



ConPolicy

Institut für Verbraucherpolitik

# Von Hürden und Abkürzungen

Erkenntnisse zum menschlichen Entscheiden und wie man sie nutzt

*„Und Action: Wie man andere für Sanierung gewinnt“*

dena-Kongress  
Berlin, 23.11.2016

**Dr. Max Vetter**

ConPolicy GmbH  
Institut für Verbraucherpolitik

# Agenda

- I. Welche Annahmen zum menschlichen Entscheiden existieren?
- II. Welche „Abkürzungen“ nutzen wir?
- III. So what?! Was folgt aus diesen Abkürzungen?

Hemd oder Pullover?

Krawatte?

Milch? 3,8 oder 1,5 % Fett?

Rock oder Hose?

Kaffee oder Tee?

Pasta, Pizza oder Salat?

Riester  
Banksparrplan?  
Fondssparplan?  
Rentenversicherung?

Organspender werden?

Ökostrom? Welcher Anbieter?

Erdbeerjoghurt?  
Himbeerquark?

Datenvolumen? 500 MB, 1 GB, 2 GB?

Sandwich?  
Welches Brot?  
Vegetarisch?  
Getoastet?  
Halb oder ganz?

Zusatzversicherung?

Anruf oder E-Mail?

Apple oder Microsoft?

Eco Programm?  
Kurzspülprogramm?  
Intensivprogramm?  
Schonprogramm?

Welches Waschmittel?

Raumtemperatur?  
20°, 21°, 22°?

Diesel? Benziner?  
Hybrid? Elektro?

# Zwei unterschiedliche Modelle im Vergleich

Welche Annahmen zum menschlichen Entscheiden existieren?



**Homo oeconomicus**  
Der rationale Mensch

- Kosten-Nutzen Abwägung
- Pro-contra Listen
- Optimierung



**Reale Entscheidungs-  
kontexte: Hürden!**

- komplexe Situationen
- unvollständige Informationen
- zeitliche Restriktionen
- kognitive Begrenzungen



**„Kognitive Geizhalse“**  
Der angepasste Mensch

- Daumenregeln und Heuristiken
- Wege des geringsten Widerstands
- Abkürzungen!

# Heuristiken und „Biases“: Eine Auswahl

Welche „Abkürzungen“ nutzen wir?

- Status Quo Bias
- Gewohnheiten
- Zeitinkonsistente Präferenzen
- Selbstregulierungsdefizite
- Verlustaversion
- Soziale Normen („herding“)
- Availability Bias
- Framing
- Overconfidence



Wir bevorzugen den Status Quo.  
Gewohntes Verhalten ist hartnäckig.  
Heute ist mehr wert als morgen.  
Denken Sie jetzt nicht an einen Elefanten!  
Verluste wiegen schwerer als Gewinne.  
Wie machen das eigentlich die anderen?  
Was ich weiß, macht mich heiß.  
Der Rahmen verändert das Bild darin.  
Wir alle sind überdurchschnittlich (glauben wir).

# Implikationen und Beispiele

So what?! Was folgt aus diesen Abkürzungen?

» Ausgleich dieser Biases

» Nutzung dieser Biases

# Implikationen und Beispiele

So what?! Was folgt aus diesen Abkürzungen?

**einfach:** „Make the right choice the easy choice“

**sichtbar:** in die Augen, in den Sinn

**konkret:** was bedeutet das für mich?

**individuell:** one size doesn't fit all, den persönlichen Nutzen adressieren

**umsetzbar:** was sind die nächsten Schritte?

**sozial:** ich im Vergleich mit anderen

- Standardbezug von Ökostrom
- Doppelseitiges Drucken per Default
- Energieverbrauch beim Duschen
- life cycle costs statt Kaufpreisen
- Einsparungen in Euro statt kWh
- Sanierungsfahrplan
- Handlungsintentionen bei US Wahl
- Energieverbrauch im Vergleich
- Prius als Statuskonsum



**dena**  
Deutsche Energie-Agentur

„Wann  
gehen Sie  
wählen?“

# Fazit

1. Menschliches Entscheiden ist nicht perfekt rational, aber keinesfalls chaotisch.
2. Wer Hürden kennt, kann sie ausräumen. Wer Abkürzungen kennt, kann sich auf ihnen platzieren.
3. Was immer Sie tun, machen Sie es:
  - einfach
  - sichtbar
  - konkret
  - individuell
  - umsetzbar
  - sozial



# Vielen Dank

[vetter@conpolicy.de](mailto:vetter@conpolicy.de)

 [@ConPolicy](https://twitter.com/ConPolicy)

# Nachweise

## Literatur

BIT (2014). EAST: Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights.

Gigerenzer, G., & Todd, P. M. (1999). Fast and frugal heuristics: The adaptive toolbox. In *Simple heuristics that make us smart* (pp. 3-34). Oxford University Press.

Gigerenzer, G., & Gaissmaier, W. (2011). Heuristic decision making. *Annual Review of Psychology*, 62, 451-482.

Simon, H. A. (1955). A behavioral model of rational choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 99-118.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1975). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. In *Utility, probability, and human decision making* (pp. 141-162). Springer Netherlands.

## Bildnachweise

F. 6: © amphiro, dena