

# in t e r m e z z o

## «Entschuldigen Sie bitte die Verspätung»

Prof. Dr. Andreas Kley, Universität Zürich

... hiess es gerade im Lautsprecher, als ich die «Welle von Bern», so der neue Westausgang des Bahnhofes, passierte. Was ist eigentlich zu tun, wenn die Passagiere der SBB eine Verspätung «entschuldigen» sollen. Das Präfix «Ent-« will wegnehmen, etwas wegmachen, d.h., die Reisenden sollen von der SBB Schuld wegnehmen. Was ist Schuld? – Ein vorwerfbares Verhalten, das den Missstand herbeigeführt hat. Was kann man vorwerfen? Dass die SBB vorgängig keine genügenden Massnahmen gegen die Kältewelle getroffen haben. Infolgedessen konnten die Weichen einfrieren. Oder: dass die Lokomotive ungenügend revidiert worden ist, sodass es auf offener Strecke in der Lokomotive einen Knall gab und der ganze Zug stehen blieb. Oder: dass die Netzkapazität der Stromleitungen ungenügend gross ist, weshalb bei Spitzenbelastungen der Strom ganz ausfallen kann, oder dass der Zug aus nicht eruierbaren Gründen einfach zu spät abgefahren ist. Entschuldigen Sie bitte! Ja, ich entschuldige die Tatsache, dass trotz Vorsichtsmassnahmen nicht jede Überraschung vorgängig schon erkannt wird und damit ihre überraschende Wirkung gar nicht zum Zug kommen kann. Ich «entschuldige» die SBB. Die SBB können nicht jedes Restrisiko ausschalten.

Auf dem Bahnhof erfolgen zwischenzeitlich solche Durchsagen gewohnheitsmässig. Aber wohl bleibt einiges an Schuld zurück, da nicht alle SBB-Kunden «entschuldigen». Die SBB müssen wohl eine ziemlich schuldbeladene Gesellschaft sein. Aber nicht nur der SBB kann man Vorhaltungen machen. Jeder öffentliche Betrieb, die Post, Swisscom, die Swiss, ja auch die Privatwirtschaft, ja jeder der handelt, muss Restrisiken belassen. Und immer wieder treten infolgedessen Pannen ein: Entschuldigen Sie bitte... Die Schuldkultur der SBB fällt wegen der Lautsprecherdurchsagen auf. Freilich pflegen im öffentlichen Leben auch andere staatliche und private Institutionen ihre «Schuld» und die «Ent-Schuldigung». Die vielen Entschuldigungen in unserer Gesellschaft lassen einerseits auf das fehlerhafte Handeln und andererseits auf die verletzten Normen

und Grundsätze schliessen. Wir leben in einer Gesellschaft mit zahllosen rechtlichen und auch (quasi-)ethischen Normen. Die wegzunehmende Schuld spricht das direkt aus.

Freilich hilft die Entschuldigung in keiner Art und Weise, denn sie vermag das Geschehene nicht rückgängig zu machen. Die beste Form der Entschuldigung ist das künftig geänderte Verhalten, das die fragliche Norm achtet oder aber die Abschaffung einer Norm, die nicht einzuhalten ist.

