



Winterräder

Hallo,

dieses Erlebnis ist schon eine Weile her, aber so geschehen. Gerne schreibe ich über eigene Erfahrungen. Hier ist sie also:

Winterräder

Es ist mal wieder soweit. Die Zeit der Winterreifen steht vor der Tür. Für viele Menschen kommt der Winter ja 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 Run 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.« Mir passiert das nicht. Früher habe ich mal selbst meine Räder gewechselt. Dafür habe ich mir extra einen Hydraulikwagenheber angeschafft. Tragkraft bis zu zwei Tonnen. So ein richtiges Männerding. Es ist schon ein Erlebnis gewesen, wenn der Räderwechsel angestanden hat. Im April Winterräder runter, Sommerräder drauf. Im Oktober Sommerräder runter, Winterräder drauf. Aber die Lust daran ist mir irgendwie abhandengekommen. Der Männerzweitonnenhydraulikwagenheber verstaubt in meinem Keller und hofft wahrscheinlich auf bessere Zeiten. Im vorigen Jahr habe ich mir ein neues Auto zugelegt. Serienmäßig ist es mit Sommerreifen auf Stahlfelgen ausgestattet. Daher habe ich mir in der Werkstatt meines Vertrauens die passenden Winterreifen gekauft. Die Winterreifen sind dann auf die Stahlfelgen der Sommerreifen montiert worden, und diese haben dann ihr felgenloses Dasein bis zum Frühling in der Nähe des mittlerweile verstaubten Wagenhebers gefristet. Für meine Sommerreifen habe ich mir dann unbedingt schicke Alufelgen gewünscht. Als der Winter sich dann endlich verabschiedet hat, habe ich meinen Wunsch umgesetzt. Wieder habe ich die Werkstatt meines Vertrauens aufgesucht, traumhafte Alufelgen dort gekauft und den Sommerreifen ohne Felgen geholfen, ihr trostloses Leben in meinem Keller zu beenden. Sie haben ihren Platz mit den Winterreifen getauscht, die allerdings ihre Stahlfelgen behalten haben. Der Zweitonnenwagenheber hat neue Gesellschaft bekommen. Wie gesagt, jetzt ist es wieder mal Zeit für die Winterräder. So Mitte September, es herrschen immer noch sommerliche Temperaturen, rufe ich also die besagte Werkstatt meines Vertrauens 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 diesem Dienstag mache ich mich fertig, um die Werkstatt meines Vertrauens aufzusuchen. Auf dem Esszimmertisch bemerke ich einen zehn Euroschein. Meine Frau bittet mich, noch bei ihrem Arzt vorbeizufahren, um eine Überweisung und ein Rezept abzuholen, welche sie ab elf Uhr bei den Praxishelferinnen telefonisch bestellen kann. Da ein neues Quartal angebrochen ist, soll ich die zehn Euro mitnehmen, um damit die fällige Gebühr zu begleichen. »Schaffst du bis zwölf Uhr da zu sein? Die haben dann Mittagspause.«, fragt meine Frau mich. Ich winke lässig ab. Ich sehe da überhaupt kein Problem. Da ich ja einen Termin in der Werkstatt meines Vertrauens habe, wird der Räderwechsel schnell über die Bühne gehen, sage ich ihr. Ich fahre gegen zehn Uhr zwanzig los, weil ich vorher noch in die Waschanlage möchte. Die befindet sich unmittelbar neben der Werkstatt meines Vertrauens. An der Waschanlage sind nur zwei Autos vor mir dran, also kaum Wartezeit. Ich stelle mein nun wieder blitzblankes Auto um zehn Uhr fünfundvierzig auf dem Parkplatz vor der Werkstatt meines Vertrauens ab. Ich überlege, ob ich direkt zu dem



Winterräder

Werkstattmeister, der sich in seiner Werkstatt 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 der Werkstatt meines Vertrauens. Sieh an, ein Generationenpärchen. Denn eine von ihnen ist noch jung, die andere ist alt, eigentlich schon im Rollatoralter, denke ich so vor mich hin, als ich ihnen folge. Im Verkaufsbereich befindet sich eine Theke, die ein circa zehn Quadratmeter großes Viereck umschließt. Innerhalb dieses Karrees halten sich gerade zwei Mitarbeiter auf, die für die Auftragsbearbeitung, Beratung, Verkauf und Kasse zuständig sind. Auf einer Seite des Quadrats stehen zwei Kunden, die von den zwei Mitarbeitern betreut werden. Ich stelle mich hinter die beiden Kunden, um darauf zu warten, dass mein Auftrag und ich bearbeitet werde. Die zwei Frauen stellen sich rechts von mir hin, auf die Seite, an der sich die Kasse befindet. 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 also 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 machen das bei ihren Kindern ja auch oft. Ich finde nur niemanden, der bereit wäre mich auf seinen Armen zu wiegen, also mache ich das auf diese Art bei mir selbst. Vor mir, an der Wand, 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. Ich höre aber nicht hin, was die beiden so bereden. Viel Spannenderes 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. Er will für sein Fahrzeug neue Winterreifen kaufen. Der Harley-Davidson Fahrer, oder auch Spät Hippie, wie ich den älteren Mitarbeiter insgeheim taufe, versucht, gemeinsam mit dem Kunden zu ermitteln, welches Fahrzeug denn jetzt das Richtige ist. »Warum kennt ein Fahrzeugbesitzer die Kennzeichen seiner Autos nicht?«, frage ich mich. Der jüngere Mitarbeiter, der mich irgendwie an Harry Potter erinnert, ist mit dem Kunden vor mir fertig. Das ging ja flott. Ich sehe wieder auf die Uhr vor mir. Zehn Uhr fünfundfünfzig. Noch massig Zeit. Harry Potter fragt in die Runde, wer als Nächstes dran ist. Mittlerweile hat sich eine wahre Mensentraube 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 dort drüben.« 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, eine hübsche Brünette. 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. Noch viel Zeit. Harry Potter ist mit der Brünetten nach draußen gegangen, wo die Motorroller fein säuberlich aufgereiht stehen. Die beiden befinden sich im intensiven Beratungsgespräch. Ein schnelles Ende ist nicht in Sicht. Dafür tut sich etwas zu meiner Rechten. Die Ermittlung 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



Winterräder

wirklich netten Eindruck. Sie berät sich kurz mit dem Harley-Davidson Fahrer. Die Blondine stellt die ersehnte Frage, wer ist der Nächste? Ich kann einfach nicht anders. Ich 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 Harley-Davidson Fahrer 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 Mitarbeiter 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 wieder 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 Fahrer? 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. Ich denke, 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. Ich wippe wieder. Die Tür geht auf und bei mir macht sich Hoffnung breit. Harry Potter erscheint mit der Brünetten im Schlepptau. Und tatsächlich, nach ein paar letzten Worten, die er mit ihr austauscht, kommt die von mir so sehnsüchtig 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. Alles im grünen Bereich. Ich gebe Harry Potter meinen Fahrzeugschlüssel. Er bringt ihn mit dem Auftrag in die Werkstatt. Erleichtert verlasse ich den Verkaufsraum. Jetzt geht es Schlag auf Schlag. Ich stehe draußen vor den Toren, die zur Werkstatt gehören. 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 Monteur 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. Die Menschentraube ist jetzt etwas kleiner. Der schnelle Monteur legt meinen Autoschlüssel und das Papier mit meinem 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. Ich stehe jetzt an der Seite des Vierecks, an der sich die Kasse befindet. Zwanzig Euro wird mich der Räderwechsel kosten. Ein angemessener Preis, finde ich. Die Uhr befindet sich jetzt auf meiner rechten Seite. 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. Nichts Außergewöhnliches. Eigentlich. 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, also in seinem Fall bis April dieses Jahres. Die Nachzahlung für die weitere Einlagerung seiner Sommerreifen bis heute, hat ihn dann nicht sehr erfreut. Ich muss schmunzeln. Ich sehe wieder auf die Uhr zu meiner Rechten. Elf Uhr vierzig. Harry Potter ist auch noch in einem Kundengespräch und der Harley Fahrer ist immer noch nicht zu sehen. Ich wippe wieder. Mein nächster Blick auf die Uhr zeigt Elf Uhr



Winterräder

fünfundvierzig. Der Harley Fahrer erscheint wieder. Er entnimmt einem Fach einige Papiere und verlässt das Karree wieder. Na ja, die Hoffnung stirbt zuletzt, denke ich. Ein Blick auf die Uhr. Elf Uhr fünfzig. So langsam wird es knapp. Harry Potter ist fertig mit seinem Kunden und kommt zu mir. »Sie möchten zahlen?«, fragt er mich. 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 Harry Potter 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 Potter hat alles im Griff. Der Drucker druckt. Harry Potter kommt zu mir. Elf Uhr vierundfünfzig. Ich halte den zwanzig Euroschein in der Hand, bereit ihn Harry Potter 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, denke ich. Ich habe mit der Werkstatt meines Vertrauens einen Termin vereinbart. Ich bin fünfzehn Minuten vor dem vereinbarten Termin dort gewesen. Die Räder wurden fast in Rekordzeit gewechselt. Ich habe noch eine Stunde Zeit gehabt zwischen dem Termin zum Räder wechseln und der Pause der Praxishelferinnen des Arztes. Nun ja, jetzt habe ich ja 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 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. Also bleibt für mich die Frage: »Was habe ich falsch gemacht?«

Diskutieren Sie [hier](#) online mit!