

Dienstag, 03. November 2026, 15:00 Uhr
~8 Minuten Lesezeit

Warten auf Godot oder ein Paket

Unternehmen kassieren sofort, verlangen von ihren Kunden aber grenzenlose Geduld und ständige Anpassung.

von Hans Casteels
Bild: Collage mit Fotos von Shutterstock.com (FOTOGRIN, Marina Chernivetskaya)

Ein Unternehmen, das acht Stunden benötigt, um Ihr Haus zu finden, würde gerne wissen, warum Sie elf

Sekunden gebraucht haben, um die Tür zu öffnen. Sie kennen das vermutlich: Sie bezahlen sofort, warten ewig auf eine Lieferung und müssen am Ende feststellen, dass nicht einmal Ihre Anwesenheit als Beweis dafür gilt, dass Sie zu Hause waren. Ob Paketdienst, Handwerker oder Kundenservice: Dieser Irrsinn kennt keine Landesgrenzen. Und selbstverständlich liegt es am Ende an Ihnen.

Ich habe langsam genug davon, bei jedem Geschäftsvorgang als der unfähige Part dazustehen, obwohl ich der Einzige bin, der Geld dafür bezahlt. Das Paket ist nicht angekommen, weil ich es nicht entgegengenommen habe. Das Gerät funktioniert nicht, weil ich es nicht verstanden habe. Der Kundenservice kann mir nicht helfen, weil ich die Referenznummer nicht nennen kann, die in der E-Mail steht, die man mir nicht geschickt hat.

Irgendwo in einem Unternehmen, das es nicht schafft, eine Waschmaschine am richtigen Morgen in einen Lieferwagen zu laden, gibt es eine Akte, in der meine Unzulänglichkeiten dokumentiert sind. Ich stelle mir vor, dass sie ziemlich dick ist: Schwer zu erreichen. Nicht geduldig genug. Ist einmal während eines achtstündigen Lieferzeitfensters auf die Toilette gegangen. Mittlerweile würde ich gerne meine Leistungsbeurteilung sehen. Denn wenn ich als Kunde tatsächlich so verdammt nutzlos bin, sollte man mich doch wohl entlassen.

> ***„Es muss eine erwachsene Person anwesend sein.“ Wundervoll. Vielleicht könnten sie eine schicken. Ich würde gerne den Erwachsenen kennenlernen, der acht Uhr morgens bis vier Uhr nachmittags für einen Termin***

hält.

Stellen Sie sich vor, man würde unter solchen Bedingungen einen Tisch im Restaurant reservieren. Tisch für zwei, irgendwann zwischen Mittagessen und Ladenschluss. Bitte halten Sie die Suppe während der gesamten Zeit warm.

Machen wir es konkret: Wir bestellen eine Waschmaschine. Die Zahlung geht sofort durch. Für die Zahlung gibt es kein Zeitfenster. Die Kreditkarte wird gefunden, verhört und um ihren Inhalt erleichtert, noch bevor Sie fertig überprüft haben, ob die Schläuche im Lieferumfang enthalten sind. Das Unternehmen kennt die genaue Sekunde, in der es Ihr Geld bekommen hat. Die Waschmaschine an die Adresse zu bringen, die neben Ihren Kreditkartendaten steht, wird dagegen mehrere Tage voller Ungewissheit erfordern — und Ihre persönliche Bewegungsfreiheit einschränken.

Sie erhalten Anweisungen. Sorgen Sie für freien Zugang. Messen Sie die Türöffnung aus. Sichern Sie alle Tiere. Beseitigen Sie Hindernisse. Stellen Sie sicher, dass ein Erwachsener anwesend ist. Inzwischen haben Sie so viel vorbereitet, dass Sie einen minderjährigen Angehörigen des Königshauses empfangen könnten. Wobei man Ihnen bei einem solchen Besuch wenigstens jemanden schicken würde, der Ihnen sagen kann, wann er kommt. Stattdessen bekommen Sie einen Link zur Sendungsverfolgung. So können Sie den ganzen Tag einen Bildschirm aktualisieren, auf dem „in Zustellung“ steht — ein geografisches Gebiet, das sich offenbar von Ihrer Einfahrt bis zum verdammten Mond erstreckt.

Um acht sind Sie bereit. Um neun haben Sie so oft aus dem Fenster geschaut, dass die Nachbarn vernünftigerweise annehmen könnten, Sie würden mit Drogen handeln. Um zehn hören Sie einen Dieselmotor und springen auf. Es ist die Müllabfuhr. Kurz bewundern Sie die Stadtverwaltung dafür, dass sie es geschafft hat,

Ihr Haus anzufahren — eine Leistung, die Sie bisher für zu selbstverständlich gehalten haben, um sie zu feiern.

> ***Während Sie warten, könnten Sie durchaus etwas erledigen, solange es weder Konzentration noch Bewegung noch Geräusche erfordert. Staubsaugen könnte die Türklingel übertönen. Nach dem Duschen wären Sie nass und damit nicht ausreichend verfügbar. In den Garten zu gehen, käme praktisch einer Auswanderung gleich.***

Also sitzen Sie mit dem Telefon in der Hand in Fensternähe und sind persönlich so einsatzbereit, wie man es normalerweise nur gegen Bezahlung bei einer Escortagentur bekommt.

Dann meldet Ihr Darm Gesprächsbedarf an. Sie teilen ihm mit, dass Sie gerade mit überdurchschnittlicher Lieferunsicherheit zu kämpfen haben, und bitten ihn, in der Warteschleife zu bleiben. Er wartet. Sie warten. Die Waschmaschine ist noch immer in Zustellung, möglicherweise mit dem Kanu.

Schließlich wird die Sache so dringend, dass sie Vorrang vor den Unternehmensrichtlinien erhält. Sie gehen ins Bad, ziehen die Hose bis zu den Knöcheln hinunter und setzen sich. Die Türklingel ertönt, noch bevor Ihr Gesäß richtig auf dem Sitz angekommen ist. Fünf Stunden logistischer Lähmung finden ihr Ende, weil Ihre Unterwäsche nach unten gesunken ist. Irgendwo hat ein Disponent gesehen, wie eine Ampel auf Grün springt.

Sie rufen, dass Sie gleich kommen — was in mehrfacher Hinsicht gelogen ist: Sie sind beschäftigt, teilweise entkleidet und stellen fest, dass bestimmte häusliche Verrichtungen keine Pausentaste haben. Es klingelt erneut. Ein Mann, dem Ihr ganzer Tag zur Verfügung gestanden hat, wird ungeduldig mit Ihrem Dickdarm. Sie versuchen aufzustehen, erinnern sich daran, dass Ihre Hose Ihre Knöchel

zusammenbindet, und lassen sich mit der Wucht eines Menschen wieder hinsinken, der gerade eine Entscheidung überdenkt.

Jetzt beginnt die Hektik. Toilettenpapier kommt mit einem Optimismus zum Einsatz, den die Umstände nicht rechtfertigen. Sie ziehen alles hoch und verzichten auf die üblichen Kontrollen. Dann stürmen Sie die Treppe hinunter, eine Hand am Hosenbund. Als Sie die Tür öffnen, sind Sie rot im Gesicht, außer Atem und voller Entschuldigungen. Der Lieferfahrer hält Ihnen ein Gerät zum Unterschreiben hin. Sie unterschreiben. Sie würden sogar ein Geständnis zum Lindbergh-Entführungsfall unterschreiben, wenn Sie dafür wieder nach oben gehen und die Sache zu Ende bringen könnten.

> ***Das Unternehmen sollte diese Szene in seine Werbespots aufnehmen. Ein anständiger Erwachsener, die Hose nicht richtig verschlossen, nimmt unter Darmdruck ein großes Haushaltsgerät entgegen. „Wir passen uns Ihrem Leben an." Ja. Wie ein Stiefel.***

Aber eine klingelnde Türklingel ist noch die erfolgreiche Variante. Stattdessen können Sie auch bis zum Ende Ihrer Schicht an der Tür ausharren, nur um auf Ihrem Telefon die Nachricht zu erhalten, dass ein Zustellversuch unternommen wurde und niemand zu Hause war. Eine beeindruckende Information, wenn man direkt neben der Haustür sitzt. Sie lesen die Nachricht noch einmal. Offenbar haben Sie sechs Stunden an einem Ort verbracht, an dem Sie nicht anwesend waren.

Sie öffnen die Tür und finden eine Karte. Jemand ist zu Ihrem Haus gekommen, hat Ihren Briefkasten gefunden und einen schriftlichen Beweis dafür hinterlassen, dass er nicht in der Lage war, zu Ihrem Haus zu kommen und Sie zu finden. Auf der Karte werden Sie aufgefordert, die Sendung selbst abzuholen. Es ist eine Art kaufmännisches Genie, für die Lieferung Geld zu verlangen und

dann eine Anleitung zuzustellen, wo der Kunde diese Lieferung selbst abholen kann.

Sie rufen an. Die Bandansage erklärt, dass Ihr Anruf wichtig sei. Das ist beruhigend, denn er wird ziemlich lang werden. Sie geben Ihre Bestellnummer ein. Irgendwann meldet sich ein Mensch und fragt nach Ihrer Bestellnummer. Nachdem geklärt ist, dass die erste Nennung offenbar nur zeremoniellen Charakter hatte, wiederholen Sie sie und erklären, dass Sie zu Hause waren. Die Person prüft das System. Laut System waren Sie nicht da.

Sie bringen das ungewöhnliche Gegenargument vor, dass Sie Sie selbst sind und über beträchtliche Erfahrung darin verfügen, zu wissen, wo Sie sich aufhalten. Leider kann eine persönliche Aussage ein Dropdown-Menü nicht außer Kraft setzen. Irgendwo hat ein Daumen „Kunde nicht angetroffen“ ausgewählt, und Ihr Nachmittag hat aufgehört zu existieren. Sie könnten ein Foto von sich neben der Tür schicken, auf dem Sie die heutige Zeitung halten. Dafür bräuchten Sie allerdings eine Abteilung, die befugt ist, Fotos Glauben zu schenken.

Vielleicht kann ein Vorgesetzter helfen. Anders als Sie darf dieser Vorgesetzte nicht erreichbar sein. Ein Rückruf wird vereinbart. Nun warten Sie darauf, dass Sie jemand anruft, um über die Person zu sprechen, auf die Sie zuvor gewartet haben. Es wäre effizient, wenn die beiden ihre jeweilige Nichterscheinung miteinander abstimmen könnten. Dann bliebe Ihnen vielleicht noch etwas vom Abend.

Ich bin im Ruhestand. Vermutlich sollte ich also dankbar sein für diese Gelegenheiten, weiterhin am Wirtschaftsleben teilzunehmen. Da sitze ich nun, stelle kostenlos meine Räumlichkeiten zur Verfügung, leiste unbezahlte Anwesenheit und übernehme gelegentlich Lagerarbeiten, während ein Unternehmen, das mein Geld bereits hat, mir erklärt, dass es noch mehr von meinem Donnerstag braucht. Sollte ich mir vom Warten auf dem Stuhl

Druckgeschwüre holen, fallen die vermutlich unter Kundenwartung.

> ***Ich würde gerne einmal zu den Bedingungen des Unternehmens bezahlen. Das Geld steht irgendwann zwischen dem 1. und dem 31. zur Verfügung. Jemand aus der Buchhaltung muss die ganze Zeit neben dem Telefon sitzen. Ich werde einmal versuchen, Kontakt aufzunehmen — vorzugsweise während die betreffende Person sich gerade den Hintern abwischt.***

Falls ich niemanden erreiche, hinterlasse ich eine Karte mit dem Hinweis, dass das Geld in einem Depot neben einem stillgelegten Steinbruch abgeholt werden kann. Mit zwei Ausweisdokumenten und der Originalwaschmaschine.

Stattdessen bietet man Ihnen einen neuen Liefertermin an. Sie nehmen ihn an, weil Ihre Unterwäsche schmutzig ist und das Unternehmen Ihr Geld hat. In der neuen Bestätigung werden Sie gebeten, sicherzustellen, dass ein Erwachsener anwesend sein wird. Sie klicken auf „Ja“. Dann legen Sie eine Rolle Toilettenpapier neben die Haustür, denn Sie haben erkannt, dass dies der einzige Teil des ganzen Ablaufs ist, von dem man erwartet, dass er sich verbessert.

Redaktionelle Anmerkung: Dieser Text erschien zuerst am 10. Oktober 2026 auf dem Substack von Hans Casteels unter dem Titel „**I Have Taken the Day Off to Wait for Someone Who Hasn’t** (https://nutmegphantasy.substack.com/p/i-have-taken-the-day-off-to-wait)”. Er wurde ehrenamtlich von Silvia Lorenz für *Manova* übersetzt und vom ehrenamtlichen *Manova*-Korrektoratteam lektoriert.



Hans Casteels hat Krebs, Ehe und Gesundheitssystem überlebt. Knapp. Heute lebt er in Kanada und schreibt über die Nebenwirkungen des Lebens: Schlaflosigkeit, Ironie und fehlgeleiteten Optimismus. Das hier soll nicht inspirieren; es ist einfach das, was passiert, wenn der Sarkasmus die Scham überlebt.