

2. Von gut bedient bis ziemlich bedient

2.1. Beraten und verkauft

Ich persönlich bin ja für die Gesundheitsreform. Mit Nachdruck, wie das so schön heißt. Gut, ich verstehe von der Materie eher wenig. Seit Jahren schaue und höre ich fassungslos zu, wie die Experten immer noch ein Konzept beschließen, um knapp drei Tage später festzustellen, dass das Konzept, na ja, vielleicht nicht so ganz das Wahre ist. Weswegen man schnellstens die zwölfte Unterreform der dritten Teilreform der vierten Stufe der Gesundheitsreform mit Ach und noch mehr Krach unter Dach und Fach bringen muss. Dabei könnte es doch so einfach sein.

Mein Vorschlag zum Beispiel für Paragraph 1 der Gesundheitsreform: »Grippe und andere Erkältungskrankheiten sind ab sofort verboten. Zuwiderhandlungen werden mit Gefängnis nicht unter zehn Jahren bestraft. Für die Grippe, versteht sich.«

Die Vorteile liegen auf der Hand. Ich müsste nicht mehr ratlos in der Apotheke oder in der Drogerie stehen und mich fragen, ob die sieben Mittel, die ich schon gekauft habe, jetzt auch tatsächlich ausreichend sind und Gewähr für eine Heilung innerhalb der nächsten drei Monate bieten. Sieben Mittel? Na gut, ich neige zu Untertreibungen.

Natürlich reichen Salbei-Bonbons nicht, ab und an muss man ein Honig-Bonbon dazwischenschieben. Aber wäre ein Kräuter-Bonbon nicht vielleicht noch besser? Oder doch gleich ein Husten-Drops? Oder ein paar Salzpastillen? Und reichen hundert Aspirin für eine Woche? Das ist ja auch so ein Problem, denn wenn man erst flach liegt, ist es nicht so einfach, sich zum Einkaufen noch einmal aufzuraffen. Also besser beim geringsten Anzeichen Großeinkauf.

Nasentropfen, natürlich. Plus Nasenspray, klar. Und japanisches Heilpflanzenöl dazu. Ein Kilo Honig für die Milch und für den Tee. Aber für welchen Tee? Für Erkältungstee? Für Salbeitee? Für Kamillentee? Um

Gottes Willen, fast hätte ich die Salbe für die Brust vergessen. Und den 24-Stunden-rundum-sorglos-die-Erkältung-ist-quasi-schon-weg-siebenundzwanzig-Inhaltsstoffe-Drink. Und den Lippenbalsam. Und die Wundcreme für die Nase.

Mühevoll alles nach Hause geschleppt, mit den schweren Tüten ins Bett gefallen und dann sofort wieder hochgeschreckt. Die Riesensackung Papiertaschentücher vergessen. Bei der Gelegenheit schnell noch eines dieser neuen Wunderfieberthermometer gekauft, die einem innerhalb von drei Sekunden sagen, ob man überhaupt noch eine Überlebenschance hat. Wieder nach Hause gewankt. Dort beim Durchrechnen der Ausgaben vor Schreck ins Koma gefallen und drei Tage später geheilt wieder aufgewacht. Aber meinen Sie, ich hätte den ganzen Krempel umtauschen können?

Deswegen: Gesundheitsreform – Paragraph 1: »Grippe und andere Erkältungskrankheiten sind ab sofort verboten.« Gut, vielleicht kann man damit nicht die Finanzen des ganzen Gesundheitssystems sanieren, aber immerhin meine eigenen. Und die sind sowieso wichtiger.

Wobei meine eigentliche Leistung ja die war, all die mutmaßlichen Heilmittel unfallfrei einzukaufen. Normalerweise ist das bei uns ja so: Je mehr wir kaufen, desto glücklicher machen wir die Verkäufer und auch die Verkäuferinnen.

36 Es passiert nun wirklich eher selten, dass sich eine Verkäuferin oder ein Verkäufer hartnäckig weigert, einem etwas zu verkaufen. Mir ist es aber neulich so ergangen. Ich bin – mal wieder – schwer erkältet in eine Apotheke und verlangte eine Anti-Erkältungs-Grundausrüstung. Die Apothekerin schaute mich an und erklärte mir, ich sei dermaßen erkältet, dass ich lieber erst einmal zum Arzt gehen sollte. Was mir helfen würde, das dürfe sie mir ohne Rezept gar nicht geben. Auch meine Hinweise auf große Not und Mittwochnachmittag und geschlossene Praxen konnten sie nicht erweichen. Am Ende bin ich mit einem Alkohol-Sprühzeug gegen den geschwollenen Hals wieder abgezogen. Das Alkohol-Sprühzeug machte prima besoffen, war ansonsten aber komplett nutzlos.

Jetzt stellen Sie sich mal vor, auch für andere Dinge des täglichen Lebens bräuchten wir ein Rezept. Morgens beim Bäcker: »Ich hätte gerne zwei Drei-Korn-Brötchen, zwei Vier-Korn-Brötchen und zwei Sechs-

Korn-Brötchen.« Darauf die Verkäuferin: »Die kriegen Sie aber nicht ohne Rezept!« Darauf wir mit dem Hinweis, dass der Facharzt für Bäckereiwesen seine Praxis noch nicht geöffnet habe, wir dafür unter großem Kohldampf litten. Darauf die Verkäuferin: »Knäckebrötchen kann ich Ihnen auch ohne Rezept geben. Aber bei Mehrkornbrötchen mache ich mich strafbar.«

Also müssen wir zum Brötchen-Doktor. Riesenandrang natürlich im Wartezimmer. Die Leute so ausgehungert, dass sie schon auf den Fingernägeln kauen. An den Wänden Plakate, die einem korrektes Abbeißen erklären. Also jetzt von Brötchen natürlich, nicht von Fingernägeln. Und dazu noch ein Protest-Flugblatt der Bäcker-Ärzte-Vereinigung gegen die neuen Pläne der Bundes-Bäckerei-Ministerin, künftig Acht-Korn-Brötchen nicht länger zu finanzieren, da deren Nährwert sich kaum von Sechs-Korn-Brötchen unterscheidet. Die Tage solle es, heißt es auf dem Flugblatt, eine gemeinsame Demonstration von Ärzten und Patienten geben. Man bitte, selber Brötchen mitzubringen.

Endlich hat der Doktor Zeit für uns. Wir zeigen ihm augenrollend unseren Frühstücksteller. »Der ist aber leer«, sagt der Doktor. Und: »Das sieht aber gar nicht gut aus!« Wir nicken nur betroffen und betteln um ein Rezept. Der Arzt schreibt es und sagt noch mahnend: »Aber nicht überdosieren. Nur morgens und maximal zwei Brötchen!« (Muss ich erwähnen, dass auf dem Schreibtisch des Mediziners eine Schwarzwälder Kirschtorte steht? So ein Arzt kann sich die Rezepte schließlich selbst ausstellen.)

Wir schleppen uns zur nächsten Bäckerei. Inzwischen ist es später Vormittag. Wir kriegen nur noch eine Tüte labbriger Fabrikbrötchen. Und zum Abschluss wünschen wir uns, dass man Brötchen endlich genauso einfach kaufen könnte wie eine Anti-Erkältungs-Grundausrüstung in der Apotheke. Aber das wird wohl ein schöner Traum bleiben.

Ebenso wie der, ohne Beratung wieder aus einer Apotheke rauszukommen. Damit ich nicht falsch verstanden werde. Ich hab ja nix gegen qualifizierte Fachberatung. Ich frage da sogar gelegentlich nach. Wenn ich aber, liebe Apotheker, nicht danach frage, dann heißt das, dass ich auch nicht beraten werden möchte.

Aber ich weiß natürlich, das Leben ist hart, die Konkurrenz schläft nicht

und die Gesundheitsministerin gibt es leider auch ohne Rezept. Das ist sicher ein Problem. Aber auch dagegen muss es doch ein Mittel geben.

Das scheint es auch tatsächlich. Denn seit einiger Zeit beobachte ich in den Apotheken einen zunehmenden Beratungsbedarf. Jetzt gar nicht so sehr bei der Kundschaft, mehr schon bei den weißkitteligen Menschen hinter den Apo-Theken. Ihr Apotheker seid neuerdings so etwas von freundlich und hilfsbereit. Ganz ehrlich, es ist kaum auszuhalten.

Egal, was ich kaufe, ich kriege es erklärt. »Mit ein wenig Flüssigkeit am besten nach den Mahlzeiten nehmen!« Gut, das stand jetzt im Widerspruch zu den Angaben des Arztes, der »Auf nüchternen Magen lutschen!« gesagt hatte. Am Ende habe ich mich dann zur Lektüre des Beipack-Zettels entschlossen. Da stand: »Die Salbe mit kreisenden Bewegungen auftragen.«

Etwas lästig fand ich auch, als mir einer von Euch beim Erwerb meiner 7.146. Packung Aspirin die sicher nett gemeinte Frage stellte: »Sie wissen, wie man die nimmt?« Das habe ich mit »Sicher, alle auf einmal!« beantwortet. Das nachfolgende Gespräch hat fast eine Stunde gedauert. Und, ja, ich gebe es zu, ich habe immer noch keinen der empfohlenen Psychologen angerufen.

Deshalb jetzt und obendrein völlig rezeptfrei ein paar Ratschläge. Ja, liebe Apotheker, wir Kunden begrüßen es durchaus, wenn man sich intensiver um uns kümmert. Aber nicht jeder von uns weiß das wirklich zu schätzen, wenn er mit sieben weiteren Schwerkranken im Kreuz lauthals angekräht wird: »Das ist wirklich eines der besten Prostata-Mittel, das Ihnen der Arzt verschrieben hat!« Und auch auf den Zusatz hier können wir dankend verzichten: »Aber das Sie in Ihren jungen Jahren da schon Probleme mit haben!«

Und wenn ich Kinderhustensaft haben möchte, ohne zu Beweiszuwecken gleich ein Kind vorzeigen zu können, dann möchte ich auch an dieser Stelle das Alter des Kindes nicht öffentlich diskutieren müssen. Unter uns: Das Kind ist siebenundvierzig Jahre alt und heißt mit Vornamen Tom.

Und noch etwas: Ja, es gibt wirklich schlimme Krankheiten. Und ja, die erfordern erschreckende Maßnahmen. Und sicher, da ist Mitgefühl angebracht. Aber Sie müssen nicht gleich bei jedem halben Meter Pflas-

ter, den ich bei Ihnen kaufe, betroffen die Stimme senken und herzliche Anteilnahme heucheln. Sie müssen mir einfach nur das Pflaster geben. Ich kleb es Ihnen dann schon selber auf den Mund. Und wenn es sein muss, sogar dreimal täglich.

Wobei ich ehrlich sein will. Natürlich ist mir bewusst, dass Kundschaft anstrengend ist. Buchhandlungen etwa haben einen erheblichen Nachteil. Da kann man Bücher kaufen. Viele Bücher. Viel zu viele Bücher. Welches also? Gut, für sich selbst wird man zur Not schon irgendetwas finden. Aber Bücher sind ja auch der ultimative Einfall der komplett Einfalllosen, wenn es dringend was zu verschenken gibt. Doch, lesen tut jeder. Na ja, lesen kann zumindest jeder. Also fast jeder. Deshalb kriegt er zum Geburtstag ein Buch. Zu dumm, dass wir selten wissen, was der zu Beschenkende denn wirklich gerne liest. Aber dazu gibt es ja die Buchhändler. Die müssen das ja wissen, auch wenn sie denjenigen, der das Buch kriegen soll, wahrscheinlich noch ein wenig weniger kennen als unsereins. Aber dazu sind sie ja Buchhändler. Die haben das schließlich doch gelernt. Scheinen zumindest viele Leute zu denken.

»Ich brauche ein Buch für einen Mann, also einen, der wird Fünfzig, der ist Handwerker. Haben Sie vielleicht was für Handwerker?« Sicher, hat der Buchhändler, jede Menge. »Was speziell?« »Also er ist kein richtiger Handwerker, mehr so ein Hobby-Handwerker.« Auch damit kann der Händler dienen, der sicherheitshalber schon mal nach der Kollegin zwecks Verstärkung Ausschau hält. »Er arbeitet gerne mit Holz.« Holz ist prima. Da gibt es eine tolle Auswahl. Der Kunde wird zu einem großen Regal geleitet. »Holzarbeiten für Fortgeschrittene«, »Möbel selber bauen«, »Keine Angst vor dem Holzwurm.« Aber leider, leider ist der Buchhändler auf dem Holzweg. »Ich hatte mehr so an eine Geschichte gedacht«, erklärt der Kunde.

Das verwirrt den Experten kurzfristig. »Ich meine, so mit Handlung.« Jetzt ist es klar. Kein Sachbuch ist gefragt, am besten ein Roman. »Ja, genau, Roman, so heißt das, glaub ich.«

Also einen Roman, der einen Hobby-Handwerker interessiert, der gerne mit Holz arbeitet. »Und ewig singen die Wälder«, schlägt der Buchhändler vor. Nein, das gefällt dem Kunden nicht. »Er ist doch eher unmusikalisch.«

Der Verkäufer wälzt unterdessen einen dicken Katalog. Die Kollegin hat sich aus dem Staub gemacht. »Als die Wälder auf Reisen gingen«, schlägt er dem Kunden vor. »Nein, er war gerade schon in Urlaub.« Nächste Idee: »Durchs Holzauge betrachtet. Robert Matzek. Ein ganz bekannter Autor.« Der Buchhändler hat noch nie von ihm gehört, aber das ist ihm mittlerweile auch egal. Holzauge. Will der Kunde nicht. Das Geburtstagskind habe nämlich ein Glasauge. »Und deswegen, Sie verstehen.« Kurz zieht vor dem inneren Glasauge des Verkäufers ein Holzknüppel auf, mit dem er die Nervensäge in eine Kreissäge prügelt.

»Vielleicht liest er ja auch gerne Krimis«, versucht er einen Neuanfang. »Gibt es denn auch Krimis mit Holz?«, kontert der Kunde eiskalt. »Doch«, sagt der Buchhändler, »Holz kommt in fast jedem Krimi vor. Sie wissen schon, die Särge.« Der Mann schüttelt den Kopf. Das ist alles nicht das Richtige. »Ich glaub, ich versuch es doch besser mal im Baumarkt.« Macht auf dem Absatz kehrt und geht.

So ist er eben, der Kunde: Ein Buch mit sieben Siegeln. Mindestens. Und dann will er auch noch vernünftig behandelt werden. Ich zum Beispiel lege einen gewissen Wert auf die korrekte Ansprache. Und das kam so:

40 Es war einmal vor langer, laaanger Zeit. Der kleine Tomte war vier Jahre alt, konnte eigentlich schon ganz prima laufen, ließ sich aber viel, viel lieber von Mutti im Wagen durch die Gegend schieben. Vorzugsweise in die große Metzgerei mit der netten Verkäuferin, die sich über die Theke stemmte und die unsterbliche Frage stellte: »Eine Scheibe Fleischwurst für den jungen Mann?« Und der junge Mann strahlte und nickte und schnappte und patschte und mampfte und war glücklich. Ach, hätte das doch auf immer so bleiben können.

Zehn Jahre später war ich zehn Jahre älter und hatte inzwischen das eigenständige Einkaufen gelernt. Völlig egal, in welchen Laden ich kam, schon lauerte irgendwo in einer Ecke oder hinter einem Kleiderständer eine vorzugsweise nicht mehr ganz so junge Verkäuferin und krächte mir die Frage entgegen: »Was darf's denn sein, junger Mann?« Ich fand das völlig in Ordnung, schließlich war ich erstens jung und zweitens noch kein Mann, da wird man gerne »junger Mann« genannt.

Zwanzig Jahre nach den ersten Metzgereierfahrten war ich dann

endlich und tatsächlich ein junger Mann. Insofern wäre ich nie auf die Idee gekommen, gegen den »jungen Mann« irgendwelche Einsprüche zu erheben. Ich fand mich sozusagen korrekt erkannt und angesprochen. Ach, hätte doch auch das auf immer so bleiben können.

Weitere zehn Jahre später, also insgesamt nun schon dreißig, kam tief in mir drin zum ersten Mal ganz vorsichtig die Frage auf, wie lange das eigentlich noch gehen sollte und gehen würde, mit dem »jungen Mann«. Also zum einen natürlich, wie lange ich noch als junger Mann durchgehen würde, zum anderen mittlerweile aber auch, wann die Damen sich auf die alten Tage mal was Neues einfallen lassen würden. Irgendetwas. Völlig egal, was. Hauptsache nicht ... Sie wissen schon.

Heute bin ich deutlich über die Vierzig und meine Nerven liegen blank. Ich bin kein junger Mann mehr, ich will auch keiner mehr sein und ich will schon gar nicht als solcher angesprochen werden. Lange geht das nicht mehr gut. Morgens auf dem Weg zur Bäckerei. Seit Wochen nagt es an mir. Ich weiß genau, was kommen wird. Die alte Verkäuferin mit der immer gleichen Frage: »Und für den jungen Mann?« Und jeden Morgen will es aus mir herausbrechen: »Vier Brötchen, alte Frau.« Worauf die natürlich das machen würde, was ich auch schon lange will: Zeter und Mordio schreien.

Also, liebe Verkäuferinnen, Schluss jetzt. Lassen Sie mich in Frieden! Sparen Sie sich gefälligst den »jungen Mann«. Ich werde Sie rechtzeitig von meinem fünfzigsten Geburtstag in Kenntnis setzen. Dann können Sie von mir aus mit dem »jungen Mann« langsam wieder anfangen. Dann bin ich auch so alt, dass ich ihn wahrscheinlich wieder nötig habe. Aber keinen Tag eher! Verstanden? Dann ist ja gut. Wie gesagt, vier Brötchen hätte ich gerne und vielleicht, also, wenn es keine Umstände macht, dann auch noch eine Scheibe Fleischwurst. Danke.