



Vielen Dank für Ihre Bestellung

Bei bestem Wetter radele ich zum Markt, bekomme dort sehr nützliche Hinweise zu diversen Lebensmitteln und kaufe, etwas beseelt, Erzeugnisse lokaler Anbieter ein. Das Grünzeug der Möhren ragt fröhlich - zum Tretrhythmus der Pedale wippend - aus der Einkaufstasche am Lenker meines Rades. Ein schönes Bild eines filmreifen Einkaufserlebnisses. Allerdings weiß ich schon, dass es ganz anders geht.

Nach dem guten Möhrengedank wollte ich nun auch meine neuen Laufschuhe im nahen Fachhandel kaufen. Da ich mich gern beraten und zuweilen durchaus „verführen“ lasse, stand ich versunken vor dem Regal und signalisierte mit hilflosem Radblick meinen Wunsch nach Unterstützung. Da diese ausblieb, quetschte ich meine Füße kurzerhand in eine falsche Größe eines Modells aus der Auslage, um wenigstens ein gewisses Gefühl für die Laufschnallen meiner Wahl zu bekommen. Natürlich macht das wenig Sinn, aber jetzt war ich schon einmal hier und die Investition in den Parkschein sollte auch nicht umsonst gewesen sein.

Endlich nahte Hilfe in Gestalt eines Verkäufers mit der drahtigen Anmutung eines Fitnesstrainers, der mein Leiden sofort diagnostizierte, indem er mich auf die falsche Größe meiner Auswahl hinwies. Aha! Mit der Größenangabe verschwand er hinter einem Vorhang, um mit einem Paar Schuhe einer anderen Marke zurückzukommen, denn die passende Größe meines Favoriten sei leider nicht am Lager. „Sein“ Modell wäre ohnehin besser für mich. Leider fühlten sich weder Füße noch Kopf mit der Variante wohl, sodass ich zwar nach einer Stunde den Warenbestand des Händlers kannte, aber noch immer kein passendes Paar Joggingsschuhe zur Kasse tragen konnte.

Schon beim Verlassen des Ladenlokals hatte ich mein Smartphone gezückt und prüfte Verfügbarkeit und Preis meines Wunschproduktes. Online waren die Schuhe selbstverständlich lagernd und der Preis erwartungsgemäß deutlich günstiger. Ein paar Klicks später kreiste mein Zeigefinger über dem Bestellbutton. Zwischen mir und den Schuhen standen nur noch die Bezahlarten. Neben Vorkasse und Kreditkarte fiel mein Blick auf Facebook, Google, Amazon, PayPal und Rechnungskauf. Als Vertreter der Generation X war mir die Rechnung sehr sympathisch.

Ob es nun meine dicken Finger oder die fehlende Brille war, weiß ich nicht mehr, aber mit der Bestellung wurde auch gleich die Zahlart für künftige Orders gespeichert. Egal, die Schuhe sind unterwegs und ich habe vierzehn Tage Zeit, meine Rechnung zu begleichen. Zuhause suchte ich anschließend noch ein paar passende Shirts für den Sommer und freute mich über den bequemen Online-Einkauf. Sofortige Verfügbarkeit von Ware ist definitiv ein wesentliches Kriterium für mich. Ab damit in den Warenkorb und die Sommersaison ist gesichert. Auf Bestellvorgänge dressiert, setze ich das vermeintlich vertraute Kontrollprozedere fort.

Nach einem weiteren lässigen Wisch über einen fetten roten Knopf war die Bestellung blitzartig ausgelöst und das Check-out war abgeschlossen. Wie geht das denn? Die eintreffende bestätigende E-Mail wies meine Order als „über die gespeicherte Zahlart“ getätigt aus. Es gab lediglich den Hinweis, dass meine 1-Klick-Bestellung erfolgreich gewesen sei und ich weiterhin direkt und ohne lästige Kontrollen bestellen könne.

Genau in diesem Moment kamen mir schlagartig die Äußerungen des Bahnchefs Richard Lutz in den Sinn, der unlängst die Zukunft der Fahrkarte als digitales Ticketing beschrieb. Danach könne das System des Zugs dann über das Handy eines Reisenden erkennen, dass er eingestiegen ist, und je nachdem, wo er aussteigt, die Fahrt automatisch abrechnen. Das ist natürlich super komfortabel, aber ohne gewisse Hürden verschwindet der gesamte Bezahlvorgang aus dem Bewusstsein des Käufers, da man ja nicht wahrnimmt, dass ein Einkauf unmittelbar etwas kostet. Und wenn ich dabei an die Amazon- und Apple-Lautsprecher denke, dann werde ich zukünftig vorsichtiger beim Äußern von Wünschen sein. Wie lautet das englische Sprichwort: „Be careful what you wish for, you might just get it.“ Oder anders ausgedrückt: „Vielen Dank für Ihre Bestellung.“

Oliver Block