

Tom König

IHR ANRUF  
IST UNS  
NICHTIG!

Neue Abenteuer aus der Servicewelt

**REDLINE** | VERLAG

# INHALT

## REISEN

<b>Es fährt ein Zug nach Irgendwo</b> . . . . .	9
Kinder, Kinder . . . . .	9
Nicht komisch, Max Maulwurf . . . . .	12
Bahntickets kaufen, ein Kinderspiel . . . . .	15
Bäuche im Flugzeug . . . . .	18
Wie die Lufthansa meinen Schal groundete . . . . .	21
Ideen für die Bahn . . . . .	24
Mit wem fliege ich hier eigentlich? . . . . .	28
Keine PIN, kein Pkw . . . . .	31
Wenn Wolverine die Koffer verlädt . . . . .	34
Ist der Flug erst annulliert, lebt sich's gänzlich ungeniert . . . . .	37

## EINKAUFEN

<b>Wer hier shoppt, braucht gute Nerven.</b> . . . . .	41
Der Geruch der Verzweiflung . . . . .	41
Service desaster im Autohaus . . . . .	44
Schnäppchennase an, Gehirn aus . . . . .	48
Das virtuelle Handtuch . . . . .	50
Schöner torkeln mit der Wellnessbrille . . . . .	53
Teetrinker sind schwer gebeutelt . . . . .	56
Garantie nicht garantiert . . . . .	59

## PAKETVERSAND

<b>Post &amp; Cholera</b> . . . . .	63
Zu wertvoll für die Post . . . . .	63
BWL für Postler . . . . .	66
Kafkas neues Schloss . . . . .	69
Des Kaisers Paketkontrolle. . . . .	73
Traum eines Frankierfetschisten . . . . .	75

## FINANZEN

<b>Wir wollen nur Ihr Geld.</b> . . . . .	79
Meine griechische Anleihen-Odyssee . . . . .	79
Trojanisches Pferd von der Bank . . . . .	82
Das Depot von Delphi . . . . .	85
Visa, die Freiheit nehm' ich Dir . . . . .	88
Abgebrannt im Legoland . . . . .	91

## ANTI-SERVICE

<b>Selbst schuld, wenn Sie hier Kunde sind</b> . . . . .	95
Eine Behörde namens Apple . . . . .	95
Gute Kunden sind verdächtig . . . . .	98
Wenn Unternehmen nicht rechnen können . . . . .	102
NSA-Spionage für Jedermann . . . . .	105
Wann gibt's mal wieder richtig Service? . . . . .	108
Wir haben geöffnet. Aber bitte kommen Sie nicht. . . . .	111

## KOMMUNIKATION

<b>Von Schnellschwatzern und Mundfaulen</b> . . . . .	119
Die Geister, die ich anrief . . . . .	119
Drossel simst, iPhone tot . . . . .	122
Ein Schwein ruft mich an . . . . .	124
Guten Morgen, allgemeine Menschlichkeitskontrolle! . . . . .	127
Guide Michelin des Grauens . . . . .	130
Ein Hauch von Nichts . . . . .	133

## SELBSTHILFE

<b>Handbuch für Serviceguerilleros</b> . . . . .	137
Viva el consumerismo! . . . . .	137
Kündigen, Guerilla-Style . . . . .	138
Radikal sozialmedial . . . . .	144
Mahngebühren aus Phantasialand . . . . .	151
<b>Nachwort</b> . . . . .	157
Danksagung . . . . .	157
Wer ist eigentlich dieser Tom König? . . . . .	158