



VERTRAUENSGÜTER

Eine Übervorteilung von Kunden kann mit Haftungsregeln reduziert werden. Dort, wo diese nicht greifen, müssen Kunden den „richtig“ motivierten Experten wählen.

Er habe viel mit Mechanikern zu tun, erzählt der Ökonom Rudolf Kerschbamer vom Institut für Wirtschaftstheorie, Wirtschaftspolitik und Wirtschaftsgeschichte. Denn Kerschbamer fährt gern alte Autos, und diese bedürfen des Öfteren einer Reparatur. Woher nun wissen, ob ein Mechaniker die notwendige Reparatur durchführt oder zu wenig oder gar zu viel an einem Auto repariert? Und woher wissen, ob nicht wenig repariert, aber viel verrechnet wird? Ökonomen sprechen bei Reparaturen von Vertrauensgütern. Das sind Güter und Dienstleistungen, bei denen Fachleute besser über die Bedürfnisse ihrer Kunden Bescheid wissen als die Kunden selbst. Neben Autoreparaturen sind dies etwa medizinische Behandlungen, Taxifahrten oder Programmierarbeiten. Experten können ihre Kunden auf zwei Arten übervorteilen: Leistungen in Rechnung stellen, die gar nicht erbracht wurden (Überbezahlung), oder Leistungen erbringen, die nicht den wahren Bedürfnissen der Kunden entsprechen (Unterversorgung oder Überversorgung). „Tauscht der Mechaniker wegen einer defekten Sicherung gleich die gesamte Lichtmaschine aus, dann ist das eine Überversorgung, da der zusätzliche Nutzen für den Kunden die höheren Kosten nicht aufwiegt“, erklärt Kerschbamer. Mit Matthias Sutter haben er und Uwe Dulleck in einem Laborexperiment überprüft, welche ökonomischen Rahmenbedingungen Kunden besonders gut vor Übervorteilungen schützen.

HAFTUNGSREGELN

„Wir haben 1000 Studierende ins Labor eingeladen und mit ihnen die Entscheidungen beim Erwerb von Vertrauensgütern durchgespielt“, erzählt Kerschbamer. Dabei übernehmen zwei Testpersonen jeweils die Rolle des Kunden und des Experten. Am Computer treffen sie Entscheidungen, deren monetäre Konsequenzen qualitativ denen auf

Märkten nachgebildet sind. Gespielt wird, wie bei ökonomischen Experimenten üblich, um wirkliches Geld. Im Labor zeigte sich, dass Haftungsregeln nicht nur das Handelsvolumen, sondern auch die Effizienz des Markts erhöhen. Solche Regeln beseitigen aber nur das Problem der Unterversorgung. Überversorgung und Überbezahlung bleiben davon unberührt. Einen Hinweis darauf, dass Überversorgung auf realen Märkten zu erheblichen Effizienzverlusten führt, liefert eine weitere Studie. Sie zeigt, dass die Überbehandlungsrate sprunghaft nach oben schnell, wenn das Experiment statt mit Studierenden mit Mechanikern durchgeführt wird. Und zwar selbst dann, wenn Überversorgung für den Mechaniker finanziell von Nachteil ist. „Haftungsregeln lösen die Probleme aber auch bei Mechanikern besser als alle anderen institutionellen Rahmenbedingungen, die untersucht wurden“, meint Kerschbamer. Wenn der Kunde durch eine Haftungsvereinbarung vor einer Unterbehandlung geschützt ist, belebt dies den Markt und reduziert die Anreize für Täuschungen durch den Experten. „Es ist allerdings nicht immer einfach, diese Erkenntnis in die Praxis umzusetzen“, gibt Kerschbamer zu. „Haftungen funktionieren generell nur dort gut, wo das Ergebnis beobachtbar und für Dritte nachvollziehbar ist und wo es Behandlungen gibt, die mit Sicherheit zum gewünschten Ergebnis führen.“ Was kann man aus diesen Erkenntnissen für die Praxis lernen? „Vielleicht, dass es wichtiger ist, Experten mit den richtigen Präferenzen zu finden, als Institutionen so zu formen, dass sie für den am eigenen monetären Vorteil interessierten Homo oeconomicus gut funktionieren. Wir benötigen entweder Institutionen, die robust sind bezüglich der Heterogenität der Präferenzen von Experten, oder intrinsisch motivierte Experten, die unabhängig von den von den Institutionen ausgehenden materiellen Anreizen das Richtige tun“, so Kerschbamer. cf. 