

Leefregels

We gaan verhuizen, en daarom zegde ik twee weken geleden mijn internetaansluiting op. Dat kon helaas alleen telefonisch. Nu heb ik mezelf een paar regels opgelegd in het leven, die mijn geestelijke en lichamelijke gezondheid moeten waarborgen. Eén daarvan luidt: geen enkel contact zoeken met bedrijven die iets doen in internet, energie of telefonie. (Een ander luidt: niet teveel chocoladepinda's in één keer in huis halen met de illusie dat je er best vanaf kunt blijven want ze gaan op, dat weet je best.) Mijn angst in deze dingen gaat ver: ik betaal nog liever jarenlang vijftig euro teveel in de maand, dan dat ik contact moet zoeken met laten we zeggen KPN, en in de tentakels terecht kom van hun telefonische systeem, vol onbegrijpelijke menukeuzes, lamlendige muziekjes en totaal onbekwame medewerkers. Maar het moest dus toch. Het vooruitzicht alleen al, dat ik moest gaan bellen over dit onderwerp, dompelde mij de hele ochtend in diepe somberheid. Wat is er immers vervelender, dan het vooruitzicht op een lang en irriterend contact met een telefonisch systeem dat gemaakt lijkt om mensen te verwarren, en – laten we dat niet vergeten – financieel uit te knippen. Goed. Ik schraapte al mijn moed bijeen, en belde een duur 0900-nummer. Na een boom van menukeuzes kreeg ik tot mijn verbazing zowaar een sprekend persoon aan de lijn. Ik kwam onmiddellijk ter zake en zei de boel op. De jongeman bevestigde mijn opzegging per 15 juni. Opgelucht dat alles gewoon was gelukt, hing ik op. Even later volgde – per email – de bevestiging. ‘Geachte klant, hartelijk dank voor uw opzegging. Wij sluiten uw internet af per de door u gewenste datum van 29 mei.’ 29 mei?? Dan zou ik de laatste twee weken voor mijn verhuizing dus zonder internet zitten! En juist dan had ik het nodig! Ik mailde onmiddellijk terug, maar daar kwam ook na dagen van wachten vanzelfsprekend geen antwoord op. Moedeloos ging ik naar de site van het internetbedrijf, en koos voor de optie: ‘mijn orderstatus bekijken’, maar elke keer als ik mijn klant- en ordernummer in had getikt, sprong de site weer naar de homepage en gaf geen verdere informatie. Het leek erop alsof ik moedwillig voor de gek werd gehouden. Ik speurde mijn computerscherm af naar een oplossing. Ineens ontdekte ik een button waarop heel enthousiast ‘Bel mij terug!’ stond. Haastig klikte ik er op (ha, dacht ik, dan kost het mij niets deze keer), maar toen ik op de knop drukte, verscheen de volgende melding: ‘Deze menukeuze werkt niet meer. Neem contact op voor meer informatie.’ Ik voelde dat ik langzamerhand weer alle fases aan het doorlopen was, die je kennelijk altijd door moet zodra je contact met dit soort bedrijven zoekt: van hopeloze, huilerige geïrriteerdheid (handen ten hemel heffen en roepen: ‘Hoe kán dit nou?!’), tot schuimbekkende woede. Inmiddels trillend van irritatie, koos ik voor de optie: mailen met de Klantenservice. Altijd nog beter dan bellen. Nadat ik op de site een lang formulier met idioot veel gegevens had ingevuld en op ‘Verzenden’ had gedrukt, kreeg ik echter de melding: ‘Het is op dit moment niet mogelijk om mailcontact te zoeken met dit internetbedrijf. Bel voor meer informatie.’ Alles wat ik had ingevuld was ook weer verdwenen en digitaal weggeveegd. Ziedend pakte ik de telefoon en belde weer het dure 0900-nummer. Nadat ik vierenvestig menukeuzes had doorlopen, en uiteindelijk had gekozen voor ‘u wilt iets wijzigen aan een reeds bestaande opzegging’, werd het ijsingwekkend stil aan de andere kant van de lijn. Alsof ik een elektronische woestenij was binnengetreten. Geen geluid van een overgaande telefoon, geen debiel muziekje, geen vrouwenstem die me aanraadde om later terug te bellen omdat het te druk was. Gewoon, helemaal niets, alleen een licht krakende lijn. Na twee minuten hing ik op en probeerde het nogmaals. Precies hetzelfde. Ik capituleerde. Het aantal zinloos uitgegeven euro's was al niet meer te tellen. Pas drie dagen later had ik genoeg moed verzameld om het weer te proberen. Nu kreeg ik wel iemand aan de lijn, dus dat was al heel wat. Het meisje begon direct allerlei nogal Amerikaans aandoende onzin te verkondigen zoals: ‘Mijn naam is Ditta van Veen en ik help u vandaag.’ Dat mag ik wel aannemen ja! Dat als je opneemt, dat je me ook gaat helpen! En alsof je ook maar iets hebt aan die naam. Of had nog iemand de illusie dat als je ooit terug zou bellen en naar Ditta van Veen zou vragen, je haar dan ook echt aan de lijn zou krijgen? Enfin, ik legde het probleem uit en gaf haar één of ander obscuur transactienummer dat ik bij mijn allereerste contact in verband met de opzegging had gekregen. Dat luidde – en dat is echt waar – : 47157efa-dfgf-48c0-be94-358778e89b05. Mag ik hier nu even de volgende vraag stellen: wie verzint dit soort nummers? Welke volslagen gestoorde, geestelijk totaal onvolwaardige krankzinnige stelt met droge ogen het hanteren van dit soort codes voor? Ze lijken wel ontwikkeld om expres verwarring te zaaien (‘be94 zei u? Net zei u toch echt be74 hoor!’). Ik ben geen wiskundige, maar is het nu werkelijk nodig om een code te maken die ruimte biedt aan 2 triljard opzeggingen? Ben geen dingen dan bij biljoenen tegelijk binnen? Nu ik er zo over nadenk: waarschijnlijk is dat inderdaad de reden. Goed, het meisje kon mijn opzegging vinden en corrigeerde de datum weer naar 15 juni. Even had ik weer een glimpje hoop. Vrijwel onmiddellijk nadat ik had opgehangen, kreeg ik de bevestiging per email: ‘Geachte klant, hartelijk dank voor uw opzegging. Wij sluiten uw internet af per de door u gewenste datum van 9 juni.’ Daarna zakte ik in elkaar achter mijn bureau, bonkte wat met mijn hoofd op tafel en ben naar de keuken gelopen voor een glas water. En Kafka draaide zich om in zijn graf. Ik zal mij voortaan beter aan mijn leefregels houden. Reageer!