

Erziehung an der Kasse oder: Wer nervt hier wen?

Der Umgang mit Kunden an der Supermarktkasse weckt in mir eine Art innere Widerstandshaltung. Was waren das noch für Zeiten, als die Kassiererinnen an der Supermarktkasse die Preise eintippen mussten. Als Kunde hatte man jede Zeit der Welt, um die Einkäufe sach- und fachgerecht in den mitgebrachten Einkaufstaschen zu verstauen. Ganz abgesehen vom zur Verfügung stehenden Platz und einem Quätschchen mit der Verkäuferin. Einkaufen war eine soziale Handlung. Anschließend brauchte man keine Zeitung mehr lesen - über alles, was in der Stadt passierte, war man bestens informiert!

Heutzutage gleicht das Bezahlen einem Wettbewerb. Als würde die Zeit des Kunden gestoppt und irgendwo im Off säße jemand mit einer Stoppuhr, der die Wettbewerbszeiten registriert. „Freese heute mit einer schlechten Leistung. Sie bleibt hinter ihrer Bestmarke von letzter Woche zurück und fällt in der Rangliste auf Platz 28.“

Dass es tatsächlich für die KassiererInnen auf die Zeiten ankommt finde ich traurig, hält mich aber nicht davon ab, Sandkörnchen im Getriebe des Systems zu sein, wenn ich an der Kasse stehe. Ich bin eine Kundin, die stets versucht, ihre Waren wohlsortiert auf das Band abzulegen, mit dem sie zur KassiererIn transportiert werden: Das Schwere zuerst, Flaschen werden in Fahrtrichtung hingelegt, damit sie nicht umfallen. Das Leichte kommt danach, damit es nicht kaputt geht. Klopapier wird unter den Arm geklemmt und liegt deshalb ganz zum Schluss. Die Einkaufstaschen werden bereitgehalten, so dass direkt eingepackt werden kann. Ich Sorge eigentlich für einen reibungslosen Einkauf und wenn die KassiererIn ETWAS aufmerksam ist und ein BISSCHEN mitdenkt, dann klappt das in der Regel REIBUNGSLOS.

Es kann jedoch NICHT funktionieren, wenn die KassiererIn wie eine Irre anfängt die aufgelegten Waren über den Scanner zu ziehen, als gäbe es kein Morgen mehr. „Leute, in fünf Minuten ist Weltuntergang! Das müssen wir jetzt hier mal schnell durchziehen!“

Möglichst schon, bevor ich alle Waren aufgelegt habe, so dass ich dann gezwungen bin, zur anderen Seite zu hetzen, um dann meinen Einkauf völlig überstürzt und unsortiert in die Einkaufstaschen zu packen oder gar in den Einkaufswagen zu werfen.

Ich meine, man kommt sich mittlerweile so vor, als behindere man die KassiererIn an der ordnungsgemäßen Ausübung ihrer Tätigkeit. Als Kunde ist man sozusagen der Klotz am Bein der KassiererIn, derjenige, der das ganze System verlangsamt, es quasi zum Erliegen bringt. Dabei ist man prinzipiell ja mal der, der den ganzen Scheiß bezahlt!

Aber nicht mit mir. Wenn ich mitbekomme, dass die KassiererIn versucht, mich durch ihr wahnsinniges Gescanne anzutreiben, schalte ich auf Zeitlupe.

Ich schau noch mal nach, ob ich auch wirklich alles aus dem Einkaufswagen auf das Band gelegt habe und schlendere dann an das andere Ende der Kasse, wo sich meine Waren stapeln. Der

Joghurt, der gerade auf die Milch gequetscht wird und die Äpfel, die achtlos zwischen die Flaschen kullern.

Fragt sie dann zwischendurch, bevor sie alles eingescannt hat, schon ihr übliches „Payback?“, weil sie denkt ich wäre zu blöd um an so etwas zu denken und würde ihr dann später Probleme machen, weil ich dann DOCH Payback habe und sie nochmal ein paar Tasten drücken muss, reagiere ich träge, schaue sie fragend an, „Ach, sie meinen mich ...? Nein, danke!“, und packe dann in aller Seelenruhe meinen Einkauf ein. Und zwar so, wie ich es geplant habe. Und NICHT durcheinander gewürfelt.

Wenn die Kassiererin vor mir fertig ist, dann muss sie warten. Meist wird das von ihr mit einem stoischen Blick nach vorne quittiert. Nicht, dass sie sich die Mühe machen würde, die Waren, die sich aufgrund des Rückstaus bis hinter ihre Plexiglasscheibe zurückgestapelt haben, etwas vorzuschieben, damit ich besser drankomme. NEIN, das könnte ja helfen! Damit provoziert sie bei mir nur noch mehr Güte und Geduld. „Entschuldigung, ich muss jetzt hier mal hintergreifen, tut mir wirklich Leid, aber sonst kann ich das nicht“ Erst, wenn ich ALLES eingetütet habe und die Einkaufstaschen im Einkaufswagen stehen, bezahle ich.

Natürlich sage ich erst, dass ich bar bezahle, um dann nach langem Zählen festzustellen, dass mir fünfzig Cent fehlen und ich offenbare ihr dann, dass ich doch mit der KARTE zu zahlen gedenke. Ohne mich anzusehen, tippt die Kassiererin etwas auf ihren Bildschirm. Ich lege die Karte auf, tippe meine Geheimzahl ein und vertue mich beim ersten Mal. Ich mache ein fürchterliches Gewese um meine Geheimzahl, überlege laut, wie nochmal mein Geburtsdatum war und beim zweiten Mal „klappt“ es dann auch.

Ich sehe die Kassiererin freundlich an und wünsche „Ein schönes Wochenende!“, doch sie peitscht schon den nächsten Kunden über die Bahn.