

Donnerstag am Nachmittag, es klingelt an meiner Haustür. Als ich öffne steht mir ein Mann in einem knallgrünen Poloshirt gegenüber und nennt einen Namen, mit dem ich nicht sofort etwas anfangen kann.

Von Ute Holst

Auf meine Frage: „Was soll das heißen?“, grinst er mich merkwürdig an und antwortet: „Wir sind Ihr Energieversorger“. Er schaut auf sein Tablett und erwähnt beiläufig, dass er unsere Gas-leitung überprüfen müsste.

Ich fühle mich überrumpelt, lasse mich aber auf einen Termin in der darauffolgenden Woche ein. Schließlich geht es um unsere Sicherheit.

Später plagen mich Zweifel, schließlich habe ich in den letzten Jahren schon mehrere merkwürdige Situationen erlebt.

Am nächsten Morgen treffe ich meine Nachbarin und erkundige mich, ob auch bei ihr die Leitung überprüft werden soll. Sie verneint und ich rufe die Service-Nummer des Unternehmens an, um mir Klarheit zu verschaffen. Die Frau am Telefon ist empört, dass ich mir nicht den Ausweis des Mannes habe zeigen lassen. Sie ist der Meinung, dass ich ein Foto davon hätte machen müssen. Schließlich einigen wir uns darauf, dass es heute eine Leichtigkeit ist einen Ausweis zu fälschen. Unter meiner Adresse kann sie keinen Auftrag finden und äußert die Vermutung, dass es sich um einen Ganoven gehandelt haben könnte. Schließlich erklärt sie sich bereit sich zu erkundigen. Als Gegenleistung verlangt sie von mir meine Mobilfunknummer und die E-Mail-Adresse. Als ich mich weigere ihr meine Daten zu geben, reagiert sie verärgert, aber ich bleibe standhaft.

Nachdem ich 4 ½ Stunden vergeblich auf eine Rückmeldung gewartet habe, rufe ich erneut an. Eine andere Mitarbeiterin ist am Telefon, auch sie kann mir keine Angaben machen. Sie verweist mich an die Servicestelle, die für den Netzbetrieb zuständig ist. Dort erreiche ich aber niemanden mehr, es ist schließlich Freitag.

Am Montag rufe ich die genannte Nummer an und höre zu meinem großen Erstaunen, dass sich jemand mit „Hallo“ meldet. Ungläubig frage ich nach, mit wem ich denn spreche. Entspannt gibt sich der Mann als Mitarbeiter des Energieversorgers zu erkennen.

Ich kann es nicht glauben, Auszubildende lernen schon in den ersten Tagen, wie sie

sich korrekt am Telefon zu melden haben. Der Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung ist seiner Stimme nach schon lange kein Auszubildender mehr, er müsste also wissen das er sich mit dem Namen seiner Firma und seinem eigenen Namen zu melden hat.

Ich schildere den Grund meines Anrufs und werde darauf hingewiesen, dass an der Straße ein blau/weißer LKW gestanden haben muss. Auf die Idee, dass die Straße nicht von jedem Haus aus einsehbar ist, kommt er nicht. Er erklärt mir, dass die Leitungen alle 12 Jahre überprüft werden müssen. Warum hat mir die Mitarbeiterin am Telefon diese Information vorenthalten? In meinen Vertragsunterlagen müssen doch auch die entsprechenden Daten, wie lange der Anschluss schon besteht, vorhanden sein.

Dass sein Kollege kein orangefarbenes Messgerät dabeigehabt hatte erklärt er so, dass er das wohl zu dem Zeitpunkt im Auto vergessen hatte.

Wir einigen uns darauf, dass sein Kollege sich telefonisch mit mir in Verbindung setzt, da er sowieso gerade in meiner Straße unterwegs ist.

Wenige Minuten später ruft der Mann mich an und bestätigt den vereinbarten Termin. Ich spreche ihn auf sein Versäumnis, mir seinen Ausweis zu zeigen, an. Empört bekomme ich zur Antwort, dass sein Ausweis gut sichtbar an seiner Hose befestigt gewesen sei. Da platzt mir der Kragen und ich versichere ihm lautstark, dass es nicht meine Art ist Männern in den Schritt zu schauen. Nun ist er beleidigt und versichert, dass der Ausweis nicht an seinem Gürtel befestigt gewesen wäre.

Am Tag der Prüfung erscheint ein anderer Mitarbeiter des Unternehmens, er trägt eine Latzhose und an einem Träger baumelt gut sichtbar sein Ausweis. Ich erinnere mich aber ganz genau, dass der Mann, der eine Woche vorher bei mir geklingelt hat, keine Latzhose getragen hat. Außerdem hätte er sich mir gegenüber unaufgefordert ausweisen müssen.

Die Prüfung der Gasleitung hat ergeben, dass alles in Ordnung ist.

Der Service lässt jedoch sehr zu wünschen übrig und ich frage mich „*Muss das so sein, oder geht es auch anders?*“



