

An jedem verdammten Samstag ...

... zieht es die Deutschen zu Ikea. Und das seit genau 40 Jahren. Warum nur? Ein Hausbesuch in der **ersten Ikea-Filiale Deutschlands**



STUNDENLANG Betten angucken – und dann kannst du dich nicht entscheiden!“, ruft der junge Mann mit Fusselbart erregt. Die Leute vor und hinter ihm in der Schlange im Bistro drehen sich nach ihm um. Stumm greift seine Freundin nach zwei Tellern mit schwedischer Mandeltorte, stellt Kaffeebecher aufs Tablett. Hunger macht aggressiv. Möbelkauf anscheinend auch. „Aber du zahlst“, mault er.

Willkommen bei Ikea. Als „das unmögliche Möbelhaus aus Schweden“ stellte der Konzern im Oktober 1974 seine erste deutsche Filiale in Eching bei München vor. Im Sommer damals

waren die Deutschen zum zweiten Mal Fußball-Weltmeister geworden. Sie feierten den Titel auf Polstergarnituren und vor der Schrankwand in Eiche rustikal.

40 Jahre später sind die Deutschen erneut Weltmeister. Und diejenigen, deren Kinderbett 1974 vom Vater im Ford Consul nach Hause gefahren wurde – diese Kinder sind nun selbst Eltern. Ihr Nachwuchs schläft im Hochbett namens Stuva, vom Vater mit dem Inbus zusammengeschaubt. Jenem Schlüssel, der zu Ikea gehört wie das Billy-Regal und die Portion Köttbullar. Der Inbus, der entweder im Regalpaket fehlt oder in Massen den Werkzeugkasten verstopft.

Die Generation Ikea ist erwachsen geworden, vom Möbel ihrer Kindheit aber hat sie sich nicht abgenabelt. Jeden verdammten Samstag strömen sie in die blaugelben Einrichtungsquader. An diesem Tag wird gut die Hälfte der Wocheneinnahme erwirtschaftet. Ikea am Samstag ist die möblierte Vorhölle. Vor allem für Männer mit kleinem Kofferraum und zwei linken Händen.

Morgens um neun Uhr allerdings ist es noch trügerisch still im Gewerbegebiet Eching. Auf dem Ikea-Parkplatz stehen vereinzelt Autos. Innen füllen Mitarbeiter Bleistiftbehälter auf, decken noch schnell einen Tisch: Vater-, Mutter-, Kinderteller und

Idylle am Morgen

Noch gibt es Parkplätze vor Ikea Eching bei München, und das nicht nur auf dem obersten Deck. Im Bistro wartet bereits das Frühstück „Frukost“, 1,95 Euro



ein bisschen Weihnachts-Deko. In der SB-Halle drehen Gabelstapler noch Pirouetten. Über allem singt Xavier Naidoo vom Lied, das seine Lippen verlässt. Es sind die letzten Ruheminuten vor dem Sturm. Am Personaleingang hängt ein Schild mit drei Warnlämpchen, grün, gelb und rot. Gelb leuchtet. „Es wird voll heute“ steht daneben.

Um 9.30 Uhr endet die Einsamkeit zwischen Einrichtungsgegenständen. Kunden eilen die Treppe hoch. „Jetzt durchrennen, wie wir es besprochen haben“, mahnt ein Mann. Er will seine Frau so unfallfrei wie möglich durch die mit Schnickschnack verminten Möbelausstellung und

Markthalle lotsen, um mit dem einzigen Produkt auf der Einkaufsliste den Laden zu verlassen, bevor es an der Kasse rundgeht. Sie aber schnappt sich eine der gelben Ikea-Taschen, It-Bag für den Kaufsteg. Drei Sofas weiter liegt die erste Kerze drin. Ein paar Tischsets aus Wasserhyazinte nimmt er ihr aus der Hand, legt sie beiseite: „Brauchen wir nicht.“ Mit Trotz im Blick greift sie zum Kissenbezug. Ikea ist, wenn man trotzdem kauft.

2013 machte Ikea Deutschland 3,99 Milliarden Euro Umsatz, Rekord. 100 Millionen Kunden standen dafür an den Kassen. Wenn Deutschland-Chef Peter Betzel laut träumt, dann von 20



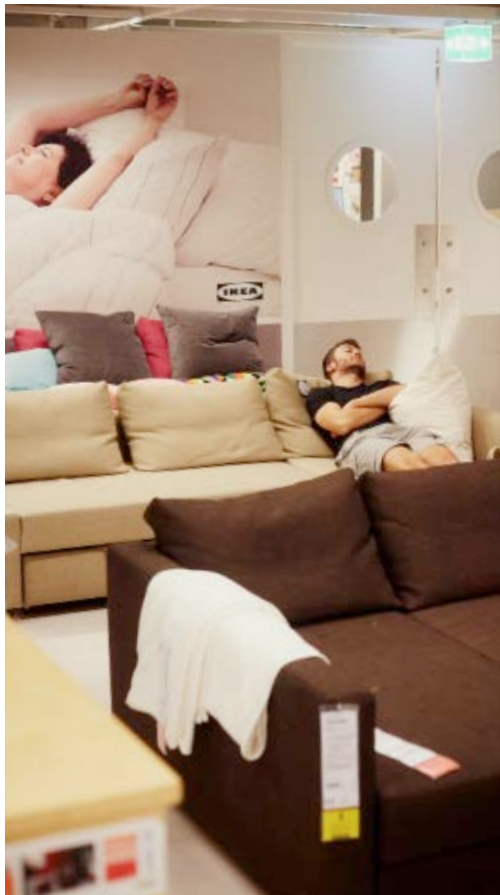
Der Schlüssel zum Glück

Wo Ikea drauf steht, ist auch ein Inbus drinnen. Seit 40 Jahren verzweifeln Deutsche an diesem Werkzeug

neuen Filialen und einer Umsatzverdoppelung. Mittelfristig.

In der Küchenplanung, wo mangelndes räumliches Vorstellungsvermögen auf ein sehr komplexes PC-Programm trifft, läuft Valentina Weizmann jetzt zur Hochform auf: Die Profiplanerin rennt von einem Kunden zum nächsten, warnt hier, keinesfalls die Dunstabzugshaube zu vergessen, und zeigt dort, wie alle Griffe mit einem Klick geändert werden. „Schatzlein, du siehst müde aus“, sagt Weizmann in regelmäßigen Abständen zu einem Mitarbeiter und schickt ihn in die Pause.

Sie selbst hätte vor 30 Minuten Pause machen sollen, doch wer gibt Valentina frei? ►►►



Packst du noch oder lebst du schon?

Für Männer und Autos ist Ikea eine Belastungsprobe. Für Verkäufer Daniel Knott (u.) ist der Konzern ein guter Arbeitsplatz. Für Småland-Mitarbeiterin Marion Domke (l.) ein Spaß. Sogar samstags



Immer steht da noch ein Kunde mit „kurz eine Frage“. Doch auch Weizmann kann nicht zaubern, Faktum-Küchenteile gibt es nur online, die Front „Veddinge“ hat acht Wochen Lieferzeit, und selbst die blonde Dame mit dem Wagen im Halteverbot muss sich am Expressschalter ganz hinten anstellen.

Schluss jetzt. Weizmann gibt ihr Klemmbrett ab. Endlich Pause. Kaffee trinken im Mitarbeiter-Bistro. Der Tag ist noch lang.

Das wiederum freut Filialleiter Wolfgang Mandler. Er liebt den Samstag: keine Meetings. Stattdessen arbeitet der Chef an der Basis. Er streunt durch das Haus, hebt Müll auf, rückt Ware zurecht. Sogar die Bistro-Brezeln sind heute Chefsache. „Die taugen nichts, da müssen andere her“, rät Mandler dem Restaurantchef Stefan Möller. Der ist erst seit Februar „Ikeaner“ und staunt noch über die Massen, die hier verköstigt werden. 4500 Hot-Dogs, 700 Portionen Köttbullar werden in Eching an einem Samstag über die Theke gereicht. 82 Prozent der Kunden essen im Haus oder kaufen im Schweden-Shop ein. Lachs und Zimtschnecken: Ikea-Produkte, für die mal kein Inbus nötig ist.

Zur Mittagszeit ist kein Stuhl im Restaurant mehr frei. In der Kinderecke unterzieht ein Dreijähriger Holzschienen dem ultimativen Härtestest und hämmert auf die Rutsche ein. Das Material ist unkaputtbar, nicht aber die Nerven seines Vaters: „Jetzt gib endlich a Rua!“, brüllt er. Ruhe? 79 Dezibel misst die App im Restaurant, knapp unter Rasenmäher. Willkommen bei Ikea.

Verglichen damit ist die Bettenabteilung ein Ruhepol. Menschen dösen in Rücken- oder Seitenlage, sitzen und wippen auf Matratzen. Erinnert ein bisschen an den legendären Loriot-Sketch. Verkaufsleiter Daniel Knott referiert über Memoryschaum und Auf-lagedruck. Dann steckt er einen Matratzenschoner in eine gelbe Tüte und schickt die Kunden

315

Ikea-Filialen

weltweit gibt es.
48 davon stehen in
Deutschland.

14,4

Prozent

des weltweiten
Umsatzes steuert
Ikea Deutschland
bei und ist damit
stärkster Markt des
Konzerns.

215

Mitarbeiter

in Deutschland hatte
Ikea 1974. Heute sind
es knapp 16 000.

Schweden-Bomben

Köttbullar sind
der Verkaufs-
Hit im Bistro

freundlich auf Weiterreise: „Bettwäsche? Unten in der Markthalle.“

Ach, Kind müsste man sein und seine Samstage in „Småland“ verbringen. Im Bällebad toben oder mit der Puppenküche „Duktig“ spielen. Betreuerin Marion Domke stempelt den Eltern die Abholnummer fürs Kind auf die Hand und gibt ihnen einen Notfall-Piepser mit. Legendär ist im Haus die Geschichte des Vaters, der sein Kind im Kinderparadies abgab und nach Hause fuhr. Seither sagt man Eltern, dass der Bepfer nur im Haus funktioniert.

Vor dem Haus wird es eng in der Ladezone, wie immer war das Auge größer als der Kofferraum. Passen fünf Regalpakete in einen Mercedes A 160? Oma sitzt mit den Knien unter dem Kinn auf dem Beifahrersitz, die Mama auf der Rückbank muss den Kopf wegen der Kartons schief halten, aber: passt! Daneben verzweifelt ein Paar daran, eine Kommode aus der Fundgrube im Volvo zu verstauen. Wieder rein, wieder an der Kasse anstehen, diesmal mit dem Werkzeug-Set „Fixa“ unterm Arm. Rausfummeln aus der Verpackung und dann das jetzt schon nicht mehr ganz so günstige Schnäppchen zerlegen. Er ist rot im Gesicht und sie keine Hilfe. „Ich hab's so satt!“, flucht er. Ein Samstag bei Ikea ist immer auch ein Elchtest für die Beziehung.

Wer allerdings reklamieren will, muss Zeit mitbringen. Viel Zeit. Gerade ruft der Kundenservice

die Nummer A412 auf, allen Wartenden steht die Resignation ins Gesicht geschrieben: der Blick leer, die Mundwinkel tief, kaum jemand spricht. An einem der fünf Reklamationsplätze sitzt Renate Stehr, seit 1974 Mitarbeiterin von Ikea in Eching. Jetzt hat ihr Lächeln fast acht Stunden Dienst hinter sich und bröckelt auch schon an den Rändern. Ein Kunde drückt ihr einen Stapel Belege in die Hand, irgendwo dazwischen soll die Rückgabe-Ware verzeichnet sein. Stehr scannt, bis Artikelnummer und Kassenzettel zusammenpassen. „Ging doch super“, sagt der Kunde zu Stehr und entschwindet zum Hot-Dog-Stand.

Als es dunkel wird über Eching, dösen Menschen mit geschlossenen Augen in Sitzgarnituren, liegen zerfetzte Maßbänder am Boden. Vor der Fundgrube stehen zwölf Einkaufswagen mit Ware, die erst gewollt war, dann aber im nächstbesten Regal ausgesetzt wurde. Kissen und Kleiderbügel, Badvorleger, eine Palme und ein Schaffell warten nun auf eine Mitfahrgelegenheit in die Heimatabteilung.

20 Uhr: Die Drehtür am Eingang wird abgesperrt. Marketing-Mitarbeiterin Katja Hartmann macht einen allerletzten Kontrollgang. Sie findet in der Möbelausstellung noch eine Mutter mit Tochter auf der Suche nach einer Toilette, mehr nicht. Doch dann steht da plötzlich ein Paar an der Kasse und wundert sich, dass alles schon geschlossen ist. „Wo hatten die sich denn versteckt?“, murmelt Hartmann verblüfft. Sonderservice für die Spätzünder: Eine allerletzte Kasse wird noch einmal geöffnet. Dann ist Schluss.

Der Dienstag oder Mittwoch, sagt Filialleiter Mandler, das wären optimale Tage zum Möbelkauf: leere Gänge, freie Parkplätze. Auch da gibt es Billy, Köttbullar, Inbus-Schlüssel. Aber das wahre Ikea-Gefühl – das gibt es nur am Samstag.

Auf Wiedersehen bei Ikea. ■

