



Winterräder

Hier meine 1. Überarbeitung mit neuem Titel. So ganz zufrieden bin ich damit nicht. Ich bin auf die Kritiken gespannt.

Was habe ich falsch gemacht?

Es ist mal wieder soweit. Die Zeit der Winterreifen steht vor der Tür. Für viele Menschen kommt der Winter immer so überraschend.

»Ist denn schon wieder Winter?«, denken die dann.

»Damit habe ich jetzt aber gar nicht gerechnet«, sagen sie.

Sie sind total überrascht darüber, dass eine zwei Meter dicke Schneedecke vor ihrem Haus liegt. Meistens ist es dann schon Mitte Dezember. Der Ansturm auf die Werkstätten, Tankstellen und Reifenhändler beginnt, um mal schnell die Winterräder aufziehen zu lassen.

Die meisten Autofahrer wirken irritiert, wenn ihnen der Werkstattmeister sagt:

»Dat wird dieses Jahr nix mehr. Kommse mal so Mitte April nächstes Jahr vorbei.«

Früher habe ich meine Räder immer selber gewechselt. Ich habe mir dafür einen Hydraulikwagenheber angeschafft, Tragkraft bis zu zwei Tonnen. Ein richtiges Männerding. Für mich ist es jedesmal ein Erlebnis gewesen, wenn der Räderwechsel angestanden hat. Im April Winterräder runter, Sommerräder drauf. Im Oktober Sommerräder runter, Winterräder drauf. Der Männerzweitonnenhydraulikwagenheber ist irgendwann in meinem Keller verschwunden und hofft wahrscheinlich auf bessere Zeiten.

Fortan ist die Werkstatt meines Vertrauens für den Räderwechsel zuständig.

Wie gesagt, jetzt ist es wieder mal Zeit für die Winterräder. Ungefähr Mitte September, es herrschen immer noch sommerliche Temperaturen, rufe ich also die besagte Werkstatt an. Mir schwebt ein Termin in der zweiten Oktoberhälfte vor. Der freundliche Mann am anderen Ende der Leitung vereinbart mit mir einen Termin am ersten Dienstag im Oktober. Um elf Uhr soll ich vorbeikommen. Super, mit einer so schnellen Terminzusage habe ich gar nicht gerechnet.

An dem vereinbarten Dienstag mache ich mich auf, damit mein Auto winterfest wird. Meine Frau bittet mich, noch bei ihrem Arzt vorbeizufahren.

»Schaffst du, bis zwölf Uhr da zu sein?«

Ich sehe da überhaupt kein Problem, der Räderwechsel wird schnell über die Bühne gehen.

Ich fahre gegen zehn Uhr zwanzig los, weil ich vorher noch in die Waschanlage möchte. Dort sind nur zwei Autos vor mir dran, also kaum Wartezeit.

Gegen zehn Uhr fünfundvierzig erreiche ich den Ort des kommenden Geschehens. Mein nun blitzblankes Auto ist bereit.

Ich überlege, ob ich direkt zu dem Werkstattmeister, der sich in seinem Wirkungsbereich aufhält, gehe oder doch lieber erst zur Auftragsannahme in den Verkaufsraum. Ich entscheide mich für die Werkstatt, weil ich der irrigen Auffassung bin, bei einem angekündigten Besuch liegt dem Meister der schriftliche Auftrag schon vor. Nun weiß ich es besser. Vielleicht ist es ja im April, wenn ich die Sommerräder aufziehen lassen möchte, wieder ganz anders. Vor mir betreten zwei Damen den Verkaufsraum.

»Sieh an, ein Generationenpärchen«, denke ich, als ich ihnen folge.

Eine von ihnen ist noch jung, die andere ist alt, eigentlich schon im Rollatoralter.

Im Verkaufsbereich befindet sich eine Theke, die ein circa zehn Quadratmeter großes Viereck umschließt. Irgendwie erinnert mich das an eine Zirkusarena. Innerhalb dieses Karrees halten sich gerade zwei Mitarbeiter auf, die für die Auftragsbearbeitung, Beratung, Verkauf und Kasse zuständig sind. Auf einer Seite



Winterräder

des Quadrats stehen zwei Kunden, die von den zwei Mitarbeitern betreut werden. Ich stelle mich hinter die beiden Männer, um darauf zu warten, dass mein Auftrag und ich bearbeitet werden. Die zwei Frauen stellen sich rechts neben mich. Wir alle harren der Dinge, die da kommen mögen. Nach und nach treffen immer mehr Kunden ein, die sich ungeordnet um das Thekenviereck aufstellen. Ich habe Zeit, das Geschehen im Verkaufsraum zu beobachten.

Meine bevorzugte Körperhaltung in ähnlichen Situationen ist die, dass ich meine Arme vor der Brust verschränke und leicht auf meinen Füßen hin und her wippe. Dieses leichte Schaukeln beruhigt mich irgendwie. Mütter wiegen ihre Kinder auch oft, um sie zu beruhigen. Ich finde nur niemanden, der bereit wäre mich auf diese Art zu bemuttern, also mache ich auf diese Weise bei mir selbst.

An der Wand vor mir hängt eine Uhr.

Zehn Uhr fünfzig.

Ich habe noch eine Menge Zeit. Ich sehe mir die emsigen Mitarbeiter an, die von einer Seite des Karrees auf die andere Seite huschen, um irgendwelche Papiere abzulegen, aufzunehmen, zu kopieren, aus dem Drucker zu nehmen. Das sieht wirklich nach Stress aus. Der jüngere von den Beiden bedient den Kunden vor mir.

Spannendes spielt sich rechts neben mir ab. Der ältere Mitarbeiter, dessen Frisur mich an meine Jugendzeit erinnert, die in den siebziger Jahren stattgefunden hat, ist mit einem Kunden im Gespräch, der gerade verzweifelt versucht, sich an das richtige Kennzeichen seines Autos zu erinnern.

Der Harley-Davidson Fahrer, oder auch Spät Hippie, wie ich den älteren Mitarbeiter insgeheim taufe, geht in seinem Computer alle möglichen Kombinationen durch.

Der jüngere Mitarbeiter, der mich irgendwie an Harry Potter erinnert, ist mit seinem Kunden fertig. Das ging ja flott. Ich sehe wieder auf die Uhr vor mir.

Zehn Uhr fünfundfünfzig.

Harry Potter fragt in die Runde, wer als Nächstes dran ist. Mittlerweile hat sich eine wahre Menschentraube um die Theke versammelt. Bevor irgendjemand etwas sagen kann, zeige ich auf das Generationenpärchen, ganz Gentleman, der ich nun mal bin, und sage:

»Eine von den beiden Damen neben mir.«

Dankbar sehen mich die beiden Frauen an. Vielleicht haben sie Angst, unter den vielen Männern, die den Verkaufsraum füllen, nicht gehört zu werden. Der Mitarbeiter wendet sich der jüngeren der Beiden zu, einer hübschen Brünetten. Sie äußert den Wunsch, einen Motorroller kaufen zu wollen. Meine Hoffnung, diese Kundin wäre auch schnell abgefertigt, löst sich in Nichts auf. Nicht immer ist es gut, ein Gentleman zu sein.

Ich nehme wieder meine bevorzugte Körperhaltung ein. Vor mir auf der Theke liegt ein Stapel Papiere. Ich sehe, dass erste Blatt trägt mein Autokennzeichen. Ich nehme es genauer unter die Lupe und identifiziere es als meinen Auftrag. Ich bin erleichtert, denn ich brauche nicht viel erläutern, sondern nur auf das Papier zeigen und lässig sagen, das ist mein Auftrag. Wenn dann ein Mitarbeiter Zeit für mich hat.

Ein Blick auf die Wanduhr.

Elf Uhr

Der Potterähnliche ist mit der Brünetten nach draußen gegangen, wo die Motorroller fein säuberlich aufgereiht stehen. Die beiden befinden sich im intensiven Beratungsgespräch, und ein schnelles Ende ist nicht in Sicht. Dafür tut sich etwas zu meiner Rechten.

Die Ermittlung des Kennzeichens ist erfolgreich beendet, die Winterreifen bestellt und ein Montagetermin vereinbart. Der Kunde mit der Gedächtnislücke verlässt den Verkaufsraum. Ich beobachte, wie dieser in einem schwarzen Fünfer BMW Kombi vom Gelände fährt.

Der Harley-Davidson Fahrer ordnet irgendwelche Papiere in den Ablagen, jetzt werde ich wohl bald dran sein.

Plötzlich, wie aus dem Nichts, erscheint eine weitere Mitarbeiterin. Sie macht mit ihrem Lächeln und einer schicken Blondhaarfrisur einen wirklich netten Eindruck. Sie berät sich kurz mit dem Hippiefrisurträger und



Winterräder

stellt die ersehnte Frage:

»Wer ist der Nächste?«

Ich kann einfach nicht anders und zeige auf die alte Dame, wieder ganz der Gentleman. Sie hält einen zerknitterten Zettel in ihren Händen, auf dem irgendwelche Reifennamen und Reifengrößen, einschließlich der Preise, geschrieben stehen. Es geht um den Kauf von Winterreifen. Klar, was auch sonst. Sie hat von ihrem Sohn, der eifrig im Internet recherchiert hat, ganz genaue Informationen bekommen, welche Reifen sich am besten eignen.

Ich wende mich dem älteren Mitarbeiter zu. Da ich der Nächste in der Reihenfolge bin, steigt meine Laune. Der Blick zur Uhr zeigt mir, ich liege im Zeitrahmen.

Elf Uhr fünf.

Die Enttäuschung ist groß, der Späthippie mit der siebziger Jahre Frisur entschwindet. Das Gespräch mit der alten Dame dauert noch an. Jetzt geht es um die Kosten der Reifenmontage. Gelangweilt sehe ich mich um. Viele Männer, meistens älter als ich, füllen den Verkaufsraum. Ich kann die Spannung fühlen, die hier herrscht. Alle warten darauf, dass sie an der Reihe sind.

Ich bereite mich darauf vor, meinen Platz zu verteidigen, wenn es erneut heißt:

»Wer ist der Nächste?«

Ich wippe immer noch, wenn auch nicht mehr ganz so entspannt. Ich beuge mich etwas vor. Wo bleibt denn der Harley Biker? Aber weit und breit sehe ich keine siebziger Jahre Frisur. Wieder ein Blick auf die Uhr.

Elf Uhr zehn.

Immer noch viel Zeit. Ich schaffe es ganz sicher, bis zwölf Uhr beim Arzt zu sein. Die alte Dame verhandelt immer noch, ein schnelles Ende ist nicht abzusehen.

»Hoffentlich schafft sie es noch die Reifen zu kaufen, bevor ihr Leben zu Ende geht. Sie scheint ja wirklich nicht mehr die Jüngste zu sein«, denke ich.

Ich wippe wieder.

Die Tür geht auf und bei mir macht sich Hoffnung breit. Harry erscheint mit der Brünetten im Schlepptau. Und tatsächlich, nach ein paar letzten Worten, die er mit ihr austauscht, kommt die von mir so sehnlichst erwartete Frage:

»Wer ist der Nächste?«

Keiner wagt sich, mir meinen Platz streitig zu machen. So kann ich jetzt das machen, was ich in den vergangenen dreißig Minuten immer wieder im Kopf durchgespielt habe. Ich zeige lässig auf den Stapel Papiere und sage:

»Bei mir ist es ganz einfach. Das da ist mein Auftrag.«

Nun ist es soweit. Der Räderwechsel kann vollzogen werden. Ich schaue noch einmal auf die Uhr vor mir.

Elf Uhr fünfzehn.

Ich gebe dem jungen Mitarbeiter meinen Fahrzeugschlüssel. Er bringt ihn mit dem Auftrag in die Werkstatt. Erleichtert verlasse ich den Verkaufsraum. Ich stehe draußen vor den Toren, die zur Werkstatt gehören. Jetzt geht es Schlag auf Schlag. Ein Tor wird aufgefahren. Ein Monteur erscheint und am Klang des Schlüsselbundes, den er in der Hand hält, erkenne ich, dass mein Auto jetzt an der Reihe ist. Der Mechaniker fährt es auf die Bühne.

Er holt die Winterreifen aus dem Kofferraum, dann Auto hoch, Schrauben losdrehen, Sommerreifen runter, Winterreifen drauf, Schrauben festdrehen, Auto runter, mit dem Drehmomentschlüssel Schrauben nachziehen, Luft prüfen, Sommerreifen in den Kofferraum legen, Auto rausfahren, fertig.

Ich musste gar nicht wippen.

Ich betrete wieder den Verkaufsraum und bemerke, dass die Mensentraube kleiner geworden ist, die vorhin noch die Theke umstellt hat. Der schnelle Monteur legt meinen Autoschlüssel und meinen Auftrag in ein spezielles Fach dafür und wünscht mir noch eine gute Fahrt. Kurz darauf sehe ich, wie er das nächste Fahrzeug in die Werkstatt fährt. Ich wende mich wieder dem Treiben in dem Karree zu.



Winterräder

Zwanzig Euro wird mich der Räderwechsel kosten. Ein angemessener Preis, finde ich.

Ich schaue auf die Uhr.

Elf Uhr fünfunddreißig.

Wenn ich jetzt sofort bezahlen kann, schaffe ich es noch mit Leichtigkeit zum Arzt. Ist ja nur fünf Fahrminuten weit entfernt. Die nette Mitarbeiterin mit den blonden Haaren ist jetzt mit einem älteren Herrn beschäftigt, der seine Räder gewechselt haben möchte. Er ist einer der Kunden, der seine ausgewechselten Räder in der Werkstatt meines Vertrauens einlagern lässt. Eigentlich nichts Außergewöhnliches. Im Laufe des Gesprächs höre ich heraus, dass der alte Herr seine Sommerreifen im Oktober des vorigen Jahres dort eingelagert hat und er bis heute mit seinen Winterreifen gefahren ist. Aufgefallen ist ihm das aber nicht. Ein Räderwechsel hat sich nun erübrigt, was den alten Herrn sichtlich erfreut. Die Kosten für eine Einlagerung gelten aber nur für sechs Monate. Die Nachzahlung für die weitere Einlagerung seiner Sommerreifen bis heute, hat ihn dann nicht sehr erfreut. Ich muss schmunzeln und sehe wieder auf die Uhr.

Elf Uhr vierzig.

Potter ist noch in einem Kundengespräch und der Harley Fahrer ist nicht zu sehen. Ich wippe wieder.

Mein nächster Blick auf die Uhr zeigt Elf Uhr fünfundvierzig.

Der Späthippie erscheint wieder. Er entnimmt einem Fach einige Papiere und verlässt das Karree wieder.

»Na ja, die Hoffnung stirbt zuletzt«, denke ich resignierend.

Ein Blick auf die Uhr.

Elf Uhr fünfzig.

So langsam wird es knapp. Der jüngere Mitarbeiter ist fertig mit seinem Kunden und kommt zu mir.

»Sie möchten zahlen?«

Ich nicke heftig. Ich kann es noch schaffen. Harry Potter nimmt den erledigten Auftrag und gibt mir schon mal meinen Autoschlüssel zurück. Ich umklammere ihn wie einen Rettungsring.

Ich kann es noch schaffen.

Jetzt tippt er Zahlen in den Computer.

Ich kann es noch schaffen.

Der Blick zur Uhr zeigt mir elf Uhr zweiundfünfzig.

Der Drucker druckt und druckt. Jetzt kommt auch der Harley Fahrer zurück. Er fragt mich, ob ich bezahlen möchte. Nein, Harry hat alles im Griff.

Der Drucker druckt.

Elf Uhr vierundfünfzig.

Ich halte den zwanzig Euroschein in der Hand, bereit, ihn dem jüngeren Mitarbeiter zu überlassen.

Elf Uhr fünfundfünfzig.

Endlich nimmt er meine zwanzig Euro, händigt mir meinen Beleg aus und wünscht mir gute Fahrt.

Ich haste zu meinem Auto, die Uhr darin zeigt mir elf Uhr siebenundfünfzig.

Vielleicht gehen die Praxishelferinnen nicht ganz so pünktlich zur Pause oder ihre Uhren gehen nach.

Zwölf Uhr zwei.

Ich stehe vor der verschlossenen Praxistür.

»Ich habe doch alles richtiggemacht!«

Ich habe mit der Werkstatt meines Vertrauens einen Termin vereinbart. Ich bin fünfzehn Minuten vor dem vereinbarten Termin dort gewesen. Die Räder sind fast in Rekordzeit gewechselt worden. Ich habe noch eine Stunde Zeit zwischen dem Termin zum Räder wechseln und der Pause der Praxishelferinnen des Arztes gehabt.

Nun ja, jetzt habe ich sechs Monate Zeit, darüber nachzudenken, was ich beim nächsten Räderwechsel besser machen kann. Eins ist mir aber jetzt schon klar. An der Werkstatt meines Vertrauens kann es nicht gelegen haben. Dreißig Minuten Wartezeit vom Eintreffen dort bis zur Auftragsannahme ist durchaus üblich. Dass der Auftrag schon fertig geschrieben auf dem Stapel lag, hat die Sache sicher beschleunigt. Auch die zwanzig



Winterräder

Minuten Wartezeit, von der Erledigung des Auftrages bis zur Bezahlung, ist vertretbar. Dass zwei Mitarbeiter ungefähr zwanzig Kunden gleichzeitig betreuen, bedeutet ja nur, dass hier der Servicegedanke eine große Rolle spielt. Ein dritter Mitarbeiter hätte da sicherlich nur gestört. Das wird auch der Grund sein, dass der Harley Fahrer sich aus dem Geschehen über vierzig Minuten herausgehalten hat. Bleibt für mich die Frage: »Was habe ich falsch gemacht?«

Lesen Sie [hier](#) die komplette Diskussion zu diesem Text ([PDF](#)).