



Dienstag, 22. September 2026, 15:00 Uhr
~8 Minuten Lesezeit

Selbst ist der Konsument

Die Mechanisierung unseres Lebens hat auch dazu geführt, dass man an vielen Stellen nicht mehr bedient wird.

von Manovas Weltredaktion
Bild: Collage mit Foto von Shutterstock.com (Ljupco Smokovski)

Einkaufen ist ein Spiegel unserer Kultur, ein Seismograf dafür, wie schnell sie sich bewegt und was

Service ihr wert ist. Es gab Zeiten, da stand man in einem Geschäft am Tresen und teilte dem Verkäufer nach und nach mündlich mit, was man aus dem Regal hinter ihm benötigte. Mittlerweile zieht ein gehetzter Kassierer die eigens einsammelten Waren übers Kassenband, die man im Anschluss daran ebenso gehetzt selbst einpacken muss. Oder aber wie immer häufiger üblich: Es gibt überhaupt keinen menschlichen Kontakt mehr beim Einkaufserlebnis. Man löst das Ganze stattdessen über Selbstzahlerkassen, an denen der Einkaufende selbst zum Kassierer wird. Was ist eigentlich aus klassischem Kundenservice geworden? Und wann haben wir entschieden, dass wir ihn im Grunde nicht mehr brauchen?

von Hans Casteels

Ich erinnere mich an Zeiten, als Kunde zu sein noch eine unkomplizierte Angelegenheit war. Man betrat ein Geschäft, wählte einen Gegenstand aus, gab jemandem Geld und ging mit dem Gegenstand wieder. Das Geschäft beschäftigte Leute, die wussten, wo die Dinge waren, die Käufe abkassierten und sie in Tüten packten. Man war sich einig, dass das zum Geschäftsmodell gehörte. Der Kunde brachte das Geld mit. Das Unternehmen stellte die Arbeitskraft zur Verfügung. Dann hielten die Unternehmen, während niemand hinsah, eine Versammlung ab und beschlossen, dass der Kunde beides übernehmen könne.

Meine erste Beförderung erhielt ich im Supermarkt. Ich wurde ohne Vorstellungsgespräch, Gehalt oder Zahnzusatzversicherung zum

Kassierer befördert. Ich scanne meine Einkäufe, suche nach den entsprechenden Codes für Obst und Gemüse und stelle alles in den dafür vorgesehenen Bereich, während eine Maschine mich mit dem Misstrauen überwacht, das man normalerweise Wiederholungstätern an der belgischen Grenze entgegenbringt.

Wenn ich eine Tüte zu früh bewege, meldet sie, dass sich ein unerwarteter Artikel im Ablagebereich befindet. Der Artikel ist nicht unerwartet. Ich habe ihn ausgewählt, durch den Laden getragen und unter direkter Aufsicht der Maschine gescannt. Das einzige Wesen, das von seiner Ankunft überrascht ist, ist die Maschine, die eigens dafür gebaut wurde, ihn zu erwarten.

Schließlich beginnt ein Licht über meinem Kopf zu blinken und verkündet dem ganzen Laden, dass ein älterer Mann von einer Gurke besiegt wurde. Eine junge Angestellte kommt herüber, gibt eine Geheimzahl ein und entlässt mich zurück in die Gesellschaft. Sie tut dies mit der sanften Effizienz einer Person, die einem Kleinkind einen Kochtopf vom Kopf nimmt.

Ich danke ihr, weil meine Generation dazu erzogen wurde, höflich zu sein, selbst wenn man zu Unrecht eines Gemüsevergehens beschuldigt wird. Der Laden hat das Gehalt einer Kassiererin eingespart, ich habe die Arbeit der Kassiererin erledigt, und irgendwie bin ausgerechnet ich derjenige, von dem erwartet wird, dass er dafür dankbar ist.

Die Fluggesellschaften haben dieses Arrangement perfektioniert. Ich buche mein eigenes Ticket, wähle meinen Sitzplatz, gebe meine Passdaten an, lade die App herunter, checke mich selbst ein, erstelle meine eigene Bordkarte, drucke und befestige mein eigenes Kofferetikett und trage den Koffer dann zu einem Förderband. Ein Mitarbeiter der Fluggesellschaft steht in der Nähe, um sicherzustellen, dass ich meine unbezahlten Aufgaben korrekt erledige. Sollte ich das Etikett schlecht befestigen, verbringt der Koffer meinen Urlaub vielleicht in Cleveland, was anscheinend

meine Schuld ist. Wenn ich das Flugzeug erreiche, habe ich alles getan, außer es aufzutanken und das Fahrwerk zu überprüfen, obwohl ich annehme, dass diese Optionen bald unter „Meine Buchung verwalten“ erscheinen werden.

Hotels haben sich angeschlossen. Empfangstheken verschwinden zugunsten von Terminals, an denen man die Reservierungsnummer eingeben muss, die das Hotel bereits hat. Dann bestätigen Sie Ihren Namen, Ihre Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, die das Hotel ebenfalls alle hat.

Die Maschine fragt, ob man dem Treueprogramm beitreten möchte. Man lehnt ab. Sie fragt noch einmal, diesmal mit anderen Worten, als könnte die erste Antwort durch einen leichten Schlaganfall verursacht worden sein.

Schließlich spuckt sie eine Plastikkarte aus und gibt Ihnen eine Wegbeschreibung zu einem Zimmer, ohne zu erwähnen, dass der Aufzug dieselbe Plastikkarte zum Betrieb benötigt. Sie stehen im Aufzug und drücken die Taste für die siebte Etage, während sich die Türen in der Lobby wiederholt öffnen und mehreren Fremden Gelegenheit geben, den eigenen Niedergang zu beobachten.

Restaurants erwarten jetzt von mir, dass ich einen QR-Code auf dem Tisch fotografiere, bevor ich erfahren darf, was sie überhaupt servieren. Der Code führt zu einer Website, die um Erlaubnis bittet, meinen Standort zu verfolgen, Cookies zu akzeptieren und vielleicht auch meine medizinischen Unterlagen aus der Kindheit einzusehen.

Ich vergrößere die Speisekarte mit zwei Fingern, wodurch die Vorspeisen verschwinden, während sich die Weinkarte erweitert, bis ein einziges Glas Pinot Noir den gesamten Bildschirm einnimmt. Sharon fragt, was ich essen möchte. Ich sage ihr, dass ich bei den Datenschutzbestimmungen des Restaurants angekommen bin und

in Kürze wissen dürfte, ob es Muscheln gibt. Ein Kellner erscheint schließlich und fragt, ob wir schon Gelegenheit hatten, einen Blick in die Speisekarte zu werfen. Ich hatte Gelegenheit, mit der Speisekarte zu verhandeln. Sie anzusehen bleibt ein zukünftiges Ziel.

Banken gehörten zu den ersten Institutionen, die entdeckten, dass sich der Service dramatisch verbessert, wenn die Kunden ihn selbst übernehmen. Sie schlossen Filialen, entfernten Kassierer und gaben uns „die Freiheit, überall Bankgeschäfte zu erledigen“. Freiheit bedeutet in diesem Fall, einen Computer zu kaufen, für den Internetzugang zu bezahlen, sich mehrere Passwörter zu merken und seinen eigenen Strom bereitzustellen, damit die Bank niemanden dafür bezahlen muss, einen Scheck entgegenzunehmen. Wenn die Website sich weigert, mich zu erkennen, schickt sie einen Bestätigungscode an das Telefon, das ich gerade benutze, um mit der Bank zu telefonieren. Beende ich das Gespräch, um den Code abzurufen, kann die Verbindung abbrechen. Dann darf ich wieder von vorne anfangen und einem anderen Mitarbeiter meine Lebensgeschichte erzählen — in einem Land, das die Bank ausgewählt hat, weil die Arbeitskraft dort weniger kostet als hier.

Den Kundenservice anzurufen ist selbst zu einer Form von Arbeit geworden. Bevor es einem Menschen gestattet ist, Ihr Problem zu hören, müssen Sie als unbezahlter Empfangsmitarbeiter für das Unternehmen arbeiten. Sie identifizieren die Abteilung, geben Ihre Kontonummer ein, nennen Ihr Geburtsdatum und beschreiben kurz den Grund für Ihren Anruf. Die automatisierte Stimme teilt Ihnen dann mit, dass sie Sie nicht verstanden hat. Sie versuchen es erneut, diesmal mit der sorgfältigen Aussprache einer Geisel, die eine vorbereitete Erklärung verliert. Das System stellt Sie schließlich zu einem Menschen durch, der Sie nach Ihrer Kontonummer, Ihrem Geburtsdatum und dem Grund für Ihren Anruf fragt.

Der Mitarbeiter ist normalerweise freundlich. Das

System wurde so konzipiert, dass Freundlichkeit alles ist, was er anbieten darf. Er entschuldigt sich, dankt mir für meine Geduld und sagt mir, dass er meine Frustration versteht. Ich brauche keine emotionale Anerkennung von der Kabelgesellschaft. Ich brauche ein funktionierendes Kabel.

Wenn sie meine Frustration wirklich verstehen würden, würden sie einen Techniker schicken, anstatt mich aufzufordern, hinter den Fernseher zu kriechen, sechs Kabel herauszuziehen und zu melden, welche Lichter blinken. Ich bin jetzt selbst der Techniker geworden. Der eigentliche Techniker bleibt einem an einem sicheren Ort, geschützt vor Kunden und möglicherweise auch vor den Kabeln.

Wir haben diese Arbeitsverlagerung akzeptiert, weil jede einzelne Aufgabe trivial erscheint. Einen Karton Milch zu scannen ist einfach. Eine Bordkarte herunterzuladen ist einfach. Ein Konto anzulegen, eine App zu installieren und sich ein Passwort zu merken — alles ganz einfach. Dann übernimmt jedes Geschäft, jede Bank, jede Fluggesellschaft, jedes Krankenhaus, jedes Restaurant, jede Behörde und jeder Parkscheinautomat dasselbe Modell, und der moderne Bürger erwirbt eine zweite Karriere: die Verwaltung von Organisationen, die sich früher selbst verwaltet haben. Unsere Telefone enthalten Apps für Unternehmen, die wir zweimal im Jahr brauchen. Jede App benötigt Updates, Berechtigungen und ein Passwort, das einen Großbuchstaben, eine Zahl, ein Sonderzeichen und die Blutgruppe unseres Großvaters mütterlicherseits enthalten muss.

Unternehmen nennen das Komfort. Für sie ist es sicherlich komfortabel. Sie reduzieren Personal, verkürzen Öffnungszeiten, schaffen Schalter ab und machen den Kunden für alles verantwortlich, was schiefgeht. Die Preise sinken nicht, wenn die Arbeit wegfällt. Es gibt keinen Mitarbeiterrabatt für das Scannen Ihrer eigenen Lebensmittel und kein kostenloses Upgrade für das

Einchecken Ihres eigenen Koffers. Restaurants haben sogar Maschinen eingeführt, die fragen, wie viel Trinkgeld Sie geben möchten, nachdem Sie die Bestellung aufgegeben, das Essen abgeholt und Ihren eigenen Tisch abgeräumt haben. Anscheinend hängt die Leistungsbewertung der Maschine davon ab.

Die Genialität der Anordnung liegt darin, dass Widerstand anstrengender gemacht wurde als Gehorsam. Sie können die Selbstbedienungskasse verweigern, aber die bediente Schlange umfasst elf Personen und einen Kassierer, der eingeteilt wurde, um einen Bereich von der Größe Luxemburgs abzudecken.

Sie können die Airline-App verweigern, aber Sie müssen drei Stunden früher da sein und einen Schalter finden, der hinter vierzig Terminals versteckt ist. Sie können um eine gedruckte Speisekarte bitten, auch wenn der Kellner Sie dann möglicherweise ansieht, als hätten Sie darum gebeten, die Suppe in einem menschlichen Schädel serviert zu bekommen.

Ich benutze die Maschinen trotzdem. Natürlich tue ich das. Ich scanne, lade herunter, authentifiziere, aktualisiere und akzeptiere. Ich stehe unter dem blinkenden Licht und warte auf Vergebung durch einen Teenager. Ich lege meinen Koffer auf das Band und hoffe, dass mein Anhänger über genügend Klebekraft verfügt. Ich fotografiere das kleine Quadrat und gebe meine persönlichen Daten im Austausch für den Preis des Heilbutts preis. Ich bin zum Kassierer, Reisebüroangestellten, Bankkaufmann, Techniker und Verwaltungsassistenten geworden, während ich gleichzeitig die einzige Person bei der Transaktion bin, die bezahlt.

Wir werden wissen, dass wir zu weit gegangen sind, wenn das erste Selbstbedienungs-Bestattungsinstitut eröffnet. Der Verstorbene wird an eine Laderampe geliefert, wo die Familie einen QR-Code scannt, Einäscherung oder Beerdigung auswählt und sich ein kurzes

Anleitungsvideo mit dem Titel „Den geliebten Menschen in fünf einfachen Schritten vorbereiten“ ansieht. Särge werden flach verpackt neben einem Inbusschlüssel, vier Holzdübeln und einem Diagramm gelagert, das vorschlägt, dass zwei Personen Onkel Walter in unter vierzig Minuten zusammenbauen können.

Eine Maschine druckt die Sterbeurkunde aus, vorausgesetzt, der Verstorbene kann seine Identität durch Eingabe eines sechststelligen Codes bestätigen, der an sein Mobiltelefon gesendet wurde. Blumen sind an einem gekühlten Verkaufsautomaten erhältlich, die Trauerrede kann aus einer Auswahl von zwölf Vorlagen heruntergeladen werden und Trauergäste werden gebeten, ihre Kaffeetassen abzuräumen, bevor sie gehen. Am Ausgang wird ein Bildschirm fragen, ob alles den Erwartungen entsprochen hat, und Trinkgeldoptionen von achtzehn, zweiundzwanzig und fünfundzwanzig Prozent anbieten. Die Auswahl von „kein Trinkgeld“ erfordert einen Anruf beim Kundendienst, wo die aktuelle Wartezeit länger ist als der Trauerprozess.

Redaktionelle Anmerkung: Der Artikel erschien zuerst am 04. September 2026 unter dem Titel „**I Went Shopping. When Did I Become an Unpaid Employee?**“ (<https://nutmegphantasy.substack.com/p/i-went-shopping-when-did-i-become>)“ und wurde von Silvia Lorenz für Manova übersetzt.



Es bringt wenig, nur im eigenen, wenn auch exquisiten Saft zu schmoren. Deshalb sammelt und veröffentlicht **Manovas Weltredaktion** regelmäßig Stimmen aus aller Welt. Wie denken kritische Zeitgenossen in anderen Ländern und Kulturkreisen über geopolitische Ereignisse? Welche Ideen haben sie zur Lösung globaler Probleme? Welche Entwicklungen beobachten sie, die uns in Europa vielleicht auch bald bevorstehen? Der Blick über den Tellerrand ist dabei auch ermutigend, macht er doch deutlich: Wir sind viele, nicht allein!