

Een sprookje van onvermogen

(het is niet pluis bij Apenstaartje Thuis)

Fijn is dat, als je na een dag of twee heerlijk naar Berlijn te zijn geweest (wel werk hoor, maar toch) op donderdagavond je huis weer binnenstapt, en de eerste woorden die je hoort na 'Hallo schat' zijn: 'We hebben sinds gisteren weer eens geen internet.' Het was inderdaad zeker niet de eerste keer dat onze Kabelaanbieder Voor Webtoegang Thuis een handvol steekjes had laten vallen. Zeker niet voor het eerst... Dit is opnieuw een verhaal over onmacht, de suggestie van dienstverlening en bovenal verregerende onbekwaamheid. Dit is bovendien een waar gebeurd verhaal.

Proloog

Tja, "home at last" denk je dan als je de voordeur opendoet. Koffer aan de kant en telefoneren dus. Nou bleek toen ik meteen de helpdesk belde dat kennelijk een woekerende vorm van spyware zich in de duistere krochten van onze computer had genesteld, dus er zat niks anders op dan de harde schijf leeg te gaan formatteren en de boel er weer helemaal opnieuw op te zetten. En een goeie virusscan natuurlijk – als een onontbeerlijk soort virtueel digitaal condoom, ter bescherming tegen geniepige binnendringers van buitenaf met louter foute bedoelingen. Zei de man van de helpdesk mij, en het leek allemaal heel simpel te verhelpen. Niet wetende dat ik de daaropvolgende week nog zeker elf keer met ze zou moeten bellen.

Dag een

Niet dat mijn vrouw er helemaal niets aan gedaan had, hoor. Zij was gelijk de eerste woensdag al (omdat ze merkte dat onze verbinding eruit lag) op de knieën onder de kast gekropen, modem uit het stopcontact, poosje stroom eraf, pc opnieuw opstarten – allemaal van die dingen die wij al jaren doen als we weer eens korte of langere tijd zonder internet zitten.

Ten einde raad uiteindelijk toch maar de vriendelijke specialisten van de helpdesk gebeld. De vriendelijke specialist die zij vervolgens aan de telefoon kreeg was erg trots op de overvloedige hoeveelheid vakjargon die hij tijdens zijn Schriftelijke Spoedcursus Helpdeskmedewerker In Anderhalf Uur voor het eerst gehoord had, zodat (en daar hebben wij alle begrip voor, ook chronische chagrijnlijders hebben recht op werk en moeten een kans krijgen hun ongetwijfeld moeizaam vergaarde kennis te etaleren) hij die in het gesprek met mijn vrouw volledig gebruikte.

Mijn vrouw, die goed met een computer overweg kan, zolang ze maar geen moeilijke technische terminologie op haar (toetsen)bord krijgt, deed haar best om de puber aan de andere kant van de lijn tegemoet te blijven komen in zijn pogingen haar zo ingewikkeld en onbegrijpelijk mogelijk uit te leggen waarom wij eigenlijk misdadigers waren. Onze computer stuurde namelijk illegaal uit zichzelf mailtjes rond, verklaarde hij, en dat mocht nou eenmaal niet. Spammen zozegd.

Dus hadden ze ons radicaal afgesloten. Zonder dat ze ons even een klein berichtje hadden gestuurd om ons daarvan op de hoogte te stellen, maar daar hebben wij wederom alle begrip voor. Daar kunnen ze natuurlijk niet aan beginnen, zelfs niet als een gebruiker die al vijf jaar klant bij ze is en daar elke maand bijna 50 euro voor betaalt 'ns een keer een probleempje heeft, en zelfs niet als dat buiten zijn schuld is. Afkappen en gewoon doodzwijgen. Die klant belt immers uiteindelijk tóch wel zelf.

Maar het zou natuurlijk ook kunnen dat ze zelf eventjes geen internetverbinding hadden, dat kan ook heel goed.

Een heuse gunst

Want laten we eerlijk zijn: het is toch een voorrecht om klant te mógen zijn bij de Kabelaanbieder Voor Webtoegang Thuis, daar heb je graag wat voor over.

Wil je verhuizen en je internetverbinding naar het nieuwe adres laten overzetten? Betaal je 20 euro voor. En graag minstens 4 weken van tevoren doorgeven, kortere tijd is verboden. Wil je met 2 weken verhuizen, dan zit je die andere 2 weken gewoon zonder verbinding. En sturen ze je verhuispakket met aansluitrozzoi vlak voor het nieuwe aansluitmoment naar je oude aansluitadres, waar je dan dus al niet meer woont.

Overstappen naar een goedkoper abonnement? Prima, kost je wél 20 euro.

Een vraag aan de helpdesk per e-mail? Tuurlijk, binnen 5 tot 6 werkdagen krijg je een voorgekookt antwoord op een vraag die je niet hebt gesteld. Ga maar in de rij staan voor het Slankelijnloket: geduldig wachten tot je minder dan een ons weegt.

Dag vier

Maar goed, ik klaag niet. Dan had ik tenslotte destijds maar een betrouwbare internetprovider moeten kiezen.

Vrijdagavond hadden we zoals ons door de helpdeskjockey was opgedragen onze pc opgeschoond, opnieuw in gebruik genomen en feestelijk genezen verklaard. Zaterdagochtend eerste werk dus de helpdesk gebeld om dat door te geven. ‘Sluit ons maar weer aan!’ zei ik triomfantelijk tegen de aardige meneer.

De meneer had alle begrip voor mijn ongefundeerde blijdschap, maar ik zou toch even 3 werkdagen geduld moeten hebben, en dan was het nog even niet duidelijk of dat (hoewel de technische dienst wel gewoon aan het werk was) inclusief de 2 dagen van het weekend was. Maar ik moest er maar rekening mee houden van niet.

En ja, hij begreep ook wel dat een lichte vloek aan mijn mond ontsnapte, maar hij kon er immers ook niets aan doen.

En nee, ik kon niet worden doorverbonden met een manager of andere hoge piet, ik zou via een aantal omwegen en doorverbindingen toch wel weer bij hem terechtkomen.

En inderdaad, het stelde niet méér voor dan het omzetten van een schakelaar. Hij zou het persoonlijk ook liever anders zien. En ik geloofde hem. Heus waar. Maar uiteindelijk had niemand iets aan alle wederzijds begrip. We moesten gewoon maar weer gaan zitten wachten.

We hebben die dagen veel tv gekeken en spelletjes gedaan. Ganzenborden, Pim Pam Pet en Monopoly. Agressief sjoelen. Ik kon mij er echter werkelijk niet toe zetten om de doos met het Mens Erger Je Niet uit de kast te pakken. Nou ik dat trouwens zo zeg, moet ik even eerlijk iets bekennen. Er was in die periode telkens een reclamespotje op tv, dat ons opschepperig toeriep: ‘Tv, internet, telefoon – zoals het hoort.’ Internet. Zo! Als! Het! Hóórt! Als dat voorbijkwam dan moest ik door mijn vrouw met kracht worden tegengehouden om het toestel niet met de lege wodkaflessen die ik om mij heen had verzameld te lijf te gaan.

Dag zes

De maandag erna begon mijn vertrouwen toch een ietsje te slinken. Ik kon mij niet voorstellen dat het allemaal zo lang zou moeten duren, ondanks het feit dat de internethulpmeneer het wel veel beter zou weten dan ik, immers slechts de betalende partij, dus verreweg de zwakste schakel in dit naargeestige vervolgverhaal.

Ik besloot brutaal te zijn. Tussen de middag belde ik opnieuw de helpdesk. Deze meneer begreep niet waar ik het over had.

‘Wát heeft mijn collega gezegd?’ Nee hoor, alles zou het gewoon weer moeten doen nu, volgens de gegevens op zijn beeldscherm. Alleen het modem moest even opnieuw worden

aangemeld, want de apparaten herkenden elkaar niet of zo. En haha, nee ik hoefde ze niet persoonlijk aan elkaar voor te stellen, ik moest het modem maar uitdoen, vijf minuten, en dan weer aan. En dan vervolgens '12 uurtjes wachten', dan moest het in orde zijn.

U snapt het, ik ben er tot 's avonds laat voor opgebleven. Om rond middernacht gedesillusioneerd na alle vereiste handelingen nóg geen internet te hebben en gefrustreerd allerlei randapparatuur uit het raam te smijten. Buikpijn. Rook uit mijn oren. Ach, wat haalde ik me ook in mijn hoofd? Die nacht heb ik erg slecht geslapen.

Geef pootje

Nou zou ik bijna vergeten te vertellen dat werkelijk elke helpdesker die je aan de telefoon krijgt, jou exact dezelfde stappen laat doen en op identieke volgorde alle testhandelingen laat doorlopen die je bij zijn collega's allemaal al hebt uitgevoerd. 'Heeft u er een router tussen?' is steevast de eerste onfatsoenlijke vraag die de telefoonstem je stelt. 'Ga naar start, dan instellingen, druk op configuratiescherm, rechter muisknop, apparaatbeheer, druk op eigenschappen, wat staat er in het vakje bij computernaam?, dubbelklik, selecteren, blablabla.'

Ondanks het referentienummer dat je aan ze doorgeeft, dat je aan het eind van één der eerdere vruchteloze gesprekken hebt gekregen als een soort van gunst ('Ach, dan heeft ie in ieder geval iets dat hem het gevoel geeft dat we ook daadwerkelijk voor hem bezig zijn'), weten ze geen van allen waar je het over hebt. 'Het nummer dat u noemt begint met een 4 en wij werken hier met nummers die met een 1 beginnen. Weet u zeker dat dit geen oud nummer is? Ik kan dit in mijn systeem niet vinden' klinkt hun psychologische oorlogvoering.

Tegensputteren heeft geen zin. 'Ja meneer, ik moet toch eerst alles uitsluiten wat ú fout kunt hebben gedaan op uw pc!' bijten ze je toe op een toon die jou terug in je hoek moet blaffen. Tot je je nederigheid hebt hervonden en braaf wacht tot de volgende communicatieve kneus je hoogmoedig te woord wil staan. En je trillend de telefoonverbinding verbreekt en achterblijft met 24 geopende vensters op je beeldscherm, waarvan je niet zeker weet of je ze nou mag sluiten of dat ze moeten blijven openstaan tot je de volgende keer met lood in je schoenen besluit opnieuw te bellen.

'En hoe weet ik nou of mijn verbinding op een gegeven moment het gewoon ongemerkt eventueel weer doet?' verstoutte ik mij aan het eind van één der gesprekken te vragen. 'Dat kan ik namelijk nergens aan zien.' Nou, ik moest maar gewoon de hele dag door telkens proberen om verbinding te maken. Of een keertje opnieuw opstarten. Of vijf minuutjes het kabelmodem uit het stopcontact halen. Of mijn haar naar voren kammen, twee vingers in mijn neus stoppen en drie rondjes over het parkeerterrein hollen. Of gewoon maar weer een keertje bellen.

Dus heb ik gedurende ruim een week zo'n 180 keer per dag tegen beter weten in op het pictogram van de browser geklikt om te checken of mijn pc al weer klaar was om samen met mij dapper over het wereldwijde web te surfen. Elke keer dat ik langs de computertafel liep. De hele dag. Maar zoals gezegd: tegen beter weten in. Ik klikte me in die periode bijkans een muisvinger.

Dag zeven

De telefoonteller stond bij mij inmiddels al op 51 minuten bellen met de helpdesk, en ik had in al die dagen al de hele Top Glijerige 100 Aller Tijden horen langskomen, gedurende de wachttijden die zich aan mij opdrongen tussen het 'heeft u vragen over uw verbinding? kies een 2. krijgt u hartkloppingen van de ergernis? kies dan een 3. loopt u gillend de tuin uit? sluit af met een hekje'-menu en de verlossende stem van één der hulpverleners.

Ik moest het marteltraject der testvragen-procedure echter opnieuw doorlopen, die dinsdagochtend na mijn met enge dromen over falend kabelinternet, knipperende lampjes en mannen met apenstaarten die mij eindeloos achternazaten gevulde nacht.

De jongen aan de andere kant van de lijn had (inclusief al de uitgekauwde hitparadeliedjes die ik mij al wachtend moest laten welgevallen en vanzelfsprekend weer het hetzelfde hardop gezamenlijk nalopen van alle instellingen op mijn pc, dat moet ik er eerlijk bij vertellen) 32 minuten nodig om mij te vertellen dat ik een probleem had.

Want volgens zijn informatie moest mijn internet het tóch gewoon doen. Tja, dan moest ik toch het modem maar weer een aantal minuten uit de muur trekken ('Wat zei mijn collega? 5 minuten? Dat kan sowieso nooit meneer, hij moet er minstens een halfuur uit!'), om te kijken of het modem wel aan te melden was. 'Dan zou het goed moeten zijn. En anders mag u ons gewoon weer bellen...'

Ik werd er helemaal warm van, van binnen. Ik mócht bellen. Dus als ik dat niet wou dan hoefde ik niet! Ik maakte mijzelf graag wijs dat ik nu belangrijk was. Mijn probleem telde mee! Wat aardig van deze koene toetsenbordridder van Apenstaartje Thuis.

Na het verbreken van de telefoonverbinding deed ik wat hij mij gezegd had en ontdekte dat ik geen internet had.

Ik wachtte een kwartier om mijn bloeddruk de kans te geven weer te zakken naar een aanvaardbaar peil. Dat gaf me gelijk de tijd om de rotzooi op te ruimen, veroorzaakt door de vaas met bloemen die ik tegen de muur had gegooid. Ik zette de stoel weer overeind en plakte de brokstukken van mijn kapot getrapte muis provisorisch met veel plakband aan elkaar. Ik haalde diep adem. Er zat niets anders op: ik zou weer moeten bellen met de hulpbelovende kabelkluivers.

De volgende deskhelper vertelde mij dat mijn probleem nog groter was dan ik al dacht. Na alle stappen der consumentenontmoediging op internetgebied te hebben afgehandeld, zei hij: 'Het lijkt erop dat onze server niet in staat is om u een dynamisch IP-adres toe te kennen.' Ik slikte en hield mij vast aan de tafel. 'Dit ziet er niet best uit. Hier zal de technische dienst naar moeten kijken. Geef mij uw telefoonnummer maar, dan kunnen ze u bellen als het niet mocht lukken.'

Hij gaf mij een nieuw referentienummer en verzekerde mij dat de schuld niet bij mij lag. Bovendien kon ik restitutie vragen voor de dagen dat ik zonder internetverbinding zat. Geweldig! Mijn dag kon niet meer stuk! 'U moet er rekening mee houden dat dit minstens 3 werkdagen gaat duren, of langer... Maar na volgend weekend heeft u vast wel weer internet.' Ik begon zachtjes te huilen.

Die middag ontwaakte ik min of meer uit de shocktoestand waarin ik die dag verkeerde. Werken deed ik al dagen niet meer. Er kwamen geen opdrachten binnen, wat niet zo'n wonder was want mijn klanten konden mij per e-mail immers niet bereiken.

Ik belde snikkend met de helpdesk om te vragen of ik eventueel even met de technische dienst zou kunnen spreken. Dat kon niet, maar het meisje wilde best even met mij als test door alle stappen lopen om te kijken of ik op mijn computer niet het een en ander fout had ingesteld.

Dag negen

Omdat ik alle benul van tijd inmiddels kwijt was, liggend op mijn bed in het sanatorium, belde ik na 2 dagen om te vragen of er al iets bekend was. En om te vragen hoe ik kon controleren of mijn verbinding niet al was hersteld zonder dat ik dat wist, want stel je voor dat er iets fout stond ingesteld in mijn computer!

De toon van de helpdeskers was nu onderhand omgeslagen van vijandig in uitgesproken meewarig. Vol medelijden lieten ze mij mijn verhaal doen, en vertelden mij dan dat ik

gewoon maar steeds even op het pictogram van de browser moest klikken om te kijken of alles het al weer deed. Of even het modem uit de muur, vijf minuten of 30, of desnoods anderhalf uur, wat ik maar wou, dat maakte niet zoveel meer uit. Of anders de computer gewoon weer eens opnieuw opstarten.

Dag tien

Die vrijdagmorgen was het dreigement van de beloofde 3 dagen voorbij. De man die ik na de irritante wachtmuziekjes aan de telefoon kreeg was hooglijk verbaasd. Alles was gerepareerd, dat ik dat toch niet wíst! Gisteren al! Alles dan maar weer eens even doorlopen.

Uiteindelijk trok hij zijn conclusie: de server van Apenstaartje Thuis was kennelijk niet in staat om onze pc een dynamisch IP-adres toe te kennen... Schokkend nieuws, inderdaad. 'Maar dan laat ik dat toch even handmatig doen, meneer' zei hij erachteraan, alsof dat de gewoonste zaak van de wereld was. En alsof ik dus minstens 3 dagen voor niks had zitten wachten op verlossing.

Hij dicteerde mij de cijfers, die ik moest invoeren in een aantal daarvoor bestemde vakjes. Prompt had ik verbinding. Hij vond wel dat ik na 'n dag of drie, vier de vakjes weer moest terugzetten van "handmatig" op "automatisch", omdat die nummers vanaf de server van tijd tot tijd schijnen te worden gewijzigd. Ik beloofde hem dat ik dat zou doen.

Internet! Ik durfde weer adem te halen, opende mijn mail en zag een onmetelijk lange lijst met berichten binnenstromen, waaronder een handvol gemiste opdrachten.

De optelsom van gebelde minuten met de helpdesk van mijn Kabelaanbieder Voor Webtoegang Thuis stond tenslotte op 137. Achtendertig euro en wat centen. Ik heb inmiddels gevraagd om restitutie van een deel van mijn abonnement alsmede de gemaakte telefoonkosten. Het automatisch gegenereerde bericht dat ik als reactie per e-mail kreeg vertelde me dat ik binnen minimaal 10 werkdagen een antwoord kon verwachten.

Epiloog

Na vier dagen (ik had het zelfs in mijn agenda gezet, zó volgzaam ben ik dus als het de hondstrouwe klantenbinding met mijn zo extreem hulpvaardige internetmeesters betreft) ging ik 's morgens achter mijn computer zitten om de IP-gegevens om te zetten naar de instellingen die mijn provider van mij verwacht. Mijn hart bonsde in mijn keel. De handmatig ingevoerde cijfers schreef ik voor de zekerheid op een briefje. Wat een onzin, vertelde ik mezelf. Er kon immers nu niets meer misgaan? De technici van Apenstaartje Thuis zouden nu onderhand wel alle problemen op heldhaftige wijze hebben verholpen!

Ik klikte het vakje voor "automatische toewijzing" aan. Weg was mijn verbinding.

Met het zweet op mijn voorhoofd toetste ik de IP-cijfers weer in de daarvoor bestemde vakjes in. Hup, daar deed alles het weer.

Die avond stuurde ik een mailtje naar de afdeling customer support (hé, wat geinig, zit daar het Engelse woordje voor "ondersteuning" in?) van de internetmodderaars, met een uitleg van de situatie, braaf verwijzend naar het eerder al toegekende referentienummer, en de vraag wat ik nu verder moest doen.

In het antwoord dat ik kreeg stond dat ze via e-mail slechts beperkte ondersteuning van technische problemen konden bieden. 'Bij een wegvallende verbinding bijvoorbeeld, kan de oorzaak alleen worden achterhaald door het uitvoeren van verschillende tests.' Of ik dus de helpdesk maar zou willen bellen en ze hadden het nummer en de bereikbaarheidstijden er voor mijn gemak bij gezet. Met hun excuses voor het ongemak.

Toen ik de volgende dag reageerde schreef ik in mijn mail dat ik, áls ik de helpdesk nog 'n keer zou bellen, dan wel verwachtte dat ik nu dan iemand van de technische dienst te spreken

zou krijgen. Het leek mij immers ondertussen best wel een lastig karweitje geworden, om het probleemgeval binnen het rampgebied dat zich rondom mijn IP-plekje op de almachtige internetserver van deze klantvriendelijke kabelgiganten bevond met goed gevolg als “opgelost” te kunnen verklaren (zonder daarbij het vakmanschap van de technici te willen onderschatten hoor, ik weet zeker dat ze bij andere klanten alles wat mis is altijd wél onmiddellijk kunnen verhelpen).

In de reactie van customer support later die dag stond dat ze mij met dit specifieke probleem niet per e-mail konden helpen, maar dat ik ze wel kon bellen. Voor mijn gemak hadden ze het telefoonnummer erbij vermeld, evenals de tijden dat ze bereikbaar waren. Ze boden me hun excuses aan voor het ongemak.

Voorlopig heb ik ze nog maar even niet gebeld.

Ik ben mij bewust van het feit dat mijn verbinding elk moment verdwenen kan zijn, op het moment dat bij de kabelprovider de IP-adressen intern worden gewijzigd, en mijn pc dat dus nooit zal weten. En zodoende dus wordt gescheiden van zijn modem. Ploep.

Nou maar hopen dat die situatie zich pas voordoet als ik eenmaal ontspannen zit te internetten middels de ADSL-verbinding van mijn nieuwe internetprovider...

Nog niet echt klaar

Die toegezegde tien dagen wachten op uitsluitel wat betreft restitutie en vergoeding van gemaakte telefoonkosten zijn er inmiddels al 20 geworden. Ik heb nog niets gehoord.

Toen ik vanmorgen een mailtje stuurde om mijn verbazing daarover kenbaar te maken, kreeg ik keurig (al na 3 minuten!) als antwoord dat men ernaar streefde mijn klacht binnen 10 werkdagen in behandeling te nemen en mijn e-mail te beantwoorden. Opnieuw.

Nee, het is lang niet plus bij Apenstaartje Thuis.

© Theo Bennes 2006

Staartje der primaten

Het jaar is inmiddels bijna klaar. Het verhaal, ben ik bang, nog lang niet.

Anderhalve maand na mijn vriendelijke vraag om restitutie kreeg ik een mailtje met de mededeling dat mijn verzoek zou worden gehonoreerd. Het bedrag zou worden verrekend met mijn factuur voor de volgende maand... De maand waarin ik geen abonnee meer zou zijn. Het mailtje sloot af met het zinnetje dat ik, indien er nog vragen waren, vanzelfsprekend zou kunnen bellen – met vermelding van het telefoonnummer, de tijden dat de helpdesk bereikbaar is en excuses. Zo aardig.

Ik mailde terug dat ik, zoals toch bekend zou moeten zijn bij de administratie, per de eerste van de volgende maand geen abonnee meer zou zijn. Dus niks creditering maar asjeblijft gewoon naar mij overmaken. Omgaand verscheen er een reactie van mijn correspondentievriendjes in mijn mailbox dat ik binnen 10 werkdagen een reactie op mijn vraag mocht verwachten. Die reactie is er (verbazing!) nu na een maand nog altijd niet.

Een week nadien ontving ik digitaal mijn factuur voor de volgende maand. Terwijl de rook langzaam uit mijn oren begon te komen, opende ik bevend het document. Er waren inderdaad wat onduidelijke bedragen gecrediteerd, helaas ongespecificeerd. Het creditbedrag was hoger dan het te betalen abonnementsgeld en aan het slot van de som bleek ik een tegoed te hebben. Bijna schouderkloppend werd mij onderaan de factuur meegedeeld dat mijn tegoed zou worden verrekend met... mijn volgende factuur. De factuur dus van de maand waarin ik van plan ben in kleine kring feestelijk te vieren dat ik dan inmiddels twee maanden verlost ben

van deze blijkbaar bodemloze beerput van tot treiterende schijnhulp-terreur gecultiveerde vorm van diepgewortelde incompetentie. Nee nee, ik ben niet boos. Hoe komt u erbij? Slechts een beetje moedeloos.

Diezelfde dag kreeg ik een mailtje met een fraai vormgegeven, groot rood uitroepteken. Daarin werd mij omslachtig uitgelegd dat bij controle was gebleken dat mijn IP-adres mogelijk op “statisch” stond en of ik dat s.v.p. wilde omzetten naar “dynamisch”. En snel graag, want anders kon ik wel eens problemen gaan ondervinden met mijn verbinding vanaf halverwege deze maand... Hoewel ik toch echt al ruim een week geen abonnee meer was. Ook kreeg ik een blij reclamemailtje over tv, internet en telefoon – ‘zoals het hoort’.

Alle e-mails waar ik het hier overigens over heb, werden stuk voor stuk nog verstuurd naar het mailadres dat ik dus ondertussen al niet meer gebruikte c.q. gebruiken kon (maar middels de webmail-voorziening van de provider nog steeds kon bekijken) omdat ik mijn abonnement had opgezegd. Ik heb dit bij elke reactie van mijn kant telkens opnieuw vermeld in mijn mails. Tevergeefs.

Twee weken later ontving ik een brief van de huiselijke apenstaarters. Een papieren brief! Bovenaan de brief stond het woord ‘herinnering’. In de brief stond het verhaal over IP-adres, controle, statisch en dynamisch nogmaals uitgelegd. En dat ik, als ik het niet als de wiedeweerga zou aanpassen, na de eerste week van januari (mijn tweede abonnementsloze maand!) problemen zou kunnen gaan krijgen met mijn verbinding. En, even zoeken, ja! Ik mocht ze als ik dat wilde altijd bellen, binnen dié tijden, op dát nummer.

Ik moet iets bekennen: ik ben opgehouden met reageren. Ik ben namelijk zo bang dat ik er straks opeens achter kom dat iemand aan de andere kant van de kabeldraad deze hele geschiedenis als grap heeft verzonnen. ‘Man, hebben we die sukkel even goed te pakken!’ Want zó lachwekkend veel blunders, wancommunicatie, ongeloofwaardige typetjes aan de telefoon en onvermogen – dat kan toch eigenlijk niet waar zijn?