

Ikea

Beim Kauf neuer Möbel landet man zwangsläufig irgendwann bei Ikea – und sei es im Katalog.

Während die „Generation Golf“ gleich in mehreren Bänden untersucht und behandelt wird, hat dem Phänomen Ikea bislang noch niemand die gebührende Aufmerksamkeit geschenkt – oder es ist meiner Aufmerksamkeit völlig entgangen.

Alleine die liebevollen Modellbezeichnungen, sei es der Papierkorb „Fniss“, der Spiegel „Kolja“, der Kleiderschrank „Leksvik“ oder die Küchenfront „Abstrakt“ – so etwas hatte VW bei seinen Fahrzeugen nie zu bieten. Wie wäre es mit einem Schminkspiegel „Diorin“, einer geteilten Rücksitzbank „Relaxal“ oder einem Schaltknauf „Viagrit“ ?

Zurück zu den Ikea-Produkten. Ich hatte vor, einige größere Möbelstück wie Schränke, Bett und Kommode zu erwerben.

Um die moderne Verpackungstechnik wissend, bei der die eingesetzten Materialien frei jeglicher Hohlräume in kompostierbare Wellpappe gehüllt werden, tauschte ich meine Limousine italienischer Herkunft (ohne geteilte, geschweige denn umklappbare Rücksitzbank) gegen einen Kombi deutscher Herkunft – mit voll versenkbarer zweiter Sitzreihe.

Bei Ikea gehen täglich mehrere Menschen einkaufen. Unter Umständen kann es daher an den Kassen und der Warenausgabe zu kurzfristigen Wartezeiten kommen, die sich mit dem dort platzierten Selbstbedienungsrestaurant geschickt kompensieren lassen, so dass sich auch evtl. mehrfache Wartezeiten von mehr als 45 Minuten ohne große Mühe überbrücken lassen.

Da ich mich bereits zuvor für eine Fast-Food-freie Ernährungsform entschieden hatte, versuchte ich den kurzfristigen Wartezeiten organisatorisch geschickter auszuweichen.

In einem Vorgespräch befragte ich den Mitarbeiter im Informationsdienst von Ikea, zu welcher Zeit es erfahrungsgemäß ein geringeres Publikumsaufkommen geben würde. Dieser durch unzählige Schulungen besonders ausgebildete Herr zwinkerte mir zu, es doch am Mittwoch nach den Ferien zu versuchen, wenn alle wieder arbeiten würden.

Daher fuhr ich am Mittwoch zu Ikea.

Nachdem ich nach lächerlichen fünf Parkplatzumkreisungen einen der letzten verfügbaren Parkplätze im Außenbereich erwischte hatte, ging ich schnurstracks am Eingang vorbei zum Ausgang. Dort nämlich war ein Speditionsunternehmen angesiedelt, dessen Kundenservice ich mit folgender Problematik konfrontierte. Gesetzt den Fall, mein Einkauf passe nicht in den geliehenen Kombi – dies würde sich ja schließlich erst nach der Warenausgabe feststellen lassen – wäre ich doch sicher weder der erste noch der einzige, der sein Transportproblem fachmännischen Händen anvertrauen wollte und außerdem wäre dieses Speditionsunternehmen doch sicher nicht aus Zufall hier positioniert.

Mein Gegenüber war kein Freund großer Worte. Er schaute kurz zu mir rüber und fragte knapp „Bis wann?“ . Während ich den zeitlichen Rahmen in Stunden bemaß und erklärte, ich sei bis acht Uhr abends für die Warenannahme bereit, erklärte mir der freundliche Servicemitarbeiter, dass in dieser Woche keine Möglichkeit für eine Lieferung mehr zur Verfügung stünde. Da ich aber am nächsten Tag den Besuch eines Telekom-Mitarbeiters zwecks Neuanschluss eines Telefonanschlusses erwartete und die voraussichtliche Wartezeit mit dem Zusammenbau der für das selbe Haus noch zu erwerbenden Möbel überbrücken wollte, war mir dieser Zeitrahmen etwas zu locker gespannt. Nachdem ich dies verdeutlicht hatte, bekam ich eine Alternative aufgezeigt: für grade mal 18 € pro angefangener Stunde sei ein kleiner Transporter zu chartern – noch am selben Tag.

Mit dieser Perspektive ging ich endlich zum Eingang von Ikea und nahm mir einen Katalog (dieser hat überraschenderweise keinen Namen; aber vielleicht haben nur Dinge mit einem Preis auch einen Namen, denn die gelben Riesentaschen haben ebenfalls weder Preis noch Namen).

Ich schlug die Seite der von mir favorisierten Möbelserie auf – Hopen in einem möglichst dunklen Holzton, obwohl hell zur Zeit wesentlich moderner ist. Damit durchschritt ich, sämtliche Abkürzungen nutzend, die Verkaufsräume und erreichte so nach nur wenigen Minuten das Lager. Dort versuchte ich auf eigene Faust, die erforderlichen Hochregale zu entdecken, in denen meine Möbelserie versteckt wurde. Nach etlichen Regalen schaffte ich es, einen der Mitarbeiter zu stellen, die zielstrebig immer dem Hauptstrom der Kunden auszuweichen versuchten. Der Mitarbeiter erklärte sich für nicht zuständig und verwies mich auf den Informationsstand innerhalb des Hochregallagers. Dort müsse ich lediglich meine Wünsche vortragen und ich erhielt eine Liste aller Lagerorte.

Nach kurzer Suche fand ich den Informationsstand deshalb, weil oberhalb dieses Ortes ein Schild mit dem Wort „Information“ hing. Den Stand selbst konnte man nicht sehen, da er von zahllosen Kunden umringt war – es war der einzige Informationsstand im Lager. Hier machte ich erste Erfahrungen mit dem Schlangestehen. Nach angemessener Zeit war ich an der Reihe. Die Mitarbeiterin an diesem Stand schaute mich ausgesprochen freundlich an und ging. Sie hatte grade ihre Schicht beendet. Ersatz kam in Form eines jungen Mannes, der vermutlich aus Russland zu uns kam. Wahrscheinlich handelte es sich um einen deutschen Spätaussiedler, und zwar einen sehr späten, da er nur sehr gebrochen Deutsch sprach.

Ich war guter Dinge, hatte ich doch im Katalog die passenden Abbildungen aufgeschlagen und hoffte nun auf die Erfüllung des Spruches „ein Bild sagt mehr als 1000 Worte“. Ich erklärte dem jungen Mann, der Pjotr hieß, dass ich den Schrank, die Kommode und das Bett genau so, wie auf dem Foto dargestellt, haben wollte, mit dieser Ausstattung und in diesem Farbton. Er solle mir doch nun die Lagerorte der Gegenstände aufschreiben. Wie sich herausstellte, wurde die Möbelserie „Hopen“ nicht im Lager selbst, sondern direkt über die Warenausgabe verkauft – ich war darauf angewiesen, dass mir der freundliche Spätaussiedler die korrekten Materialpositionen zusammenstellte, um dann – natürlich nach Bezahlung an der Kasse – an der Warenausgabe

das zu erhalten, was ich eigentlich haben wollte. Sicherheitshalber erkundigte ich mich daher noch nach den Details des Lieferumfangs wie Kleiderstange und Einlegeböden im Kleiderschrank. Die Kleiderstange sei immer dabei, und die Einlegeböden müsse ich extra kaufen. Das Wort „Lattenrost“ war bei der Wiedereingliederungs-Schulung noch nicht drangekommen; ich könnte ja mal in Regal 27 nach so was schauen. Ich erklärte dem Mann ganz ruhig und sachlich, wir befänden uns bei Ikea, ich hielt ihm den Ikea-Katalog mit einem gut getroffenen Bett in Großaufnahme hin und führte aus, dass ich aufgrund der Organisations-Struktur von Ikea darauf angewiesen wäre, dass er mir den Lattenrost für die Warenausgabe aufschreiben würde, da dieser nicht in einem der Lager für die Selbstbedienung aufbewahrt würde. Natürlich freute ich mich für Pjotr, dass er bei Ikea tätig sein konnte. Natürlich hatte ich kein Problem mit seinem Migrationshintergrund. Doch wenn ein Mindestmaß an sprachlichem Feingefühl für die Ausübung einer Tätigkeit erforderlich ist, dann hat zumindest der Arbeitgeber den Fehler gemacht, einen Mitarbeiter nicht optimal einzusetzen. Verärgerte Kunden wünscht sich meist auch niemand.

Ich erhielt eine Warenliste ohne Lattenrost mit einer Aufrufnummer für die Warenausgabe. Es waren genau sechs von 24 Kassen geöffnet, obwohl draußen alle Parkplätze gefüllt waren und die Kunden sich infolge heftigen Regens auch garantiert alle innerhalb des Ikea-Gebäudes befanden, offensichtlich am liebsten im Kassenbereich.

Nach ca. 50 Minuten Wartezeit an den Kassenterminals kam ich dran. Wie sich herausstellte, hatte Pjotr alle Positionen genau ein mal aufgeführt – ich aber benötigte zwei Schränke und Zubehör, und hatte dies nicht unerwähnt gelassen. Ich schaute zurück in die endlosen Reihen der nach mir wartenden Kunden und fragte die Verkäuferin, ob ich nun zu Pjotr zurück müsse. Diese lächelte vorbildlich und erklärte mir, natürlich gäbe es für „solche Fälle“ einen Schreibtisch mit einem Mitarbeiter, der solche Änderungen durchführte.

Ich ging zum Schreibtisch für „solche Fälle“ und reite mich in die Schlange der Kunden ein, die möglicherweise in einer früheren Schicht von Pjotr oder einem seiner Landsleute bedient worden waren. Hier brauchte ich nur noch 20 Minuten zu warten. Nachdem die Korrekturen erfasst waren (eine neue Liste erhielt ich nicht) ging ich wieder zu „meiner“ Kasse (die Kassiererin hatte mir zuvor erklärt, ich dürfe mich unter Umgehung der Schlange direkt wieder bei ihr anstellen).

Dort angelangt, stand bereits ein Wiedereingereihter neben der Kasse. Die Schlange war auch nicht kürzer geworden, doch hatte die Kassiererin einen Papierstau in ihrem Terminal. Sie war jung, nervös und ungeschickt. Sie versuchte es ca. zehn Minuten, bis sie zum Telefon griff und um Unterstützung bat. Niemand erschien. Nach weiteren zehn Minuten erschien die Rettung in Form der Ablösung – einer deutschen Spätaussiedlerin Namens Irina. Diese war wohl bereits viel früher als Pjotr ausgesiedelt nach Ikea und beherrschte den Papierwechsel im Terminal – die Situation war gerettet, da einige Kunden bereits kurz davor waren, die Beherrschung zu verlieren.

Nun konnte ich endlich bezahlen und mich in die Schlange an der Warenausgabe einreihen. Hier wurden die Waren eines Kunden auf einem Einkaufswagen zusammengestellt und die zugehörige Nummer ausgerufen und zusätzlich

auf einem großen Display angezeigt. Nach läppischen 34 Minuten wurde ich um meinen Führerschein gebeten, während andere Kunden einfach nur ihre Ware erhielten. Da meine Ware aber besonders schwer war, musste ich den Führerschein als Pfand abgeben, um einen Hubwagen ausleihen zu dürfen, der meine Fracht aufnahm.

Nach kurzem Zögern lenkte ich das Monster nicht zur Spedition, sondern zum ausgeliehenen Kombi. Ich empfand es als logistische Meisterleistung, bei strömendem Regen im Dunkeln alles so zu verstauen, dass man den Fahrersitz noch grade eben erreichen konnte. Sagte ich im Dunkeln ? Richtig, dies fiel mir erst wieder auf, als mir bewusst wurde, dass ich Mittags bereits bei Ikea eingetroffen war, um ein Bett, eine Kommode und zwei schmale Schränke zu kaufen.

Irgendwann traf ich zu Hause ein. Erst später entdeckte ich, dass dem Schrank eben keine Kleiderstange beilag, dafür aber genug Einlegeböden vorhanden waren, so dass ich durch den Kauf zusätzlicher Einlegeböden infolge der Aussage eines gewissen Pjotr nun eine besonders stark strukturierte Wäscheaufteilung durchführen konnte, wenngleich meine Anzüge nun weiter am Türrahmen hängen bleiben mußten. Auch beim Bett fehlte ein für alle Betten gleiches, aber immer separat zu kaufendes Mittelteil. Da mir jedoch das Lattenrost auch fehlte, fiel dies gar nicht so sehr ins Gewicht, ich legte meine Matratze einfach neben dem Bett auf die Erde und fand sogleich den benötigten Schlaf.

Doch jetzt habe ich meine erste Schlafzimmereinrichtung.