

Fürs Leben lernen

von Stefan Schöner

Es ist der erste Werktag nach Weihnachten. Ich telefoniere mit einem Verkäufer, bei dem ich kurzfristig vor Weihnachten etwas bestellt habe unter der verbindlichen Zusicherung, die Lieferung würde noch vor dem Heiligen Abend eintreffen. Garantiert. Auf jeden Fall. Großes Indianerehrenwort. Was aber leider doch nicht geschehen ist. Und ich will wissen, warum. Zumal die Sendungsnummer, die mir der Verkäufer übermittelte, nicht gültig ist.

Der Sitz des Verkäufers ist übrigens in Russland. Und dort auch nicht gerade im Westen Russlands, nein. Er befindet sich im Fernen Osten des riesigen Landes, irgendwo in der Nähe von Wladiwostok. Trotz der Entfernung und auch ungeachtet der Zeitverschiebung klappt die Kommunikation tadellos. Die Telefonverbindung ist erstklassig, und der Verkäufer spricht recht gutes, wenn auch slawisch geprägtes Englisch.

Er zeigt sich bestürzt über die Panne, versichert, seinen Unterlagen zufolge sei die Sendung rechtzeitig in Deutschland angekommen und gibt mir auf Nachfrage bereitwillig nochmals die Trackingnummer. Ah, ja, ich sehe schon: ein Zahlendreher. Deswegen konnte ich nichts finden.

„Melden Sie sich ruhig wieder, wenn weitere Probleme auftreten“, verabschiedet er sich schließlich.

„Und?“, fragt meine Frau. „Wo ist das Paket?“

Ich rufe die Webseite des Versanddienstleisters auf. Es handelt sich um eine große, amerikanische Firma mit drei Buchstaben, die weltweit einen ausgezeichneten Ruf genießt. In Deutschland kann man ihre Lieferfahrzeuge an der auffälligen gold-braunen Lackierung leicht erkennen.

„War tatsächlich am 22.12. abends in Deutschland im Verteilzentrum“, erwidere ich. Keine zwanzig Stunden nach der Einlieferung durch den Verkäufer. „Wurde am 23.12. morgens ins Lieferfahrzeug geladen. Und am 23.12. gegen 13.00 Uhr hat der Lieferfahrer leider, leider niemanden bei uns angetroffen.“

„Frechheit!“, ärgert sich meine Frau. „Ich war doch den ganzen Tag zuhause!“

„Er hat übrigens auch eine Benachrichtigung in unseren Briefkasten eingeworfen“, informiere ich sie. „Ist hier vermerkt. Schwarz auf weiß!“

„Da ist aber nichts im Briefkasten gewesen!“, empört sie sich.

„Natürlich nicht!“, entgegne ich müde. „Der Gauner von einem Fahrer war doch niemals hier. Der hat seine Pakete am Morgen eingeladen, sich einen schönen Tag gemacht und alles auf dem Heimweg auf die Paketshops verteilt.“

Schon komisch: Da gelingt es offenbar mühelos, eine Sendung auf die Sekunde pünktlich um die halbe Welt zu transportieren, aber die Zustellung scheitert auf den letzten paar Kilometern am Fahrer. Aber da hat das gold-braune Unternehmen offenbar das gleiche Problem wie die Konkurrenz: Zu Gehältern knapp über dem Mindestlohn findet man halt heutzutage keine zuverlässigen Leute mehr. Wer Peanuts zahlt, der darf sich halt nicht wundern, wenn er Affen kriegt ...

„Und wo ist das Paket nun?“, will meine Frau wissen.

„Wartet in einem Paketshop auf die Abholung“, erwidere ich und konsultiere nochmal meinen Computer.

Oh ha. Der gold-braune Lieferdienst hat bei uns nur einige wenige Stützpunkte, wie ich sehe. Der nächste ist stolze sechs Kilometer entfernt. Und in einer Gegend der Stadt, die für ihren Parkplatzmangel berüchtigt ist. Man munkelt, dass Anwohner, die dort einen legalen Parkplatz finden, ihre Autos für immer darauf stehen lassen, um dieses unverschämte Glück gebührend zu nutzen. Zum Fahren kaufen sie dann neue. Für die natürlich Parkplätze gefunden werden müssen ...

Ich seufze. Es hilft ja alles nichts. Ich ziehe mich um und mache mich auf den Weg, die verspätete Sendung abzuholen.

Ich habe Glück. Nach nur zwei oder drei Runden durch das Viertel finde ich einen freien Parkplatz, sogar ganz in Nähe des gold-

braunen Paketshops. Zwar hängen hier große Schilder, die meinen schönen Parkplatz als absolutes Halteverbot und als Feuerwehranfahrtszone ausweisen. Aber mit solchen Kleinigkeiten kann ich mich jetzt nicht beschäftigen. Da muss man halt einfach drüber stehen. Vorsichtshalber schaue ich mich nochmal gründlich um. Nein, da ist weit und breit kein Feuer in Sicht. Und, das ist noch wichtiger, auch kein Mitarbeiter der städtischen Parkraumüberwachung.

Und ich bin ja sowieso in spätestens fünf Minuten wieder da.

Der Paketshop entpuppt sich als chinesischer Trödeladen, wie mir ein Schild am Eingang verrät. Beim Eintreten lasse ich den Blick kurz durch den halbdunklen Laden schweifen: das übliche Durcheinander aus billigem Nippes und exotischen Lebensmitteln, von denen einige so aussehen und riechen, als hätten sie nie legal in die EU eingeführt werden dürfen.

Im Hintergrund steht der Besitzer, ein kleiner, mittelalter und freundlich lächelnder Asiate, hinter dem Kassentresen. Ich lege ihm meinen Personalausweis und den Ausdruck meiner Sendungsverfolgung mitsamt der Sendungsnummer vor und versuche zu erklären, dass ich leider keinen Abholschein habe. Das interessiert ihn aber gar nicht, scheint hier wohl der Regelfall zu sein. Er nimmt meinen Ausdruck und verschwindet im Hintergrund seines Ladens.

Ich recke den Kopf und erschrecke. Dort hinten häuft sich eine riesige Menge an Paketen aller Größen und Formen. Das ist kein Berg. Das ist ein Gebirge. Ein Hochgebirge. Das versandtechnische Gegenstück zum Himalaya, scheint mir. Ganz offenbar ist das Nichtantreffen von Empfängern beim gold-braunen Lieferdienst eine regelrechte Pandemie. Und wie der Ladenbesitzer da meine Sendung finden will, ist mir rätselhaft. Der freundliche kleine Chinese scheint aber doch den Überblick zu haben. Nach einer Suche von gerade mal einer Viertelstunde legt er mein Paket auf den Tresen – und mir bleibt erst mal der Mund offen stehen.

Der Absender in Wladiwostok hat die Sendung in einen einfachen, braunen Pappkarton gepackt, wie das halt so üblich ist. Jetzt prangt aber eine große Kinderzeichnung auf dem Karton. Der Ladenbesitzer deutet meine Miene richtig und erklärt mir mit Händen und Füßen voll väterlichem Stolz, dass dies ein Kunstwerk seiner kleinen Tochter sei, die offenbar gerne und begeistert die langweiligen Sendungen der Kunden als Untergrund für die Schaffung neuer Kunstwerke nutzt und sie so veredelt.

Ich mustere das Bild und kann ein leichtes Schaudern nicht unterdrücken. Die oberen zwei Drittel des Bildes sind nämlich ein typisches liebenswertes Kinderbild, bunt, mit hellen Farben, ausgeführt mit Buntstiften und Wachsmalkreide. Abgebildet sind eine strahlend gelbe Sonne, rote Häuser mit schiefen Schornsteinen,

aus denen sich brauner Rauch kräuselt. Es gibt blaue Menschen und grüne Autos. Reizend. Das untere Drittel aber, die unteren zehn Zentimeter, da, wo meine Enkelin mit Sicherheit grünes Gras und ein paar bunte Blumen gemalt hätte, das ist hier komplett schwarz. Pechschwarz. Und nicht nur angedeutet, nein. Das Kind hat hier offenbar einen dicken Filzstift verwendet und ihn so exzessiv eingesetzt, dass die schwarze Farbe förmlich die Pappe des Kartons durchtränkte. Was es da gemalt hat, das ist einfach verbrannte Erde. Da wächst buchstäblich kein Gras mehr. Verbrannte Erde und nicht anderes.

Meine sozialpsychologische Ausbildung übernimmt für einen Augenblick: Das hier, so geht mir durch den Kopf, ist ein deutlicher Hinweis auf eine Depression. Möglicherweise sogar eine bipolare Störung? Ist natürlich reine Spekulation, kann auch was ganz anderes sein, aber meine Erfahrung gibt mir ein recht unbehagliches Bauchgefühl. Und wenn ich recht haben sollte, so wird mir klar, dann ist dieses Bild durchaus ein Indiz dafür, dass das Mädchen auch noch eine Rapid-Cyclerin sein könnte. Na, prost Mahlzeit.

Ich versichere dem stolzen Erzeuger der Künstlerin mein Mitgefühl und wünsche ihm viel Kraft bei der Erziehung dieses Kindes, mache ihm aber mit Gesten klar, dass ich das Paket jetzt gerne mitnehmen würde. Gerne auch ohne das Bild, falls er es behalten möchte.

Er nickt freundlich, holt seinen Scanner unter dem Tresen hervor und macht sich daran, den Strichcode zu scannen. Das ist genau der Augenblick, in dem die Sache entgleist. Aber so was von ...

Der freundliche kleine Chinese kann nämlich zunächst keinen Strichcode finden. Er dreht das Paket auf alle Seiten, aber da ist nichts zu sehen.

In mir keimt ein Verdacht. Ich nehme ihm das Paket aus den Händen und mustere die verbrannte Erde des Bildes genauer. Hab ich's mir gedacht! Die Filzstiftorgie hat nicht nur auf dem Verpackungskarton stattgefunden, sondern auch auf einen Teil des Versandetiketts übergegriffen. Natürlich auf den Teil des Etiketts mit dem Strichcode. Der ist jetzt so gut wie unsichtbar. Nur noch schwach zu ahnen.

Der Ladenbesitzer versucht trotzdem für die nächsten zwanzig Minuten mit unerschütterlicher asiatischer Geduld, den Strichcode zu scannen. Er hält ihn in wechselnden Winkeln ins ohnehin dürftige Licht. Ich unterstütze ihn, indem ich versuche, mit Hilfe einer kleinen Taschenlampe, die an meinem Schlüsselbund hängt, eine bessere Ausleuchtung, einen besseren Kontrast zu erreichen. Vergebens, alles vergebens.

Ich kann den Strichcode ahnen, gut. Das Lesegerät will aber nicht ahnen. Es will etwas sehen. Ganz klar und deutlich sehen. Und

schwarze Linien auf schwarzem Grund sieht es nicht, zumindest nicht klar und deutlich. Basta.

Zu guter Letzt ruft der Ladenbesitzer seine Ehefrau zu Hilfe, die nach kurzem Dialog auf Mandarin einen Lappen und eine Flasche mit einer scharf riechenden Flüssigkeit holt. Aceton vielleicht?

Jedenfalls bearbeitet sie mit dieser Flüssigkeit die verbrannte Erde Ihrer Tochter, und sie hat zu meiner Überraschung tatsächlich Erfolg. Der dicke schwarze Filzstiftbalken verschwindet fast sofort. Genauso allerdings auch der Strichcode. Und die Reste des Klebetiketts. Und die oberste Schicht des Versandkartons.

War wohl doch kein Aceton, sondern eher konzentrierte Schwefelsäure ...

Jetzt ist guter Rat teuer. Jetzt gibt's den Strichcode nicht mal mehr zu ahnen. Wir drei schauen uns betreten an. Ich erwäge kurz, einfach das Paket an mich zu reißen und Fersengeld zu geben, aber irgendwie erschiene mir das gegenüber den beiden netten Leuten unfair. Schließlich greift die Ehefrau des Inhabers unter die Kassentheke, holt eine laminierte DIN-A4-Karte hervor, knallt sie ihrer besseren Hälfte wortlos vor die Nase und zieht sich wieder zurück, vermutlich, um die Tochter bei der Schaffung neuer depressionistischer Kunstwerke auf Versandkartons zu beaufsichtigen.

Die Karte erweckt in mir neue Hoffnung. Sie trägt groß die drei Buchstaben des Versanddienstleisters und eine fett gedruckte

Telefonnummer, scheint also so eine Art Notfallinformation für Paketshop-Betreiber darzustellen. Jedenfalls wählt der Ladeninhaber diese Nummer und beginnt, nach kurzer Wartezeit in schnellem Mandarin zu sprechen.

Jetzt bin ich aber richtig beeindruckt. Dass solche Hotlines existieren, wusste ich. Dass man dort fernöstliche Sprachen beherrscht, ist mir neu. Allerdings sinkt meine Hochachtung ein ganz klein wenig, als mir der Chinese nach wenigen Sekunden das Telefon reicht und mir bedeutet, ich sollte zuhören.

Zögernd greife ich nach dem Apparat: „Hallo?“, frage ich vorsichtig.

„Na, Gott sei Dank!“, ertönt eine tiefe Männerstimme im Hörer.

„Wenigstens einer, der deutsch spricht.“

Und er setzt hinzu: „Und wer sind Sie?“

„Äh ... ein Kunde. Ich bin ein Kunde“, stammle ich. „Ein Kunde, der hier sein Paket abholen möchte.“

„Und wo liegt das Problem?“

„Das Etikett mit dem Strichcode ist nicht mehr vorhanden. Der Ladeninhaber kann die Sendung nicht auslesen.“

„Aber die Sendungsnummer haben Sie?“

Ich nicke, bevor ich realisiere, dass er mich nicht sehen kann.

„Ja, die ist da.“

„Aber dann ist das doch gar kein Problem!“

Der Servicemann klingt gleichzeitig erleichtert und ein wenig gereizt.

„Das passiert immer wieder mal. Sollte er doch beherrschen. Und wenn nicht, kann er einfach im Handbuch nachsehen!“

„Einen Moment“, sage ich ins Telefon und wende mich an den Ladenbesitzer: „Sie sollen einfach ins Handbuch schauen.“

Leider stellt sich umgehend heraus, dass die Vokabel „Handbuch“ nicht zu seinem Wortschatz gehört. Und dass ich das Wort auf Englisch, Französisch, Spanisch und zum Schluss aus purer Verzweiflung auf Latein wiederhole, nützt auch nichts, sondern scheint ihn nur noch mehr zu verwirren. Er spricht halt einfach keine westliche Sprache. Schon gar keine tote. Und ich keine fernöstliche. Mist.

„Wissen Sie vielleicht“, wende ich mich schließlich hilfesuchend an den mehr oder weniger geduldig wartenden Hotline-Mitarbeiter, „wissen Sie, was Handbuch auf Mandarin heißt?“

„Witzbold“, knurrt er nur ins Telefon, bevor er auflegt.

Ich zücke mein Handy und starte den Übersetzer, aber auch das führt zu nichts. Entweder gibt es in Mandarin kein Wort für „Handbuch“, oder der Chinese spricht gar kein Mandarin. Oder auch mein Handy. Lässt sich nicht zuverlässig feststellen.

Ich überlege an diesem Punkt, einfach aufzugeben. Nach Hause zu gehen. Den Verlust als Lehrgeld abzubuchen. Nie wieder etwas

in Wladiwostok zu bestellen. Aber dann regt sich in mir Trotz. Auf meine Sendung verzichten nur wegen eines gruseligen Kinderbildes? Wäre ja noch schöner!

Ich beginne verbissen, dem Ladeninhaber pantomimisch zu vermitteln, dass es ein Handbuch gibt und er es holen soll. Er schaut meinen Bemühungen konzentriert zu, teilweise verwirrt, teilweise amüsiert. Ich besitze aber wohl ein gewisses schauspielerisches Talent, denn nach einiger Zeit dämmert Verständnis auf seinem lächelnden Gesicht. Zögernd greift er unter seinen Tresen und holt mit fragendem Blick einen Ordner hervor. Einen Ordner mit den drei großen Buchstaben auf dem Deckel, zu denen ich mittlerweile eine Art Hassliebe zu entwickeln beginne. Einen Ordner, der sichtlich noch niemals aufgeschlagen worden ist. Jungfräulich, wenn man so will.

Ich nehme dem Ladeninhaber den Ordner kurzerhand ab und ignoriere seine Irritation ob meines etwas ruppigen Verhaltens. Aber er könnte ihn ja sowieso nicht lesen, ist ja schließlich auf Deutsch verfasst. Und wer sagt's denn: Nach kurzer Suche finde ich das Kapitel, das sich mit dem sogenannten Störfall „Verlust des Barcodes“ befasst. Ich erfahre, dass im Lesegerät sämtliche im Paketshop lagernden Sendungen gespeichert sind. Man braucht den Barcode also nicht zwingend, sondern kann die Sendung anhand

der Sendungsnummer im Lesegerät manuell suchen und manuell ausbuchen.

Halleluja!

Ich sehe mich auf den Zielgeraden. Ich greife, wieder ohne groß um Erlaubnis zu fragen, nach dem Lesegerät und rufe, einen Finger auf der entsprechenden Beschreibung im Handbuch gelegt, die Liste mit den hier lagernden Sendungen auf – und merke sofort, dass die Zielgerade ein ganz klein wenig länger werden dürfte als erhofft.

Die Liste ist nämlich völlig ungeordnet. Und sie ist lang, sehr, seehr, seeeeehr lang. Logisch, hinten im Laden lagert ja, wie schon vorhin erwähnt, ein ganzes Gebirge an Paketen. Hier vorne im Lesegerät findet sich das virtuelle Gegenstück dazu. Hunderte, aber hunderte von Sendungen. Und eine Suchfunktion besitzt das Lesegerät nicht. Zumindest findet sich kein Hinweis darauf im Handbuch. Man muss wohl jede Sendung einzeln mit der Trackingnummer abgleichen. Was ich mit zusammengebissenen Zähnen zu guter Letzt auch mache. Was bleibt mir auch anderes übrig. Sendung für Sendung für Sendung. Und ziemlich gegen Ende der Liste, als ich schon stark daran zweifele, dass mein Paket überhaupt hier verzeichnet ist, stoße ich auf meine Sendungsnummer. Jawohl! Das ist sie! Sieg! Sieg! Überwältigender Sieg!

Ich zeige dem netten Chinesen den Eintrag und nochmals meine Sendungsnummer. Ganz serviceorientiert buche ich unter Ver-

wendung meiner Personalausweisnummer die Sendung für ihn auch gleich aus, unterschreibe unter seinem aufmerksam-verwirrten Blick auf dem kleinen Touchscreen, um den Erhalt zu bestätigen, überreiche ihm mit einer angedeuteten Verbeugung höflich seinen Scanner, nehme das Paket und meinen Personalausweis an mich und verabschiede mich.

Auf der Straße lasse ich meinen Blick im Hochgefühl meines Triumphes aufmerksam in beide Richtungen schweifen. Nein, es tobt immer noch kein Großbrand, ich habe also mein Gewissen nicht mit Todesopfern aufgrund einer blockierten Feuerwehrezufahrt belastet. Und die städtische Verkehrsaufsicht ist zwar mittlerweile vor Ort, voll an der Arbeit und eifrig damit beschäftigt, jede erreichbare Windschutzscheibe mit rosa Zetteln zu tapezieren, aber noch immer ungefähr hundert Meter von meinem Wagen entfernt.

Nein, Freunde, nein, heute erwischt ihr mich nicht. Heute nicht. Heute hält mich nichts mehr auf. Gar nichts. Ich mache einfach, dass ich von hier wegkomme.

Zuhause lasse ich mich aufatmend in meinen Sessel sinken, das Paket mit dem jetzt leicht ramponierten Kinderbild auf dem Schoß. Irgendwie kann ich es im Augenblick nicht über mich bringen, es loszulassen, geschweige denn, es zu öffnen. Dabei wäre

das dringend nötig. Beim Inhalt handelt es sich nämlich um eine große Dose Beluga-Kaviar, den wir eigentlich am Heiligen Abend verputzen wollten und der jetzt wohl umgehend in den Kühlschrank müsste, ungeachtet aller Versprechungen des Verkäufers zur Haltbarkeit.

Aber man weiß halt nur richtig zu schätzen, wofür man richtig hart arbeiten musste.

„Sag mal“, bricht meine Frau schließlich das gemütliche Schweigen mit deutlichem Vorwurf in der Stimme, „du warst jetzt über drei Stunden weg. Drei Stunden! Was, in aller Welt, hast du getrieben?“

„Ich habe“, ich wähle meine Worte mit Bedacht, „ich habe eine Schulung durchlaufen. Oder sagen wir lieber: Ich habe fürs Leben gelernt.“

„Lernen? Schulung?“, will meine Frau überrascht wissen. „Was denn für eine Schulung, um Himmels Willen?“

„Eine Schulung, wie man einen gold-braunen Paketshop betreibt“, gebe ich zurück. „Hab ich jetzt voll drauf, darfst du mir glauben. Das ist wirklich wichtig im Leben, weißt du. Nur so für den Fall, dass ...“

ENDE