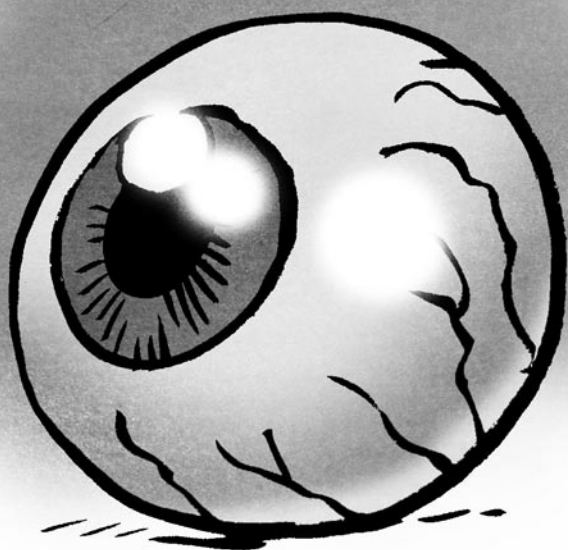


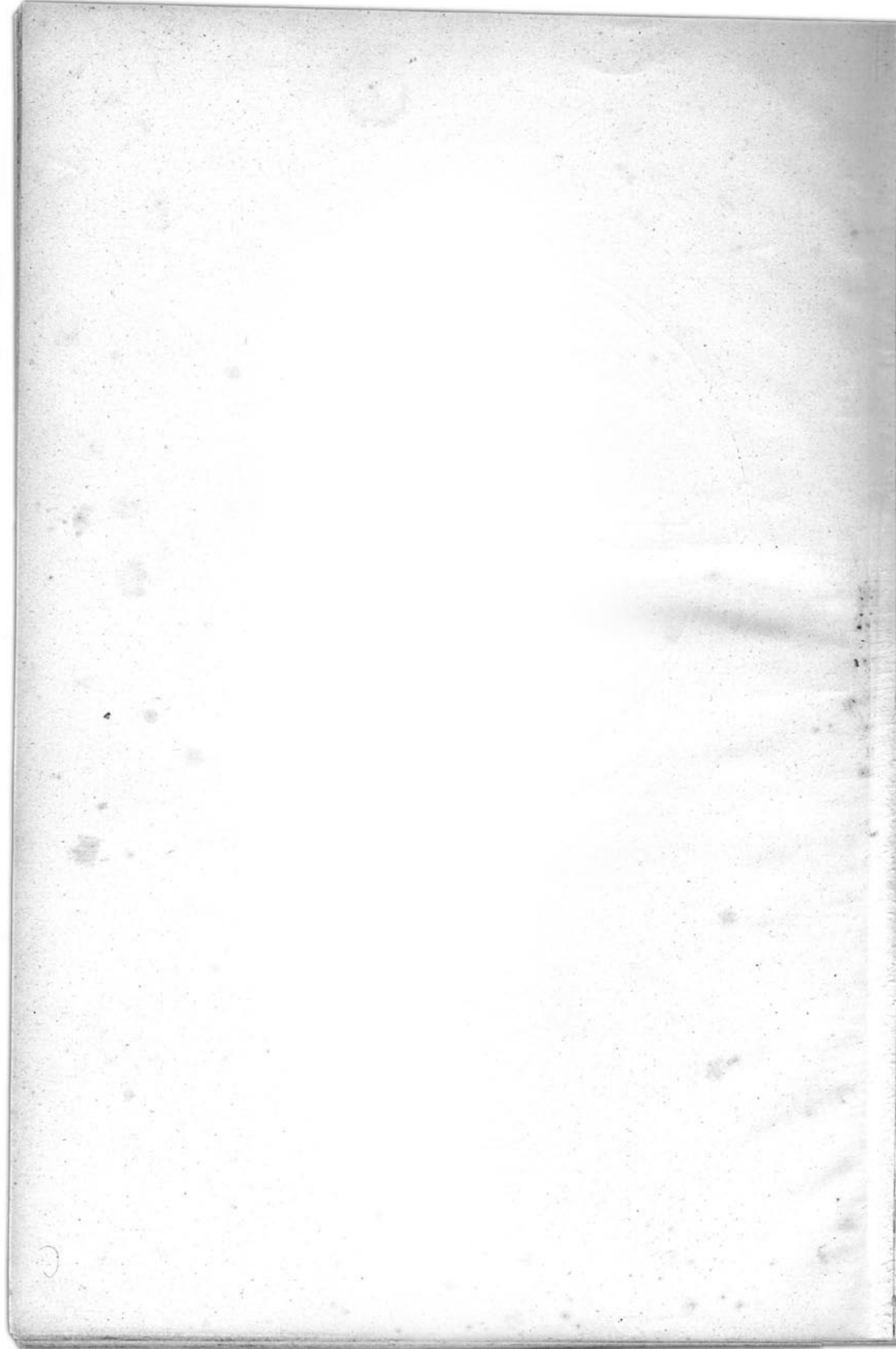
Dr. Stefan Frädrich (Hrsg.)

# Business BOOK of HORROR

GABAL

Stefan Frädrich (Hrsg.)  
Business Book of Horror





Stefan Frädrich (Hrsg.)

Business Book  
of **Horror**

Illustriert von Timo Wuerz

**GABAL**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86200-107-1

© 2008 by GABAL Verlag GmbH, Offenbach

Projektleitung: Ute Flockenhaus

Lektorat: Anke Schild

Umschlaggestaltung und Illustrationen: Timo Wuerz, Hamburg |  
[www.timowuerz.com](http://www.timowuerz.com)

Satz und Layout: Das Herstellungsbüro, Hamburg |  
[www.buch-herstellungsbuero.de](http://www.buch-herstellungsbuero.de)

Druck und Bindung: Aalex Druck, Großburgwedel

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.

Über aktuelle Neuerscheinungen und Veranstaltungen informiert Sie der GABAL-Newsletter unter  
[www.gabal-verlag.de](http://www.gabal-verlag.de)

# Inhalt

Stefan Frädrich 7

## Vorwort

Thilo Baum

Volvo – **for life.** Wie man sich als Besitzer eines Montagsautos beim Hersteller unbeliebt machen kann 10

Ingo Buckert

**Megafestatie** – Verkaufshorror in der Eventbranche 36

Andreas Buhr

**Weltanschauung.**  
»Wir verkaufen eine Die IOS: Aufstieg und Niedergang eines Weltkonzerns 43

Thomas Burzler und Ulrich Pfaffenberger

Das kann **nicht** sein! Ein Tatsachen-Dramolett in vier Akten 59

Erich-Norbert Detroy

**Untergang**  
Vom Aufstieg und oder »Glück hat eben nur der Tüchtige« 64

Isabell Drescher

Einbürgerungs **horror** 72

Stefan Frädrich

Die **schreckliche** Versicherungsdoppelkarte 79

Cristián Gálvez

Eddie the, **äh,** Eagle oder Wie bringe ich die beste Stimmung zum Kippen? 88

Oliver Geisselhart

Gedächtnis des **Grauens** 97

Boris Grundl

**Vorsicht!** Ihre Mitarbeiter erfüllen Ihre geheimsten Wünsche 109

Babette Halbe

Wenn keiner was tut, dann tut sich **nichts** 119

Eckart von Hirschhausen

Callcenter **horror** 127

Eckart von Hirschhausen

Das große **TRA-RA** oder Die weiche Seite der Hardware 131

Wolf R. Hirschmann

Der Xenon-**Bannstrahl** 134

Norma Jackson

**Air China** 143

Susanne Kleinhenz

Von Verkäufern, Cabrios und **heiligen Kühen** 155

Dirk Kreuter

**Dabei sein** ist noch längst nicht alles!  
Beobachtungen auf einer typischen Messe 164

Jürgen Kurz

Das **Albtraumbüro** 173

Martin Limbeck

**Von einem,** der auszog, ein Konto zu führen 181

Guido Palazzo

Die Banalität des **Bösen**.  
Warum gute Manager unethisch handeln 189

Henriette Schäffner

Der **Horrordreh** 197

Gerald Schönbacher

Personalauswahl in einem Start-up –  
**www.horror.de?** 209

Cornelia Topf

**Massaker** im Meetingraum 215

Ingo Vogel

Das Einzige, was stört, ist **der Verkäufer** 227

Stefan Frädriich

# Vorwort

Horror? Finde ich großartig! Wer gruselt sich nicht gerne? Aus der sicheren Distanz freilich: im Kinosessel. Als Leser eines Buches. Am Lagerfeuer, wenn die alten Gespenstergeschichten ausgegraben werden. Auch in der Zeitung stehen hin und wieder richtig gute Thriller, Krimis, Gruselgeschichten – sogar aus dem echten Leben. Spannend! Schaurig-schön! Und gut, dass mir das nicht passiert ...

Dabei haben die meisten Horrorstorys eine wirklich dünne Handlung. Fast immer begeben sich die Helden in einer Mischung aus Selbstüberschätzung und Leichtsinn oder schlicht Dummheit in Situationen, die sie besser meiden sollten. Dem unbeteiligten Beobachter ist das natürlich klar: Dunkler Wald? Nicht hineingehen! Einsames Haus? Draußen bleiben! Allein in den Keller mit dem Monster drin? Vorher Hilfe holen! Und dann passiert genau das, was man längst ahnt: der Horror. Mal blutig. Mal weniger blutig. Aber auf jeden Fall gruselig. Und: Trotz Vorahnung bekommen wir Gänsehaut. Brrrr! Warum? Interessanterweise gerade weil wir es erwarten! Weil die gesamte Handlung, das gesamte Setting auf die schrecklichen Überraschungen hinführen: durch geheimnisvolle Dunkelheit, spannende Musik oder eben die durchschaubare Handlung. Es ist klar, was passiert: etwas Schlimmes. Nur wann genau es passiert, in welcher Sekunde, das weiß keiner. Und wenn dann der Mörder plötzlich auf dem Rücksitz sitzt, quiekt das ganze Kino vor freudigem Entsetzen – obwohl alle vorher dachten: »Nicht in das Auto einsteigen!«

Neuropsychologisch ist dieses Phänomen dadurch zu erklären, dass sich unser Gehirn durch den Kontext auf richtige Entscheidungen vorbereitet, sodass unsere eigentlichen Entscheidungen schneller ablaufen können. Laufen wir etwa allein durch den Dschungel und hinter uns knackt plötzlich ein Ast, tun wir gut daran, zunächst sämtliche Raubtiere zu vermuten, die uns hier bedrohen könnten. Lösung also: Flucht oder Kampf! Und zwar sofort. Knackt es hingegen im Gebüsch, während wir mit einer Gruppe Kinder eine Schnitzeljagd veranstalten, wären Kampf oder Flucht klare Überreaktionen. Wahrscheinlich ist nur der Nachbarsjunge auf einen morschen Ast getreten. Vielen Dank, lieber Kontext!

Insofern ist nun auch klar, warum wir den Horrorfilm genießen können, obwohl wir manch grausige Szene niemals selbst erleben wollten. Der Kontext bestimmt: Es ist ja nur ein Film, ein Buch, eine Geschichte. So baut unser Gehirn einerseits durch das Verfolgen der Handlung eine Erwartungshaltung auf, die freudig auf Schocker hofft. Andererseits aber schaffen wir innerlich die Distanz, die uns die Schocker genüsslich konsumieren lässt. Eben ohne echte Todesangst zu empfinden.

Klingt, als bräuchten wir auch im Alltag ein bisschen mehr Kino-Feeling! So könnten wir die Geschichten um uns herum besser interpretieren, sie genießen, als Antrieb nutzen, mit ihnen schlauer interagieren – und sie dennoch nicht zu nah an uns herankommen lassen. Denn mal ehrlich: Kennen wir Horrorstories nicht alle auch aus unserem Alltag? Zum Beispiel im Business? Dort sind bisweilen durchaus ähnliche Plots zu finden: voller Selbstüberschätzung, Leichtsinn oder schlicht Dummheit. Dem unbeteiligten Beobachter ist natürlich alles klar: Kunde reklamiert zu Recht? Zuhören und Problem lösen! Wichtige Entscheidung treffen? Weniger Ego bitte! Sinnlose Routinen? Bitte querdenken! Und dennoch kriegt wieder mal der Kunde auf die Mütze, führen die Alphamännchen Krieg und töten Bürokraten den Fortschritt. Echter Horror eben. Ganz ohne Kino, Buch oder Lagerfeuer. Brrrr!

Also her mit dem Kino-Feeling! Wie schaffen wir es, den täglichen Businesshorror als Fiction zu begreifen? Als unterhaltsame Story mit einer Message? Indem wir Geschichten daraus machen! Geschichten zum Genießen, Mitdenken und natürlich Gruseln. Geschichten, die zum Schmunzeln anregen. Geschichten, die Spaß machen. Und Geschichten, die voller Spannung stecken. Solch eine Geschichtensammlung halten Sie nun in

Ihren Händen: das Business Book of Horror. Ein Buch voller Gruselgeschichten aus dem echten Geschäftsleben. Eine schauriger als die andere. So wie etwa die Geschichte vom schlimmen Laberbackenverkäufer. Oder die von kranken Gesundheitsmanagern. Oder die vom blanken Callcenterhorror. Oder auch die vom schrecklichen Untergang einer Weltidee. Viel Spaß beim Lesen!

Übrigens haben alle Storys einen gemeinsamen Nenner: Mit ein wenig gesundem Menschenverstand lässt sich so mancher Horror verhindern. Denn eines bleibt klar: Dunkler Wald? Nicht hineingehen! Einsames Haus? Draußen bleiben! Allein in den Keller mit dem Monster drin? Vorher Hilfe holen!

Ich wünsche Ihnen ein genüssliches Gänsehaut-Feeling! Und hoffe doch, Sie haben sich mit geweihten Silberpatronen und Kruzifixen bewaffnet ...

Herzliche Gruselgrüße  
Ihr Dr. Stefan Frädrich-Frankenstein



Thilo Baum

# Volvo – for life.

## Wie man sich als Besitzer eines Montagsautos beim Hersteller unbeliebt machen kann

»Ratet mal, wo mein Auto ist!« Mit diesem Satz betrete ich immer mal wieder mein Büro. Und ebenso häufig tönt es aus dem Kollegenkreis zurück: »In der Werkstatt!« Denn ich bin der leidgeprüfte Besitzer eines Montagsautos. Mein Auto, ein Volvo XC 70, Erstzulassung pünktlich zur Fußball-WM am 9. Juni 2006, bleibt seinem Autohaus außerordentlich treu.

Nichts gegen das Auto selbst. Ich liebe diesen Wagen, das Fahrgefühl, den Komfort. Bei 60000 Kilometern im Jahr ist ein ordentliches Auto auch nötig. Es ist Arbeitsplatz, Ruheraum, Ideenschmiede, Rückenschule, Konferenzthaus und manchmal sogar Schlafzimmer.

Ein neuer Wagen! Mich umwogte damals ein wohliges Gefühl der Geborgenheit. Als Neuwagenkunde, so dachte ich, habe man ein paar Jahre Ruhe vor Reparaturen, von Verschleißteilen vielleicht abgesehen. Zumal bei dieser Marke, in meinem Denken als Qualitätsmarke verankert.

## Fieser Troll im Auto

Was ich noch nicht wusste: In meiner schmucken Zauberkutsche lebte offenbar ein Monster. Ein fieser Troll, der angetreten war, mich zu quälen. Und der seine Arbeit über Monate hinweg mit Sadismus und hartnäckiger Ironie verrichtete. Der Troll hatte den Auftrag, mich zu demütigen, mir meine Zeit zu rauben, mich zu zermürben und zu zerstören.

Der Troll hatte das Navi verhext. Das Navi kannte die Prenzlauer Allee nicht – in meinen Augen keine ganz unwichtige Straße in Berlin, die Verlängerung der Straße »Unter den Linden« nach Nordosten. Das Navi behandelte die Prenzlauer Allee wie eine gesperrte Straße, viele Fahrten ließen sich nicht sinnvoll berechnen. Auch in anderen Städten fand das Navi so manche Adresse nicht. So behielt ich meinen ADAC-Atlas und die Stadtpläne im Auto.

Auf einer der ersten großen Reisen – sie führte mich ins Volvo-Heimatland Schweden – befahl der Troll dem Navi, mich auf gesperrte Feldwege zu schicken, sodass ich mehrmals orientierungslos im Nichts stand. Den CD-Wechsler verzauberte der Troll dahingehend, dass er meine CDs nicht mehr herausgab und über Tage schwieg.

Zu Hause angekommen, quoll die Post vom Autohaus und von der Zentrale des Autoherstellers aus dem Briefkasten. Begrüßungsschreiben, Marketing-Post, ein mehrseitiger Fragebogen. Man wollte wissen, wie zufrieden ich mit dem Wagen und mit der Abwicklung im Autohaus sei. Seite eins füllte ich wohlwollend aus, Seite zwei auch. Ab Seite drei – ich hatte noch einige Seiten vor mir – streikte ich.



Ich hatte ein Auto gekauft, okay. Na und? Ein ganz normales Geschäft. Wozu wollte man nun eine Stunde meiner Zeit, und weshalb überhaupt müllte mich dieses Unternehmen mit Papier voll?

**Erkenntnis 1:** Vermeide Mailing-Chaos! Wenn du deine Kunden schon mit Post beglückst, dann sorg wenigstens dafür, dass die Briefe von nur einem Absender und eher spärlich kommen. Je inflationärer die Papierberge sind, die du auf den Schreibtischen deiner Kunden anhäufst, als desto unwichtiger werden sie empfunden.

Der Troll war ziemlich hartnäckig. Auf hinterhältige Weise hatte er den Tempomaten vergiftet: Bei Bergabfahrten hielt der Wagen das Tempo manchmal und manchmal nicht. Eine Regel war für mich nicht zu ergünden: Oft spürte ich auf einem Zwölf-Prozent-Gefälle, wie der Motor die Fahrt drosselte und das Tempo hielt – wunderbar. Doch ebenso oft rollte der Wagen wesentlich leichtere Gefälle ungebremst herab, und auf einer abschüssigen 80er-Strecke fuhr ich plötzlich 120.

## Außenspiegel, Hupe, Achse defekt

Ich nahm mir vor, das Navi und den Tempomaten bei Gelegenheit zu reklamieren. Kleinigkeiten. Der Händler war ja zur Nachbesserung verpflichtet, dachte ich mir. Keine große Sache also. Noch immer fühlte ich mich wie ein ganz normaler Kunde eines neuen Autos: gut.

Doch nun legte der Troll richtig los. Er tötete den Motor des rechten Außenspiegels. Das Spiegelglas ließ sich nicht mehr rauf- und runterbewegen. Dann setzte er sich vorne an die Achse und ließ es beim Anfahren und Stoppen immer mal wieder hübsch knacken. Und weil der Troll schon mal im Motorraum sein Unwesen trieb, deaktivierte er gleich den tieferen der beiden Huptöne. Die Hupe piepste wie bei einem Mofa – nun war der Wagen ein Sicherheitsproblem.

Mir wurde seltsam ums Herz. Was für ein Auto hatte ich da gekauft? Wann würden die Bremsen ausfallen? Würden die Airbags beim Crash aufgehen? Wenn schon so viel am Anfang kaputtging – wie zuverlässig war das Auto? Ich war mir sicher, dass man bei Volvo alles daransetzen würde, damit solche Probleme traurige Einzelfälle blieben. Die Marke, nein, auf die ließ ich nichts kommen. Ich war Fan.

Also listete ich die Mängel auf, bat die Zentrale bei der Gelegenheit um ein Update der Navi-DVDs und vereinbarte einen Werkstatttermin.

In meiner Naivität ging ich davon aus, dass eine solche Mängelliste den Verkäufern eines nicht ganz billigen Autos in irgendeiner Weise peinlich wäre. Und dass man versuchen würde, mir wegen des Ärgers etwas Gutes zu tun. Doch offenbar war das ein wenig altmodisch gedacht. Statt mich mit Blumen, Musickarten und Champagner zu überraschen, berechnete mir das Autohaus 25 Euro pro Tag für den Ersatzwagen.

Nach der Reparatur schrieb mir die deutsche Volvo-Zentrale einen Liebesbrief: »Zunächst einmal danken wir Ihnen ganz herzlich, dass Sie sich die Mühe machten, uns mitzuteilen, wie Sie Ihren Volvo und unsere Serviceleistungen vor Ort erleben, denn nur so haben wir die Möglichkeit, tagtäglich daran zu arbeiten, uns stetig zu verbessern.« Uff – ich atmete auf. Man wollte sich verbessern! Man hörte sich an, was Kunden auf dem Herzen lag. Wunderbar!

## **Erkenntnis 2: Halte, was du versprichst.**

Zum Tempomaten hieß es: »Dass der Tempomat das Fahrzeug bei Bergabfahrten auf der Autobahn nicht konstant hält, sondern beschleunigt, konnte leider nicht reproduziert werden; das System wurde aber auf Fehler hin untersucht und die Analyse ergab, dass keine Fehlercodes hinterlegt sind.« Okay, wenigstens schien man das Phänomen für ungewöhnlich zu halten. Dass man keinen Fehler fand – sei's drum, manche Dinge sind eben tricky.

## Prenzlauer Allee von 1878 – unbekannt

Was das Navi betrifft, so ließ ich mich über eine Dreiviertelseite hinweg darüber belehren, dass »eine Straßenkarte immer einen Schritt hinter der Realität zurückbleibt«. Dass die Prenzlauer Allee seit 1878 existiert, erschien Volvo vernachlässigenswert.

**Erkenntnis 3:** Trage Sorge dafür, dass deine Antworten auf Reklamationen der Wirklichkeit der Reklamation entsprechen, vor allem wenn du mit Textvorlagen arbeitest. Würdige Hinweise deines Kunden und glaube ihm zunächst einmal.

Weiter hieß es, dass eine »kostenfreie Weitergabe« eines Navi-DVD-Updates »nicht möglich« sei. Hm. Hatte man bei fehlerhaften Teilen nicht Anspruch auf kostenfreie Nachbesserung? Hupe und Außenspiegelmotor hatte man schließlich auch ersetzt und mich nicht auf den Zulieferer verwiesen.



**Erkenntnis 4:** Wenn du deinem Kunden ein fehlerhaftes Teil verkaufst, gehört es sich nicht, für Abhilfe in Form eines funktionierenden Teils Geld zu verlangen. Dein Kunde hat bezahlt und damit Anspruch auf ein funktionierendes Produkt.

Und zu meiner Beschwerde über die 25 Euro für einen Ersatzwagen hieß es, man erachte 25 Euro als faires Angebot, da ich mich beim Kauf nicht für den Komplettservice entschieden hätte. Das stimmte. Ich war ja davon ausgegangen, mit einem neuen Wagen dieser Marke keine Probleme zu haben.

Kurz nach dem Werkstattbesuch klingelte mein Telefon: Eine Dame aus einem Callcenter des Autohauses fragte, wie zufrieden ich mit meinem Werkstattbesuch gewesen sei. Was für eine Überraschung: Man fragte mich etwas, was man längst wusste! Und ich sagte: Unzufrieden! Ich erzählte ihr vom Navi und vom Tempomaten und stockte im selben Augenblick – die Leute bei Volvo kannten das Problem doch. Ich bat die Frau, künftig nicht mehr anzurufen.

**Erkenntnis 5:** Wenn ein Kunde mit deinen Leistungen unzufrieden ist, solltest du ihm gegenüber deine Routinen einstellen und dich auf normale, menschliche Art um ihn kümmern. Du solltest deinen Kunden so zufriedenstellen, wie du es in deiner externen Kommunikation darstellst.

Am 2. Februar 2007 hakete ich noch einmal schriftlich nach. In der Antwort hieß es, die Diskussion über die »rechtlichen Gegebenheiten« könne »verständlicherweise nur mit dem Partner aus dem Kaufvertrag erfolgen«, also dem Autohaus. Zum Tempomaten schrieb man: »Die von Ihnen geschilderte Sachlage bezüglich der Cruise Control gehört leider zu den ärgerlichen Phänomenen jeder Branche, die mit technisch komplizierten Produkten zu tun hat. Störungen, die unregelmäßig auftreten, wenn eine Werkstatt in der Nähe ist, sind schwer zu lokalisieren. Grundsätzlich muss eine Beanstandung reproduzierbar oder nachvollziehbar sein, damit eine entsprechende Diagnose erfolgen kann. Auch eine Analyse unseres weltweiten Diagnosesystems brachte leider keine Parallele, die uns hätte auf Erfahrungen anderer Kunden diesbezüglich zurückgreifen lassen.«

Inzwischen verstopfte die Kundenzeitschrift regelmäßig meinen Briefkasten. Slogan: »Volvo – for life«. Darin zeigte mir die Propagandaabteilung der Marke schöne Fotos von wilden Landschaften, tollen Autos und gut aussehenden Volvo-Fahrern. Nirgendwo fand sich etwas von ausfallenden Hupen, defekten CD-Wechseln, kaputten Außenspiegeln. In den Broschüren hieß es: »Volvo – for life«. Volvo lebenslang? Wollte ich das?

Bestimmt war ich eine Ausnahme. Sicher war Volvo gut und es ging nur um dieses eine Auto. Aber: Wenn ich der Einzige mit solchen Problemen wäre, sollte es doch eine Kleinigkeit sein, mich für den ganzen Aufwand in irgendeiner Weise zu entschädigen. Oder nicht?

**Erkenntnis 6:** Wenn du mit deiner PR zu einem Hochpreisprodukt ein Lebensgefühl verkaufst, solltest du vor allem auch bei Problemen dem verkauften Lebensgefühl entsprechen.

Kein Navi-Upgrade, der Tempomat hielt noch immer das Tempo nicht. Keine Lösung von Volvo. Auch in einer anderen Werkstatt hielt man das Tempomat-Phänomen für einen Fehler. »Klar, er muss die Drosselklappe schließen«, sagte ein Meister. Einen Fehler aber fand man nicht. Was ich generell nicht so schlimm fand. Hätte Volvo gesagt: »Tut uns leid, aber dieses Phänomen ist uns selbst völlig unklar, und wir bekommen es nicht gelöst, aber zum Trost schenken wir Ihnen einen Satz Reifen«, hätte ich mich damit abgefunden. Aber da der Eindruck entstand, das Verhalten des Tempomaten sei in der Tat ungewöhnlich, blieb ich dran.

## Kirche im Dorf lassen

Die Information mit der Drosselklappe gab ich bald darauf an die Pressestelle von Volvo weiter und fragte, was es mit dem Tempomaten auf sich haben könne. Und ich bat um eine Lösung. Schließlich hatte die Zentrale verlauten lassen, man wolle sich »stetig verbessern« – hier war eine Möglichkeit dazu. Ich fragte, was man mir vorschlage angesichts dieses merkwürdigen Autos. Sollte ich den Kaufvertrag rückgängig machen? Ein Mitarbeiter der Pressestelle antwortete, ich möge bitte »die Kirche im Dorf lassen«. Diese Mängel seien doch kein Grund, einen Kaufvertrag rückgängig zu machen. Aber er werde überlegen, was er für mich tun könne. Und dann geschah etwas Spannendes.

Im Frühjahr 2007 stellte mir die Pressestelle den Kontakt her zu einem äußerst kompetenten Technikspezialisten, Herrn B. aus Bayern. Er sollte

meinen Wagen unter die Lupe nehmen. Der Mann war schon am Telefon genial. Seine erste Botschaft kam schnell und war deutlich: Der Tempomat meines Wagens greife nicht auf die Bremsen zu, sondern bremse nur mit dem Getriebe. Und ob ein Gefälle zu stark für die Getriebebremse sei, sei eine Sache verschiedener Variablen. Daher könne es sein, dass der Tempomat das Tempo mal halte und mal nicht.

Hurra, eine klare Ansage! Warum hatten mir das zwei Werkstätten nicht gesagt? Warum stand davon nichts in dem Schreiben der Kundenbetreuung? Davon, dass der Tempomat möglicherweise naturgemäß das Tempo nicht immer halten könnte, hatte ich auch in den Hochglanzprospekten nichts gelesen. Ich war einfach davon ausgegangen, dass ein Tempomat das Tempo hielt.

**Erkenntnis 7:** Wenn du ein Produkt verkaufst, solltest du selbst über das Produkt Bescheid wissen und den Kunden vor dem Kauf über Funktionsmängel informieren.

## SUV als Ersatzwagen

Um sicherzugehen, schlug Herr B. vor, meinen Wagen für eine Zeit zu übernehmen. Ich zögerte, denn eine Erklärung schien es ja nun zu geben, und das Ganze roch nach enorm viel Aufwand. Weil Herr B. aber anbot, sich auch gleich um alle anderen Probleme in meinem Super-Volvo zu kümmern, war ich einverstanden: Einer der Besten sollte gegen den Troll in die Schlacht ziehen und ihm die nachwachsenden Köpfe abschlagen.

Also brachte mir ein Shuttle-Fahrer einen Volvo XC 90 V8 als Ersatz und fuhr meinen Wagen nach Bayern zu Herrn B. Eine außergewöhnliche Aktion, die mich Hoffnung schöpfen ließ. Der XC 90 war ein SUV mit mehr als 300 PS, machte sehr viel Spaß und brachte mir einen Strafzettel wegen Überschreiten des Tempolimits ein. Ein wunderbares Auto. Weil ich ein Autotelefon brauchte, hatte mir die Pressestelle eigens diesen Wagen organisiert.

Nach einigen Wochen bekam ich mein Auto zurück. Es war durchgecheckt und mit einem kostenlosen Upgrade der Navi-DVDs bestückt. Und Herr B. hatte freundlicherweise die ganze Software im Wagen auf den neusten Stand gebracht.

Leider nur war es ihm nicht gelungen, den Troll zu töten.

## CD-Wechsler defekt

Zunächst verhielt sich der Wagen wunderbar, er kannte nun sogar die Prenzlauer Allee. Doch der Troll dachte sich neue Gemeinheiten aus. Streifte ich etwa bei der Parkplatzsuche eine Parallelstraße meines Zwischenziels, löschte das Navi das Zwischenziel gern eigenmächtig: »You have skipped the nearby intermed destination. Now guiding to the destination.« Kam ich in die Nähe des Ziels bei definiertem Zwischenziel, tauscht es gerne die Reihenfolge der Ziele. Und wählte ich wegen einer Staumeldung eine Alternativroute, auf der wiederum Stau war, vergaß das System den ersten Stau und schaltete stur zwischen beiden Staustrecken hin und her. Doch ich wollte nicht schon wieder etwas reklamieren, schließlich hatte ich noch mehr zu tun, als mich um ein Auto zu kümmern. Ob diese Eigenart des Navis Standard war oder ob man sie irgendwie abstellen konnte – zu dieser Frage gab es vom Volvo-Pressechef keine Antwort, weil meine Fragen angeblich auf »Unterstellungen« und »Gerüchten« beruhten.

### **Erkenntnis 8: BELÄSTIGE KUNDEN NICHT MIT HALBGAREN PRODUKTEN.**

Der Troll arbeitete weiter. Eines Tages fraß der CD-Player wieder CDs. Also brachte ich den Wagen wieder zur Nachbesserung in die Werkstatt. Wieder ohne Entschädigung für Ärger, Zeitaufwand und Energie. Der Meister bestellte eine neue Stereoanlage und baute sie ein. Bei der Gelegenheit ersetzte er noch den Motor des Außenspiegels links, denn den hatte der Troll inzwischen auch noch lahmgelegt. Immerhin bekam ich meinen Wagen gewaschen zurück, wie jedes Mal nach einem Werkstattbesuch.

Angesichts der zahlreichen Mängel riet mir ein freundlicher Volvo-Mitarbeiter, bei der Zentrale um eine Garantieverlängerung zu bitten. Ich hielt das für eine gute Idee. So bat ich schriftlich darum, wobei ich die bisherigen Probleme auflistete und auf den enormen Zeitverlust infolge meiner ständigen Werkstattbesuche hinwies. Eine Antwort erreichte mich erst mal nicht.

## Klappern von unten

Eines schönen Tages im Sommer 2007 beglückte mich der Wagen mit einem beunruhigenden Geräusch. Ein Klappern undefinierter Herkunft, das etwa so klang, wie wenn der Troll unter dem Fußraum mit einem Metalllöffel in einem leeren Metalltopf rührte:

Radadadada ... .. radada ... ..  
... .. da ... .. **dada** ... .. **radada** ... ..  
**dada** ... ..  
... dadada ... .. **dadada**... **dada** ... .. da... ..  
**dadadada** ... .. dadadada ... .. **dadadada**... ..  
**dadadada** ... .. **dadadada**...

Der Troll rührte erst sehr leise und selten, und es schien, als rührte er mal hier und mal dort. Mal war eine Stunde Ruhe, dann klapperte es über Hunderte von Kilometern. Ich verstand die Bemerkung des Meisters, man könne im Grunde erst dann was unternehmen, wenn das Geräusch zuverlässig reproduzierbar sei. Also lauschte ich dem Konzert des Trolls und nahm das Geräusch bei der Gelegenheit mit meinem Diktiergerät auf.

Die Werkstatt gab sich Mühe: Man checkte die Bremsen, die Blenden – des Meisters Ehrgeiz war geweckt, und offenbar tat ich ihm auch leid. Und weil ich schon mal in der Werkstatt war, reklamierte ich auch gleich das inzwischen wieder defekte Navi: Der Troll ließ den Bildschirm immer mal wieder ausfallen – manchmal nur für Sekunden, manchmal startete das System umständlich neu. Und weil ich mich nach einer Lösung für diese

Situation sehnte und noch immer keine Antwort in Sachen Garantieverlängerung hatte, wiederholte ich meine Anfrage bei der Volvo-Zentrale. Eine einfache Garantieverlängerung – warum nicht?

Beim ersten Reparaturversuch wegen des Blechbüchsen-Geräusches hieß es zunächst, eine Blende sitze lose. Man erneuerte die Führungsschiene der Kraftstoffleitung. Wenig später rollte ich im immerhin kostenlosen Ersatzwagen zur Werkstatt und holte meinen gewaschenen Wagen ab. Auch das Navi war repariert.

Und was geschah nach 20 Kilometern? Der Troll rührte wieder in einem Metallbecher! Die Zentrale schrieb mir unterdessen: Wegen meiner Bitte um Garantieverlängerung sollte ich mich an den Händler wenden.

## Zwei Ursachen für ein Klappern?

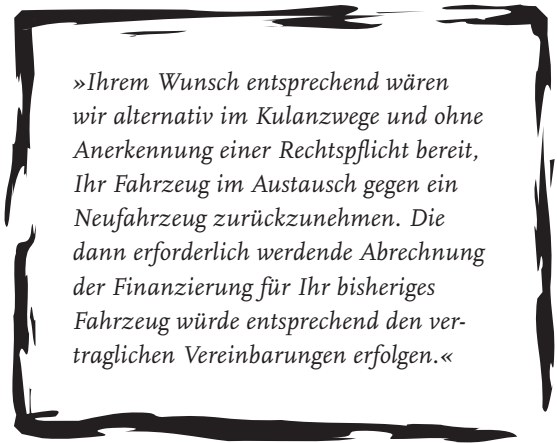
Der Meister erklärte mir, es habe sich bei dem Klappern um jeweils verschiedene Ursachen gehandelt. Ach so? Der Troll war genial! Innerhalb weniger Wochen erzeugte er laut Autohaus zwei zum Verwechseln ähnliche und dennoch komplett voneinander unabhängige Klappergeräusche! Beeindruckend.

Wieder folgte ein Werkstattbesuch und ein Mechaniker fuhr bei der Testfahrt mit. Nach einigen Kilometern hörte er den Troll trommeln. Der Mann war gut und sofort auf der Spur. Er tippte auf das Verteilergetriebe – das Gerät, das beim Allradantrieb die Kraft des Antriebs auf vorne und hinten verteilt. Fast ein Treffer, wie sich später zeigte. Sicher war er nicht, daher war es Unsinn, nun auf Verdacht ein neues Verteilergetriebe zu bestellen und einzubauen. Das verstand ich. Das Geräusch sollte sich erst noch stärker entwickeln. Weil der Wagen aber fahrbereit war, ließ man mich mit der Klapperkutsche in die kommende Woche rattern. Der Troll rührte immer lauter und bald dröhnte es durch Deutschlands Städte und Wälder:

**Ratatatatata! ... Tatatatata! ... Tatatatatatatatatatata-  
tatatatatatata! ... .. Ratatatatatata  
tatatata! ... .. Tatatatatatatatatata!... ..**

Ich fragte die Geschäftsführung schriftlich, ob sie mir meine vielen Werkstattbesuche künftig bezahle oder wie wir mit meinen Verdienstaussfällen infolge des unbefriedigenden Service umgehen wollten. Wie viel Zeit schon für dieses merkwürdige Auto draufgegangen war! Provokant fragte ich: Sollte man mir nicht einen neuen Wagen hinstellen und die bisherige Laufleistung von etwa 80 000 Kilometern als Wiedergutmachung für meine enorme fremdverschuldete Zeitverschwendung vergessen?

Die Antwort schrieb mir der Service-Chef des Autohauses: Man sei im Rahmen der Gewährleistung bereit, Fehler nachzubessern. Zudem hieß es:



*»Ihrem Wunsch entsprechend wären wir alternativ im Kulanzwege und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht bereit, Ihr Fahrzeug im Austausch gegen ein Neufahrzeug zurückzunehmen. Die dann erforderlich werdende Abrechnung der Finanzierung für Ihr bisheriges Fahrzeug würde entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen erfolgen.«*

Fanden sich nicht immer Möglichkeiten, aus einer Finanzierung auszuweichen, wenn man beim selben Händler einen neuen Wagen kaufte? Aus dem Schreiben des Service-Chefs und einem anschließenden Gespräch im Autohaus ging nicht hervor, dass man darüber großzügig hinwegsehen wollte. Für meine Begriffe hatte ich bereits genug Geld für ein Auto ausgegeben, und es hatte mich genug Zeit und Energie gekostet – ich wollte nun nicht auch noch draufzahlen.

Warum schlug man mir nicht einfach eine Lösung vor, ohne dass ich weiteren Umsatz generieren sollte? Warum holte man meinen Wagen bei Problemen nicht bei mir zu Hause ab und stellte ihn mir wieder hin, wenn man schon sonst meinen Zeitaufwand nicht entschädigte?

**Erkenntnis 9:** Wenn du einen Kunden für Ärger entschädigen willst, dann mach ihm Angebote, die für ihn sinnvoll und realistisch sind und bei denen er nicht draufzahlen muss.

Bevor ich meinen Wagen mit dem trommelnden Troll wieder zu meiner Stammwerkstatt brachte, ließ ich ihn am 25. Oktober 2007 spaßeshalber von einer anderen Werkstatt auf die Bühne nehmen. Die Leute dort orteten das Geräusch in der Kardanwelle – sie überträgt beim Allradantrieb einen Teil der Kraft auf die Hinterachse und ist mit dem Verteilergetriebe verwandt. Ich merkte an, dass ich in den kommenden Tagen etwa 1200 Kilometer vor mir habe. Die Kardanwelle könnte aber leider erst in der folgenden Woche geliefert werden, und da der Wagen fuhr, sagte mir der Meister, könnte ich schon mit meinem eigenen Auto die Strecke fahren.

Also ging es wieder mit dem lärmenden Auto eine Woche durch Deutschland: Ratatatatata! Über Hunderte von Kilometern trommelte der Troll mit Stöcken auf einem Blecheimer herum, und die Polizei stoppte mich bemerkenswerterweise nicht. Kein guter Werbeträger, so ein Volvo, der durch die Innenstädte rattert wie ein Traktor. Immerhin gut, dass die Stereoanlage wieder funktionierte: Das Rattern der Kardanwelle ließ sich so wenigstens im Innenraum übertönen.

Der 31. Oktober 2007 war ein Festtag. Man baute in mein Auto eine neue Kardanwelle ein. Der Troll stellte das Trommeln auf dem Blecheimer ein. Tot war er damit aber noch lange nicht.

Weil der Winter nahte und weil ich gelernt hatte, mir ärgerliche Werkstattbesuche zur Zeitersparnis mit nötigen oder freiwilligen Werkstattbesuchen schönzureden, ließ ich an diesem 31. Oktober auch gleich eine Standheizung einbauen. Oder besser: Ich ließ die Software dafür installieren. Die Hardware für die Standheizung war schon drin.

## Diesel auf Asphalt

Einige Zeit später klingelte das Telefon. Eine Frau meldete sich mit dem Namen des Autohauses und fragte, wie zufrieden ich mit meinem Werkstattbesuch war. Ich war sprachlos. Redete ich denn gegen eine Wand? Hatte ich sie nicht gebeten, nicht mehr anzurufen? Eine Reklamation nach der anderen, Liebesbriefe an die Volvo-Zentrale und ans Autohaus: Was geschah nur mit meinen vielen Feedbacks? Und: Wozu Anrufe vom Call-center, wenn man den Kunden nicht zuhörte? Wieder bat ich die Dame darum, künftig von Anrufen abzusehen.

Am 22. November 2007 sprang der Wagen nicht an. Ich stand auf der Friedrichstraße in Berlin-Mitte und hatte es eilig. Nicht schon wieder, dachte ich. Ein Passant klopfte an die Seitenscheibe und sagte mir, unten laufe was raus. Ich stieg aus, um nachzusehen: Unter dem Wagen war eine Pfütze. Ich testete mit dem Finger – Diesel! Ich rief die Feuerwehr, über den markeneigenen Pannenservice »Volvo Assistance« kam ein Abschleppwagen. Anderthalb Säcke Sand verteilte die Feuerwehr unter meinem Auto, die Polizei nahm alles auf, und man kündigte mir eine Rechnung der Feuerwehr und der Stadtreinigung an, die tags drauf den verdieselten Sand einsammeln sollte.

Zwei Stunden später schwebte mein Auto über dem Meister und mir. Ein Kraftstofffilter hing schief, er sah aus wie aus der Halterung geplatzt. Man wechselte ihn aus und gut. Mit dem Einbau der Standheizung hatte die Havarie laut Werkstatt nichts zu tun. Denn die war ja nur ein Software-Upgrade. Die Ursache für den losen Kraftstofffilter blieb unklar. Da ich den Schaden meiner Versicherung gemeldet hatte, stuft die mich wie einen Unfallverursacher hoch, und um das wieder rückgängig zu machen, bezahlte ich den Schaden aus eigener Tasche.

Während einer zweiwöchigen Reise nahm das Autohaus meinen Wagen in Obhut. Dafür war ich sehr dankbar, denn in der Zwischenzeit sollte eine Autonomen-Demo durch meine Straße ziehen – dabei wäre der Feuertod des Trolls qua Molotow-Cocktail vielleicht nicht die schlechteste Lösung für die angeknackste Beziehung zwischen meiner Lieblingsmarke und mir gewesen. Und da mein Wagen sowieso in der Werkstatt stand, bat ich darum, gleich noch den Motor im rechten Außenspiegel zu ersetzen, den der Troll nun zum zweiten Mal zerschossen hatte. Außerdem war die Kontroll-