

Gold Ass – Der treudoofe Bestandskunde (Daily Dueck 34)

Gunter Dueck, von www.omnisophie.com

„Sagen Sie, wieso bekommen Neukunden bei Ihnen bessere Angebote?“ – „Wir werben sie an und müssen sie gut behandeln, bis sie Bestandskunden sind, also treu.“ – „Sagen Sie, warum muss ich erst jahrelang unbestimmt als Praktikant bei Ihnen kostenlos arbeiten?“ – „Sie bekommen von uns Hoffnung. Solange bleiben Sie hier. Danach ersetzen wir Sie durch einen Hoffungslosen.“

Ich bin im Allgemeinen ein treudeutscher Bestandskunde. Aber ich krause in letzter Zeit die Stirn. Es stimmt etwas nicht. Beim Googlen fiel mir auf, dass es seit einiger Zeit eine größere DSL-Bandbreite bei uns in Waldhilsbach gibt. Ich bat um Verdoppelung. Das ging sofort und kostete weniger im Monat als vorher. „Warum sagen Sie das nicht?“ – „Warum fragen Sie nicht?“

Eine Bank, bei der ich ein satt gebührenpflichtiges Girokonto unterhalte, wirbt ganzseitig in Zeitungen mit kostenloser Kontoführung. Meine Kontoabrechnung ist saftig wie eh und je. Ich bitte um Prüfung. „Sie müssen natürlich eine komplette Umstellung beantragen, und zwar durch einen persönlichen Besuch in der Bank.“ – „Warum?“ – „Das ist Vorschrift.“ – „Soll mir etwas verkauft werden?“ – „Wir wollen über alles reden.“

Eine Versicherung, bei der ich seit Jahrzehnten jetzt sogar zeitweise vier Autos betreuen lasse, hat gerüchtweise die Tarife umgestellt. Das höre ich von Kunden anderer Versicherungen. Bei den neuen Tarifen ist bei Kaskoschäden die Freiheit der Werkstattwahl aufgehoben, dafür sind die Tarife angeblich dramatisch billiger. Ich gehe ins Internet, tippe bei meiner Versicherung meine Neukundendaten ein und bekomme ein dramatisch billigeres Angebot. 500 Euro statt 700 für ein Auto. Ich bitte um Umstellung, die gewährt wird. „Warum sagen Sie das nicht?“ – „Warum fragen Sie nicht?“

Bei einer anderen Bank frage ich, ob sie mir die Wertpapierprovisionen halbieren oder vierteln können, sonst gehe ich zu einem Discount-Broker im Internet. Wird sofort gemacht. Mir gefällt diese Leichtigkeit nicht wirklich. „Sagen Sie, und die anderen zahlen einfach ahnungslos weiter?“ – „Die fragen ja nicht.“

Bei einem Versandhaus finde ich die Waren wundervoll, aber sie sind zu teuer. Ich will einfach nicht. Ab und zu bekomme ich Sonderangebote, dann kaufe ich etwas. Das merken sie wohl an meinen Daten in der Kartei und schicken mir nur noch Sonderangebote. Das finde ich toll! Aber was ist mit denen, die einfach bezahlen?

Der Bestandskunde ist der dumme Goldesel. Früher wurde er als treuer Kunde geehrt. „Sie kaufen hier immer Filet. Ich gebe Ihnen Gelbwurst fürs Kind mit. Möchten Sie ein Kilo Wurstzipfel dazu?“ Heute wird der treue Kunde ausgenommen. Goldesel heißt auf Englisch Gold Ass. Ass ist die literarische Bezeichnung für Esel, von dem lateinischen Asinus (Sinus: Busen, Cosinus: Mitbusen, Asinus: krummer Buckel?). Im Amerikanischen hat Ass noch eine zweite Bedeutung. Hier im Artikel denke ich immer an die Bedeutung, die ... ach, lassen Sie mich erst einmal zu Ende schreiben, ich bin so innerlich zerrissen ...

Vielleicht muss ich aber gar nichts weiter schreiben, weil alles klar ist? Bestandskunden werden wie ein Besitz oder ein Sklave des Unternehmens geführt. Alle anderen Kunden werden umkämpft, umschmeichelt und umworben. Ich erinnere mich an Zeiten kurz vor 2000, als Neueinsteiger bei Firmen viel mehr verdienten als die langjährigen treuen Mitarbeiter. Mitarbeiter waren knapp! Heute sind sie wie Sandkörner am Meer und müssen erst einmal probeweise umsonst praktizieren. Dafür sind Kunden knapp! Die dürfen erst einmal Champagner trinken? Und wir anderen sind Esel?

Was kann ich tun als immer nur klagen? Soll ich jetzt immer mein Handy, mein Konto, meine Arbeitsstelle, mein Telefon, meine Versicherung kündigen? Damit ich nie mehr Bestandskunde bin? Meine Freundschaften und Ehen krachen lassen und wieder neu aufleben? Soll ich vermehrt Geld

durch Untreue verdienen, was ich durch Treue nie vermöchte? Soll ich dem Treuen, Stetigen, Verlässlichen ganz entsagen, damit alles in meinem Leben billig ist?