

Schrei nach Hilfe so viel du willst, Netzratte: Du bleibst gefangen in der Helpline-Hölle

Leider ist das Realsatire. Die uns in den Wahnsinn treiben, heissen Alexandra, Ulrike oder Tatjana - und duzen uns selbstverständlich. Einmal im Netz falsch abgebogen, den falschen Link angeklickt: Nichts kann uns gegenwärtig schneller in den Wahnsinn treiben. Geplant war eine simple Städtereise. Unter lauter Robotern fanden wir uns wieder - zuunterst in der Helpline-Hölle. Real war einzig: Unser Geld war blitzartig futsch.

Von Max Dohner

Oh, ein Visum vonnöten? Alright: Rufen wir in Bern die Britische Botschaft an. Ein Typ Archie Leach aus "Fish called Wanda" näselte auf Endlosband: "Britische Botschaft geschlossen. Opening hours are ..." Blick auf die Uhr: Offen wäre die Botschaft gerade jetzt, da wir anrufen. Black British Humour, denken wir und versuchen es noch zehnmal.

Zu jeder Zeit der gleiche Archie-Witz. Das drängt uns, sicher genauso gewollt - "Nasty visitor, disgusting tourist rat" - auf die Homepage der Botschaft: zu diversen Links von UK-Behörden. Ein bodenloses Labyrinth. In Wahrheit ein verschleiertes Nirwana: Die Leute sollen sich nicht zurechtfinden, sondern verlieren. Wir verscrollen Stunden - endlich finden wir den Link: "Family Permit", da man wirklich mit Familie reisen will.

Nach Tagen der Verdacht - wegen eines plötzlich auf den Antillen eingeforderten Fingerprints: Vielleicht war das nicht der korrekte Link? Die fünfzehn Tage indes, die es dauert für ein Visum, sind geschrumpft auf acht. Also muss man bitten um eine konziliant rasche Lösung. Wieder Telefon zur Botschaft, der alte Archie-Vers, jetzt als chinesische Folter. Neuerlicher Versuch über die Links der Brits. Als wäre man ein menschlicher Bumerang schleudern uns die Algorithmen laufend zurück auf Feld eins. Versteckt finden wir endlich einen Knopf: Help.

Es folgt ellenlanges Beamten-Bla-Bla mit Hinweis am Schluss: "Sie kommunizieren mit einem Computer" - und die Empfehlung: zurück auf die hundertmal abgenudelten Links. Wir flehen um Kontakt "mit einem menschlichen Wesen". Nach mehrfachem Abwimmeln des Roboters durch läppische Zermürbungs-Automatik - "Sind Sie noch dran? Danke für Bestätigung, Bestätigung, Bestätigung", taucht die Meldung

auf: "Wie kann ich helfen, ich bin ein lebender Agent." Sie heisst Alexandra. Auch sie geht ins sattsam bekannte Ping-Pong, stundenlang. Wie der Roboter beharrt auch Alexandra stur auf ausweglose Links. Irgendwann schaltet sie einfach ab. Wäre Alexandra tatsächlich ein Mensch, sicher mit dem Gedanken: "Was für ein Esel, elender Querulant."

Am nächsten Tag meldet sich der Roboter zurück: Sorry, seine Behörde (die mit dem "Family Permit") sei nicht zuständig für Migration. Also retour, zur Homepage der UK Immigration. Neuerlicher Roboter, neuerliches Ping-Pong mit stumpfen Links. Die Maschine kann nicht helfen in der nötigen Frist, ein Mensch könnte es im Handumdrehen. Ein zweiter "Living Agent" taucht auf: Tatjana. - Namen haben Britain's "Lebend-Agenten" wie im Katalog eines Escort-Service. Oder sind wir Versuchs-Lachnummern im Film: "Fish Called Idiot, Punkt zwoo?"

Auch Tatjana klinkt sich nach längerem "Chat" aus. In zwei Tagen drei Roboter zum Tilt gebracht - schön und gut: Aber das war nicht das Ziel! Erstens haben die Roboter uns längst selbst in den Wahnsinn getrieben und drei Lebensjahre gekostet. Zweitens brauchen wir bloss eine Menschenseele, die - aufgrund der tausend Angaben, komplett gescannter Pässe (inklusive Leerseiten) und mannigfach eingetippter "Security-Codes" - einfach auf den Knopf drückt: Visum okay.

Trotz erfolgreich beantragtem "Family Permit" wies Easy-Jet am Flughafen uns ab. Einem Nervenzusammenbruch nahe blieben Mutter und Tochter zurück. Ich flog allein ins britische Narrenreich und versuchte von da - online - die Retourflüge der Familie zu stornieren. Booking.com stahl sich aus der Verantwortung, juristisch mit endlosem Gewäsch abgesichert. Der Roboter von Easy Jet sagte: "Können weder stornieren, noch zurückzahlen, sind selber am Limit." Einkassiert hatten in Sekundenschnelle alle. Die Methode, Kunden zu neutralisieren, war überall gleich infam. Nur die "Living Agents" von Buchungs-Plattform, Fluggesellschaft und (natürlich nutzloser) Versicherung, die ebenfalls auf tausend Klauseln verwies, hiessen anders, die letzte Ulrike.

War das auch die letzte Pointe - Ulrike? Nein, die Endpoint kommt jetzt, mit Madame Rezeption im Hotel: "Sie haben das Zimmer für Familie gebucht. Das System, einmal gebucht, erlaubt keinen Wechsel in ein kleineres Zimmer." Und dreimal Frühstück? Gäbe es da eine Reduktion? "Das System verrechnet automatisch dreimal Frühstück beim Familienzimmer." Heisst: Zwei Drittel Reisekosten ans Bein streichen; dafür darf die gerupfte Stopfente dreimal Frühstück runterwürgen. "Das System...", bedauert die Dame an der Rezeption, "...hat immer Recht, yes Ma'am. Sagte schon der Mann von Easy Jet am Flughafen."

Blinder Glaube ans "System" verursachte Weltkriege und kostete zig Millionen Menschen das Leben. An Internet-Piraterie und einem Triple-Frühstück zu ersticken, ist Peanuts im Vergleich. Trotzdem: Vernunft wird am Ende auch das System-Raubrittertum von Netzfirmen crashen.

Zuhause meldete ich mich an bei der Psychiatrie: "Was ist Ihr Problem?", fragte die Klinik online (immerhin erste Stimme, die uns nicht duzte). "Die moderne Welt ist so toll", antworteten wir. Alle Welt fragt sich, weshalb infantile, verdrehte Narzissten an die Macht gelangen bis in Präsidenten-Ämter?

Wir sind schuld. Wir alle lassen menschenverachtende Technofreaks mittels KI-Roboter und Algorithmen 24/7 falsche Fährten legen, falsche Versprechen für ein falsches Leben ablegen, um uns gnadenlos zu plündern und am Endlosband dumm zu hetzen." Die KI der Psychiatrie lachte: "Glaubten Sie im Ernst, Sie hätten als Don Quijote-Klon da draussen eine minime Chance, zu überleben?"