

(M)eine Bettgeschichte

Vom großen Glück ein Bett komplett zu besitzen – Eine Komödie in 3 Akten

Am Anfang stand das Hochgefühl mir endlich mein neues Traumbett zu kaufen. Und auch Etwas investieren zu wollen, schließlich verbringe ich jede Nacht an die 8 Stunden darin. Am Anfang stand das Gefühl nichts Unmögliches zu wollen, eben ein Bett und zwar komplett. Ich schickte eine akribische Planung voraus und ließ mich eingehend fachlich beraten. Es bestand somit eine berechnete Hoffnung ganz viel richtig zu machen, oder wenigstens eine Chance ganz viel richtig zu machen oder wenigstens nicht allzu viel falsch.

Aber zwischen:

Der Idee – es wollen

Der Tat – es kaufen und

Der Lieferung – es bekommen,

können möglicherweise Welten liegen, unterschiedliche Sichtweisen, viele Eventualitäten, wahrnehmungsgestörte Gesprächspartner.

Das Alles wusste ich am Anfang natürlich nicht, glücklicherweise. Sonst wäre ich wahrscheinlich bei meinem bis dato Traumbett geblieben.

Heute bin ich um einige menschliche Erfahrungen und einen stattlichen Warengutschein für eigentlich nichts, reicher. Den ich dennoch lieber nicht an meiner Pinnwand hängen hätte.

Das eigentlich Nichts bestand in dem, was ich hingenommen und ausgehalten habe. Für Kompromisse, die ich eingegangen bin und Telefonate, die ich gar nicht führen wollte.

Meinen geradezu stählerner Geduldsfaden, auch wenn es mich schon schmerzte, besonders im Rücken.

Ich wollte ein neues Bett. Bettgestell, Lattenrost, Matratze, eben komplett und keine Hexerei. Mein bis dahin vermeintliches Traumbett, was es aus Platzgründen nun nicht mehr war, hatte ich bereits mittels Internet ins Münsterische verschifft und kampierte auf meiner zurückgebliebenen Matratze. Der Neukauf Bett stand kurz bevor.

1. Akt

Idee und Tat

Ort des Geschehens: Möbelhaus Höckchen in Eiderback, 2. Samstag, im November

2. Etage, Schlafzimmer, Bettenabteilung

Dieser erste Besuch bei Möbel Höckchen, deren Radio-Werbe-Slogan mir im Ohr herum spukte mit *Ihr Wunsch – Unsere Erfüllung*, sollte mich darin bestärken, hier für mich das Passende zu finden. Was das Passende für mich war? Ein komplettes Bett 1,40 x 1,90 möglichst weiß und gerne mit Bettkasten.

Ich beschränkte mich für heute darauf, mir die verschiedenen Betten-Modelle anzusehen, probe zu liegen und einige in meine engere Auswahl zu nehmen. Ich maas Gesamtlängen und -breiten aus und notierte Preise und Modelltypen, die mir notierenswert erschienen.

Eine kleine rundliche Verkäuferin nickte mir mehrfach zu, ...“wenn sie Hilfe brauchen...“ und reichte mir von zwei Anbietern Sonderprospekte.

Ich platzierte beim Gehen ein wohlwollend bestimmtes *ich-komme-wieder* zwischen uns.

Im Heimischen durchdachte ich die Modelle, summierte Preise, blätterte in den Prospekten. Legte mein Maßband längs wie quer im Schlafzimmer aus und beschloss, nächsten Samstag dem Vorhaben Taten folgen zu lassen.

Am darauf folgenden 3. Samstag, im November ging ich geradewegs auf meine auserwählte Verkäuferin zu und hatte sie Minuten später kompetent an meiner Seite.

Frau Bianca Schmorrkopf besaß eine umsichtige Art und Weise. Sie machte ihre Sache gut, ließ uns gemeinsam nochmals an das eine oder andere Modell treten. Sie gab zu bedenken, bestätigte, fragte nach und notierte schließlich meine Wahl:

Bettgestell Panea Lack weiß, mit Wangenliege, Bettkasten für 1,40m Bett, LED-Leuchte mit Schwanenhals chromfarbig, Bettkantenpolster in Kunstleder Farbe: Sand.

Danach suchten wir gemeinsam einen Lattenrost aus:

- 7-Zonen-Rahmen, Kopf- und Fußteil verstellbar, mit 39 superelastischen Federholzleisten,
 - Schulter-Entlastungs-System,
 - Becken-Komfort-System,
 - flexible, bis an den Rand führende Abfederung durch holm-überdeckende Trio-Federungselemente,
 - individuelle Härteregulierung im Lendenbereich,
 - hochflexible Federholzleisten,
 - harmonische Druckverteilung und Stabilisierung dank Mittelgurt
- Eben der Dormaflex 400 und natürlich in 1,40m x 1,90m.

Das Matratzen-Probefliegen mutete schon sehr vertraut zwischen Frau Schmorrkopf und mir an. Teilweise lag ich rücklings, federte und wippte mit dem Becken vor mich hin. Sie prüfte den Abstand meiner Wirbelsäule zur Matratze und erfüllte meine hoffentlich korrekt angeschmiegte Seitenpartie. Sie klärte mich über Matratzenarten auf und riet bei meinen Rückenproblemen dringend zu einer Geltex-Kaltschaum-Matratze 21 cm Höhe in Würfelstruktur, sozusagen der Liege-Porsche unter den derzeit am Markt erhältlichen Matratzen, welche ich nach längerem Einwippen auch prompt nahm.

Ich fühlte mich stellenweise an Lorient erinnert und lächelte zuweilen verschmitzt. Ja, es gab diese Verkaufs-Gespräche eines Herrn Hallmackenreuter wirklich und ich erwarb alle diese herrlichen Dinge.

Ich sah mich bereits des Nachts auf einer harmonisch atmungsaktiven Wolke in Lack weiß schweben. Von Liegen konnte ab demnächst wirklich keine Rede mehr sein.

Ein möglicher Liefertermin konnte noch nicht genannt werden, gute Dinge müssen einfach Weile haben, und mit 6-9 Wochen wäre schon zu rechnen. Ich würde per Karte frühzeitig informiert werden.

Auf Grund des stattlichen 4stelligen Kaufpreises entschied ich mich für eine 0%-Finanzierung, Eine Anzahlungssumme wurde vereinbart, die Raten würden ab März beginnen. Es schien so einfach.

2. Akt

Die Lieferung

Die gesamten 9 Wochen waren ankündigungslos verstrichen, meine Vorfreude ungebremst. Nach weiteren 4 Wochen kam Licht am Horizont in Briefform auf und die Bitte, wegen eines Liefertermins Kontakt aufzunehmen. Ich nahm auf, nahm Urlaub und wartete erwartungsfroh an einem nebelkalten Mittwoch Ende Februar auf Wolke Lack weiß.

Die Anlieferung endete bedingt erfolgreich. Alles wurde geliefert, aber eben nicht so, wie bestellt. Das Bett wirkte mit seiner Länge von 2,00 Metern wie ein zwei Nummern zu großer Schuh für Lattenrost und Matratze in 1,90. Das Bettgestell war nicht gekürzt worden.

Ärgerlich, blöd, doof, aber gerade nicht zu ändern.

Ich könne ja dennoch schlafen, das täte erstmal nichts, bemerkte einer der beiden Monteure nüchtern. Das wäre nun eine Reklamation und würde mit dem Werk abgestimmt.

„Ja schlafen kann ich. Wie lange wird das dauern, sagen sie nicht, wieder 14 Wochen.“

„Reklamationen werden schneller bearbeitet, dauern in der Regel 14 Tage – 3 Wochen.“

Ich atmete auf.

Ort des Geschehens:

Telefongespräch mit Möbelhaus Höckchen nach ausgereizten 3 Reklamationswochen

Nach einer Ansageschleife und dem gut gemeinten Rat seine Auftragsnummer griffbereit zu haben, schallte es mir auf mein Guten Tag meine Name ist auch schon entgegen,
„Möbelhaus Höckchen in Eiderback, Kundendienstzentrale, sie sprechen mit Anette Aal, ihr Kaufvertragsnummer bitte!“

„HÖ-5678777-G“

„Ich verbinde“,

Warteschleife, ...Wellengeräusch

Nein, es gäbe noch keinen Liefertermin seitens der Firma/Nein, könne sie nicht sagen/Ja, das wäre ärgerlich, aber was solle sie machen/Natürlich, könne sie das verstehen

Telefongespräch mit Möbelhaus Höckchen nach 4 Reklamationswochen

„Möbelhaus Höckchen in Eiderback, Kundendienstzentrale, sie sprechen mit Anette Aal, ihr Kaufvertragsnummer bitte!“

„HÖ-5678777-G“

„Ich verbinde“,

Warteschleife, ...Wellengeräusch

Nein, es gäbe noch immer keinen Liefertermin seitens der Firma/Nein, könne sie nicht sagen/Ja, das wäre ärgerlich, aber was solle sie machen/Die Firma hätte

Lieferschwierigkeiten/Einen sicher gut gemeinten Verzehrutschein im Möbelhaus Höckchen weise ich entschieden zurück. Nein, für Trostpreise sehe ich meine Zeit noch nicht gekommen.

Telefongespräch mit Möbelhaus Höckchen nach 5 Reklamationswochen

Bla, bla, bla ...Wellengeräusch

Ich erfrage, nach längerem kunden-un-orientierten Hin und Her, ob der Baum eventuell erst gefällt und die kürzeren Bretter erst geschnitzt werden müssen. Man solle es nur sagen, dann würde ich mich zeitlich einrichten.

Unverständnis am anderen Ende der Leitung.

Telefongespräch mit Möbelhaus Höckchen nach 6 Reklamationswochen

Bla, bla, bla ...Wellengeräusch

Ich erfahre nach längerem Um-den-heißem-Brei Gerede: Es hätte im Januar einen Brand in der Firma gegeben, daher kämen die Lieferschwierigkeiten/Ich erfrage, zu was mich das jetzt, Mitte April bewegen soll?/Sie wolle mir nur den Sachverhalt offen legen/Ich erfrage, ob ich zum Wiederaufbau der Firma schon mal den Blaumann überstreifen soll/
Wir gehen unwirsch auseinander.

Telefongespräch mit Möbelhaus Höckchen nach 7 Reklamationswochen

Bla, bla, bla ...Wellengeräusch

Ich erfrage, wie man sich den weiteren Verlauf der Reklamationszeit vorstelle. Sie würden alles versuchen, aber der Hersteller.../ Ich weise darauf hin, auch mit Herrn Höckchen persönlich zu sprechen/Das ginge ja nun wirklich nicht, sie täten das Mögliche /Wir verständigen uns nach leichten, aber bestimmten Druck die Informationskette umzustellen, soll heißen: ab sofort ruft Möbel Höckchen bei mir an.

Telefongespräch von Möbelhaus Höckchen nach 8 Reklamationswochen

Es geht gleich zur Sache:

Seitens der Reklamation gäbe es nun endlich einen neuen Sachstand. Der Hersteller hätte die Lieferung der neuen Einzelteile für in 2 Wochen zugesagt.

Da ich unwillens bin erneut Urlaub zu nehmen, einigen wir uns, auf den Austausch des Gestelles auf den 7. Mai, einen Mittwoch, ab 16.00 Uhr. Nach 10 langen Reklamationswochen nimmt das hoffentliche Ende seinen Lauf.

Matratze und Lattenrost habe ich mit einem Freund im Wohnzimmer zwischengelagert. Die Männer kommen und gehen behänd ans Werk. Sie bauen das Bettgestell komplett auseinander, reißen die mitgebrachten länglichen Pakete auf, sie hämmern und werkeln.

Meine Hoffnung, dass heute noch alles gut werden kann, hält sich genau bis zu dem Moment, wo einer der beiden ruft:

„Frau Naumann, können sie bitte mal kommen.“

Ich weiß sofort, jetzt stirb`s...

„Ja, was soll ich sagen, uns fehlen 2 Bretter, wieso wurde eigentlich kein neues Bettgestell bestellt, sondern nur die einzelnen Bretter?“

Ich schaue ihn fragend an, mein Hals beginnt zu halsen, mein Puls zu pulsieren:

„Guter Mann, ich bin ganz hinten in der Kette und bezahle bloß. Was hier, wann und wie, im Rahmen der Reklamation nachbestellt wurde, hat Möbel-Höckchen tatsächlich ganz allein entschieden!“

Er schaut mich nun seinerseits fragend an:

„Ja, wir können es nur wieder zusammenbauen und einen neuen Reklamationsauftrag schreiben.“

Ich traue meinen Ohren nicht, es pulsiert kräftig in meinen Adern, es halst noch mehr. Gleich platze ich.

„Ich wollte nur ein Bett, und das komplett. Ich habe einen 4 A4 Seiten langen Kaufvertrag in dem alles genau festgeschrieben ist. Nicht, weil ich das so wollte, sondern weil Möbel Höckchen das so macht!

Bettmodell, Farbe, Breite, Länge, das Einkürzen. Der Lattenrost or Detail bis zum letzten Trio-Federungselement, die Matratze, jeder Strukturwürfel einzeln beschrieben! Da steht alles drin.“ Und fuchtele mit dem 4-seitigen Butterbrotpapiervertrag vor ihm hin und her.

„Ich gebe richtig viel Geld aus und sie wollen mir jetzt gerade sagen, dass 24 Wochen nicht ausreichen, um mir ein Bett komplett zu liefern, aufstellen, passt?“

„Ja.“

„Ich würde sagen, bevor es gleich ein mittelgroßes Tabula Rasa gibt, packen sie hier ganz schnell zusammen und nehmen alles und ich meine alles, wieder mit. Ich trete hiermit sofort von meinem Kauf zurück, ich storniere!“

„Ja, aber da muss ich erstmal telefonieren.“

„Telefonieren sie mit wem auch immer, aber so wird`s gemacht.“

3. Akt

Das Finale

Ich sitze auf meinem Sofa, genehmige mir auf den glanzlosen Ausgang des Tages ein Glas Prosecco. Die Wochen glitten so dahin, gefühlt stehe ich jetzt noch mehr am Anfang als am Anfang. Am Beginn dieses Unheils war ich noch glücklicher Besitzer einer Matratze. Diese war am nebelkalten Mittwoch im Februar von Möbel Höckchen kostenfrei entsorgt worden. Die hätte ich jetzt gern.

Telefongespräch mit Möbelhaus Höckchen nach 24 Wochen

„Möbelhaus Höckchen in Eiderback, Kundendienstzentrale, sie sprechen mit Anette Aal, ihr Kaufvertragsnummer bitte!“

„HÖ-5678777-G, der ist aber hinfällig, ich habe gerade komplett storniert“

„Ich verbinde“,

Warteschleife, Wellengeraus...ch...

Ich erfrage, was, da der Auftrag komplett storniert und die Ware komplett mitgenommen wurde, nun mit der Finanzierung passiert.

„Kläre ich das?“

„Nein, um Gottes Willen, dass läuft alles automatisch über uns.“

Ich kann mir am Ende des Gespräches den Satz: ‚Ihr Wort in Gottes Gehör‘ nicht verkneifen. Danach fühle ich mich entschieden besser!

In der letzten Maiwoche überschlagen sich förmlich die Ereignisse. Nach mehrmaliger Korrespondenz, ich verkehre nun nur noch per Mail mit Möbel Höckchen, das Wellengeraus...ch geht mir entsetzlich auf die Nerven, habe ich mein üppiges Anzahlungssümmchen und die Raten für März und April wieder auf meinem Konto. Ich forsche bei der Finanzierungsbank nach, ob denn nun Aber da weiß keiner von nichts!

Drei Tage später ruft mich eine bis dato noch nicht in Erscheinung getretene Höckchen-Dame aus der Rechnungsabteilung an und vermittelt mir barsch: ‚Das es eben dauern täte mit der Rück-Abwicklung, wenn sich der Kunde das nun eben anders überlegt hätte, ginge das alles ordentlich, aber brauche seine Zeit.‘ Darauf entgleisen mir nicht nur alle Gesichtzüge, ich verliere auch zum ersten Mal in Sachen Bett die Contenance, soll heißen: Ich ziehe sie ungebremst durchs Telefon! Sie weiß wohl nicht so recht, wie ihr passiert. Auf unsere beiderseitigen Entschuldigungen hin, verspricht sie, meine Angelegenheit umgehend mit dem Leiter des Kundendienstes zu besprechen.

Bereits am nächsten Tag klingelt dazu erneut mein Telefon.

„Möbelhaus Höckchen in Eiderback, meine Name ist Bernhard Vick, Kundendienstleiter.“

Ich weiß sofort, wer so heißt, kann mein Bettproblem nicht lösen!

Ich erfrage, ob er der richtige Ansprechpartner wäre, es nun, wenigstens noch zu einem guten Ende zu bringen.

„Ich muss gleich vorausschicken, dass mit der Stornierung der Finanzierungsbank ist erst vorgestern raus gegangen. Was bedeutet, dass die Rate für Juni bei ihnen noch abgebucht wird.“

„Und das finden sie in Ordnung? Sie haben ihre mangelhafte Ware zurück und ich zahle fröhlich weiter? Und drei Wochen reichen nicht aus, um eine komplette Stornierung vorzunehmen?“

„Nein, das finde ich nicht! Und drei Wochen reichen in der Regel!“

Richtige Antwort und ein kleiner Pluspunkt für Herrn Vick.

„Und wie wollen sie mir entgegen kommen, dass sich mein entstandener Nachteil in Grenzen hält?“

„Können sie sich vorstellen, noch mal den Versuch zu unternehmen, etwas Passendes bei uns für sich zu finden?“

Ich erkläre ihm, dass mein Maß an Versuchen restlos ausgeschöpft ist. Ich hatte mich für den Porsche unter ihren Betten entschieden und kampire nun auf einer Luftmatratze. Mein Rücken spricht kein Wort mehr mit mir und im Übrigen würde ich gern in ein Hotel ziehen bis ich adäquaten Ersatz gefunden hätte.

„Was halten sie von der Lieferung eines Leihbettes aus unserem Hause, so lange, bis sie, wo auch immer, etwas Adäquates gefunden haben? Und dazu einen Warengutschein in Höhe von 200 € für die entstandenen Unannehmlichkeiten.“

Ich bin etwas sprachlos. Herr Vick hat sich gerade einen ganz großen Pluspunkt verdient.

„Ich suche etwas richtig Schönes für sie raus!“ Schiebt er noch hinterher.

„Schön muss es nicht sein, komplett würde mir schon reichen, Herr Vick!“

Zu meinem Erstaunen soll die Lieferung ganz nach meinen zeitlichen Möglichkeiten gestaltet werden. Wir einigen uns auf den kommenden Montag, den 2. Juni in der Zeit zwischen 7.00 Und 8.00 Uhr.

Montag, ich habe mein Schlafzimmer soweit beräumt, es ist 7.00 Uhr, es wird 8.00 Uhr, es wird nichts... gegen halb 9 Uhr gehe ich entmutigt zur Arbeit.

Nach einem kurzen, äußerst effektiven Briefwechsel samt Einschreiben - Rückschein mit Herrn Höckchen höchstpersönlich, flattert mir Eingangs genannter stattlicher Warengutschein ins Haus.

Was ich mir dafür kaufe? Ganz gewiss nur Dinge, die ich über Schulter werfen oder unter Arm klemmen und getrost nach Hause tragen kann.

-Ende-