



→ **TOTAL LOKAL**

Erklärung oder Entschuldigung?

Wer kennt das nicht: Unterläuft einem gastronomischen Betrieb einmal ein Fehler - man wartet als Gast eine halbe Stunde auf den Kellner, bekommt eine nicht bestellte Speise serviert oder eine falsche Position erscheint auf der Rechnung, dann erhält man auf seine Reklamation hin meist eine ellenlange Erklärung, wie es zu der Panne kommen konnte. Aber keine Entschuldigung. Mich ärgert das sehr. Bitte, so geht's nicht! Dieser Tage muss ich in einem Duisburger Traditionscafé ein Glas Tomatensaft reklamieren. Ich beruhige die betretene Servierdame sogleich. Sie könne ja nicht wissen, was in der Kulisse passiert. Aber vielleicht ließe sich ja das Mindesthaltbarkeitsdatum des rosagrauen Safts noch feststellen. Wider meine langjährige Erfahrung reagiert die Betretene unverzüglich mit einer Entschuldigung. Und sie ist rasch zurück mit einem untadelig frischen Tomatensaft. Neben das Glas schiebt sie ein Schälchen, darin ein Schokoladenmaikäfer. Danke! Geht doch! **HOS**