

Leseprobe aus:

Sven Stricker

Schlecht aufgelegt



Mehr Informationen zum Buch finden Sie auf rowohlt.de.

Sven Stricker

**SCHLECHT
AUFGELEGT**

ROMAN

Rowohlt Polaris

Die Idee zu diesem Roman basiert auf dem
Hörspiel «Böses Ende», Copyright © 2011 / 2012
by Psychothriller GmbH und Lübbe Audio.

Originalausgabe

Veröffentlicht im Rowohlt Taschenbuch Verlag,

Reinbek bei Hamburg, Juni 2013

Copyright © 2013 by Rowohlt Verlag GmbH,

Reinbek bei Hamburg

Umschlaggestaltung HAUPTMANN & KOMPANIE

Werbeagentur, Zürich

(Illustration: Anja Filler)

Satz aus der Swift (InDesign)

Gesamtherstellung CPI – Clausen & Bosse, Leck

Printed in Germany

ISBN 978 3 499 25367 6

Für Juli

PrOLOG

Sie lehnte mit dem Rücken an der Tür, die Arme weit ausgebreitet, die Hände auf beiden Seiten gegen den Rahmen gepresst. Es schien, als wollte sie die Tür in den Angeln halten, als wollte sie sie gegen den Angriff von außen schützen. Er stand auf der anderen Seite, im Hausflur, und hämmerte dagegen. Einmal, zweimal, dreimal. Sie zuckte bei jedem der Schläge zusammen, als träfen sie direkt ihre Magengrube.

«Mach die Tür auf!», bat er. «Bitte, Lisa. Ich stehe ja hier herum wie ein Volltrottel.»

«Aber ich habe dir das doch schon alles erklärt», entgegnete sie. «Verschwinde einfach!»

Er hämmerte erneut gegen die Tür. Seine ganze Kraft lag in seiner Faust, seine Stimme aber blieb gedämpft; er sprach nicht zu laut, nicht zu aggressiv, nicht zu drohend. Er hatte sich unter Kontrolle, wie immer. Wie fast immer.

«Ich will nur ganz kurz mit dir reden. Wirklich!», beteuerte er.

«Ich habe Angst vor dir, Henning.» Sie erhoffte sich etwas davon, wenn sie es aussprach. Sie spürte ihren erhöhten Herzschlag, die flachere Atmung.

«Ach, das ist doch nun wirklich absurd», sagte er. «Komm, Lisa, mach die Tür auf, ja? Wenn mich hier jemand sieht ...»

Wenn das doch nur so wäre, dachte sie. Wenn doch nur jemand käme. Da wohnte man in einem Mehrfamilienhaus, in dem ein ständiges Kommen und Gehen herrschte, zu den unmöglichsten Zeiten, und ausgerechnet jetzt wirkte es wie ausgestorben.

«Können wir nicht telefonieren?», fragte sie. «Nachher, ja? Wir telefonieren nachher. Da kannst du alles sagen, was du sagen willst.»

Schweigen. Von der anderen Seite war kein Laut mehr zu vernehmen. Für wie lange? Zehn Sekunden? Eine halbe Minute? Gerade, als sie vor-

sichtig, ganz sachte, zu hoffen wagte, dass er vielleicht gegangen wäre, gerade, als sich ein zartes Gefühl der Erleichterung einzustellen versprach, erklang seine Stimme wieder.

«Susanne ist heute den ganzen Abend zu Hause.» Er klang so ruhig wie zuvor. «Es geht wirklich schnell. Ich will dir nur noch mal in die Augen sehen, okay? Dann bin ich sofort weg.»

Sie überlegte. Sie seufzte. Und dann tat sie das Falsche: Sie entriegelte die Tür.



Schönen
Guten Tag

Paul Uhlenbrock schaute aus dem Fenster in den Regen. Die Tropfen klatschten wie Ohrfeigen auf den Parkplatz voller Mittelklasse- und Kleinwagen, von denen die meisten noch aus dem letzten Jahrtausend stammten. Die Blechablage, wie Paul sie nannte, wurde umrahmt von grauem Häuserbeton, dazu flatterten ein paar Masten im Wind, auf denen das T2-Logo zu lesen war. Inmitten dieser Wüste der Zweckmäßigkeit barmten zwei krüppelige und ausgesprochen mickrige Bäume um Aufmerksamkeit, die der Betriebsrat vermutlich nur mit Mühen bewilligt bekommen hatte. Den Bäumen geht's wie mir, dachte Paul oft. Und das waren nicht einmal seine dunkelsten Stunden.

Nein, es war nicht schön, was Paul Uhlenbrock sah, wenn er aus dem Fenster schaute, aber alles Grau war ihm lieber als der Blick in die andere Richtung. Er saß inmitten eines Großraumbüros, das etwa zweihundert Quadratmeter maß und genau dreißig Vierertische mit Trennwänden beinhalten, dazu einen breiten Mittelgang, Neonröhren, einen durchgetretenen Teppich in den Firmenfarben Blau und Rot, eine nicht ganz lautlose, dafür erkältungsfördernde Klimaanlage sowie eine untote Hydrokultur, die der Atmosphäre dienen sollte, aber einfach nur im Weg stand. Direkt neben dem Eingang thronte, leicht erhöht, ein riesiger Schreibtisch mit gewichtigen Ablagetürmen, die anscheinend niemals geleert, aber beständig angebaut wurden. Von hier aus hatte man die perfekte Aussicht auf alle Mitarbeiter der Telefonauskunft. Paul und seine Kollegen nannten diesen Platz «den Hügel». Dort residierte der Abteilungs- oder Schichtleiter, je nachdem, wer gerade da war.

Paul seufzte. Ein paar Plätze links von ihm hatte sich soeben

Martin Schulte die Schuhe ausgezogen, so wie immer, es waren ganz widerwärtige ausgelatschte Treter, die vor Gewicht und Größe ihres Besitzers schon lange kapituliert hatten und vermutlich wie ein träger, altersschwacher Hund jeden Moment der Entlastung genossen. Dazu präsentierte Schulte – ebenfalls so wie immer – der nicht sonderlich staunenden Belegschaft seine ehemals weißen Tennissocken, von denen er offenbar nur ein Paar besaß, wie die gelb verfärbten Schweißflecken oberhalb der Ferse vermuten ließen, und legte die dazugehörigen Füße demonstrativ auf dem Schreibtisch ab. Er war ein ehemaliger BWL-Student ohne Abschluss, Mitglied der Jungen Union und fuhr des Nachts Rettungswagen für das Deutsche Rote Kreuz, darauf war er stolz, dabei machte er das nicht aus sozialem Engagement, sondern weil er da mal so richtig Gas geben durfte. Martin Schulte war ein schwammiger Typ mit klebriger Ausstrahlung; seine Kunden ölte er so komplett ein, dass sie am Ende nicht mehr wussten, ob sie sich gerade beschwerten oder verbinden lassen wollten. Jedenfalls legten sie beglückt auf. Das machte ihn zu einem wertvollen Mitarbeiter des T2-Teams.

Paul starrte auf Martin Schultes Tennissocken, als wären sie voller glibberig wimmelnder Maden. Martin Schulte durfte seine Füße auf den Tisch legen, weil er für Herrn Kletzke, den Abteilungsleiter, auf dem Hügel den Computer bediente, davon hatte Herr Kletzke nämlich wenig Ahnung, und Martin Schulte war schlicht der Erste gewesen, der diese Chance erkannt und ergriffen hatte. Hätte Paul seine Füße auf den Tisch gelegt, er wäre sofort zu Herrn Monschau, dem Personalleiter, geschickt worden. Das waren die feinen hierarchischen Unterschiede.

Paul ließ seinen Blick schweifen. In der hintersten Ecke auf der anderen Seite des Raums, geschätzte dreißig Meter entfernt, da saß Frau Gutschmidt und versuchte, eine Taste ihrer Telefonanlage zu treffen. Sie war die Schwächste unter den Schwachen, auf ihr lastete die Verachtung der gesamten Belegschaft. Ihr blieben noch etwa fünf Jahre bis zur Rente, eine weißhaarige Frau mit dem angstvollen Gesicht eines aufgeschreckten Uhus, die vor we-

nigen Jahren von ihrem Mann verlassen und nicht auf das Leben in der Wildnis vorbereitet worden war. Frau Gutschmidt konnte weder telefonieren noch mit einem Computer umgehen, noch flüssig lesen oder schreiben. Es war allen ein Rätsel, welche Verkettung von Zufällen und Fehleinschätzungen ihr zu dieser Anstellung verholfen hatte, und es war Konsens, dass die Tätigkeit im Call-Center für die T2-Vermittlung ja wohl der verlorenste, miserabelste und unbeliebteste Job der Welt sein musste, wenn sogar Frau Gutschmidt ihn ausüben durfte. Ihre letzte Beschäftigung an einer Supermarktkasse hatte sie verloren, weil sie es nicht geschafft hatte, die Waren über den Scanner zu ziehen. Sie konnte einem nicht einmal leidtun, denn sie war nicht einmal nett. Frau Gutschmidt war eine Einzelkämpferin, sie tauchte so gut wie nie im Pausenraum auf und saß die meiste Zeit allein an einem Vierertisch. Ihr war das wahrscheinlich recht, vermutete Paul, so fiel es nicht auf, dass alle ihre Kundengespräche ein einziges großes Desaster waren. Kunden, die mit Frau Gutschmidt telefonierte hatten, riefen nie wieder an. Das machte sie dann doch irgendwie auch zu einer wertvollen Mitarbeiterin des T2-Teams.

Paul stöpselte sein Headset in die dafür vorgesehene Buchse seiner Telefonanlage. Er hasste seinen Job, er hasste die missratenen Existenzen um ihn herum, und er hasste es, ein Teil von ihnen zu sein. Er langweilte sich zu Tode. Er fühlte sich unterfordert, gedemütigt, überflüssig sowie am falschen Ort, und im Innersten wusste er, dass es jedem einzelnen seiner Kollegen genauso ging – sogar Frau Gutschmidt – und er daher eben doch in einer Reihe mit ihnen stand. Das demütigte ihn zusätzlich.

Eine Schicht bedeutete annähernd hundert Kollegen, er kannte kaum jemanden von ihnen, und diejenigen, die er kannte, hätte er lieber nicht gekannt. Vielleicht mal abgesehen von Sandy Schorndorf, die einen sehr großen Busen und ein sehr kleines Hirn hatte und um die sich die männlichen Mitarbeiter des Call-Centers gruppierten wie ein Schwarm Bienen um ein prall gefülltes Honigglas. Trotzdem, wenn Paul die Wahl hatte zwischen

dem Blick auf Sandy Schorndorfs Brüste und den Parkplatz, er wählte den Parkplatz. Der Parkplatz stand symbolisch dafür, dass man von hier auch wieder wegfahren konnte.

Paul setzte sein Headset auf und seufzte erneut. Der Anfang einer Acht-Stunden-Schicht. Eine Dreiviertelstunde Pause in der Mitte, dazwischen telefonieren ohne Punkt und Komma. Die meiste Zeit war Warteschlange, so hieß das, wenn mehrere Kunden in der Leitung hingen und darauf warteten, entweder verbunden zu werden oder eine Telefonnummer oder Adresse angesagt zu bekommen. Oder aus der Leitung zu fliegen, was oft genug vorkam. Wenn an der Telefonanlage eine kleine Lampe blinkte, dann war sie da, die Warteschlange. Da hieß es Tempo machen bei den Gesprächen. Je schneller die Lampe blinkte, desto mehr Kunden hingen in der Leitung. Die meiste Zeit feierte das Lämpchen eine Techno-Party und blinkte geschätzte zweihundert Mal in der Minute. Das konnte einen wahnsinnig machen.

Paul hatte sich das Rauchen angewöhnt, um wenigstens einmal in der Stunde fünf Minuten durchatmen zu können. Nichtraucher hatten hier verloren, da gab's keine kleinen Pausen, da hieß es ackern, Stundensoll erfüllen, für die Raucher mitschuffen. Paul hasste das Rauchen, aber nach sorgfältigem Abwägen zog er das Risiko eines qualvollen Krebstodes vor. Er war doch nicht bescheuert. Er würde niemals für Raucher mitarbeiten, er würde stets darauf achten, derjenige zu sein, für den mitgearbeitet wurde. Er seufzte noch einmal. Dann drückte er die grüne Taste.

«Schönen guten Tag, T2-Vermittlung. Mein Name ist Paul Uhlenbrock, was kann ich für Sie tun?» Paul hörte sich selbst schon gar nicht mehr zu, dieser Satz fiel ganz automatisch aus seinem Mund. «Sammeln Sie Herzen?» – «Haben Sie eine Payback-Karte?» – «Möchten Sie vielleicht ein leckeres Croissant zu Ihrem Tank-einkauf?» Ein Satz dieser Kategorie war das. Paul nusichelte die Begrüßungsfloskel manchmal so, dass der jeweilige Kunde kein Wort davon verstehen konnte – was aber sowieso egal war, denn niemand hörte bei diesem Satz richtig hin, und niemanden interessierte es, dass er Paul Uhlenbrock hieß.

«Tach.»

Die Stimme kam vom Nachbarplatz. Hatte sich da etwa gerade jemand hingesetzt? Bitte nicht. Der Anrufer, irgendein Herr Müller oder Meier oder Moldau, gab einen Städtenamen durch.

«In Berlin? Gerne», sagte Paul. Die erste Lüge. Nein, die zweite. Schönen guten Tag war auch schon falsch.

«Ich setz mich mal hierhin, ja?» Wieder diese Stimme. Wer quatschte ihn denn da einfach so von der Seite an? Sah der denn nicht, dass er telefonierte?

Paul beschloss, seinen Nachbarn vorerst zu ignorieren. «Kellermeier? Mit E-I oder A-I ...»

«Ich heiß Kuli», sagte die Stimme. «Von Kulenkampff. Da gab's auch mal so einen Showmaster. Kennst du vielleicht noch.»

Paul tippte «Kellerm» ein, drückte auf Suchen und ignorierte diesen Kulendings weiter. Da war er konsequent. «Da hätte ich doch sehr viele Einträge in Berlin. Gibt's denn da auch einen Vornamen?» Das war immer das Schlimmste. Kunden, die nicht mitdachten. Überhaupt, Menschen, die nicht mitdachten. Überhaupt, Menschen.

«Uli. Also Ulrich», sagte die Stimme. «Aber du kannst mich ruhig Kuli nennen. Das machen alle.»

Jetzt konnte Paul nicht anders, jetzt musste er doch mal einen Blick zur Seite werfen. Ein freundlich dreinblickender, etwas rundlicher Mann um die vierzig, mit hellblondem Kurzhaarschnitt und schwarzem James-Brown-T-Shirt hatte sich da niedergelassen. Paul hatte ihn noch nie gesehen. Der Mann drehte sich in seinem Stuhl hin und her, grinste und verschränkte die Zeigefinger vor dem Bauch. Wieso grinste der? Was gab es denn hier zu grinsen? Hier gab es doch nichts zu grinsen. Das regte Paul jetzt schon auf. Sein Kunde, der Herr Müller oder Meier oder Moldau, verlor langsam ebenfalls die Geduld. Er verweigerte Herrn Kellermeiers Vornamen.

«Ja, dann müssten Sie aber die Straße wissen», sagte Paul und wusste, er war bereits auf dem sicheren Weg zur Eskalation. Sein Sitznachbar kratzte sich hinterm Ohr.

«Der Herr Monschau vom Personal hat gesagt, ich soll mich einfach auf einen freien Platz setzen», sagte er. «Da würd mich dann schon jemand einarbeiten.»

Herr Müller oder Meier oder Moldau fing an zu schimpfen. Irgendwas mit Idiot, Unverschämtheit, Inkompetenz und Schlafmützigkeit. Am Ende stand der Wunsch nach einem übergeordneten Gesprächspartner.

«Wieso denn jetzt meinen Vorgesetzten?», fragte Paul und schnappte nach Luft. Nach all der Zeit hatte er noch immer keine Methode entwickelt, seine Wut zu unterdrücken. «Sie wissen doch die Straße nicht. Und den Vornamen wissen Sie auch nicht. Was?»

Eine Flut von unaussprechlichen Beschimpfungen überrollte ihn. Am Ende stand die Frage nach seinem Namen. «Paul Uhlenbrock. Ja, ja, natürlich können Sie meinen Vorgesetzten sprechen. Moment.»

Paul drückte auf eine Taste zum Stummschalten und hob den Kopf. Kuli hatte aufgehört zu schaukeln. «Herr Kletzke», rief er.

Etwa fünf Meter entfernt, hinter dem riesigen Schreibtisch, hob ein klein gewachsener Mann mit langem Gesicht und lächerlich bunter Krawatte zum fliederfarbenen Hemd den Kopf.

«Beschwerde», sagte Paul und fing sich die teils mitleidigen, teils gehässigen Blicke seiner Kollegen ein. Martin Schulte zog seinen linken Socken hoch. Die gierten auf so was, wusste Paul. Das waren die Höhepunkte ihres unglaublich langweiligen Lebens.

Es dauerte keine drei Sekunden, da stand Herr Kletzke vor ihm. «Was ist denn hier los?» Er hatte die Brauen gehoben und schaute auf Paul herab wie ein Specht auf einen Regenwurm. «Beschwerde», antwortete Paul und bemühte sich, keinen Trotz zu demonstrieren. Es gelang nicht.

Pauls Nachbar hob die Hand. «Ich bin Ulrich Kulenkampff, Herr Kletzke.»

Herr Kletzke würdigte ihn keines Blickes. «Weshalb?», fragte er.

«Weil meine Eltern mich so ...», setzte Kuli an, aber das war Paul dann doch zu albern. «Kellermeier, Berlin, kein Vorname, keine Straße», unterbrach er.

Herr Kletzke machte eine fordernde Geste. «Geben Sie mir mal Ihr Headset», verlangte er und zog sich, wohl wissend, dass alle Augen der Belegschaft auf ihn gerichtet waren, das Headset über den kahlen Schädel. Sandy Schorndorf biss in eine Möhre und sah hinreißend dabei aus.

Herr Kletzke setzte ein einstudiertes Lächeln auf, denn er war ja geschult; er wusste, das Lächeln übertrug sich, auch wenn der Kunde ihn nicht sehen konnte. «Ja, guten Tag, Kletzke ist mein Name», sagte er, legte den linken Zeigefinger auf die Unterlippe und nickte im Sekundentakt.

Der Neue beugte sich zu Paul hinüber. «Ich bin Kuli», sagte er, als wäre das nicht deutlich genug geworden.

«Ja», sagte Paul.

«Ich hab mich hier mal hingesetzt», sagte Kuli.

«Das ist selbstverständlich ein Fehler», sagte Herr Kletzke. «Ja, natürlich. Das geht ganz nach oben, natürlich.»

Paul sah sich schon bei Herrn Monschau. «Scheiße», sagte er.

«Ich kann mich natürlich auch woanders hinsetzen», antwortete Kuli freundlich und warf einen Blick auf die anderen Plätze. Seine neuen Kollegen starrten wie aufs Stichwort angestrengt auf ihre Monitore. Herr Kletzke hatte den linken Zeigefinger von der Unterlippe genommen und stattdessen die rechte Hand flach auf seinen Kopf gelegt. Das sah selten dämlich aus und betonte die Schweißflecken unter seinen Armen.

«Ach, wenn Sie wüssten, was wir für einen Beschäftigungsmangel haben», setzte er an. «Sonst würden die ja auch alle gar nicht hier arbeiten.» Paul glaubte sich verhört zu haben. «Bitte?», fragte er mehr zu sich selbst. Kuli hob die Schultern, schüttelte den Kopf und grinste.

Herr Kletzke geriet jetzt richtig in Fahrt. Er schien in Herrn Müller oder Meier oder Moldau einen neuen Freund gefunden zu haben, vielleicht fuhren sie ja bald sogar gemeinsam in Urlaub.

«Ja, also, wenn Sie jemanden wissen, der kann sich ja dann mal hier melden», wieherte er und machte eine ausladende Geste in Richtung seiner Belegschaft. So beruhigte man einen aufgeregten Kunden, sollte das heißen, und *darum* bin ich der Abteilungsleiter, und Sie sind nur die Telefonisten, sollte das heißen, und schauen Sie *mich* an, dann wissen Sie, wie das Leben funktioniert, sollte das heißen. Leider hatte Herr Müller oder Meier oder Moldau keinen Sichtkontakt zu Herrn Kletzke und offenbar etwas in den falschen Hals bekommen. Selbst Frau Gutschmidt in der hintersten Ecke musste das abrupte, löwenähnliche Gebrüll aus Pauls Headset vernommen haben, denn sie kramte in ihrer Tasche nach dem Asthmaspray, das sie immer nur herausholte, wenn sie eigentlich vor Schreck am liebsten in die Tasche hineinschlüpfen wollte. Herrn Kletzkes Lachen gefror, und er nahm Haltung an. «Nein, das kriegen Sie erstattet, das ist klar», sagte er ernsthaft. «Ja ... auch ... ja, auch unser Gespräch jetzt hier, klar. Natürlich.»

Kuli hatte inzwischen ebenfalls ein Headset in der Hand und fummelte an seiner Telefonanlage herum.

«Wo schließ ich das denn an?», fragte er. Paul dachte kurz nach, dann entschloss er sich, seinen ganzen Unmut an Kuli auszulassen.

«Mann, da! Da in der Buchse. Das ist die einzige Buchse, wo das reinpasst. Sieht man doch», schnappte er und warf einen Kugelschreiber auf Kulis Platz. Ein guter Wurf, die Spitze zeigte genau auf die kleine Klinke, in die man das Kabel stecken musste.

«War ja nur 'ne Frage.» Kuli schien nicht im mindesten beleidigt zu sein. Er gab Paul den Kugelschreiber zurück, sozusagen auf dem Silbertablett, artig wie ein Klassenesel. Paul konnte damit nicht umgehen. «Schon gut», sagte er und merkte, wie seine gerade aufflackernde Aggression auch schon wieder verpuffte. Warum aufregen, dachte er. Ein Job ist ein Job ist ein Job. Und nachher war Feierabend. Und der Regen ließ sicher auch irgendwann nach. Herr Kletzke war inzwischen auf der Zielgeraden angekommen.

«Gut. Wiederhören, Herr Möhling. Ja. Wiederhören», sagte er

beschwichtigend, drückte die rote Taste und riss sich das Headset vom Kopf. «Vollidiot», sagte er und meinte neben Herrn Möhling vermutlich auch alle Anwesenden.

Kuli hob erneut die Hand. «Herr Kletzke ...»

Der schien ihn nun erstmals wahrzunehmen. «Wer sind Sie denn?»

«Kulenkampff, Ulrich», antwortete Kuli.

«Wie der Showmaster», ergänzte Paul genüsslich, aber Herr Kletzke wedelte Pauls Einwurf weg wie Karl Lagerfeld ein lästiges Nachwuchsmodell.

«Ist mein erster Tag heute», führte Kuli weiter aus. «Der Herr Monschau hat mich in die Mittelschicht gesetzt.»

«So, der Herr Monschau», sagte Herr Kletzke und schürzte die Lippen. Alle hier wussten, wie sehr sich Herr Kletzke und Herr Monschau hassten. Auf einer Weihnachtsfeier, so gegen halb vier in der Frühe, hatte Herr Monschau Pauls Kollegen Richard Schiefelbeck gestanden, dass er die Anstellung und Beförderung Herrn Kletzkes als größten Fehler seines Lebens betrachtete, noch vor der Heirat mit seiner frisch geschiedenen Exfrau Sabine, die ihm Haus, Hof und Kind genommen und eine Geschlechtskrankheit hinterlassen hatte. Das war zumindest das, was Richard Schiefelbeck von Herrn Monschau noch verstanden hatte. Paul kam plötzlich der Gedanke, dass Herr Monschau sie alle nur eingestellt hatte, um Herrn Kletzke zu ärgern.

Kuli sah sich Hilfe suchend um. «Ja, und nun bin ich hier. Jetzt müsste mich halt mal jemand einarbeiten.»

Herr Kletzke klatschte in die Hände. «Na, das kann ja dann gleich der Herr Uhlenbrock machen. Ich hab auf dem Monitor gesehen, dass Sie heute sowieso nicht mehr auf den Stunden-schnitt kommen, Herr Uhlenbrock. Sie sind zu langsam.»

«Aber ich habe doch gerade erst ...», wollte sich Paul verteidigen, doch Herr Kletzke schnitt ihm mit einer Feldherrengeste das Wort ab.

«Zu langsam und renitent. Schlechte Kombination. Bringen Sie Herrn Kuhlmann ...»

«Kulenkampff!», warf Kuli hilfsbereit ein.

«... die nötige Technik bei, plus für Sie außerirdisches Tempo.»

Ohne ein weiteres Wort schritt Herr Kletzke zurück auf den Hügel.

«Super», freute sich Kuli.

«Scheiße», sagte Paul.



Spaß Macht
Das

Wie, Spaß?», fragte Paul, stützte sich auf einen Stuhl und zog ein Gesicht, als hätte ihm jemand den Urlaub gekürzt.

Kuli antwortete nicht sofort, er musste sich konzentrieren. Er versuchte nun schon zum dritten Mal, sich einen Latte macchiato aus dem so riesigen wie unförmigen Kaffeeautomaten zu ziehen, der nichts weniger war als das Herz der T2-Vermittlung, zentrale Anlaufstelle, Kontaktbörse und Trostspender zugleich. An diesem Kaffeeautomaten wurden Beförderungen beschlossen, Kollegen gemobbt und Schichtpläne geändert.

Beim ersten Mal hatte Kuli vergessen, den Plastikbecher unter die Düsen zu stellen, beim zweiten Mal zwar die Milch hineinfließen lassen, dann aber den Becher weggezogen, bevor der Kaffee kam. Um sich nichts anmerken zu lassen, hatte er ein paar kräftige Schlucke der entsetzlich wässrigen Milch getrunken, den Rest unauffällig in den Ausguss gekippt und nun den Becher ein drittes Mal untergestellt. Paul hatte all das unkommentiert gelassen.

Der Pausenraum, in dem sie sich befanden, war niemals für eine so große Anzahl von Telefonisten konzipiert worden. Es gab zwei kleine Tische, einen Kühlschrank, eine Spüle und ein paar selbstgemalte Bilder an der Wand, die der Belegschaft freundlicherweise von Frau Stefanie Baldrup aus der Kundenbetreuung zur Verfügung gestellt worden waren. Das verrieten kleine Hinweisschilder an den Rahmen, die gleichzeitig den Kaufpreis des jeweiligen Kunstwerks verrieten. Was genau auf den Bildern zu sehen war, wusste Paul nicht, irgendwas mit Meer und Blumen und Katzen, er hatte sich den Kram noch nie richtig angesehen. Er wusste nur, dass zumindest in den letzten zwei Jahren kein einziges Bild abgehängt worden war und Frau

Stefanie Baldrups Nebenverdienstmöglichkeiten offensichtlich beschränkt waren.

Es roch nach ewigem und nicht auszumerzendem kalten Rauch; früher, vor dem Nichtraucherchutz, war es hier zugegangen wie in einer Absturzkneipe nachts um halb fünf; in dem dichten Gedränge aus Rauchern und ihren Schwaden sollte der Sage nach sogar der eine oder andere Mitarbeiter verschwunden und nie wieder aufgetaucht sein. So erzählten es jedenfalls die Alteingesessenen, allesamt Nichtraucher, aber die waren ja sowieso alle verrückt, dachte Paul, denn das waren ja die, die für die anderen mitarbeiteten. Heute ging man zum Rauchen vor die Eingangstür im Erdgeschoss, was das kleine Durchschnaufen aufs angenehmste um zwei Minuten verlängerte.

«Ja, Mensch, wann kommt man schon mal in so kurzer Zeit mit so vielen Leuten in Kontakt», sagte Kuli endlich und beobachtete zufrieden, wie die braune Brühe auf seine Milch lief. «Ist doch super. Macht doch Spaß!»

Paul konnte seine Verachtung nicht verbergen. «Redest du dir das jetzt schön hier? Was denn für ein Kontakt? Die haben's eilig, wir halten sie hin, stellen uns blöd an und werden dafür angeschissen. Das hält man doch im Kopf nicht aus, was das für ein Scheißjob ist.»

«Also, als so unfreundlich hab ich die Kunden gar nicht empfunden», antwortete Kuli. Paul schaute nur kurz hoch.

«Okay, ein paar schon», gab Kuli zu. »Aber ich bin ja auch noch ein bisschen langsam. Au, Scheiße! Scheiße, au!»

Er hatte sich die Lippen verbrannt.

Paul verlor sich in Gedanken. Das passierte ihm manchmal, das tat ihm gut, das war sein Ausstieg aus der Zeitachse der Wirklichkeit, wenn es gar zu blöd wurde. Und gerade wurde es ziemlich blöd. Er fragte sich, ob so ein Kaffeeautomat eigentlich eine FSK-Freigabe benötigte. Gut, das hieß bei Kaffeeautomaten sicherlich ganz anders, meinte aber eigentlich dasselbe. TÜV hieß das, fiel ihm ein, und er fand den Gedanken schön, dass

da so ein Kaffeeautomat auf so einer Hebebühne stand und sich mehrere Mechaniker in blauen Overalls und mit ölverschmier-ten Händen darunterbeugten und ihn für den Straßenverkehr freigaben. Dann dachte er, dass in Amerika der Kaffeemaschinen-hersteller jetzt wohl verklagt worden wäre und dass sich Kuli mit dem erstrittenen Geld ein Haus am See in der Stadt hätte kaufen können, auch wenn er, Kuli, bislang der Einzige gewesen war, der jemals den Kampf mit dem Kaffeeautomaten verloren hatte. Wei-ter wollte er dann aber doch nicht abschweifen. Denn eigentlich ging es hier ja um Grundsätzliches.

«Die sind auch unfreundlich, wenn du schnell bist, die Kun- den», sagte er. «Die sehen dich ja nicht. Da haben die keinen Re- spekt. Geht's?»

Kuli machte eine wegwerfende Geste und nahm die Hand vom Mund. «Wiefo ham die kein Reschpeckt?» Er befragte seine Un- terlippe.

«Ist halt anonym. Da kann man schön die Sau rauslassen», schimpfte Paul.

«Ischt das nicht ein bischschen zu ...»

«Nee, gar nicht, das ist gar nicht zu.»

Jetzt war Paul auf Betriebstemperatur. «Ich sag dir mal was: Niemand wird freiwillig Call-Center-Agent, okay? Es gibt drei Berufe, ja, drei Berufe gibt es. Wenn du auf die Welt kommst, wenn du in die erste Klasse kommst und gefragt wirst, was willst du denn mal werden, wenn du groß bist, was bist du denn da von Beruf, da gibt es genau drei Berufe, die niemals, nicht ein einziges Mal genannt werden: Müllmann bei den Jungs, Pro-stituierte bei den Mädchen und Call-Center-Agent bei beiden. Leichenbestatter, okay. Imbissbude, meinerwegen. Aber nicht Call-Center-Agent. Allein schon dieses Wort: Call-Center-Agent! Wie klingt das denn? Wollen die uns eigentlich verarschen, wollen die uns lächerlich machen? Call-Center-Agent! Mit der Lizenz zum Quatschen, oder was? Sag das mal auf einer Party, hey, ich bin Call-Center-Agent, da werden dir die Frauen aber nachrennen, da bist du aber mal 'ne ganz fette Partie, bist du

dal» Er holte tief Luft. «James Bond ist Agent! Wir sind das nicht. Niemand wird freiwillig Call-Center-Agent, das heißt, wir alle hier sind woanders gescheitert oder hatten keine Alternative. Und die Idioten, die hier anrufen, die wissen das, die schauen auf uns herab. Wenn du hier überleben willst, musst du dagegenhalten, konfrontieren, aggressiv sein, keine Gefangenen machen. Du musst selbst so unfreundlich sein, wie's nur irgendwie geht.»

«So habe ich das noch nicht betrachtet», sagte Kuli und stellte seinen Kaffee auf den Tisch, um ihn nie wieder anzurühren.

Paul klopfte sich zwei Mal gegen die Brust. «Das ist eine Frage der Würde.»

Er nahm einen Becher aus der Halterung des Automaten, ging zur Spüle, füllte ihn mit Leitungswasser und gab ihn Kuli, der dankbar einen Schluck trank und sein T-Shirt nur ganz leicht bekleckerte.

«Wie lange machst du das denn schon?», fragte Kuli und suchte nun offensichtlich nach einem Taschentuch.

Paul seufzte. Höchste Zeit, eine rauchen zu gehen. «Zwei Jahre. Zwei Jahre Schichtdienst», versetzte er knapp, zeigte auf die Einweghandtücher an der Spüle und wollte schon den Raum verlassen, als ihm Sandy Schorndorf in die Quere kam.

«Hi», sagte sie, lächelte ihn an, schob sich sehr nah an ihm vorbei durch den Türrahmen und bewegte sich in Richtung Kühlschrank. Paul beschloss, noch ein wenig zu bleiben.

«Was hast du denn vorher gemacht?», fragte Kuli, schien aber ebenfalls leicht abgelenkt zu sein.

«Was?»

«Was du vorher gemacht hast?»

«Studiert», sagte Paul.

«Okay», sagte Kuli.

Sandy Schorndorf hatte einen Apfel aus dem Kühlschrank genommen und grinste die beiden Männer an. «Ein Apfel», sagte sie treffend.

Paul und Kuli nickten. Sie setzte sich an den Tisch.