



## Der Ruf aus Tirana

**Global Village** Wie ein einstiger Auswanderer in der albanischen Hauptstadt ein erfolgreicher Callcenter-Unternehmer wurde

Es ist noch nicht neun Uhr abends, da sitzen die Reichen und Schönen von Tirana schon wieder im Dunkeln: der zweite Stromausfall hintereinander in der „Radio Bar“.

Kein Gast murrst, man trinkt nun bei Kerzenlicht. Und mit-tendrin steht Agron Shehaj, Jahrgang 1977, einer der meistbestaunten Rückkehrer im Land: ein schwächlicher, schlagfer-tiger Bursche, der sein Geld mit Callcentern macht.

Shehaj gehört zu einer ganzen Generation junger Auswan-derer, die wieder heimgekehrt sind, so wie auch der Betreiber der Radio Bar. Das Szenelokal liegt im früheren Sperrbezirk Blloku, wo es inzwischen mehr als 300 Bars und Restau-rants gibt. Hier, abgeschottet vom Alltag des werktätigen Volks, lebte bis zu seinem Tod 1985 der Diktator Enver Hodscha samt kommunisti-scher Kamarilla.

Aus dem Albanien jener Zeit, einer Art Nordkorea am Mittelmeer, entflohen Shehaj im Alter von 13 Jahren wie Tau-sende andere der Armut und Anarchie auf einem gekaper-ten Schiff. Die Bilder der mit Tausenden Halbverdursteten überladenen Kähne gingen damals um die Welt.

Der Ankunft Shehajs im Hafen Brindisi folgten Jugend-jahre in Bozen und ein Wirt-schaftsstudium in Florenz. In-zwischen lebt der verlorene Sohn aus freien Stücken wieder in seinem Geburtsland. „Ich habe am Ende Heimweh nach Albanien verspürt und wollte Unternehmer werden“, sagt Shehaj – wobei er das Wort Un-ternehmer mit dem Stolz desjenigen betont, der endlich sein eigener Herr ist; und das in einem Land, in dem Privateigentum jahrzehntlang verboten war.

Ob die Rückkehrer dabei helfen können, das Ruder herum-zuwerfen? Einer aus dem Kreis der Boatpeople, die bereits im März 1991 nach Italien kamen, ist nun Generalsekretär des Mi-nisterrats. Auch der Premier selbst, Edi Rama, lebte jahrelang im Ausland.

Für eine Heimkehr sprach lange Zeit nichts. Erst die stetig steigende Arbeitslosenquote in Italien, aktuell 12,6 Prozent, und Jahre der Rezession veränderten die Lage. Noch lebt eine halbe Million Albaner zwischen Bozen und Palermo; doch die Geldtransfers nach Hause sind dramatisch geschrumpft, und die Zahl der Rückwanderer wächst. 2013 verließen 46 000 Al-baner ihr Gastland Italien in Richtung Heimat.

Shehaj empfängt am Firmensitz in Tirana. Er wieselt auf moosgrünen Turnschuhen durch seine Firma und serviert Gästen eigenhändig Kaffee.

Ein Callcenter zu gründen, sagt er, habe nahegelegen: Die meisten Albaner sprechen Italienisch. Der italienische Staats-sender Rai, mit selbst gebastelten Antennen empfangen, war für das Volk in den Jahren der Diktatur die Nabelschnur zur Restwelt. Auch seit den Neunzigern blieb die enge Verbindung zu den Nachbarn und zu ihrer Sprache bestehen.

Italien sieht Shehaj heute, bei aller Dankbarkeit gegenüber den Menschen dort, im Rückblick als Land des „non si può fare“ – als Land der Risikoscheu und der bürokratischen Hemmnisse. 19 000 italienische Bürger und etwa 400 Firmen sind inzwischen nach Albanien übersiedelt. Ein Gewerbe in Rom anzumelden dauert Wochen; in Tirana genügt dafür ein Tag. Körperschaftsteuern von 15 Prozent und niedrige Ein-kommensteuern locken zusätzlich. Und Monatslöhne von durchschnittlich 375 Euro versprechen Unternehmern fette Margen.

Natürlich zieht Shehajs Erfolg Neid nach sich. Der Vorwurf, er beute Beschäftigte aus, lasse ihn kalt, sagt er. Sein Callcen-ter-Unternehmen IDS bezahle überdurchschnittlich gut: 400 Euro monatlich für Vollzeitbeschäftigte. Als die Firma 2005 gegründet wurde, ein Symbol der neuen Zeit direkt vis-à-vis der alten Enver-Hodscha-Villa, waren 20 Mitarbeiter an Bord. Inzwischen sind es 3000. Shehaj ist einer der größten privaten Arbeitgeber Albanien.

Gäbe es mehr vom Schlag Shehajs, Albanien Imageproblem wäre wohl geringer. Denn sosehr das Drei-Millionen-Volk an

der östlichen Adriaküste nach Anerkennung im Westen strebt, so hartnäckig halten sich die Nachrichten über Drogenhandel, Korruption und organisiertes Verbrechen. Der im Juni 2014 erworbene Status als EU-Beitrittskan-didat täuscht darüber nicht hinweg.

Shehaj, der Callcenter-Be-treiber, sagt, sein Geschäfts-prinzip sei einfach: „Du kannst als Unternehmer nur Produk-te anbieten, für die du die richtigen Leute hast; ich wür-de grundsätzlich sogar Flug-zeuge bauen in Albanien – aber mit wem? Die meisten

Menschen in diesem Land haben nichts gelernt. Einen Ge-schäftsführer zum Beispiel muss ich mir in Italien suchen; und ihm außerdem ein Drittel mehr bezahlen, als er dort verdient.“

Im Erdgeschoss seiner Firma sitzen an die hundert junge Männer und Frauen in einem einzigen Raum. Sie telefonieren hier mit Italien, getrennt nur durch Sichtblenden aus Fichten-holz. Es ist ein Summen und Brummen wie im Bienenstock.

Die Truppe hat eine Mission: in möglichst makellosem Ita-lienisch Verträge großer Firmen wie Vodafone, Eni oder Tele-com zu verkaufen; oder den Kunden Klauseln zu erklären, die sie nicht verstehen. Die Namen der besten Mitarbeiter wer-den – so wie jene der Plan-Übererfüller zu kommunistischer Zeit – für alle sichtbar an der Wand veröffentlicht. Daneben Motivationslogos: „Warte nicht, bis dein Schiff im Hafen an-legt, schwimm ihm entgegen.“

Zähigkeit am Arbeitsplatz sei unter Albanern leider sehr selten. „Von den Einheimischen setzen sich bisher vor allem die Schlitzohren durch“, sagt Agron Shehaj, dem hier alles zu langsam geht. „Denn die Tüchtigen in sämtlichen Berufen sind Ausländer.“

Walter Mayr

Mail: walter\_mayr@spiegel.de



Gäste in der „Radio Bar“: Zwei Stromausfälle nacheinander