

Verkehrte Wirtschaft II

Völlig falsche Wertvorstellungen

Betriebe erwarten von ihren Mitarbeitern, dass sie verlässlich und redlich zur Firma stehen, nicht stehlen, betrügen oder unterschlagen. Das ist durchaus vernünftig, denn nur so funktioniert Zusammenarbeit.

Das Verblüffende ist, dass dieselben Firmen ihren Kunden gegenüber nicht so handeln. Man denke nur an den Abgas- und Verbrauchs-Skandal der Autobranche, oder an Werbung, die mehr verspricht, als da Produkt halten kann. Das fing in den 1920er Jahren an, als amerikanische Automobilfirmen darauf kamen, dass die Autos zu lange hielten. Also baute man den Verschleiß gleich mit ein (und ruinierte beinahe Ford, der das zunächst nicht tat). Die Autos sollten nach einer gewissen Zeit kaputt gehen, damit man neue Autos verkaufen könne. Was den Wenigsten klar gewesen sein dürfte ist, dass damit die Wirtschaft aus einer dienenden Rolle in die Rolle des Diktierenden wechselte. Damit ging auch die alte Kaufmannsweisheit verloren, dass man stets das Interesse des Kunden im Auge haben müsse, damit der dann wieder kommt.

Wie wenig das durchdacht war, zeigt sich auch daran, dass man sich hochmütig über den Kunden erhob, ohne den man aber als Firma nicht leben kann. Hinzu kommt, dass Kunden, die von einer Marke enttäuscht werden, zu einer anderen Marke wechseln und man einen erheblichen Aufwand und viel Werbung treiben muss, um sie wieder zurück zu gewinnen.

Je mehr Technik in einem Erzeugnis steckt, desto weniger kann der Laie dessen Qualität erkennen. Das begann bei der Mechanik und führte heute zu in Geräten verbauten Rechnern, die der Laie überhaupt nicht beurteilen kann. Das ging in der Chemie mit einfachen Stoffen los, die man als Laie vielleicht noch verstehen konnte (Waschblau, Stickstoff-Dünger), bis heute zu Stoffen, die in die Erbsubstanz eingreifen können. Wobei das bei Medikamenten durchaus erwünscht sein kann, aber bei Abfällen sicher nicht.

FCKW (Fluorkohlenwasserstoffe) und Blei im Benzin sind nur zwei Beispiele für einst als Problemlöser beschriebene Mittel, die sich dann - wie beim Zauberlehrling - als Verursacher viel größerer Probleme entpuppten (Ozonloch und Bleivergiftung).

Deshalb gründete Waldemar Schweitzer 1961 in Stuttgart die Zeitschrift DM mit Warentests. Heute schaut die gleichnamig Stiftung der Wirtschaft in die Karten und benennt Mängel, die der Laie nicht vor dem Kauf erkennen kann. Das bedeutet aber auch, dass ein großer Teil der Waren vom Laien nicht mehr beurteilt werden kann, weil sie so komplex geworden sind. Da war es für viele Firmen verlockend den Laien in die Irre zu führen, wie beim Reiseprospekt, in dem „verkehrsgünstig gelegen“ darauf hinweist, dass man an einer Hauptstraße wohnt. Die Unehrlichkeit zog in die Werbung ein. So warb eine Zahnpasta damit, dass der Zahnarzt sie seiner Familie geben würde, ohne dass das den Tatsachen entsprach.

Das Ergebnis dieser Unredlichkeit ist, dass der Gesetzgeber immer wieder neue Vorschriften erließ, die den Hersteller zu immer mehr Dokumentation zwingen und einen enormen Wust an Bürokratie erzeugte, den die Wirtschaft dann prompt beklagt. Aber wer hat den mit dem Tricksen und übers Ohr hauen der Kunden angefangen? Man hat sich doch selbst so verhalten, dass der Gesetzgeber tätig werden musste, um Schaden von den Verbrauchern und der Umwelt abzuwenden. Dass das zu immer mehr Vorschriften führen würde, hätte man sich bei Zeiten überlegen sollen, statt jetzt über die Bürokratie zu schimpfen

Es haben sich außerdem vier Dinge verändert:

1. Waren werden nicht mehr so gut wie möglich hergestellt, sondern so billig, wie möglich, um den Gewinn zu steigern, zu Lasten von Kunden und Umwelt.
2. Immer neue und kompliziertere Herstellungsverfahren und Techniken führten dazu, dass der Laie an Warenkunde einbüßte, also beim Kauf gezwungen war, dem Verkäufer zu glauben.
3. Gezielter Einbau von Verschleiß begrenzt die Nutzungsdauer, ohne dies dem Kunden klar mitzuteilen, so dass der eine Wahl hätte. Es gibt Produkte, bei denen der Hersteller die Nutzungsdauer bis auch eine Woche genau im Voraus kennt, sagen Fachleute.
4. Werbung verspricht häufig mehr, als die Ware halten kann. Dafür steht dann im Kleingedruckten (AGB), dass die begrenzte Haltbarkeit, oder Fehler im Produkt nicht als Mangel gelten, der zu einer Entschädigung berechtige.

Bei manchen Produkten weiß der Käufer nicht, wie lange er sie nutzen kann. Software, also Computer-Programme, kann sehr rasch wertlos werden, wenn das Betriebssystem des Rechner verändert wird und mit der Software nicht mehr zusammen arbeiten kann. Wer Pech hat, kann dann auch nicht mehr auf die Daten zugreifen, die er mit dieser Software erzeugt hat.

Wenn die Wirtschaft auf der einen Seite von ihren Mitarbeitern Redlichkeit und Loyalität fordert, sie aber selbst gegenüber den Kunden nicht ausübt, dann ist das nicht nur schizopren, sondern führt dazu, dass entsprechend Ausgebildete sich auch in der Firma so verhalten. Da werden dann die Arbeiten nicht mehr erledigt, sondern vom eigenen Schreibtisch auf den eines anderen Mitarbeiters verlagert. Genau so wird in der Ausbildung nicht mehr versucht das Gelehrte zu verstehen, sondern nur noch durch Abschreiben, oder andere Tricks versucht die nötig Punktzahl oder Note zu erhalten. Das ergibt dann Mitarbeiter, die - wegen der Karriere - alle zwei, drei Jahre wechseln, also auch nicht mehr mit bekommen, welchen Schaden sie mit ihrer Arbeitsweise angerichtet haben. Das langfristige strategische Denken wurde durch das Starren auf Quartalszahlen ersetzt. Solche Leute sind oft nicht mehr in der Lage aus Fehlern etwas zu lernen, weil sie sich erst gar nicht so sehr auf die Fragestellungen einlassen, sondern mit großer Klappe und flotten Sprüchen so tun, als ob sie alles im Griff hätten. Dass das nur „heiße Luft“ war, merkt man spätestens, wenn die Firma in Schwierigkeiten gerät, aber die Schuldigen längst fort sind. Leidtragende sind die Mitarbeiter, die ihre Stelle verlieren und die Kunden, die von einer Marke enttäuscht werden und für ihr Geld eine minderwertige Leistung erhielten. Auch die ganze Welt leidet, weil dafür Rohstoffe und Energie verbraucht wurden, mit denen man Besseres hätte erzeugen können.

Eine Wirtschaft, die einerseits Redlichkeit von ihren Mitarbeitern fordert, aber selbst nicht redlich handelt und dieses falsche Verhalten in den Wirtschaftswissenschaften weiter gibt, muss sich nicht wundern, wenn Unredliche Karriere machen und Redliche auf der Strecke bleiben.

Dabei geht es nicht darum jede Ware so langlebig, wie möglich zu machen, sondern das hängt vom Zweck ab. Es ist nicht schlimm, wenn der Heimwerker, der seine Geräte selten benutzt, dafür Geräte kaufen kann, die nicht so lange halten, wie jene mit denen der Handwerker täglich arbeitet, die aber auch viel mehr kosten; nur muss der Kunde das wissen um die für ihn richtige Wahl treffen zu können. Wer den Kunden da durch Werbung in die Irre führt, schadet sich, dem Kunden und über die Umwelt der ganzen Erde.

Wer Redlichkeit fordert, aber Unredlichkeit praktiziert, der fördert das Misstrauen und zerstört damit jede Gemeinschaft, eben weil die auf Vertrauen aufbaut. Die Folgen für die Gesellschaft sind kaum überschaubar. Wer allen misstraut, wird auch den Ratschlägen des Arztes misstrauen und damit keine Heilung finden. Wer der Politik misstraut, wird sich ständig unsicher fühlen und alle Entscheidungen anzweifeln, ganz gleich, ob sie richtig sind, oder nicht. Der neigt zu Verschwörungstheorien und auch dazu sich so zu verhalten, wie er selbst meint, dass es richtig sei, nicht, wie die Regeln für ein gedeihliches Zusammenleben es erfordern. Damit ist aber weder ein gelingendes Zusammenleben möglich, noch kann man damit einen Staat bilden, in dem es sich gut leben lässt.

Wenn dann noch Firmen mächtiger, weil reicher als Staaten sind (Internet-Konzerne), dann entziehen die sich der Kontrolle, die für ein vernünftiges Gemeinwesen notwendig ist. Dann ist es nicht mehr weit zum „Recht des Stärkeren“, das keine Rücksicht auf Andere nimmt. Man kann die vielen Fusionen, das Übermaß an Werbung durchaus auch als ein Hinweis auf eine derartige Fehlentwicklung sehen und als ein Warnzeichen, dass die Entwicklung in eine völlig falsche Richtung geht.

Siehe auch Verkehrte Wirtschaft vom 19.1.2019

<http://www.cajo-kutzbach.info/Verkehrte%20Wirtschaft.pdf>