

KONSUMENT:INNEN IM KRISENMODUS – Abschied vom eindimensionalen Konsumverständnis¹

Mag. Thomas Grünberger, AK Niederösterreich Konsumentenberatung

Verbrauchertalk 14.11.2023

Berater:innenleben:

Muttertag 2023. Frühstück, Zeitung lesen (Inflation, Gierflation, Mehrwertsteuersenkung etc.). Blumenkauf (zugegeben am Sonntag) in St. Pöltner Gärtnerei. Schock! Bouquets, noch vor kurzer Zeit 30 bis 40 Euro, jetzt 50 bis 60 Euro. Vortag: kurzes Essen zu zweit. 50 Euro für zwei Hauptspeisen und zwei Getränke. Kein Sonderangebot! Davor kurz noch Riegel fürs Mountainbiken gekauft. 1,20 Euro pro Stück. 35 Cent teurer als in Bad Reichenhall. Montag darauf Telefonberatung: Konsumentin berichtet über Shrinkflation. Neue Packung 400, alte 500 g. Dienstag Sprechtag: Konsument berichtet von Mietsteigerung. Seiner Familie bleiben 200 Euro im Monat zum Leben. Mittwoch Telefondienst: Konsumentin mit Wohnkredit. Kann sich maximal 600 Euro leisten. Anfangsrate 550 Euro. Berater: nehmen wir variablen Zins, der bleibt eh niedrig. Kreditrate bereits über 800 Euro. Donnerstag Telefondienst: Konsumentin will Möbelhaus Gasthausrechnungen weiterverrechnen, weil Küche 1 Monat später montiert wurde. Freitag: Konsument berichtet über Kündigungsandrohung für Bankkonto. Entweder Änderung zustimmen oder Konto weg. Samstag Vormittag. Tanken und Einkaufen. Puh, 250 Euro sind da schnell weg! Bier am Abend mit Freunden: 5,70 Euro! Kurze Diskussion, Freund: Wer variablen Kredit abgeschlossen hat, ist selbst schuld! ...

„...Das Mündigkeits-Modell, das gerade im Verbraucherrecht weit verbreitete Informationsparadigma ..., (ist) sogar gefährlich, weil damit auch und gerade in unserer bewusst auf arbeitsteilige Prozesse angelegten Gesellschaft und Wirtschaftswelt die Illusion erzeugt wird, jede und jeder könne immer alles wissen und tun. Dabei wissen wir doch, dass wir alle dies gar nicht leisten können oder wollen.“² „Die Verhaltensökonomie konnte gut aufzeigen, dass Menschen in vielen Fällen emotional reagieren ... nicht so rational sind, wie sie ... erscheinen oder wie sich das die Politik wünscht.“³ „Marktwirtschaft benötigt Wettbewerb, und den müssen schlagkräftige Behörden verteidigen. Selbst mündige Verbraucher brauchen einen gewissen Schutz gegenüber Unternehmen, die viel mehr über Produkte wissen, als es ein Einzelner kann. ... Asymmetrische Information wird das genannt und stellt ein ... Marktversagen dar. Auch im eigenen Interesse müssen (z.B. – Anm.d.Verf.) Banken und Finanzmärkte reguliert werden, das hat die Finanzkrise allzu schmerzhaft gezeigt.“⁴

Ferdinand Lacina: „Kein Mensch kann erklären, warum Mieten mit der allgemeinen Inflation steigen müssen. Eines der Probleme ist, dass wir viel zu viel indexiert haben. ... (da) brauche ich mich gar nicht mehr um politische oder wirtschaftliche Zielsetzungen bemühen. Das ... ist eine Hilflosigkeitserklärung der Politik. ... Wozu hält der Bund beim Verbund eine Beteiligung, wenn der dann von den Konsumentenschützern vom VKI

¹ in Anlehnung an Christian Fridrich, Renate Hübner, Karl Kollmann, Michael-Burkhard Piorkowsky, Nina Tröger, Abschied vom eindimensionalen Verbraucher, Springer VS 2017 bzw. Nina Tröger (siehe Anmerkung 4)

² in Kenning, Oehler, Reisch, Verbraucherwissenschaften. Rahmenbedingungen, Forschungsfelder und Institutionen, 2021, S. 24

³ Nina Tröger (Konsumforscherin und Referentin in der Abt. Konsumentenpolitik der AK Wien), Warum brauchen wir ein neues Konsum- und Verbraucher:innenverständnis?, Policy Paper Momentum Kongress 2014, Hallstatt, S. 6

⁴ Eric Frey, in Der Standard, Wenn der Markt versagt, kann der Staat es wirklich richten? 27.8.2023

geklagt werden muss wegen seiner Preisgestaltung? ...das gilt bei allen Energiegesellschaften – auch jenen, an denen die Länder beteiligt sind.“⁵

„Ihr wollt die Kinder auf „das Leben“ vorbereiten? Dann bringt ihnen handwerkliche Fähigkeiten bei. Lehrt sie, wie man einen Versicherungsabschluss macht und worauf man achten muss... was ein Miet-, ein Leasing-, ein Kaufvertrag ist... wie man ... eine Reklamation (schreibt) ... Lehrt sie, dass ihr Konsumentenverhalten mit Ereignissen in anderen Teilen der Welt in Zusammenhang steht und wieso sich das in ihrer eigenen Zukunft negativ für sie auswirken kann – nein wird! ... Lehrt sie Lebensmittelkunde! ... Lebt ihnen Verantwortung vor. Hilfsbereitschaft, Solidarität, Empathiefähigkeit, Teamfähigkeit, praktische und originelle Lösungskompetenzen ... Respekt, Rücksichtnahme, ehrliche Wertschätzung und Freundlichkeit ... Und dressiert sie nicht stupide auf Vergleichswettkämpfe ...“⁶

„Konsumentenberatung Akut“ – Die Krisenfeuerwehr

Juristisch / ökonomisch unterfütterte Beobachtung, Analyse, Beratung und Troubleshooting + Forderung, Unterstützung, Erreichen von Krisen- und Teuerungsmaßnahmen (Strompreisbremse, Winter-Strom, Kreditstundung) + ABER, noch viel zu fordern/tun: Merit Order, Preisindizes, unseriöse Geschäftspraktiken, Preisvergleichsplattform, Goldplating Unternehmen eindämmen, Verbandsklagen

Konsumentenberatung 2035

Es geht um einen umfassenden Ansatz, ein „am Puls der Zeit Sein“; ein mit Hilfe aller Disziplinen (Verhaltens-/ökonomie, KI, Simulationsforschung, Psychologie, Politikwissenschaft, Soziologie...), enger Vernetzung und Arbeitsteilung, organisiertes Aufdecken und Verhindern von unseriösen Geschäftspraktiken oder Krisen; um das Einbeziehen „der“ Verbraucher:innen, der Schwächen und Stärken menschlichen (Kauf-)Verhaltens; und um das Aufdecken blinder Flecken bei Konsumentenberatungsinstitutionen durch tiefgehende, systematische Analyse. So verstandene Verbraucherberatung, präventive Verbraucherpolitik und Forschung stärkt die Konsument:innen, die Arbeitnehmer:innen, unsere wirtschaftlichen und sozialen Grundlagen und die im besten Kundensinne seriösen Unternehmen. Es verringert den Aufwand für den Gesetzgeber! -Die damit verbundene Fülle an Informationen erfassen, verarbeiten, aufbereiten zu können, erscheint schon heute ohne KI-gestütztes Modell unmöglich. Daher Überdenken und (!) Neugestalten, Transformieren, nicht nur (digital) Updaten. -Und wenn es gilt KI und natürliche Intelligenz sinnvoll anzuwenden, können insbesondere Simulationen eine wertvolle Hilfestellung sein. Sie kombinieren viele Forschungsdisziplinen, könn(t)en helfen, die Welt und Krisen/-instrumente kausal zu verstehen. Für Verbraucher:innen, Konsumentenberater:innen und Forschende zugleich Veranschaulichung von Szenarien und Trainingstool, für die Politik Entscheidungsgrundlage. Konsumentenberatende Institutionen wären zudem mit KI-Anwendungen – wie Unternehmen jetzt schon - ständig im Consumer Journey verfügbar bzw. präsent. Herausfordernde, spannende und gestaltgebende Zeiten!

⁵ in Der Standard, Ex-Finanzminister Ferdinand Lacina: Alles eine Hilflosigkeitserklärung der Politik, 16.10.2023

⁶ (Thomas Mohrs – Prof. Pädagogische Hochschule OÖ, in Der Standard Kommentar der Anderen: Vergesst dieses Verbidungssystem!, 28./29.10.2023, S.39)