

Persoonlijke service tot in Italië

Het was op een dag dat mijn zuster mij belde. Mijn zwager werkte bij de luchtmacht en moest naar Villafranca in Italië. Vanuit Villafranca werd destijds de oorlog in Servië en Kroatië vanuit de lucht gecontroleerd.

Mijn zus meldde mij dat ze een week naar Italië mocht op kosten van de luchtmacht. Ze ging naar een hotel aan het Gardameer in het plaatsje Bardolino. Enige probleem was dat ze niet mee kon met de bus naar Italië. Ik stelde haar voor dat ik haar zou brengen. Voor 150 gulden werd een appartementje voor mij gezocht en ik zou daar ook een weekje blijven.

Een uur na het gesprek met mijn zus, werd ik via het gratis inlichtingnummer van de Postbank gebeld door een oudere dame. Ze vertelde mij dat ze geen girobetaalkaarten meer had en in het buitenland woonde. We konden destijds "extra setjes" aanmaken of de "tellerstand" aanpassen om ervoor te zorgen dat mensen sneller hun betaalkaarten konden krijgen. Ik vroeg haar wat gegevens en zei dat ik het voor haar zou regelen. Ze woonde in Italië en je raadt het al, ze woonde in Bardolino in een appartement samen met haar echtgenoot. Ze wilde tevens wat informatie toegezonden krijgen over de spaarmogelijkheden bij de Postbank. Het gesprek eindigde en de dame was content met de hulp die ik haar kon geven.

's Avonds thuis dacht ik hier nog eens over na. Het kon toch geen toeval zijn dat deze dame in dezelfde plaats woonde waar ik een paar dagen later naar toe zou gaan.

Ik had inmiddels een "extra setje" girobetaalkaarten aan laten maken. In die tijd konden we met Arnhem bellen om zo'n setje te laten lichten. Ik kreeg het idee om het setje inderdaad te lichten en het naar mij op te laten sturen. Omdat ik toch naar Bardolino ging, zou ik het setje persoonlijk bij haar afleveren. Zo'n extra service van de Postbank was vast nog niet eerder vertoond.

De rit naar Italië ging zeer voorspoedig. Los van wat tankstops reden wij de tocht in 10 uren. De volgende ochtend kwam ik na een lange zoektocht en veel vragen bij haar appartement aan. Een typisch Italiaans flatgebouwtje met een intercom beneden. Ik belde aan, maar er werd niet opengedaan. Plots kwam een echte Italiaanse bejaarde (zoals uit de commercials van Bertolli) naar de voordeur en vroeg mij in het Italiaans wie ik zocht. Ik vertelde hem in het half Italiaans en half Engels dat ik op zoek was naar de dame in kwestie.

Hij liet mij binnen in de portiek van het flatgebouw en wees mij de voordeur van de dame die ik zou bezoeken. Ik belde daar nog eens aan en de deur ging op een kier open. "Pronto" was het enige dat ik hoorde. Ik vertelde in het Engels wie ik was en waarvoor ik kwam. De deur ging weer dicht en ik hoorde dat een schuif op de deur werd verschoven. De deur ging opnieuw open en er stond een blonde oudere dame voor me.

Het was inderdaad de vrouw ik een paar dagen eerder had gesproken over de telefoon. Ze liet me binnen en ze vertelde me dat ze wel zeer verbaast was over deze service. Maar tegelijkertijd was ze zeer blij met de girobetaalkaarten, want nu kon ze weer geld halen op het postkantoor in het dorpje. Ik heb haar tevens nog de spaarbrochures gegeven en nog wat adviezen gegeven. Al met al duurde mijn bezoek zo'n drie uur.

Haar hele verleden heb ik van haar vernomen. Ze was inmiddels al 40 jaar getrouwd met een Italiaan en hoe kan het ook anders, de man had een pizzeria in het hartje van Bardolino. Op uitnodiging van haar heb ik daar 's avonds heerlijk gegeten. Die week ben ik nog een paar keer in de pizzeria geweest en had een waanzinnig leuk contact met die mensen.

Regelmatig heb ik nog contact gehad mevrouw Alders, want zo heette ze. Tenminste dat was meisjesnaam. Nog geen jaar later belde ze me opnieuw. Ze vertelde mij dat haar man was overleden. Ze wilde terug naar Nederland, want ze had nog een appartementje in Scheveningen. Probleem was dat ze geen auto had en niet met de trein of het vliegtuig wilde. Ze vroeg me of ik haar kon adviseren wat voor auto ze moest kopen. Ik heb 's avonds thuis nog met haar gebeld en een aantal dagen later meldde ze mij dat ze nieuwe auto had gekocht. Het was een "BLAUWE Renault".

Nog een aantal jaren heb ik contact met haar gehad en was haar persoonlijke adviseur. Tot ik op een dag een telefoontje kreeg van haar dochter dat haar moeder was overleden.

Dit is een waar gebeurd verhaal dat ik nooit meer zal vergeten. Een verhaal dat in de hedendaagse tijd van Compliance nooit had kunnen voorkomen.

