

Reklamationen

Wenn wir uns ein technisches Gerät im Internet bestellt oder vor Ort in einem Fachgeschäft besorgt haben, es freudig zu Hause auspacken und dann feststellen, dass es nicht so funktioniert, wie wir es uns vorgestellt haben, dann geben wir es zurück und es landet in der Reklamationsabteilung. Dort wird dann geprüft, woran es lag – manchmal liegt der Fehler nicht im Gerät, sondern er steht in Persona des Benutzers direkt davor – und irgendwann bekommen wir dann unser Gerät hoffentlich heile und voll funktionstüchtig wieder zurück.

Die Arbeit in so einer Reklamationsabteilung stelle ich mir recht vielseitig vor, denn es geht ja nicht nur darum, festzustellen, was tatsächlich kaputt ist, sondern eben auch darum festzustellen, ob der Reklamierer auch tatsächlich einen Anspruch auf eine kostenlose Reparatur hat. Und wenn dem nicht so ist, dann muss man erklären und verhandeln können, um dem Kunden die schlechte Nachricht zu überbringen: „Du bist schuld daran, dass dein Gerät kaputt ist und die Reparatur geht zulasten deines Portemonnaies.“ Nicht selten endet so etwas vor Gericht, zieht sich mitunter über Monate und Jahre hin und macht am Ende keinen so richtig glücklich und zufrieden.

Im Himmel übrigens gibt es keine Reklamationsabteilung. Ein steiler Satz, doch ich will ihnen auch sagen, wie ich darauf komme. Kennen Sie das Gleichnis von den Arbeitern im Weinberg? Da werden Leute an einem Tag zu unterschiedlichen Zeiten eingestellt morgens, mittags und abends, arbeiten damit auch unterschiedlich lange bis zum Feierabend und erhalten trotz ihrer ungleichen Arbeitsleistungen am Abend alle den gleichen Lohn. Jene, die am längsten gearbeitet haben, werden sauer und beschweren sich darüber, doch der Weinbauer – er steht in diesem Gleichnis für Gott – lässt die Beschwerdeführer locker ablaufen in dem er sagt, dass er zu entscheiden habe wer was bekommt und auch nicht so ganz nachvollziehen könne, warum sich jemand über seine Großzügigkeit aufregt.

In diesem Gleichnis steckt viel Wahrheit. Denn es sagt im Kern, dass Gott allein darüber entscheidet, was uns zuteilwerden wird. Er ist großzügig, davon dürfen wir ausgehen, wenn wir allerdings erwarten, dass er das, was wir in unserem Leben getan haben, nach irdischen Maßstäben vergütet, dann werden wir wohl überrascht oder sogar enttäuscht werden. Alles, was von Gott kommt, ist ein Geschenk – seine Barmherzigkeit, seine Gnade, seine Liebe. Und all das erhalten wir eben deshalb unverdient aus seinen Händen, weil man es sich gar nicht verdienen kann. Wir haben Gott gegenüber keine Ansprüche zu stellen und das ist auch die Aussage des aktuellen Wochenspruches, der da lautet: „Gott widersteht den Hochmütigen, aber den Demütigen gibt er Gnade.“ Wir müssen Gott nicht beweisen, dass wir grandiose Glaubenshelden sind. Wir dürfen uns von ihm einfach beschenken lassen. Und das ist doch irgendwie auch viel schöner.