

Wie kommt es zu einem Kauf durch den Verbraucher (Konsumenten)?

Zusammenhang von Wunsch, Bedürfnis, Nutzen, Bedarf und Nachfrage.

Menschen haben unendlich viele Wünsche. Wunsch ist dabei das vage Begehren nach einer Sache oder einer Fähigkeit, ein Träumen von oder das Hoffen auf eine Veränderung der Realität oder auch nur der Wahrnehmung. Träumen, Wünschen, Hoffen kennt daher kein Limit, ist ohne Ende angelegt, es gibt immer noch etwas weiteres, neues oder anderes zu begehren, zu erreichen, zu erträumen.

Wird der Drang zur Befriedigung eines dieser Wünsche größer, so wird man darüber nachdenken, einen davon tatsächlich in die Realität umzusetzen, das bisher geträumte abstrakte Begehren tatsächlich real zu befriedigen. Dafür muss man aber zunächst eine Auswahl treffen, also eine Entscheidung treffen - aus einem Wunsch wird jetzt ein im sachlichen Umfang konkretisierter Zustand in der Zukunft, der durch intelligentes Verhalten in einem Zeitraum erreicht werden soll. Damit ist ein Ziel entschieden, dass man jetzt anstreben kann, besser will. Um Ziele zu erreichen muss man aber in der Realität immer knappe Ressourcen einsetzen, z.B. Zeit aufwenden, Geldzahlungen leisten, Kraft einsetzen usw.. Es gilt also nicht nur aus Wünschen zunächst Ziele zu machen, sondern dabei auch zu überlegen, welche Ressourcen notwendig sind, um es zu erreichen.

Das wiederum bewirkt, ja erfordert Entschlossenheit, Energie, Antrieb und Schaffenskraft, Ausdauer, Durchhaltevermögen, Frustrationstoleranz, Resilienz, Motivation und Begeisterung – eben alles, was die Erreichung von Zielen unterstützt.

Sicherlich wird manches angedachte Ziel als unerreichbar, oder als dann doch zu aufwendig klassifiziert - es bleibt dann wieder zu wünschen, zu hoffen, zu träumen.

Wenn wir uns aber entschieden haben einen Wunsch Wirklichkeit werden zu lassen, dann erscheint es uns in der Praxis nur logisch, beim Einsatz der Ressourcen wirtschaftlich vorzugehen, also ein gesetztes Ziel mit möglichst wenig Mitteleinsatz zu erreichen (Effizienz), oder mit einem gegebenen Mitteleinsatz möglichst viel vom Ziel zu verwirklichen (Effektivität).

Sich Ziele zu setzen, hat eine enorme Kraft: Es hilft uns, Klarheit zu schaffen, unsere Ressourcen effizient einzusetzen, kontrolliert voranzukommen, diszipliniert dranzubleiben und wichtige Änderungen systematisch umzusetzen.



Übungsaufgabe: Suchen Sie in ihrem privaten Leben jeweils nach einem Beispiel, bei dem Sie effizient und bei dem Sie effektiv vorgegangen sind!

In den Wirtschaftswissenschaften nennen wir die Wünsche, für die sich Menschen entschieden haben, jetzt **Bedürfnisse**.

Für die Wirtschaft, die ja Vermögensmehrung durch die Produktion und den Verkauf von Gütern und Dienstleistungen betreibt, ist interessant, dass Menschen bereit sind für die Befriedigung ihrer Bedürfnisse Ressourcen in Form von Vermögen (Zahlungen) aufzuwenden. Wünsche Träume Hoffnungen bleiben hingegen ohne konkretes Streben. Wenn für Wünsche keine Zahlungsfähigkeit (Vermögen) aufgewendet werden soll, dann handelt es sich nicht um Wirtschaft, denn wie soll dann Vermögensmehrung durch Tausch entstehen?

Erst die Kombination von Zielsetzung als Vorgabe eines zukünftig verwirklichten Zustandes und die dafür geplante Ressourcenzuteilung macht aus Wünschen, Träumen oder Hoffnungen ein Bedürfnis. Ohne diese Voraussetzungen verbleiben Wünsche im Ungewissen, es gibt keine Absicht Ressourcen zu tauschen und damit auch keine Möglichkeit für Wirtschaft Vermögensmehrung zu erreichen.

Wenn Menschen sich aber für ein Ziel entschieden haben, dann wird das momentane Nichterreichen des Ziels ab jetzt als **Mangel** empfunden. Man will das gesetzte Ziel, den vorgestellten neuen Zustand erreichen, und zwar möglichst schnell. Die Zielsetzung erzeugt also erst das Mangelempfindung, für dessen Beseitigung man dann bereit ist, die nötigen Ressourcen einzusetzen. Man kann dabei davon ausgehen, dass der Ressourceneinsatz je nach Bedürfnisfunktion von Mensch zu Mensch unterschiedlich ausfällt, je nachdem wie bedrängend der Mangel empfunden wird.

Von **Nutzen** ist etwas, wenn es zur Erreichung eines Ziels beiträgt. Mittel werden demnach zu Ressourcen, wenn sie für die Zielerreichung nützlich sind. Unter Nutzen versteht man in der Wirtschaftswissenschaft demnach auch das Maß an Bedürfnisbefriedigung, dass den Wirtschaftssubjekten aus dem Kauf und der anschließenden Nutzung von Gütern und Dienstleistungen entsteht. Diese werden durch die Hingabe von Vermögen (Zahlungsfähigkeit) erworben (gekauft, getauscht) um anschließend durch deren Nutzung Ziele zu erreichen. Dabei kann und wird der vorgestellte Nutzen häufig von dem tatsächlich durch die Güter und Dienstleistungen gestifteten Nutzen abweichen. Bei den Verbrauchern (Konsumenten) ist der Nutzen ein letztlich subjektiv bestimmtes Maß. In Wirtschaftsunternehmen hingegen wird der Nutzen eines Gutes und Dienstleistung im Rahmen von rationalen Investitionsberechnungen kalkuliert. Aber In der Wirtschaft ist der letztendlich erreichte Nutzen, der ja immer erst in der Zukunft gestiftet wird, insbesondere bei Innovationen keineswegs immer 100 % sicher.

Von **Erfolg** sprechen wir deshalb immer erst dann, wenn das gesetzte Ziel in einem befriedigenden Ausmaß auch erreicht wurde, also der durch die Zielsetzung angestrebte Nutzen im besten Falle vollumfänglich erlangt und verwirklicht wurde. Wenn wir Ziele setzen, die wir aufgrund der uns zur Verfügung stehenden Ressourcen überhaupt nicht erreichen können, dann werden wir auch keine Chance haben erfolgreich zu sein.¹

Nicht jeder Nutzen entsteht zwangsläufig durch wirtschaftlichen Konsum, denn es gibt darüber hinaus vielfältigen nicht am Markt angebotenen Nutzen, man denke nur an so etwas wie Freundschaft, Liebe, Dankbarkeit etc. Wirtschaftlich interessant werden Bedürfnisse also erst dann, wenn zur Bedürfnisbefriedigung Güter und Dienstleistungen hergestellt werden können. Bedürfnisse, für die es ein Angebot gibt oder zumindest geben könnte, nennen wir **Bedarf**. Damit wir von einem Bedarf sprechen, müssen zwei Voraussetzungen gegeben sein:

1. Es muss für die tatsächliche oder auch nur vorgestellte Befriedigung eines Bedürfnisses ein Wirtschaftsgut vorhanden sein und angeboten werden
2. Zusätzlich zum Bedürfnis muss zudem noch die Bereitschaft entschieden worden sein, eigene Zahlungsfähigkeit einzusetzen, um durch den Erwerb dieses wirtschaftlichen Gutes das Bedürfnis zu befriedigen.

¹ Fredmund Malik, Führen Leisten Leben

Warum wird Bedürfnis und Bedarf unterschieden?

Zum einen gibt es Bedürfnisse, die nicht durch ein Wirtschaftsgut- oder durch eine wirtschaftliche Dienstleistung befriedigt werden können, man denke an die romantische Liebe, Freundschaft, etc. Zum anderen, selbst wenn ein Wirtschaftsgut zur Befriedigung eines Bedürfnisses technisch produzierbar wäre, ist das für eine tatsächliche Produktionsentscheidung noch nicht hinreichend, denn für ein Wirtschaftsunternehmen macht es in seinem Zielsystem der Vermögensmehrung erst dann wirtschaftlich Sinn ein Produkt für die Befriedigung eines Bedürfnisses anzubieten, wenn die als Käufer in Frage kommenden Bedürfnisträger auch bereit sind, den vom Produzenten kalkulierten Verkaufspreis (inklusive Gewinn) für den Erwerb seines Produktes durch die Hingabe eigener wirtschaftlich verwertbarer Ressourcen auch einzutauschen (zu bezahlen).

Wenn diese Kaufbereitschaft durch den Produzenten mit hinreichender Sicherheit erwartet werden kann, wird er bereit sein die Produktion durch eine Hingabe von eigenem Vermögen (Investition) vorzubereiten und am Markt anzubieten. Er kann dann in seiner Investitionsrechnung davon ausgehen, dass die aufgrund der Investition ermöglichten Verkäufe an Kunden zu einem größeren Rückfluss an Zahlungsmitteln führen ($\text{return} = r$) als die heute zu tätige und durch Hingabe von Zahlungsmitteln durchzuführende Investition (Anschaffungskosten = AK).

Gibt es, zum Beispiel in Folge einer technischen Innovation, eine Möglichkeit der Produktion eines Gutes mit dem eine Vermögensmehrung erreicht werden kann, dann wird es für diesen (jetzt) Bedarf in der Wirtschaft in der Regel auch recht schnell tatsächlich ein Angebot in Form von Gütern oder Dienstleistungen geben. In der kapitalistischen Wirtschaft werden das für die für vermögensmehrende Investition benötigte Kapital auf Kapital- und/oder Finanzmärkten angeboten. Hat man eine gute Idee, wie in Zukunft eine Vermögensmehrung durch eine Produktion gelingen kann, so werden sich i.d.R. auch Investoren finden, die bereit sind ihrerseits eine Investition in das neue Unternehmen und/oder Produkt durch heutige Hingabe von Vermögen zu riskieren. Voraussetzung dafür ist, dass die Investoren eine in ihren Augen „angemessene“ Vermögensmehrung in absehbarer Zeit auch erreichen können.

Warum kann man sich aber nicht jeden Bedarf erfüllen?

Weil man dafür knappe, also nur begrenzt verfügbare, wirtschaftlich verwertbare Ressourcen tauschen muss. In modernen Wirtschaften werden zum Tausch i.d.R. nicht Güter oder Dienstleistungen, sondern Geld als Zahlungsmittel zum Tausch angeboten. Ja, in modernen Wirtschaften wird i.d.R. sogar lediglich Geld als Zahlungsmittel akzeptiert.

Da Geld für uns eine knappe Ressource ist, müssen wir ständig entscheiden, für was wir das knappe Zahlungsmittel einsetzen wollen, welcher Bedarf durch Erwerb eines wirtschaftlichen Gutes befriedigt werden soll. Eine solche Präferenzreihung der eigenen Bedürfnisse oder des Bedarfs könnte also wie folgt aussehen: $B_1 > B_2 > B_3 > B_4 > B_5 > B_6$

Wie viele B wir von dieser Reihe befriedigen können, das hängt von den Ressourcen, beim Bedarf vom Geldvolumen ab, über welche/welches wir verfügen können. Die Reihung kann sich jederzeit ändern, das hängt jeweils davon ab, was das Wirtschaftssubjekt aktuell als besonders dringend empfindet und für jeweils ganz individuell für sich *entscheidet* zuerst befriedigen zu wollen.

Ob ein Wirtschaftssubjekt bereit ist, wirklich etwas auf dem Markt zu kaufen, also tatsächlich etwas von seinen knappen wirtschaftlichen Ressourcen konkret einzutauschen, das verlangt also eine Reihe von vorab getroffenen individuellen Entscheidungen:

Welche Entscheidungen muss ein Konsument treffen, bevor es zum Kaufvertrag kommt?

Entscheidung 1: Ein Wunsch wird zum Bedürfnis

Zunächst ist die Entscheidung zu treffen, einen Wunsch auszuwählen, ihn zu einem konkretisierten Ziel zu machen und damit für die Zielerreichung bereit zu sein, eigene knappe Ressourcen auch tatsächlich einzusetzen. Aus einem zunächst vagen Wunsch, einem Traum, einem Hoffen wird durch diese Entscheidung jetzt ein angestrebtes Ziel, mit der daran gekoppelten Bereitschaft Ressourcen zur Bedürfnisbefriedigung einzusetzen. Man kann deshalb auch formulieren: „Bedürfnisse sind Wünsche mit dem Ziel, diese durch den Einsatz von Ressourcen konkret zu verwirklichen.“

Zu berücksichtigen ist dabei unbedingt, dass in dieser Stufe Ressourcen keineswegs nur Wirtschaftsgüter sind, sondern dazu zählt auch die eigene Zeit, Energie, Kraft usw.. Nach und durch die Entscheidung für ein Bedürfnis(ziel) sind diese Mittel knapp geworden.

Entscheidung 2: Ein Bedürfnis wird zum Bedarf

Die nächste Frage, die sich ein/e Konsument/-in auf der Suche nach Bedürfnisbefriedigung stellen könnte, lautet: **Gibt es in der Wirtschaft für die Verwirklichung meines Bedürfnisses denn überhaupt ein Angebot?**

Und tatsächlich: Nicht für jedes Bedürfnis kann die Wirtschaft auch ein Wirtschaftsgut zu dessen Befriedigung als Angebote anbieten, man denke nur an die romantische Liebe. Ob und welches Gut und/oder welche Dienstleistung letztlich eine möglichst weitestgehende Bedürfnisbefriedigung als Nutzen stiften kann, das erfordert nämlich eine weitere individuelle Entscheidung.

Erst wenn ein Wirtschaftssubjekt der Überzeugung ist,

- a) dass durch ein wirtschaftliches Gut oder Dienstleistung ein Bedürfnis auch tatsächlich befriedigt werden kann und
- b) darüber hinaus für einen eventuellen Erwerb auch wirtschaftliche Tauschfähigkeit (Kaufkraft) vorhanden ist, sprechen wir von Bedarf. Man sagt deshalb auch: „Ein Bedarf ist ein mit Kaufkraft unterlegtes Bedürfnis.“

Wie viele Ressourcen ein Wirtschaftssubjekt bereit ist für den Erwerb eines Gutes aufzuwenden, oder in der Sprache der Wirtschaft, welchen Preis er/sie bereit ist zu zahlen, das hängt vom jeweiligen Nutzen ab, den jemand mit dem Erwerb individuell verbindet.

Der erwartete Nutzen wird von einem Menschen zum anderen Menschen vermutlich erheblich divergieren, man denke nur daran, wie viel ein junger Mensch bereit sein mag für einen Clubbesuch zu bezahlen, während ein 80 jähriger darin eher keinen Nutzen erkennen kann.

Aber schon bei einfachen Dingen gehen die Nutzenvorstellungen oftmals schon in Bezug auf Kleinigkeiten auseinander, zum Beispiel bei der Frage: „Markenartikel oder No-Name Artikel kaufen?“- Vivo Handy mit gleicher Leistung oder Apple, identische Turnschuhe von Nike oder Quechua?

Entscheidung 3: Ein Bedarf wird zu Nachfrage,

Bedeutet ein Bedarf bereits, dass auch eine Nachfrage am Markt wirksam wird?

Damit kommen wir zur nächsten Entscheidung: Das Wirtschaftssubjekt muss sich aufmachen, tatsächlich am Markt auch nach Gütern/Dienstleistungen konkret zu suchen, mit dem Ziel, diese zu den dort gehandelten Preisen tatsächlich zu erwerben. Wenn ein Bedarf am Markt konkret nach einem Angebot sucht, dann sprechen wir von Nachfrage.

Man kann auch sagen: „Nachfrage ist ein am Markt wirksam werdender Bedarf.“ Nicht jeder Bedarf wird am Markt auch tatsächlich wirksam werden, gerade bei Konsumenten kommt es bei zu hohen Preisen häufig zu Neuordnung ihrer Präferenzordnung.

Entscheidung 4: Aus Nachfrage wird Kauf

Bedeutet Nachfrage, dass jetzt auch ein Kaufvertrag abgeschlossen wird?

Nein keineswegs, denn das Wirtschaftssubjekt muss dafür erneut eine Entscheidung treffen, zum einen bei wem er/sie kaufen möchte und vor allem, ob er/sie den Kaufvertrag (Kaufakt) zu den am Markt angebotenen Preis überhaupt tatsächlich abschließen will. Eine Absage eines Kaufs anlässlich zur Befriedigung eines Bedarfs kann aufgrund eines als ungünstig eingeschätztem Preis/Leistungsverhältnis erfolgen. Ein anderer Grund wäre z.B. eine Fehleinschätzung des angebotenen Marktpreises eines Gutes, zu dessen Erwerb die zur Verfügung stehende Kaufkraft nicht ausreicht oder nicht aufgewendet werden soll.

Es sind also eine Reihe von Entscheidungen zu treffen auch noch unmittelbar vor dem finalen Kaufakt. Es gilt im deutschen bürgerlichen Recht der Grundsatz, dass ein Kaufvertrag erst dann zustande kommt, wenn das Angebot des Verkäufers vom Käufer durch eine übereinstimmende Willenserklärung auch angenommen wird.

Wie man leicht sieht, für Marketing gibt es verschiedene Ansatzpunkte auf die Entscheidungen des Wirtschaftssubjektes im Sinne des eigenen Produktes einzuwirken.

Angesichts des mehrstufigen Entscheidungsprozesses ist aber eine Manipulation des Wirtschaftssubjektes, nämlich dazu einen Kauf zu tätigen, ohne dass dies auch gewollt wird, wohl eher nicht möglich

Zusammenfassung:

Wunsch => Bedürfnis => Bedarf => Nachfrage => Kauf => Verbrauch und Nutzen

1. Entscheidung: Ein Wunsch wird zum Bedürfnis, wenn wir dieses zum Ziel einer konkreten Umsetzung machen, für das wir zudem bereit sind oder zumindest bereit wären, unsere knappen Ressourcen zielführend auch einzusetzen.

2. Entscheidung: Ein Bedürfnis wird zum Bedarf, wenn wir

a) wir der Überzeugung sind, dass ein Angebot an Gütern/Dienstleistungen aus der Wirtschaft unser Bedürfnis tatsächlich befriedigen kann

b) wir bereit sind wirtschaftlich akzeptierte Ressourcen, meist Geld, tatsächlich zu unserer Bedürfnisbefriedigung durch Erwerb eines Gutes oder Dienstleistung auch einzusetzen

3. Entscheidung: Ein Bedarf wird zu Nachfrage, wenn wir am Wirtschaftsmarkt konkret nach Gütern oder Dienstleistungen suchen, mit der Absicht diese gegen eine Zahlung zu erwerben. Nachfrage ist also ein Bedarf, der aufgrund vorhandener Kaufkraft am Markt zu einem Eigentumsübergang nach einer Zahlung führen soll (nicht muss).

4. Entscheidung: Aus Nachfrage wird Kauf, wenn sich Anbieter und Nachfrager auf einen Tauschpreis einigen und den Gütererwerb durch einen Kaufvertrag vereinbaren. Der Eigentumsübergang erfolgt dann im Anschluss an dieses übereinstimmende Willenserklärung Zug um Zug, d. h. die Übergabe der Güter erfolgt im Gegenzug zur Übergabe der Zahlung.