

Die Zerstörung des Wohlwollens

Warum bestehen Autofirmen so sehr darauf, dass sie ihre Kunden nicht betrogen hätten? Oberflächlich geht es wohl darum nicht vor Gericht verklagt und bestraft zu werden. Der tiefere Grund dürfte sein, dass dem einen oder anderen Beteiligten wohl der Gedanke gekommen sein könnte, dass das, was geschah weit über die Firma hinaus wirkt, weil man das Vertrauen der Menschen beschädigt hat. Derjenige, der seine Mitbürger betrügt und meint, dass das niemand merken werde, erhebt sich hochmütig über die Anderen. Das ist „asozial“. Dieses lateinische Wort meint, dass sich jemand nicht so verhält, wie man es mit einem „Sozius“, einem Bundes-Genossen, tun sollte. Wer sich mit jemand verbündet, versucht dadurch, dass man gemeinsame Sache macht, mehr Macht und Sicherheit zu erlangen. Dazu gehört unbedingt, dass auch der Bundesgenosse durch diese Verbindung einen Vorteil haben muss. In der Biologie würde man das eine Symbiose nennen, also das Zusammenwirken, um eines gemeinsamen Vorteils willen.

Wenn man aber diese Verbindung zum gemeinsamen Nutzen zerstört, indem man sich gegen den Bundesgenossen stellt - etwa durch Betrug - dann zerstört man durch seinen Hochmut das Gemeinsame. Das aber ist die Überzeugung, dass es der Andere gut mit einem meint, weil das Beiden nützt. Der Betrüger stellt sich außerhalb dieser gemeinsamen Interessen und missbraucht das Wohlwollen des Anderen, solange bis der das merkt. Dann aber ist das Vertrauen gründlich zerstört. Damit fehlt auch eine Grundlage für eine eventuelle erneute Zusammenarbeit, auch, wenn die zum beiderseitigen Nutzen wäre. Vertrauen wächst nur langsam dadurch, dass man immer wieder gute Erfahrungen mit jemand gemacht hat.

Da die Menschen seit Jahrtausenden hilfsbereit sind, sonst wären sie längst ausgestorben, geht der Mensch im Alltag davon aus, dass ihm andere Menschen mit Wohlwollen begegnen. Nur so funktioniert das Zusammenleben, indem man vertrauen darf und die Anderen einem vertrauen können. Dieses gegenseitige Wohlwollen und Vertrauen zerstören Betrüger.

Es sind nicht nur Autofirmen, die hier gefehlt haben. Da ist der ganze Lebensmittelbereich, in dem ein Skandal nach dem anderen, den Gesetzgeber zu immer neuen Regeln veranlasste, so dass man heute auf Lebensmitteln jede Menge Text stehen hat, der einen davor schützen soll, dass man herein gelegt wird. Aber wer versteht denn das alles und wer hat beim Einkaufen Lust und Zeit all das zu lesen, wobei Wesentliches häufig auch noch so klein gedruckt wird, dass der Kunde erst einmal eine Lesebrille zücken muss? Die klügeren Kunden verlangen seit Jahren Lebensmittel, die mit „Bio“ ausgezeichnet werden, weil sie so erzeugt werden, dass die Natur geschont wird und obendrein zum Teil bessere Qualität bietet (die Kleinstlebewesen in und auf den Lebensmitteln haben eine Zusammensetzung, die dem Menschen besser bekommt).

Der Staat hat diesen Wandel nur begleitet, aber bewirkt haben ihn die Kunden. Im Gegenteil er hat es nicht geschafft die Landwirtschaft zu einem besseren, weil vernünftigeren, Umgang mit

der Natur zu bringen, weil er meist nur auf Missstände mit neuen Vorschriften und Regeln reagiert, statt das gesamte System der Lebensmittelerzeugung und Versorgung in den Blick zu nehmen. Wenn man - wie einst in Baden-Württemberg - die Beratung zu Spritzmitteln deren Herstellern überlässt, weil man meint so Geld zu sparen, dann braucht man sich nicht wundern, wenn durch diese Gifte Schaden entsteht. Prof. Günter Kahnt hat schon vor Jahrzehnten an der Universität Hohenheim darauf hin gewiesen, dass man den Bauern das letzte bisschen Verstand „heraus beraten“ habe. Man predigte den Bauern sie müssten größere Höfe schaffen, um zu überleben (der gleiche Unsinn, wie auch sonst in der Wirtschaft), so dass sie zunächst aus der Ortsmitte in Aussiedlerhöfe umzogen, die dann aber häufig durch Neubau- oder Industriegebiete, Flughafen oder Messe unter Druck gerieten, so dass sie wieder weichen mussten. Zugleich führte die ständige Vergrößerung der Flächen oder der Anzahl der Tiere zu immer grösseren Ställen und immer mehr Bedarf an finanzieller Unterstützung.

Dabei lief im Hintergrund eine Entwicklung, die die Wenigsten verstanden: Bauern wurden von Energie-Lieferanten zu Energieverbrauchern! Statt Energie in Form von Lebensmitteln zu erzeugen, werden Chemikalien (Dünger und Spritzmittel) benötigt, die zur Herstellung und zum Verteilen Energie benötigen. Ganz zu schweigen von Futtermitteln, die nicht mehr auf dem Hof wachsen, sondern aus Übersee kommen.

Treiber dieser Entwicklung waren zum Teil die Bauernverbände, in denen die Großbauern oft das Sagen haben. Aber auch die Lebensmittelindustrie und die fünf großen Lebensmittelketten, die den Bauern oft keine auskömmlichen Preis bezahlen, aber den Kunden - der es oft nicht besser weiß - mit niedrigen Preisen in die Läden locken. Aber wehe man kritisiert deren Verhalten, dann kommt sofort die Ausrede: „Die Kunden wollen es so!“ Das billige, aber bleiche, geschmacksarme wässrige Schweinefleisch aus der Massentierhaltung, das in der Pfanne zusammenschrumpft, haben sie doch angeboten, weil es Gewinne versprach. Da wird die Unkenntnis des Kunden ausgenutzt um Geschäfte zu machen, nicht um dem Kunden zu dienen. Der Kunde wünscht sich weder dass die Tiere leiden, oder Hähnchenküken geschreddert werden, aber die Forscher, Züchter und die Lebensmittelkonzerne bringen solche Dinge auf den Markt und sind beleidigt, wenn die Missstände in der Branche, etwa in Schlachthöfen, auffliegen.

Was für ein Glück, dass die „Ferien auf dem Bauernhof“ nicht auch so gewachsen sind und zu „Ferien in der Massentierhaltung“ wurden! Da hätte man manchen Kunden verloren.

Wieder hat sich eine ganze Branche gegen die Interessen der Verbraucher gestellt, wieder wurde Vertrauen missbraucht und dadurch zerstört. Dabei ist ein Aspekt kaum bekannt, nämlich, dass der Gehalt an Nährstoffen, Vitaminen und Spurenelementen in vielen Lebensmitteln gesunken ist. Ob der Mensch diesen Mangel unbewusst merkt und daher meint er müsse mehr essen, als eigentlich nötig, ist nicht gesichert. Es wäre aber eine gute Erklärung, weshalb in reichen Ländern das Übergewicht zunimmt. Es könnte sein, dass der Körper den Mangel an Nährstoffen bemerkt und darauf mit Hunger reagiert, obwohl er eigentlich nur dieses Vitamin, oder jenes Spurenelement im Essen vermisst hat.

Ähnliche Unredlichkeit und ähnlichen Mangel an Wohlwollen den Kunden gegenüber kann man in vielen Katalogen finden, wenn man sich auskennt, denn da werden - der Gesetzgeber hat das gefordert - zwar alle möglichen Details angegeben, aber so, dass der Gutgläubige sie für Vorteile hält („verkehrsgünstige Lage“ heißt dann ein Hotel an der Hauptverkehrsstraße). Auch

in der Werbung ist längst eine Unredlichkeit am Werk, die zeigt, dass man den Kunden, wenn schon nicht als Melkkuh, dann doch als Feind betrachtet, den man betrügen dürfe, ja müsse, denn „die Anderen machen es ja genau so“.

Es ist in ganz vielen Branchen der Satz des klugen Kaufmanns vergessen worden, dass man „das Interesse des Kunden im Auge haben müsse, denn, dann kommt er wieder“. Statt dessen investiert man Milliarden in Werbung, der Verbraucher längst nicht mehr trauen. Diese Entwicklung läuft schon lange, wie seit Jahren die „Stiftung Warentest“ belegt, die immer wieder auf Schwächen und Mängel von Produkten hin weist. Da sind die vielen Verbraucher-Sendungen in Radio und Fernsehen, die Vergleichsportale im Internet, die alle signalisieren: Traue keinem Angebot, das nicht gründlich geprüft wurde!

Der Bürger wurde nicht nur misstrauisch gemacht, sondern die Beratung im Fachgeschäft wurde abgebaut (teils weil Kunden sich dort beraten ließen, aber beim Billigheimer einkauften), so dass man sich heute selbst kundig machen muss. Auch Telefon und Router, Computer oder andere Geräte muss man heute selbst installieren und in Betrieb nehmen, oder dafür bezahlen.

Wohin führt das? Der Bürger ist heute einerseits ständig unsicher, ob ihm nicht ein Anbieter irgend etwas andrehen will, was nichts taugt, und andererseits, weil er nicht beurteilen kann, ob das, was er erwirbt überhaupt dem entspricht, was die Werbung anpries. Daraus erwächst ein ständiges Misstrauen, das alle Medien damit zu beruhigen versuchen, dass sie stets behaupten, einen Fachmann, einen Kenner oder Wissenschaftler zu einem Thema zu befragen. Noch fragwürdiger ist, wenn in Überschriften verkündet wird, wie etwas „wirklich“ sei.

Wenn man aber ständig misstrauisch sein muss, weil einen die Wirtschaft mehr oder minder frech betrügt, dann überträgt sich dieses Misstrauen auch auf andere Lebensbereiche. Da wird es dann gefährlich, wenn man dem Arzt nicht mehr vertraut und sich auf die Meinung von Leuten verlässt, die wesentlich weniger von der Sache verstehen, die sich aber mehr Zeit für das Gespräch mit dem Erkrankten nehmen und dadurch vertrauenswürdiger wirken. Zugleich scheint es dieser Person nicht so sehr ums Geld zu gehen, wie bei einer Praxis, in der alles ruck-zuck geht, oder in einem Krankenhaus, dass wegen der Fallpauschale Leute möglichst früh entlässt. Sicher hat es auch in der Medizin Fehlentwicklungen gegeben, aber da wird es lebensgefährlich.

Dasselbe gilt leider auch in der Politik. Das Misstrauen, vor allem gegenüber Wahlkämpfern, verhindert, dass man sich sachlich und nüchtern mit Themen auseinandersetzt. Statt dessen laufen viele Leute notorischen Lügnern (US-Präsident Trump) hinterher, weil die ihnen nach dem Munde reden. Das Erstarken von Populismus ist eben auch eine Folge der Zerstörung von Vertrauen und Wohlwollen. Daher wünschen sich Menschen scheinbar „Recht und Ordnung“, aber geht es nicht eher darum, dass sie sich danach sehnen, dass man sich wieder auf seine Mitmenschen verlassen kann und es mit einer Wirtschaft zu tun hat, die den Menschen dient, nicht sie ausbeutet? Man möchte im Alltag darauf vertrauen, dass die anderen es gut mit einem meinen! Ob das je so war, weiß man ja nicht, aber als wünschenswertes Ziel ist das nicht schlecht und daher haben diejenigen Zulauf, die so etwas versprechen, ohne aber sagen zu können, wie sie das erreichen wollen. Dazu müsste sich nämlich jeder Mensch selbst anders verhalten, als er es in den letzten Jahrzehnten anerzogen bekam. Das wird schwierig, auch, wenn es schön wäre, wenn man sich wieder im Wohlwollen der Mitmenschen geborgen fühlen könnte.