

ZURÜCK ZUR NETIQUETTE

Damit ja keine Mißverständnisse aufkommen: Dieses Editorial wendet sich nicht an die über 99,9 Prozent unserer Leser, die uns täglich mit freundlichen oder konstruktiv kritischen Mails den Spiegel vor die Nase halten, wofür wir wirklich mehr als dankbar sind. Es handelt vielmehr über jene weniger als 1 Promille, die offensichtlich auch im normalen Leben jedem Verkäufer direkt auf die Ladentheke pinkeln, wenn ihnen irgendwas nicht paßt.

Es ist kaum zu fassen – eine kleine Handvoll User kann soviel Mails, Messages und Ärger verursachen, daß man meint, die ganze Welt gegen sich zu haben. Was so schlimm daran ist? Nichts, wenn wenigstens die Hälfte davon konstruktiv bei der Sache bleiben würde, statt sich in Unsachlichkeit, unsinnigen Unterstellungen oder gar persönlichen Anfeindungen zu verstricken.

So geschehen in unserem Comuserve-Forum. Alles begann mit einem „Offenen Brief an PCO“ als persönliches Feedback auf einen Beitrag in PCO 10/96, in dem wir unter anderem Comuserve zu einem damals kursierenden Gerücht befragten, Comuserve hätte zahlende Mitglieder an die Luft gesetzt. Einer der betroffenen User wandte sich prompt an uns, um seinen Standpunkt darzulegen, weil er sich zu Unrecht von Comuserve diskriminiert fühlte.

So weit, so gut. Wir signalisierten unser Interesse an der Sache, um gegebenenfalls tiefer einsteigen zu können. Fast alle Betroffenen meldeten sich daraufhin mit mehr oder weniger konstruktiven Anmerkungen – überwiegend jedoch leicht aggressiv, weil sie sich durch unsere frühzeitige Berichterstattung von uns als „Anwalt der User“ im Stich gelassen fühlten, zumal sie selbst in unserem exakt 15 Zeilen kurzen Beitrag nicht zu Wort kamen. Wie auch, wenn uns die Namen derjenigen zum damaligen Zeitpunkt nicht mal annähernd bekannt waren?

Als ich dann auch noch meinen – zumindest vorläufig – neutralen Standpunkt zu dieser Angelegenheit verdeutlichte, wandte sich die Diskussion zunehmend direkt gegen mich persönlich – teilweise so fernab jeder Netiquette, daß ich mich frage, wer hier eigentlich wem was beweisen wollte.

Mitten in dieser Diskussion lieferte auch noch einer der Gekündigten einen derart klaren Beweis für sein Fehlverhalten, daß ich sehr wohl davon ausgehen konnte, daß es sich zumindest bei seinem Rauswurf auf gar keinen Fall um einen unbegründeten Willkürakt seitens Comuserves handeln konnte.

Für mich steht fest: Comuserve hat mit Sicherheit in einigen Fällen total überreagiert. So sind einige der Betroffenen höchstwahrscheinlich nur wegen ihrer überdurchschnittlichen Hartnäckigkeit – nicht aber wie in mindestens einem uns konkret bekannten Fall wegen Verstoßes gegen die einfachsten Regeln wenigstens halbwegs gesitteter Kommunikation des Hauses verwiesen worden.

Aber die Art und Weise, in der man mich – quasi in der Öffentlichkeit – in eine Diskussion über zunächst einmal die eigenen Privatangelegenheiten zwingen wollte, verwunderte mich schon sehr. Gerade weil ich davon ausgehe, daß diese Diskussion ja eigentlich unseren Beistand erreichen wollte, habe ich überhaupt kein Verständnis dafür, wenn auf konstruktive Beiträge Haarspalterei bis in die kleinste Peinlichkeit betrieben wird. Besonders schlimm: das Quoten und anschließende Interpretieren – nein Verzerren jeder Meinung ad absurdum.

So muß es wohl auch Comuserve in vielen Mails und Messages ergangen sein, bevor sie eines Tages – im Eifer des Gefechts vielleicht ein wenig übertrieben – zunächst erst mal von ihrem Hausrecht Gebrauch machten, um endlich wieder einen verhältnismäßig gerechten Teil ihrer Arbeit in die Betreuung der übrigen 99,9 Prozent ihrer mehr oder weniger zufriedenen Kunden investieren zu können.

Jedenfalls kenne ich keinen Ladenbesitzer, Gastwirt oder Bademeister, der länger fackeln würde, wenn er die Zufriedenheit bei der Mehrzahl seiner übrigen Kunden durch Stänkerer gefährdet sieht.

Mittlerweile haben uns auch zahlreiche Mails auch zufriedener Comuserve-User und PC-ONLINE-Leser erreicht, die ein Ende dieser Diskussion wünschen, damit wir uns „endlich wieder wirklich wichtigeren Themen“ zuwenden. Wie denken Sie darüber?



„Es ist kaum zu fassen – eine kleine Handvoll User kann soviel Mails, Messages und Ärger verursachen, daß man meint, die ganze Welt gegen sich zu haben.“

Thomas Jannot

Thomas Jannot, Chefredakteur