

Der IKEA-Bürger

Fünfter Tag bei der Bank.

Meine Kreditkarte war gesperrt worden. Phishing-Verdacht. Möglicherweise seien Daten abgegriffen worden.

Welche Daten?

Keine Antwort.

Stattdessen eine Erklärung, was Phishing ist.

Ich fragte noch einmal:

Welche Daten?

Könne man hier nicht sehen. Ich hätte doch einen Brief bekommen. Mit Telefonnummer.

Ich hatte niemanden angerufen.

Oh.

Eigentlich wollte ich nur ein Hotel buchen.

Eine neue Kreditkarte hatte ich inzwischen bekommen. Die funktionierte aber auch nicht.

Erst brauche ich die PIN.

Die war längst da.

Dann eine neue PIN.

Am nächsten Tag funktionierte die nicht.

Ach so. Das war die alte neue PIN. Inzwischen war eine neue neue PIN angefordert worden. Dadurch war die alte neue ungültig.

Also warten.

Nächster Tag.

Neue neue PIN da.

Karte freigeschaltet.

Hotel buchen geht nicht.

Ach, Sie müssen die Karte noch fürs Online-Bezahlen freischalten.

Natürlich.

Nächster Tag.

Hotel buchen geht immer noch nicht.

Haben Sie ein TAN-Gerät?

Was hat denn mein TAN-Gerät damit zu tun?

Sie brauchen eine zweite Absicherung.

Ich benutze das TAN-Gerät beim Online-Banking.

Genau.

Aber ich will nichts überweisen. Ich will ein Hotel buchen.

Sie brauchen Zwei-Faktor-Authentifizierung.

Ach.

Meinen Sie vielleicht die VR-Secure-Go-App?

Ja, genau.

Die habe ich.

Nein.

Doch.

Nein.

Doch.

Hier.

Oh.

Dann dort klicken. Und dort. QR-Code scannen.

Piep.

Jetzt ist die Kreditkarte mit Ihrem Konto verknüpft.

Ach so.

Fertig.

Vermutlich.

Ich fühle mich langsam wie beim Aufbau eines IKEA-Möbels.

Nur dass keine Anleitung dabei ist.

Stattdessen fünf Mitarbeiter.

Jeder hat eine Seite.

Der eine kennt die Karte.

Der nächste die PIN.

Der dritte die Online-Freischaltung.

Der vierte die App.

Und irgendwo muss noch einer sein, der weiß, wie das Ganze aussieht.

Vielleicht hat er heute frei.

Das Seltsame daran:

Jedes einzelne Teil ist sinnvoll.

Phishing-Schutz ist sinnvoll.

Eine neue Karte ist sinnvoll.

Eine PIN ist sinnvoll.

Zwei-Faktor-Authentifizierung ist sinnvoll.

Alles sinnvoll.

Und zusammen stehe ich vier Tage in der Bank und kann kein Hotel buchen.

Das ist eine erstaunliche Leistung moderner Organisation.

Sie kann aus lauter sinnvollen Teilen einen Zustand herstellen, in dem niemand mehr weiß, wie die Sache als Ganze funktioniert.

Und am Ende denkt der Kunde:

Ich bin zu doof.

Vielleicht ist das der eigentliche IKEA-Bürger.

Einer, dem seine Welt in Einzelteilen geliefert wird.

Hier eine Behörde.

Dort eine Versicherung.

Hier eine App.

Dort ein Zugangscode.

Eine PIN.

Eine Vorgangsnummer.

Ein Aktivierungsbrief.

Ein QR-Code.

Ein Sicherheitsverfahren.

Bitte bewahren Sie dieses Schreiben sorgfältig auf.

Und wenn etwas nicht funktioniert, liegt irgendwo noch ein Teil herum, von dessen Existenz man bisher nichts wusste.

Schraube E.

Beutel 4.

Formular 7b.

Secure Go.

Der Bürger baut.

Und baut.

Und baut.

Er wird dabei erstaunlich tüchtig.

Er kennt Passwörter, Verfahren, Zuständigkeiten, Fristen, Apps und Hotlines.

Nur wollte er eigentlich gar kein Verwaltungsfachmann werden.

Er wollte ein Hotel buchen.

Vielleicht ist das eine ziemlich schlichte Forderung an eine funktionierende Gesellschaft:

Dass irgendwo noch jemand für die Ganzsache zuständig ist.

Nicht jemand, der alles weiß.

Aber jemand, der fragen kann:

Was wollen Sie eigentlich?

Ach so.

Ein Hotel buchen.

Dann brauchen Sie diese vier Dinge.

Gehen wir sie einmal zusammen durch.

Fünf Minuten.

Fertig.

Das wäre keine Vereinfachung der Welt.

Die Welt darf kompliziert sein.

Aber sie sollte ihre Kompliziertheit nicht ständig beim Bürger abladen und ihm anschließend das Gefühl geben, er sei das Problem.

Ich hätte die Dinge zum Leben gern wieder etwas öfter als Ganzsache.

Mit Anleitung wäre schon mal ein Anfang.