

002.su Abb.: ho



► *Ein Grund:
Einkaufen zu
jeder Tages- und
Nachtzeit, hier
z. B. in Manhattan*



Vier gute Gründe für den Einkauf in den USA

Einkauf mit Genuss und Muße

Zeit ist in unserer schnelllebigen Gesellschaft ein zunehmend knapperes Gut. Zumindest, wenn man den Umfragen glaubt. So bleibt für den Einkauf der Dinge des täglichen Bedarfs meist nur wenig Zeit übrig. Oft gilt dies auch für andere Waren, wie Kleidung etc. Und wenn man sich dann doch einmal viel Zeit lässt, wird oftmals durch Wetter, Öffnungs-

zeiten, übelgelautes Personal usw. dem erwarteten Einkaufserlebnis rasch ein Schnippchen geschlagen. Wie viel leichter fällt es uns da im Urlaub, den Bummel zu genießen, hier und da zu stöbern und aus lauter Freude an der Urlaubszeit und der Exotik Dinge zu erwerben. Die Regale und Vitrinen in bundesdeutschen Wohnungen sprechen davon Bände.

Dies gilt im Grundsatz auch für die USA, aber in anderem Maße. Der Erwerb von klassischen **Souvenirs** steht erst an zweiter Stelle. Denn so viel Exotisches gibt es dort nicht, da sind sich unsere Kulturen bei allen Unterschieden wohl doch zu ähnlich. Vielmehr stehen eher die **Dinge des Alltags** auf der Einkaufsliste. Und

mit dem Kauf dieser Waren kann man problemlos ganze Tage füllen. Interessanterweise hat man nie das Gefühl, einen Urlaubstag verloren zu haben. Den Anbietern in den USA ist es gelungen, selbst einen simplen Einkauf zu einem Erlebnis zu machen. Viele Aspekte rund um den Einkauf lassen das **Shopping** zu einer Art Event werden, so dass der Einkauf selber zum kleinen Urlaub mutiert.

Shopping, Lifestyle und Smart Shopper

„Shopping“ bedeutet übersetzt eigentlich nur „einkaufen gehen“. Doch mittlerweile wird mit diesem Begriff auch eine Art Lebensgefühl verstanden. Neudeutsch heißt dies dann „Lifestyle“. Ist dies aber eine Besonderheit in den USA? Eindeutig nein, aber hier wird sie perfektioniert. Hier kommt der Smart Shopper - so nennt man den Kunden, der in Zeiten zunehmend knapper Kassen mit dem geringer zur Verfügung stehenden Einkommen, Hochwertiges günstig erstehen möchte - voll auf seine Kosten.

Ob es nun aufwendig gestylte **Einkaufspaläste** sind, zu denen Eisarenen, Karussells und andere Attraktionen gehören oder ganze Landschaften in die Einkaufsgegenden einbezogen werden, nichts scheint hier unmöglich zu sein. Zumindest Wasserflächen und Fontänen, ausreichend Sitz- und Ruheflächen sowie ein großes gastronomisches Angebot (die so genannten *food courts*) gehören immer zum Angebot dazu.

Wer sich nicht für diese oft sehr gut frequentierten und meist ziemlich lauten Bereiche erwärmen kann, findet in aller Regel auch eine Pizzeria oder ein Steakhouse entweder im Gebäude selbst oder zumindest auf dem Gelände. Steht nur Süßes auf der Wunschliste? Kein Problem. Es gibt überall **Eisverkäufer**. Aber Achtung! Meist ist schon die kleinste Portion überaus sättigend. (In den USA scheint auch beim Essen und Trinken Größe das Wichtigste zu sein!) Immer noch Hunger? Dann hilft der Gang zu „**Auntie Annie**“. Unter dem Logo der netten, alten Tante Annie werden „hausgemachte“ Kekse (mit Erdnüssen, Schokoladenstückchen, Streuseln usw.) verkauft. Vergessen Sie aber jede angefangene Diät!

Bepackt mit Tüten und Kartons drängt sich nie der Eindruck auf, irgendetwas zu tun, das mit Arbeit einhergeht. Vielmehr hat man stets das Gefühl, etwas Besonderes und Wertvolles für sich zu tun. Auf diese Art und Weise wurde das Shopping zu einem bestimmenden Faktor des „**american way of life**“ – es wurde Teil der amerikanischen Kultur!

Service ohne Grenzen

Wie beginnt der Einkauf bei uns? Natürlich mit der Suche nach einem der raren **Parkplätze**. Alternativ mit dem meist weiten Weg vom Haltepunkt des öf-

► *In Rainforest Cafes, wie hier in Dallas, gehören Essen, Einkauf und Erleben eng zusammen*

fentlichen Nahverkehrs zu den Geschäften. Und in den USA? Da ist das Auto das wesentlichste und oft einzige Mittel der Fortbewegung. Das ist allgemein akzeptiert. Wer also einkaufen möchte oder muss, findet für sein Fahrzeug riesige Parkflächen, die teilweise so unüberschaubar groß sind, dass man nummerierte Zonen ausweist, um den Kunden die Möglichkeit zu geben, das eigene Fahrzeug später wiederzufinden. In einigen Giganten unter den Einkaufszentren besteht sogar die Möglichkeit, sich mit Shuttlebahnen zum Eingang fahren zu lassen.

In Großstädten bieten einige Einkaufszentren solche **Shuttleverbindungen** von bestimmten (meist zentralen) Punkten oder Hotels der Innenstadt aus an. Einige Hotels bieten ihren Gästen ebenfalls einen solchen Service, meist sogar mehrmals täglich. Informationen findet man entweder in den Informationsmappen und -blättern im Hotel oder man erhält sie an der Rezeption bzw. beim Concierge.

Das liebe Geld

Was nutzt mir die Zeit zum Einkauf, wenn es am notwendigen Kleingeld fehlt? Logisch! Also stellt sich die Frage, ob sich der Einkauf in den USA finanziell wirklich lohnt. Zunächst einmal verfügt jemand, der sich für die USA als Reiseland entscheidet, wohl grundsätzlich über ein bestimmtes Budget, schließlich kostet auch der Flug Geld. Nun gilt es zu entscheiden, ob man während der Reise einkaufen möchte oder nicht. Die Verlockungen sind in den USA so groß, dass allerdings kaum jemand widerstehen kann. Bleibt die Frage nach den Kosten. Grundsätzlich gilt: Vieles ist deutlich preiswerter als bei uns, vor allem (Freizeit-)Kleidung. Informieren Sie sich vor der Abreise über Anschaffungskosten daheim und beziehen Sie den aktuellen Wechselkurs US\$ zu € in die Kalkulation mit ein (zum Redaktionsschluss war dieser Kurs ausgesprochen günstig). Wenn Sie dann noch die Tipps in diesem Buch beachten, steht dem smart shopping nichts im Wege. Sie geben zwar Geld aus, erhalten aber auch höhere Gegenwerte.



„Einen guten Tag und wie geht es Ihnen?“, so oder so ähnlich werden **Kunden überall begrüßt**. Niemand erwartet daraufhin allerdings die Lebensgeschichte des Kunden. Vielmehr muss man sich nun dazu äußern, ob man Bedienung wünscht oder lieber erst stöbern möchte.

Hat man sich dann für eine Ware entschieden, ist sich aber z. B. über die Größe oder Anwendbarkeit im Unklaren, wird ein freundlicher Mitarbeiter bzw. eine **freundliche Mitarbeiterin** rasch zur Stelle sein und fast jeden Wunsch erfüllen. Anprobe? Umkleidekabinen gibt es fast immer reichlich! Mehrere Größen oder Farben zur Auswahl? Kein Problem! Ein komplett anderes Design? Wir helfen gerne und beraten auch entsprechend! Das zwölfte Paar Schuhe oder die achte Jeans wird anprobiert, um dann festzustellen, dass nichts von alledem gefällt bzw. doch das Budget sprengen würde oder man schon alles hat oder oder ...

„It's my pleasure!“ – Es ist mir eine Freude! (... Sie bedient zu haben), wird man Sie verabschieden – auch wenn es wohl nicht immer der Wahrheit entspricht. Aber der Kunde fühlt sich verstanden und geschätzt. Oft folgt noch ein „Please come again“ (Bitte kommen Sie bald wieder). Und der Kunde wird bei derart „persönlicher“ Behandlung bestimmt wiederkommen. Zumindest die meisten!

Alle Waren wird man in stabilen (**Plastik-)Tüten** ausgehändigt bekommen (davon mag der umweltbewusste Tourist wenig halten) und auch in vielen Supermärkten wird der Einkauf von der KassiererIn bzw. eigens dafür angestellten Mitarbeitern verpackt. Gelegentlich wird der Einkauf dann sogar noch zum Wagen getragen.

Sollte sich eine gekaufte Ware einmal als fehlerhaft oder sonst wie unbrauchbar erweisen, wird man selbstverständlich für Ersatz sorgen oder das Geld erstatten.

Perfekter Service allenthalben

Auf Reisen ist der Service auch sonst perfekt. Beim Check-in im Hotel hat man Sie nicht über Nebenkosten wie Parkgebühren informiert? Gerne zieht man diese Kosten von der Rechnung ab. Das zweite Bier kommt erst, nachdem man schon aufgegessen hat! Das geht natürlich ohne Berechnung zurück! In einem Denny's Restaurant in Arizona erlebten wir einmal eine recht langsame Bedienung. Eigentlich kein Problem. Allerdings beschwerten sich mehrere Gäste, so dass allen Gästen nur die Getränke berechnet wurden, nicht aber verzehrte Gerichte! Und die Hotelgruppe Hampton Inn und Hampton Inn & Suites kennt die 100 % Satisfaction Guarantee. Das bedeutet „If you're not completely satisfied, we don't expect you to pay.“ Wer als Gast also nicht völlig zufrieden ist, braucht auch nicht für die Übernachtung zu zahlen. Schon einfache Gründe werden akzeptiert, wenn man sie bei der Rezeption entsprechend vorträgt.

Qualifizierte Beratung?

Geht man einkaufen, wünscht man sich manchmal eine qualifizierte Beratung. Bei Bekleidung ist dies oft auf eine Art „Meinungsumfrage“ (im Sinne von „passt dies zu mir oder besser das?“) oder einen Vergleich unterschiedlicher Größen beschränkt. Anders sieht es aus, wenn

besonders Hochwertiges, Elektronik, Kameras o. Ä. gekauft werden soll. Benötigt man in einem solchen Fall fachlich gute Beratung, ist der Gang zum Fachgeschäft Pflicht. Und auch dort ist man nicht immer vor Enttäuschungen sicher. Leider hat der Arbeitsmarkt in den USA besonders im so genannten Billiglohnssektor viele Arbeitsplätze geschaffen. Doch von einem dieser Jobs kann niemand leben. So arbeiten hier viele Schüler und Studenten bzw. nur mäßig qualifiziertes Verkaufspersonal. Wer in einem Job Textilien verkauft und nach der Arbeit in einer zweiten Schicht zum Lagerarbeiter, Fast-Food-Verkäufer oder Autowäscher wird, um anschließend einer weiteren Tätigkeit in einem noch anderen Sektor nachzugehen, wird zwar kassieren können, hat aber wohl kaum die oft notwendigen Detailkenntnisse über eine spezielle Ware. Die Eigentümer kleinerer Fachgeschäfte sind deshalb eher Garanten für umfassende Auskünfte.



013su Abb.: Ito

▲ Perfekten Service gibt es selbst am Ministand, aber auch gute Beratung?

► Wie hier in Venice Beach, Los Angeles, jagt oft ein Laden den nächsten



0145u Abb.: ho

Grenzenloses Warenangebot

Gleichgültig ob es **Sport- oder Turnschuhe** sind, die hier übrigens *sneakers* heißen, **Jeans** der unterschiedlichen Hersteller, **Schuhe, Taschen, Koffer, Hüte, Mützen, Heimwerkerbedarf, Haushaltsgeräte, elektronische Geräte, Sportartikel** oder Dinge des täglichen Bedarfs – in den USA wird jeder fündig. Vieles davon findet man in jeder größeren Stadt in einem der zahlreichen Supermärkte oder einem der Einkaufszentren. Bei anderen Waren hängt das Angebot oft von der Region ab, in der man sich befindet. Eigentlich logisch, denn wozu benötigt ein Cowboy im Mittleren Westen schon Ausrüstungsgegenstände für hochseetaugliche Boote? Und dennoch, auch er wird sicherlich fündig werden und wenn es über den Versandhandel oder das Internet ist.

No Limits – kundenfreundliche Öffnungszeiten

„Es ist schon halb acht und ich muss noch einkaufen!“ Ein Szenario von bedrückender Realität, zumindest dann, wenn man in Deutschland lebt. (Fast) kein Problem in den USA, denn hier orientieren sich die Öffnungszeiten der Geschäfte nicht an einem ominösen Ladenschlussgesetz. Vielmehr gelten die Bedürfnisse der Kunden als Orientierungspunkt. So kommt es wohl nur selten vor, dass jemand schon vor zehn Uhr am Vormittag einen Anzug oder ein Abendkleid benötigt. So müssen Geschäfte, die solche Waren anbieten, auch erst entsprechend spät öffnen. 10.00 Uhr oder 10.30 Uhr sind dann logischerweise auch die idealen Öffnungszeiten für Geschäfte, die **Waren des täglichen Lebens** verkaufen (anders ist dies selbstverständlich im Lebensmittelbereich). Wer nachmit-

▼ *Spätabends noch einkaufen? Kein Problem!*



015su Abb.: ho

tags oder abends von der Arbeit kommt, möchte aber vielleicht durchaus noch diese Dinge erwerben, also öffnet man länger und damit der Kunde zwischen der Arbeit und dem Shopping noch kurz nach Hause fahren kann, dann auch noch etwas länger, d. h. in der Regel bis 21.00 Uhr, mancherorts auch bis 22.30 Uhr. Diese Regel gilt für (fast) alle Kaufhäuser, Einkaufszentren und Outlet Center.

In den **Innenstädten** haben sich normale Einzelhandelsgeschäfte diesen Regelungen meist nicht angeschlossen. Deshalb findet man dort kürzere Öffnungszeiten, die aber abhängig vom Kundeninteresse sehr flexibel gestaltet werden.

Diese Öffnungszeiten gelten in aller Regel von Montag bis Samstag. **Sonn- und feiertags** bleiben die Geschäfte aber nicht etwa geschlossen, sondern sind nur etwas weniger lange geöffnet. So werden an diesen Tagen die Läden zwischen 10.00 und 12.00 Uhr geöffnet und zwischen 17.30 und 19.00 Uhr geschlossen. Ausnahmen sind nur die besonderen **Feiertage** (Ostersonntag, der 4. Juli und der 1. Weihnachtsfeiertag). Dann bleiben fast alle Geschäfte geschlossen. Selbstverständlich gibt es zusätzlich noch einzelne regionale Festtage, an denen z. B. nur in einer bestimmten Stadt oder Region die Geschäfte geschlossen bleiben.

„Geschlossen!“ – ein wahrer Horror für den Shopping-Besessenen in den USA. Doch da naht Hilfe in Gestalt der **Marts und Supermärkte**. Oft kann man hier schon gegen 6.00 Uhr morgens einkaufen und findet sie erst zwischen 22.00 und 24.00 Uhr geschlossen vor. Designerwaren und viele andere Dinge gehören hier allerdings nicht zum Sortiment. Andererseits ist es aber sehr hilfreich zu wissen, dass man auch nach der exzessiven Shoppingtour spätabends nicht auf frische Lebensmittel, Süßigkeiten, gekühlte Getränke, frische Socken usw. verzichten muss.

Ist es doch noch später geworden, findet man in jeder Stadt mindestens einen Supermarkt (meist ein *Seven Eleven* oder *WalMart*), der **rund um die Uhr geöffnet** hat. Natürlich gibt es diese Supermärkte nicht an jeder Ecke, aber im Motel/Hotel gibt man sicher gerne Auskunft, wo sich ein solcher befindet. Zumindest nahe der größeren Highways wird man ziemlich sicher fündig. Sollte sich die Suche, entgegen aller Erfahrung, doch einmal als zu schwierig oder zu Zeit raubend erweisen, hilft der Weg zur nächsten größeren **Tankstelle**, denn die gibt es an den Highways in jedem Fall. Sie sind (fast) alle mit einer Art Mini-Markt ausgestattet, wo man viele Lebensmittel und in eingeschränktem Maße auch andere Dinge des täglichen Bedarfs rund um die Uhr bekommt.

▼ *Tankstellen sind schon lange weit mehr als reine „Spritnachfüller“*



Einkaufsstress nach Gepäckverlust

Nach den Terroranschlägen vom 11. September und ständigen Warnungen vor terroristischen Anschlägen haben Flugreisende mit etlichen neuen Problemen zu kämpfen. Strenge Einreisekontrollen und extrem strenge Sicherheitskontrollen gehören dazu. Eigentlich ist es etwas Wünschenswertes, dient es doch auch der eigenen Sicherheit oder zumindest dem Sicherheitsgefühl. Andererseits ist es aber nervtötend, stundenlang anzustehen, um den Pass gestempelt zu bekommen oder an Bord einer Maschine gehen zu dürfen. Gesellt sich aber noch das Problem mit relativ kurzen Umsteigezeiten zwischen Ankunft am ersten Flughafen der USA (hier erfolgen Einreiseformalitäten und Zollkontrolle, zu der man sein Gepäck zunächst entgegennimmt und später für den Weiterflug erneut eincheckt) und dem Weiterflug zum endgültigen Zielflughafen hinzu, kann man schon sehr unruhig werden. Stets bleibt die Angst vor dem Verpassen des Anschlussfluges, doch wie viel „spannender“ ist es erst, wenn es in der Kürze der Zeit nicht mehr gelungen ist, das Gepäck in den Anschlussflieger zu verladen?! Dann steht man am Rollband und wartet vergeblich!

Werden nur kleinere Regionalflughäfen angefliegen, gibt es zuweilen das Problem, dass entsprechend kleine Maschinen mit knapper Ladekapazität einge-

setzt werden. Das Ergebnis schildert ein Mitarbeiter einer renommierten Airline: „Wir packen so viele Gepäckstücke hinein, wie es geht, der Rest folgt später!“ Hört sich exotisch an und irgendwie witzig, doch die Betroffenen können sich meist nur sehr begrenzt für diese Exotik begeistern.

Kommt das Gepäck nicht an, muss man sich möglichst rasch mit der Airline in Verbindung setzen. Fast immer befindet sich in den Gepäckausgabehallen ein entsprechender Schalter. Bei Flugallianzen helfen manchmal auch die Partnergesellschaften weiter bzw. können Tipps geben. Nun muss man eine Anzeige aufgeben. Es geht dabei um das so genannte „delayed luggage“ (verspätetes Gepäck) bzw. das „luggage tracking“ (Gepäckermittlung). Oft ist es hilfreich, möglichst detaillierte Angaben zu den Gepäckstücken machen zu können, da man die Modelle zwar anhand einer Bildkarte grob identifizieren muss, Besonderheiten (Aufkleber, Gepäckband o. Ä.) die Suche aber individualisieren. Sie benötigen auf jeden Fall die Gepäckabschnitte, die Sie beim Einchecken erhalten haben; meist kleben sie auf dem Ticket. Lassen Sie sich über die Verlustanzeige unbedingt eine Bestätigung aushändigen, in der die Nummern der Gepäckabschnitte und weitere Daten zum Vorgang eingetragen werden. Für den ersten Bedarf hat man Anspruch auf einen Satz Toilettenartikel, z. B.

Zahnbürste, Kamm, Shampoo, Deo etc. Danach gilt es zu warten. Entweder am Laufband oder im Hotel. Und zwar ohne Entschädigung bis zu vier Stunden. Ideal ist es, wenn man eine Nachsendeadresse angeben kann, unter der man noch mehrere Tage erreichbar ist.

Sollte das Gepäck nach vier Stunden immer noch nicht ausgeliefert werden, muss man erneut mit der Airline in Kontakt treten und über die Anschaffung von Ersatzkleidung „für den ersten Bedarf“ verhandeln. Eine Kostenerstattung gibt es später allerdings nur gegen Vorlage der Belege. Wer nun aber vorhat, seine komplette Garderobe zu ersetzen oder gar besonders teure Waren erwirbt, wird bei der Erstattung vor Probleme gestellt. Die meisten Airlines zahlen nur bis zu 50 % der notwendigen Auslagen (bleibt die Frage, was notwendig ist!), manchmal aber auch nur pauschal 100 US\$, vielleicht mit einem Gutschein versüßt, der bei folgenden Flügen eingesetzt werden kann.

Besser sind Besitzer bestimmter Kreditkarten gestellt (z. B. ab Platinum Card bei American Express). Fehlt das Gepäck mindestens sechs Stunden und wurde der Flug mit der Karte gekauft, wird die Anschaffung von Kleidung und Hygieneartikeln im Wert von 425 € ersetzt. Bleibt das Gepäck auch nach 48 Stunden verschollen, kann man sich für weitere 1025 € kleiden. Einzige Bedingung, die Waren müssen

mit der Kreditkarte bezahlt werden. Sämtliche Belege inklusive der Bestätigung der Airline müssen ebenfalls vorgelegt werden!

So weit, so schlimm! Ein echtes Problem entsteht aber dann, wenn das Gepäck nicht mehr auffindbar ist. In diesem Fall ersetzen Airlines den Verlust nur zu einem definierten Wert. Hat der Flug innerhalb des amerikanischen Kontinents stattgefunden, so erhält man bis zu 2500 US\$ Entschädigung. Waren allerdings internationale Sektoren betroffen (also auch dann, wenn man nach der Einreise in den USA zum ersten endgültigen Zielort fliegt), werden nur 9,05 US\$/pound also 20 US\$ pro Kilo Gepäck gezahlt. Dass der Kofferinhalt leicht einen höheren Gesamtwert besitzen kann, ist wohl klar. Es empfiehlt sich daher eine Reisegepäckversicherung!

Ist das Gepäck endgültig verloren, kann manchmal noch der Weg nach Alabama helfen. In Scottsboro finden im Unclaimed Baggage Center regelmäßige Auktionen statt, bei denen nicht zustellbare oder nicht abgeholte Gepäckstücke bzw. Teile versteigert werden, die aus Gepäck verloren gingen und nicht mehr zuzuordnen waren.

Für diejenigen, die den Reiz der Überraschung schätzen, sind diese Auktionen ein Muss! Informationen dazu findet man im Internet unter der Adresse: www.unclaimedbaggage.com.