

Schriftenreihe Forum V: Nummer 7

- Masterarbeit aus dem Jahr 2012 -

Regret und Versicherungsentscheidungen

(ausgezeichnet mit dem Forum V-Preis 2012)

Autorin: Marina Czerwinka

Betreuerin: Prof. Dr. Martina Steul-Fischer

Herausgeber:

Forum V –

Nordbayerisches Institut für Versicherungswissenschaft und -wirtschaft
an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg e.V.

Theresienstraße 9

90403 Nürnberg

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis	V
Anhangverzeichnis	VI
1. Einleitung	1
1.1 Relevanz der Thematik	1
1.2 Einordnung und Ziele der Arbeit	2
1.3 Aufbau der Arbeit	3
2. Emotionspsychologische Grundlagen	5
2.1 Das Konstrukt „Emotion“	5
2.1.1 Begriffsbestimmung „Emotion“	5
2.1.2 Abgrenzung des Emotionsbegriffs	8
2.2 Theoretische Erklärungsansätze zur Entstehung von Emotionen	10
2.2.1 Biologische Emotionstheorien.....	10
2.2.2 Kognitive Emotionstheorien.....	14
3. Regret als Erkenntnisobjekt	22
3.1 Das wissenschaftliche Konstrukt „Regret“	22
3.1.1 Begriffsbestimmung „Regret“	22
3.1.2 Abgrenzung des Regret-Begriffs.....	26
3.2 Theoretische Grundlagen des Regret	28
3.2.1 Entscheidungstheoretische Ansätze.....	28
3.2.2 Verhaltenswissenschaftliche Ansätze.....	33
3.3 Empirische Befunde zu Regret im Entscheidungskontext.....	37
3.3.1 Feedback als zentrale Determinante von Regret	37
3.3.2 Persönlichkeits- und situationsabhängige Determinanten von Regret	40
3.3.3 Konsequenzen von Regret.....	41
4. Experimentelle Untersuchung zu Regret bei Rentenversicherungs- entscheidungen	43
4.1 Hypothesen.....	43
4.2 Methodik	46
4.2.1 Vorgehensweise und Manipulation des Experiments.....	46
4.2.2 Messgrößen.....	48
4.3 Auswertung der Ergebnisse.....	50

4.3.1	Deskriptive Beschreibung des Wahlverhaltens	50
4.3.2	Wahlverhalten und antizipierte Emotionen	56
4.3.3	Persönlichkeitsmerkmale und Wahlverhalten	62
4.3.4	Der Zusammenhang zwischen antizipierten Emotionen und Persönlichkeitsmerkmalen	65
4.3.5	Wahlverhalten und emotionale Einflüsse auf die Kundenzufriedenheit	66
4.3.6	Regressionsmodell des Wahlverhalten bei fondsgebundenen Rentenversicherungen.....	69
4.3.7	Besonderheiten der Situation mit auf Wunsch verfügbarem Feedback	72
4.4	Diskussion der Ergebnisse	76
4.4.1	Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse.....	76
4.4.2	Limitationen der durchgeführten Studie.....	77
5.	Abschließende Betrachtung	79
5.1	Implikationen für die Praxis.....	79
5.2	Implikationen für die Forschung.....	80
	Anhang	VII
	Literaturverzeichnis.....	XLV