

Es war schön als man noch mit Menschen verhandeln konnte

- Brief aus Berlin Nummer 24 -

7. Juli 2026

Ihr Lieben,

vor neun Jahren sind wir in den Ruhestand eingetreten. Verschiedene Argumente bewogen uns damals, unseren Lebensmittelpunkt in das pulsierende Herz der deutschen Metropole zu verlegen. Diese Entscheidung haben wir bislang nicht bereut und es sogar geschafft, zwei Dutzend „Briefe aus Berlin“ an unseren großen Verteiler zu senden, in denen wir über Facetten und Winkel dieser Stadt berichten, die im Wesentlichen nicht im Fokus von Touristen liegen.



„Berlin macht Dampf“

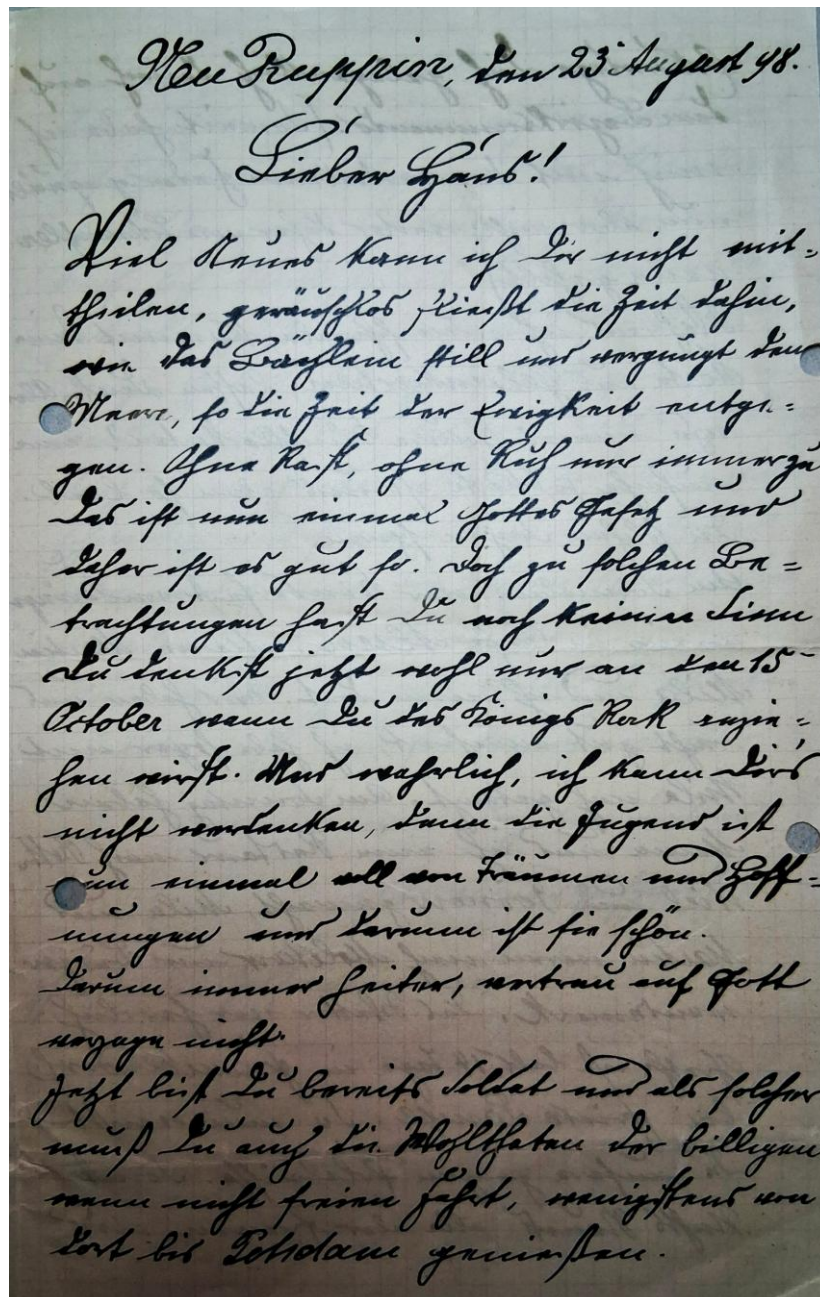
Es gibt regelmäßig Rundfahrten um den Berliner S-Bahn-Ring mit der Dampflokomotive, die auch bei uns fast vor der Haustür vorbeifahren.

Obwohl es sich nicht um ein Alleinstellungsmerkmal von Berlin handelt, schreiben wir heute über Problemlagen, die wir in Berlin wahrnehmen, welche aber auch größere Kreise auf unserem Globus betreffen.

Wenn du diesen Brief bis hier gelesen hast, gehörst du nach unserer Meinung schon zu der verschwindend kleinen Minderheit in unserer Gesellschaft, die den Mut hat, ein Schreiben auch noch weiterzulesen, wenn es aus mehr als drei Zeilen besteht.

Inzwischen bietet sogar unser Mailprogramm schon an, Zusammenfassungen von Schreiben zu generieren, um uns den Druck zu nehmen, den angeblich viel zu langen Text eines unsensiblen Absenders in voller Länge erfassen zu müssen.

In unserem Familienarchiv schlummern zahlreiche Briefe aus der Generation der Großeltern und Urgroßeltern. Sie sind in der Regel handschriftlich verfasst und zeugen von einer kunstvollen graphischen Gestaltung. Quer durch alle Gesellschaftsschichten sind auch die Formulierungen oft ein sprachlicher Genuss. Selbst für die Schilderung von alltäglichen Erlebnissen haben sich die Autoren meistens Zeit und Muße gegönnt.

A photograph of a handwritten letter on aged, slightly stained paper. The handwriting is in a cursive script typical of the late 19th century. The letter is addressed to 'Lieber Sohn!' and is dated 'Potsdam, den 23. August 88.'. The text is written in German and discusses various topics including military service, family matters, and personal observations. The ink is dark, and the paper shows signs of age with some discoloration and small stains.

Potsdam, den 23. August 88.
Lieber Sohn!
Wie schön kann es dir nicht mit,
früher, gewöhnlich, kinst du Zeit haben,
sein das Bräutlein still und ruhig sein
Kann, so ein Zeit der Freiheit nutzt:
ganz. Aber hast, oder hast mir immerzu.
Es ist mir immer Gottes Falsch und
dieser ist es gut so. Auf zu solchen Le-
benschüngen hast du noch keine Sinn
du hast dich jetzt wohl nur an den 15.
October wenn du das Königs Werk sagen
sollst. Aber wahrlich, ich kann dir
nicht vorstellen, dass ein Jugend ist
ein immer all von Frauen und Hoff-
nungen und Lachen ist für dich.
Denn immer fester, vertrau auf Gott
sagen nicht
jagt dich die barmherzige Soldat und als solcher
muss du auch die Wohlthaten der Billigen
man nicht fruchtig sein, manigfalt von
Licht bis Dunkelheit gewinnen.

Auszug aus einem Brief vom 23. August 1889 von Emmanuels
damals 55jährigem Urgroßvater an seinen 18jährigen Sohn beim Militär in Potsdam¹

¹ Transkription auf Seite 10

Damals hielt die Schreibmaschine auch in die private Korrespondenz ihren Einzug. Mit ihr wurde die Schreibgeschwindigkeit erhöht, aber die optische Gestaltung von Texten mit schönen Handschriften rückte ins Hintertreffen. Auf meinem Schreibtisch steht neben dem Laptop die alte Adler Modell 7 meines Großvaters, auf der er selbst und später dann mein Vater zigtausend Seiten beschrieben hat.



Das Papier hatte weitgehend die A4-Größe nach der heutigen DIN-Norm und auf der Seite wurden in der Regel zwischen 1500 und 1800 Zeichen untergebracht. Zum Sparen von Papier haben aber viele Autoren auch diese Zahl noch weit überschritten.

Als die Textverarbeitung am Computer vor einem halben Jahrhundert ihren Einzug hielt, haben sich diese Standards zunächst nicht wesentlich verändert. Mit immer größer werdenden Speicherkapazitäten der Rechner hat man aber zunehmenden Wert auf ein Layout gelegt, welches optisch übersichtlicher ist. Damit ist die Zahl der Zeichen auf einem Blatt dann deutlich kleiner geworden.

Der vorübergehende Siegeszug der E-Mail ließ verschiedenen Optionen ihren Platz. Auf der einen Seite kann man weiterhin ausformulieren und einen Text auch graphisch ansehnlich gestalten, auf der anderen Seite lassen sich auch kurze und schnelle Nachrichten versenden. Der Vorteil dieser Kommunikationsform ist die sofortige Übertragung der Inhalte vom Sender zum Empfänger ohne lange Postlaufzeiten. Der Nachteil liegt darin, dass ein Schriftstück teils unreflektiert schnell und unwiederbringlich verschickt werden kann.

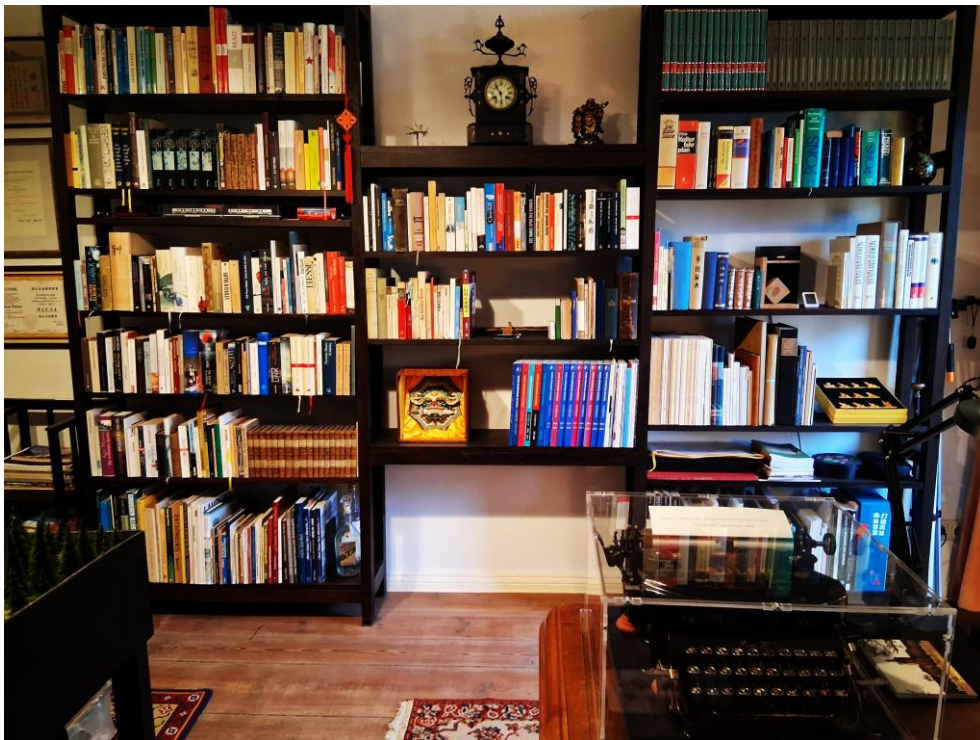
Die letzte große Veränderung kam dann mit dem Einzug der Smartphones in unseren Kommunikationsalltag. Die Größe der Anzeigefläche war zunächst noch sehr klein, ist aber im Laufe der letzten zwanzig Jahre signifikant auf die Größe eines halben A6-Blattes gewachsen. Ein vollgeschriebenes A4-Blatt passt aber beim besten Willen nicht auf diesen Bildschirm. Konsequenterweise hat es sich eingebürgert, die geschriebenen Texte immer weiter zu verschlanken. Entsprechend hat sich die Informationsfülle auf ein Minimum reduziert.

Inzwischen sind wir im Zeitalter angekommen, in dem eine ausschweifende und schöne Formulierung keine Existenzberechtigung mehr zu haben scheint und schöne Worte in zunehmendem Maße Emoticons und Akronymen weichen.

Wir beide haben uns lange Zeit den Messengern gegenüber verweigert, mussten aber erfahren, dass wir mit dieser Haltung vom Informationsaustausch in vielen Bereichen abgeschnitten werden.

Unseren Urenkeln werden wir aus dieser Ära keine Zeugnisse hinterlassen, weil es keine nachhaltige Archivierung mehr gibt. Während unsere Urgroßeltern ihre Briefe in einer Schatulle aufbewahrten und unsere Großeltern und Eltern im Aktenordner, entsorgen wir unseren Elektronikschrott der allenfalls fünf Jahre lebenden Smartphones regelmäßig bei der Berliner Stadtreinigung auf dem Recycling-Hof. Beim Laptop lässt sich eine gewisse Nachhaltigkeit erzielen, wenn man eine gepflegte Dateiablage in langfristig unterstützten Formaten an externen Stellen praktiziert.

Um diese Problematik wissend lassen wir uns trotzdem nicht entmutigen, unsere „Briefe aus Berlin“ und früher unsere „Briefe aus Taiwan“ in klassischem Layout im A4-Format herauszugeben. Mit sechs bis zehn Textseiten, die statistisch gesehen pro Seite von einem möglichst aussagekräftigen Foto aufgelockert werden. Wer auch im Jahr 2026 noch einen Zugang zu dieser Kommunikationsform hat, ist herzlich zum Lesen eingeladen und wir freuen uns natürlich auch über ein Feedback, wenngleich die Inhalte nicht jedermann dazu einen Ansatzpunkt liefern.



Erstaunlicherweise erscheinen trotz all dieser Tendenzen auch heute noch richtige Bücher. Nach den Angaben des Börsenvereins des Deutschen Buchhandels ist die Titelproduktion in den letzten Jahren nur leicht gesunken. Lediglich die Struktur des Buchhandels hat sich signifikant verändert. Das lässt die Hoffnung zu, dass es weiterhin Menschen in unserer Gesellschaft geben wird, die auch vor einem umfangreicheren Text nicht kapitulieren.

Wie sich der Umgang mit Sprache entwickelt, mögen wir nicht bewerten. Erschreckend ist für uns immer wieder das Sprachniveau in den Medien. Als mögliche Interpretationen

einerseits passt man sich bewusst dem Sprachniveau einer Gesellschaft an, in der man mit minimalistischen Ansprüchen auskommt. Andererseits aber kann man auch vermuten, dass bei der Rekrutierung von Redakteuren und Reportern für die Medien kaum noch auf geeignete personelle Ressourcen zurückgegriffen werden kann.

Und nun kommt endlich die all-erlösende künstliche Intelligenz ins Spiel:

In der vorletzten Nacht erhielten wir über den Kurznachrichtendienst unseres Mobilfunk-Anbieters die Mitteilung, dass uns am gestrigen Montag ein Anruf eines KI-gestützten Assistenten des Netzanbieters im Auftrag des Ausbaupartners erreichen wird, in dem dieser mit uns einen Termin für den Glasfaseranschluss vereinbaren soll. Es wurde in dieser SMS auch gleich darauf hingewiesen, dass der Absender keine Nachrichten empfangen kann.

Zum Hintergrund: Wir hatten vor zwei Monaten bei unserem Netzanbieter den Antrag auf einen Glasfaser-Anschluss gestellt. Dazu musste der Netzanbieter aber zunächst den Glasfaser-Abschluss in unsere Wohnung legen, wozu vom Hausanschluss im Elektrokeller ein Glasfaserkabel durch ein entsprechendes hausseitig vorhandenes Leerrohr gezogen wird und bei uns in der Wohnung zum Abschluss der Zuleitung in einer Dose enden wird, an die dann das Modem des Netzanbieters angeschlossen werden kann.



Einen Monat später hatten wir dann auch den Termin für den Abschluss. Zwei Techniker des sogenannten Ausbaupartners kamen mit der entsprechenden Kabelrolle und einer Sprühdose mit Öl. Sie waren zunächst entrüstet, dass bei uns keine Revisionsklappe als Zugang zu dem Leerrohr existiert. Auf meinen Hinweis, dass das Kupferkabel unseres derzeitigen DSL-Anschlusses ja schließlich auch durch das Leerrohr laufen müsste, steckten sie ohne Vorwarnung unseren Anschluss aus und unterbrachen damit im laufenden Betrieb jegliche Verbindung zwischen unserem Heimnetzwerk und der Außenwelt. In der Unterputzdose des DSL-Anschlusses fanden sie dann überraschenderweise auch den oberen Eingang zum Leerrohr.

Nun sprühten sie große Mengen des Öls in das Leerrohr, so dass es dem herkömmlichen Kupferkabel unseres DSL-Anschlusses wohligh schlüpfrig wurde. Ihr Versuch das Glasfaserkabel von unserer Wohnung aus in Richtung Keller durch dieses frisch-geölte Leerrohr zu führen, endete abrupt nach ungefähr drei Metern. Auch Rotationsbewegungen mit dem Kabel führten nicht weiter. – Nach geraumer Zeit versuchten sie dann den Weg in umgekehrter Richtung vom Keller aus. Hier waren sie zunächst wesentlich erfolgreicher. Aber die fehlenden letzten drei Meter bis zu unserer Dose wollte sich das Kabel auch von unten nicht durchschieben lassen.

Mit ihren öligen Fingern klopfen sie dann in unserem Wohnungsflur die weißen Wände ab, um nach alternativen Hohlräumen zu suchen, durch die sie ihr Kabel vom dritten Stock bis in den Keller führen könnten. Sie wurden aber nicht fündig! Eine Leitungsführung durch das Treppenhaus erschien ihnen nicht opportun, da unsere Hauseigentümerin vor 25 Jahren diesen repräsentativen Gründerzeit-Altbau mit viel Aufwand in seinen Originalzustand mit allen Stuckaturen hatte zurückversetzen lassen.



Also warfen die beiden Techniker nach zirka zwei Stunden das Handtuch und verließen unsere Baustelle unverrichteter Dinge. Wie wir später telefonisch von einem Service-Zentrum des Netzanbieters in Mannheim erfahren sollten, stand in ihrem Bericht, dass sie die Montage auf Wunsch des Kunden wegen Denkmalschutzes nicht ausgeführt hätten.

Wir ersparen unseren Lesern den Bericht über die weitere Kommunikation mit dem Netzanbieter und der Hauseigentümerin per Telefon, Mail und persönlicher Vorsprache, die letztendlich dazu führte, dass sich der Netzanbieter und die Hauseigentümerin miteinander ins Benehmen setzen wollten, um eine Lösung herbeizuführen. Bislang haben wir hier aber noch keine Bewegung wahrnehmen können.

Umso überraschter waren wir, als uns in der vergangenen Woche wieder per Mail die Aufforderung zuteilwurde, uns mit dem Netzanbieter wegen eines Abschluss-Termins abzustimmen. Unsere Rückfrage an die Hausverwaltung blieb bislang unbeantwortet. Konsequenterweise haben wir uns bei dem Netzanbieter noch nicht wegen eines Termins rückgemeldet. Und nun kommt die oben schon angesprochene SMS ins Spiel.

Tatsächlich rief gestern um 13:25 der KI-Assistent des Netzanbieters bei uns an. Er teilte uns mit, dass wir einen Termin zum Verlegen des Glasfaserkabels machen mögen. Ich habe ihm daraufhin geantwortet, dass ein derartiger Termin schon stattgefunden habe, aber die Techniker des Ausbaupartners sich außer Stande sahen, das Kabel vom Elektrokeller durch das Leerrohr in die Wohnung zu ziehen und dass es deshalb zu diesem Thema schon einen regen Austausch mit dem Netzanbieter gegeben habe.

Der KI-Assistent war leider nicht in der Lage, meine Darstellung sinnentnehmend zu erfassen. Daraufhin bot er mir an, das Problem entweder zu wiederholen oder aber mich mit

einem Mitarbeiter zum weiteren Gespräch zu verbinden. Ich entschied mich für die zweite Variante.

Eine offensichtlich real existierende Dame konnte dann mittels der von mir benannten Bearbeitungs-Identitätsnummer den Vorgang im Computer finden und ließ sich von mir über den Sachstand informieren, obwohl dieser bereits komplett schriftlich in ihrer Akte dokumentiert war. Sie kam zu dem Schluss, dass unter den gegebenen Voraussetzungen derzeit eine Terminvereinbarung nicht indiziert sei, sondern dass erst zwischen dem Netzanbieter und der Hauseigentümerin geklärt werden müsse, warum das Leerrohr offensichtlich nicht durchgängig sei.

Sie informierte mich, dass das System trotz dieses klärenden Telefonates mir automatisch eine Mitteilung senden werde, dass ich der Aufforderung nach Terminvereinbarung nicht nachgekommen sei. Ich möge dieses Schreiben aber bitte ignorieren. - Es kam postwendend und stellt wieder fest, dass der Ausbaupartner dem Netzanbieter mitgeteilt habe, dass der Ausbau auf meinen Wunsch hin abgebrochen worden sei!

Die beiden Techniker des Ausbaupartners waren zwar auch nicht die hellsten Kerzen auf der Torte, aber ihnen konnte ich wenigstens klar machen, dass ich davon ausginge, dass das Leerrohr aus dem Keller in der Wand in der Unterputzdose der DSL-Steckdose ihr oberes Ende hätte. Der KI-Assistent ist selbst für so einfache Fragestellungen zu dämlich. Da nutzt es wenig, dass die Maschine klingt, als hätte man es mit einem leibhaften Menschen am anderen Ende der Leitung zu tun. Auf jeden Fall harren wir jetzt weiter der Dinge, die da kommen sollen.

Dass heutzutage Maschinen durch von Menschen gefütterte Algorithmen die Kommunikation mit dem Kunden übernehmen, kennen wir inzwischen aus zahlreichen anderen Beispielen. Hier möchten wir exemplarisch über unseren verzweifelten Versuch berichten, umweltbewusst mit öffentlichen Verkehrsmitteln in den Luftkurort Hitzacker an der Elbe zu einem Klassentreffen zu reisen.



Abendstimmung an der Elbe in Hitzacker

Der Kauf der Fahrkarten einschließlich der Buchung von Sitzplätzen auf den ICE-Abschnitten mittels der App der Bahn an sich war unproblematisch und die Verbindungen von

Berlin-Südkreuz zum Bahnhof Hitzacker geradezu ideal, sowohl bei der Hinreise am Samstag als auch bei der Rückreise am Sonntag. Aber wenige Tage vor der Reise kam die erste digitale Mitteilung, dass unsere Verbindung wegen Fahrplanänderungen nicht wie vorgesehen möglich wäre. Für die Hinfahrt boten uns die Algorithmen eine Alternative mit zwei zusätzlichen Umstiegen an, bei der wir nur zwanzig Minuten später unser Ziel erreicht hätten, führen denn alle Bahnen und Busse pünktlich.

Für die Rückfahrt wies uns das System eine durchaus reizvolle Alternative an. Statt am Sonntag nach dem Frühstück hätten wir zwei Stunden nach unserer Ankunft am Samstag bereits die Rückreise antreten können, um mit nur zwei Umstiegen in Lüchow und Uelzen direkt nach Hause fahren zu können. In Uelzen hätten wir allerdings einen Aufenthalt von 18 Stunden über Nacht gehabt. Das wäre sicherlich angesichts des interessanten Hundertwasser-Bahnhofs ein kunstbetonter Aufenthalt, allerdings haben wir die Bahnhofsgastronomie nicht überzeugen können, für uns die ganze Nacht gekühlte Getränke und gepflegte Speisen in diesem Ambiente servieren zu wollen.

Zu erwähnen sei noch, dass mit diesem Reiseplan der eigentliche Zweck der Reise, die Teilnahme am Klassentreffen, wegen der verkürzten Aufenthaltsdauer von nur zwei Stunden am Zielort gar nicht realisierbar gewesen wäre.

Mangels anderer Alternativen haben wir uns entschlossen, ein Leihauto zu mieten. Um keinen Stress aufkommen zu lassen, entschieden wir uns für eine Anreise bereits am Freitag mit einer zusätzlichen Hotelübernachtung.

Den Versuch, die gebuchten Tickets für die Bahn zu stornieren, haben wir nach mehreren ergebnislosen Versuchen der Kommunikation mit den von Algorithmen gesteuerten Computern aufgegeben und betrachten den Gegenwert von 93,96 Euro als unsere persönliche Spende für ein notleidendes und von Krisen geschütteltes Eisenbahnverkehrsunternehmen im Besitz des Bundes. Dafür brachten wir knapp 400 Euro zusätzlich zur Ankurbelung der Wirtschaft bei einem international operierenden Leihwagenunternehmen, einem Mineralölkonzern nebst Tankstellenpächter und einem kleinen Hotel in einer strukturschwachen Region unseres Vaterlandes in Umlauf.

Was hat das nun alles in einem „Brief aus Berlin“ zu tun?



Mit unserer Entscheidung, zum Eintritt in den Ruhestand mitten in das Herz der brodelnden Viermillionen-Metropole zu ziehen, haben wir erreicht, dass wir in den berühmten 15 Minuten fast alle Einkaufsinfrastruktur, unsere Ärzte, Banken und Behörden fußläufig erreichen können.

Wären wir nach unserer Rückkehr aus Taiwan in das verwaiste Elternhaus der Familie Fritzen im Hannoverschen Wendland gezogen, hätten wir zu den meisten Fachärzten zumindest einen gesunden Fußweg zirka zehn Stunden gehabt.

Selbst zum zuständigen Finanzamt am U-Bahnhof Bülowstraße wären es hier in Berlin nur 32 Minuten zu Fuß oder 12 Minuten mit dem Bus, der alle paar Minuten fährt. Ohnehin findet sämtliche Kommunikation mit dieser Behörde per App der diebischen Elster vom Rechner oder dem Smartphone aus statt. Das Gebäude kennen wir auch nach neun Jahren nur von unseren Spaziergängen durch den Kiez von außen.

Auf dem Foto auf der vorherigen Seite sehen wir das für uns zuständige Rathaus Schöneberg in winterlicher Stimmung. Auf seinem Vorplatz hat schon John F. Kennedy sich dazu bekannt, ein Berliner zu sein. Für uns ist hier das zuständige Wahllokal untergebracht und wir müssen gelegentlich Dienstleistungen des Bürgerbüros in Anspruch nehmen. Das Land Berlin hat es inzwischen tatsächlich geschafft, eine zentrale Terminvergabe über das Internet für alle 46 Bürgerämter zu installieren. Wenn man sich früh genug um einen Termin kümmert, erhält man diesen sogar im nächstgelegenen Amt. So hatte ich dort heute für 10:12 Uhr einen Termin zur Ausstellung eines internationalen Führerscheins. Alle erforderlichen Gelingensbedingungen hatten mir die Algorithmen des Landes Berlin bereits bei der Buchung genannt und mir dann sogar eine generische Mail geschickt, in der diese noch einmal knapp zusammengefasst waren.

Mittels meiner Terminnummer machte ich mich auf und wurde vom digitalen System genau um 10:12 Uhr aufgefordert, zum Platz 1a zu kommen. Hier bediente mich tatsächlich ein kompetenter und freundlicher Mitarbeiter persönlich!

Mit herzlichen Grüßen

Postskriptum

Unsere Erreichbarkeit per E-Mail und Festnetz ist trotz der bislang vergeblichen Bemühungen unseres Netzanbieters, uns in den Genuss der schnellen Glasfaserabindung zu bringen, weiterhin über DSL gegeben. Wir haben den oben abgebildeten Stecker wieder in die Anschlussdose gesteckt.

Unsere Smartphones sind weltweit (mit Ausnahme großflächiger Regionen in Deutschland und auf der Antarktis) über die Mobilfunknetze erreichbar. Sie funktionierten auch wenn wir den Stecker für das Modem gezogen hätten, wie es die Techniker des Ausbaupartners getan haben.

Transkription des Briefes von Emmanuels Urgroßvater von Seite 2

Neuruppin, den 23. August 1898

Lieber Hans,

viel Neues kann ich dir nicht mitteilen, geräuschlos fließt die Zeit dahin, wie das Bächlein still und vergnügt dem Meere, so die Zeit der Ewigkeit entgegen. Ohne Rast, ohne Ruh nur immerzu. Das ist nun einmal Gottes Gesetz und daher ist es gut so. Doch zu solchen Betrachtungen hast du noch keinen Sinn. Du denkst jetzt wohl nur an den 15. Oktober, wenn du des Königs Rock anziehen wirst.

Was vorher lief, ich kann dir's nicht verdenken, denn die Jugend ist nun einmal voll von Träumen und Hoffnungen und darum ist sie schön. Darum immer heiter, vertrau auf Gott, verzage nicht.

Jetzt bist du bereits Soldat und als solcher musst du auch die Wohltaten der billigen, wenn nicht freien Fahrt, wenigstens von dort bis Potsdam genießen.

[Es folgen drei weitere Seiten, u.a. mit praktischen Tipps des Vaters, der selbst in Potsdam beim Militär war, bevor er eine Stelle in der Stadtverwaltung in Neuruppin antrat.]

Von deinen dich liebenden Eltern und Geschwistern