

www.sauersein.de

Kaputte Gitarre, falscher Irokese, schlimmer Fotoklau: Das Internet ist mittlerweile der größte Kummerkasten der Welt. Eine Beschwerde.

- (1) Dave Carroll aus der kanadischen Provinzstadt Halifax ist ein Mann, den man in anderen Zeiten überhört hätte. Seit Jahren tingelt er mit seinem Bruder Don als Countryduo *Sons Of Maxwell* durch die Lande, erfolgreich waren die beiden nie. Am 31. März letzten Jahres nun machten sich die Brüder per
- 5 Flugzeug auf den Weg nach Omaha. Auf dem Chicagoer Flughafen hatte ihre Maschine eine Zwischenlandung, und dort beobachteten sie, wie Arbeiter das Gepäck ihres Fluges rüde umluden. Als Dave Carroll seinen Gitarrenkoffer in Omaha schließlich wieder in Empfang nahm, fand er darin seine 3500 Dollar
- 10 teure Klampfe schlimm beschädigt. Carroll tat, was man als Kunde in so einer Situation tut, er beschwerte sich. United Airlines reagierte so, wie man das als Konzern in so einer Situation tut, nämlich erst mal gar nicht.
- (2) In anderen Zeiten hätte man Dave Carroll geraten, den Fall seiner Versicherung zu übergeben. Man hätte die Sache vielleicht einfach Pech genannt und Carroll gefragt, warum er seinen Gitarrenkoffer denn überhaupt
- 15 aufgegeben habe, man wisse doch, was Fluglinien mit Gepäck so anstellen. Fluglinien, hätte man gesagt, sind dazu da, ihre lebende Fracht auch wirklich lebend von einem Ort zum anderen zu bringen. Alles andere verzeihen wir Passagiere ihnen dann ja gern: lausiges Essen, null Beinfreiheit, brülldoofe Heiratskomödien als Bordfilm, das Rauchverbot. Verglichen damit ist kaputtes
- 20 Gepäck eher ein Kollateralschaden.
- (3) Dave Carroll aber wollte nicht einfach Pech haben, er bestand auf dem, was er für sein Recht hielt, und wurde leider kreativ. Carroll komponierte ein fideles Klagelied namens „United Breaks Guitars“, dessen Text allerdings holpert wie ein Jumbojet, der auf einem Acker landet; dazu drehte er ein kleines Video mit
- 25 schunkelnden Gepäckarbeitern und stellte es vor vier Wochen bei YouTube ein. Und weil Internetnutzer eine Tendenz zur 4 haben, sobald etwas im Netz kursiert, das häufig leider nur angeblich lustig ist – haben mittlerweile mehr als vier Millionen Menschen dieses Video gesehen. United Airlines bot Carroll daraufhin an, seine Gitarre reparieren zu lassen und ihm Tickets im Wert von
- 30 1200 Dollar zu schenken; der forderte die Fluglinie stattdessen auf, den Betrag zu spenden, und plant derweil sein nächstes United-Video.
- (4) Das Beschwerdewesen, lernen wir, hat sich im Internetzeitalter gewandelt: Es geht womöglich nicht mehr so sehr ums Rechthaben und Rechtsbekommen, sondern darum, seine Beschwerde mit dem größtmöglichen Effekt öffentlich zu
- 35 machen. Denn der Aufwand, den Carroll betrieb, stand in keinem Verhältnis mehr zu seinem Schaden, und die Wirkung tut es nun ebenso wenig. Das Netz hat sich zu einem gewaltigen und höchst unberechenbaren Kummerkasten entwickelt, vor dem sich Konzerne fürchten. Die Kultur des kritischen Konsumenten nennt man, was da im Internet eine ideale Öffentlichkeit und sein
- 40 Utopia gefunden hat. Früher schrieb man nutzlose Beschwerdebriefe an

Behörden, Firmen, wen auch immer, jetzt bildet sich um jede Beschwerde gleich eine aufgeregte Herdenformation, eine Art situative Pressure Group.

45 (5) Wird die Welt dadurch aber wirklich besser? Das Unrecht lauert ja trotzdem weiter immer und überall, es scheint sich im und durch das Internet eher noch zu vervielfachen. Gerade rauscht zum Beispiel eine Welle der Empörung durch Facebook: Jemand hat herausgefunden, dass die soziale Netzwerkplattform an ihre Werbekunden das Recht verkauft hat, Privatfotos der Facebook-Mitglieder für Anzeigen zu verwenden. Eine luzide, aber ziemlich kreative Geschäftsidee. Nun beschweren sich zigfach Mitglieder, indem sie andere auf Facebook vor

50 Facebook warnen. Sie könnten auch still und leise die Nutzung ihrer Fotos untersagen, mit einem einzigen Mausklick; sie könnten auch einfach ihre Fotos löschen. Aber das wäre ja 7. Also beschweren sie sich lieber lautstark.
(6) Was hat man dem Internet nicht schon alles vorgeworfen; es töte die Musik- und Filmindustrie, es verbreite ungehindert Pornographie, lauter schlimme
55 Sachen. Dass es außerdem zur größten Beschwerdestelle der Welt geworden ist, darüber beschwert sich 8 niemand. Dabei ließe sich aus der Klage bestimmt ein Superlied machen, und das Video dazu, das drehte sich quasi von selbst.

Süddeutsche Zeitung

Let op: beantwoord een open vraag altijd in het Nederlands, behalve als het anders is aangegeven. Als je in het Duits antwoordt, levert dat 0 punten op.

Tekst 1 www.sauersein.de

- 1p 1 „Als Dave ... schlimm beschädigt.“ (Zeile 7-9)
1 Was hat Dave Carroll daraufhin getan?
A Er erstattete Anzeige bei der Polizei und benachrichtigte seine Versicherungsagentur.
B Er meldete den Schaden am Flughafen und sammelte Beschwerden von Internetnutzern.
C Er meldete den Schaden bei United Airlines und der Versicherungsgesellschaft.
D Er meldete der Fluggesellschaft den Schaden und nutzte das Internet zur Klage.
- 1p 2 Welche Aussage entspricht dem 2. Absatz?
A Die meisten Kunden finden guten Service an Bord wichtiger als sorgfältigen Umgang mit dem Gepäck.
B Gepäckschäden sind bei der heutigen Massenabfertigung leider nicht zu vermeiden.
C Immer mehr Kunden reklamieren Gepäckschäden völlig ungerechtfertigt.
D Kunden haben oft keine Vorstellung davon, wie viel Aufwand die Flugsicherheit verlangt.
- 1p 3 Was kann man aus dem 3. Absatz schließen?
A Dave Carroll bedauert im Nachhinein seine Internetaktion.
B Das große Echo auf Carrolls Aktion ist inhaltlich kaum zu erklären.
C Die Reaktion von United Airlines auf die Internetaktion war eine Frechheit.
D Mit vergebungsvollem Humor erreicht man mehr als mit gerichtlichen Schritten.
- 1p 4 Welche Ergänzung passt in die Lücke in Zeile 26?
A Angeberei
B Individualität
C Kreativität
D Mitläuferei
- 2p 5 Geef van elk van de onderstaande beweringen aan of deze volgens alinea 4 juist of onjuist is.
1 Carroll doet wel erg veel moeite gezien zijn relatief geringe schade.
2 De actie van Carroll is niet effectief en ook niet legaal.
3 United Airlines had beter niet op de video kunnen reageren.
Noteer het nummer van elke bewering, gevolgd door 'juist' of 'onjuist'.

- „Wird die Welt dadurch aber wirklich besser?“ (Zeile 43).
- 1p 6 Welche Antwort gibt der 5. Absatz auf diese Frage?
- A Ja, das Internet ist ein ideales Podium, um Unrecht zu bekämpfen.
 - B Ja, das Internet sorgt dafür, dass Ansprüche auf Schadensersatz angemessen abgewickelt werden.
 - C Nein, die Anzahl der unnötigen Beschwerden hat sogar zugenommen.
 - D Nein, Leute resignieren eher, statt Schadensersatz zu fordern.
- 1p 7 Welche Ergänzung passt in die Lücke in Zeile 52?
- A kindisch
 - B langweilig
 - C mühsam
 - D sinnlos
- 1p 8 Welche Ergänzung passt in die Lücke in Zeile 56?
- A erfreulicherweise
 - B intelligenterweise
 - C merkwürdigerweise

Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift, dat na afloop van het examen wordt gepubliceerd.