

## Mit spitzer Feder



TANJA BAUMBERGER

Was ich in diesen Tagen erlebt habe, ist bühnenreife Realsatire und schwierig, kurz zu formulieren. Ich versuche es ... Sie gehen auf eine Website zum Einkaufen. Beim Bezahlvorgang, wo Sie vielleicht mit einem Gutschein bezahlen wollen, stellen Sie fest, dass das eine oder andere Produkt ein Fremdprodukt ist, also von einem Fremdanbieter in Ihrem ausgewählten Laden. Dafür sind Gutscheine nicht gültig.

Schwieriger wird es, wenn Sie ein solches Produkt zurückbringen wollen. Sie haben es in einem Laden gekauft und können es auch im Laden direkt zurückgeben. Oder? Weit gefehlt! «Partnerprodukte» müssen zurückgeschickt werden und haben nichts mit dem Laden zu tun, auch nicht mit der Verrechnung. Wie zwei Buchhaltungen ... Bei einer so erstandenen Bluse sagte der Kundenberater nach viermaligem Anrufen: «Jetzt verstehe ich, was Sie meinen. Es geht wirklich nicht!»

Bei einer hiesigen Kaufhauskette habe ich für eine Rückbuchung von zurückgeschickter Ware – ich lüge nicht – sechs Monate auf das Geld gewartet.

Die Menschen, die uns an Hotlines und Helpdesks empfangen, machen Dienst nach Vorschrift, fern von jedweder Logik. Und diejenigen, die diese Onlineportale entwickelt haben, haben bestimmt selbst dort noch nie eingekauft und retourniert.

Bin ich zu alt dazu? Nein, und ich bin nicht doof. Aber ich weiss, dass ich diese Art von Einkäufen meiden werde – vor allem in der Schweiz. Es lohnt die Fahrt ins Geschäft, um etwas live und in Farbe zu kaufen.

Es gibt auch Menschen, die mitdenken. Die nette Dame im Bekleidungsgeschäft, die junge Frau am Helpdesk im erwähnten Kaufhaus. Tanja Baumberger gibt die Hoffnung nicht auf – niemals!