

2 Dysfunktionales Kundenverhalten

Teil 2 dieser Arbeit hat das dysfunktionale Kundenverhalten zum Inhalt. Das Vorgehen lässt sich anhand der folgenden Fragestellungen strukturieren:

- Was ist unter dem Begriff des dysfunktionalen Kundenverhaltens zu verstehen? (Kapitel 2.1)
- Inwiefern sind Dienstleistungen durch dysfunktionales Kundenverhalten besonders gefährdet? (Kapitel 2.2)
- In welchen Ausprägungen tritt dysfunktionales Kundenverhalten im Dienstleistungsbereich auf? (Kapitel 2.3)
- Wie entsteht dysfunktionales Kundenverhalten? (Kapitel 2.4), d.h. insbesondere:
 - Welche Motive liegen dysfunktionalem Kundenverhalten zugrunde? (Abschnitt 2.4.1)
 - Welche Einflussfaktoren wirken auf das dysfunktionale Kundenverhalten? (Abschnitt 2.4.2)
 - Welcher theoretische Erklärungsrahmen kann zur Systematisierung möglicher Einflussfaktoren dysfunktionalen Verhaltens dienen? (Abschnitt 2.4.3)

2.1 Begriff des dysfunktionalen Kundenverhaltens

2.1.1 Begriff des dysfunktionalen Verhaltens

Die Vorsilbe *dys-* „drückt in Bildungen mit Substantiven oder Adjektiven aus, dass etwas abweichend von der Norm oder krankhaft bzw. übel, schlecht oder falsch ist“ (Duden 2013a). Das Adjektiv *funktional* bezeichnet, dass etwas „die Funktion betreffend, auf die Funktion bezogen, der Funktion entsprechend“ (Duden 2013b) ist. Das aus den beiden Komponenten zusammengesetzte Adjektiv *dysfunktional* findet laut Duden (2013c) vornehmlich in Fragestellungen der Soziologie Anwendung und bezeichnet dort übergreifend etwas, das „einer Funktion, Wirkung o. Ä. abträglich“ ist, wobei Funktion im Sinne eines zu liefernden Resultats, also einer Zielerreichung, verstanden wird.

Die Herleitung der Definition bis hierher zeigt bereits zwei unterschiedliche Dimensionen des Begriffs: Zum einen wird die Dysfunktionalität eines Verhaltens bestimmt durch den Abgleich mit einer **bestehenden Norm**, zum anderen durch das Vorhandensein einer **negativen Wirkung** auf eine mit dem Verhalten in Zusammenhang stehende Funktion oder Zielerreichung. Fisk et al. (2010, S. 420 f.) sprechen hier von einem normenbasierten und einem schadenbasierten Ansatz bei der Begriffsdefinition von Dysfunktionalität.

Der **normenbasierte Ansatz** überwiegt in der Literatur. Im Folgenden wird eine Auswahl von Definitionen zu dysfunktionalem Verhalten bzw. zu mehr oder weniger synonym verwendeten Bezeichnungen, wie etwa *deviant behavior*, vorgestellt:

„Behavior is generally defined as ‚deviant‘ when it differs from some norm or standard. (...) To the extent the individual's behaviour deviates from such norms it is considered by society to be undesirable, unacceptable or dysfunctional“ (Moshis/Cox 1989, S. 732).

„Dysfunctional behavior (...) violates the established rules of an existing group“ (Gullotta 1996a, S. 4).

„[D]eviance is conceptualized as a distinct set of behaviors falling outside of normatively acceptable behaviors“ (Griffin/O'Leary-Kelly/Collins 1998, S. XX).

„Social deviance is normally defined by sociologists as a violation of specified moral, legal or other social norms, in a given socio-cultural context“ (Brinkmann 2004, S. 136).

Die letztgenannte Definition macht dabei deutlich, dass die Abweichung des Verhaltens an unterschiedlichen Arten von Normen festgemacht werden kann. Der Begriff der Norm ist hier vielfach belegt. Ganz allgemein formuliert stellen Normen „guidelines regarding appropriate or inappropriate behavior“ (Fishbein/Ajzen 2010, S. 129) dar, die kontextspezifisch interpretiert werden. So werden darunter unter anderem Regeln im Zusammenleben von Menschen, Rechtsgrundlagen, Richtlinien für die Herstellung von Produkten oder die Ausgestaltung von Verfahren oder sportliche Mindestanforderungen für die Teilnahme an Wettbewerben verstanden (Duden 2013d).

Eine Schwierigkeit der normenbasierten Definition von Dysfunktionalität liegt somit in der erforderlichen **Auswahl einer Referenznorm**, anhand derer die Funktionalität bzw. Dysfunktionalität eines bestimmten Verhaltens beurteilt wird. Die Frage nach der geltenden Referenznorm ist jedoch nicht immer einfach zu beantworten. Das liegt im Wesentlichen daran, dass die bestehende Norm und damit auch die Angemessenheit eines Verhaltens stets der **subjektiven Wahrnehmung** des Einzelnen bzw. der Gruppe unterliegen (Gullotta 1996a, S. 4). Ein bestimmtes Verhalten, welches von einem Individuum oder einer Gruppe als akzeptabel oder sogar erwünscht empfunden wird, löst möglicherweise eine gegenteilige Reaktion bei anderen Individuen oder Gruppen aus. Somit ist im Zusammenhang mit der Bestimmung von Dysfunktionalität auch immer die **Perspektive des Urteilenden** zu klären, aus welcher heraus die Dysfunktionalität beurteilt wird. Außerdem kann die geltende Norm abhängig vom **situativen Kontext** sein: So werden beispielsweise bei einer fröhlichen Feier andere Verhaltensweisen als angemessen bzw. nicht angemessen erachtet als bei einer Beerdigung (Lazarus/Folkman 1984, S. 165; Kowalski 1997, S. 220).

Die Anwendung verschiedener Normen hat zudem zu weiteren Begriffsausprägungen geführt: Sind soziale Normen betroffen, sind übergreifende Begriffsbezeichnungen wie unsoziales oder asoziales Verhalten gängiger Sprachgebrauch. Sind moralische Normen betroffen, so wird häufig der Begriff des ethischen bzw. unethischen Verhaltens verwendet: „Formally defined, ethical behaviour is that which is morally accepted as ‚good‘ and ‚right‘ as opposed to ‚bad‘ and ‚wrong‘ in a particular setting“ (Sims 1992, S. 506). Ein ähnliches Begriffsverständnis gilt für moralisches bzw. unmoralisches Verhalten (Vallerand et al. 1992, S. 98 ff.). Sind gesetzliche Normen betroffen, so spricht man üblicherweise von illegalem oder illegitimem Verhalten. Auch der Begriff des **opportunistischen Verhaltens** beinhaltet eine normenbezogene Komponente. Die Ursprünge dieses Begriffs liegen in der Beschreibung wirtschaftlicher Austauschbeziehungen. Opportunismus wird verstanden als „the deceit-oriented violation of implicit or explicit promises about one’s appropriate or required role behaviour“ (John 1984, S. 279). Akteure werden als opportunistisch beschrieben, wenn sie bei der Verfolgung ihrer Eigeninteressen bewusst arglistig vorgehen, „where this contemplates self-interest seeking with guile“ (Williamson 1993, S. 97). Die relevante

Norm stellen hier also bestimmte Rollenerwartungen innerhalb der Austauschbeziehung dar.

Schadenbasierte Definitionsansätze als zweite mögliche Begriffsperspektive für Dysfunktionalität fokussieren auf negative Konsequenzen des fraglichen Verhaltens:

„[S]ocial behaviors are determined to be aversive when they either deprive people of valued outcomes or impose undesired outcomes“ (Kowalski 1997, S. 216).

„If someone is labeled deviant, the connotation reflects the behavior as harmful in some way“ (Dehler/Welsh 1998, S. 246).

Ähnlich wie bei der normenbasierten Definition ist die Frage nach einem möglichen Schaden wiederum subjektiv und kontextspezifisch: Wessen Interessen oder Ziele durch ein bestimmtes Verhalten geschädigt werden, ist immer eine Frage der Perspektive (Dehler/Welsh 1998, S. 248).

Normen- und schadenbasierter Definitionsansatz dysfunktionalen Verhaltens schließen sich keinesfalls gegenseitig aus bzw. sind nicht gegensätzlich, auch wenn diese Ansicht in der Literatur durchaus vertreten zu sein scheint. So sprechen Fisk et al. (2010, S. 421) von „different definitional perspectives“ und einer „tension between norms- and harm-based definitions“. Andere Beiträge stellen dagegen eher eine enge Verbindung von normen- und schadenbasiertem Verständnis von Dysfunktionalität her: Danach bestimmt die angestrebte Zielerreichung die Referenznorm für angemessenes bzw. erwünschtes Verhalten, jede Verletzung der Norm kann folglich die Zielerreichung schädigen. Moschis/Cox (1989, S. 734) betonen deshalb, dass die Regeln in einem sozialen System dadurch bestimmt werden, welche Ziele legitim sind und welche Mittel, um diese Ziele zu erreichen. In einem ähnlichen Verständnis definieren Robinson/Bennett (1995, S. 556) dysfunktionales Verhalten in Organisationen als „voluntary behavior that violates significant (..) norms and in doing so threatens the well-being of an organization, its members or both“. Gleichzeitig muss nicht jede Abweichung von der Norm unbedingt einen Schaden verursachen und somit dysfunktional sein: Beispielsweise kann ein unorthodoxes Verhalten, das zunächst nicht den üblichen Regeln und Erwartungen entspricht, letztlich zum Nutzen der Beteiligten sein (Dehler/Welsh 1998, S. 249). Für die vorliegende Arbeit wird deshalb die Ansicht vertreten, dass zur Bestimmung von

Dysfunktionalität ein **normen- und schadenbasiertes Begriffsverständnis gemeinsam** herangezogen werden muss. Nur die Verletzung einer Norm bei gleichzeitiger Schädigung einer Zielerreichung stellt somit dysfunktionales Verhalten dar.

Ein weiterer, zu klärender definitorischer Aspekt ist zudem die Frage der **Beobachtbarkeit** dysfunktionalen Verhaltens. So spricht Gullotta (1996a, S. 4, Hervorh. d. Verf.) von einem „*observable conduct*“. Dagegen ist opportunistisches Verhalten gerade auf eine Verschleierung des Handelns ausgerichtet. Weiterhin ist zu klären, ob dysfunktionales Verhalten zwingend eine **Absicht** des jeweiligen Akteurs bzw. ein **Bewusstsein** bezüglich der schädigenden Folgen seines Handelns beinhaltet. Bei Griffin et al. (1998, S. XX) wird ein solches Bewusstsein vorausgesetzt, dort heißt es zum dysfunktionalen Verhalten in Organisationen: „there must be intention or awareness on the part of the individual(s) exhibiting the behavior as to the potential ramifications of that behavior“. Die meisten vorgestellten Begriffsdefinitionen beinhalten jedoch keine explizite Aussage zu Absicht bzw. Bewusstsein des Verhaltens.

Im Folgenden wird für die Definition der Überbegriff des dysfunktionalen Verhaltens herangezogen und unter Berücksichtigung aller vorgestellten definitorischen Aspekte zunächst folgende umfassende Arbeitsdefinition abgeleitet:

Dysfunktionales Verhalten ist dann gegeben, wenn sich ein Akteur – bewusst oder unbewusst, beobachtbar oder nicht beobachtbar – so verhält, dass sein Verhalten gegen eine geltende Norm verstößt und dazu geeignet ist, eine mit dem Verhalten in Zusammenhang stehende Zielerreichung zu beeinträchtigen.

In einem nächsten Schritt wird diese Definition auf das dysfunktionale Kundenverhalten übertragen.

2.1.2 Definition zum dysfunktionalen Kundenverhalten

Die Definitionen zum **Kundenverhalten** sind vielfältig. Üblicherweise wird darunter folgendes verstanden:

„Consumer behavior is the study of the processes involved when individuals or groups select, purchase, use, or dispose of products, services, ideas, or experiences to satisfy needs and desires“ (Solomon 2002, S. 32).

Die Forschung zum Kundenverhalten bedient sich dabei aus so unterschiedlichen Disziplinen wie der Makro- und Mikroökonomie, der Sozialpsychologie, der experimentellen und klinischen Psychologie, der Soziologie oder der Anthropologie, wobei Fragestellungen in Bezug auf den einzelnen Kunden bis hin zu gesamtwirtschaftlichen und gesellschaftlichen Zusammenhängen untersucht werden (Solomon 2002, S. 30). Üblicherweise wird dabei von einem weitgehend rationalen und funktionalen Kundenverhalten ausgegangen. Die grundsätzliche Möglichkeit eines problematischen Kundenverhaltens wurde dennoch schon früh erkannt. So stellen Mills/Bonoma (1979b, S. 347) bereits Ende der 70er Jahre eine „increasing urgency of deviant consumer behavior“ fest und veröffentlichen kurz darauf ihren als Impuls für die weitere Forschung gedachten Beitrag mit dem Titel »*Deviant consumer behavior: New challenge for marketing research*« (Mills/Bonoma 1979a). In den Folgejahren wurde das Thema dann jedoch zunächst kaum weiter aufgegriffen.

Erst innerhalb der letzten 20 Jahre sind Fragestellungen zum problematischen Kundenverhalten stärker ins Zentrum der Forschung gerückt. Begrifflich zeigt sich in der – zumeist englischsprachigen – Literatur eine ähnliche Vielfalt wie schon in den Definitionen zum dysfunktionalen Verhalten allgemein. So wird neben *deviant consumer behavior* (Moschis/Cox 1989) unter anderem von *aberrant consumer behavior* (Fullerton/Punj 1993; Budden/Griffin 1996), *inappropriate consumer behavior* (Strutton/Vitell/Pelton 1994), *offending behaviors* (Jolson 1974), *problematic customer behavior* (Poddar/Madupalli 2012), *consumer* oder *customer misbehavior* (Fullerton/Punj 1997b; Fullerton/Punj 1997a; Fullerton/Punj 2004; Harris/Daunt 2013), *non-normative consumer behavior* (Grove/Vitell/Strutton 1989), *unacceptable consumer behavior* (Fullerton/Neale 2010; Neale/Fullerton 2010), *undesirable consumer behavior* (Moschis/Cox 1989), *consumer badness behavior* (Denegri-Knott 2006), *unethical consumer behavior* (Vitell/Singhapakdi/Thomas 2001; Mitchell/Ka Lun Chan 2002; van Kenhove/de Wulf/Steenhaut 2003), *customer dishonesty* (Brinkmann 2004, S. 136; Brinkmann 2005; Brinkmann/Lentz 2006), *customer fraud* (Zabriskie 1972; Wilkes 1978; Cole 1989; Tian/Keep 2002), *customer injustice* (Rupp/Spencer

2006; Rupp/McCance/Grandey 2007; Rupp et al. 2008; Skarlicki/van Jaarsveld/Walker 2008) oder, in Bezeichnung der gesamten Kundengruppe, von *Problemkunden* (Bitner/Booms/Mohr 1994; Bumbacher 2000), *jaycustomers* (Lovelock 1994), *customers from hell* (Zemke/Anderson 1990) oder *unfairen Kunden* (Berry/Seiders 2008) gesprochen.

Neben den verwendeten Begriffen sind auch die eigentlichen Definitionsansätze vielfältig. Es zeigt sich hierbei, dass auch die Begriffsbestimmungen zum dysfunktionalen Kundenverhalten die Aspekte der Normabweichung, der Schädigung von Zielerreichungen bzw. betroffener Anspruchsgruppen, sowie die Frage nach der Absicht und der Beobachtbarkeit des Verhaltens als zentrale Begriffselemente beinhalten.

Abbildung 2 liefert einen bis dato in der Forschung ausstehenden, chronologischen Überblick über verschiedene Begriffsverständnisse zum dysfunktionalen Kundenverhalten. Ist eine explizite Definition vorhanden, so werden jeweils der normen- und/oder schadenbasierte Begriffsbestandteil sowie die Beobachtbarkeit und die Bewusstheit des Verhaltens herausgearbeitet. Zudem wird der Verhaltenskontext ausgewiesen, beispielsweise die betrachtete(n) Branche(n). Berücksichtigt werden in der Zusammenstellung nur diejenigen Beiträge, die sich übergreifend mit dysfunktionalem Kundenverhalten beschäftigen, also nicht mit einzelnen Ausprägungen dieses Verhaltens:

Beitrag	verwendeter Begriff	Begriffsdefinition	Definitionsbestandteile				Kontext
			normbasiert: verwendete Referenznorm	schadenbasiert: beeinträchtigte Zielerreichung	Verhalten beobachtbar?	bewusstes Verhalten?	
Jolson (1974)	offenses against retailers / anti-retailer activities	– keine übergreifende Definition vorhanden –	---	---	---	---	Handel
Wilkes (1978)	fraudulent behavior by consumers	– keine übergreifende Definition vorhanden –	---	---	---	---	Handel
Mills/Bonoma (1979a)	deviant consumer behavior	„behavior in a retail store that society considers inappropriate or in conflict with a previously accepted societal norm“	in conflict with a previously accepted societal norm	---	---	---	Handel
Mills/Bonoma (1979b)	deviant consumer behavior	„behavior in a marketing context that society considers inappropriate, illegal or in conflict with societal norms“	illegal or in conflict with societal norms	---	---	---	Marketing-kontext
Mills (1981)	deviant consumer acts	– keine übergreifende Definition vorhanden –	---	---	---	---	Handel
Cole (1989)	consumer fraud	„consumers [who] act deviantly in a retail setting“	---	---	---	---	Handel
Grove/Vitell/Stutton (1989)	non-normative consumer behavior	„consumer activities which fall beyond the boundaries of normative behavior“	beyond the boundaries of normative behavior	---	---	---	verschiedene Branchen
Moschis/Cox (1989)	deviant consumer behavior	„undesirable consumer behaviors (...) that have negative consequences for businesses and/or for society as a whole“	---	negative consequences for businesses and/or for society as a whole	---	---	verschiedene Branchen
Zemke/Anderson (1990)	customers from hell	– keine übergreifende Definition vorhanden –	---	---	---	---	Dienstleistungs-interaktion
Fullerton/Punj (1993)	aberrant consumer behavior	„behavior in exchange settings which violates the generally accepted norms of conduct in such situations and which is therefore held in disrepute by marketers and by most consumers“	violates the generally accepted norms of conduct in such situations	---	---	---	(marktlicher) Austausch allgemein

(Fortsetzung der Abbildung umseitig)

Beitrag	verwendeter Begriff	Begriffsdefinition	Definitionsbestandteile				Kontext
			normbasiert: verwendete Referenznorm	schadenbasiert: beeinträchtigte Zielerreichung	Verhalten beobachtbar?	bewusstes Verhalten?	
Bitner/Booms/Mohr (1994)	problem customers	„customers (...) unwilling to cooperate with the service provider, other customers, industry regulations, and/or laws. These situations created problems for the employees (...)“	industry regulations and/or laws	created problems for the employees	---	---	Dienstleistungs-interaktion
Lovelock (1994)	jaycustomers	-- keine übergreifende Definition vorhanden --	---	---	---	---	Dienstleistungs-interaktion
Strutton/Vitali/Pelton (1994)	inappropriate consumer behavior	-- keine übergreifende Definition vorhanden --	---	---	---	---	Handel
Budden/Griffin (1996)	aberrant consumer behavior / dysfunctional consumer behavior	-- keine übergreifende Definition vorhanden --	---	---	---	---	verschiedene Branchen und Verhaltensweisen
Fullerton/Kerch/Dodge (1996)	unethical buyer behavior	„[consumer] activities (...) of an unethical nature which fall beyond the boundaries of normative behavior“	beyond the boundaries of normative behavior	---	---	---	verschiedene Branchen
Fullerton/Punj (1997a/b; 2004)	consumer misbehavior	„behavioral acts by consumers, which violate the generally accepted norms of conduct in consumption situations, and thus disrupt the consumption order“	generally accepted norms of conduct in consumption situations	disrupt the consumption order	---	---	Konsum-situationen allgemein
Fullerton/Punj (1998)	consumer misbehavior	„behavioral acts by consumers which violate the generally accepted norms of conduct in consumption situations, and thus disrupt the consumption order. The misbehavioral actions of interest here are externally-directed and visible.“	violate the generally accepted norms of conduct in such situations	disrupt the consumption order	beobachtbar	---	Konsum-situationen allgemein

(Fortsetzung der Abbildung umseitig)

Beitrag	verwendeter Begriff	Begriffsdefinition	Definitionsbestandteile				Kontext
			normbasiert: verwendete Referenznorm	schadenbasiert: beeinträchtigte Zielerreichung	Verhalten beobachtbar?	bewusstes Verhalten?	
Bumbacher (2000)	Problemkunden	„[Kunden], die Anforderungen an einen Dienstleistungsbetrieb und sein Personal stellen, welche nicht – oder nur unter unverhältnismäßig hohem Ressourceneinsatz – erfüllt werden können bzw. welche klar gegen die Firmenpolitik verstoßen und die auch nicht davor zurückschrecken, durch auffälliges oder unkooperatives Verhalten den Dienstleistungsinteraktionsprozess empfindlich zu stören.“	verstößt gegen Firmenpolitik	unverhältnismäßig hoher Ressourceneinsatz notwendig Störung des Dienstleistungsinteraktionsprozesses	beobachtbar	bewusst und unbewusst	Dienstleistungsinteraktion
Lovelock (2001)	jaycustomers	„[a customer] who acts in a thoughtless or abusive way, causing problems for the firm, its employees, and other customers“ -- keine übergreifende Definition vorhanden --	---	causing problems for the firm, its employees, and other customers	---	---	Dienstleistungsinteraktion
Mitchell/Ka Lun Chan (2002)	unethical consumer behavior	-- keine übergreifende Definition vorhanden --	---	---	---	---	verschiedene Branchen
Tian/Keep (2002)	customer fraud	"Customer fraud refers to an act or course of deception that is practiced by individuals against retailers or manufacturers with a view toward gaining an advantage in the exchange that would not be available without covertly breaking the rules or norms of customers' exchange behavior established by marketers."	rules or norms of customers' exchange behavior established by marketers	gaining advantage in the exchange	verdeckt	bewusst	Austausch mit Handelern oder Herstellern
Harris/Reynolds (2003)	dysfunctional customers	"customers who deliberately or unintentionally disrupt service in a manner that negatively affects the organization or other customers"	---	negatively affects the organization or other customers	---	bewusst und unbewusst	Dienstleistungsinteraktion
	dysfunctional customer behavior	"actions by customers who intentionally or unintentionally, overtly or covertly, act in a manner that, in some way, disrupts in otherwise functional service encounters"	---	disrupts service encounters	beobachtbar und verdeckt	bewusst und unbewusst	Dienstleistungsinteraktion

(Fortsetzung der Abbildung umseitig)

Dysfunktionales Beschwerdeverhalten
Ausprägungen, Entstehung, Auswirkungen und
Managementimplikationen

Plein, K.

2016, XXIX, 681 S. 124 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-11329-2