



Kundenservice

»Entschuldigung«, murmelte der Mann, der Emma im Vorübergehen angerempelt hatte. Er drehte sich nicht einmal um, ob ihr etwas geschehen war. Emma fand ihr Gleichgewicht wieder, aber es dauerte einen Augenblick. Die Straßen waren glatt, und ihre Augen trännten von dem eisigen Ostwind.

Alle hatten es eilig im Weihnachtsgeschäft. Nur sie selbst nicht mehr. Es war schon das zweite Mal, dass sie heute beiseitegeschubst worden war. Sie fühlte sich unsichtbar. Nahm sie überhaupt noch jemand wahr? Dabei hatte sie extra die knallgrüne Jacke angezogen. Emma mochte fröhliche Farben. Sie sah überhaupt nicht ein, dass man im Alter nur noch Grau, Schwarz und Dunkelgrün tragen sollte. Viele alte Leute taten das, wohl ohne darüber nachzudenken. Als sei es eine Art Gesetz. Emma nicht. Emma trug bunte Ringelstrümpfe und Jacken, die man eigentlich nicht übersehen konnte. Und auch ihre rote Pudelmütze mit regenbogenbunter Bommel obendrauf hätte man bemerken können. Aber Emma war eben alt, und das Alter lag scheinbar um ihre Schultern wie der Zaubermantel aus dem

Harry-Potter-Film, den sie letztes Jahr mit dem Nachbarskind zusammen gesehen hatte. Ein Umhang, der unsichtbar machte. Vielleicht brauchte es dafür keinen Zauber, sondern es genügte, alt zu sein.

Bald würde sie noch älter sein. Am Tag nach Neujahr wartete ihr neunzigster Geburtstag. Emma hatte sich vor dem Alterwerden nie gefürchtet, aber diese neue Null in der Zahl erschreckte sie doch ein wenig. Sie hatte einfach nie damit gerechnet, dass sie einmal als Einzige von ihren Freunden übrig bleiben würde, jedenfalls von denen, die alles mit ihr zusammen erlebt hatten und ihre Erinnerungen teilten.

Nun, jedenfalls musste sie nicht mehr darüber nachdenken, wie sie ihren Geburtstag feiern wollte. Irgendjemand vom Amt würde ihr einen Blumenstrauß bringen. Die Nachbarin würde ihr Kekse backen oder sogar einen kleinen Kuchen mit einer Kerze darauf, und einige ehemalige Schüler würden eine Glückwunschkarte schicken, über die sie sich sehr freuen würde. Aber die Zeit, Feiern zu veranstalten, war für immer vorbei. Wen sollte sie denn einladen?

Emma brauchte sowieso keine festgesetzten Daten mehr, um zu feiern. Davon hatte es in all diesen Jahrzehnten genug gegeben. Wenn sie heute feierte, dann weil ihr das Leben an einem bestimmten Tag auf einmal Freude machte und sie froh war, dass sie noch da war. Dann feierte sie mit den Enten im Stadtpark, mit den Meisen auf ihrem Balkon oder mit einer Kerze und einem Buch in ihrem Wohnzimmer.

Heute jedoch war ihr gar nicht nach Feiern. Sie war nur hinausgegangen, weil sie wusste, wie wichtig frische Luft für ihr Gehirn war und Bewegung für ihre schmerzenden Knochen.

Aber jetzt war sie müde. Der Himmel war zu grau, das Gedränge zu dicht und die allgegenwärtigen Weihnachtslichter zu aufdringlich. Sie kehrte um und machte sich auf den Heimweg.

Emma stieg in den Aufzug. Sie war nicht allein darin. Nachbarn, die sie flüchtig vom Sehen kannte, sowie Fremde nickten ihr zu oder lächelten sie an, und sie lächelte zurück. Doch als sie oben ausstieg, fühlte sie sich trotzdem noch unsichtbarer und einsamer als zuvor. Alles war zu beiläufig. Es war keine Begegnung dabei gewesen, immer nur ein Vorübergehen. Sie dachte über dieses Wort nach: beiläufig. Man lief aneinander vorbei. Das war es, was sie schon den ganzen Tag störte. Alles war beiläufig. Das Wetter, die Beleuchtung, die Menschen. Es war, als ob das Leben an ihr vorbeilief, oder sie an ihrem Leben. Daran war niemand schuld, es war einfach so geworden, vielleicht weil Emma schon so lange da war. Es war jetzt schon ein Vierteljahrhundert her, seit sie das letzte Mal vor Schülern gestanden hatte. Sie hatte ihnen etwas zu geben gehabt und viel dafür bekommen. Damals war nichts beiläufig gewesen. Damals war alles ein Austausch.

Emma hatte schon den Schlüssel in das Schloss ihrer Wohnungstür gesteckt, was ein wenig dauerte, weil ihre Finger so kalt und steif waren. Aber nun zog sie den Schlüssel wieder heraus. Kehrte in den Aufzug zurück, der diesmal leer war, und fuhr nach unten. Von selbst würde sich nichts ändern. Sie war alt genug, um das zu wissen. Emma wünschte sich noch etwas Gutes an diesem dunklen, kurzen Tag, ehe er wieder vorbei war. Sie wusste ganz genau, was sie sich wünschte. Eine Tasse Kaffee, die sie sich nicht selbst gemacht hatte. Und die gab es unten in dem kleinen Laden an der Tankstelle. Das hatte sie im Vor-

übergehen bemerkt. Den Laden gab es noch nicht lange, und die Tankstelle war auch neu. Es gab immer mehr Autos in der Stadt, was natürlich auch bedeutete, dass immer mehr Menschen aneinander vorüberfahren würden, ohne sich jemals auch nur ins Gesicht zu sehen.

In dem Laden gab es sogar ein paar Tische am Fenster. Und an der Tür stand ein Schild.

Im Angebot:

Kaffee

Würstchen

Glühwein

Und darunter stand noch etwas anderes, stellte sie fest, als sie die Hand auf die Klinke legte. Ja! Das war es. Genau das wollte sie zu ihrem Kaffee. Emma drückte die Klinke herunter, und eine Glocke erklang, die nicht so schepperte, wie die Klingeln von Türen an Tankstellen sonst schepperten. Diese klang lieblich, wie die Glocke, die Emmas Vater früher hinter den verschlossenen Türen im Wohnzimmer geläutet hatte, wenn die Bescherung begann. Emma wurde etwas leichter ums Herz. Gut, dass sie noch einmal heruntergekommen war. Diese richtige Entscheidung machte ihr Mut.

Der Laden war leer, aber auf das Läuten der Glocke hin eilte ein Mann aus einem Raum hinter der Theke hervor. »Guten Tag, gnädige Frau«, sagte er rührend altmodisch und lehnte sich freundlich über den Tresen. »Was kann ich für Sie tun?«

»Ich weiß nicht, ob ich heute gnädig bin«, sagte Emma, durch

dieses Wort aus der Fassung gebracht, das sie lange nicht gehört hatte. Da sie heute einmal angefangen hatte, über Worte nachzudenken, war sie sich nicht sicher, ob sie so schnell wieder damit aufhören konnte. Aber der Mann hatte ein freundliches Lächeln, und dieses Lächeln machte ihr Mut. »Ich möchte etwas von dem, was an der Tür steht. Zwei Dinge aus dem Angebot. Das eine ist ein Kaffee.«

»Sehr gerne.« Der Mann begann an einer Maschine herumzuwerkeln. Die klang wie die alte Eisenbahn, mit der Emma einmal auf der Insel Rügen gefahren war. Als Kind hatte sie sich vorgestellt, dass der Weihnachtsmann damit fuhr. »Mit Milch und Zucker?«

»Mit Milch. Ja, und mit Zucker auch«, beschloss Emma. Schließlich hatte sie gewollt, dass in diesen Tag noch etwas Besonderes geriet. Vielleicht genügte ja Zucker.

»Setzen Sie sich doch«, sagte er. Emma mochte sein Lächeln. Es wärmte sie ein bisschen auf, schon ehe er den Kaffee vor sie hinstellte. Sie suchte sich einen Tisch am Fenster. Von dort sah sie, wie eine Frau mit einem kleinen Kind hereinkam. Die Frau wollte nur rasch ihr Benzin bezahlen. Sie sah müde aus. Das Kind zerrte an ihrer Hand, sah sich um und fing an zu jammern. Es war so unruhig, dass die junge Mutter Schwierigkeiten hatte, in Ruhe ihre Rechnung zu begleichen.

»Sie haben ja gar nichts für Kinder«, sagte Emma, als die Tür hinter den beiden wieder ins Schloss gefallen war.

»Was meinen Sie?« Der Mann stellte Zucker und Milch zu ihrer Tasse.

»Das Kind hat sich gelangweilt. Hier war nichts, das sein Interesse geweckt hat. Deswegen hat es gemault«, erklärte Emma.

Der Mann sah sich etwas hilflos um.

»Ein Bilderbuch oder ein Kuschtier. Ein Auto. Irgendwas«, half Emma ihm auf die Sprünge. »Verzeihen Sie! Ich wollte mich nicht einmischen. Es ist eine alte Gewohnheit. Ich war mal Lehrerin.«

»Sie haben ja recht. Ich lasse mir etwas einfallen. Bestimmt sind Sie eine gute Lehrerin.«

»Ist lange her«, sagte Emma.

Der Mann schüttelte den Kopf. »Wenn Sie Lehrerin waren, dann sind Sie das immer noch. So was geht doch nicht weg, nur weil man nicht mehr arbeitet. Was war denn das Zweite?«

Emma sah ihn fragend an.

»Als Sie hereinkamen, sagten Sie, Sie möchten zwei Dinge.«

»Ach ja. An Ihrer Tür steht Angebot, und da drunter steht Kaffee und Würstchen und Drücken.«

»Sie möchten auch Würstchen?«

Emma schüttelte den Kopf. »Nein. Das andere. Drücken.«

»Ja, das musste ich da hinschreiben, weil die Leute immer an der Tür ziehen und dann denken, es ist geschlossen.«

»Aber es steht unter Angebot. Ich finde, es ist ein schönes Angebot. Ich möchte es gern in Anspruch nehmen.«

Er sah sie verwirrt an. Emma wartete. Langsam breitete sich ein erstauntes Lächeln auf seinem Gesicht aus. »Sie möchten ...?«

Emma nickte. »Gedrückt werden. Ja.«

»Wie heißen Sie?«, fragte er sanft.

»Ich bin Emma.«

»Und ich bin Micha. Würden Sie bitte aufstehen, Emma? Dann geht das nämlich besser mit dem Drücken.«

»Dann ist das also wirklich im Angebot?«

»Absolut. Das geht sogar aufs Haus.«

Emma stand etwas mühsam auf. Micha legte starke Arme um sie und drückte sie herzlich an sich. Nicht zu fest, aber fest genug. Er hatte schon ein bisschen graue Schläfen und roch nach Kaffee, Benzin und Rasierwasser. Sie schätzte ihn auf Mitte fünfzig. Schließlich ließ Micha Emma los und sah sie forschend an, die Hände noch auf ihren Schultern. Er hatte liebe Augen. »Gut so?«, fragte er. »Oder möchtest du einen Nachschlag, Emma?«

Anscheinend duzte er Menschen, die er gedrückt hatte.

»Vielen Dank. Ich komme ein andermal darauf zurück. Das war schon genau richtig.« Emma setzte sich wieder. Jetzt war ihr Tag wieder in Ordnung, und der Kaffee schmeckte auch besser. Sie fühlte sich nicht mehr unsichtbar. Sie fühlte sich wieder wie ein Mensch und ziemlich lebendig. Sie lächelte Micha an. »Das ist ein guter Kundenservice hier.«

»So wörtlich hat das noch nie jemand genommen«, sagte Micha. »Aber ich finde, es ist eine wirklich gute Idee.«

Es kamen wieder andere Kunden herein. Emma trank ihren Kaffee mit Genuss und sah sich dabei interessiert im Laden um. Es gab Süßigkeiten und Kekse und außerdem nützliche Dinge wie Briefumschläge und Bleistifte, Klebstoff und Buntpapier. Auch ein paar Geschenkartikel, Gartenbedarf, Schrauben und Glühbirnen. Eben, was man manchmal schnell so braucht. Auch ein bisschen Weihnachtsschmuck stand da. Eine Schachtel gab Emma Rätsel auf. Lauter runde weiße Dinger, mit einem Zipfel obendrauf. Sie nahm eines in die Hand und drehte es hin und

her. Micha kam wieder und stellte ihr einen Teller mit drei Keksen hin.

»Vielen Dank«, sagte Emma. »Der Laden gefällt mir. Aber was ist das?« Sie hielt eines der weißen Dinger hoch.

»Ach das«, sagte Micha. »Das sind künstliche Teelichter. Sie haben eine Batterie. Unten ist ein Schalter, siehst du, so.« Emma fand das interessant. Er schob einen schwarzen Punkt auf der Unterseite nach oben und Emma sah, dass der Zipfel eine künstliche Flamme war, eine Art Glühbirne, die jetzt leuchtete und dabei ein bisschen flackerte. »Wenn es dunkel ist, sieht es eigentlich ganz schön aus«, sagte Micha und hielt seine beiden großen Hände so um die Flamme, dass Emma das Leuchten besser sehen konnte. »Aber das Zeug kauft keiner. Ich dachte, es wäre gut, weil es ungefährlich ist. Aber richtige Kerzen sind eben doch schöner.«

Emma betrachtete das kleine Ding nachdenklich. »Darf ich etwas damit ausprobieren? Ich möchte nur noch ein bisschen hier sitzen und etwas versuchen. Ich bezahle auch alles, was ich benutze. Betrachte mich einfach als Kundin, die ein bisschen länger im Laden ist.« Da er sie geduzt hatte, fand sie es angemessen, es genauso zu machen. Es fühlte sich gut an. Es war lange her, dass sie neue Freundschaften geschlossen hatte.

»Na klar, Emma«, sagte Micha. »Fühl dich wie zu Hause. Es ist gut für den Laden, wenn die Leute von draußen sehen, dass hier jemand sitzt.«

Emma suchte sich ein paar Dinge aus dem Regal mit den Büromaterialien und setzte sich wieder an den Tisch. Mit einem schwarzen Filzstift malte sie zwei freundliche Augen auf das

Teelicht und einen Mund aus schwarzen Punkten. So wurde die orangefarbene Flamme zu einer lustigen Nase. Eindeutig die Nase eines Schneemanns. Jetzt schnitt Emma aus schwarzem Papier einen Zylinder zurecht und klebte ihn behutsam oben über die Augen.

Während sie werkelte, sah sie aus dem Augenwinkel, wie jemand aus dem Hinterzimmer zu Micha an die Theke trat. Micha begann, mit dem jungen Burschen zu diskutieren, wobei er Hände und Füße gebrauchte. Emma hörte Worte in einer fremden Sprache. Der Junge bemerkte Emmas Blick und strahlte sie an. Auch dieses Lächeln war eines, an dem man sich wärmen konnte. Micha lud dem Jungen einen Stapel Kartons in die Arme und erklärte ihm mit viel Gefuchtel, dass er diese in den Keller bringen solle. Eifrig nickend verschwand der auf der Treppe. Emma wandte sich wieder ihrer Arbeit zu. Gut, dass Micha nicht allein mit dem Laden war.

Der Hut bekam noch einen lustigen Streifen aus einem roten Band und einen Faden als Aufhänger. Aber unten am Kinn fehlte noch etwas. Aus einem Stück Geschenkband drehte Emma einen Schal und klebte ihn unten dran. Das Ganze wiederholte sie bei einem zweiten Teelicht, nur befestigte sie diesmal keinen Hut obendrauf, sondern Ohrenschützer aus einem Stück roten Pfeifenreiniger, das sie an den Enden verzwirbelte. Bei diesem Gesicht wurde der Schal ein wenig feiner und länger. Ein hübsches Pärchen, dachte Emma und freute sich über ihren Einfall. Sie hängte die beiden an einen Tannenzweig, der in einem Marmeladenglas auf dem Tisch stand. Micha hatte offensichtlich versucht, ein wenig Weihnachtsstimmung in die Essecke zu bringen, aber so richtig war es ihm nicht gelungen.

»Oh, Emma!« Micha trat an den Tisch. »Was für eine wunderschöne Idee.«

»Für die Kinder«, erklärte Emma. »Damit sie hier was zu gucken haben und sich nicht so langweilen.«

Michael legte ihr den Arm um die Schultern und drückte sie gleich noch einmal. »Emma, meinst du, du könntest noch mehr davon machen? Ich wette, dann können wir sie verkaufen wie warme Semmeln. Man bekommt sofort gute Laune, wenn man diese Gesichter sieht, besonders, wenn man die Nasen einschaltet!« Inzwischen war es draußen dunkler geworden, und als Micha die kleinen Schalter betätigte, fand Emma, dass ihr da tatsächlich etwas Gutes gelungen war.

»Ich bring dir auch noch einen Kaffee«, sagte Micha.

Und so saß Emma den Rest des Nachmittags in der Ecke, sah die Kunden hinein- und hinausgehen, wechselte gelegentlich ein paar nette Worte mit Micha und bastelte ein Gesicht nach dem anderen. Ihre steifen Finger wurden dabei immer beweglicher.

»Das ist übrigens Najim«, sagte Micha, als der Junge aus dem Keller zurückkam, und zog ihn zu Emma an den Tisch. »Er hilft mir ganz prima. Aber Deutsch fällt ihm zum Teil noch schwer. Er kommt aus Syrien.«

Najim schenkte Emma wieder sein strahlendes Lächeln.

»Hallo Najim, schön, dich kennenzulernen«, sagte Emma. »Was bedeutet Najim?«

Najim blickte einen Augenblick verständnislos, dann leuchtete sein Gesicht auf. Er zeichnete etwas mit den Händen in die Luft, das Emma nicht verstand. Ratlos sah Najim sich um, dann lief er zum Regal mit der Dekoration, hielt einen Strohstern hoch und zeigte darauf.

»Ach so. Stern?« Najim nickte.

»Wie schön«, fand Emma.

»Stern«, wiederholte Najim. »Najim heißt Stern.«

Micha sah nachdenklich von Emma zu Najim. »Emma, du hast doch gesagt, du bist Lehrerin. Was hältst du davon, Najim manchmal ein bisschen Deutsch beizubringen?«

»O ja! Oma Najim helfen«, sagte der Junge strahlend.

»Dafür kann Najim dir helfen. Einkäufe in die Wohnung bringen, zum Beispiel. Oder dich drücken«, sagte Micha und zwinkerte ihr zu.

Das klang sehr vernünftig, fand Emma. »Sehr gerne«, sagte sie.

Najim holte einen Strauß Tannenzweige aus dem Hinterhof und stellte sie in eine große Vase, die sie vorn auf der Theke platzierten. Dort hängte er Emmas Schneemanngesichter auf und schaltete einige der Nasen ein.

Und so kam es, dass Emma sich nicht mehr unsichtbar fühlte. Sie verbrachte manche Stunde in Michas Laden, der auf seltsame Weise immer anheimelnder wurde, und übte mit Najim Deutsch. Sie blieben dabei ungestört, denn die Kinder, die an der Hand ihrer Eltern hereinkamen, maulten nicht mehr ungeduldig. Sie freuten sich alle über die Schneemanngesichter mit den leuchtenden Nasen. Micha musste immer wieder künstliche Teelichter nachbestellen, weil sich die Schneemanngesichter so gut verkauften, dass er von dem Gewinn für die Tische gemütliche Lampen kaufen konnte. Najim aber brachte nach und nach den einen oder anderen Freund mit, der auch gerne Deutsch lernen wollte.

Micha hatte recht gehabt. Emma hatte nicht aufgehört, Lehrerin zu sein. Sie hatte das nur nicht gemerkt.

Und sie wusste nun auch, wo und mit wem sie ihren neunzigsten Geburtstag feiern wollte.

Emma staunte, was alles daraus werden konnte, wenn man ein Angebot wahrnahm, das es eigentlich gar nicht gegeben hatte.