

Markus Zuber



© 2008 AGI-Information Management Consultants  
May be used for personal purposes only or by  
libraries associated to [dandelion.com](http://dandelion.com) network.

# **Rendite und Qualitätswahrnehmung**

Eine experimentelle Untersuchung zur  
Anlageberatung

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Klaus Peter Kaas

Deutscher Universitäts-Verlag

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	XIII
Tabellenverzeichnis .....	XV
Abkürzungsverzeichnis .....	XIX
Symbolverzeichnis .....	XXI
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1.1 Entwicklungen im Umfeld von Anbietern einer Anlageberatung.....	1
1.2 Problemstellung der Arbeit.....	5
1.3 Ziel der Arbeit .....	9
1.4 Aufbau der Arbeit.....	11
<b>2 Anlageberatung und Rendite aus institutionenökonomischer Sicht.....</b>	<b>13</b>
2.1 „Konstitutive“ Elemente von Dienstleistungen.....	13
2.2 Ablauf und Elemente der Anlageberatung .....	15
2.3 Darstellung der Anlageberatung und der Rendite aus institutionenökonomischer Sicht .....	19
2.3.1 Gegenstand und Teilgebiete der neuen Institutionenökonomik.....	20
2.3.2 Anlageberatung als Kontraktgut .....	21
2.3.3 Beziehung zwischen Anleger und Anlageberater als Prinzipal- Agenten-Beziehung.....	23
2.3.4 Formen der Unsicherheit bei der Anlageberatung .....	27
2.3.4.1 Endogene Unsicherheit bei der Anlageberatung .....	27
2.3.4.2 Exogene Unsicherheit bei der Anlageberatung .....	28
2.4 Literaturüberblick und Fazit.....	30
<b>3 Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung und Bedeutung der Rendite für die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung.....</b>	<b>32</b>
3.1 Modell der Qualitätswahrnehmung bei Dienstleistungen .....	32
3.1.1 Zusammenhang zwischen Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit.....	33
3.1.2 Konzeptualisierung und Operationalisierung der Qualitätswahrnehmung bei Dienstleistungen.....	35
3.1.2.1 Konzeptualisierung der Qualitätswahrnehmung bei Dienstleistungen.....	35
3.1.2.2 Operationalisierung der Qualitätswahrnehmung bei Dienstleistungen.....	38

3.2 Dimensionen und Merkmale der Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung.....	42
3.2.1 Dimensionen der Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	42
3.2.2 Merkmale der Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	44
3.2.3 Probleme durch endogene und exogene Unsicherheit im Rahmen der Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung.....	47
3.2.3.1 Probleme durch endogene Unsicherheit bei der Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	48
3.2.3.2 Probleme durch exogene Unsicherheit bei der Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	49
3.3 Bedeutung der Rendite für die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung.....	53
3.3.1 Beurteilung des Qualitätsmerkmals Rendite .....	54
3.3.1.1 Rendite als Ist-Leistung .....	56
3.3.1.2 Unterschiedliche Referenzniveaus als Soll-Leistungen.....	57
3.3.1.2.1 Anlagevolumen als Referenzniveau .....	58
3.3.1.2.2 Erwartete Rendite als Referenzniveau .....	59
3.3.1.2.3 Entwicklung des Kapitalmarkts als Referenzniveau.....	61
3.3.2 Determinanten des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung.....	62
3.3.2.1 Attribution der Rendite als Determinante des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	64
3.3.2.1.1 Attribution von Gewinnen und Verlusten.....	65
3.3.2.1.2 Self-Serving-Bias bei der Attribution von Gewinnen und Verlusten .....	67
3.3.2.2 Kompetenz als Determinante des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung.....	70
3.3.2.3 Qualitätsunsicherheit als Determinante des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	72
3.4 Möglichkeiten zur Reduzierung des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	74
3.4.1 Möglichkeiten des Erwartungsmanagements.....	75
3.4.2 Risikoaufklärung als kommunikative Maßnahme zur Reduzierung des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	76
3.5 Fazit .....	79
<b>4 Hypothesen zum Einfluss der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung.....</b>	<b>82</b>
4.1 Hypothesen hinsichtlich der Beurteilung der Rendite durch den Anleger .....	82
4.2 Hypothesen hinsichtlich des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	84
4.3 Hypothesen hinsichtlich der Attribution der Rendite .....	85

4.4	Hypothesen hinsichtlich der Wirkung kommunikativer Maßnahmen auf den Einfluss der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	86
<b>5</b>	<b>Experimentelles Design zur Untersuchung des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....</b>	<b>87</b>
5.1	Experimentelle Befragung als Untersuchungsdesign .....	87
5.2	Grundaufbau der experimentellen Befragung zur Untersuchung des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	89
5.3	Elemente der Anlageberatung in der experimentellen Befragung .....	91
5.3.1	Portfolio-Theorie als Leitlinie der Anlageberatung .....	92
5.3.2	Ermittlung der Risiko-Nutzen-Funktion .....	94
5.3.3	Ermittlung der Effizienzlinie .....	97
5.3.4	Ermittlung des Mischportfolios .....	101
5.3.5	Risikoaufklärung .....	103
5.4	Anreizstruktur der experimentellen Befragung .....	106
5.5	Durchführung der Anlageberatung .....	110
5.6	Segmentierung der Experiment-Teilnehmer und Rendite-Ziehung .....	111
5.7	Fazit zur externen und internen Validität der experimentellen Befragung zur Untersuchung des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	117
<b>6</b>	<b>Ergebnisse der experimentellen Befragung zur Untersuchung des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....</b>	<b>120</b>
6.1	Deskriptive Auswertung des Datensatzes .....	120
6.2	Operationalisierung der Konstrukte Kompetenz, Qualitätsunsicherheit und Qualitätswahrnehmung .....	121
6.2.1	Operationalisierung des Konstrukts Kompetenz .....	122
6.2.2	Operationalisierung des Konstrukts Qualitätsunsicherheit .....	125
6.2.3	Operationalisierung des Konstrukts Qualitätswahrnehmung .....	129
6.3	Untersuchung des Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	136
6.3.1	Untersuchung der Beurteilung der Rendite durch den Anleger .....	138
6.3.2	Untersuchung des direkten Einflusses der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	147
6.3.3	Untersuchung der Attribution der Rendite .....	171
6.3.4	Untersuchung der Wirkung kommunikativer Maßnahmen auf den Einfluss der Rendite auf die Qualitätswahrnehmung der Anlageberatung .....	180

<b>7 Zusammenfassung der Ergebnisse sowie Implikationen für Anbieter einer Anlageberatung und zukünftige Forschung.....</b>	<b>193</b>
7.1 Zusammenfassung der Ergebnisse .....	193
7.2 Implikationen für Anbieter einer Anlageberatung .....	197
7.3 Implikationen für die zukünftige Forschung .....	200
<b>8 Anhang.....</b>	<b>203</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>211</b>