

# Was haben Automechaniker, Taxifahrer und Ärzte gemeinsam?

Univ. Prof. Dr. Loukas Balafoutas

Forschung für eine (ökonomische) Zukunft

Innsbruck, 19.03.2019

# In einem Wort...

**Information!**

- Aber zuerst ein Überblick über verschiedene Arten von Gütern
- Was wissen wir Konsumenten über die Qualität eines Gutes?
- Es gibt drei unterschiedliche Fälle:

# Drei Arten von Gütern

1. Suchgüter: die Qualität kann schon vor dem Kauf festgestellt werden

- Beispiele: Kleidungsstücke, Haushaltswaren, elektronische Geräte...

2. Erfahrungsgüter: die Qualität kann erst nach dem Verbrauch festgestellt werden

- Beispiele: Restaurants, Nahrungsmittel, Gebrauchtwagen, Reisen...

# Drei Arten von Gütern

## 3. Vertrauensgüter:

- Die Qualität ist sogar nach dem Verbrauch nicht erkennbar
- Der Verbraucher weiß nicht, welche Qualität er oder sie braucht
- Es gibt einen Experten, der das alles weiß
- Beispiele: medizinische Leistungen, Finanzberatung, Taxifahrt in einer unbekanntem Stadt, Auto- und Computerreparatur...

# Was kann passieren?

- Jede Menge schlimme Sachen
- Man verbraucht zu viel von einer Dienstleistung
  - Hatten Sie jemals den Eindruck, Sie zahlen für unnötige Reparaturen in der Werkstatt, oder Sie sitzen zu lange im Taxi?
- Man zahlt einen unfairen Preis
- Das könnte sogar dazu führen, dass manche Verbraucher die Marktinteraktion meiden!  $\Rightarrow$  Marktversagen

# Was tun wir an der Uni Innsbruck?

- Forschung über Vertrauensgüter seit fast 15 Jahren, vermehrt seit 2010
- SFB 2017-2021, über €3.5m, ca. 25 Mitarbeiter
- Experimente im ökonomischen Labor und im Feld
- Veröffentlichungen in renommierten Zeitschriften
- Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Economist, Guardian, Profil, Tages-Anzeiger, Standard, und viele andere)

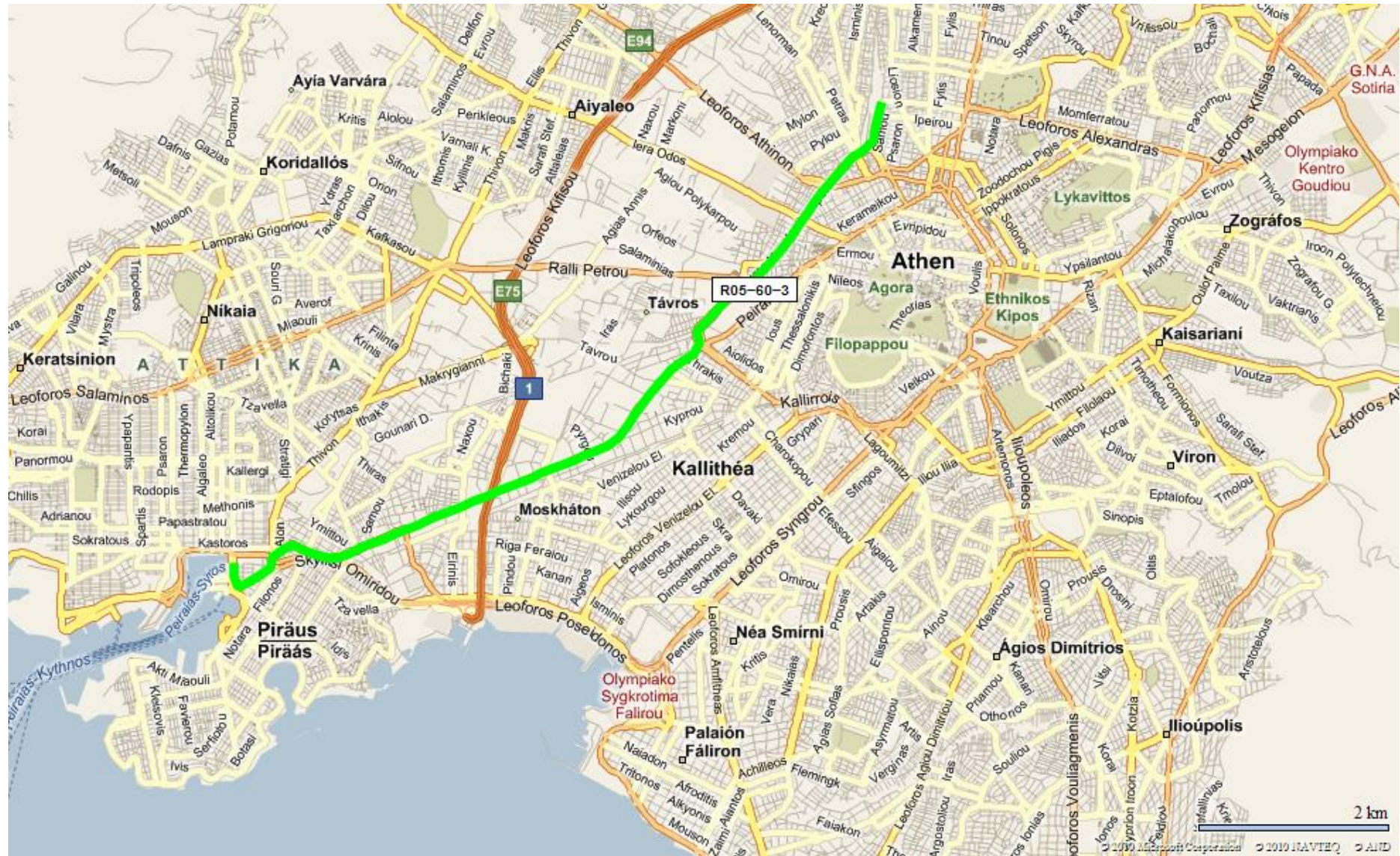
# Balafoutas, Beck, Kerschbamer, Sutter (2013)

- Ein relativ zugänglicher Markt: Taxifahrten
- Ein Vertrauensgut, wenn man die Stadt nicht kennt
- Der Fahrer kann Umwege fahren, oder den Preis manipulieren

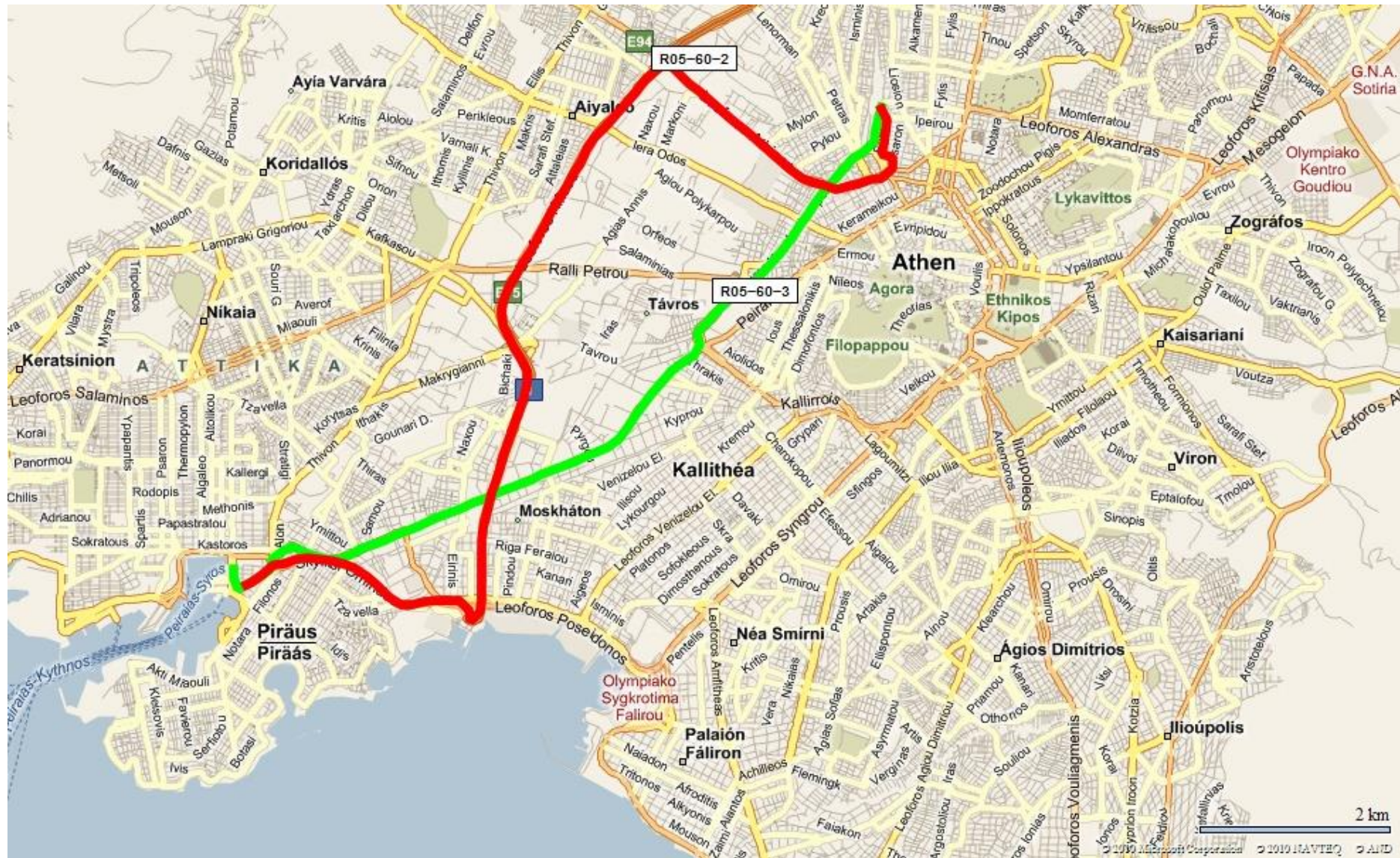
# Verdeckte Ermittler im Auftrag der Uni

- Geheimpassagiere in Taxis in Athen
- Signal über Information: drei Rollen (**Athener, nicht-Athener, Ausländer**)
- Simultane Fahrten in Dreiergruppen, Dokumentierung von Distanz und Preis



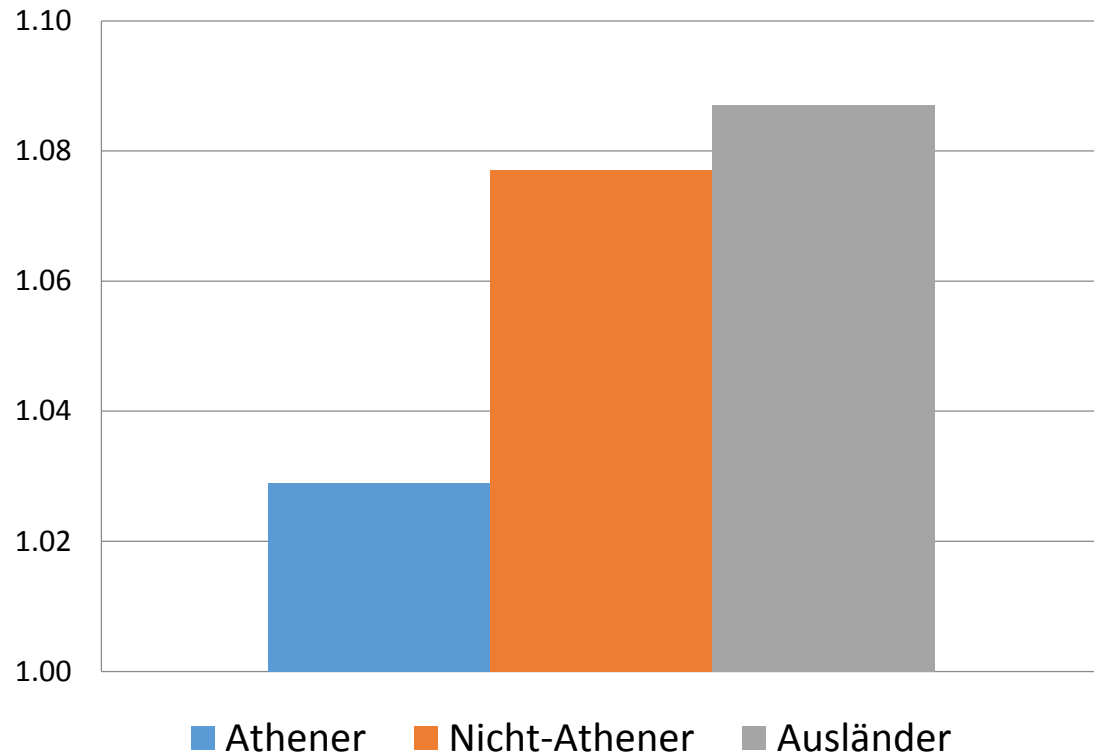




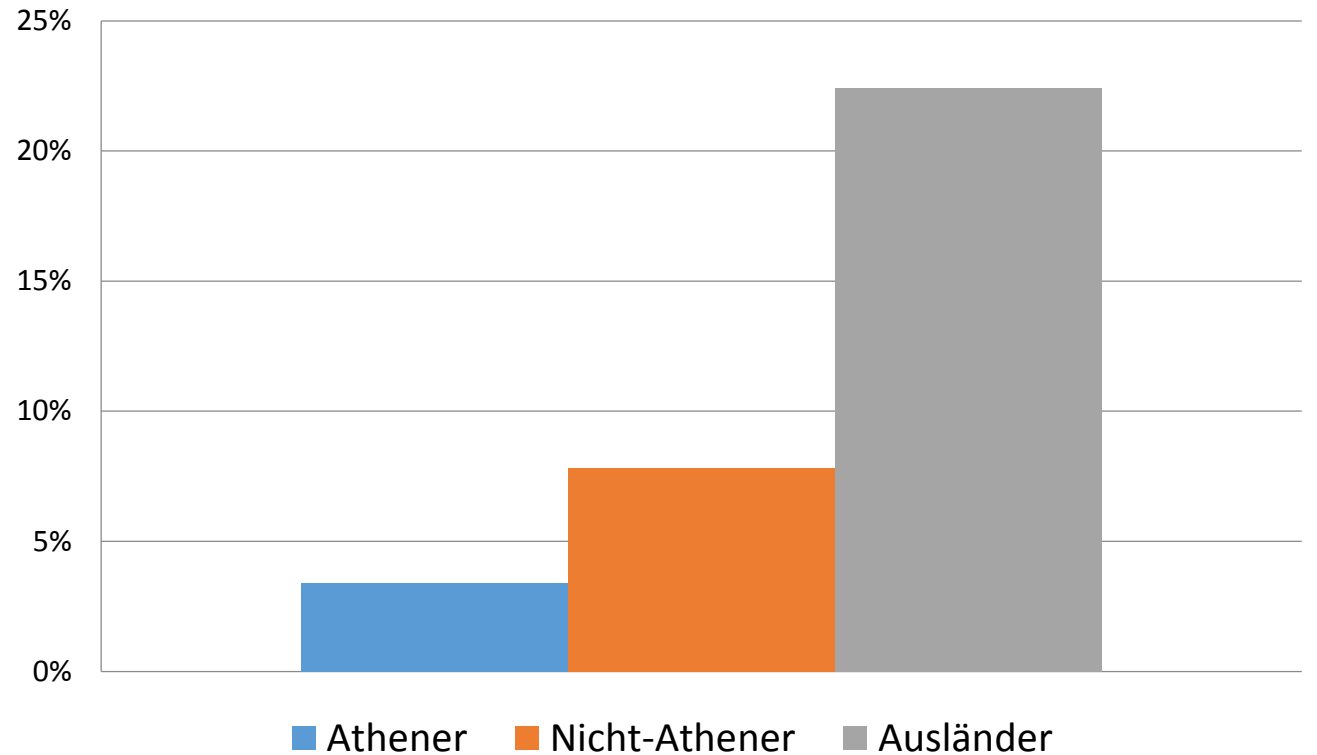


# Ergebnisse: Information zählt!

## Distanz (Index)



## Aufgeblasene Preise (%)



# Balafoutas, Kerschbamer, Sutter (2017)

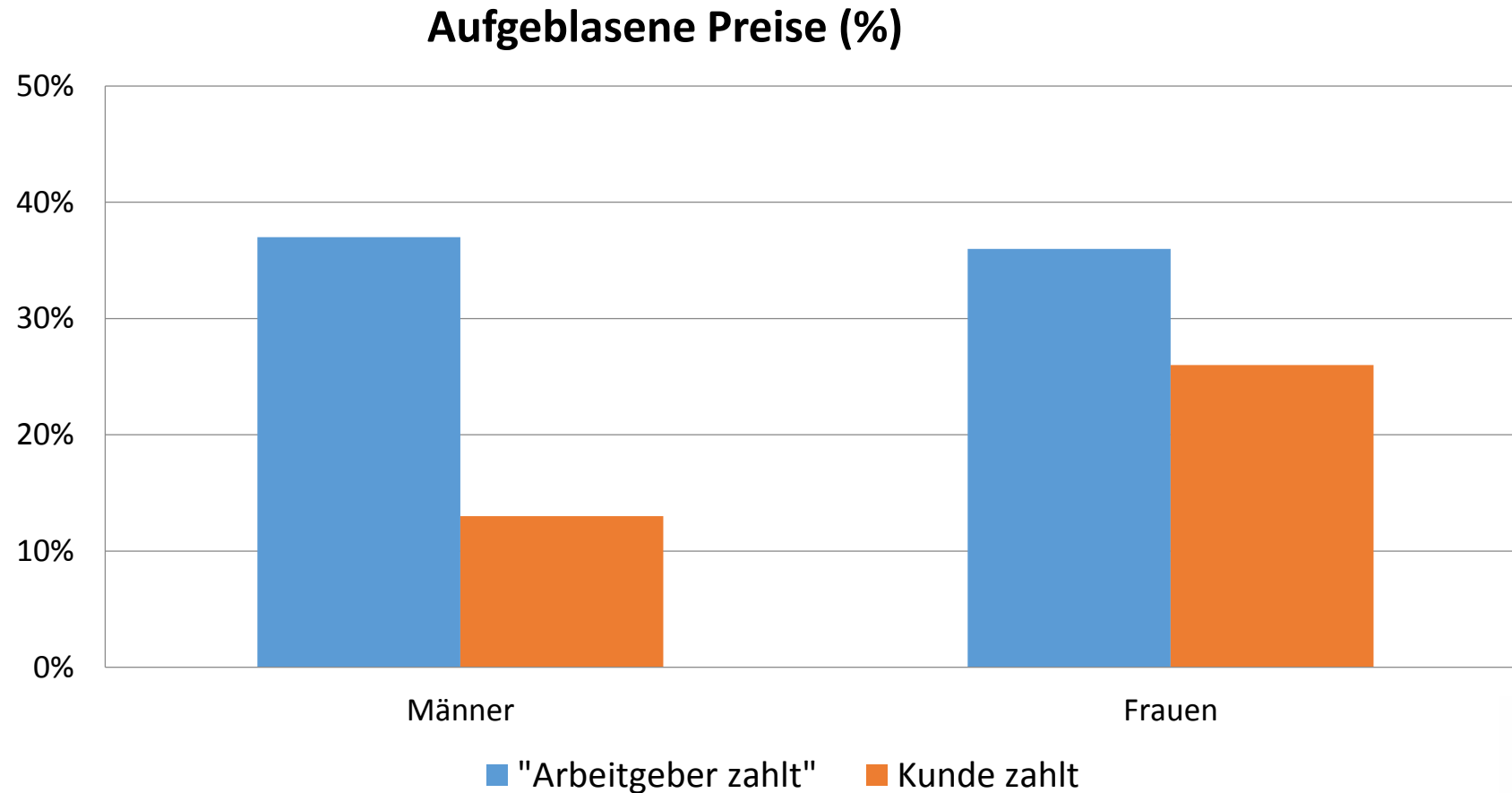
- Ähnliches Experiment, neue Fragestellung
- Macht es einen Unterschied, wenn der Kunde für eine Dienstleistung nicht selber zahlt?
- Denken Sie an Versicherung!
- Kann Versicherung eine „dunkle“ Seite haben?
  - Anreize für Experte, die Situation auszunutzen
  - Besonders wichtig im Gesundheitsbereich

# Können 5 kleine Wörter einen Effekt haben?

- Zwei Arten von Passagieren (beide nicht-Athener)
- Entweder: „Kann ich bitte zum Schluss eine Rechnung haben?“
- Oder: „Kann ich bitte zum Schluss eine Rechnung haben?  
**Mein Arbeitgeber übernimmt die Kosten“**



# Ergebnisse: Lieber nichts sagen!



# Viele offene Fragen

- Laufende Projekte u.a. über
  - Das Verhalten anderer Berufsgruppen
  - Die Rolle von Reputation und Wettbewerb zwischen Experten
  - Die Rolle von Unsicherheit in der Diagnose
  - Das Verhalten auf Seite der Konsumenten

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit  
und Ihr Interesse an unserer Forschung!



<https://www.facebook.com/InnsbruckEconLab/>



SFB F63 Credence Goods,  
Incentives, and Behavior



Der Wissenschaftsfonds.