

Der defekte Kassenautomat

Unsere örtliche Kraftfahrzeugzulassungsstelle ist seit Menschengedenken ein Betrieb mit allen Merkmalen traditioneller Ämterkultur. Hin und wieder verbringe ich dort einige besinnliche Stunden. Ich nehme mir dazu eigens einen Tag Urlaub...

Etwas durcheinander geraten ist die Beschaulichkeit, seit die vorgesetzte Dienststelle die allseits bekannte, jedoch halbseitig gelähmte Kassiererin gegen ihren Willen in Ruhestand versetzte und durch einen modernen, vor allem aber anonymen, gelbgrauen Kassenautomaten ersetzte.

Dieses Mal bin ich die Nr. 874 und nach zwei Stunden Wartezeit auch schon dran. Die Bearbeitung läuft. Zweimal stockt sie gefährlich, da es zu den Punkten 26, 28, 34, 45 A und 45 B vor zwei Wochen brandneue Bearbeitungsrundschreiben gegeben hatte.

Nur noch zahlen, dann bin ich nach drei grausam langweiligen Stunden endlich durch. - Wäre ich, wenn nicht ausgerechnet heute der neue Kassenautomat streikte.

Vor mir stehen bereits zwei durchaus Zahlungswillige, doch was nutzt der Wille, wenn der Automat nicht geht...

Die Kasse daneben ist nicht besetzt; klar: die Dame wurde ja *ersetzt*.

Der Display blinkt. „Fehler 102. Zahlung vorübergehend nicht möglich.“

Fehler 102 interessiert jedoch niemanden. Am wenigsten die Beamten selbst: Man unterhält sich übers bevorstehende Wochenende, einer bohrt nicht gerade unauffällig in der Nase.

Irgendwann scherzt ein anderer: „Ein richtiger Automat: automatisch kaputt. Hahaha Hohoho.“ Er lacht herzlich und ist stolz über seine geistige Hochleistung. Eine Dame grinst gezwungen. Ich spiele nervös mit dem Autoschlüssel.

„Kann mal jemand an die Kasse...?“- „Geht nicht, kein Wechselgeld“ - “Und das Geld im Automaten?“ - “Mit dem Geld aus dem Automaten haben wir nichts zu tun!“

Eine halbe Stunde später: genau 67 Warter. Ich habe schließlich genug Zeit zum Nachzählen.

Man beginnt Witze über Ämter, Beamte und die Technik im Allgemeinen und im Speziellen zu reißen. Allmählich schlägt die Stimmung um: „Was´n los jetzt, soll mer nachhelfen oder wie“ - “Wenn nicht gleich was passiert, krall´ ich mir einen von diesen Sesselpupsern...“ - „Noch fünf Minuten und hiääää is Achterbahn“, zitiert jemand aus dem Film “Werner”. Ich scheppere mit dem Autoschlüssel. Ärger liegt in der Luft.

Kurz vor dessen drohender Entladung beenden zwei Beamte ihr Privatgespräch. Einer schlendert schlechtgelaunt in den Kassenraum zur Automatenrückseite.

Man hört das Quietschen beim Öffnen der Tür, sie öffnet sich langsam, gaaaanz langsam. Es klappert zwei, drei Mal, der Beamte stöhnt ob der ungewohnten Belastung.

Ein lauter Krach, ein Schrei, der Beamte scheint über etwas gestolpert zu sein - Pause - lautes Fluchen "Scheiß-Tür..."

Die Leute lachen ungeniert und beginnen zu lästern. „Der ist doch zu blöd zum Türöffnen“ stellt jemand fest. „Wahrscheinlich ist er eingeschlafen und mit dem Kinn aufgeschlagen,“ höhnt ein anderer.

Nach langen Minuten verlöscht die Bildschirmanzeige völlig.

Ein lautes "Ähahhhh..." tönt aus der Menge. Und ich habe so lange mit dem Autoschlüssel gespielt, dass ich den Ring nicht mehr vom Finger bekomme... "Mist...!"

„Wo issn der verdammte Stecker“, hört man den Beamten zetern. „So ein Scheißdreck.“ Man ahnt ihn suchen, laut fluchend, aber gaaanz langsam.

Plötzlich erhellt sich der Bildschirm: „Bitte Beleg einschieben.“ Der Automat geht anscheinend wieder. Und: Gott sei Dank, der Ring ist endlich vom Finger...

Zwei Leute werden korrekt bearbeitet: Skannen des Strichcodes, Zahlungsaufforderung, Geldannahme, Beleg. - Skannen des Strichcodes, Zahlungsaufforderung, Geldannahme, Beleg.

Ich bin an der Reihe. Endlich. Skannen des Strichcodes, Zahlungsaufforderung, Geldannahme, ... „Ja wo ist jetzt der Beleg?? Hallo!“ Immerhin hab ich über 40 Euro in das blöde Gerät gesteckt. - Nix geht mehr.

Sofort allgemeines Besserwissen um mich herum. „Man sollte immer aufpassen, wo man sein Geld hinsteckt.“ - Die Kommentare werden später noch geistloser...

Unser Beamter rennt wie von der Tarantel gestochen erneut in die Kassenzelle. Scheppern, Klappern, mit dünner Stimme gibt er bekannt: „Der Drucker ist kaputt“

„Ein Automat ersetzt eben keinen echten Beamten...“ rutscht es mir raus. Irgendwo hinter mir wiehert eine ältere Dame.

Wieder dauert es. Es dauert lange. Sehr lange. Inzwischen duze ich mich mit meinem Hintermann und verabrede mich mit einer Blondine, die ebenfalls in der Warteschlange steht, zum Abendessen.

In meiner Not wage ich es und frage meine Bearbeiterin, ob ich die Nummernschilder auch ohne Beleg bekommen könne; ich hätte noch einen Termin und das Geld doch schon in den Automaten... „Nein! Hier geht alles seinen Lauf, mein Herr.“ Das sehe ich. Mir entgleitet vor Erregung mein Autoschlüssel.

Als ich mich nach ihm bücke, glotzt mich durch den Belegschlitz ein weit aufgerissenes, hilflos suchendes Auge des Beamten an.

Zuerst stutze ich, ich sehe noch einmal hin, dann beginne ich zu lachen. Die Leute in der Schlange bücken sich ebenfalls. Allgemeines Gelächter...

„Also a Durchkommen hätt mer...“ ertönt ungerührt die Stimme. Das Auge verschwindet wieder. Stille.

Da plötzlich ein Kratzen, Papierknistern. Ein Zettel erscheint im Belegschlitz.

„Ziehen Sie den Beleg noch etwas heraus und dann über die gezahnte Abrisskante abreißen...“ Ich tue wie mir geheißen und halte einen handgeschriebenen Beleg „Betrag dankend erhalten“ in Händen. - Und weiter geht's...