

THORSTEN STEFFENS

*Klug scheißer  
Royale*

ROMAN



PIPER

Thorsten Steffens  
Klugscheißer Royale



Thorsten Steffens

# **Klugscheißer Royale**

Roman

**PIPER**

Mehr über unsere Autoren und Bücher:  
[www.piper.de](http://www.piper.de)

Die Handlung und alle handelnden Figuren  
sind frei erfunden. Jegliche Ähnlichkeit mit lebenden  
oder realen Personen wäre rein zufällig.

ISBN 978-3-492-50165-1

© 2018 Piper Verlag GmbH, München  
vermittelt durch die Literaturagentur Kai Gathemann

Redaktion: Eliane Wurzer, Julia Feldbaum

Covergestaltung: Favoritbüro, München

Covermotiv: Bilder unter Lizenzierung von Shutterstock.com genutzt

Printed in Germany

Von Klugscheißern kann man immer etwas lernen. (Ob man das auch will, ist eine andere Frage.) Im Nachfolgenden werden daher schwierige Begriffe und Neologismen jeweils an Ort und Stelle erklärt.

**Neologismus** *m.; Gen. -; Pl. -men;* Bezeichnung für ein (oft von Klugscheißern) neu erfundenes Wort, das beispielsweise aus einer anderen Sprache entliehen oder aus bereits bekannten Wörtern zusammengesetzt wird



## Kapitel 1

»Herzlich willkommen beim ProTrend-Kundenservice. Mein Name ist Timo Seidel. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?«, frage ich mit sonorer Stimme in mein Headset.

»Jo, es geht sich da um einen Brief, wo ich heute erhalten habe«, quäkt mir eine weibliche Stimme ins Ohr.

»Es geht um einen Brief, den Sie heute erhalten haben?«, verbessere ich die Kundin, ohne auch nur eine Sekunde zu glauben, sie verstehe mein korrekives Feedback. Es ist traurig, wie fahrlässig die Hälfte aller Deutschen mit unserer Sprache umgeht. Es sollte hierfür Strafzettel geben. Wie fürs Falschparken. Falsches Relativpronomen: Zack! Fünf Euro Strafe! Unangebrachtes Reflexivpronomen: Schwupp! Zehn Euro!

»Jo, genau. Am besten verbinden Sie mich direkt mit dieser Frau Neumüller, das is' nämlich die, wo mir den Brief geschickt hat und die behaupten tut, dass ich meine Rechnungen nicht zahl'.«

*Ka-ching!* Instinktiv verdrehe ich die Augen. Nicht nur wegen der kreativen Grammatik. Der Name Anke Neumüller steht nämlich auf all unseren Kundenanschreiben. Nur Gott weiß, ob diese Frau wirklich existiert. Jedenfalls nicht hier in unserem Callcenter.

»Frau Neumüller ist entlassen worden, weil sie so viele unverschämte Briefe verschickt hat«, antworte ich für meine eigene Bespaßung. »Aber ich helfe Ihnen gern weiter.«

**Be|spa|ßung** *f.;* *Gen.* *-;* *Pl.* *-en;* ProTrend-Kunden durch zynische Kalauer irritieren, um so die eigene Gemütslage zu verbessern

»Ja, na gut. Also, es geht sich darum«, fährt die Kundin fort. »Ich bin die Frau Bürgele. Und zwar habe ich mich heute sehr über diese Frau Neumüller aufgeregt. Sie müssen nämlich wissen, dass ich eine ehrliche Frau bin, die wo immer ihre Rechnungen zahlen tut.«

»Haben Sie denn Ihre Kundennummer zur Hand?«, frage ich. Inzwischen ist das eine rein rhetorische Frage, denn niemand hat jemals seine Kundennummer griffbereit. Seit fünf Jahren mache ich diesen Job nun schon. Zusammen mit knapp hundert anderen Mitarbeitern sitze ich in einem von zwei Großraumbüros und kämpfe täglich um Sauerstoff und Geduld.

»Ja, wo steht die denn?«, fragt Frau Bürgele.

»Oben links über Ihrer Adresse.« Ich wäre längst Millionär, hätte ich jedes Mal einen Euro für diesen Satz bekommen. Anfangs fand ich diesen Job noch entspannend. Faul auf dem Hintern rumsitzen und fürs Telefonieren Geld bekommen. Wie anstrengend kann das bitte sein?

Spätestens nach zwei Jahren allerdings möchte man den Großteil aller Kunden ins Dschungel-Camp wünschen. Und das geht nicht nur mir so. Dieselbe Ungehaltenheit kann man hier bei fast allen Kollegen beobachten, nachdem sie zwei Jahre ausgeharrt haben. Die meisten sind allerdings in der glücklichen Lage, dass dies für sie nur ein Nebenjob ist, um ihr Studium zu finanzieren. Deshalb bieten sie einem hier auch nur maximal einen Dreißig-Stunden-Vertrag an. Ich bin also der einzige Lappen, der hier nach fünf Jahren immer noch versauert!

**Lap|pen** m.; Gen. -s; Pl. -; ersetzt den inzwischen obsoleten Vollhorst

»Ach, da ist sie ja«, ruft Frau Bürgele mich in die Gegenwart zurück. »Meine Kundennummer ist 9066 5387 und die 9.«

Das hat ja fast nur eine Minute gedauert! Wie ferngesteuert gebe ich Frau Bürgeles Kundennummer ein und rufe ihre Konto-informationen auf.

Den ganzen Tag lang plage ich mich mit verwirrten, red-

seligen oder unzufriedenen Kunden herum. Aber immerhin sitze ich in der Reklamationsabteilung. Das ist schon mal ein enormes Upgrade und um Längen besser, als in der Bestellannahme zu arbeiten, wo man den lieben langen Tag nichts anderes zu tun hat, als Bestellnummern einzutippen, um dann so etwas Poetisches zu sagen wie: *Entschuldigen Sie, Frau Müller, aber das modische Herrenpolohemd mit Stehkragen haben wir in Größe XXL nicht mehr in den Farben Rot und Magenta gestreift vorrätig, ich kann Ihnen aber eine tolle Alternative anbieten, die sogar zwei Euro günstiger ist. Es handelt sich hierbei um dasselbe Modell in der topmodernen Farbkombination lila kariert mit aufgesticktem Bärchen-Emblem.*

»Und dann auch noch so ein hoher Betrag, den ich angeblich nicht bezahlt haben soll«, empört sich Frau Bürgele.

»Welcher hohe Betrag? Es sind doch alle Rechnungen bezahlt. Ich sehe hier lediglich 12,95 Euro, die noch beglichen werden müssen.«

»Ah jo«, bestätigt sie. »Ich bin eine ehrliche Frau.«

Ein neuer Mitarbeiter setzt sich mir gegenüber und grüßt mich mit einem stillen Kopfnicken. Direkt auf seiner Schulungsmappe liegt ein Anschreiben der Universität Köln. Aha! Wieder ein Student! Bestimmt BWL, so, wie der aussieht. Manchmal kommt es mir so vor, als ob ich mit einer Autopanne auf dem Standstreifen stehe, während sich alle anderen auf der Überholspur befinden. Spätestens in vier Jahren wird er sein Studium abgeschlossen haben und in der freien Wirtschaft eine Mörderkohle scheffeln. Und ich sitze dann vermutlich immer noch hier und erörtere Kontoinformationen mit den Frau Bürgeles dieser Erde.

Schnell blättere ich durch deren Kontoauszug. Zum Glück ist sie keine Sammelbestellerin. Die bestellen nämlich für das gesamte Dorf, sodass vermutlich selbst Peter Zwegat resignieren müsste. Nach wenigen Sekunden habe ich den offenen Posten gefunden.

»Die 12,95 Euro resultieren aus einer Bestellung vom Mai dieses Jahres. Da haben Sie zwei weiße Herren-T-Shirts, ein Halstuch, einen Plüschorsterhasen und eine Damenjeans bestellt.« Moment mal! Wieso bestellt die gute Frau im Mai einen Osterhasen?

»Ah jo, des hab ich aber zurückgeschickt.«

Ich vergleiche die Gutschriften. Ich glaub's ja nicht! Ausgerechnet den Plüschosterhasen hat sie behalten? Im Mai?

»Frau Bürgele, haben Sie den Hasen behalten?«

Stille.

Nur noch drei Stunden! Dann habe ich für diese Woche mein Soll in diesem Irrenhaus erfüllt. Ab morgen habe ich erst mal Urlaub!

Es ist ja nicht so, dass ich nicht auch woanders arbeiten könnte. Mein Berufsberater hat mir damals kurz nach dem Abitur eine ganze Reihe an Berufen vorgeschlagen, für die ich angeblich äußerst geeignet gewesen wäre. Mir gefiel aber keiner so wirklich. Nachdem ich schließlich alle seine Vorschläge abgelehnt hatte, sagte er nur noch: »Bah! Sie sind ja noch 'nen größerer Klugscheißer wie meine Frau. Wissen Sie was, Herr Seidel? Ich hab 'nen Vorschlag für Sie: Werden Sie doch einfach Lehrer!«

Und das nur, weil ich ihn gelegentlich sprachlich korrigiert habe. Ist es etwa meine Schuld, dass mein Berufsberater sprachlich nicht wirklich sozialisiert war und somit fast keinen grammatisch richtigen Satz artikulieren konnte? Ich empfinde es als meine Pflicht, solche Leute aufzuklären. Gewissermaßen als Oswalt Kolle der deutschen Sprache.

Ich persönlich fand ja auch damals schon, dass man als Berater etwas mehr Contenance wahren sollte, aber nun gut – ganz unrecht hatte er nicht. Also habe ich mich an der Kölner Universität für die Fächer Deutsch und Englisch eingeschrieben. Sprachen haben mir immer schon gelegen. Mein Vater war gebürtiger Amerikaner, und ich bin die ersten dreizehn Jahre meines Lebens zweisprachig aufgewachsen.

Das Verhältnis zwischen mir und meinen Dozenten war aber – wie soll ich sagen? – ein wenig angespannt. Die meisten fragten mich nach einiger Zeit, wieso ich überhaupt dort hinkäme, wenn ich doch der Meinung sei, ohnehin schon alles zu wissen. Und ehrlich gesagt fragte ich mich das nach kurzer Zeit auch, weswegen ich nach zwei Semestern auch nicht mehr hinging. Das

war zugegebenermaßen nicht die klügste Entscheidung meines Lebens.

Am anderen Ende der Leitung herrscht immer noch Stille.

»Frau Bürgele? Sind Sie noch da?«, frage ich.

»Mmh ... ja, den Osterhasen, den habe ich behalten.«

»Und haben Sie den auch bezahlt?«

»Ja, ich weiß nicht mehr. Da muss ich mal nachschauen.« Klack! Frau Bürgele hat den Hörer beiseitegelegt. Ich höre, wie sie panisch davonschreitet.

Das ist jetzt nicht wahr, oder? Wo geht sie hin? Einen Kontoauszug bei ihrer örtlichen Sparkasse ziehen? Ich habe keine Lust mehr zu warten und drücke die rote Taste, um das Gespräch zu beenden.

Augenblicklich klingelt die Telefonanlage wieder. Das Display zeigt an: *Kunde wartet seit 126 Sekunden*. Prima, noch vier Sekunden, und er wird auf den Anrufbeantworter umgeleitet, wo ihm eine Frauenstimme mitteilt, dass die Leitungen leider derzeit überlastet seien, er aber seinen Namen, Telefon- und Kundenummer hinterlassen könne, da er in Kürze zurückgerufen würde. Bis heute habe ich nicht herausfinden können, wer bei uns im Büro diese ominösen Rückrufe tätigt. (Und ob das überhaupt irgendwer macht.)

Schwupp! Weg ist er! Es klingelt erneut. *Kunde wartet seit 119 Sekunden*. Was ist denn heute los? Ich nehme das Gespräch an.

»Herzlich willkommen beim ProTrend-Kundenservice. Mein Name ist Timo Seidel. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?«

»So, jetzt passen Sie mal gut auf! Ich hab diese Scheiße hier so was von satt«, brüllt mir ein Mann ins Ohr. »Wissen Sie, wie lange ich hier in der Warteschleife gehangen habe?«

»119 Sekunden«, antworte ich.

»Ach, schon wieder so ein Klugscheißer, was?«, echauffiert sich der Kunde.

Ja, was denn? Ich habe ihm doch nur seine Frage beantwortet.

»Ich bin's langsam leid. Wollen Sie sich über mich lustig machen, Sie unterbelichteter Büroheini?«