

ANBIETER- WECHSEL



Vermutlich wird Weihnachten dieses Jahr eine Katastrophe, und das ist meine Schuld. Weil ich nämlich den Anbieter gewechselt habe. Jahrelang waren wir bei der Teleklaus, aber nachdem um mich herum immer mehr Leute erzählten, um wie viel billiger sie jetzt feiern und wie viele Extras sie dazu bekommen, hatte ich mich auf einen Werbeanruf von Niko-Two eingelassen. Ich meine, wer kann da schon widerstehen: das XL-Komfort-Paket enthielt neben flexiblem Weihnachtsmann-Einsatz auch die kostenlose Glühweinrezept-App, 50 Weihnachtsmarkt-Freiminuten sowie das europaweite Adventskalender-Roaming - und wenn man den Vertrag noch bis zum 31. Oktober abschloss, waren außerdem zehn LED-Lichterketten mit Blinkereffekt im Vertrag inbegriffen.

Kurz und gut, ich sagte zu. Daraufhin erfasste der nette junge Mann meine persönlichen Daten wie Adresse, Geburtstag, Konfektionsgrößen aller Familienmitglieder, den Durchschnitt meines Abiturzeugnisses und unsere Steuernummer. Als ich ihm auch die Wartungsintervalle unserer Ölheizung diktiert hatte, sagte er munter: „Und das war’s auch schon. Die Bestätigungs-Email ist bereits raus. In den nächsten Tagen bekommen Sie die schriftlichen Unterlagen mit Ihrem persönlichen Passwort, und dann können Sie sämtliche Funktionen von Niko-Two nutzen. Haben Sie sonst noch Fragen?“

„Nur noch eine“, sagte ich. „Stimmt es, dass Sie demnächst von Engel Plus übernommen werden?“

„Üble Panikmache“, versicherte er mir. „Böse Gerüchte, die die Konkurrenz in die Welt setzt, um von ihren eigenen Problemen mit den asiatischen Billiganbietern abzulenken.“

„Sie meinen die chinesischen Engelchen, die statt echtem Spritzgebäck Glückskekse verteilen und ‚Fliede auf Elden‘ sagen?“

„Ah, Sie scheinen schon Ihre Erfahrungen zu haben! Ich versichere Ihnen, das kommt bei Niko-Two nicht vor.“

„Dann bin ich ja beruhigt“, sagte ich. Und das war ich auch, bis etwa zwei Wochen später die schriftlichen Unterlagen bekam. Ich studierte sie und stieß auf etwas, was mir nicht so recht gefiel.

Irritiert rief ich bei der Hotline an. Für alle Fragen rund um den Adventskranz sollte man die Eins wählen, für Tipps zum Weihnachtsbaumschmücken die Zwei, zum Bestellen von reißfestem Geschenkpapier die Drei. Wer mit einem der Mitarbeiter sprechen wollte, drückte einfach im Abstand von exakt acht Zehntelsekunden viermal die Raute-Taste und danach eine siebzehnstellige Ziffernkombination. Nach diversen Fehlversuchen gelang mir das, und dann dauerte es nur noch eine mit synthetischer Weihnachtsmusik überbrückte Viertelstunde, bis ich eine Angestellte des Callcenters am Apparat hatte.

Ich nannte meinen zweizeiligen Identifikationscode von der Auftragsbestätigung und durfte dann endlich mein Anliegen loswerden. „Ich habe ein Foto unseres Weihnachtsmannes bekommen, und...“

„Genau, das sehe ich hier auf Ihrem Konto“, sagte die Dame. „Für das XL-Komfort-Paket werden Sie in den nächsten Tagen freigeschaltet. Dann können Sie den Weihnachtsmann nach Belieben einsetzen, solange das Geschenkevolumen nicht die Gesamtmenge von 48 Kilo überschreitet. Was kann ich sonst noch für Sie tun?“

„Aber der hat überhaupt kein Weihnachtsmann-Kostüm an“, rief ich rasch, bevor sie mich aus der Leitung warf. „Der trägt ein Rentiergeweih aus Kunststoff und eine Norwegerjacke.“

„Gewiss“, sagte sie. „Standard-Polar-Outfit. So steht es im Vertrag.“

„Aber bei Teleklaus hatten wir immer einen Weihnachtsmann mit rotem Mantel und Mütze, und den möchten wir auch wieder haben!“

„Na hören Sie“, sagte sie streng, „das hätten sie dann direkt bei Vertragsabschluss mitteilen müssen. Davon steht aber hier nichts in Ihren Daten.“

„Ich dachte, das wäre selbstverständlich.“

„Aber nein. Es gibt keine EU-Verordnung, die das Aussehen eines Weihnachtsmannes verbindlich regelt. Und die Corporate Philosophy unseres Unternehmens lässt den Mitarbeitern einen von Toleranz und dem Bekenntnis zur menschlichen Individualität geprägten Spielraum für ihr Arbeitsfeld. Der Ihnen zugewiesene Weihnachtsmann legt den Begriff ‚Standard-Polar-Outfit‘ entsprechend aus.“

„Aber unsere Kinder besitzen diesen Toleranzbegriff nicht“, sagte ich fest. „Wir brauchen einen Weihnachtsmann mit weißem Bart und roter Jacke. So wie in der Werbung.“

„Das ist natürlich eine sehr eingeschränkte Sicht“, erwiderte sie spitz. „Aber wenn Sie darauf bestehen, dann kann ich Ihnen anbieten, für eine zusätzliche Einmalzahlung die Spezialoption ‚Red Santa‘ zu wählen. Da haben Sie den klassischen Weihnachtsmann und bekommen noch vierzehn Tüten Marzipankartoffeln frei Haus.“

Der Betrag wog ungefähr die Einsparung für die nächsten drei Jahre auf. Aber ich wollte auch die Kinder nicht enttäuschen. Zähneknirschend sagte ich zu, die Dame bedankte sich auf mittlerer Höflichkeitsstufe und versprach, mir ein Antragsformular zu mailen.

Das Antragsformular musste in doppelter Ausführung ausgefüllt und an eine Nummer gefaxt werden, die ich nach einigem Suchen im Kleingedruckten versteckt fand. Ich ging zu unserem Nachbarn, der über ein Faxgerät verfügte, und schickte es noch am gleichen Tag ab.

Vierzehn Tage tat sich gar nichts. Dann rief ich wieder bei der Hotline an, denn Weihnachten rückte langsam näher. Inzwischen musste ich, um zu einem persönlichen Ansprechpartner durchgestellt zu werden, meinen Nachnamen in Morsezeichen auf den Telefonhörer klopfen und drei Quizfragen aus dem Bereich „Kunst und Kultur“ korrekt beantworten.

Während der Wartezeit machte ich meinen Lohnsteuerjahresausgleich und löste mehrere Sudoku-Rätsel, bis ich eine freundliche Männerstimme in der Leitung hatte. „Ja, wir haben Ihren Antrag auf das Zusatzpaket ‚Red Santa‘ bekommen“, sagte der junge Mann. „Aber wir konnten den bisher nicht bearbeiten, weil wir noch auf das polizeiliche Führungszeugnis Ihres Vermieters warten. Wenn wir das haben - zusammen mit dem entsprechend von Ihnen ausgefüllten Formblatt -, dann kann ich den Vorgang an den Technischen Support weitergeben.“

Der Nachbar war so nett, mich noch mal sein Faxgerät nutzen zu lassen. Er gab mir sogar ein Bier, während die sechzig Seiten durchliefen, und erkundigte sich interessiert nach dem Stand der Dinge.



Nach dem zweiten Advent erreichte uns ein Brief von Niko-Two. Sie teilten uns mit, dass das Zusatzpaket ‚Red Santa‘ in unserer ländlichen Region erst schrittweise eingerichtet werde, sie sich aber freuten uns mitteilen zu können, dass wir für den sechzehnten März zur Freischaltung vorgemerkt seien. Außerdem baten sie um Beachtung für das dem Schreiben beigelegte Sonderangebot „Hase Aktuell“, ein phänomenales Rundum-Sorglos-Paket für die Ostersaison.

Ich versuchte nochmals die Hotline anzurufen. Es war schwierig, die zur Identifizierung vorgeschriebene Geräuschkombination nachzujodeln, aber das gelang mir noch. Nur bei der Frage, wer im Jahr 1965 japanischer Landesmeister im Stabhochsprung geworden war, musste ich leider passen und wurde zurück in die Warteschleife geschaltet. Da gab ich auf, weil ich vor dem Anruf dummerweise nicht mit dem Hund rausgegangen war, und alle sechs Stunden muss er nun mal Gassi.

Draußen traf ich den Nachbarn beim Schneeschippen. Er trug eine rote Mütze mit einer weißen Bommel dran. Auf meine Nachfrage bestätigte er mir, dass er dazu auch einen passenden Mantel besäße, weil er früher freiberuflich als Weihnachtsmann gearbeitet hätte. Für uns würde er das auch für zwei Kästen Krombacher wieder tun. Ich buchte ihn sofort.

Im Briefkasten fand ich eine Werbebroschüre von Vodafest. Die kündigen einen Preissturz von 50 Prozent an, wenn man ihr „Christkind and more“-Angebot abschließt. Das ist wirklich eine Super-Sparmöglichkeit, vor allem wenn man bedenkt, dass es die CD „Schwäbische Weihnachtslieder gesungen von Jogi Löw und Winfried Kretschmann“ sonst nirgends zu kaufen gibt. Ich bin sehr in Versuchung, das Angebot zu nutzen. Aber ich muss erst mal bei der Hotline nachfragen, was die unter „Weihnachtsmann im Look europäischer Kulturräume“ verstehen. Man macht ja so seine Erfahrungen.

