

Und da sage noch einer,

die „neue Richtung“ mache sich bei unserer Reichspost noch nicht bemerkbar! Also hören Sie: Ich hatte mich beim Postamt meines Wohnortes darüber beklagt, daß in großen Mengen aufgelieferte Drucksachensendungen erst nach acht bis zehn, ja oft vierzehn Tagen an die Adressaten gelangten, wodurch mir manche Berechnung gründlich zerstört worden sei. Einzelstücke, die ich in solchen Fällen regelmäßig an mich selbst, an meine Firma oder einige Freunde senden lasse, um überhaupt eine Kontrolle ausüben zu können, erbrachten hierfür den bündigen Beweis. Daraufhin ist mir nun heute eine in höflicher Form gehaltene Aufklärung meines Postamtes zugegangen, die mit dem Satz schließt:

„Wir bedauern die Unregelmäßigkeiten lebhaft und versichern Sie für die Folge einer pünktlichen und raschen Bedienung.“

Wer nicht ganz hartgesotten ist, muß zugeben, daß sich hier ein Wandel vollzogen hat, der erstaunlich und erfreulich zugleich ist. Das ist doch in gewissem Sinne schon die klare Einstellung: Das Publikum ist unsere Kundschaft, von der wir leben; die Post als Mittel zum Zweck, nicht als Selbstzweck.

Angesichts dieses unaufhaltsamen Vordringens so vernünftiger Auffassungen in die Kreise unserer staatlichen Beamten, die wirklich nicht überall und immer die pedantischen Bürokraten sind, als welche sie von manchen Volksgenossen so gern an die Wand gemalt werden, ist es doch recht peinlich, als Gegenstück ein kaufmännisches „Zeitdokument“ ganz ähnlicher Art und — zufälligerweise — vom gleichen Tage zu veröffentlichen, das als Antwort auf eine wirklich begründete und sachlich gehaltene Beschwerde folgendermaßen lautet:

„Ihre Reklamation müssen wir als durchaus unbegründet ablehnen. Die Sachen sind vor dem Versand von unserem zuverlässigen Personal geprüft und in Ordnung befunden worden. Im übrigen hätte Ihre Reklamation gemäß unseren Ihnen bekannten Lieferungsbedingungen schon drei Tage vor Absendung Ihres Briefes in unseren Händen sein müssen, um als solche von uns überhaupt anerkannt werden zu können. Unter diesen Umständen kommt eine kostenlose Ersatzlieferung für den anscheinend beschädigten Teil gar nicht in Frage.“

Schwupp, wie das sieht: . . . nicht in Frage! Also das „zuverlässige“ Personal des Lieferers ist unbedingt maßgebend; die Angaben des Kunden dagegen und seiner Angestellten werden als — sanft gesagt — unwahrscheinlich abgelehnt. Und dann übrigens: . . . „gemäß unseren Ihnen bekannten Lieferungsbedingungen“; das will doch besagen: „Erlaube du dir nur ja keine Mäßchen!

Unsere Bedingungen sind nämlich auf der Rückseite der Auftragbestätigung abgedruckt (allerdings in kaum leserlicher Perlschrift und in Graudruck, damit sie nur ja nicht vorzeitig unangenehm auffallen!!), und da kann dir alles Flennen nicht helfen; reingefallen bist du sowieso.“

Wie herrlich paßt dazu als Ergänzung, was Dr. A. Starke — übrigens, o Ironie des Schicksals, ebenfalls am gleichen Tage, wie ich gerade beim Niederschreiben dieser Zeilen bemerke — in seiner Abhandlung „Die Kaufbedingungen für Kraftwagen“ („B.T.“ Nr. 192 vom 23. April 1927) schreibt, und was leider beinahe der Verallgemeinerung wert ist:

„Der Erwerb von Kraftwagen stellt für den Käufer in jedem einzelnen Falle ein erhebliches Wertobjekt dar. Ein Kauf von Kraftwagen ist ein Geschäft des Vertrauens. Wie Vertrauen in technischer Hinsicht betrifft die Güte des gekauften Wagens gelten soll, müßten auch die einzelnen Kaufbedingungen auf gegenseitiges Vertrauen abgestellt sein. Wie steht es aber hiermit in Wirklichkeit? Bis zu dem Kaufabschluß sieht sich der Kauflustige meist von einem Schwarm von Fabrikvertretern, Händlern und Agenten umgeben und von einer Fülle von Angeboten überschüttet. Ein wahrer Wettlauf der verschiedenen Fabriken beginnt. Alle möglichen Zusagen werden gemacht.

Ist aber erst der Käufer zum Vollzug des Vertrages veranlaßt worden, so ändert sich das Bild mit einem Schlage. In der Hand des Käufers bleibt nunmehr das von ihm vollzogene Vertragsexemplar mit seinen meist auf der Rückseite gedruckten „Allgemeinen Verkaufs- und Lieferungsbedingungen“, denen der Käufer vielfach erst jetzt Beachtung schenkt. Je weiter er in die Lektüre dieses Schriftstückes eindringt, um so mehr überkommt ihn das Grauen. Die Formulare der einzelnen Verkaufsfirmen ähneln sich. Fast alle laufen darauf hinaus, dem Käufer so gut wie alle gesetzlichen Rechte zu nehmen, andererseits die Rechte des Verkäufers in übertriebener Weise zu steigern.“

Nach alledem scheint es doch immerhin ratsam, darauf zu achten, daß in puncto „Kundendienst“ der Amtschimmel den beflügelten Merkur am Ziel nicht gar um einige Nasenlängen schlägt. (I/79) Vgt.

Diesen Aufsatz entnehmen wir der sehr zu empfehlenden, immer reiche Anregungen enthaltenden Monatsschrift „Verkaufspraxis“ (Verlag für Wirtschaft und Verkehr, Stuttgart, Pfifferstr. 7). Es ist sicher, daß der Käufer einer guten Uhr sehr erfreut und angenehm berührt sein wird, wenn sich der Uhrmacher, von dem er die Uhr gekauft hat, nach einiger Zeit erkundigt, ob der Kunde mit der Uhr zufrieden ist, wenn er sich bereit erklärt, kleine Differenzen, die sich aus der „persönlichen Gleichung“ des Kunden ergeben, zu regulieren. Das ist Kundendienst, der sicher etwas Mühe macht, der aber diese Mühe reichlich lohnen wird. Denken wir doch stets daran, das wir Uhrmacher, also Fachleute, sind, die darum die Pflicht haben, dem Kunden besser zu dienen, als der Uhrenhändler, dem die Uhr nur Ware ist. Die Schriftleitung.

Vom Reigen der Finsternisse

Von Prof. Dr. Bock

Die am 20. Juni 1927 eintretende Sonnenfinsternis gibt wieder einmal Veranlassung, über den Mechanismus nachzudenken, der diese zu allen Zeiten stark beachteten und früher sogar gefürchteten Naturereignisse zuwege bringt. Es gibt nämlich einen Zeitraum von 18 Jahren und 10 Tagen, von den Allen Saros geheißenen, in welchem die Finsternisse ungefähr wiederkehren. Genau freilich nicht, denn die ungeheuer komplizierten Störungen, die die Mondbahn erleidet, machen eine regelmäßige Wiederkehr unmöglich. Mit Hilfe des Saros kann man nicht mit Sicherheit angeben, wo die Verfinsterung über den Erdball hinstreichen wird, kann also auch nicht Voraussagen treffen. Etwas einfacher steht es mit den Verfinsterungen des Mondes bei seinem Durchtritt durch den Erdschatten, die

man natürlich überall dort sehen kann, wo sich der Mond zur fraglichen Zeit über dem Horizont befindet, und das ist jedesmal die halbe Erdkugel.

Um uns klar zu machen, unter welchen Umständen der Schatten des Mondes die Erdoberfläche treffen und damit eine Sonnenfinsternis hervorbringen kann, müssen wir uns die Lage und Form der Mondbahn etwas genauer ansehen. In Abb. 1 bedeutet die Oberfläche des Papiers die Ebene der Erdbahn oder „Ekliptik“, in der diese um die Sonne läuft, oder umgekehrt, in der die Sonne die Erde E umkreist, falls man sich die letztere zur Abwechslung einmal als feststehend vorstellt. Da wir uns die Sache in gewohnter Weise von der Nordseite des Himmelsgewölbes, etwa vom Polarstern aus, betrachten, so haben