

NEWS

Vier Sterne fürs Wartezimmer

Eine Kritik des Aufenthalts, wo sonst niemand Kritiken schreibt.

7. September 2026, Tobias Engl



Man schickt mich für gewöhnlich in Restaurants, gelegentlich in Hotels. Diesmal lautete der Auftrag anders: Besprich ein Wartezimmer. Genauer, die Anlaufstelle eines Stadtwerks, in der man Zähler ummeldet und Verträge klärt, also einen jener Orte, an denen man selten freiwillig ist. Ich ging mit niedrigen Erwartungen. Ich kam überrascht zurück.

Schon der Empfang nimmt einem die übliche Ratlosigkeit ab. Ein Bildschirm gleich am Eingang zeigt, wo man hinmuss, zieht eine Nummer und nennt die ungefähre Wartezeit, ehrlich auf die Minute. Keine Schlange, kein Zettelchaos, kein Schalter, an dem man fragt, wo man fragen soll.

Das Wartezimmer selbst hält bei Laune, ohne aufdringlich zu sein. Die eigene Nummer erscheint lautlos auf der Anzeige, kein Name fällt durch den Raum, was dezent und angenehm ist. Auf einem zweiten Schirm laufen Hinweise zu Tarifen und Fristen, ruhig und lesbar, auch auf Türkisch und Englisch für die, die es brauchen. Wer schlecht sieht, bekommt die Schrift größer.

Orientierung ★★★★★

Diskretion ★★★★★

Wartegefühl ★★★★★☆

Atmosphäre ★★★★★☆

Unterm Strich ist es das Beste, was man über einen solchen Ort sagen kann: Man merkt die Technik nicht, man merkt nur, dass es leicht geht. Hinter der ruhigen Oberfläche arbeitet ScreenWay, lokal und in Europa. Vier von fünf Sternen, und der fehlende geht allein darauf, dass es eben doch ein Amtsgang bleibt.