

Rainer B. Jogschies

Gerne!

In Restaurants fürchte ich mich neuerdings. Sobald ich eine Kellnerin nahen sehe, gehe ich in Deckung. Sie lächelt mir zu. Es ist so brutal. Denn es droht eine gnadenlose Serviceoffensive. Man fragt mich, was „es denn sein“ dürfe. Und nicht genug dessen! Auf meine ängstlich vorgetragenen Wünsche wird mit einem fröhlichen „Gerne!“ geantwortet.

Natürlich ist das alles nur raffinierte Provokation. Die feindlichen Linien werden so hintergangen. Die Gäste werden schutzlos gelächelt. Sie sollen zermürbt werden. Feige, aber effektiv.

Einige Ober haben es schon geschafft, während einer Bestellung nichts zu notieren, aber bei jeder Wiederholung des Gastwunsches mindestens ein „Gerne!“ anzuschließen. Meist aber zwei oder drei, wie ein entwaffnendes Stakkato. Einige grinsen dabei sogar noch. So wird der Gast unweigerlich gebrochen.

Denn es ist alles beim Alten geblieben in dieser sonst rauen Welt. Das Bestellte kommt oft nicht trotz aller aufgewandten Freundlichkeit. Auf Nachfrage wird erwidert, es werde „gerne“ nochmals in der Küche nachgefragt. Was schließlich „Gerne!“ serviert wird, ist nicht einmal am Nachbartisch geordert worden. Kein Gast bekennt sich zum Aufgetragenen. Alle schweigen betreten. Sie sind ertappt. Die Kellnerin nimmt Essen und Getränke „gerne“ wieder mit. Wenn niemand die Nerven verliert.

Ähneln das Ausgelieferte aber zufällig einem angekündigten Gericht auf der Karte und man behält es seufzend, obwohl man anders bestellt hatte, so ist es oft versalzen oder kalt. Die Kellnerin sieht auf den so gut wie unberührten Teller und trollt sich kommentarlos. Kein „Gerne!“ mehr als Nachtisch. Auf der Rechnung stehen späterhin das missratene Gericht sowie ein zusätzlicher, unbestellter Wein. Spätestens bei einer gewagten Reklamation der Rechnung bleibt das „Gerne!“ endgültig aus.

Nicht, dass man es dann noch missen würde. Es wäre ohnehin unangebracht und zu spät, vergebens und peinlich wie das ganze Drumherum. Bei Lichte betrachtet war es zuvor angenehmer. Man war zwar auch nicht zufriedener, wenn sich Personal früher sichtlich „ungern“ in die tiefen Abgründe seines noch tieferen Stolzes vermopste: Weil es Service gegen Geld des Gastes mit verachtenswerter Servilität gleichsetzte, scheute Restaurantpersonal es wie der Teufel das Weihwasser. Aber man blieb – bei selbem Resultat – zumindest unbeschleimt. Wozu also der Aufwand?

Gern würde ich sagen, ich wüsste es. Aber es ist schwer durchschaubar, warum neuerdings beispielsweise am Telefon gesagt wird, „Gerne!“ werde man mit einem zuständigen Mitarbeiter verbunden. Und man wartet dann für sieben Euro achtzig in einer „Warteschleife“ nebst knarzender Surfmusik bevor man elektronisch rausgeschmissen wird – und wie beim «Mensch, ärgere Dich nicht!» von vorne beginnen darf.

„Gerne!“ wolle man sich anderentags den Schaden ansehen, den unkoordinierte Malerarbeiten im Nebenhaus an der hiesigen Briefkastenanlage gezeitigt hätten – und schon am nächsten Mittag sind die beklecksten Kästen samt zwischenzeitlich zugestellter Post demontiert und auf den Müllcontainer geworfen.

„Gerne!“ wolle man demnächst prüfen, warum die „gelieferte DSL-Leitung“ keinerlei Netzanschluss habe, an der zahlungspflichtigen Bestellung zum „vereinbarten Termin“ ändere das „selbstverständlich nichts“.

Im Restaurant kann man wenigstens noch hungrig und wütend gehen. Aber wer sitzt schon „Gerne!“ in eisiger Kälte zuhause mit ausgebauten Fensterrahmen, weil die Handwerker „Gerne!“ später nochmal vorbei sehen werden. Wer sieht gern auf einen grell flimmernden Flatscreen, der scheinbar nur abstrakte Kunst animiert im Programm hat, wenn der Techniker „Gerne!“ in den „Abendstunden irgendwann“ vorbeisieht. Wer mag drei Kisten alkoholischer Mixgetränke austrinken, wo Orangensaft bestellt war, aber „Gerne!“ in Ermangelung der voraussichtiger Lagerhaltung umständehalber „Gerne!“ anderes geliefert worden war.

Da gehe ich schon lieber ins Restaurant. Und fürchte mich wie es alle niederen Menschen verdienen, die es in einer gnadenlosen „Servicegesellschaft“ nur zum Kunden gebracht haben: „Gerne!“.