

PRESSEMITTEILUNG

Verbraucherkommunikation effektiver gestalten

Berlin, 28.11.2024. Der Sachverständigenrat für Verbraucherfragen (SVRV) hat seinen Policy Brief „Effektive Verbraucherkommunikation“ veröffentlicht. Die Hauptautoren, Prof. Dr. Peter Kenning und Prof. Dr. Oliver Büttner, haben die Veröffentlichung des SVRV heute an die Staatssekretärin im Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz, Dr. Christiane Rohleder, übergeben.

Von Verbraucherinformation zu Verbraucherkommunikation

Gegenstand des Policy Briefs ist die Effektivität von Verbraucherinformation. Obwohl der Verbraucherpolitik vielfältige Instrumente zur Verfügung stehen, nimmt die Bereitstellung von Daten zu Produkten und Dienstleistungen weiterhin eine zentrale Rolle ein. Aus ihrem Alltag kennen Verbraucherinnen und Verbraucher die Vielzahl an Produktlabels, die es ermöglichen sollen, Nährwerte, Tierschutzstandards oder Energieeffizienz besser einzuschätzen. Trotz ihres grundsätzlich wichtigen Beitrags gelingt es der Verbraucherinformation jedoch oftmals nicht, die Bedarfe der Verbraucherinnen und Verbraucher adäquat zu adressieren. „Nicht alles, was als Verbraucherinformation bezeichnet wird, hat auch tatsächlich einen Einfluss auf das Verbraucherverhalten. Es wäre daher ratsam, die mit diesem Instrument angestrebten Ziele jeweils klar zu definieren und seine Wirksamkeit im Vorfeld der Markteinführung zu testen“, sagt Prof. Dr. Peter Kenning, Inhaber des Lehrstuhls für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing, an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf. Im Sinne effektiver Verbraucherinformation plädiert der Policy Brief für gezielte Verbraucher*kommunikation*.

Eingangs stellt der Policy Brief das Feld der Verbraucherbefähigung (Information, Beratung, Bildung) einer Reihe anderer Instrumente gegenüber (Subventionen, Steuern, Ge- und Verbote). Um einen Vorschlag zur Verbesserung der Informationsdarbietung – hin zu Verbraucherkommunikation – beizutragen, bedient sich der SVRV Erkenntnissen aus der Marketing- und Kommunikationsforschung sowie der Psychologie. So finden zum Beispiel der „Regelkreis der Marktkommunikation“ und die Selbstbestimmungstheorie Anwendung. Illustriert werden die Vorschläge am Beispiel von Reparaturlabels und dem digitalen Produktpass. In der Folge werden weitere Theorien aus der Psychologie herangezogen, um die Möglichkeiten effektiver Verbraucherkommunikation aufzuzeigen. Hierbei werden auch Potenziale und Limitationen des „Nudging“-Ansatzes diskutiert.

Handlungsempfehlungen für die Verbraucherpolitik

Ausgehend von wissenschaftlicher Theorie und Evidenz formulieren die Autorinnen und Autoren des Policy Briefs sieben Politikempfehlungen:

- Daten und Labels stellen nicht zwangsläufig eine hinreichende Verbraucherinformation dar.
- Der Regelkreis der Marktkommunikation aus der Marketingforschung kann effektive Verbraucherkommunikation ermöglichen.
- Das „Involvement“ der Verbraucherinnen und Verbraucher ist für gelungene Kommunikation entscheidend.
- Indirekte Kommunikation – z.B. über Meinungsführerinnen und Meinungsführer (*Influencer*) – bietet sich besonders in sozialen Medien an.
- Sofern Verhaltensänderung das Ziel ist, sollte die Autonomie der Verbraucherinnen und Verbraucher gestärkt werden.

- Verbraucherkommunikation sollte bei der Handlungsumsetzung unterstützen, nicht nur bei der Veränderung von Einstellungen.
- Effektive Verbraucherkommunikation erfordert deutlich mehr finanzielle Mittel.

Prof. Dr. Peter Kenning ist Inhaber des Lehrstuhls für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing, an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf. Prof. Dr. Oliver Büttner ist Professor für Wirtschaftspsychologie und Leiter des Fachgebiets Wirtschaftspsychologie an der Fakultät für Informatik der Universität Duisburg-Essen.

Der SVRV ist unabhängig und berät auf der Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse und unter Berücksichtigung der Erfahrungen aus der Praxis das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz bei der Gestaltung der Verbraucherpolitik. Der Sachverständigenrat hat neun Mitglieder. Vorsitzender des Sachverständigenrats ist Prof. Dr. Christoph Busch.

Der Policy Brief und weitere Veröffentlichungen des SVRV sind abrufbar unter www.svr-verbraucherfragen.de. Folgen Sie uns auf [LinkedIn](#).

Pressekontakt:

Dr. Harald Bajorat

Leiter der Geschäftsstelle des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen

Telefon: 030 18305-7270

info@svr-verbraucherfragen.de