

Donnerstag, 28. Dezember 1995 – Kölner Stadt-Anzeiger

Beim Rohrbruch kommt Notdienst auch an Neujahr

Sonderservice an Feiertagen – Schlüsseldienste 24 Stunden im Einsatz – Hohe Trinkgelder

Kreis Euskirchen – Wenn der Abfluss mal verstopft ist und keine Chemiekeule die Rohre wieder freibekommt, wenn der Schlüssel von innen in der Haustür steckt und die Familie sich, nach dem Besuch der Christmette, in bitterer Kälte vergeblich um Einlass bemüht, dann hilft meist nur noch der Ruf nach einem professionellen Helfer. Und damit es auch an Silvester und Neujahr nicht zu unliebsamen Bescherungen kommt und das Abwasser aus der Toilettenschüssel quillt, haben viele Firmen ihren eigenen Notdienst eingerichtet. Der kommt auch an Heiligabend oder an Neujahr, um das Malheur zu beheben. Im Notfall setzen sich die Monteure jeden Tag im Jahr mit der Rohrzange in den Keller, um den Schaden zu beseitigen.

„Das ist unser Job“

„Unsere Familien sind natürlich nicht gerade begeistert, wenn an Weihnachten das Telefon klingelt und jemand um Hilfe bittet. Aber das ist eben unser Job.“ Dieter Alfes, Kanalreiniger aus Euskirchen, kennt die Situation genau. Man sitzt gerade unter dem Tannenbaum, packt Geschenke aus und knabbert an einem nach Zimt und Anis duftenden Lebkuchen, da ruft jemand an und erzählt etwas von überlaufenden, stinkenden Abflussrohren. Doch Alfes hat Verständnis für seine Kunden: „Ich wäre ja auch froh, wenn mir in so einer Situation jemand helfen würde. Wenn in einem Acht-Parteien-Mietshaus das Hauptrohr verstopft ist, gibt es keine Alternative. Dann muss mit Hochdruck freigespült werden, auch an Weihnachten und Neujahr.“

Den Kunden ist der Hilferuf gerade an den Feiertagen besonders unangenehm. Viele entschuldigen sich mehrmals, schenken den Notdienst-Helfern Weinflaschen oder Süßigkeiten als Entschädigung.

Fast schon „normal“ ist der Festtageinsatz für Schlüssel-Notdienste. Nicht selten gibt es Familien, die vom Neujahrgottesdienst nach Hause kommen und den Schlüssel nicht finden. „Im letzten Jahr mussten wir an Weihnachten zu einem ganz traurigen Fall. Da waren Einbrecher genau in der Zeit aktiv, als die Familie in der Kirche war. Alle Geschenke wurden gestohlen. Da mussten wir dann nicht öffnen, sondern ein neues Schloss einbauen“, erinnert sich Helmut Müller vom „Alpha-Schlüsseldienst“ in Euskirchen. Der Normalfall sei allerdings der in der Wohnung vergessene Haustürschlüssel.

Auch bei den Heizungs- und Sanitärfirmen im Kreis sind die Feiertage längst nicht immer arbeitsfrei. Bei der Firma Erbstößer aus Weilerswist zum Beispiel gehen fast in jedem Jahr an den Festtagen am Jahresende Notrufe von Kunden ein. Meist sind es defekte Heizungen, die den Familien kalte Füße bescheren. „Rohrbrüche sind seltener geworden“, weiß Matthias Erbstößer, „allerdings war es in den vergangenen Jahren ja auch nicht mehr so richtig kalt.“ Matthias Erbstößer fährt an den Feiertagen, Ostern und Pfingsten inklusive, meist persönlich zu den Kunden, um keinen seiner Monteure rufen zu müssen. „Wenn es allerdings größere Defekte sind, muss ich die Jungs mitnehmen, das schafft dann einer alleine nicht“, erzählt Matthias Erbstößer. Eine gute Flasche Wein ist bei einem Feiertageinsatz als Zusatzlohn schon fast selbstverständlich, die Monteure bekommen meist ein kräftiges Trinkgeld.

Gewaltiger Zuschlag

Damit alleine ist es allerdings nicht getan. Denn die Einsätze an den Feiertagen kosten natürlich einen ganz gewaltigen Zuschlag. Nicht selten ist eine Reparatur fast doppelt so teuer wie an einem normalen Werktag. Einerseits wird mit den hohen Zuschlägen der Monteur gebührend entlohnt, der an dem Feiertag Bereitschaft hatte. Andererseits hat der Zuschlag auch einen erfreulichen Nebeneffekt: Die Kunden rufen nur bei wirklichen Notfällen an und nicht schon, wenn lediglich der Wasserhahn der Badewanne tropft oder das Türschloss zum Abstellraum defekt ist.

Von Thomas Kirschmeier