

## BEZPEČNOSTNÍ AGENTURA, ZÁPADNÍ PŘÍSTAVNÍ ULICE, GÖTEBORG

*Čtvrtek 18. ledna 10.15*

„Chyba alarmu? Víc mi neřeknete? Jak si tím můžete být tak jisti, když jste ani nevešli do domu a nezkontrolovali bezpečnostní zařízení?“ Ingrid Bergmanová rozčileně překřížila paže a hleděla na muže v obleku, který seděl za velkým psacím stolem v bezpečné vzdálenosti od ní.

„Buď to, nebo špatná baterie. Jiné vysvětlení není a bezpečnostní zařízení, které v domě máte, je už hezkých pár let zastaralé. Což sice není důvodem k tomu, aby se zařízení samovolně zapojilo, ale jiné vysvětlení nemáme. Jak sama říkáte, nenašla jste žádné známky vloupání, ani vám nic v domě nechybí. Můžu vám tedy jen doporučit, abyste investovala do nového, modernějšího zabezpečení. Náš úkol jsme splnili podle norem a bezpečnostní rutiny, na níž jsme se s vámi jako se zákaznící písemně dohodli. Omlouvám se za to, co se stalo, ale jak jste právě potvrdila, nedošlo k žádné škodě na majetku. Navrhuji, abychom se dohodli na návštěvě vašeho domu společně s jedním z našich nejzkušenějších bezpečnostních expertů a zvážili, jak nejlíp dům zabezpečit tím nejlepším, co je k mání.“

„Chci znát přesný časový záznam, kdy byl v noci v mém domě spuštěn poplach, z jakých důvodů a jak jste reagovali.“

Christer Hillstrand v duchu klel. Chtěl se během dopoledne vytratit z kanceláře, aby stihl posilování v Nautilu, a potom se zastavit na dlouhé polední přestávce doma u své přítelkyně Cecilie. Podle jeho zkušenosti ženy milovaly muže s vytrénovanými bicepsy a tvrdými břichy a padaly před nimi jako kuželky. Po posilování se vždycky cítil neporazitelný a měl velkou chuť na sex, teď mu ale začínalo docházet, že tato návštěva bude časově náročná a s největší pravděpodobností nestihne ani trénink, ani dovádění v posteli.

Christer Hillstrand před sebou rozložil desky s písemnými záznamy bezpečnostního pracovníka, který se staral o dnešní noční poplach, a snažil se úslužně usmát na umíněnou ženu sedící proti němu. Pokud šlo o něho, rád by se jí co nejdříve zbavil. Než přišla do jeho kanceláře, pokusil se jen během několika minut rychle seznámit s noční událostí. Žena zavolala před půlhodinou a oznámila, že se osobně dostaví. Snažil se její návštěvu přesunout na jednu z podřízených, ale Anita, která její hovor přijala, mu vyložila, že bude nejlepší, když s ní pohovoří sám. Tato zákaznice jí připadala hodně tvrdohlavá a sotva se spokojí s někým jiným než nejvýše postaveným.

„Tak se podíváme..., první poplach přišel na tísňovou linku večer ve 23.41. Pracovníci se podle dohodnutého plánu okamžitě pokusili s vámi spojit jak pevnou telefonní linkou, tak i mobilem. Když se jim nepodařilo kontakt navázat, pokračovali podle dohody a volali další osobě ze seznamu, jejíž číslo jste uvedla – Helene Holmströmové. Ta ale rovněž telefon nezvedla.“ Tázavě na Ingrid pohlédl.

„To bylo proto, že jsme právě spolu seděly v letadle mezi Bangkokem a Landvetterem. Přistáli jsme v pět ráno. Pokračujte.“

„Tísňová centrála nás kontaktovala ve 23.48 a naše hlídka byla před vaším domem o patnáct minut později. Podle zprávy pracovník našel všechno v pořádku. Žádná rozbitá

okna, žádné známky násilí na dveřích nebo cokoli jiného, co by naznačovalo pokus o vloupání.“

„V jakém stavu byl alarm?“

„Podle jeho záznamu magnety na jedněch vstupních dveřích indikovaly přerušný kontakt a uvolnily se dva pohybové senzory, které jsou umístěné v domě.“

Christer Hillstrand několikrát prolistoval papíry ve složce.

„Průběh vypojení alarmu vypadal přesně stejně při všech pěti příležitostech během noci, a proto jsem si prakticky na sto procent jist, že muselo dojít...“ přiblížil konečky prstů k sobě a vážným pohledem se zadíval Ingrid do očí, „... že došlo k neočekávanému zkratu v systému. To mohlo nastat i tím, že se blížil čas k výměně baterií v systému. Podle záznamu byly měněny skoro před půl druhým rokem. Podle naší servisní smlouvy měly být během nejbližších měsíců nahrazeny novými. Chápu, že technická stránka pro vás není úplně srozumitelná. Zřejmě se stalo, že baterie nevydržely tak dlouho, jak měly, a proto došlo k tomuto problému. Ve skutečnosti by měly fungovat přes dva roky, ale z bezpečnostních důvodů je měníme o půl roku dříve. Je to kvůli bezpečnosti našich zákazníků.“

To je ale pitomec, říkala si Ingrid. „Centrála je napájena elektrickým proudem, to víme oba. Jak mi to tedy vysvětlíte?“

„Technické záležitosti nejsou vždycky zcela srozumitelné pro člověka mimo branži. Musím přiznat, že vždycky nedokážu vysvětlit některé detaily technických problémů nezavěšenému zákazníkovi.“ Diplomatsky se usmál, naklonil hlavu do strany, spojil ruce a položil je na desku stolu před sebe. „Snažím se vám vysvětlit, že s největší pravděpodobností šlo o chybu baterie v systému. Mohlo už dojít vícekrát k přerušení proudu, aniž byste si toho povšimla, a to mohlo ovlivnit životnost baterie.“

„Jak rychle jste byli na místě poté, co se alarm ozval znovu?“

Christer Hillstrand hledal pohledem v záznamech. „Poplach se ozval jednu minutu po půl jedné. Centrála se vás znovu bezúspěšně pokusila kontaktovat a jejich hovor nám došel za dvacet minut jedna. V jednu byl hlídač na místě.“

„A třetí poplach?“

„Ten se ozval v 01.20.“

„A kdy ho někdo od vás ověřil?“

Christer Hillstrand na Ingrid unaveně pohlédl. „Krátce po druhé.“

„Přesně?“

„Nula dva patnáct.“

„Takže mi říkáte, že trvalo skoro hodinu, než byl někdo od vás na místě.“

Christer Hillstrand se zavrtěl na židli. Bylo mu jasné, že to moc dobře nevypadá. „Vždycky při poplachu odesíláme hlídku co nejdříve, ale někdy je třeba zvážit priority.“

„Naznačujete tedy, že už v té chvíli jste uvážili, že jde o chybu na mém zařízení?“

„Ne, ale jak jsem právě řekl...“

„Dobře. Pokračujte. Kdy přišel následující poplach?“

„Ve tři čtvrtě na tři.“

„Dál.“

„Centrála se vás znovu pokusila kontaktovat a...“

„Ano, vím. Měla jsem od nich spoustu zpráv na mobilním záznamníku, ale seděla jsem v letadle a nemohla odpovědět.“

„Dostali jsme od nich zprávu pět minut před třetí a hlídka byla na místě v půl čtvrté.“ Christer Hillstrand demonstrativně zavřel složku před sebou a položil na ni dlaně.

„A... ten poslední?“

„Pracovník ve své zprávě zaznamenal, že bylo všechno

v pořádku, neobjevil nejmenší pokus o vloupání, žádná rozbitá okna a podobně. Píše, že dvakrát dům obešel.“

„Mám na mysli ten poslední poplach. Řekl jste dříve, že se v noci spustil pětkrát.“

„Ano, asi máte pravdu...“ Znovu otevřel desky a listoval papíry. Ingrid viděla, jak se mu maličko rozšířily panenky, než odpověděl.

„Centrála přijala poplach ve tři čtvrtě na pět. Deset minut před pátou nás kontaktovala a hlídka byla na místě o čtvrt hodiny později.“ Znovu desky složil a pohlédl Ingrid do očí. „To je celé a zpráva je v pořádku.“

„Chci mít kopie o všem, o čem jste se mi zmínil, a jméno a telefon zaměstnance, který můj dům kontroloval.“ Ingrid mu nevěřila. Něco při zmínce o tom posledním poplachu ho přimělo zareagovat, řeč těla málokdy lže.

„Ty vám bohužel nemůžeme poskytnout bez souhlasu státního zástupce. V těchto deskách jsou informace o naší práci, které – jak jistě chápete – se nesmí dostat do rukou naší konkurence.“

„Dnes ráno jsem přiletěla po dvanáctihodinovém letu. Když jsem zapnula mobil, měla jsem na něm pět sdělení z tísňové ústředny o tom, že byl pětkrát za noc aktivován můj bezpečnostní hlásič. Jsem tu proto, abych se přesně dozvěděla, co se stalo. Rozhodně se nespokojím s tím, že jde o utajený materiál.“

„V každém případě to ale tak je. Nemáme žádnou povinnost vydat písemné záznamy.“

„Pracuju jako kriminální komisařka u krajské kriminálky tady v Göteborgu. Snad chápete, že mě musí velice zneklidnit, když dojde k pěti potenciálním pokusům o vloupání v době, kdy jsem odcestovala. Chci, aby všechno bylo pořádně prošetřené. Pokud jde – jak říkáte – o technický problém, chci si být naprosto jistá, že máte pravdu, a jestli o tom existuje sebemenší pochybnost, musím to vědět.“

Christer Hillstrand se smířlivě usmál. „Chápu váš neklid a pochopitelně si přejeme, aby zákazníci byli s naší službou plně spokojeni, ale jak jste právě potvrdila, nezjistila jste, že by cokoli z domu zmizelo nebo bylo poškozeno. Jak se tedy můžete domnívat, že někdo byl uvnitř?“

„Vrátila jsem se domů ráno ve čtvrt na sedm a dosud jsem nestačila projít každý milimetr v domě. Jak je ale možné, že při tolika hlášeních poplachu jste nekontaktovali policii?“

„S policií se spojíme, pouze pokud hlídka zjistí, že došlo ke vloupání nebo k pokusu o něj. V tomto případě se to nestalo.“

Ingrid cítila, že kvůli nedostatku spánku a časovému posunu nedokáže jasně uvažovat. Možná reaguje přehnaně. Možná je opravdu jenom alarm nemoderní a baterie zestárla, a proto během noci došlo k tolika poruchám. Když se člověk dennodenně zabývá zločinem a kriminálními živly, lehce se stane přehnaně podezřívavým.

„Dobře,“ řekla. „Teď už asi dál nedojdeme. Co nejdřív mi ale někoho pošlete, aby zařízení zkontroloval.“

Christer Hillstrand se zvedl a spokojeně napřáhl ruku. Přece ví, jak vyjít s obtížnými zákazníky. Vždycky nakonec změknou, když neuhne. Dokonce i on chápe, že jsou lidé neklidní, když se spustí alarm, a jeho firma přece žije ze strachu lidí z vloupání. Bez ohledu na to, jestli jde o obyčejného Švéda, nebo o kriminální komisařku, jako je ta ženská proti němu, všichni reagují stejně. Vždycky se napřed bojí nejhoršího, ale nakonec se uklidní, když pochopí, že o nic nejde. Nejlepší je mít s nimi trpělivost a podat jim věcné argumenty. Alarmy, ať už jakkoli drahé a vymyšlené, se mohou spustit právě proto, že jsou citlivé, a mohou vzniknout technické problémy. Nakonec vždycky

zákazník usoudí, že je lepší, pokud poplach spustí jednou navíc než naopak.

„Osobně dohlédnu, aby k vám zašel náš nejlepší technik. Půjde to zítra v devět?“ Teď si jí musel trochu hledět. Nespokojený zákazník mohl kolem sebe šířit zlou vůli. Pokud žena proti němu je opravdu policistka, má o důvod víc, proč jí vyjít vstříc: I policisté volí náš podnik a naše bezpečnostní zařízení.

Zašilhal na zápěstí na nové hodinky *Breitling*. Jestli se jí rychle zbaví, stihne to ještě k Cecílii na jednu rychlovku. Do posilovny může později odpoledne.

„Dobře, tak v devět,“ souhlasila Ingrid. Sice chtěla být už v šest ráno v práci, ale nějak to zařídí. Jako obvykle netušila, jak bude první den po dovolené vypadat. Může být klid, anebo také plný nápor, sotva vejde do dveří na policii. Právě teď byla tak unavená, že doufala v první možnost.

„Tak jsme domluveni,“ řekl Christer Hillstrand se širokým neupřímným úsměvem.

Ingrid se mu zahleděla do očí a schůzku potvrdila podáním ruky a silnějším stiskem než obvykle.

Zatracený hejsek, říkala si. A ten jeho utajený materiál! To víš, chlape, tobě tak věřím. Už jsem si poradila s kluzčími typy, než jsi ty. Dostane šanci, může mít pravdu, ale jestli se ukáže, že na bezpečnostním zařízení není žádná chyba, požádá kolegy z technického oddělení, aby ho prověřili, a pak se postará o to, aby dostala tu složku s papíry, která ležela na stole mezi nimi.

Frustrovaně vyšla ven k vozu a zamyšleně položila ruce na volant. Co bude dělat teď? Potřebovala vybalit, nakoupit, prát, projít poštu a zavolat Adamovi, večer se měli sejít. A zítra zase do práce. Všechny ty povinnosti na ni najednou dolehly jako balvan. Nejráději by jela domů a vlezla

do postele, věděla ale, že to kvůli časovému posunu nesmí udělat. S povzdechem nastartovala. Možná se tam uvnitř příliš brzy vzdala, možná měla z Christera Hillstranda vymámit všechny údaje, které chtěla.

Říká se tomu technika výslechu, a to normálně ovládala. Teď ho jen přiměla vystrčit drápy, nebyla dost trpělivá. Takovému chlapovi, jako je Christer Hillstrand, by měl člověk lichotit a přesvědčit ho o tom, že pracují tak trochu skoro ve stejné branži, mohla z něho dostat víc. Ale třeba ani potom ne. Něco jí tajil, o něčem neměla vědět. Ale v tomto okamžiku by nejraději plakala únavou, rozhodla se tedy jet domů a pořádně si projít dům, jestli neuvidí známky, že někdo byl v noci uvnitř.