

# Fluch und Segen online

**F**ast alles im Leben hat zwei Seiten, Gutes und Böses, Segen und Fluch, Nutzen und Schaden, Uhl und Nachtigall. Das war mir auch früh bei der sich abzeichnenden Verödung vieler Innenstädte klar. Sie liegt primär an der zunehmenden Nutzung des Online-Einkaufs, nun nochmals verstärkt durch die Pandemie. Den Schaden des Online-Handels tragen unzählige Inhaber und Mitarbeiter des stationären Handels. Den Nutzen haben diejenigen, die die Chancen des E-Commerce rechtzeitig erkannt haben. Jeff Bezos zum Beispiel hat das Zusammenspiel von Internet-Kommunikation, Logistik und Verbraucherverhalten am erfolgreichsten genutzt. Sein Unternehmen wurde innerhalb von 27 Jahren das weltweit größte Unternehmen des Online-Handels. Dieser Tage staune ich über eine Mail von Amazon. „Sehr geehrter Kunde,“ lese ich, „unser System erkennt anmelden Aktivität auf ein neues Gerät. Aus Sicherheitsgründen beschränken wir Ihr Konto.“ Um das Eigentum an meinem Konto zu reaktivieren, solle ich „auf den unten stehenden Link klicken und den Anweisungen folgen“. Die unpersönliche Anrede und das arg gebrochene Deutsch lassen ahnen, dass beim Befolgen der Anweisungen eher Fluch als Segen zu erwarten ist.