

Geliebte SBB

Ich bin in dich verliebt, seit ich als zweijähriges Mädchen mit meinem Gotti jeweils an den Mittwochnachmittagen von Bilten nach Glarus fahren durfte und dabei anscheinend das ganze Abteil unterhielt. Später waren es dann Reisen nach Zürich, Paris, Ferrara, Sibari und Milano. Immer und immer wieder Milano. So wie ich, wuchs auch meine Liebe zu dir. Und diese Liebe ließ ich mich einiges kosten. Denn als Signora von über vierzig Jahren weiß ich mittlerweile, dass die Liebe nicht gratis ist, nur leider oft umsonst.

Trotzdem, mit dir wollte ich es wagen. Ich bekannte mich schließlich ganz zu dir, verkaufte mein Auto, wisperte JA und kratzte irgendwie die mehreren tausend Franken zusammen, die mich dieser Bund kosten sollte. Ein Versprechen, das ich seit fünfzehn Jahren jährlich überzeugt erneuere. Obwohl es auch in unserer Beziehung so ist, dass der Eine mehr gibt als der Andere. In diesem Falle ich. Denn rausgeholt hab ich die Kosten für ein GA im letzten Jahrzehnt nie. Aber Liebe macht bekanntlich blind und geht bei mir durch den Wagen.

Natürlich gab es Momente, in denen ich an unserer Beziehung zweifelte. Aber in Frage gestellt hab ich sie nie. Im Gegenteil. Ich hab mich immer wieder gefragt, wie wir sie besser machen und festigen könnten. Die Liste mit den Verbesserungsvorschlägen wird immer länger. Aber was, liebe SBB, investierst du in unser Zusammensein? Ich nahm mehrstündige Zugfahrten in eisgekühlten oder überhitzten Zugabteilen auf mich, harrte irgendwo zwischen Ambri-Piotta und der Tessiner Pampa aus, als ich samt mehreren Koffern auf einen Ersatzzug warten, anschließend bis Zürich stehen und zu guter Letzt mit einem Taxi nach Hause fahren musste. Ich bestellte im lieblosen Zugrestaurant ein Fläschchen überteuerten und höchstens zum Kochen brauchbaren Merlot, weil kein Wasser für Kaffee oder Tee da war aber unbedingt etwas konsumiert werden musste. Ich fahre mit der Bahn zu meinen DJ'ette-Sets und in Nachtzügen heim, in denen ich um mein Leben fürchte. Wenn ich vom Ruckeln des Zugs in den Schlaf geschaukelt werde, lasse ich mich unsanft von Kontrolleuren wachrütteln, obwohl mein GA bereits kontrolliert wurde. Ich vermeide es, auf Zügen die Toilette aufsuchen zu müssen und wenn doch, sperre ich den Tatort großräumig ab und verlasse ihn sauberer als ich ihn vorfand. Ich hab ein freundliches Lächeln und Wort für all die Zugbegleiter, die mit schlecht sitzender Uniform und/oder Frisur mein GA anschauen, als streckte ich ihnen die rote Karte entgegen. Ich ziehe die Schuhe aus oder lege selbstverständlich eine Zeitung auf den Sitz, bevor ich die Füße hochlege, obwohl meine Schuhe bei weitem sauberer sind als das gesamte Abteil. Ich gebe fragend dreinschauenden Mitreisenden Auskunft, wenn das Personal nur entnervt seufzt, weil die Lautsprecherdurchsage nicht verstanden wurde. Und... und... und... trotz allen Widrigkeiten des Zugfahrens hält meine Liebe zu dir stand. Denn ich sehe und genieße auch die schönen Seiten des Reisens auf Schienen in vollen Zügen. Noch lieber in weniger vollen Zügen. Weshalb ich auch mit dem Gedanken spielte, mir endlich ein 1.Kl.-GA zu leisten um unsere Beziehung auf das nächste Level zu heben.

Aber dann geschah es, dass ich zum ersten Mal in fünfzehn Jahren mein **GA zuhause vergaß**, und dieses Ereignis stürzt unsere Beziehung nun in seine erste, große Krise. Ich streite nicht ab, dass auch ich Fehler gemacht habe. Es braucht ja meistens zwei dazu. Mein Fehler war in diesem konkreten Fall, dass mich eine Grippe flach gelegt und mich daran gehindert hatte, mein GA innerhalb der zehntägigen Frist an einem Bahnhof meiner Wahl (wie großzügig) vorzuweisen; gegen eine Gebühr von CHF 5.00 (wie kleinlich). Als ich dann mit ein paar Tagen Verspätung am Bahnhof Stadelhofen mein GA zückte, sagte man mir, man könne nichts für mich tun. Ich rief im SBB Inkassocenter an, schilderte die Umstände; vergaß, den Namen des Mitarbeiters zu notieren, hakte die Sache ab und widmete mich wieder meiner gesundheitlich bedingten Auszeit. Am 1. Oktober 2012 erhielt ich dann eine Rechnung, die auf den stattlichen Betrag von CHF 97.80 aufgerundet worden war. Ich schrieb dem Inkassocenter eine Mail, auf die ich nie eine Antwort, Mitte November jedoch eine Zahlungserinnerung für mittlerweile CHF 137.80 erhielt. Ich suchte in meinem Postfach nach der Mail vom 3. Oktober und klickte auf "erneut senden". Am 13. Dezember 2012 flatterte eine Mahnung von CHF 178.50 ins Haus, der ich aufgrund einer Grippe nicht die notwendige Aufmerksamkeit schenkte. Mea culpa. Vor ein paar Tagen fand ich nun eine **Abholungsaufforderung für einen Zahlungsbefehl vom Betreibungsamt** in meiner Post.

Am 12. Februar 2013 rief ich im Inkassocenter an und gelangte nach einer Ewigkeit in der Warteschleife (in der ich den aktuellen SBB-Werbespot-Song in seiner vollen, weichgespülten Länge mehrmals zu hören bekam) an den Herrn St., der meinem Anliegen schließlich Gehör schenkte. Ich erzählte Herrn St., wie es zu diesem unliebsamen Zwischenfall gekommen war und kramte dafür die Geschehnisse der letzten drei Jahre nochmals hervor, die mir in etwa so willkommen sind wie Nierensteine. Aber ehrlich währt nun mal am längsten und letzten Endes war es einfach lächerlich, dass mein makelloser Betreuungsauszug nun durch diese einmalige und fragwürdige Verfehlung befleckt werden sollte. Nach einem sehr langen Gespräch gab mir Herr St. eine Mailadresse durch, an die ich doch bitte die Mail vom 3. Oktober nochmals schicken sollte. Ich setzte all meine Hoffnung in Herr St., stellte erleichtert fest, dass die Mail noch immer in den "gesendeten Objekten" gespeichert war, schickte sie ab und erkundigte mich am nächsten Tag telefonisch, ob sie auch wirklich angekommen sei. Den Herr St. wollte man mir nicht durchstellen, aber man sagte mir, die Mail sei angekommen und in Bearbeitung, ich werde in den nächsten Tagen Antwort erhalten.

Nun ist es aber nicht so, dass sich der hilfsbereite Herr St., der bereits mit dem Fall vertraut war, auch um die Weiterbearbeitung meines Dossiers gekümmert hätte. Nein, denn an einer Beziehung soll man schließlich immer arbeiten. Und deshalb nimmt Frau B., Fachspezialistin Recht & Inkasso, am 14. Februar 2013 in einer Mail zu meinem Antrag, die Betreuung zurückzuziehen, Stellung. Ich vermute mal, Frau B. hat sich nicht groß mit den Gründen aufgehalten, die es mir unmöglich machten, eher zu reagieren. Frau B. reitet beharrlich wie ein Pferdchen in der Tiefkühl-Lasagne darauf rum, man hätte meine Mail vom 3. Oktober 2012 nicht erhalten. Sie verwechselt dabei sogar das Datum und schenkt auch der sich im Anhang befindenden Mail von besagtem Oktober keine Beachtung. Kann sein, dass da einiges schief gelaufen und meine Mail mein Postfach zwar verlassen hat, aber tatsächlich nie im Inkassocenter eingetroffen ist. Kann sein, dass Frau B. einen schlechten Tag hatte und niemanden, der sie zum Valentinstag auf ein paar Max Havelaar-Rosen betten wollte. Sogar dafür hab ich Verständnis. Aber habt ihr für solche Tage und Fälle nicht ein Standardschreiben, das einem wenigstens ein bisschen das Gefühl gibt, man werde als Kunde geschätzt und ernst genommen?

Tatsache bleibt, dass ich seit fünfzehn Jahren ein GA für über dreitausend Franken jährlich kaufe und wegen einer ursprünglichen Summe von CHF 5.00 betrieben werde. Vergebens suche ich im Schreiben nach einem Wort des Dankes für die Treue oder gar nach einwenig Verständnis. Die Antwort kommt daher wie kalter, toter Fisch. So trieft denn auch der Schlusssatz von mangelnder Professionalität und fehlendem Mitgefühl: "Auch wenn unsere Nachricht nicht Ihren Wünschen entspricht, hoffen wir auf eine rasche Erledigung", heißt es da. Gefolgt von zweifelhaften "freundlichen Grüßen".

Ich bin entsetzt und traurig. Und sagen wir mal, die kalabresische Gefühlswallung unterdrückend, nicht unwütend. Als ebendiese Südtalienerin bin ich aber auch bereit, uns noch eine Chance zu geben. Denn wahre Liebe sollte man nicht einfach wegwerfen. Aber falls wir diesen Weg gemeinsam gehen, bzw. fahren wollen, bis dass der Tod uns scheidet, liebe SBB, dann solltest du dir jetzt echt was einfallen lassen. Ansonsten bleibt diese langjährige Beziehung ein für allemal auf der Strecke und ich werde, wenn auch schweren Herzens, auf einen anderen Wagen aufspringen. Auf einen, der mich vorwärts bringt und bewegt.

Deine Daniela Mitidieri

