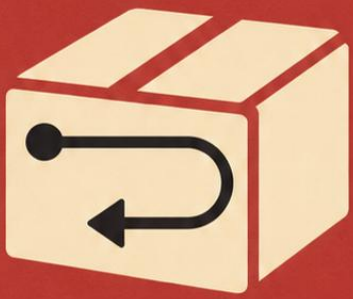
Löse dein Problem mit einem Augenzwinkern

Ich habe fünf Pakete und weiß nicht mehr, welches ich bestellt habe

So behältst du Einkäufe, Reklamationen und Rücksendungen im Blick, ohne ständig nach Bestätigungen suchen zu müssen



Max Paradox

Ich habe fünf Pakete und weiß nicht mehr, welches ich bestellt habe

So behältst du Einkäufe, Reklamationen und Rücksendungen im Blick, ohne ständig nach Bestätigungen suchen zu müssen

Max Paradox

Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

ISBN: 9788384905081

ALL-IN Rafał Płonkowski



INHALTSVERZEICHNIS

INTRO 5

Kapitel 1 - Wo sind eigentlich meine Einkäufe geblieben? 11

Kapitel 2 - Warum verschwindet die Kaufbestätigung immer genau dann, wenn man sie braucht? 21

Kapitel 3 - Gekauft, versendet, zugestellt. Oder: drei verschiedene Versionen der Wirklichkeit 31

Kapitel 4 - Die große Aufräumaktion, nach der das Chaos noch größer ist 40

Kapitel 5 - Einkaufskonten, Passwörter und Apps. Wer hat hier eigentlich das Sagen? 50

Kapitel 6 - Die Rückgabefrist bleibt nicht stehen, nur weil du eine anstrengende Woche hattest 60

Kapitel 7 - Das Geld sollte zurückkommen. Aber wo ist es eigentlich geblieben? 70

Kapitel 8 - Der Kundenservice oder: Wie du nicht in einem Gespräch mit einem Automaten stecken bleibst 81

Kapitel 9 - Eine einzige Liste, die mehr weiß als dein Gedächtnis 92

Kapitel 10 - Die Beweismappe: So bereitest du eine Reklamation ohne Detektivarbeit vor 103

Kapitel 11 - Drei Minuten nach dem Einkauf, die dir eine Stunde Suche ersparen 115

Kapitel 12 - Pakete ohne Überraschungen entgegennehmen und das spätere „Ich habe doch nachgesehen“ vermeiden 127

Kapitel 13 - Ein Warenkorb, fünf Verkäufer und die Frage, an wen du eigentlich schreiben sollst 139

Kapitel 14 - Ein Einkauf von Anfang bis Ende: ein Verfahren für ganz normale Menschen 152

Kapitel 15 - Wenn der Shop verschwindet, das Paket verloren geht und alle die Verantwortung von sich weisen 165

Kapitel 16 - Wenn das Leben dir keine Zeit für perfekte Ordnung lässt 177

Kapitel 17 - Wenn alles schiefgelaufen ist und sogar deine Liste aufgegeben hat 190

Kapitel 18 - Wie du die Ordnung bewahrst, wenn deine Einkäufe wieder ein Eigenleben entwickeln 202

Kapitel 19 - Erkenne die ersten Warnzeichen, bevor du wieder in Paketen versinkst 215

Kapitel 20 - Die Pakete dürfen kommen. Du musst ihnen nicht hinterherrennen 228

INTRO

Der Paketbote klingelt an der Tür. Du öffnest, nimmst ein Paket entgegen, unterschreibst auf einem Bildschirm, der aussieht, als hätte jemand versucht, mit dem Ellbogen ein Kreuzworträtsel darauf zu lösen, und gehst zurück in die Wohnung. Du legst die Sendung auf den Tisch. Daneben stehen bereits drei weitere Pakete. Ein fünftes wartet angeblich in einer Paketstation, aber du bist dir nicht sicher, ob es wirklich deins ist oder ob sich die Nachricht auf eine Bestellung von letzter Woche bezieht. Du betrachtest den Karton und versuchst dich zu erinnern, was du eigentlich gekauft hast. Schuhe? Ein Ladegerät? Einen Organizer für Dinge, die du einfach nicht organisiert bekommst? Oder vielleicht etwas, das dir um zwei Uhr nachts absolut unverzichtbar erschien, obwohl du inzwischen nicht einmal mehr weißt, wozu es gut sein soll?

Willkommen in der Welt des Online-Shoppings, in der ein Klick auf „Jetzt kaufen“ zwei Sekunden dauert, während die Suche nach der Rechnung drei Monate später detektivisches Gespür, die Geduld eines Archäologen und Zugang zu sieben E-Mail-Postfächern erfordert. Theoretisch ist alles ganz einfach. Du bestellst, bezahlst, empfängst die Ware und benutzt sie. In der Praxis kommt eine Bestellung in zwei Teillieferungen an, bei der nächsten stimmt die Größe nicht, das dritte Produkt muss reklamiert werden, und das vierte hast du über ein Benutzerkonto bestellt, dessen Passwort ausschließlich der Browser auf deinem alten Laptop kennt.

Das Lustigste daran ist, dass dir sämtliche Online-Shops versichern, wie sehr ihnen dein Komfort am Herzen liegt. Und tatsächlich kümmern sie sich darum. Besonders um den

Komfort, mit dem du dein Geld ausgeben kannst. Einkaufen ist mittlerweile so einfach, dass du manchmal schon bezahlt hast, bevor dein gesunder Menschenverstand seine Brille gefunden hat. Erst danach beginnt der weniger glamouröse Teil der Vorstellung: herauszufinden, was du bestellt hast, wann, wo, zu welchem Preis und warum die Zahlungsbestätigung im Ordner „Angebote“ liegt, während die Versandbenachrichtigung im Spam gelandet ist.

Das Problem besteht nicht darin, dass du zu viele Pakete hast. Du kannst nur einen einzigen Artikel im Monat bestellen und trotzdem einen bürokratischen Albtraum erleben, wenn ausgerechnet dieser Artikel einen Defekt aufweist. Das eigentliche Problem beginnt, wenn die Informationen über deinen Einkauf an verschiedenen Orten wohnen, sich gegenseitig nicht kennen und offenbar miteinander zerstritten sind. Die Bestellnummer steckt in einer E-Mail, der Zahlungsbeleg in deiner Banking-App, das Rücksendeetikett in deinem Kundenkonto beim Händler und die Rücksendefrist existiert ausschließlich in deinem Gedächtnis. In jenem Gedächtnis, das nebenbei auch Rechnungen, Termine, Lebensmitteleinkäufe und den Aufenthaltsort deiner Schlüssel verwalten soll.

Du bist allerdings nicht verpflichtet, einen Privatsekretär einzustellen, nur weil du im Internet eine Hose gekauft hast.

Dieses Buch basiert auf einem sehr einfachen Gedanken: Einkäufe sollen das Leben erleichtern und nicht zu einer zusätzlichen Vollzeitstelle in der heimischen Logistikabteilung werden. Du brauchst kein kompliziertes System mit dreißig Kategorien und auch keine App, die jeden Tag einen ausführlichen Bericht von dir verlangt. Du brauchst eine Methode, mit der du innerhalb einer vernünftigen Zeit ein paar ganz gewöhnliche Fragen

beantworten kannst: Was habe ich gekauft? Wo befindet sich meine Sendung? Wie viel habe ich bezahlt? Kann ich den Artikel noch zurückgeben? Und wo finde ich das Dokument, das ich für eine Reklamation benötige?

Klingt banal? Dann versuch einmal, diese Fragen für Kopfhörer zu beantworten, die du vor acht Monaten gekauft hast. Wenn du jetzt reflexartig dein E-Mail-Postfach öffnest, „Kopfhörer“ in die Suchleiste eingibst und daraufhin hundertvierzig Nachrichten erhältst, darunter ein Sonderangebot für einen Mixer mit Bluetooth-Funktion, weißt du ganz genau, warum es sich lohnt, darüber zu sprechen.

Wir werden uns nicht nur mit Paketen beschäftigen, sondern mit dem gesamten Lebenszyklus eines Einkaufs. Von dem Augenblick, in dem du entscheidest, dass du etwas brauchst, über die Bestellung und Lieferung bis zu dem Moment, in dem das Produkt entweder dauerhaft bei dir bleibt oder zum Verkäufer zurückwandert. Jede dieser Phasen hinterlässt Spuren: Nachrichten, Nummern, Dokumente, Fristen und Entscheidungen. Dabei geht es nicht darum, alles für die Ewigkeit aufzubewahren. Es geht darum, zu erkennen, welche Informationen später noch nützlich sein könnten und welche lediglich das digitale Gegenstück zu einem zehn Jahre alten Kassenbon für ein Käsebrötchen sind.

Viele Menschen versuchen, dieses Problem durch größere Sorgfalt zu lösen. Sie nehmen sich fest vor, von nun an jede Nachricht aufmerksam zu lesen, Bestellnummern sofort zu notieren und nie wieder eine Bestätigung zu verlieren. Ein wunderschöner Plan, besonders in der Vorstellung eines ausgeschlafenen Menschen, der einen freien Nachmittag vor sich hat. Leider überprüft die Realität

solche Vorsätze bevorzugt dann, wenn du völlig erschöpft nach Hause kommst, dein Smartphone nur noch drei Prozent Akku hat und der Paketbote mitteilt, dass deine Sendung an einer Abholstelle mit einem Namen hinterlegt wurde, den du noch nie gehört hast.

Deshalb werden wir unsere Ordnung weder auf ein perfektes Gedächtnis noch auf eiserne Disziplin aufbauen. Ein gutes System sollte auch an einem ganz gewöhnlichen, chaotischen Dienstag funktionieren. Es sollte nur wenige Handgriffe erfordern, sich nach einer längeren Unterbrechung problemlos wieder aufnehmen lassen und dir ermöglichen, benötigte Informationen zu finden, ohne die gesamte Bestellgeschichte rekonstruieren zu müssen. Wenn die Organisation deiner Einkäufe mehr Zeit beansprucht als das Einkaufen selbst, ist etwas schiefgelaufen. Vielleicht hast du ein wunderschönes Archiv geschaffen, aber was du vor allem brauchst, ist ein Werkzeug für alltägliche Entscheidungen.

Außerdem werden wir Situationen voneinander unterscheiden, die häufig gemeinsam in einen einzigen Karton mit der Aufschrift „Problem mit dem Shop“ geworfen werden. Eine Rückgabe, eine Reklamation wegen eines Mangels, Schwierigkeiten bei der Lieferung und eine gewöhnliche Meinungsänderung sind unterschiedliche Angelegenheiten. Sie können unterschiedliche Schritte, Unterlagen und Fristen erfordern. Nicht jedes Verfahren läuft gleich ab, und die Einzelheiten hängen unter anderem von der Art des Einkaufs und vom Verkäufer ab. Anstatt zu raten oder der erstbesten Meldung auf einer Website zu vertrauen, wirst du lernen, deine Situation richtig einzuordnen und zu erkennen, welche Informationen du prüfen solltest, bevor du den nächsten Schritt unternimmst.

Wichtig wird auch sein, die Kontrolle über dein Geld zurückzugewinnen. Fünf Bestellungen über jeweils einige Dutzend Złoty wirken vielleicht wie eine Kleinigkeit, bis drei Rückerstattungen irgendwo in der Abrechnung feststecken und du dich fragst, ob der Händler wirklich sämtliche Beträge zurückgezahlt hat. Die bloße Information „Rückerstattung abgeschlossen“ reicht nicht immer aus, wenn du sie keiner konkreten Zahlung zuordnen kannst. Wir werden lernen, Einkäufe so zu betrachten, dass nicht nur klar ist, was angekommen ist, sondern auch, was bezahlt, zurückgeschickt und tatsächlich abgerechnet wurde.

Ich werde dich weder dazu überreden, auf Online-Shopping zu verzichten, noch dazu, in einer minimalistischen Wohnung zu leben oder sämtliche Rechnungen in Ordnern aufzubewahren, deren Farben den vier Jahreszeiten entsprechen. Wenn du gern einkaufst, dann kauf ein. Wenn du Dinge für die ganze Familie bestellst, wirst du hier ebenfalls passende Lösungen finden. Und wenn du dich beim Einkaufen auf das absolut Notwendige beschränkst, hast du erst recht verdient, dass eine einzige Reklamation nicht dein ganzes Wochenende verschlingt.

Du kannst einfache Ordner, Notizen, eine Tabelle oder Funktionen verwenden, die in deinen bereits vorhandenen Apps stecken. Wichtiger als die Wahl des Werkzeugs ist es, ein paar klare Regeln festzulegen und konsequent anzuwenden. Manche Informationen solltest du sofort festhalten. Andere musst du lediglich zu einem bestimmten Zeitpunkt überprüfen. Wieder andere kannst du guten Gewissens in Ruhe lassen, statt alle neun Minuten den Sendungsstatus zu kontrollieren, als wäre der Paketbote

Teilnehmer einer Weltraummission und du persönlich für seine sichere Landung verantwortlich.

Für den Anfang musst du noch überhaupt nichts aufräumen. Suche jetzt nicht sämtliche Kassenbons zusammen und erstelle auch keinen Ordner namens „EINKÄUFE ENDGÜLTIG NEU KORRIGIERT 2“. Schau dir lediglich deine letzte Bestellung an. Kannst du ohne langes Suchen sagen, wo du die Bestellnummer, die Zahlungsbestätigung und die Informationen findest, die du bei einem Problem benötigen würdest? Wenn ja, hast du bereits einen guten Ausgangspunkt. Wenn nicht, hast du gerade den ersten Teil des Durcheinanders entdeckt, den es sich zu ordnen lohnt.

Letztlich geht es nicht darum, sich an jedes einzelne Paket zu erinnern. Es geht darum, sich eben nicht erinnern zu müssen. Die Kartons dürfen kommen, sich stapeln und wieder verschwinden. Du solltest einfach wissen, wo du nachsehen kannst, wenn es wirklich darauf ankommt.

Denn fünf Pakete auf dem Fußboden sind noch keine Katastrophe. Zur Katastrophe wird es erst, wenn sich das sechste als Rücksendung des ersten entpuppt und du gerade das Rücksendeetikett weggeworfen hast.

Kapitel 1 - Wo sind eigentlich meine Einkäufe geblieben?

Am Montag kaufst du eine Schreibtischlampe. Am Dienstag bestellst du Schuhe, weil deine bisherigen beschlossen haben, während eines Spaziergangs ihre Karriere zu beenden. Am Mittwoch fällt dir ein, dass du noch Filter für die Kaffeemaschine brauchst, und am Donnerstag nutzt du ein Sonderangebot für Kosmetikprodukte. Am Freitag informiert dich dein Smartphone darüber, dass drei Sendungen unterwegs sind, eine bereits zugestellt wurde und eine weitere zur Abholung bereitliegt. Alles sieht vollkommen normal aus, bis du herauszufinden versuchst, auf welches Paket sich eine bestimmte Benachrichtigung bezieht. Plötzlich stellt sich heraus, dass dein Einkaufsleben mehr Handlungsstränge hat als eine durchschnittliche Krimiserie. Nur hat leider niemand eine Zusammenfassung der bisherigen Folgen vorbereitet.

Du beginnst, deine Nachrichten durchzusehen. Ein Shop verwendet seinen Markennamen, ein anderer den Namen des Unternehmens, ein dritter verschickt Bestätigungen über einen Zahlungsdienstleister, und der vierte scheint überzeugt zu sein, dass eine achtzehnstellige Zahlenfolge die beste Möglichkeit ist, eine Bestellung eindeutig zu identifizieren. Dazu kommen Benachrichtigungen von Paketdiensten, SMS, Shopping-Apps und Banking-Anwendungen. Jeder dieser Dienste verfügt über einen Teil der Informationen. Keiner fühlt sich besonders dafür verantwortlich, dass du das Gesamtbild verstehst.

Man könnte meinen, dass Einkaufen heutzutage zwei völlig unterschiedliche Fähigkeiten erfordert. Die erste

besteht darin, Produkte zu finden, Preise zu vergleichen und auf die richtige Schaltfläche zu klicken. Die zweite erinnert an die Leitung eines kleinen Logistikunternehmens, in dem du gleichzeitig Buchhalter, Lagerverwalter, Reklamationsabteilung und zuständiger Mitarbeiter für die Suche nach verschwundenen Dokumenten bist. Das Problem dabei ist, dass du dich für die erste Aufgabe freiwillig gemeldet hast. Die übrigen wurden dir ohne Vorstellungsgespräch zugeteilt.

Zunächst lohnt es sich, etwas zu erkennen, das leicht übersehen wird: Wenn dir deine Einkäufe abhandenkommen, bedeutet das selten, dass du tatsächlich vergessen hast, was du gekauft hast. Meistens weißt du lediglich nicht, wo sich die aktuelle Information zu einer bestimmten Transaktion befindet. An das Produkt erinnerst du dich, wenn auch manchmal nur ungefähr. Du weißt auch noch, dass du bezahlt hast. Was dir nicht gelingt, ist, diese Tatsachen mit einer Bestellnummer, einem Verkäufer, einer Sendung und einem Dokument zu verknüpfen, das später wichtig werden könnte.

Dieser Unterschied ist bedeutender, als es zunächst scheint. Wäre das Problem ausschließlich ein schlechtes Gedächtnis, könnte die Lösung darin bestehen, einfach alles aufzuschreiben. Da das eigentliche Problem jedoch die verstreuten Informationen sind, können zusätzliche Notizen die Situation sogar verschlimmern. Statt fünf Orten mit Daten hast du dann sechs. Den letzten nennst du „Wichtige Einkäufe“, und einen Monat später weißt du nicht mehr, wo du ihn angelegt hast.

Eine Bestellung, mehrere verschiedene Geschichten

Stell dir vor, du bestellst zwei Handtuchsets und einen Haartrockner. Du legst alles in einen einzigen Warenkorb,

bezahlst einen Gesamtbetrag und erhältst eine Bestätigung. Natürlich gehst du davon aus, dass du einen einzigen Einkauf getätigt hast. Zwei Tage später bekommst du jedoch eine Nachricht, dass die Handtücher verschickt wurden. Der Haartrockner soll später eintreffen, weil er aus einem anderen Lager kommt. Am nächsten Tag folgt eine weitere Mitteilung über eine Änderung des Liefertermins. Währenddessen zeigt deine Banking-App eine einzige Zahlung an, dein Kundenkonto beim Händler aber zwei Sendungsnummern.

Was genau ist hier die Einheit, die du verfolgen solltest? Der Warenkorb? Die Bestellung? Das Produkt? Das Paket? Die Antwort hängt davon ab, was du herausfinden möchtest. Wenn dich die Gesamtausgaben interessieren, ist die Zahlung in Verbindung mit der Bestellung entscheidend. Wenn du eine Lieferung entgegennehmen möchtest, brauchst du die Nummer der jeweiligen Sendung. Falls sich der Haartrockner als defekt herausstellt, sind das Produkt selbst, der Verkäufer und die Kaufunterlagen wichtig. Der Versuch, all diese Elemente als eine einzige Sache zu behandeln, ist die Ursache vieler Missverständnisse.

Deshalb ist es sinnvoll, von Anfang an vier Begriffe auseinanderzuhalten: Einkauf, Bestellung, Sendung und Produkt. Der Einkauf beschreibt deine Entscheidung und die Ausgabe. Die Bestellung ist die beim Verkäufer erfasste Transaktion. Die Sendung ist die Art und Weise, wie bestimmte Artikel zu dir gelangen. Das Produkt ist das, was schließlich bei dir zu Hause ankommt und entweder bleibt, zurückgegeben wird oder reklamiert werden muss. Im einfachsten Fall passen alle vier Elemente perfekt zusammen. Bei komplizierteren Einkäufen beginnen sie jedoch, ihr eigenes Leben zu führen, ungefähr wie

Familienmitglieder bei der Planung eines gemeinsamen Urlaubs.

Ein guter Anfang ist die Regel, dass die Bestellnummer und der Name des Verkäufers deine wichtigsten Orientierungspunkte sind. Wenn du diese beiden Informationen hast, findest du den Rest wesentlich leichter. Das bedeutet nicht, dass du sofort eine umfangreiche Datenbank sämtlicher Produkte erstellen musst. Es genügt, wenn du eine konkrete Transaktion zwischen ähnlichen Nachrichten wiedererkennen kannst. Das Datum und eine kurze Beschreibung der gekauften Artikel sind besonders hilfreich, wenn du häufig im selben Shop bestellst.

Nehmen wir an, du bestellst innerhalb eines Monats dreimal beim selben Händler. Jede Bestätigung kommt vom gleichen Absender, und in der Betreffzeile steht lediglich eine Nummer. Sich diese Nummern einzuprägen, ist ungefähr so reizvoll, wie die Fahrpläne sämtlicher Buslinien des Landes auswendig zu lernen. Viel vernünftiger ist es, eine einfache Zuordnung festzuhalten: „12. Mai - Sportschuhe - Shop X - Bestellung 45821“. Diese Beschreibung ist konkret genug, um den Einkauf zu identifizieren, ohne dass du eine Dokumentation führen musst, die einem internationalen Konzern alle Ehre machen würde.

Warum das Gedächtnis gegen Benachrichtigungen verliert

Das menschliche Gedächtnis kann sich recht gut an die Bedeutung von Ereignissen erinnern, ist aber kein perfektes Lager für zufällige Nummern und Daten. Wenn du etwas Wichtiges bestellst, merkst du dir vor allem den Grund für den Kauf. Die neuen Schuhe sollen die alten ersetzen. Der Filter sorgt dafür, dass die Kaffeemaschine weiter

funktioniert. Das Geschenk muss vor der Feier ankommen. Die technischen Einzelheiten der Transaktion erscheinen in diesem Moment unwichtig, weshalb du ihnen kaum Aufmerksamkeit schenkst.

Einige Wochen später ändert sich die Situation, wenn ausgerechnet diese Details plötzlich benötigt werden. Dann versuchst du, die Vergangenheit anhand von Erinnerungen zu rekonstruieren, die niemals als Dokumentation gedacht waren. Du erinnerst dich an die Farbe des Kartons, aber nicht an den Verkäufer. Du weißt ungefähr, wie viel der Artikel gekostet hat, aber nicht mehr, in welchem Monat du ihn gekauft hast. Vielleicht erinnerst du dich sogar daran, dass es während der Bestellung geregnet hat. Das ist zweifellos interessant, aber die Reklamationsabteilung wird diese Information kaum als Bestellnummer akzeptieren.

Eine weitere Schwierigkeit besteht darin, dass sich viele Einkäufe ähneln. Wenn du regelmäßig Reinigungsmittel, Kosmetikprodukte, Kleidung oder Tierbedarf kaufst, verschwimmen die einzelnen Transaktionen irgendwann miteinander. Es gibt keinen vernünftigen Grund zu erwarten, dass du noch weißt, ob ein bestimmtes Shampoo aus der März- oder der Aprilbestellung stammt. Zumal Online-Shops gern die Darstellung ihrer Bestellhistorie verändern und manche Informationen am Computer leichter zugänglich sind als in der App.

Deshalb solltest du aufhören, das Erinnern an Einzelheiten als wichtigste Organisationsmethode zu betrachten. Dein Gedächtnis sollte dir sagen, wonach du suchst, aber nicht der einzige Aufbewahrungsort für Nachweise sein. Das ist vergleichbar mit einem Kalender. Du trägst einen Termin nicht deshalb ein, weil du unfähig bist, dir ein Datum zu merken. Du tust es, weil du interessantere Dinge im Kopf

behalten möchtest als Donnerstag, 16:40 Uhr, Behandlungszimmer Nummer drei.

Eine erste Bestandsaufnahme ohne große Aufräumaktion

Bevor du dich für irgendein Werkzeug entscheidest, sieh dir deine letzten fünf Einkäufe an. Nicht sämtliche Bestellungen des vergangenen Jahres. Nicht jeden Einkauf seit der Eröffnung deines ersten Online-Kontos. Fünf. So erkennst du, wo tatsächlich Verwirrung entsteht, ohne eine Wochenendexpedition in dein Archiv organisieren zu müssen.

Versuche bei jedem Einkauf drei Dinge herauszufinden: Wo befindet sich die Bestellbestätigung? Wie ist der aktuelle Stand? Und gibt es noch etwas zu erledigen? Der Status kann beispielsweise bedeuten, dass du auf den Versand wartest, ein Produkt bereits geliefert wurde, eine Rücksendung geplant ist oder eine Reklamation abgeschlossen wurde. Eine offene Aufgabe kann darin bestehen, ein Paket abzuholen, seinen Inhalt zu überprüfen, einen Artikel zurückzuschicken oder zu kontrollieren, ob die Rückerstattung eingegangen ist. Auch wenn ein Einkauf abgeschlossen ist und nichts mehr von dir verlangt, ist das eine wertvolle Information.

Bei dieser Bestandsaufnahme wirst du wahrscheinlich feststellen, dass du manche Bestellungen blitzschnell findest, während du bei anderen mehrere Dienste durchsuchen musst. Achte darauf, wodurch dieser Unterschied entsteht. Vielleicht verschickt ein Shop übersichtliche Bestätigungen, während ein anderer seine Dokumente zwischen App und E-Mail-Postfach verteilt. Vielleicht verwendest du verschiedene Zahlungsmethoden, wodurch sich die Transaktionen schwerer den Bestellungen zuordnen lassen. Oder du nutzt mehrere E-Mail-Adressen,

weil du irgendwann einmal ein zusätzliches Konto eröffnet hast, um einen Rabatt zu erhalten. Seitdem existieren deine Einkäufe in zwei parallelen Universen.

Du musst nicht sofort sämtliche Komplikationen beseitigen. In dieser Phase geht es vor allem darum, herauszufinden, welche davon deinen Alltag tatsächlich erschweren. Wenn du die Informationen in der App eines bestimmten Shops immer schnell findest, gibt es keinen Grund, sie aus reiner Ordnungsliebe an einen anderen Ort zu kopieren. Wenn du dagegen regelmäßig eine Viertelstunde nach einem Kaufbeleg suchst, hast du gerade eine Stelle gefunden, an der eine kleine Veränderung für erhebliche Erleichterung sorgen kann.

Das praktische Ergebnis dieser Bestandsaufnahme sollte sehr einfach sein. Bei jeder aktiven Bestellung kannst du sagen, was gerade damit geschieht und wo du die Einzelheiten findest. Fehlt eine Bestätigung, hältst du diese Lücke als offene Frage fest. Ist das Produkt angekommen, wurde aber noch nicht überprüft, erklärst du die Bestellung nicht automatisch für abgeschlossen. Wartest du auf Geld, kennzeichnest du genau diesen Umstand. Ordnung beginnt damit, die Wirklichkeit richtig zu beschreiben, und nicht damit, sämtliche Einträge grün einzufärben.

Nicht jedes Paket braucht eine eigene Akte

An dieser Stelle kann man leicht ins andere Extrem verfallen. Wenn Informationen verstreut sind, könnte man annehmen, dass die Lösung darin besteht, wirklich alles zu dokumentieren. Die genaue Bestellzeit, den Namen des Paketboten, die Abmessungen des Kartons, die Nummer des Lagertors und wahrscheinlich auch die Mondphase zum Zeitpunkt der Zustellung. Ein solches System mag beeindruckend aussehen, wird aber vermutlich schon nach

der ersten Woche scheitern, sobald dir die Zeit fehlt, alle Felder auszufüllen.

Eine Information ist dann nützlich, wenn sie dir hilft, eine Entscheidung zu treffen oder ein Dokument wiederzufinden. Wenn du für ein bestimmtes Detail keine praktische Verwendung absehen kannst, musst du es auch nicht abschreiben. Darüber hinaus erhöhen übermäßig umfangreiche Aufzeichnungen das Fehlerrisiko. Schnell kopierst du eine falsche Nummer, übersiehst einen geänderten Liefertermin oder lässt einen veralteten Status stehen. Auf diese Weise schaffst du ein zweites Informationssystem, das mit dem ursprünglichen konkurriert und gelegentlich sogar weniger zuverlässig ist.

Wichtig ist die Unterscheidung zwischen Aufbewahren und Überwachen. Du bewahrst Informationen auf, die irgendwann wieder nützlich werden könnten, selbst wenn du monatelang nicht hineinschaust. Du überwachst dagegen Angelegenheiten, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums deine Aufmerksamkeit benötigen. Die Unterlagen zu einem einwandfrei funktionierenden Staubsauger können ruhig im Archiv warten. Eine Sendung, deren Abholfrist morgen endet, gehört dagegen zu den aktiven Angelegenheiten. Wenn du beide Kategorien vermischst, erscheint plötzlich alles gleichermaßen dringend. Und dadurch gehen die wirklich dringenden Dinge unter.

Ebenso verdient nicht jede Transaktion die gleiche Aufmerksamkeit. Der Kauf eines günstigen Artikels, der angekommen ist und problemlos funktioniert, lässt sich wahrscheinlich damit abschließen, dass du die Bestätigung ablegst. Ein teures Gerät, ein Möbelstück, das in mehreren Teilen geliefert wird, oder ein Geschenk, das rechtzeitig zu einem bestimmten Termin eintreffen muss, können eine

genauere Überwachung erfordern. Eine vernünftige Ordnung berücksichtigt das Risiko und die möglichen Folgen eines Fehlers. Sie verlangt nicht, dass eine Packung Gummibänder dieselbe Kontrollprozedur durchläuft wie eine bestellte Waschmaschine.

Dann gibt es noch die Einkäufe für den gemeinsamen Haushalt. Wenn mehrere Personen auf dasselbe Geld zugreifen oder Produkte an dieselbe Adresse bestellen, kann selbst dann Verwirrung entstehen, wenn jede einzelne Person eigentlich gut organisiert ist. Einer kauft, ein anderer nimmt das Paket entgegen, ein Dritter packt es aus. Später wissen alle, dass der Gegenstand irgendwie ins Haus gelangt ist, aber niemand kann sagen, aus welchem Geschäft er stammt. Hier hilft eine ganz gewöhnliche Information zum richtigen Zeitpunkt: „Das ist meine Bestellung, die Nummer steht in meinem E-Mail-Postfach, und bitte lass die Verpackung liegen, bis ich alles überprüft habe.“ Das klingt nicht besonders romantisch, kann aber eine familiäre Befragung am Esstisch verhindern.

Letztendlich besteht der erste Schritt zur Wiedergewinnung der Kontrolle weder darin, eine App zu installieren, noch darin, einen Aktenordner zu kaufen. Er besteht darin, zu verstehen, dass Bestellungen, Sendungen, Produkte und Zahlungen miteinander verbundene, aber unterschiedliche Elemente sind. Sobald du lernst, sie auseinanderzuhalten, wirkt das Chaos nicht mehr wie eine einzige riesige Katastrophe. Es verwandelt sich in mehrere konkrete Angelegenheiten, von denen jede ihren eigenen Status, ihre Informationsquelle und gegebenenfalls einen nächsten Handlungsschritt besitzt.

Und das ist bereits ein gewaltiger Unterschied. Im Flur können weiterhin fünf Pakete stehen. Aber jetzt weißt du

wenigstens, welche dir gehören, welche du überprüfen musst und warum eines davon drei Kilogramm Katzenfutter enthält, obwohl du gar keine Katze hast. Für die letzte Angelegenheit könnte allerdings eine gesonderte Erklärung erforderlich sein.

Kapitel 2 - Warum verschwindet die Kaufbestätigung immer genau dann, wenn man sie braucht?

Es gibt eine ganz besondere Art von E-Mail, die ein halbes Jahr lang vollkommen unsichtbar bleiben kann und anschließend zum wichtigsten Dokument deines Lebens wird. Es ist die Kaufbestätigung für einen Gegenstand, der gerade aufgehört hat zu funktionieren. Solange alles in Ordnung war, interessierte sich niemand für diese Nachricht. Im Moment des Defekts suchst du plötzlich mit der Entschlossenheit eines Menschen danach, der sein Ticket für den letzten Flug verloren hat. Du öffnest dein E-Mail-Postfach, gibst den Produktnamen ein und erhältst zwölf Werbeanzeigen, drei Newsletter sowie eine Anleitung zur Reinigung eines Geräts, das du inzwischen nicht einmal mehr besitzt.

Nach einigen Minuten fällt dir ein, dass du den Einkauf vielleicht über ein anderes Konto abgewickelt hast. Du überprüfst das zweite Postfach. Danach deine Bankumsätze. Anschließend die App des Händlers. Schließlich findest du eine Nachricht mit dem Betreff „Vielen Dank für Ihren Einkauf!“, verschickt von einem Unternehmen, dessen Name absolut nichts mit dem Produkt zu tun hat. Die Bestellnummer versteckt sich in einem Anhang, dessen Dateiname aussieht wie ein Passwort, das ein außergewöhnlich schlecht gelaunter Computer erzeugt hat.

Warum passiert so etwas sogar Menschen, die normalerweise hervorragend mit Dokumenten zurechtkommen? Weil Kaufbestätigungen nicht mit Blick auf

deine spätere Suche erstellt werden. Sie entstehen in unterschiedlichen Systemen, werden von verschiedenen Absendern verschickt und beschreiben unterschiedliche Phasen einer Transaktion. Ein Dokument bestätigt die Annahme der Bestellung, ein anderes die Zahlung und ein weiteres den Versand. Hinzukommen können eine Rechnung, eine Quittung, eine Empfangsbestätigung oder Schriftverkehr im Zusammenhang mit einer Rücksendung.

Auf dem Smartphone sehen all diese Nachrichten zunächst ziemlich ähnlich aus. Erst später stellt sich heraus, dass eine davon wichtig war, die zweite lediglich ergänzende Informationen enthielt und die dritte ausschließlich darüber informierte, wie sehr sich der Händler freut, deine Bestellung bearbeiten zu dürfen. Die Freude des Händlers ist natürlich rührend, aber bei einer Reklamation wäre ein übersichtlicher Kaufnachweis wahrscheinlich hilfreicher.

Was genau soll eigentlich bestätigt werden?

Bevor du mit der Suche beginnst, solltest du klären, welche Information du tatsächlich brauchst. Das spart überraschend viel Zeit. Möchtest du überprüfen, ob der Händler deine Bestellung angenommen hat, suchst du nach einer Bestätigung mit der Bestellnummer und den dazugehörigen Einzelheiten. Geht es um die tatsächlich erfolgte Zahlung, helfen dir die Transaktionshistorie oder eine Bestätigung des Zahlungsdienstleisters. Benötigst du Unterlagen für eine Reklamation, ist entscheidend, dass sich nachweisen lässt, was du wann und bei wem gekauft hast. Je nach Situation können dafür unterschiedliche Belege geeignet sein. Es muss nicht unbedingt ein einziges bestimmtes Dokument sein.

Sehr häufig behandeln wir sämtliche Nachrichten rund um einen Einkauf so, als wären sie austauschbar. Tatsächlich bedeutet die Mitteilung „Ihre Bestellung wurde angenommen“ aber nicht zwangsläufig, dass die Zahlung bereits abgeschlossen ist. Die Nachricht „Ihr Paket wurde versendet“ beweist noch nicht, dass das Produkt zugestellt wurde. Und „Ihre Rücksendung wurde akzeptiert“ bedeutet nicht immer, dass das Geld bereits auf deinem Konto eingegangen ist. Jede Nachricht beschreibt eine bestimmte Phase. Wenn du diese Phase mit dem Abschluss der gesamten Angelegenheit verwechselst, erklärst du den Vorgang möglicherweise zu früh für erledigt.

Ein gutes Beispiel ist der Kauf einer Jacke, die du wegen der falschen Größe zurückschickst. Du besitzt die Bestellbestätigung, eine Nachricht mit dem Rücksendeetikett, eine Sendungsnummer und eine E-Mail, in der der Händler den Eingang der Rücksendung bestätigt. Einige Tage später erhältst du eine weitere Mitteilung über die Abrechnung. Wenn du sämtliche Nachrichten in einen einzigen Ordner wirfst, ohne erkennen zu können, welche Bedeutung sie haben, kann es schwierig werden, den Ablauf später nachzuvollziehen. Weißt du dagegen, dass du den Nachweis über die Abgabe des Rücksendepakets suchst, kannst du dich sofort auf das richtige Dokument konzentrieren.

Du musst dafür keine komplizierten Fachbegriffe beherrschen. Es genügt, zu verstehen, welchen Vorgang eine bestimmte Nachricht bestätigt. Hat der Händler die Bestellung angenommen? Wurde das Geld abgebucht? Wurde das Produkt verschickt? Ist die Rücksendung angekommen? Wurde der Betrag erstattet? Diese Fragen sind wesentlich praktischer als die verzweifelte Suche nach

einer „Rechnung“, wenn du im Augenblick eigentlich nur die Sendungsnummer benötigst.

Die Suchfunktion kann keine Gedanken lesen

Eine beliebte Methode zur Dokumentenorganisation besteht darin, sämtliche Nachrichten im E-Mail-Postfach zu belassen und bei Bedarf die Suchfunktion zu verwenden. Das kann hervorragend funktionieren, allerdings unter einer Bedingung: Du musst wissen, welche Informationen das System verwendet, in dem du suchst. Wenn du den Produktnamen eingibst, die Nachricht aber ausschließlich eine Bestellnummer und den Namen des Verkäufers enthält, wird die Suchfunktion deine Absichten nicht auf magische Weise erkennen. Sie ist ein Werkzeug zum Auffinden von Text und kein Telepath, der im Kundenservice angestellt wurde.

Am einfachsten findest du eine Nachricht, wenn du über ein charakteristisches Detail verfügst. Das kann der Name des Verkäufers, ein Teil der Bestellnummer, ein ungefähres Datum oder ein Betrag sein. Besonders hilfreich ist es, mehrere Kriterien miteinander zu kombinieren. Statt einfach nach „Schuhe“ zu suchen, kannst du den Namen des Shops verwenden und die Suche auf einen bestimmten Monat eingrenzen. Erinnerst du dich an den Preis, kann dir die Zahlungshistorie helfen, das richtige Datum zu bestimmen. Manche E-Mail-Programme ermöglichen es außerdem, die Ergebnisse auf Nachrichten mit Anhängen oder von einem bestimmten Absender zu beschränken.

Allerdings solltest du berücksichtigen, dass der Name in deiner Bankübersicht nicht unbedingt mit dem Namen des Shops übereinstimmen muss. Die Zahlung kann über einen Vermittler laufen, und der Händler kann den Namen eines Unternehmens verwenden, den du auf der Produktseite