

# **Bitte bleiben Sie dran... Warum gibt es eigentlich Callcenter?**

**von KLAUS KELLE**

BERLIN – Was ist los bei der Berliner Sparkasse? Immer wieder hörten wir, dass Kunden sehr lange, zu lange in der Warteschlange des Callcenters hingen, bis sie dann entnervt aufgaben. Heute ist es mir selbst passiert. Dazu muss man wissen, dass ich seit vielen Jahren – sicherlich 20 – Kunde dort bin und mit der Bank durch Höhen und Tiefen gegangen bin. Also keine grundsätzliche Kritik. Aber heute hatte ich eine einfache Frage, die nicht durch Online-Recherche zu beantworten war. Also wählte ich die „Service“-Nummer.

Neben „Driving home for Christmas“ von Chris Rea und „Happy“ von Pharrell Williams teilte mir eine Stimme vom Band regelmäßig mit, dass alle Kundenberater hart arbeiten, aber ich nicht aufgeben und weiter warten solle. Smartphone auf Lautsprecher gestellt und warten also... und nebenbei aufräumen. Als sich nach 25 Minuten nichts änderte – wohlgemerkt, es geht um eine Frage, die innerhalb von 30 Sekunden zu beantworten wäre – beschloss ich, eine Nachricht an das Service-Postfach zu schreiben, nachdem ich vorher noch den virtuellen Berater im Chat versucht hatte, der aber Fragen an MICH stellte, die mit meinem Anliegen nichts zu tun hatten. Also Service-Nachricht geschrieben. Gerade als ich diese senden wollte, meldete sich eine Frau und fragte, was sie für mich tun könne. Ich nannte Kontonummer und mein Anliegen, das sie sofort verstand.

Leider sei für meine Anfrage aber eine andere Abteilung zuständig. Ob sie mir mal eine Telefonnummer geben könne. Klar, aber können Sie mich nicht einfach verbinden? Nein, das

gehe – leider, leider – nicht. Ich also Nummer aufgeschrieben, mich brav bedankt und angerufen. Anrufbeantworter wörtlich:

*„Leider ist bisher kein Mitarbeiter frei. Bitte rufen Sie uns zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal an...“*

Und das tue ich inzwischen seit weiteren 20 Minuten.

Ich erspare Ihnen, jetzt auf Zusammenhänge mit dem Flughafen BER aufmerksam zu machen. Aber Service geht anders, oder?

*Ihre Gedanken dazu bitte an: redaktion@the-germanz.de*

---

# **Abgeordnetenhaus debattiert Corona-Lockdown: Opposition gemeinsam für schnelle Lockerungen bei Kneipen, Restaurants und Hotels**

BERLIN – CDU, FDP und AfD haben heute im Berliner Abgeordnetenhaus den Senat aufgefordert, den Unternehmen in der Stadt eine Perspektive für die Zukunft zu geben und die Einschränkungen insbesondere für Hotels und Gastronomie zeitnah zu lockern. CDU-Fraktionschef Burkhard Dregger verwies darauf, dass diese Branche in Berlin wesentlich bedeutender sei als in den anderen Bundesländern. AfD-Fraktionsgeschäftsführer Frank-Christian Hansel bezeichnete die Einschränkungen im Lebensalltag der Berliner als „unverhältnismäßig“. Die AfD habe in Berlin und im Bund das Herunterfahren der gesellschaftlichen Aktivitäten bish

mitgetragen und damit den Regierungen einen Vertrauenvorschuss gegeben.

Hansel weiter: „Inzwischen wachsen nicht nur bei uns, sondern auch bei vielen Anderen, die Zweifel, ob dieser Shutdown nötig war.“ Es sei an der Zeit, auf die Bürger zu vertrauen, dass sie „aus eigenem Interesse das täten, was angesichts der Krise notwendig ist“. Der Staat müsse nicht alles durch Verbote regeln. Für die FDP warf der Abgeordnete Florian Kluckert dem Senat vor, dass er versäumt habe, die Stadt auf bevorstehende Lockerungen vorzubereiten.

Der Regierende Bürgermeister Michael Müller (SPD) stimmte den Ausführungen der Opposition zur Situation der Gastronomen in der Millionenstadt ausdrücklich zu. „Gerade bei wärmeren Temperaturen können viele insbesondere im Bereich der Außengastronomie flexible Möglichkeiten schaffen, wo Hygiene- und Abstandsregeln eingehalten werden können“, sagte er.

Im Abgeordnetenhaus war heute spürbar, dass über Fraktionsgrenzen hinaus der Wunsch des Parlaments besteht, künftig deutlich stärker in die Prozesse zur Corona-Bekämpfung einbezogen zu werden. „Es kann nicht sein, dass der Senat dauerhaft am Parlament vorbeiregiert“, sagte der Parlamentarische Geschäftsführer der FDP-Fraktion, Paul Fresdorf, am Rande der Sitzung gegenüber Journalisten.

Vor der Sitzung hatte der Ältestenrat außerplanmäßig getagt. CDU und FDP hatten dort gefordert, die bisherigen Rechtsverordnungen des Senats in der Corona-Krise dem Abgeordnetenhaus vorzulegen, was dann auch beschlossen wurde, so dass die Fachausschüsse demnächst mit den Beratungen beginnen können.

---

# **Abiturprüfungen in Berlin finden statt – Schülerin scheitert mit Einklage vor Gericht**

BERLIN – Eine Berliner Schülerin ist vor dem Verwaltungsgericht Berlin mit einem Eilantrag gescheitert, mit dem sie die Verschiebung ihrer unmittelbar bevorstehenden schriftlichen Abiturprüfungen erreichen wollte.

Die Antragstellerin ist Schülerin und Abiturientin eines Berliner Gymnasiums. Nach dem Willen des Berliner Senats beginnen dort – wie an allen Berliner Schulen – ab dem 20. April 2020 die schriftlichen Abiturprüfungen; die erste schriftliche Prüfung der Antragstellerin ist für den 24. April 2020 angesetzt. Sie lebt mit ihren Eltern und einem Bruder in einer Zweieinhalb-Zimmerwohnung, wo sich alle Familienmitglieder seit dem 21. März 2020 überwiegend aufhalten. Die Antragstellerin verfolgt im Wege des vorläufigen Rechtsschutzes das Ziel der Verschiebung der Prüfung unter Berufung auf schwierige häusliche Bedingungen. Ihre Konzentrationsfähigkeit sei durch die von ihren Familienangehörigen ausgehende Geräuschbelastung erheblich beeinträchtigt, sie habe sich wegen der coronabedingten Ausgangsbeschränkungen nicht mit Mitschülern austauschen können, sie verfüge über keinen eigenen PC und sie habe sich schließlich nicht – wie ursprünglich geplant – in einer Bibliothek auf die Prüfungen vorbereiten können. Unter diesen Umständen habe sie bei ihrer Abiturprüfung gegen-über anderen Prüflingen keine chancengleichen Voraussetzungen.

Die 3. Kammer hat den Eilantrag zurückgewiesen. Die Antragstellerin habe keinen Anspruch auf Verschiebung der Prüfungstermine. Sie könne sich für ihr Begehren nicht auf das Berliner Schulgesetz berufen, wonach jede Schule die Verantwortung dafür trage, dass die Schülerinnen und Schüler, unabhängig von ihren Lernausgangslagen, an ihrer Schule zu ihrem bestmöglichen Schulabschluss geführt werden. Denn hieraus folgten keine individualrechtlichen Ansprüche. Die Antragstellerin habe auch nicht glaubhaft gemacht, einen Anspruch auf die Nachholung eines Prüfungsteils zu einem späteren Zeitpunkt auf der Grundlage der Verordnung über die gymnasiale Oberstufe zu haben. Denn dies setze voraus, dass ein Prüfling aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen an der gesamten Prüfung oder an Teilen der schriftlichen oder mündlichen Prüfung nicht teilnehmen könne. Dies sei hier nicht der Fall. Die Antragstellerin könne nicht aus krankheitsbedingten Gründen oder sonstigen persönlichen Umständen nicht an der Prüfung teilnehmen. Der bloße Verweis auf die allgemeine „pandemiebedingte Stresssituation“ reiche hierfür nicht aus. Stress und Ängste im Zusammenhang mit einer Prüfung gehörten in den Risikobereich des Prüflings, es sei denn, dass sie erkennbar den Grad einer – durch ein ärztliches Attest nachzuweisenden – psychischen Erkrankung erreichten.

Das verfassungsrechtliche Gebot der Chancengleichheit gebiete schließlich nichts anderes. Auch wenn die Vorbereitung auf die Abiturprüfungen im Jahr 2020 wegen der Schulschließungen ab dem 17. März 2020 und aufgrund der auch in den Osterferien geltenden Kontaktbeschränkungen unter erschwerten Bedingungen stattgefunden habe, stelle sich die Situation der Antragstellerin nicht als besonderer Ausnahmefall dar. Vielmehr stellten die strengen Regelungen der Länder zur Verhinderung einer weiteren Ausbreitung der Coronavirus-Pandemie viele Familien vor schwierige Herausforderungen. Allen Schülerinnen und Schülern seien aber seit dem 17. März 2020 Vorbereitungstreffen mit Mitschülerinnen und Mitschülern, die Wahrnehmung von Nachhilfestunden und das Lernen außerhalb

der häuslichen Umgebung nicht möglich gewesen. Wie auch in anderen Lebensbereichen könnten im Rahmen der Prüfungsvorbereitung unter Geltung der Einschränkungen wegen des Coronavirus jedoch keine identischen Bedingungen gewährleistet werden. Hierzu gehöre auch die Tatsache, dass Schülerinnen und Schüler, die beispielsweise über ein eigenes Zimmer oder einen eigenen Computer verfügen, bessere Bedingungen zur Prüfungsvorbereitung vorfänden als andere. Die Durchführung der Abiturprüfungen 2020 im Land Berlin insgesamt sei schließlich auch dadurch sachlich gerechtfertigt, dass sich die Länder in der Ständigen Konferenz der Kultusminister darauf bundeseinheitlich geeinigt hätten. Dies diene damit letztlich gerade der Wahrung der Chancengleichheit des diesjährigen Abiturjahrgangs gegenüber anderen Abiturjahrgängen.

Gegen den Beschluss kann Beschwerde beim Oberverwaltungsgericht Berlin-Brandenburg eingelegt werden.

---

## **Tourismusmesse ITB wegen Coronavirus abgesagt**

BERLIN \_ Wegen des sich auch in Deutschland ausbreitenden Coronavirus haben die Organisatoren die weltgrößte Tourismusmesse ITB abgesagt. Die Ausstellung sollte vom 4. bis 8. März in der Hauptstadt stattfinden. In den vergangenen Wochen hatten sich immer mehr Aussteller abgemeldet, nicht nur aus China. Nach Angaben der Messegesellschaft hatte das zuständige Gesundheitsamt Charlottenburg-Wilmersdorf die Auflagen so stark ausgeweitet, dass die Durchführung der Messe nicht mehr möglich gewesen sei.

---

# **Bauernproteste in der Berliner Regierungsblase: Der Druck im Kessel steigt**

**von KLAUS KELLE**

Es brodelt an allen Ecken und Enden. Politiker, die ernsthaft immer noch behaupten, Deutschland gehe es gut und alle großen Probleme seien unter Kontrolle, leiden – freundlich formuliert – an einer extremen Wahrnehmungsstörung.

Die durch katastrophale Fehlentscheidungen der Regierung Merkel 2015 und 2016 verursachte weitgehend illegale Masseneinwanderung von Flüchtlingen und Migranten nach Deutschland, zum weit überwiegenden Teil in unsere Sozialsysteme, verbunden mit einer Welle der Gewalt, mit Messerstechereien, Tötungsdelikten und Tausenden sexuellen Übergriffen gegen Frauen in jedem Jahr, haben in der Berliner Regierungsblase bis heute erkennbar kein konsequentes Umdenken bewirken können. Weiter zurückliegend aber in diesem Zusammenhang durchaus zu erwähnen, der wahltaktisch motivierte und völlig irrationale Ausstieg aus der Kernenergie, nicht vom Parlament beschlossen, sondern am Telefon von Frau Merkel nach Fukushima angeordnet von brav vollzogen.

Für das kommende Jahr wird von Experten unisono eine wirtschaftliche Schieflage vorausgesagt, ob es zu einem weiteren großen Crash wie 2008 kommen wird, was Ökonomen wie Dr Markus Krall voraussagen, werden wir erleben oder hoffentlich auch nicht.

Doch das neue Staatsziel der Klimarettung belastet nicht nur unsere öffentlichen Haushalte mit Milliardenbeträgen, nicht

nur die Politik, nicht nur den – nicht stattfindenden – Schulunterricht für Greta Tunbergs „Fridas for Future“-Hochämter. Es schadet vor allen Dingen unserer Volkswirtschaft, den Käufern und Herstellern von Dieselfahrzeugen, die in zunehmendem Maße mit Auflagen zur CO2-Reduzierung in den politischen Schwitzkasten genommen werden. Und die deutsche Autoindustrie ist bis heute der Motor unserer Wirtschaft. Wer jetzt an die großen Hersteller die Axt legt, gefährdet Wohlstand und Sozialstaat massiv.

Und nun die Landwirte. 10.000 Bauern brachten mit ihren Traktoren gestern den Straßenverkehr der Hauptstadt zeitweise zum Erliegen. Und warum? Weil es dringend notwendig ist, die Proteste der zunehmend ungehaltenen Bürger endlich auch auf die Straßen zu bringen.

Dieser Protest gestern in Berlin richtete sich vornehmlich gegen die strengeren Vorgaben zum Insekten- und Umweltschutz und die Düngeschränkungen zum Schutz des Grundwassers. Viele bäuerliche Betriebe seien durch neue Gesetze in ihrer Existenz gefährdet, schimpften Redner auf der zentralen Kundgebung. Als Bundesumweltministerin Svenja Schulze (SPD) das Wort ergriff, um für die neuen Regeln zum Grundwasser- und Insektenschutz zu werben, drehten ihr viele Demonstranten den Rücken zu und buhten sie aus. Sie wird nicht die letzte Ministerin sein, der so etwas widerfährt.

---

**Großrazzia** **gegen**

# **Bauunternehmen: 2.000 Polizisten im Einsatz**

BERLIN – 2.000 Polizeibeamte sind heute Vormittag bei einer Großrazzia gegen Schlepper und Sozialhilfebetrug vorgegangen. Dabei wurden 80 Wohnungen, Büros und Baustellen durchsucht. Die Beamten stellten dabei zahlreiche Computer und Smartphones sicher. Im Mittelpunkt der Ermittlungen standen sechs Führungskräfte eines Bauunternehmens. Zeitgleich wurden Geschäftsräume in Falkensee in Brandenburg sowie in Dessau und Halle in Sachsen-Anhalt durchsucht. Festnahmen gab es nicht,

---

## **Neues vom BER: Operative Tests fallen aus**

BERLIN – Pleiten, Pech und Pannen... nächstes Kapitel. Der sogenannte Hauptstadtflughafen, bekannt als BER, wollte heute mit „operativen Tests“ beginnen, nein, eigentlich bereits gestern, also am Mittwoch.

Die *Potsdamer Neueste Nachrichten* (PNN) fanden jetzt heraus: Der beauftragte TÜV Rheinland konnte nicht damit beginnen, da „nach PNN-Informationen die Flughafengesellschaft Berlins, Brandenburgs und des Bundes (FBB) als Bauherrin nicht alle dafür erforderlichen Dokumente vorlegen konnte. Welche Dokumente fehlten, ist nicht bekannt.“

Laut aktuellem Plan soll der BER im Oktober 2020 endlich eröffnet werden. Voraussetzung dafür ist die heutige Prüfung,

die aber nicht stattfinden kann, weil Dokumente fehlen...

---

# **Mietendeckel: Verband der Wohnungsunternehmen rechnet mit dramatischen Einnahmeverlusten**

BERLIN – Der Verband Berlin-Brandenburgischer Wohnungsunternehmen (BBU) rechnet bei Umsetzung des vom rot-rot-grünen Senat beschlossenen „Mietendeckels“ mit Millionenverlusten. Das berichtet die *Berliner Morgenpost*. „Die wegbrechenden Einnahmen für die Wohnungsunternehmen wären dramatisch“, sagte BBU-Vorstand Maren Kern gegenüber der Tageszeitung.

Der Senat hatte beschlossen, dass Mieten in der Hauptstadt von 2020 bis 2024 eingefroren werden. Kern rechnet vor, dass ohne Mietendeckel eine „mittelgroße Genossenschaft“ in diesem Zeitraum für 20 Prozent des Bestandes um 2,5 Prozent pro Jahr anheben würden, um so Modernisierungen und Neubau finanzieren zu können. Nun prognostiziert sie, dass sich die Einnahmeverluste bei der Genossenschaft bis 2024 auf mehr als vier Millionen Euro summieren würden.

Der BBU vertritt in Berlin rund 140 Mitgliedsunternehmen, darunter die Deutsche Wohnen. Die BBU-Mitgliedsunternehmen stehen in Berlin für 715.000 Wohneinheiten. Das sind 43

Prozent des Mietwohnungsbestands in der deutschen Hauptstadt.

---

# **Große Unternehmerin und Rallyefahrerin: Heidi Hetzer im Alter von 81 Jahren gestorben**

BERLIN – „Sie war zu Hause in ihrer Wohnung in Berlin, als es geschah.“ Mit diesen Worten informierten ihre beiden Kinder die Berliner heute über den Tod einer der bekanntesten Frauen der Metropole: Heidi Hetzer. 81 Jahre alt wurde die langjährige Chefin eines der größten Opel-Häuser in Berlin. Ihre Reisen rund um den Globus hatten zuletzt vier Millionen Menschen in den sozialen Netzwerken verfolgt.

Heidi Hetzer hatte das, was man „das Herz auf dem rechten Fleck“ nennt. Die gelernte Kfz-Mechanikerin hatte schon im Alter von 31 Jahren das Autohaus ihres Vaters übernommen. Von 1969 an entwickelte sie es zu einem der größten Autohäuser in der Millionenstadt. Als Rallye- und Oldtimerfahrerin gewann sie mehr als 150 Preise.

Michael Müller (SPD), Regierender Bürgermeister in Berlin, würdigte die erfolgreiche Unternehmerin: „Heidi Hetzer hat den Traum geträumt, mit dem Auto um die Welt zu fahren, und diesen Traum hat sie sich erfüllt. Sie war mit dem Berlin-Wimpel am Kotflügel unterwegs, und sie ist erst recht als Person eine einzigartige und sympathische Botschafterin unserer Stadt gewesen.“ Nach einer Umrundung des Erdballs wurde sie im März 2017 vor dem Brandenburger Tor von ihren Berlinern begeistert gefeiert.

Über die Todesursache von Heidi Hetzer gibt es noch keine zuverlässigen Aussagen. Aber es soll sich nach Angaben ihres Sohnes und ihrer Tochter wahrscheinlich um einen altersbedingten Herzinfarkt oder einen Schlaganfall gehandelt haben.

---

# **Verdi-Streik: U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse fahren nicht**

BERLIN – Seit 3.30 Uhr heute früh herrscht Chaos in der Hauptstadt. Grund: Die Gewerkschaft Verdi hat die 14.500 Beschäftigten der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) zum Streik aufgerufen. Mehrere Hunderttausend Berliner und Pendler aus Brandenburg sind davon betroffen.

Bestreikt werden U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse (wenige Außnahmen gibt es bei Linien am Stadtrand). Nicht betroffen ist die S-Bahn, da die zur Deutschen Bahn gehört.

Der Streik ist befristet bis 12 Uhr heute Mittag, bis sich die Lage normalisiert hat, wird es vermutlich weitere Stunden dauern.

Die Berliner Unternehmerverbände warnen vor „ernormen Schäden bei Unternehmen“.

