

# **Zeit der Stille**

**von Gerhard Weil**

Zu einer befriedigenden Grundversorgung eines Menschen gehört eigentlich nicht sehr viel. Ist diese gegeben und hat man noch Gesundheit und keinen Liebeskummer, so ist das Glück meist nicht mehr weit.

Was zur Grundversorgung gehört? Nun, ein Dach über dem Kopf, die Versorgung mit Strom und Wasser incl. Müll- und Abwasserbeseitigung, Heizung, Kleidung, Nahrungsangebote aus dem nahen Supermarkt, Telefon und Fernseh- sowie Internetanschluss, Nahverkehrsmöglichkeiten und im Winter Schneeräumung. Um das alles zu sichern sind ein Job oder andere ausreichende Einkünfte vorteilhaft. Dann kann man mit Hilfe von Daueraufträgen dafür sorgen, dass nichts abgestellt, abgedreht wird und Zeit für Musikgenuss, Theaterbesuch und Dichtkunst bleibt – philosophische Überlegungen wie meine hier eingeschlossen.

Wenn das Kollektiv von Bürgern das Fehlen von Teilen der Grundversorgung oder der Gesamtheit der Versorgungsangebote bemerkt, tritt eine Panik fördernde Situation ein:

Fehlt praktisch alles und ist das Nachbarhaus bereits teilweise eingestürzt, hat man ein Erdbeben überlebt.

Steht das Wasser schon im Wohnzimmer, lebt man in Flussnähe und es gab im Süden Dauerregen. Steht das Wasser erst im Keller, wohnt man in Berlin-Mariendorf, wo der Senat seit Jahren nichts gegen steigendes Grundwasser unternimmt.

Gibt es keine Müllabfuhr, keinen Nahverkehr, kein Benzin an den Tankstellen und Strom und Wasser sind häufig abgeschaltet, hat man in der Zeitung die letzte Streikankündigung in Frankreich oder Italien überlesen.

Fehlt ebenfalls häufig Strom und Wasser und wird man auf dem Weg zum Flughafen heftig beschossen, wurde man von den Amerikanern befreit und lebt im Irak oder in Afghanistan.

Klappt die ganze Grundversorgung bestenfalls mangelhaft, dann haben sich einige wenige Landsleute für den echten Kommunismus entschieden und man lebt in Kuba. Friert man dann auch noch dabei und hungert im Winter, so versucht man erfolglos aus Nordkorea zu fliehen.

Vor dem Hintergrund der hier geschilderten Katastrophen, die leicht um Vulkanausbrüche und Tsunamis ergänzt werden können, sind individuelle Abweichungen von der befriedigenden Grundversorgung schon sehr viel besser zu erdulden, selbst wenn sie mehrere Wochen andauern sollten.

Das führte ich meiner Frau immer öfter vor Augen, als wir von einer längeren Reise zurückkamen und weder Telefon- noch Internetanschluss hatten. Irgendwie war sie aber zu solch gesamtgesellschaftlichen Betrachtungsweisen wenig geneigt, sondern spornte mich vehement an, für Abhilfe zu sorgen: Die Störungsstelle von Comfone,

vom Prepaid Handy alarmiert, versprach mir diese Abhilfe innerhalb von 24 bis 48 Stunden: „Wir werden die notwendigen Schritte einleiten“, versicherte mir eine Frau Schmidt. „Viel zu lange!“ sagte meine Gattin. „Es ist Freitag!“ sagte ich. Es wurde ein ruhiges Wochenende. Kein Anruf störte unsere Wiedereingewöhnungsbemühungen zu Hause. Eine Zeit der Stille, wunderbar, denn fast niemand besaß unsere beiden Handynummern.

Mittlerweile hatte ich von der Nachbarin das für uns angenommene Paket von Comfone erhalten, in dem eine neue Easy Box für den Telefon- und Internetanschluss sowie ein Comfone TV Center für das Fernsehen steckte. Vor gut vier Monaten hatte ich mich von einer Comfone-Agentin am Telefon zu einer Modernisierung der Technik überreden lassen, aber Schriftliches erbeten. Das kam nie. Nach zwei Monaten rief ich deshalb an und wurde mit Lieferschwierigkeiten getröstet. Mein Hinweis auf einen fehlenden Vertrag wurde nicht beachtet.

„Siehst Du, Du bist Schuld. Das ist wie bei meiner Freundin Inge. Die hatte tagelang keinen Anschluss. Ich war gleich dagegen, aber Du bist ja so ein alter Sturkopf!“ sagte meine Frau. „Das war doch bei der Telekom“, entgegnete ich etwas kleinlaut.

Am folgenden Montag, nach 72 Stunden, war natürlich immer noch der Anschluss blockiert und ich führte mit dem Handy lange Telefonate mit der Störungsannahme und der Kundenbetreuung. Natürlich nicht einfach so, sondern mit vielen Musikeinlagen, Wartezeiten, der Eingabe der eigenen Festnetznummer, der Kundennummer, die teilweise als nicht gültig bezeichnet wurde, und vieler Auswahlmenüs, immer unterbrochen von munterer Popmusik und dem Hinweis: „Es tut uns leid. Im Moment sind alle Info-Plätze belegt. Der nächste freie Mitarbeiter ist sofort für Sie bereit!“. Am meisten freute ich mich über den zwischengeschalteten Trailer: „Übrigens, unter der Homepage „Mein Comfone“ können Sie vieles online mit nur ein paar Mausklicks auch bequem erledigen!“ Das zu einem wie mir, dem Comfone gerade den Internetzugang abgeklemmt hatte.

Es dauerte bis Freitag, eine Woche täglicher Handytelefonate und diverser Ausreden über Einsätze der Telekom bzw. technische Bemühungen, um zu erfahren, dass mir die alte Leitung zugunsten einer leistungsstärkeren für den TV –Einsatz gekappt worden war. Meine Hinweise auf das eingetroffene TV Center waren allerdings zuvor nie beachtet worden.

Eine Zeit der Stille entstand auch zwischen meiner Frau und mir, denn sie wurde immer wütender auf mich. Die Stille durchbrach sie nur während meiner täglichen Comfone-Anrufe, denn da tobte sie im akustischen Hintergrund. Leider auch ohne jegliche Wirkung. Am folgenden Sonntag schrieb ich eine lange Chronologie und verlangte Schadensersatz wegen der nicht nutzbaren Flatrate und der entstandenen Prepaid-Handykosten. Postalisch ging der Brief an die Comfone - Beschwerdestelle, die ich aber in Folge des modischen Wirtschaftsneusprechs „Beschwerdemanagement“ taufte. Die Gattin war trotzdem noch sauer, weil ich bis dahin noch nicht bereit war, das gesamte neue Equipment zurückzusenden. Das passierte erst Montagabend, als

ich eine SMS erhielt, in genau 17 Tagen würde mein TV-Center angeschlossen. Nachforschungen ergaben, dass bis dahin mit einem Telefon- und Internetanschluss nicht zu rechnen sei – das wäre dann Monatsfrist. Nun ernsthaft erbost schrieb ich für das TV – Center eine Kündigung, sandte das Paket zurück und verlangte meinen alten Anschluss. Es dauerte nur drei Tage und diverse Telefonate mit Musikbegleitung, bis zumindest dieser Status auf den PCs von Comfone erschien – wie man mir versicherte. Vorher musste noch die technische und danach die kaufmännische Änderung eingegeben werden und mein jeweiliger Ansprechpartner war dazu leider nicht befugt. Am nächsten Abend um genau 23 Uhr klingelte plötzlich unser Festnetztelefon, meine Freude wurde unbändig. Ich wollte den Anruf annehmen, doch leider Fehlanzeige: Es war nur die Erinnerung an den Geburtstag meiner Cousine, die sich da so aufreizend bemerkbar machte. Eine Stunde zu früh übrigens, denn ich hatte die Winterzeit noch nicht eingegeben.

Nach zwei Wochen, am Freitag, erfuhr ich, dass der Anschluss von den Haustechnikern wohl nicht aus der Ferne wiederherzustellen war, man müsse wohl wieder die Telekom beauftragen, das konnte zeitlich nicht eingeschätzt werden.

Als ich mich zu einem kurzen Mittagsschlaf hinlegte, nahm die Gattin ein Paket für mich an und weckte mich dann. Zu spät, es stammte von Comfone, ich stürzte in die Schuhe und sprang mit dem Paket ins Auto – doch der GLS Paketwagen war schon verschwunden. Auf der Suche nach dem Rücksendeschein öffnete ich das Paket und fand das schon mal zurückgesandte TV-Center ohne Rücksendeschein vor. Deshalb zahlte ich auf der Post 6,90€ um bei meinem Beschwerdeanruf zu erfahren, dass ich das Gerät bald wieder geliefert bekäme, die Kollegen hätten – natürlich - mein Kündigungsschreiben nicht erhalten. Ich sollte das Teil dann solange aufbewahren, bis ich einen Rücksendeschein zugestellt bekäme. Na, darauf hätte ich eigentlich auch selbst kommen können.

Moment, es summt, eine SMS, von Comfone: "noreply@comfone.com ☺ Guten Tag! Die Ursache der Störung ihres Anschlusses ist uns nun bekannt. Die notwendigen Schritte zur Entstörung sind eingeleitet.  
Absender (Kein Name) Comfone"

Habe ich das von den eingeleiteten notwendigen Schritten nicht schon einmal gehört? Aber vielleicht ist die Zeit der Stille ja bald vorbei und das Glück nicht mehr weit!