

Haben Sie schon mal ein Auto gemietet?  
Kann ich sehr empfehlen – **Online buchen,  
online bezahlen,** Wagen abholen –  
ein Kinderspiel. Aber vergessen Sie ja nicht den  
PIN-Code Ihrer **Mastercard!!!**

## Alarmstufe Sixt!

**A**n einem Sonntag im Dezember stehe ich in einer SIXT-Filiale, um meinen reservierten Wagen abzuholen. Es läuft alles völlig unkompliziert, bis mich die Dame am Schalter um den PIN-Code der Mastercard bittet. Daraus ergab sich folgender Dialog:

„Ich habe den PIN-Code nicht dabei. Der Wagen ist schon bezahlt.“

„Wir brauchen den PIN-Code für die Kautions.“

„Ach so! Dann zahl' ich mit Bankomat.“

„Das geht nicht.“

„Kein Problem, ich bezahl' bar.“

„Das geht auch nicht. Es geht nur mit Mastercard und PIN-Code.“

„Aber ich habe meinen PIN-Code nicht dabei.“

„Dann müssen Sie Ihn holen, ohne PIN-Code kann ich Ihnen den Wagen nicht aushändigen.“

„Hören Sie, ich brauche eine Lösung!“

„Die Lösung ist der PIN-Code ...“

Die schnippische Art der Dame beginnt mir auf den Wecker zu gehen. Ich werfe einen unauffälligen Blick auf ihr Namens-Schild.

„Hören Sie, Frau... Ö... z... l... k... ü...“  
Ich kann den Namen nicht entziffern, zu viele Ös, Üs.

Mein Blutdruck nähert sich dem Siedepunkt, meine Laune sinkt in die Minus-Grade, aber ich bleibe freundlich.

„Ich möchte bitte mit Ihrem Vorgesetzten sprechen.“

„Der ist in den Ferien.“

„Dann halt mit dem Vorgesetzten Ihres Vorgesetzten.“

„Der ist nicht erreichbar am Sonntag.“

„Es muss doch möglich sein, meinen Wagen zu bekommen! Ich habe ihn ja schließlich bezahlt!“

„Sie können ihn gerne wieder stornieren – online – aber das ist kostenpflichtig und ich kann nicht garantieren, dass Sie die Summe zurückerhalten.“

„Wieso online?! Ich bin ja hier!“

„Schreien Sie mich nicht an!“

„Ich schreie nicht. Geben Sie mir bitte jemanden ans Telefon, der mir hilft!“

„Bitte verlassen Sie die Filiale.“

„Wie bitte?!“

Mir fehlten die Worte. Ich hole meinen Mann aus dem Kaffeehaus.

ER: „Guten Tag, worum geht's?“

SIE: „Ihre Frau hat mich beschimpft, bitte verlassen Sie das Geschäft!“

Ich: „Es wurde niemand beschimpft!“

Mein Mann: „Hören Sie, wir machen

folgendes: Sie stornieren den Vertrag – jetzt – und wir machen einen neuen auf meinen Namen, mit meiner Kreditkarte und meinem PIN-Code!“

„Seien Sie nicht aggressiv!“

„Ich bin nicht aggressiv.“

„Verlassen Sie bitte die Filiale, oder ich rufe die Polizei!“

„Wie bitte?!“

### Die Dame wählt die 133

„Sixt, Filiale Westbahnhof, ich habe hier zwei sehr aggressive Kunden, die mich bedrohen und herumschreien.“

Meinem Mann, ein besonnener Schweizer, reißt der Geduldsfaden. Er entnimmt der Dame den Hörer:

„Guten Tag Herr Inspektor, hier wird niemand bedroht und hier schreit niemand. Wir kriegen das selber geregelt, auf Wiederhören!“ Zur Dame gewandt: „Geben Sie mir bitte die Nummer von der Geschäftsführung.“  
„Ich gebe Ihnen gar nichts.“

Plötzlich rasen zwei Polizeiwagen mit BLAULICHT und SIRENE heran! Ist da irgendwo ein Banküberfall? Denk ich mir, schon stürmt ein Einsatzkommando von vier (!) Polizisten in die SIXT-Filiale.

„Was ist hier los?!“

„Wir haben keinen PIN-Code!“

„Wie bitte?!“

Mein Mann: „Sagen Sie mal, haben Sie nichts anderes zu tun?“

„Seien Sie gefälligst still, Sie sprechen, wenn Sie gefragt werden“, befiehlt ein 30-jähriger Schnösel in Polizeiuniform!

Derweilen torkelt ein blutüberströmter Mann in die Sixt-Filiale. Eine Szene wie in einem skurrilen Thriller. Offenbar ist er gestürzt. Die Polizisten machen kurzen Prozess und schmeißen ihn raus. Er steigt in den Polizeiwagen, weil er ihn im Delirium für einen Krankenwagen hält, doch ein „Freund und Helfer“ jagt ihn weg!

### Keine Zeit für echte Probleme!

Der Mietwagen-Terror und der PIN-Code des Grauens haben jetzt Priorität!

„Ihren Ausweis bitte!“

„Bitte sehr, und Ihr Name, bitte?“

„Es gibt nur Dienstnummern!“

„Bitte schreiben Sie mir die auf!“

„Das müssen Sie selber machen!“

„Wieso, können Sie nicht schreiben?“

Ich stoße meinen Mann in die Rippen. Ein Polizist fotografiert den Ausweis. „Was machen Sie mit diesem Foto? Haben Sie noch nie was von Datenschutz gehört?“

„Das ist ein Dienst-Handy!“

Ich versuche einem der Polizisten in Ruhe zu erklären, in was für einer absurden Situation wir uns befinden.

„Ich habe nur meinen Pin-Code nicht mit, bin Kunde und kein Verbrecher!“

Fazit: den Wagen haben wir nicht bekommen, sie aber auch nicht unseren Pin-Code. Wir sind aus der Sixt-Filiale und haben uns, wie einst Hamlet, gefragt: Was ist faul im Staate Dänemark? Wir warten noch auf die Rechnung des Antiterror-Einsatzes, Codename „der vergessene PIN-Code“.



FOTO © ERNST WÄNGBÖCKER

### alles roger? -Kolumne von Gabriela Benesch

Die mehrfach ausgezeichnete Film- und Theaterschauspielerin Gabriela Benesch lebt in Wien. Sie begann ihre erfolgreiche Karriere am Theater in der Josefstadt, gastierte an renommierten Bühnen in Berlin, München und Zürich und ist dem Publikum aus zahlreichen nationalen und internationalen Filmproduktionen bekannt.  
[www.gabrielabenesch.com](http://www.gabrielabenesch.com)  
[www.beneschfurrer.com](http://www.beneschfurrer.com)