

Holger Roschk

Gerechtigkeit bei der Beschwerdebehandlung

GABLER RESEARCH

Holger Roschk

Gerechtigkeit bei der Beschwerdebehandlung

Der moderierende Einfluss
von Kunden- und Situationsmerkmalen

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Katja Gelbrich



RESEARCH

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

Dissertation Technische Universität Ilmenau, 2011

1. Auflage 2011

Alle Rechte vorbehalten

© Gabler Verlag | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2011

Lektorat: Stefanie Brich | Jutta Hinrichsen

Gabler Verlag ist eine Marke von Springer Fachmedien.

Springer Fachmedien ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.

www.gabler.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem und chlofrei gebleichtem Papier

Printed in Germany

ISBN 978-3-8349-2922-8

Geleitwort

Das Verhalten von Kunden nach einer Beschwerde ist ein in der einschlägigen Marketingliteratur und -praxis hoch aktuelles Thema. Denn Beschwerdefälle gehören zu den sogenannten kritischen Situationen einer Kunden-Anbieter-Beziehung, die maßgeblich darüber entscheiden, wie der Kunde die Qualität dieser Beziehung wahrnimmt und ob er dem Anbieter treu bleibt („Moments of truth“). Es besteht sogar die Möglichkeit, dass Kunden nach einer sehr erfolgreichen Beschwerdebehandlung zufriedener sind als solche Kunden, die gar kein negatives Erlebnis – also auch keinen Grund zur Beschwerde – hatten. Angesichts dieses als „Service Recovery Paradox“ bekannten Phänomens stehen Unternehmen vor der Aufgabe, Beschwerden zufriedenstellend zu behandeln. In der Literatur besteht Einigkeit darüber, dass zufriedenstellend „fair“ bedeutet, und es werden drei Fairnessdimensionen unterschieden: distributive, prozedurale und interaktionale Gerechtigkeit.

Die vorliegende Arbeit untersucht, inwieweit Kunden- (Alter, Geschlecht) und Situationsmerkmale (Fehlerausmaß, Fehlertyp) den Einfluss dieser drei Gerechtigkeitsdimensionen auf die Nachbeschwerdezufriedenheit beeinflussen (= Moderatoreffekt). Diese Fragestellung ist aus folgenden Gründen hochgradig relevant:

- Zielgruppen- und situationsspezifisches Marketing gilt – im Gegensatz zum Massenmarketing – als Erfolgsfaktor von Unternehmen. Die Arbeit untersucht, wie eine zielgruppen- und situationsspezifische Beschwerdebehandlung aussehen sollte.
- Alle vier Moderatoren lassen sich – etwa im Gegensatz zu psychografischen (z.B. Einstellungen) oder anderen soziodemografischen Merkmalen des Kunden (z.B. Familienstand) – leicht identifizieren. Somit lässt sich Zielgruppen- und situationsspezifisches Marketing mit überschaubarem Aufwand implementieren.
- Der moderierende Einfluss der genannten Variablen wurde noch nicht – bzw. nicht mit Blick auf die drei Gerechtigkeitsdimensionen – untersucht.

Herr Roschk weist in seiner Arbeit sowohl theoretisch als auch empirisch überzeugend die Kontextabhängigkeit der Beschwerdebehandlung nach. Damit schließt die Arbeit eine wichtige Forschungslücke, vermag sie doch die divergierenden Befunde zur Wichtigkeit der drei Gerechtigkeitsdimensionen zu erklären. Marketingpraktiker können aus der Arbeit lernen, sich nicht nur auf generelle Maßnahmen zur Beschwerdebehandlung zu verlassen. Vielmehr gilt es, die Unternehmensreaktion zielgruppen- und situationsspezifisch zu gestalten.

Vorwort

Auch wenn am Ende nur ein Autorennamen auf dieser Dissertation steht, existiert eine Reihe von Personen, die an „Gerechtigkeit bei der Beschwerdebehandlung“ mitgewirkt haben. Ihnen möchte ich sehr herzlich danken. Dazu gehört zu allererst meine Doktormutter Frau Professor Dr. Katja Gelbrich vom Fachgebiet für Marketing an der Technischen Universität Ilmenau. So wie man nur den Gipfel des Eisberges sieht, verbirgt sich hinter solch einer Arbeit meist ein langer und steiniger Weg. Zum Beschreiten dieses Weges hätte ich mir mit ihr keine bessere Lehrerin und Begleiterin vorstellen können. Sie unterstützte und förderte mich mit so viel Energie und Ausgeglichenheit, wie man es sich nicht besser wünschen könnte.

Bedanken möchte ich mich des Weiteren bei meinem Zweitgutachter Professor Dr. Norbert Bach. Trotz hoher Arbeitsbelastung erklärte er sich sofort bereit, das Gutachten zu übernehmen. Gerade für das Schreiben solch einer Arbeit ist es gut zu wissen, dass sie vor einer scharfsinnigen und eingehenden Prüfung Bestand haben muss. Ich hatte immer das Gefühl, gut aufgehoben zu sein. Hierfür möchte ich mich herzlich bedanken.

Dank gilt auch meinen Eltern. Sie ließen mir stets die Freiheit, meine Entscheidungen eigenständig zu treffen, um so meinen Weg zu finden und zu beschreiten. Die Rückendeckung, die sie mir auf diesem Weg mitgaben, möchte ich nicht missen. Habt Dank hierfür!

Außerdem halfen mir Jana Müller und Katharina Hutter. Ihre kritischen und aufschlussreichen Kommentare berücksichtigte ich dankbar. Sie gaben mir den nötigen Abstand, um nicht „betriebsblind“ zu werden. Auch die sehr guten Zuarbeiten von Jana Müller waren mir eine große Hilfe. Dafür herzlichen Dank! Ich möchte mich auch bei meiner geschätzten Kollegin Britta Sattler für die vielen kleinen Dinge bedanken, die den Weg etwas ebneten und weniger lang vorkommen ließen.

Ilmenau, im Februar 2011

Holger Roschk
Technische Universität Ilmenau
Fachgebiet Marketing

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	XV
Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis.....	XIX
Zusammenfassung	XXI
1 Einleitung	1
1.1 Beschwerdebehandlung als wichtiges Forschungsfeld	1
1.2 Kunden- und Situationsmerkmale als vernachlässigte Kontextvariablen.....	4
1.3 Ziel und Gang der Arbeit	6
2 Theoretische Grundlagen und Modellgenese.....	9
2.1 Überblick und Vorgehen.....	9
2.2 Unternehmensreaktionen auf Beschwerden	11
2.2.1 Überblick.....	11
2.2.2 Kompensation	12
2.2.3 Adäquate Organisationsstruktur.....	14
2.2.4 Zuorkommendes Mitarbeiterverhalten.....	15
2.3 Gerechtigkeitswahrnehmung	16
2.3.1 Einführung.....	16
2.3.2 Distributive Gerechtigkeit	18
2.3.2.1 Grundgedanke	18
2.3.2.2 Ressourcen	19
2.3.2.3 Akteure.....	21
2.3.2.4 Verteilungsheuristiken	23
2.3.2.5 Zusammenfassung.....	26
2.3.3 Prozedurale Gerechtigkeit.....	27

2.3.3.1	Abgrenzung zur distributiven Gerechtigkeit	27
2.3.3.2	Kontrollmodell von Thibaut & Walker (1975)	29
2.3.3.3	Prozesselemente und -kriterien nach Leventhal (1976, 1980)	32
2.3.3.4	Self-Interest-Modell von Lind & Tyler (1988).....	36
2.3.3.5	Zusammenführung der Prozesskriterien	38
2.3.3.6	Auswahl der wichtigsten Prozesskriterien.....	40
2.3.4	Interaktionale Gerechtigkeit	41
2.3.4.1	Einführung	41
2.3.4.2	Kriterien einer fairen Interaktion	44
2.3.4.3	Auswahl der wichtigsten Interaktionskriterien	45
2.3.5	Interdependenzen zwischen den Gerechtigkeitsdimensionen	46
2.3.6	Gerechtigkeitsdimensionen als Proxy-Variable der Unternehmensreaktionen	48
2.4	Zufriedenheit nach der Beschwerde	50
2.4.1	Confirmation/Disconfirmation-Paradigma	50
2.4.2	Confirmation/Disconfirmation-Paradigma vs. Gerechtigkeit.....	52
2.4.3	Transaktionsspezifische und kumulative Zufriedenheit	54
2.4.4	Zufriedenheit und Gerechtigkeitsdimensionen	56
2.5	Verhaltensabsichten.....	59
2.5.1	Wiederkauf	59
2.5.2	Positive Mundpropaganda	61
2.5.3	Verhaltensabsichten und Zufriedenheit	63
3	Moderatoren	65
3.1	Arten von Kontextvariablen	65
3.1.1	Definition	65
3.1.2	Kundenmerkmale.....	65
3.1.3	Situationsmerkmale	69
3.1.4	Unternehmensmerkmale	72
3.1.5	Kontextvariablen im theoretischen Gerüst der Arbeit	73
3.2	Alter.....	76
3.2.1	Drei Arten des Alterns	76
3.2.1.1	Einführung.....	76

3.2.1.2	Biologischer Alterungsprozess	77
3.2.1.3	Psychologischer Alterungsprozess.....	77
3.2.1.4	Sozialer Alterungsprozess.....	79
3.2.1.5	Zusammenfassung.....	80
3.2.2	Hypothesen.....	81
3.2.2.1	Distributive Gerechtigkeit und Alter.....	81
3.2.2.2	Prozedurale Gerechtigkeit und Alter.....	83
3.2.2.3	Interaktionale Gerechtigkeit und Alter	85
3.3	Geschlecht.....	86
3.3.1	Erklärungsansätze geschlechtsspezifischer Persönlichkeitsmuster.....	86
3.3.1.1	Einführung	86
3.3.1.2	Biologischer Erklärungsansatz.....	87
3.3.1.3	Psychologischer Erklärungsansatz.....	89
3.3.1.4	Soziologischer Erklärungsansatz	90
3.3.1.5	Zusammenfassung.....	93
3.3.2	Hypothesen.....	94
3.3.2.1	Distributive Gerechtigkeit und Geschlecht	94
3.3.2.2	Prozedurale Gerechtigkeit und Geschlecht	95
3.3.2.3	Interaktionale Gerechtigkeit und Geschlecht	96
3.4	Fehlerausmaß	98
3.4.1	Überblick.....	98
3.4.2	Unterbewertung eines hohen Fehlerausmaßes	98
3.4.3	Überbewertung eines hohen Fehlerausmaßes	101
3.4.4	Hypothesen.....	103
3.4.4.1	Distributive Gerechtigkeit und Fehlerausmaß	103
3.4.4.2	Prozedurale Gerechtigkeit und Fehlerausmaß	104
3.4.4.3	Interaktionale Gerechtigkeit und Fehlerausmaß	105
3.5	Fehlertyp	106
3.5.1	Überblick.....	106
3.5.2	Resource-Exchange-Theorie	107
3.5.3	Hypothesen.....	109
3.6	Zusammenfassung der Hypothesen	111

4	Empirische Untersuchung	113
4.1	Theoretische Einführung in Strukturgleichungsmodelle.....	113
4.1.1	Prinzip.....	113
4.1.1.1	Einführung und Vorteile.....	113
4.1.1.2	Aufbau in Mess- und Strukturmodell.....	114
4.1.2	Lokale Güte des Messmodells.....	116
4.1.2.1	Validitätskonzepte.....	116
4.1.2.2	Reliabilitätsmaße.....	118
4.1.2.3	Fornell-Larcker-Kriterium und χ^2 -Differenzentest.....	120
4.1.3	Lokale Gütekriterien des Strukturmodells.....	120
4.1.3.1	Bestätigtes Beziehungsgeflecht.....	120
4.1.3.2	Quadrierte multiple Korrelation.....	121
4.1.4	Globale Gütekriterien.....	122
4.1.5	Zusammenfassung.....	123
4.2	Steckbrief der Studie.....	124
4.2.1	Untersuchungsdesign, Datensammlung und Stichprobe.....	124
4.2.2	Operationalisierung der Variablen.....	127
4.2.2.1	Moderatorvariablen.....	127
4.2.2.2	Unabhängige und abhängige Variablen.....	131
4.2.2.3	Kontrollvariablen.....	132
4.2.3	Analyseverfahren.....	133
4.2.3.1	Ablauf Güteprüfung.....	133
4.2.3.2	Mehrgruppenvergleich.....	136
4.3	Güteprüfung.....	140
4.3.1	Lokale Güte Messmodell.....	140
4.3.2	Lokale Güte Strukturmodell.....	144
4.3.3	Globale Güte CFA und Untersuchungsmodell.....	145
4.4	Ergebnisse Mehrgruppenvergleich.....	147
4.4.1	Alter.....	147
4.4.1.1	Test auf Skaleninvarianz.....	147
4.4.1.2	Hypothesenprüfung.....	147
4.4.2	Geschlecht.....	150
4.4.2.1	Test auf Skaleninvarianz.....	150

4.4.2.2	Hypothesenprüfung.....	150
4.4.3	Fehlerausmaß	152
4.4.3.1	Test auf Skaleninvarianz.....	152
4.4.3.2	Hypothesenprüfung.....	152
4.4.4	Fehlertyp	154
4.4.4.1	Test auf Skaleninvarianz.....	154
4.4.4.2	Hypothesenprüfung.....	155
4.4.5	Zusammenfassung.....	157
5	Diskussion.....	159
5.1	Implikationen für die Forschung.....	159
5.1.1	Gerechtigkeitsdimensionen.....	159
5.1.2	Kontextvariablen.....	160
5.1.3	Kontrollvariablen.....	164
5.2	Handlungsempfehlungen für die Praxis.....	165
5.2.1	Einführung.....	165
5.2.1.1	Generelle vs. Kunden- und situationspezifische Maßnahmen ...	165
5.2.1.2	Beschwerdebehandlung als Prozess.....	165
5.2.2	Generelle Handlungsfelder.....	167
5.2.2.1	Ergebnisorientierte Maßnahmen.....	167
5.2.2.2	Prozessorientierte Maßnahmen.....	175
5.2.2.3	Interaktionsorientierte Maßnahmen.....	177
5.2.3	Kundenbezogene Maßnahmen.....	181
5.2.3.1	Erfassung von Alter und Geschlecht des Kunden.....	181
5.2.3.2	Altersgerechte Beschwerdeannahmeprozesse.....	182
5.2.3.3	Altersgerechte Kommunikation.....	186
5.2.3.4	Geschlechtsspezifische Kompensationshöhe.....	188
5.2.3.5	Geschlechtsspezifische Prozesspriorität.....	189
5.2.4	Situationsbezogene Maßnahmen.....	190
5.2.4.1	Erfassung von Fehlerausmaß und Fehlertyp des Beschwerdefalls	190
5.2.4.2	Anpassung der Prozesse an das Fehlerausmaß.....	191
5.2.4.3	Anpassung der Kommunikation an das Fehlerausmaß.....	193
5.2.4.4	Anpassung der Kompensationshöhe an den Fehlertyp.....	195

5.2.4.5 Anpassung der Prozesse an den Fehlertyp	196
5.2.5 Zusammenfassung	197
5.3 Grenzen der Untersuchung und zukünftige Forschung	199
5.3.1 Gerechtigkeitswahrnehmung	199
5.3.2 Kontextvariablen.....	201
Anhang.....	205
Literaturverzeichnis	209

Abkürzungsverzeichnis

B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
CA	Cronbach's α
CFA	confirmatory factor analysis
CFI	comparative fit index
DEV	durchschnittlich erfasste Varianz
DVD	Digital Versatile Disc
df	degrees of freedom
IR	Indikatorreliabilität
FR	Faktorreliabilität
o. V.	ohne Verfasser
QMK	quadrierte multiple Korrelation
RMSEA	root mean square error of approximation
TLC	Taxi & Limousine Commission
TLI	Tucker-Lewis index

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Untersuchungsgegenstand und Gang der Arbeit	3
Abb. 2: Theoretisches Gerüst der Arbeit	9
Abb. 3: Überblick über Unternehmensreaktionen auf Beschwerden	12
Abb. 4: Ressourcenaustausch im Beschwerdefall	20
Abb. 5: Verteilung der Entscheidungskontrolle	30
Abb. 6: Gerechtigkeitsdimensionen und Unternehmensreaktionen	49
Abb. 7: C/D-Paradigma	51
Abb. 8: Transaktionsspezifische Zufriedenheit und Gerechtigkeitsdimensionen	57
Abb. 9: Abgrenzung von Wiederkauf zu verwandten Konzepten	60
Abb. 10: Konzeptionelle Unterscheidung der Mundpropagandaaktivitäten	62
Abb. 11: Entstehungszeitpunkte positiver und negativer Mundpropaganda	63
Abb. 12: Verhaltensabsichten und transaktionsspezifische Zufriedenheit	64
Abb. 13: Überblick über Kundenmerkmale	66
Abb. 14: Determinanten des Fehlerausmaßes	70
Abb. 15: Theoretisches Gerüst der Arbeit, erweitert um Kontextvariablen	74
Abb. 16: Prospekt Theorie	99
Abb. 17: Konvexe Verlustfunktion im Beschwerdefall	100
Abb. 18: Disappointment-Theorie	101
Abb. 19: Konkave Verlustfunktion im Beschwerdefall	102
Abb. 20: Ressourcenkategorien im zweidimensionalen Raum	108
Abb. 21: Zusammenfassung der Hypothesen	111
Abb. 22: Schematischer Aufbau eines Strukturgleichungsmodells	114
Abb. 23: Konstruktvalidität	116
Abb. 24: Deskriptive Statistiken zur Stichprobe	127
Abb. 25: Verteilung Fehlerausmaß	129
Abb. 26: Schematischer Aufbau einer konfirmatorischen Faktorenanalyse	134
Abb. 27: Aufbau Untersuchungsmodell	135
Abb. 28: Beispiel zur Skaleninvarianz	137
Abb. 29: Beispiel zum χ^2 -Differenzentest	139
Abb. 30: Ergebnisse Untersuchungsmodell	144
Abb. 31: Mehrgruppenstrukturgleichungsmodell nach Alter	148
Abb. 32: Mehrgruppenstrukturgleichungsmodell nach Geschlecht	151
Abb. 33: Mehrgruppenstrukturgleichungsmodell nach Fehlerausmaß	153

Abb. 34: Mehrgruppenstrukturgleichungsmodell nach Fehlertyp	155
Abb. 35: Beschwerdebehandlung als Prozess	166
Abb. 36: Effektstärken einer einfachen Kompensation und einer Überkompensation im Vergleich	171
Abb. 37: Beschwerdeformular der New York City TLC	184
Abb. 38: Beschwerdebehandlung bei Lovefilm	185
Abb. 39: Beschwerdebehandlung als Gnadenakt	200

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Häufigkeit verschiedener Beziehungskonstellationen in der Nachbeschwerdeforschung.....	22
Tab. 2: Zusammenfassung distributive Gerechtigkeit.....	26
Tab. 3: Prozesselemente und -kriterien nach Leventhal (1976, 1980).....	32
Tab. 4: Übersicht über die Prozesskriterien	38
Tab. 5: Auswahl der wichtigsten Prozesskriterien	40
Tab. 6: Auswahl der wichtigsten Interaktionskriterien	45
Tab. 7: C/D-Paradigma vs. Gerechtigkeit	52
Tab. 8: Betrachtungsebenen der Zufriedenheit	54
Tab. 9: Gegenüberstellung von Fehlertyp und Beschwerdegrund	71
Tab. 10: Zusammenfassung der Konsequenzen von Alterungsprozessen.....	81
Tab. 11: Rollenbilder der Frau und des Mannes in der Werbung	91
Tab. 12: Zusammenfassung Persönlichkeitsunterschiede zwischen Männern und Frauen.....	94
Tab. 13: Gütemaße Strukturgleichungsmodell.....	124
Tab. 14: Quotenvergleich zwischen der Stichprobe und der Bevölkerung	128
Tab. 15: Beispielhafte Ergebnis- und Prozessfehler.....	130
Tab. 16: Indikatoren und Messgüte	141
Tab. 17: Fornell-Larcker-Kriterium	143
Tab. 18: Globale Güte CFA und Untersuchungsmodell	146
Tab. 19: Test auf Skaleninvarianz zwischen jungen und alten Probanden	147
Tab. 20: Ergebnisse der Hypothesenprüfung zum Alter	149
Tab. 21: Test auf Skaleninvarianz zwischen Frauen und Männern.....	150
Tab. 22: Ergebnisse der Hypothesenprüfung zum Geschlecht.....	151
Tab. 23: Test auf Skaleninvarianz bei geringem vs. hohem Fehlerausmaß	152
Tab. 24: Ergebnisse der Hypothesenprüfung zum Fehlerausmaß	154
Tab. 25: Test auf Skaleninvarianz bei Ergebnis- vs Prozessfehlern	155
Tab. 26: Ergebnisse der Hypothesenprüfung zum Fehlertyp	156
Tab. 27: Zusammenfassung der Ergebnisse der Hypothesenprüfung	157
Tab. 28: Kategorisierung monetärer und geldwerter Kompensationsformen	168
Tab. 29: Werte und Alter.....	187
Tab. 30: Zusammenfassung Handlungsempfehlungen.....	198
Tab. 31: Symbole und deren Kennzeichnung in Strukturgleichungsmodellen	205
Tab. 32: Fragebogen.....	207

Zusammenfassung

Egal wie sehr Unternehmen versuchen, Fehler zu verhindern, in letzter Instanz sind sie unvermeidbar. Fehler sorgen für unzufriedene Kunden, die sich nicht selten bei dem Unternehmen beschweren. Die Forschung zum Verhalten nach der Beschwerde beschäftigt sich daher mit der Frage, wie Unternehmen adäquat auf Beschwerden reagieren sollten, um Beschwerdeführer wieder zufriedenzustellen. Als einschlägiger Ansatz gilt in diesem Forschungsstrang die Gerechtigkeitstheorie, um zu erklären, dass eine als fair empfundene Unternehmensreaktion zu Zufriedenheit führt. Die Fairness der Beschwerdebehandlung nehmen Menschen auf drei Dimensionen wahr: distributiv (ergebnisbezogen), prozedural (prozessbezogen) und interaktional (bezogen auf den zwischenmenschlichen Umgang). Ein *grundlegendes Problem* des derzeitigen Forschungsstands besteht allerdings darin, dass hinsichtlich der Einflussstärke einzelner Gerechtigkeitsdimensionen auf die Nachbeschwerdezufriedenheit divergente Befunde beobachtet werden. Einerseits zeigen empirische Befunde, dass die distributive Gerechtigkeit den stärksten Einfluss auf die Nachbeschwerdezufriedenheit besitzt. Andererseits finden sich ebenso viele empirische Belege dafür, dass die prozedurale oder die interaktionale Gerechtigkeit den stärksten Effekt aufweisen.

Eine *Ursache* für die divergenten Befunde besteht darin, dass die Beschwerdebehandlung von ihrem Kontext abhängt. Von den im Nachbeschwerdeverhalten analysierten Kontextvariablen sind Alter und Geschlecht als Kundenmerkmale sowie Fehlerausmaß und Fehlertyp als Situationsmerkmale besonders relevant. Allerdings wurden sie bislang nicht als Moderatoren untersucht, um die variierenden Effektstärken zwischen den Gerechtigkeitsdimensionen und der Nachbeschwerdezufriedenheit zu erklären. Die vorliegende Arbeit geht daher folgender *Forschungsfrage* nach: In welchem Ausmaß beeinflussen die Kundenmerkmale Alter und Geschlecht sowie die Situationsmerkmale Fehlerausmaß und Fehlertyp die positive Wirkung der distributiven, prozeduralen und interaktionalen Gerechtigkeit auf die Nachbeschwerdezufriedenheit?

Um die Forschungsfrage zu beantworten, werden zwölf Hypothesen hergeleitet (z. B. ist bei älteren Beschwerdeführern die positive Wirkungsbeziehung zwischen der distributiven Gerechtigkeit und der transaktionsspezifischen Zufriedenheit stärker als bei jüngeren Beschwerdeführern). Die Hypothesen werden empirisch mit Hilfe von Strukturgleichungsmodellen überprüft. Grundlage dafür ist eine nach Alter und Geschlecht repräsentative schriftliche Be-

fragung von 337 deutschen Konsumenten, die ihr zuletzt vorgefallenes Beschwerdeereignis evaluieren sollten (retrospective experience sampling). Die *Ergebnisse* sind in folgender Tabelle dargestellt.

Unabhängige Variable	Moderatoren								Abhängige Variable
	Alter		Geschlecht		Fehlerausmaß		Fehlertyp		
	jung	alt	Männer	Frauen	gering	hoch	Prozessfehler	Ergebnisfehler	
Distributive Gerechtigkeit		○ ^{b)}	● ^{a)}			○		●	Nachbeschwerdezufriedenheit
Prozedurale Gerechtigkeit	●			●		●	●		
Interaktionale Gerechtigkeit		●		○	●		○		
<p>● bestätigt ○ nicht bestätigt</p> <p>Lesebeispiele: a) Der positive Einfluss der distributiven Gerechtigkeit auf die Nachbeschwerdezufriedenheit ist bei Männern stärker als bei Frauen – Hypothese hat sich bestätigt. b) Der positive Einfluss der distributiven Gerechtigkeit auf die Nachbeschwerdezufriedenheit ist bei älteren Menschen stärker als bei jüngeren Menschen – Hypothese hat sich nicht bestätigt.</p>									

Insgesamt können acht der zwölf Hypothesen bestätigt werden. Auf Basis dieser Befunde diskutiert der Autor Implikationen für die Forschung. Des Weiteren gibt er Handlungsempfehlungen für die Praxis. Dies sind zunächst generelle Empfehlungen, die eine faire Unternehmensreaktion sicherstellen sollen. Darüber hinaus entwickelt der Autor kundenspezifische (d. h. von Alters und Geschlecht abhängige) und situationsspezifische (d. h. von Fehlerausmaß und Fehlertyp abhängige) Maßnahmen, um die Beschwerdebehandlung auf den individuellen Problemfall zuschneiden zu können. Die Arbeit schließt mit Vorschlägen für die weitere Forschung.