steht, sie sei der höfliche Schlüssel, um Vertrauen wiederherzustellen. Doch unser Herr F. bleibt widerborstig, ein Held des Konsumentenschutzes und der enthüllenden Dialektik.

Die Wahrheit ist: Im Moment der Durchsage ist das Unannehmliche – im Wortsinne: Inakzeptable – längst geschehen, oder wir stecken mittendrin. Wir haben keine Wahl, es nicht anzunehmen. Um das zu verschleiern, spricht man uns auf der Gefühlsebene an. Deshalb schrieb Herr F. «geföhlt täglich». Die Energie seines Ärgers wird, wie der Bähnler sagt, umgeleitet.

Aber warum wählen Unternehmen dafür ausgerechnet das Wort Unannehmlichkeiten? Die Askforce vermutet einen Kompromiss der brainstormenden Kommunikationsagentur – irgendwo zwischen «negative Begleiterscheinungen» (trocken), «Ungemach» (altmodisch) und «Epic Fail» (ironisch).

Hoffentlich konnten wir Herrn F.s Kopfschütteln etwas bremsen. Falls nicht, entschuldigen wir uns vielmals für die entstandenen Unannehmlichkeiten – und überantworten den Fragesteller gerne der Physio.