Beratungen in Banken und Versicherungen: Wie höflich kommunizieren Kundenberater:innen?

Dissertation

zur Erlangung des Grades des

Doktors der Philosophie (Dr. phil.)

an der Fakultät für Geisteswissenschaften

der Universität Hamburg

vorgelegt von

Marcel Stöppel

aus Beckum

Hamburg

2025

Promotionsfach: Germanistik

1. Gutachterin: Prof. Dr. Kristin Bührig

2. Gutachter: Prof. Dr. Stephan Schlickau

Datum der Disputation: 24.03.2026

Danksagung

Rückblickend gilt mein Dank zahlreichen Menschen, die die Erstellung dieser Dissertation erst ermöglicht haben. An erster Stelle danke ich meiner Doktormutter, Prof. Dr. Kristin Bührig, die mich über viele Jahre fachlich betreut und über die Maßen unterstützt hat. Die Gespräche mit ihr waren zwar stets intellektuell eine Herausforderung, haben dafür jedoch Sichtweisen und Aspekte ins Blickfeld gerückt, die vorher für mich nicht erkennbar waren. Ihre fordernde, aber herzliche Art hat die Arbeit geprägt und bereichert.

Ein ganz besonderer Dank gilt Frau Dr. Jutta Fienemann, die mich erst dazu anregte, eine Dissertation über das Thema zu verfassen, und die den Kontakt zu Prof. Dr. Bührig herstellte und die mir in all den Jahren eine wichtige Ansprechpartnerin war.

Ich danke ebenfalls allen Kund:innen, die ihre wertvolle Zeit damit verbracht haben, einen Fragebogen auszufüllen und den Beteiligten die Erlaubnis erteilt haben, Gespräche aufzunehmen. Ein herzliches Dankeschön an dieser Stelle richtet sich auch an die teilnehmenden Versicherungs- und Bankkaufleute, durch die eine Erfassung der Beratungen erst ermöglicht wurde. Nicht zu vergessen sind dabei auch die Institute, die ihre Zustimmung zu dieser Untersuchung erteilt haben.

Eine große Unterstützung waren mir in der gesamten Zeit Lars Grothe, Ilhan Erdem und Özgün Maiworm. Mein Dank gilt außerdem dem gesamten Kolloquium von Prof. Dr. Bührig, das mir teils wichtige Anmerkungen und Denkanstöße vermittelte. Ich danke weiterhin Niklas Frede Sebastian Mai und Milan Reimann für die Bereitstellung unterschiedlicher Fachliteratur, die für mich sonst nur mit erheblichem Aufwand frei zugänglich gewesen wäre.

Mein letzter Dank gilt meiner gesamten Familie und dabei insbesondere meiner Mutter sowie meiner Schwester, die durch ihre bodenständige und natürliche Art meine Blickwinkel erweitert und mich stets unterstützt haben.

Hamburg, Oktober 2025
Marcel Stöppel

Inhaltsverzeichnis

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS VII

ABBILDUNGSVERZEICHNIS VIII

I. EINLEITUNG 9

1. FORSCHUNGSGEGENSTAND UND AUFBAU DER ARBEIT 9

II. THEORETISCHER TEIL 12

2. HÖFLICHKEIT IN DER INTERDISZIPLINARITÄT 12

2.1 Geschichtliche Transformation der Höflichkeit im Deutschen 14

2.1.1 Die Vorboten in der Antike 15

2.1.2 Die höfische Gesellschaft im Mittelalter 15

2.1.3 Moderate Veränderungen in Zeiten der Renaissance 16

2.1.4 Bildung von Routinen im Barock 17

2.1.5 Moralische Modifikationen in Zeiten der Aufklärung 18

2.1.6 Das bürgerliche 19. Jahrhundert 19

2.1.7 Das kriegerische 20. Jahrhundert 22

2.1.7.1 Dekaden bis zur Reichskanzlerschaft Hitlers 22

2.1.7.2 Die Zeit des Nationalsozialismus 23

2.1.7.3 Periode des Aufbruchs nach dem Zweiten Weltkrieg 24

2.2 Allgemeine Definition von Höflichkeit 26

2.2.1 Begriffsbestimmungen in Wörterbüchern 27

2.2.2 Wissenschaftliche Beiträge zum Allgemeinverständnis 29

2.3 Soziokultureller Ansatz in der Höflichkeitsforschung 32

2.4 Höflichkeit als Strategie zur Manipulation 40

3. HÖFLICHKEIT IN DER LINGUISTIK 44

3.1 Höflichkeitsmodelle 44

3.1.1 Ursprünge der Höflichkeitsforschung 45
3.1.1.1 Konversationsmaximen von Grice 45
3.1.1.2 Erving Goffmans Konzept des face 48
3.1.2 Klassische Höflichkeitsmodelle 50
3.2.1.1 Robin T. Lakoff: Rules of Politeness 50
3.2.1.2 Geoffrey Leech 52
3.2.1.3 Brown und Levinson 55
3.1.3 Aktuelle(re) Höflichkeitsmodelle am Beispiel von Haferland und Paul 60
3.1.4 Culpeper als exemplarisches Modell der Unhöflichkeit 63

3.2 Kritik an Funktionalisierung und Forschung zur (Un)Höflichkeit 65

3.3 Verbale Höflichkeit im Fokus der Linguistik 68

III. METHODISCHER TEIL 69

4. INTENTION 69

4.1 Ausgangssituation 69

4.2 Forschungsfragen und erste Erwartungen 71

5. METHODIK 74

5.1 Funktionale Pragmatik 74

5.2 Linguistische Hermeneutik 76

5.3 Methoden der funktional-pragmatischen Diskursanalyse 77

5.4 Banken und Versicherungen als institutioneller Handlungsraum 79

5.5 Methodische Herangehensweise der Arbeit 85
5.5.1 Korpus 85
5.5.1.1 Repräsentativität des Korpus 87
5.5.1.2 Erfassung des Korpus 89
5.5.2 Fragebogen 91

IV. EMPIRISCHER TEIL 97

6. OPERATIONALISIERUNGEN ZUR DISKURSANALYSE 97

6.1 Transkript „Sechsstellige Geldanlage aus Immobilienverkauf“ 98

6.1.1 Konstellationsbeschreibung 98

6.1.2 Sektionierung 99

6.1.3 Paraphrasierende Ablaufbeschreibung 100

6.1.4 Exemplarität und Generalisierbarkeit 101

6.2 Gesamtüberblick weiterer Transkriptionen 103

7. ERKENNTNISSE AUS DER DISKURSANALYSE 106

7.1 Adressierung und expliziter Aktantenbezug im Finanzdienstleistungsbereich 107

7.1.1 Formen und Funktionen der Adressierung 107

7.1.2 Interaktionen im Finanzdienstleistungsbereich 109

7.1.2.1 Mitteilung von Informationen 109

7.1.2.2 Bedarfsermittlung 111

7.1.2.3 Druck aufbauen 114

7.1.2.4 Kundenvorteile benennen 116

7.1.2.5 Eindruck eines exklusiven Angebots erwecken 120

7.1.3 Gesamtschau 122

7.2 Sprechhandlungen als Schmierstoff 125

7.2.1 Proaktive Bestimmung der Anredeform 126

7.2.2 Bildung von Wir-Gruppen 130

7.2.3 Getränk anbieten 133

7.2.4 Vorbestimmter Small Talk 134

7.2.5 Routineformeln als stetiger Begleiter 137

7.2.5.1 Definitions- und Analyseansätze 137

7.2.5.2 Grußformeln 139

7.2.5.3 Abschiedsformeln 141

7.2.5.4 Vorstellungsformeln 142

7.2.5.5 Dankesformeln 144

7.2.5.6 Entschuldigungsformeln 146

7.2.5.7 Fragen nach dem Befinden 147

7.2.6 (Keine) Überhöflichkeit 148

7.3 Fremdbestimmte Willensbildung 150

7.3.1 Diskursive Beweisführung 150

7.3.2 Diskursive Verteidigungslinie zur Fremdbestimmung 165

8. TEILNEHMERZENTRIERTE ERKENNTNISSE AUS DEM EINSATZ DER FRAGEBOGENMETHODE 167

8.1 Methodische Beobachtungen nach Durchführung 167

8.2 Höflichkeit in der Kundenansicht 169

8.2.1 Betrachtung der negativen Höflichkeit 169

8.2.2 Analysen zur positiven Höflichkeit 172

8.2.3 Gesamtbetrachtung der Antworten aus den Fragebögen 175

9. EXEMPLARISCHES INSTITUTIONSWISSEN IN DER SYSTEMATIK 178

9.1 Ausbildung im Kreditinstitut 179

9.2 Arbeitsalltag im System Bank 186

10. SCHLUSSBETRACHTUNG 189

10.1 Rekapitulation der Analyse 189

10.1.1 Theoretische Rückschau 189

10.1.2 Methodischer Rückblick 190

10.1.3 Im Zentrum der empirischen Untersuchung 191

10.2 Fazit 193

10.3 Ausblick 197

LITERATURVERZEICHNIS 200

ANHANGSVERZEICHNIS 213

ABSTRACT 662

Abkürzungsverzeichnis

A	Ausschnitt
H	Hörer:in
HIAT	Halbinterpretative Arbeitstranskription
H_1	Höflichkeit$_1$
H_2	Höflichkeit$_2$
FP	Funktionale Pragmatik
FTA	face-threating acts
PF	Partiturfläche(n)
S	Sprecher:in

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Definition ‚Höflichkeit' aus dem Duden 27

Abbildung 2: Definition ‚höflich' aus dem Duden-Bedeutungswörterbuch 28

Abbildung 3: Das soziale System der Höflichkeit 34

Abbildung 4: Schema: Was regelt unser Zusammenleben? 36

Abbildung 5: FTAs nach Brown/Levinson 56

Abbildung 6: Strategien zum Umgang mit FTAs 57

Abbildung 7: Vertrauen in Banken und Versicherungen 84

Abbildung 8: Antworten zu Frage 5 des Fragebogens 169

Abbildung 9: Antworten zu Frage 6 des Fragebogens 170

Abbildung 10: Antworten zu Frage 7 des Fragebogens 170

Abbildung 11: Antworten zu Frage 14 des Fragebogens 171

Abbildung 12: Antworten zu Frage 8 des Fragebogens 172

Abbildung 13: Antworten zu Frage 9 des Fragebogens 172

Abbildung 14: Antworten zu Frage 10 des Fragebogens 173

Abbildung 15: Antworten zu Frage 11 des Fragebogens 173

Abbildung 16: Antworten zu Frage 13 des Fragebogens 174

Abbildung 17: Antworten zu Frage 12 des Fragebogens 175

Abbildung 18: Antworten zu Frage 4 des Fragebogens 176

Abbildung 19: Inhaltlicher Ausbildungsnachweis 181

Abbildung 20: Exemplarisches Beratungsprotokoll 183

I. Einleitung

1. Forschungsgegenstand und Aufbau der Arbeit

Forschungsgegenstand der vorliegenden Arbeit ist die Kommunikation in Banken und Versicherungen. Finanzdienstleistungsunternehmen haben insofern eine gesteigerte Bedeutung, da nahezu jede Person ab einem bestimmten Alter mit ihnen in Kontakt kommt. Institutionen generell prägen den gesamten Alltag und damit auch die Kommunikation. Der morgendliche Gang zur Bäckerei, die Ausübung des Berufes oder der Besuch einer Kantine sind nur einige wenige von zahlreichen Gegebenheiten, die durch eine Institution geprägt sowie an deren Strukturen und Zwecke gebunden sind. Finanzdienstleister nehmen in diesem Kontext mit allein 1.403 Kreditinstituten im Jahr 2023 eine bedeutende Position ein (vgl. Deutsche Bundesbank 2024: 3). Ende 2024 waren 554.000 Mitarbeiter:innen in Deutschland in Banken beschäftigt (vgl. Barkow Consulting 2025). In der Sparte der Versicherungen lag der Bestand an Verträgen im Jahr 2023 bei 487,9 Millionen, die von 473.800 Beschäftigten verwaltet wurden (Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft 2024: 1). Die Kommunikation in der Finanzdienstleistungsbranche betrifft also nicht allein die zahlreichen Kund:innen, sondern auch mehr als eine Million Agent:innen in ihrer Rolle als Vertreter:in der Institution.

Die Kommunikation wird in der vorliegenden Arbeit im Hinblick auf das Phänomen der Höflichkeit untersucht. Auch vor dem Hintergrund dessen, dass dieses Konzept der Interdisziplinarität unterliegt, ist die Darstellung dieses Sachverhalts ebenfalls Teil dieser Arbeit. Der Fokus auf die Höflichkeitsforschung ermöglicht es, sprachlichen Handlungen sichtbar zu machen, und knüpft dabei an die Überlegungen der Funktionalen Pragmatik an.

Um Kommunikation im Hinblick auf den Aspekt der Höflichkeit zu analysieren, bedarf es zwingend empirischer Daten. Dieser Anspruch wird durch ein umfassendes Korpus aus der Finanzdienstleistungsbranche erfüllt, die im Rahmen dieser Arbeit zusammengestellt wurde. Als weitere empirische Methode werden Fragebögen eingesetzt, sie bieten die Möglichkeit, Sprechhandlungen nicht nur zu identifizieren, sondern auch zu interpretieren.

Der Einsatz einer empirischen Vorgehensweise soll dazu beitragen, verschiedene Fragestellungen zu beantworten. Im Fokus der Analyse steht dabei stets folgender Aspekt: Wie höflich kommunizieren Banken und Versicherungen bei persönlichen Beratungsgesprächen mit ihren Kundinnen und Kunden? Die Auswertung von sprachlichen Handlungen kann damit verbundene Facetten in den Fokus rücken. Dazu gehört die Untersuchung der Frage, ob die Bedürf-

nisse der Kund:innen in den Beratungen berücksichtigt werden. Mithilfe der Fragebögen kann eruiert werden, ob linguistische Ansichten mit der eigenen Wahrnehmung der Teilnehmer:innen übereinstimmen. Die Erkenntnisse hieraus werden auch von der Frage abhängig sein, welchen Strukturen die Kommunikation in Banken und Versicherungen unterliegt. Auch wenn der Zweck von Unternehmen, betriebswirtschaftlich betrachtet, teils vorgegeben ist, so können die Diskurse in der Ausgestaltung des Weges, um diesen Zweck zu erfüllen, bestimmte Informationen liefern. Hierzu gehört zum Beispiel die Analyse der Frage, ob der Verkauf von Produkten als Ziel im Vordergrund steht oder ggf. die bestmögliche Beratung der Klient:innen?

Die bislang vorliegende linguistische Literatur gibt zu all den angeführten Fragen keine Antworten. Daher ist es Ziel der vorliegenden Untersuchung, einen Beitrag zum Schließen dieser Forschungslücke zu leisten.[1]

Die Arbeit umfasst die vier Teile I–IV. In der Einleitung (Teil I) wurde bereits der Forschungsschwerpunkt, nämlich die Höflichkeit im Kundengespräch in Banken und Versicherungen, genannt. Zudem wurde das Interesse am Themenbereich unter anderem mit der vorhandenen Forschungslücke und der Relevanz der Branche für zahlreiche Menschen kurz begründet. Gegenstand von Teil I ist auch der Aufbau der Arbeit.

Der daran anschließende theoretische Teil (II) widmet sich einer Bestimmung des Konzepts zur Höflichkeit. In Kapitel 2 wird die Interdisziplinarität des Phänomens Höflichkeit herausgearbeitet, indem insbesondere sowohl die geschichtswissenschaftliche als auch die soziokulturelle Perspektive auf die Höflichkeit beschrieben wird. Es folgt mit Kapitel 3 der Blick auf die Höflichkeit aus linguistischer Perspektive. Die Erläuterung verschiedener Höflichkeitsmodelle, inklusive der sowohl im Allgemeinen als auch für diese Arbeit bedeutsamsten Theorie von Brown und Levinson ist ebenfalls Bestandteil wie ein Unterkapitel zur Kategorie der verbalen Höflichkeit, die für die Untersuchung maßgeblich ist.

Gegenstand von Teil III sind methodische Aspekte. Anknüpfend an die Ausführungen in der Einleitung werden in Kapitel 4 der aktuelle Forschungsstand und die Forschungslücken beschrieben, die zu dieser Untersuchung geführt haben. Aus diesem Sachstand ergibt sich die zentrale Forschungsfrage: Wie höflich kommunizieren Banken und Versicherungen bei persönlichen Beratungsgesprächen mit ihren Kund:innen? Gegenstand von Kapitel 5 ist die konkrete Methodik, die zur Beantwortung der Forschungsfrage eingesetzt wird. Die Funktionale

[1] Ausführliche Erläuterungen zur Forschungslücke finden sich in Kapitel 4.1 *Ausgangssituation*.

Pragmatik, die für die mit dieser Arbeit verfolgte Intention maßgeblich ist, wird ebenfalls dargestellt. Des Weiteren wird auf die linguistische Hermeneutik und die Methoden der funktional-pragmatischen Diskursanalyse eingegangen. Dem Handlungsraum der Banken und Versicherungen mit seinen Einflüssen auf die Kommunikation widmet sich ein weiteres Unterkapitel. Außerdem wird die methodische Herangehensweise bei der empirischen Untersuchung beschrieben. Dies betrifft zum einen den Korpus, der eine Diskursanalyse ermöglicht, und zum anderen den Einsatz des im Anschluss an den Diskurs zu beantwortenden Fragebogens.

Im empirischen Teil IV wird in Kapitel 6 zunächst der Korpus operationalisiert. Beispielhaft werden für ein Transkript eine Konstellationsbeschreibung, eine Sektionierung und eine paraphrasierende Ablaufbeschreibung dargestellt, bevor ein tabellarischer Gesamtüberblick kurz über alle Transkripte informiert. Das Kernstück der Arbeit sind die Analysen und Interpretationen zu den erhobenen Diskursen in Kapitel 7. In Kapitel 8 werden die Erkenntnisse aus den Fragebögen zusammengetragen. Kapitel 9 nimmt Bezug zur Arbeitsbiografie des Autors, indem erworbenes exemplarisches Institutswissen aus seiner Zeit in der Ausbildung und in der Anstellung als Bankkaufmann für die Branche systematisiert wird. Das Kapitel 10 enthält eine Zusammenfassung des Vorgehens, es wird ein Fazit zur Forschungsfrage gezogen und ein kurzer Ausblick gegeben, inwieweit sich durch diese Arbeit weitere Forschungsschwerpunkte ergeben haben.

II. Theoretischer Teil

2. Höflichkeit in der Interdisziplinarität

„Höflichkeit ist Klugheit, folglich ist Unhöflichkeit Dummheit."
(Arthur Schopenhauer 1851: 377)

Höflichkeit ist ein Begriff, unter dem sich fast alle Menschen etwas vorstellen können. Die Vorstellung an sich ermöglicht zugegeben einen lebensnahen Bezug zum Ausdruck, zum Konzept und zum Thema. Sie reicht indes nicht dazu aus, sachlich fundiert festzustellen, was sich hinter dem Wort verbirgt. Nähere Überlegungen führen demnach zu verschiedenen Fragestellungen. Was bedeutet der Begriff *Höflichkeit*? Welches Konzept steht hinter dem Ausdruck? Welche thematischen Schwerpunkte ergeben sich aus dem Konzept?

Eine Annäherung gestaltet sich anspruchsvoll. So gibt es nicht die eine Definition, das eine Konzept bzw. das eine Thema. Vielmehr finden sich in der Literatur unterschiedliche, teils konträr gegenüberstehende Ansätze. Der Begriff der Höflichkeit ist insofern jedoch kein neuer, als dass bereits im Grimm'schen Wörterbuch aus dem Jahr 1854 der Versuch unternommen wurde, eine Definition niederzuschreiben (vgl. Grimm 1854: 1690 f.). Die 142 Jahre alte Intention, der Höflichkeit definitorisch näher zu kommen, zeigt, dass eine geschichtswissenschaftliche Betrachtung unabdingbar ist. Dabei darf bezweifelt werden, ob es sich bei der Höflichkeit primär um einen Analysegegenstand der Geschichtswissenschaften handelt. Die historische Betrachtung ist als Hilfsdisziplin zu verstehen. Doch in welches wissenschaftliche Feld wird nun unterstützend eingegriffen? Unterschiedliche Analysen verdeutlichen, dass es sich bei der Höflichkeit im Wesentlichen um ein soziologisches Konzept handelt (vgl. Elias 1977a; Elias 1977b; Zingerle 2010: 177–200; Rassem 2014: 397–414). „Die soziale Bedeutung der Höflichkeit besteht darin, den sozialen Umgang zu fördern und zu erleichtern" (Fidancheva 2013: 19). Die historischen Anschauungen lassen indes erkennen, dass im Bereich der Höflichkeit soziologische Analysen nicht isoliert vorgenommen werden, sondern stets weitere Wissenschaften, in Teilbereichen optional, einzubeziehen sind. Die Höflichkeit ist beispielsweise unmittelbar mit Kultur und Sprache verbunden (vgl. Holtgraves 2005: 81). Der Kontakt zur Sprache sorgt für Möglichkeiten zur Analyse im Bereich der Sprachwissenschaften, wenngleich die Höflichkeit an sich weiterhin als „soziokulturelles Phänomen" (Fidancheva 2013: 19) einzuordnen ist. Dies belegen unter anderem auch verschiedene Analysen von bekannten Sprachwissenschaftler:innen (vgl. Rehbein et al. 2001: 167–198; Ehrhardt et al. 2011: 9–21). Die Linguistik und auch die Geschichtswissenschaften sind aller-

dings bei Weitem nicht die einzigen Forschungsbereiche mit einem Bezug zur Höflichkeit. In der Pädagogik wird zum Beispiel die Frage aufgestellt, ob es sich bei der Höflichkeit um eine vernachlässigte Tugend handelt (vgl. von der Groeben 2000: 6–9). Auch in der Philosophie ist die Höflichkeit ein vieldiskutierter Untersuchungsgegenstand (vgl. Bahr 2002: 107–118; Hübel 2002: 143–154; Lethen/Sommerfeld 2002: 155–173; Pfaller 2002: 119–142;). Sicherlich ergeben sich Verbindungen der Höflichkeit zu weiteren Forschungsgebieten. Die Zusammenhänge mit der Geschichtswissenschaft, der Pädagogik, der Philosophie und den Sprachwissenschaften verdeutlichen indes ausreichend, warum uns der Begriff bzw. das Konzept der Höflichkeit bereits so lange und umfassend beschäftigt. Die Befassung mit Höflichkeit ist interdisziplinär, wodurch stets neue Ansätze, Denkweisen und Entwicklungen generiert werden. Trotz allem ist, hierarchisch gesehen, eine Rangordnung zwischen den einzelnen wissenschaftlichen Bereichen festzustellen. Die Geschichtswissenschaften, die Sprachwissenschaften, die Pädagogik oder auch die Philosophie stellen ihrerseits Forschungen im übergeordneten soziologischen Umfeld der Höflichkeit an. Sie dienen vornehmlich dazu, den soziologischen Analyseprozess voranzubringen. Insofern ergibt sich die berechtigte Frage, ob es überhaupt sinnvoll ist, Höflichkeit als sprachwissenschaftlichen Gegenstand zu betrachten (vgl. Lüger 2001: 3).

Das Kapitel 2 soll dazu beitragen, ein allgemeines Verständnis zum primär soziologischen Phänomen der Höflichkeit zu vermitteln. In Kapitel 2.1 wird überprüft, wie sich der Begriff und das Konzept der Höflichkeit historisch entwickelt und verändert haben. Es wird die Frage untersucht, wie es überhaupt zu diesem bestimmten Ausdruck kam. Die bereits beschriebene geschichtswissenschaftliche und soziologische Verknüpfung wird dabei im Detail deutlich. Kapitel 2.2 enthält einen Versuch der allgemeinen Definition von Höflichkeit, der die Entwicklungen aus dem vorherigen Unterkapitel zur Historie einbezieht. Kapitel 2.3 versucht, nochmals ausführlich darzustellen, warum sich hinter der Höflichkeit in erster Linie ein soziologisches Konzept verbirgt. Untersucht wird, wie dieses soziologische Konzept aussieht. In Kapitel 2.4 wird überprüft, inwieweit die positiven Konnotationen mit dem Wort *Höflichkeit* zutreffend sind. Höflichkeit ist pauschal eine gute Tugend, oder etwa nicht? Eine Einordnung der Höflichkeit als Gegenstand der Sprachwissenschaft kann nur dann vorgenommen werden, wenn all jene Fragen geklärt sind. Insofern bildet dieses Kapitel die Grundlage für die weitere wissenschaftliche Auseinandersetzung. Das Kapitel nimmt auf der einen Seite Bezug auf vorhandene Studien über Höflichkeit. Auf der anderen Seite wird der Versuch unternommen, eigene Deutungsansätze, insbesondere in den Kapiteln 2.2–2.4, zu entwickeln.

2.1 Geschichtliche Transformation der Höflichkeit im Deutschen

Die Definition des Begriffs *Höflichkeit* ist ein nach wie vor andauernder kontinuierlicher Prozess. Daher ist es von umso größerer Bedeutung, ein Verständnis für die historische Entstehung und Entwicklung zu vermitteln.

> Das, was war, interessiert uns nicht darum, weil es war, sondern weil es in gewissem Sinn noch ist, indem es noch wirkt, weil es in dem ganzen Zusammenhang der Dinge steht, welche wir die geschichtliche, d. h. sittliche Welt, den sittlichen Kosmos nennen. (Droysen 1974: 275)

Die Transformation des Konzepts der Höflichkeit ist dabei „kontinuierlich in den historischen Werdegang der jeweiligen Kulturgemeinschaft und deren sozialer Strukturen eingebunden“ (Held 1995: 27). Gesellschaftliche Wandlungen und bedeutende historische Ereignisse verändern das Verständnis von Werten sowie von Normen und damit auch die Sichtweise auf das Konzept der Höflichkeit. Es bleibt stets dynamisch: „Nothing will ever fix the reference of politeness to human behavior once and for all“ (Sell 2005: 117). Die historische Betrachtung greift jegliche Deutungsansätze der Höflichkeit auf. Die Dominanz soziologischer Betrachtungen ergibt sich aus der Prädomination in der Literatur. Der Versuch einer sprachwissenschaftlichen Interpretation erfolgt in Kapitel 3. Zur allgemeinen Annäherung an die Geschichte der Höflichkeit eignet sich dieser Ansatz indes nicht bzw. er stellt lediglich einen äußerst spezifischen Ansatz dar, der nur beiläufig partiell Berücksichtigung findet, sofern eine Relevanz für das Gesamtkonstrukt gegeben ist. Da sich das Konzept der Höflichkeit auf gesellschaftliche Prozesse und damit auf vorherrschende kulturelle Bedingungen stützt, können sich Deutungsansätze weltweit unterscheiden. Die hier vorgenommene historische Analyse der Höflichkeit orientiert sich an der deutschen Sprache und an Nationalstaaten respektive Kulturkreisen, in denen Deutsch die vorherrschende Muttersprache ist. Deutschland fungiert damit als Kernland der geschichtlichen Auseinandersetzung mit dem Begriff der Höflichkeit. Aufgrund der in vielerlei Hinsicht und in zahlreichen unterschiedlichen Zeitperioden besonderen politischen Lage in Deutschland müssen politische Impulse mitberücksichtigt werden, die wiederum zu veränderten gesellschaftlichen Entwicklungen geführt haben. Technische Neuerungen hatten hingegen vor allem erst in der jüngeren Geschichte Einfluss auf die Sozialstrukturen (vgl. Beetz 1990: 243). Sie bilden daher allenfalls einen Nebenaspekt.

Die Historik des Begriffs bzw. des Konzeptes der Höflichkeit wird in den Unterkapiteln 2.1.1–2.1.7 mit Beginn der Antike bis in die Gegenwart chronologisch dargestellt.

2.1.1 Die Vorboten in der Antike

Die Entstehung des Begriffs bzw. Konzeptes beginnt nicht mit der ersten Nennung des Wortes *Höflichkeit*. Vielmehr ist die Einführung der Begrifflichkeit, wie grundsätzlich für nahezu alle neu eingeführten Wörter, eine Folge aus vorherigen Entwicklungen, die in diesem konkreten Fall ihren Ursprung bereits in der Antike hat. So spricht Aristoteles circa 334 v. Chr. von Tugenden geselligen Verkehrs (vgl. Fidancheva 2013: 37). „[…] Er betrachtet Tugend […] als Mäßigkeit und Gerechtigkeit, die zu keinem Zuviel oder Zuwenig führt“ (ebd.). Cicero konkretisiert 44 v. Chr. diesen ersten Ansatz, indem er darauf verweist, das Wohlanständige und das Ehrenwerte zu achten (vgl. ebd.). Einigkeit zwischen den beiden prägenden Philosophen der Antike besteht darin, dass ihre Vorstellungen fest in der Ethik zu verankern sind (vgl. ebd.). Das Konzept berücksichtigt dabei das „antike Humanitätsideal“ (Held 1995: 28). Nach Aristoteles gibt es menschliches Glück demzufolge nur in der Gemeinschaft, also im Zusammenleben mit Familie, Freunden, Nachbarn oder generell mit den Mitbürgern (vgl. Kaemper 2014: 30).

2.1.2 Die höfische Gesellschaft im Mittelalter

Im Mittelalter manifestierten sich die ersten Überlegungen aus der Antike. Zudem wird durch das Mittelalter deutlich, wie der konkrete Begriff *Höflichkeit* entstand. Die Präsentation und das Illustrieren von Herrschaft ist ein wichtiger Bestandteil für den König im Mittelalter (vgl. Wenzel 2002: 25). „Das höfische Fest, als das Zentralereignis aristokratischer Selbstdarstellung, hat deshalb bei aller Theatralität eine höchst politische Funktion in der Darstellung und Bindung aller politischen Kräfte im Sinne einer organischen Zuordnung von Haupt und Gliedern“ (ebd.). Aus dem hierarchischen System ergibt sich eine Etikette, die das Standardverhalten in Abhängigkeit des Status ordnet (vgl. Wenzel 1991: 23). Denn „die Hervorhebung der eigenen Person und die Herstellung und Aufrechterhaltung der Ordnung unter den Mitgliedern war streng und präzise geregelt […]“ (Fidancheva 2013: 38). Die Etikette indes betraf neben verbalen und nonverbalen Äußerungen der Kommunikation unter anderem auch die Tischsitte sowie die allgemeine Themenauswahl in Gesprächen (vgl. ebd.).

> Auch aus solchen Zusammenhängen also muß[sic] man die Etikette verstehen. Sie bedarf keiner Begründung aus einem Nutzen. In ihr stellt sich die höfische Gesellschaft für sich selbst dar, jeder einzelne abgehoben von jedem anderen, alle zusammen sich abhebend gegenüber den nicht Zugehörigen und so jeder einzelne und alle zusammen ihr Dasein als Selbstwert bewahrend. (Elias 1992: 157).

Das Verhalten am Hof ist damit strikt vorgegeben. Im Mittelhochdeutschen bildet sich aus diesem Konstrukt heraus zunächst das Adjektiv „hövesch“ (Ganz 1990: 44).

> Hövesch[sic] beschreibt Aussehen, Kleidung und Benehmen, bedeutet Zugehörigkeit zur werelt[sic], zur Gruppe derer, die zählen, und die sich auch gegen die Außenstehenden abschließen, die als dörperlich[sic] bezeichnet oder diffamiert werden. (ebd.: 45)

Das Benehmen muss folglich stets „hövesch“ (ebd.) sein respektive höfischen Merkmalen entsprechen. In der weiteren Betrachtung zum Mittelalter kann hiermit übereinstimmend, übersetzt aus dem Mittelhochdeutschen, von einem höfischen Verhalten gesprochen werden. Es wird insgesamt deutlich, dass das Adjektiv *höflich* bzw. das Substantiv *Höflichkeit* zunächst vom Hof aus dem Mittelalter und den damit einhergehenden höfischen Handlungsweisen abzuleiten ist. Ebendort wurde eine „konfliktregulierende Kommunikation mit den Untertanen […] zur Stabilisierung der eigenen zentralistischen Macht […] entwickelt […]“ (Held 1995: 28). Linguistisch betrachtet, lässt sich die Wortherkunft zusätzlich anhand der gemeinsamen Vorsilbe der Adjektive *höfisch* und *höflich* herleiten.

Wird die heutige Begrifflichkeit *Höflichkeit* in umgekehrter Folge auf die damalige Zeit transferiert, waren demnach alle Menschen im Mittelalter höflich, die sich am Hof gemäß ihrem Rang und entsprechend der vorgeschriebenen Ordnung verhalten haben. Eine rückblickend sicherlich nicht vollkommen überraschende Vorstellung. Dennoch ist die damalige Auffassung nach dem jetzigen Verständnis von Höflichkeit heutzutage gänzlich abwegig, obschon der Ursprung auch heute noch durch bestimmte Grundzüge erkennbar bleibt. Trotz allem bleibt die Erkenntnis eines historisch betrachtet divergierenden Begriffsverständnisses.

2.1.3 Moderate Veränderungen in Zeiten der Renaissance

Im Laufe des 15. und 16. Jahrhunderts wandelte sich in ersten Ansätzen das Verständnis vom Konzept der Höflichkeit. So zog die Geisteshaltung des Humanismus verstärkt in Deutschland ein (vgl. Grünberger 2002: 40–69). „Die Höflichkeit begann […] langsam vom höfischen Verhaltenskodex abzuweichen und sich der antiken humanistischen Ideale zu besinnen, aus welchen sich später die bürgerlichen Werte der Zivilisation, Erziehung, Bildung und Höflichkeit entwickelten“ (Fidancheva 2013: 39). Es kam folglich zu einer Rückwendung zum eigentlichen Ursprung im Sinne der Philosophen Aristoteles und Cicero. Das zuvor als Tugend bzw. höfisches Handeln titulierte Verhalten wurde unter anderem in Verbindung mit unserem heutigen Verständnis von Gastfreundschaft gebracht (vgl. Grünberger 2002: 40 f.). Die Kon-

sequenz war also eine zarte Modifikation des Hofes im Verständnis der mittelalterlichen Zeit (vgl. Fidancheva: 2013: 39).

> Indem nicht mehr das Privileg der Geburt und die auserlesene Rangzugehörigkeit den vollendeten Menschen ausmachen, sondern eine erhöhte Bildung und gezielte Erziehung, werden Höflichkeit und Zivilisation Gegenstand einer nicht mehr abreißenden lehrhaften Literatur, die – im Gleichklang mit der Zunahme eines neuen ökonomischen Bewußtseins[sic] – deren utilitaristischen Charakter immer mehr in den Vordergrund stellt. (Held 1995: 28 f.)

Anzumerken ist bei all dem, dass die Zivilisation nicht als ein im Humanismus abgeschlossenes Konzept betrachtet werden darf. Der Zivilisationstheoretiker Norbert Elias beschreibt in seiner soziologischen Theorie „Über den Prozess der Zivilisation“[2] von 1939 die Zivilisation als ein stets im dynamischen Prozess befindliches Konzept (vgl. Elias 1977b). An dieser Stelle lassen sich bereits etymologische Zusammenhänge zu den Modellen der *Zivilisation* und *Höflichkeit* feststellen. Die starre, nicht mehr veränderbare Konzeption ist in beiden Fällen zu negieren. Aber auch inhaltlich zeigen gerade die Veränderungen im Humanismus die enge Verknüpfung.

2.1.4 Bildung von Routinen im Barock

Soziologischer Ausgangspunkt für die Barockzeit war trotz der vorherigen humanistischen Veränderungen noch immer eine nach heutigen Maßstäben stark vom Sozialstatus geprägte Gesellschaftsordnung (vgl. Beetz 1990: 206). Waren Tugenden, höfisches Verhalten und weitere Beschreibungen bisher eher abstrakte Konzepte, so bildet die Barockzeit dahin gehend einen klaren Wendepunkt.

> […] Anstands-, Konversations- und Komplimentierbücher bieten Verhaltensgrammatiken für den verbalen und nonverbalen Höflichkeitsaustausch. An ihren expliziten Regeln und Mustertexten sollte vom 16. bis zum 18. Jahrhundert […] gebildete Leser mittlerer und höherer Stände im altdeutschen Reich ihre Sprechhandlungen orientieren. (Beetz 2002: 71)

Eine Vielzahl deutschsprachiger Untersuchungen setzte sich in dieser Periode analog hierzu mit dem *Komplimentieren* auseinander (vgl. Hesselink 2012: 47).[3] Mit dem Substantiv *Kompliment* waren verbale als auch nonverbale Interaktionsrituale zum Begrüßen, Bitten, Gratulieren, Wünschen, Entschuldigen, Verabschieden oder auch zur Tanzaufforderung gemeint (vgl. Fidancheva 2013: 41 f.).[4] Die zu dieser Thematik verkauften Bücher beinhalteten indes theoretische und beispielhafte Anleitungen zu eben jenen Handlungen, um die aktuell vor-

[2] Der Titel bzw. das Zitat stammt aus dem Vorwort zur ersten Ausgabe und ist mit „September 1936“ datiert.
[3] Weiterführende Angaben zu den Veröffentlichungen finden sich im zitierten Werk von Hesselink auf S. 47.
[4] Ergänzende Komplimente finden sich in „Frühmoderne Höflichkeit“ von Beetz (1990) im Kapitel „Theorieskizze des galanten Höflichkeitsdiskurses“, S. 108–130.

herrschende Norm einzuhalten (vgl. Hesselink 2012: 47). Die Komplimente berücksichtigen dabei zielgemäß die gegebene Statusrelation der miteinander kommunizierenden Personen (vgl. Beetz 1990: 132 f.). Die Entwicklungen dürfen in Einordnung der Historik daher kritisch gesehen werden, da infolge der Handlungsempfehlungen die Orientierung am Status bzw. Rang, analog zum höfischen Verhalten im Mittelalter, wieder an Bedeutung gewinnt. Das Kompliment ist unabhängig von der geschichtswissenschaftlichen Ebene im besonderen Maße in der linguistischen Betrachtung interessant. So werden verbale Äußerungen erstmals explizit in das Konzept der Höflichkeit einbezogen. Außerdem zeigt sich im Kontext der Etymologie an dem Begriff *Komplimente* erneut die Dynamik in der Sprache. Die heutige Auffassung von Komplimenten hebt sich bekanntermaßen nochmals deutlich stärker vom früheren Begriffsverständnis ab als bei anderen für das Konzept der Höflichkeit relevanten wandlungsfähigen Begriffen.[5]

2.1.5 Moralische Modifikationen in Zeiten der Aufklärung

Im Verlauf des 18. Jahrhunderts kam es zu ersten umfassenden Abwandlungen hinsichtlich der Grundgedanken zur Höflichkeit. Zu Beginn der Aufklärung war das Ansehen des Konzepts der Höflichkeit an einem Tiefpunkt angelangt (vgl. Ueding 2012: 87). Unter anderem der Dichter Gotthold Ephraim Lessing bemängelte, dass die vorherrschende Form der Höflichkeit nichts mehr mit dem antiken humanistischen Ideal gemein habe (vgl. Lessing 1974: 192).[6] Auch Johann Wolfgang von Goethe sprach im zweiten Teil des „Faust“ den berühmten Satz: „Im Deutschen lügt man, wenn man höflich ist“ (Goethe 1832: Vers 6771). Er bezeichnete die Höflichkeit weiter als Ware bzw. Almosen (vgl. Ueding 2012: 87). Zudem stellte Goethe Gefälligkeiten, Schmeicheleien und die Verstellung in einen Kontext zur Höflichkeit (vgl. ebd.). In diversen verschriftlichten Überlegungen zur Höflichkeit wurde, insbesondere in Kongruenz mit Lessing, vordergründig der negativ konnotierte Bezug zum Hof und der höfischen Gesellschaft betont (vgl. ebd.: 88).

> Dagegen opponieren die Sprecher der jungen Aufklärung. Sie wollen Anstöße zu einer Umorientierung geben. Hinter ihren Angriffen auf ein veräußerlichtes Statusdenken steckt unausgesprochen der bürgerliche Anspruch auf Chancengleichheit aufgrund von Leistung und Tugend gegenüber bloßen geburtsständischen Legitimationszeichen. (Beetz 1990: 264)

Damit wich die Oberflächlichkeit der Veränderungen aus Zeiten der Renaissance einer ganzheitlichen Modifikation zum Verständnis von Höflichkeit. „Die Disparität bürgerlicher und

[5] Erläuterungen zu der sprachgeschichtlichen Wandlung der Begriffe *Zivilisation* und *Höflichkeit* auf S. 16–17.
[6] Zitation mit Seitenangabe anhand der von Göpfert veröffentlichten Ausgabe aus dem Jahr 1974, siehe Literaturverzeichnis.

aristokratischer Haltungsstandards wurde so signifikant, dass […] ein Paradigmenwechsel im Wandel moralischer Normen auftritt“ (Fidancheva 2013: 42). Aus diesem Grund wurde klar, dass die Art der Bildung von Routinen aus dem 17. Jahrhundert in der Aufklärung nicht mehr zeitgemäß war. Im 18. Jahrhundert „tritt eine Befreiung von der sklavischen Anwendung konventionaler Formen zutage, was sich in einer Leichtigkeit und Natürlichkeit des Benehmens manifestiert“ (ebd.). Grundlegende Anpassungen gingen also mit dem neuen Zeitalter einher.

Der endgültige Wendepunkt war die zweite Hälfte des 18. Jahrhunderts. Dies zeigte sich insbesondere anhand der Veröffentlichung des Werkes „Über den Umgang mit Menschen“[7] von Adolph Freiherr von Knigge aus dem Jahr 1788.

> Wenn die Regeln des Umgangs nicht bloß Vorschriften einer konventionellen Höflichkeit oder gar einer gefährlichen Politik sein sollen, so müssen sie auf die Lehren von den Pflichten gegründet sein, die wir allen Arten von Menschen schuldig sind, und wiederum von ihnen fordern können. (Knigge o. J.: 4)[8]

Er distanzierte sich unter anderem mit diesem Zitat eindeutig von der bisherigen Form der Höflichkeit. „Für Knigge ist Höflichkeit im Umgang mit anderen eine Verhaltensweise, die sich aus etwas herleitet, was man heute ‚eine allgemeine Moral des Alltags‘ nennen könnte“ (Zillig 2002: 50). Mit seinem Werk sprach er insbesondere die, wie wir sie heutzutage nennen, Mitte der Gesellschaft an (vgl. Ueding 2012: 88). Der Adel in seiner Gesamtheit dürfte mutmaßlich aufgrund seiner Sichtweisen indes auch nicht für sein Werk empfänglich gewesen sein. Zusammenfassend war am Ende des 18. Jahrhunderts eine Form der Höflichkeit entstanden, die nicht mehr mit jener aus dem Mittelalter vergleichbar war.

2.1.6 Das bürgerliche 19. Jahrhundert

Im 19. Jahrhundert setzte sich, kongruent zur Epoche der Aufklärung, die Abkehr vom Höflichkeitsverständnis des Mittelalters bzw. der barocken Zeit fort. Das Wort *Takt* bildete sich (vgl. Zillig 2001: 56–61). Es beschreibt dabei mit einem Begriff vielerlei Befunde, die Knigge zuvor schon in seinem Werk „Über den Umgang mit Menschen“ beschrieb, ohne eben jenes Wort zu nutzen (vgl. Knigge o. J.). Auch Goethe verwendete den Begriff *Takt* in seinem Roman „Wahlverwandtschaften“ aus dem Jahr 1809: „Für solche Verhältnisse ist den Weibern ein besonderer Takt angeboren, und sie haben Ursache sowie Gelegenheit, ihn auszubilden“

[7] Der Titel bzw. das Zitat stammt aus der Originalausgabe von Adolph Freiherr von Knigge aus dem Jahr 1788.
[8] Zitation mit Seitenangabe anhand der von Max Rychner veröffentlichten Ausgabe, siehe Literaturverzeichnis.

(Goethe 1948: 437). Zur Bewahrung des Taktes bzw. zum taktvollen Verhalten sind gemäß dem Germanisten Beetz folgende sechs Bedingungen unerlässlich:

1. Die angemessene Situationsbewertung,
2. die Kenntnis der verwundbaren Stellen des Partners,
3. die Bereitschaft zur protektiven Rollenübernahme,
4. die Antizipation der individuellen Interessen des Partners,
5. Sensibilität für die Entwicklung situationsabhängiger Interessen des anderen während des Interaktionsverlaufes,
6. ein Wissen, wie andere die eigenen Handlungen interpretieren und wie man ihre interpretieren sollte. (Beetz 2002: 71)

Bereits aus dieser Beschreibung werden Unterschiede in den Konzepten zur Höflichkeit und zum Takt deutlich. Der Begriff *Takt* bot sprachlich einen Mehrwert zur Erklärung neuer Phänomene der damaligen Zeit; synonym zum Begriff Höflichkeit war und ist er allerdings nicht:

- *Höflichkeit* ist etwas Äußerliches und Formales. Die Regeln der Höflichkeit kann man explizieren und erlernen.
- *Takt* hingegen – und eben auch der Mangel an Takt – ist etwas, das im Wesen des einzelnen Menschen angelegt ist. Es ist darum etwas, das sich nicht oder nur sehr schwer erlernen läßt[sic].
- *Takt* ist darum auch das Mittel, das hilft, wenn es für bestimmte Situationen keine festen Regeln gibt. (Zillig 2002: 58)

Trotz der definitorischen Differenzen zeigten die Entwicklungen die einstige neue philanthropische Haltung zur Höflichkeit in der Gesellschaft. Das jeweilige Subjekt gewann im 19. Jahrhundert an Bedeutung, höfische Verhaltensregeln, die sich fast ausschließlich am Status orientierten, waren damit in weiten Teilen der Bevölkerung aufgehoben. Da nun umso stärker häusliche Tugenden in den Vordergrund rückten, entfaltete sich eine bürgerliche Höflichkeit (vgl. Fidancheva 2013: 44).

> Diese Veränderung im Höflichkeitszeremoniell steht nicht für sich allein – sie ist Teil eines umfassenderen Moduswechsels von einer stark der Leibesgestik und Körperkunst verhafteten adligen Standeskultur zu einer bedeutend stärker verbal ausgerichtet Standessemiotik des Bürgertums. (Linke 1996: 85)

Die Wandlung zum in der Gesellschaft fest verankerten Bürgertum im 19. Jahrhundert hatte also massive Folgen für das Konzept der Höflichkeit, die bis in die heutige Zeit hineinwir-

ken.[9] Neben dem Wort *Takt* prägte der Begriff *Feinsinnigkeit* die neu eingeläutete Phase (vgl. Sennett 2002: 182). Die Fähigkeit, feinsinnig zu sein, die vor allem auf das Wohlerzogene und die Manieren Bezug nimmt, war ab dem 19. Jahrhundert eine der Voraussetzungen für das gesellschaftliche Miteinander (vgl. ebd.). Eine klare Abgrenzung zum Begriff des Taktes ist allerdings insofern nicht möglich, als dass die Feinsinnigkeit, analog zum Takt, nicht auf das Äußerliche bzw. Formale abzielt, sondern das innere Wesen in den Mittelpunkt stellt. Allgemein betrachtet bildeten der Takt und die Feinsinnigkeit eine der Grundlagen für den zwischenmenschlichen Umgang im 19. Jahrhundert. Dies und die allgemeinen sozialen Strukturveränderungen fernab der höfischen Gesellschaft führten dazu, dass sich die Persönlichkeit eines jeden Einzelnen nun deutlich freier und individueller entwickeln konnte (vgl. Fidancheva 2013: 44). Das weiterentwickelte Verständnis von Höflichkeit führte nicht dazu, dass keine neuen, vor allem in der Barockzeit in Mode gekommenen Anstandsbücher mehr veröffentlicht wurden. Der berühmte Kunsthistoriker und Schriftsteller Carl Friedrich von Rumohr publizierte zum Beispiel noch im Jahr 1835 das Werk „Schule der Höflichkeit“ (vgl. Rumohr 1835).[10]

Neben all den positiven Aspekten brachte das erneuerte Konzept zur Höflichkeit im 19. Jahrhundert auch negative Gesichtspunkte mit sich. Grenzte sich zuvor mithilfe von Höflichkeitsformen der Adel bzw. die Leitung des Hofes vom übrigen Teil der Bevölkerung ab, so führten die neuerlichen Entwicklungen zu ähnlichen Distinktionserscheinungen der Mittelschicht gegenüber dem Proletariat (vgl. ebd.). Ein vollständig vom Sozialstatus unabhängiger Gebrauch der Höflichkeit muss folglich weiterhin negiert werden. Zudem wurde durch die moderne, rationale und reflektierte Art der Höflichkeit die Grundlage geschaffen für mögliche Auswüchse in der Anwendung zum Erreichen wirtschaftlicher Ziele (vgl. ebd.).[11] Insgesamt wird deutlich, dass die Höflichkeit des 19. Jahrhunderts mit der heutigen Form so viel gemein hat wie keine Epoche zuvor.

[9] Erläuterungen zur aktuellen Definition der Höflichkeit mit sichtbaren Verbindungen zur Entfaltung des Bürgertums im 19. Jahrhundert finden sich in Kapitel 2.2 *Allgemeine Definition von Höflichkeit*.

[10] In seinem Werk geht er unter anderem auf einen Zusammenhang der Höflichkeit mit „vornehmlichen Methoden der Grobheit“ (Rumohr 1835: 45) ein. Des Weiteren thematisiert er im Besonderen konkrete Handlungen, die für die Höflichkeit relevant sind (vgl. ebd.: 5–44).

[11] Weiterführende Erklärungen hierzu in Kapitel 2.2 *Allgemeine Definition von Höflichkeit* und insbesondere Kapitel 2.4 *Höflichkeit als Strategie zur Manipulation*.

2.1.7 Das kriegerische 20. Jahrhundert

Das 20. Jahrhundert mit all seinen soziokulturellen Brüchen, insbesondere durch die beiden Weltkriege, ist in der geschichtlichen Betrachtung eben wegen dieser Brüche in für sich getrennte Zeitabschnitte zu gliedern. Aufgrund der Volatilität in der Geisteshaltung der Gesellschaft sind die Entwicklungen rund um das Konzept der Höflichkeit besonders detailliert zu beschreiben.[12]

2.1.7.1 Dekaden bis zur Reichskanzlerschaft Hitlers

Die erste Phase des 20. Jahrhunderts knüpfte an das Verständnis zur Höflichkeit aus dem vorherigen Jahrhundert grundsätzlich an. Die Berücksichtigung höflichen Verhaltens war weiterhin eine zentrale Forderung an jedes Individuum (vgl. Zillig 2001: 61). Die ersten zwei Dekaden brachten folglich keine wesentlichen Veränderungen mit sich. Die Zwanzigerjahre, in denen es zu erheblichen wirtschaftlichen Problemen kam, sorgten jedoch für eine teils veränderte Sichtweise in der Bevölkerung. Aufgrund der in zahlreichen Familien vorherrschenden existenziellen Probleme wurde zunehmend sarkastisch auf Höflichkeitsformen geblickt (vgl. ebd.: 63). Jene wurden zu dieser Zeit auch als „sinnlose Regeln“ (ebd.) verspottet. Ein bekanntes Werk, das die Höflichkeit heftig kritisierte, wurde im Jahr 1921 veröffentlicht und hatte den Titel „Kleiner Knigge für Schieber“ (Brinkmann 1921). Dieses weist in ironischer Art und Weise darauf hin, dass feste Benimmregeln bei gleichzeitigen wirtschaftlichen Nöten keine entscheidende Rolle einnehmen sollten (vgl. ebd.). Der Buchtitel „Kleiner Knigge für Schieber“ war ebenfalls als Kritik an allen Anstandsbüchern zu verstehen, insbesondere an den Werken von Adolph Freiherr von Knigge. Im Allgemeinen galt in den 1920er-Jahren die Beachtung von Umgangsformen als etwas Delikates, das lediglich in der oberen Schicht, für die ökonomische Fragen entgegen allen gesamtwirtschaftlichen Entwicklungen keine Rolle spielte, konsumiert wurde (vgl. Zillig 2001: 63).

[12] Insbesondere der *Zweite Weltkrieg* bzw. die generelle Machtergreifung der NSDAP mit Adolf Hitler an ihrer Spitze hat zu starken gesellschaftlichen Veränderungen geführt. Der *Erste Weltkrieg* verschob zwar deutlich die Prioritäten im Alltag der Menschen, sodass die Achtung von Takt und Höflichkeit nicht stetig im Vordergrund stand, ein neues Konzept der Höflichkeit ergab sich hierdurch indes nicht (vgl. Zillig 2001: 61–68). Insofern wird das 20. Jahrhundert in drei zeitliche Abschnitte eingeteilt: Dekaden bis zur Reichskanzlerschaft Hitlers, die Zeit des Nationalsozialismus, Periode des Aufbruchs nach dem *Zweiten Weltkrieg*.

2.1.7.2 Die Zeit des Nationalsozialismus[13]

Der in Deutschland historisch betrachtet mitunter stärkste Eingriff in die Soziokultur fand in der Zeit des Nationalsozialismus statt. Der politische Aufstieg Adolf Hitlers zum Reichskanzler ging mit gravierenden gesellschaftlichen Folgen einher. Generell galt: „Mit der das eigene Handeln begleitenden Unsicherheit und den bürgerlichen Begründungen für höfliches Benehmen ist es mit dem Beginn des Dritten Reiches vorbei“ (Ziller 2001: 64). Ersetzt wurde die Höflichkeit durch typischerweise an Kriege angelehnte Werte wie *Gehorsamkeit* oder *Kampfeslust* (vgl. ebd.). Auch Anstandsbücher, wie sie aus den vorherigen Epochen bekannt sind, waren nicht mehr zeitgemäß. Sichtbar wurde dies beispielsweise an dem Buch „Willst du erfahren, was sich ziemt?“ (Schütte 1934), das den Untertitel „Ein lustiges und lehrreiches Handbuch für die Jugend im Dritten Reich“ (ebd.) trägt. In diesem formulierte Schütte folgende Aufforderung:

> Deinen Führern erweise unbedingten Gehorsam, aber habe auch festes Vertrauen zu ihnen, wenn sie dich auch manchmal hart anfassen. Wer einstmals ein Führer werden will, muß[sic] erst einmal selbst gehorchen lernen. Gunter und Helga sind beide jahrelang durch diese harte Schule gegangen und darum gute Führer geworden. Eifert ihnen nach. (Schütte 1934: 63)

Zugegebenermaßen wurden in der Vergangenheit Begriffe wie *Takt* oder *Feinsinnigkeit* von manchen Autor:innen fälschlicherweise mit dem Konzept der Höflichkeit gleichgesetzt. Gleichwohl muss berücksichtigt werden, dass in diesen Fällen immerhin noch Gemeinsamkeiten bzw. ähnliche Konnotationen vorlagen. Schüttes Ausführungen haben derweil insgesamt keinen gemeinsamen Wesenskern mehr mit dem Konzept der Höflichkeit. Die weiterführenden, fragwürdigen Ausführungen Schüttes zur Kameradschaft werfen vielmehr die Frage auf, ob sein Werk aus heutiger Sicht überhaupt noch in einem Zug mit dem Wort *Anstand* genannt werden darf (vgl. ebd.: 64).[14] Rückblickend hat sich in der Zeit des Nationalsozialismus kein wirklicher Wandel vom Verständnis der Höflichkeit vollzogen. Zur richtigen Einordnung sollte vielmehr davon ausgegangen werden, dass die Anwendung und die Auffassungsgabe von Höflichkeit temporär für zwölf Jahre, in weiten Teilen der Bevölkerung aufgrund politischer Restriktionen, ausgesetzt waren.

[13] Die Zeit im Nationalsozialismus von 1933 bis 1945 ist im Hinblick auf den Analysegegenstand der Höflichkeit insofern besonders schwer zu beschreiben, als dass jegliche in dieser Zeit veröffentlichten Werke vor dem Hintergrund einer aufgelösten Presse- und Meinungsfreiheit erschienen sind.

[14] Weitere Ausführungen zur Kameradschaft finden sich in seinem Buch auf S. 64. Einzelne Textpassagen, in denen er unter anderem von „unverbrüchliche Treue“ (Schütte 1934: 64) spricht, stellen ein zweifelhaftes und einseitig vom Nationalsozialismus geprägtes Verständnis von Anstand dar.

2.1.7.3 Periode des Aufbruchs nach dem Zweiten Weltkrieg

Nach dem verlorenen Krieg und dem Sturz des Regimes der Nationalsozialisten zeigte sich die Art des Lebens aus der Zeit bis 1933 in unterschiedlichen Bereichen wieder. Auch für den Höflichkeitsdiskurs galt in den 1950er-Jahren die Ansicht: „Wir haben es hinter uns, und nun geht es darum, die alte Gesittung wieder neu zu entdecken und einzuüben“ (Zillig 2001: 65). Die Anstandsbücher orientierten sich ebenfalls wieder an den Werten und Werken der Vorkriegszeit. Teils wurde dieser Umstand aktiv in eben diesen thematisiert: „Benehmen wird heute wieder großgeschrieben. Die Zeit ist vorbei, in der man sich gehenlassen konnte. Heute wird wieder auf gute Umgangsformen geachtet“ (Bachmann 1950: ohne Seitenzahl, Einleitung). Trotz der grundsätzlichen Rückbesinnung kam es wie in bisher allen anderen Epochen auch zu neuen natürlichen Entwicklungen. Alte Anstandsregeln und Höflichkeitsrituale wurden modernisiert und nicht mehr zeitgemäße Verhaltensweisen gänzlich abgeschafft (vgl. Zinnig 2001: 65).

Mit der Entstehung der 68er-Bewegung geriet das Konzept der Höflichkeit dahingegen fundamental in die Kritik (vgl. Zinnig 2001: 66; Ankenbrand 2013: 80). Es kam zu lautstarken Protesten gegen das *Establishment*, dem unter anderem Verlogenheit beim Einsatz von Höflichkeitsritualen unterstellt wurde (vgl. Zinnig 2001: 66 f.). „Die Abschreibung aller Konventionen wird geradezu als Symbol für die moderne Zeit propagiert“ (Machwirth 1970: 289). Ein Buch mit dem Titel „Das Ende der Höflichkeit: Für eine Revision der Anstandserziehung“ wurde im Jahr 1970 veröffentlicht (vgl. Kerbs/Müller 1970).[15] Selbstverständlich kam es in den jeweiligen Folgemonaten bzw. Folgejahren weder zu einer Abschaffung aller Konventionen noch zum Ende der Höflichkeit, stattdessen verebbte etwa die zuvor lauthals propergierende Studentenbewegung bereits gegen Ende 1969 und mit ihr in Teilen auch ihre Forderungen.

Doch neben den eher polemisch angehauchten Kritiken der 68er-Bewegung und Autor:innen wie Kerbs respektive Müller am Konzept der Höflichkeit gab es in den 1960er- und 1970er-Jahren berechtigte kritische Beschreibungen. Infolge der Wiederbelebung der bürgerlichen Höflichkeit gehen mit ihrem Gebrauch erneut oftmals kommerzielle Gründe einher, sodass es zu Verbindungen mit Grundgedanken des Utilitarismus kommt (vgl. Machwirth 1970: 133). Höflichkeit wird zu dieser Zeit demzufolge unter anderem als „geschmeidiges Instrument, um

[15] Die Autoren stellen die aktuelle Form des Anstands bzw. der Anstandserziehung als grundsätzlich negativ dar und plädieren daher in Übereinstimmung mit Machwirth für die Abschaffung der bisherigen Konventionen (vgl. Kerbs/Müller 1970).

die Wege der Verständigung zu ebnen und sich Erfolg […] zu sichern“ (ebd.), beschrieben. Etwaige Folgen bzw. Veränderungen ergaben sich allerdings aus dieser treffenden Beschreibung bis zum Ende des 20. Jahrhunderts nicht mehr.

2.2 Allgemeine Definition von Höflichkeit

Bereits die geschichtswissenschaftliche Dokumentation im vorherigen Kapitel zeigt auf, wie komplex sich die Beschreibung des Konzepts der Höflichkeit darstellt. Analog hierzu ist es nicht möglich, die eine aktuelle eindeutige Definition zu entwickeln, was unter dem Begriff *Höflichkeit* zu verstehen ist. Zum einen liegt dies gewiss am generellen Sprachwandel, zum anderen in diesem konkreten Fall jedoch umso stärker an der Interdisziplinarität des Konzepts, die mit dem Begriff der *Höflichkeit* einhergeht.[16] Da die Höflichkeit jedoch ein alltägliches und in keiner Weise abstraktes Konzept ist, bleibt anzunehmen, dass „die deutsche Sprachgemeinschaft über ein dezidiertes Alltagsverständnis von Höflichkeit verfügt" (Ankenbrand 2013: 236). Dennoch ist klar erkennbar: „Höflichkeit ist […] kein eindeutiges, für alle Mitglieder einer Gesellschaft klar festgelegtes Phänomen. Gruppenspezifische Erwartungen, bestimmte normative Einstellungen geben vor, was als höflich gilt und was nicht" (Lüger 2001: 4). Fraser fasst die beschriebenen Erkenntnisse treffend wie folgt zusammen:

> At first blush, it might seem obvious that politeness is simply a well understood concept that pervades human interaction, and that the task of those interested has been relatively straightforward. Not so. While the existence of politeness or the lack thereof is not in question, a common understanding of the concept and how to account for it is certainly problematic. (Fraser 1990: 219)

Trotz der Schwierigkeiten in der allgemeinen Begriffsbestimmung bildet eben jene die Voraussetzung für eine weiterführende fachwissenschaftliche linguistische Auseinandersetzung mit dem Thema Höflichkeit im Gespräch. Vielmehr ist die Komplexität ein Grund an sich für die Untersuchung:

> Die Frage [nach der Begriffsbestimmung] findet ihre Rechtfertigung in dem Umstand, dass man in vielen bestehenden wissenschaftlichen Arbeiten auf der Suche nach einer Definition von Höflichkeit auf Schwierigkeiten stößt. Abgesehen davon, dass viele Wissenschaftler/innen gar nicht näher definieren, was sie unter Höflichkeit verstehen, liegt bei denen, die es wohl tun, das Verständnis über Höflichkeit oft weit auseinander. (Lacha 2005: 5)

Dieses Kapitel bietet daher einen Überblick über fachunabhängige allgemeine Definitionen zum Begriff *Höflichkeit*. Weiterführend wird in Teilen der Versuch unternommen, eigene Definitions- und Deutungsansätze zu entwickeln. Es werden ausschließlich das Allgemeinverständnis und das Alltagsverständnis zur Höflichkeit analysiert.[17] Die Untersuchung basiert auf der Auswertung von Wörterbüchern (Kapitel 2.2.1) und wissenschaftlichen Beiträgen (Kapi-

[16] Neben der Interdisziplinarität erschwert der geringe Umfang der Forschungsvorhaben zur Höflichkeit eine allgemein anerkannte Definition. Der deutsche Germanist Günter Weydt erkannte bereits Anfang des 21. Jahrhunderts: „Die Höflichkeitsforschung stellt einen inzwischen unübersehbaren großen Forschungskomplex dar" (Weydt 2003: 34).

[17] Das Allgemeinverständnis und das Alltagsverständnis drücken im Diskurs zur Definition des Wortes *Höflichkeit* nahezu das Identische aus und werden daher nachfolgend synonym genutzt.

tel 2.2.2). Letztgenannte werden dabei indes nur berücksichtigt, sofern der Definitionsansatz sich einzig am Alltagsverständnis orientiert und nicht fachwissenschaftlich geprägt ist. Wörterbücher sind insoweit aufgrund ihres Zwecks und ihrer Beschaffenheit ‚unverdächtig'. Wenngleich das Konzept der Höflichkeit über Landesgrenzen hinweg von Bedeutung ist, sind die Begriffsbestimmungen, analog zum Forschungsvorhaben, vollständig an die deutschsprachige Literatur angelehnt.[18]

2.2.1 Begriffsbestimmungen in Wörterbüchern

Trotz des Umstandes, dass das Verständnis von Höflichkeit stark subjektiv[19] geprägt ist, gibt es einen allgemein anerkannten Wesenskern, der überhaupt erst die Einordnung des Begriffs in Wörterbüchern ermöglicht (vgl. Ankenbrand 2014: 236 f.). Denn Wörterbücher bilden bestmöglich ein nahezu vollständig objektives Allgemeinverständnis der sprachlichen Wirklichkeit ab (vgl. ebd.: 237). Selbsterklärend eignen sie sich damit im besonderen Maße dazu, einer allgemeinen Definition von Höflichkeit zu entsprechen, die in diesem Kapitel angestrebt wird.

Bei der Auswertung der Begriffsbestimmungen werden folgende Nachschlagewerke berücksichtigt: Der Duden – Das Bedeutungswörterbuch, die Brockhaus Enzyklopädie und das Digitale Wörterbuch der deutschen Sprache (DWDS). Die Auswahl beschränkt sich also auf in Deutschland weitverbreitete Nachschlagewerke.[20] Das Duden-Bedeutungswörterbuch aus dem Jahr 2025 definiert den Begriff *Höflichkeit* folgendermaßen:

> **Höf|lich|keit** [ˈhøːflɪçkait], die; -, -en:
> 1. ‹ohne Plural› *das Höflichsein*: das sagt, tut er nur aus Höflichkeit.
> 2. *in höfliche, jmdm. schmeichelnde Worte gekleidete, freundlich-unverbindliche Liebenswürdigkeit, die jmd. einem anderen sagt:* Höflichkeiten austauschen.

Abbildung 1: Definition ‚Höflichkeit' aus dem Duden
Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Dudenredaktion 2025

[18] Auf Wortfelduntersuchungen und Korrelationsanalysen wird verzichtet. Die Aneignung einer allgemeinen Definition dient weiterhin nicht dem eigentlichen Forschungsvorhaben. Weiterführende Informationen zur allgemeinen Definition, einschließlich von Wortfelduntersuchungen und Korrelationsanalysen, finden sich in der Dissertation „Höflichkeit im Wandel" von Katrin Ankenbrand.

[19] Die Subjektivität wird daran sichtbar, dass Ansichten über das, was als höflich zu verstehen ist, zwischen Menschen auseinandergehen. Beispielsweise kann das Verhalten eines fremden Menschen als unhöflich eingeordnet werden, wohingegen die Person selbst denkt, dass sie sich höflich verhalten hat (vgl. Blum-Kulka 2002: 237–252).

[20] Die nachfolgenden Definitionen stammen alle aus dem 21. Jahrhundert, da für das Forschungsvorhaben ausschließlich das aktuelle Allgemeinverständnis bzw. Alltagsverständnis relevant ist. Zudem bietet das Kapitel 2.1 bereits eine ausführliche historische Einordnung.

Da die Begriffsbestimmung des Duden unter Punkt 1 auf das Adjektiv *höflich* rekurriert, ist dessen Definition zusätzlich relevant:

> **höf|lich** [ˈhø:flɪç] ‹Adj.›:
> anderen den Umgangsformen gemäß aufmerksam und rücksichtsvoll begegnend:
> ein höflicher Mensch; ein höfliches Benehmen; jmdn. höflich grüßen.
> Syn.: artig (veraltend), glatt, ritterlich, rücksichtsvoll, taktvoll, zuvorkommend

Abbildung 2: Definition ‚höflich' aus dem Duden-Bedeutungswörterbuch
Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Dudenredaktion 2025

Zur Beschreibung des Wortes *Höflichkeit* ist in diesem Zusammenhang die Verwendung des Begriffes *Liebenswürdigkeit*, insbesondere aus etymologischer Sicht, bemerkenswert. Die zum Adjektiv *höflich* angeführten Synonyme, wie beispielhaft *rücksichtsvoll* und *zuvorkommend*, sind zwar nicht bedeutungsgleich zu diesem, weisen aber auf einen ähnlicheren Bedeutungsinhalt als bei *Höflichkeit* und *Liebenswürdigkeit* hin. Erwähnenswert ist auch aus diesem Grund darüber hinaus die folgende Definition des Brockhaus:

> Höflichkeit, Form des Umgangs mit den Mitmenschen, die von gegenseitiger Achtung, Rücksichtnahme und der Einhaltung bestimmter gesellschaftlicher Konventionen (z. B. Begrüßungsformen als Ausdruck des Anstands und des guten Tons) geprägt ist. Ursprünglich das rechte Verhalten am fürstlichen Hof. (Brockhaus Enzyklopädie Online o. J.)

Deutlich erkennbar in den Ausführungen des Brockhaus sind die Begriffe *Achtung*, *Rücksichtnahme* und *Konventionen*. Das DWDS beschreibt Höflichkeit derweil als „liebenswürdiges Benehmen, Zuvorkommenheit, Wohlerzogenheit" (Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache o. J.).[21]

Da damit drei unterschiedliche Definitionsansätze vorliegen, lassen sich hieraus verschiedene Rückschlüsse ziehen. Die Begriffsbestimmung des DWDS konkretisiert den vom Duden-Bedeutungswörterbuch beschriebenen Zusammenhang zur Liebenswürdigkeit. Dabei muss festgestellt werden, dass Höflichkeiten an sich keine Liebenswürdigkeiten sind, sondern vielmehr das höfliche Verhalten einen Menschen in Teilen liebenswürdiger macht. Der Begriff *Höflichkeit* ist mit dem Wort *Liebenswürdigkeit* nach Auffassung des Autors dieser Arbeit und dem Allgemeinverständnis in keiner Weise synonym zu setzen. Die Konnotationen der Begriffe unterscheiden sich fundamental. Sowohl der Duden als auch der Brockhaus weisen stattdessen auf einen Bezug zwischen der Höflichkeit und der Rücksichtnahme hin. Die Kohärenz erscheint hierbei schlüssig. Eine Übereinstimmung findet sich zwischen dem Duden und

[21] Das Digitale Wörterbuch der deutschen Sprache liefert weiterführende Informationen zur Etymologie der Begriffs *Höflichkeit*. Diese bleiben an dieser Stelle unberücksichtigt.

dem DWDS bei der Zuvorkommenheit. Auch diese dargestellte Verbindung zur Höflichkeit ist stichhaltig. Darüber hinaus erwähnt der Brockhaus *gesellschaftliche Konventionen* und das DWDS *Wohlerzogenheit* als Bestandteil von Höflichkeit. Wenngleich es sich um unterschiedliche Begrifflichkeiten handelt, sind die Überlegungen dahinter mutmaßlich identisch. Die Einhaltung gesellschaftlicher Konventionen kann in der Folge als Wohlerzogenheit beschrieben werden. Im Allgemeinen zeigen die dargestellten Erkenntnisse deutlich, dass hinsichtlich der Höflichkeit ein Allgemeinverständnis besteht. Allerdings ist ein weiteres Mal das Fehlen einer ausschließlich allgemeinen Definition deutlich sichtbar geworden. Alle drei Definitionen haben ein miteinander übereinstimmendes Verständnis von Höflichkeit, das durch verschiedene Wörter, Konzepte und teils unterschiedliche Akzentuierungen verschriftlicht wird. Ferner zeigen die drei Definitionen klar erkennbar auf, dass es sich lediglich um das Alltagsverständnis von Höflichkeit handelt. Der Duden setzt das Adjektiv *taktvoll* synonym mit *höflich*. In der gesellschaftlichen allgemeinen Auffassung ist dies machbar, in der wissenschaftlichen Betrachtung allerdings nicht gänzlich zu begründen.[22] Alle drei Nachschlagewerke bieten insgesamt ausschließlich eine erste Zugriffsmöglichkeit zum Konzept der Höflichkeit, bei dem jedoch nur das Alltagsverständnis von Höflichkeit kurz dargestellt wird.

2.2.2 Wissenschaftliche Beiträge zum Allgemeinverständnis

Es stellt sich die Frage, inwieweit wissenschaftliche Beiträge sich zur Analyse des allgemeinen bzw. alltäglichen Verständnisses von Höflichkeit überhaupt eignen und ob sich diese Ansätze nicht grundsätzlich widersprechen. Beide Fragestellungen sind zwar zunächst diskutabel, wenn auch im Anschluss klar zu beantworten. Ja, wissenschaftliche Beiträge unterstützen dabei, das Allgemeinverständnis zu erfassen. Sie beeinflussen mögliche Dynamiken rund um das Konzept der Höflichkeit nicht, sondern bilden ausschließlich die vorhandene Realität ab, die möglicherweise in Lexikoneinträgen zu kurz oder auch terminologisch inkorrekt respektive ungenau beschrieben wird.

Wenngleich die Wissenschaft ebenfalls vor der Problematik eines stark subjektiv geprägten Konzepts bzw. Begriffs steht, waren bereits verschiedene Autor:innen bestrebt, das Allgemeinverständnis von Höflichkeit zu erfassen. Aleida Assmann definiert vergleichsweise die Höflichkeit in einem Wort als „Verhaltenskunst“ (Assmann 2002:194). Felderer und Macho bieten hingegen folgende detailliertere Begriffsbestimmung an:

[22] Weiterführende Informationen zur Unterscheidung der Begriffe *Höflichkeit* und *Takt* finden sich in Kapitel 2.1.6.

> Höflichkeit ist ein Grundwort, kein leichthin operationalisierbarer Begriff, sondern vielmehr – als die habitualisierte Reflexivität von Konventionen – ein Topos zivilisatorischer Kreativität […]. (Felderer/Macho 2002: 7)

Die beiden Definitionen lassen sich insofern sinnvoll zusammenführen, als dass die Beachtung von Konventionen innerhalb des Topos zivilisatorischer Kreativität aufgrund der Komplexität als Verhaltenskunst bezeichnet werden darf. Ehrhardt konkretisiert diese Auffassungsgabe, indem er von Verhaltensregeln schreibt, die es in bestimmten Situationen einzuhalten gelte, sofern die jeweilige Person sich höflich verhalten wolle (vgl. Ehrhardt 2011: 29). Als ein typisches Beispiel benennt er das angemessene Verhalten beim Essen (vgl. ebd.).[23] Hiermit können zugleich unterschiedliche Formen gemeint sein. Das Schmatzen beim Essen gilt im Allgemeinverständnis objektiv als unhöflich. Bei der Handynutzung zeigt sich hingegen wiederum die Subjektivität bzw. die Nichtoperationalisierbarkeit. Ist die Handynutzung in manchen Kreisen insbesondere von meist jungen Menschen bereits keine Ungewöhnlichkeit keine Unhöflichkeit mehr, sind eher ältere Menschen über dieses Verhalten äußerst verärgert.[24]

Generell zeigt sich anhand der Begriffsbestimmungen und der Beispiele, dass das Allgemeinverständnis von Höflichkeit wesentlich von der Erfüllung von Pflichten in der Gesellschaft geprägt ist (vgl. Ankenbrand 2013: 242). Das im Sinne der Höflichkeit respektive Unhöflichkeit gezeigte Verhalten kann verbal, nonverbal oder paraverbal ausgedrückt werden (vgl. ebd.). Im Alltag wird höfliches bzw. unhöfliches Verhalten oftmals gar durch eine Kombination aus verbalen, nonverbalen und paraverbalen Signalen sichtbar.

Die wissenschaftlichen Beiträge stimmen generell mit dem Grundkonzept, zum Alltagsverständnis der Höflichkeit, der Enzyklopädien überein. Die wissenschaftlichen Beiträge vertiefen die beschreibende Funktion der Wörterbücher, indem sie weiterführend nicht nur eine darlegende, sondern vielmehr auch eine analysierende Funktion übernehmen. Insgesamt bilden die Wörterbücher und wissenschaftlichen Beiträge gemeinsam einen sachgerechten Eindruck zum Alltagsverständnis der Höflichkeit ab. Allerdings ist bereits an dieser Stelle zu erwähnen, dass „der Höflichkeitsbegriff über die Idee hinausgehen sollte, dass es [bei der Höflichkeit] um eine Liste von mehr oder weniger verbindlichen Verhaltensnormen […] geht“ (Ehrhardt 2011: 31). Der Blick auf das Allgemeinverständnis zur Höflichkeit reicht also

[23] Weitere Beispiele finden sich an derselben Stelle im zitierten Werk von Claus Ehrhardt. Unter anderem führt er das Duzen bzw. Siezen und das generelle Grußverhalten als Exempel an (vgl. Ehrhardt 2011: 29).

[24] Weiterführende Erläuterungen zu den beschriebenen und weiteren vergleichbaren Phänomenen finden sich in Kapitel 2.3.

nicht aus. Diese Einschätzung von Ehrhardt wird geteilt und berücksichtigt, indem das folgende Unterkapitel die soziologischen Abhängigkeiten zur Höflichkeit berücksichtigt. Da es sich beim Forschungsvorhaben um ein sprachwissenschaftliches Projekt handelt, werden die grundsätzlichen Annahmen sowie Anliegen der Linguistik im Bereich der Höflichkeit in einem eigenen Kapitel 3 ausführlich erläutert und interpretiert.

2.3 Soziokultureller Ansatz in der Höflichkeitsforschung

Nicht zuletzt haben sowohl die geschichtswissenschaftlichen Betrachtungen als auch der Versuch einer möglichst präzisen Begriffsbeschreibung zur Höflichkeit[25] gezeigt, dass die Fokussierung auf soziologische bzw. kulturelle Aspekte unabdingbar ist, um das Konzept in seinen Grundzügen zu apperzipieren. In der Literatur besteht Einigkeit darin, Höflichkeit als primär soziales Konzept zu klassifizieren (vgl. Held 1995: 21; Blum-Kulka 2002: 237–252; Holtgraves 2005: 73–81). Die soziokulturelle Auseinandersetzung erfüllt, obschon der vorliegenden formalen Einordnung, derweil trotz allem keine rein obligatorische Funktion:

> The Study of politeness may also contribute to a deeper understanding of social reality in general, because it would lead to the examination of fundamental notions such as social norms or the nature of culture and society. (Eelen 2001: 257)

Formen der Höflichkeit tragen im Allgemeinen maßgeblich zur Schaffung einer sozialen Realität bei.[26] Allerdings lässt sich dieser kausale Zusammenhang auch in andersartiger Folge interpretieren: Die soziale Realität wird unter anderem durch Formen der Höflichkeit hergestellt. Beide Herangehensweisen erscheinen, vereinfacht betrachtet, zunächst schlüssig. Aufgrund der unstrittigen Korrelation ist die Auflösung des Henne-Ei-Problems an dieser Stelle irrelevant, zumal eine einseitige Einteilung in Ursache und Wirkung stark angezweifelt werden muss. Höflichkeitsformen und die soziale Realität bedingen sich in bestimmter Weise in der Regel wechselseitig.

Die Höflichkeitsformen bzw. die soziale Realität ist stets gebunden an die Epoche respektive Zeit sowie an die jeweils vorherrschende Kultur (vgl. Fidancheva 2013: 20).[27] Als Konsequenz daraus gilt folgender Grundsatz:

> Politeness is thus a dynamic concept, always open to adaption and change in any group, in any age, and, indeed, at any moment of time. It is not a socio-anthropological given which can simply be applied to the analysis of social interaction, but actually arises out that interaction. (Watts et al. 2005: 11)

Höflichkeit kann ergo als soziokulturelles Phänomen bezeichnet werden (vgl. Fidancheva 2013: 19). Während die zeitlichen Abhängigkeiten klar und eindeutig zu erfassen sind, bietet

[25] Siehe Kapitel 2.1 und 2.2.

[26] Grundlegende Erläuterungen zu den Formen der Höflichkeit finden sich im Verlauf dieses Kapitels. Eine erste allgemeine Zugriffsmöglichkeit stellt die Abbildung 3 *Das soziale System der Höflichkeit* dar. Insbesondere Benimm- und Anstandsbücher setzen sich unterdessen mit unterschiedlichen beispielhaften Formen der Höflichkeit bzw. Unhöflichkeit auseinander. Weiterführende Informationen mit konkreten Formen in der verbalen Realisation finden sich im Rahmen der linguistischen Betrachtung in Kapitel 3.

[27] Die zeitliche Dimension und die damit einhergehenden Abhängigkeiten zur Höflichkeit bzw. sozialen Realität sind in Kapitel 2.2 *Wissenschaftliche Beiträge zum Allgemeinverständnis* im Rahmen der geschichtswissenschaftlichen Betrachtung ausführlich dargestellt.

der Bereich der Kultur ein weitumfassendes und partiell interpretationsfähiges Feld mit zahlreichen verschiedenartigen Variablen. Eine vergleichsweise stark wirkende Einflussgröße bildet dabei indes die Herkunft, die sich in einer ersten Betrachtung an geografischen Staatsgrenzen orientieren kann (vgl. Ding/Fluck 2001: 91–109; Ide 2002: 253–262; Song 2011: 213–226; Yamashita 2011: 147–160; Kab-Nyun 2016: 420–440). Die interkontinentale Betrachtung, insbesondere der Vergleich zwischen europäischen und asiatischen Staaten, verstärkt diesen Eindruck zunehmend (vgl. ebd.).[28] Die Herkunft bildet allerdings dennoch ein äußerst anschauliches Beispiel dafür, dass die Kultur ein nur schwerlich eingrenzbarer Bereich mit einer Vielzahl unterschiedlicher Verbindungen ist, da selbst Regionalitäten innerhalb eines Staates zu Abweichungen im Hinblick auf das Höflichkeitsverständnis bzw. die soziale Realität führen. Beispielhaft in Deutschland steht hierfür der Freistaat Bayern mit all seinen Eigenheiten. Die in Fußnote 29 beschriebenen Abweichungen zwischen Deutschland und Japan anlässlich des Vorgehens bei der Begrüßung finden sich in einem unterschwelligen Ausmaß ebenfalls innerhalb von kleineren Grenzen wieder. Der Ausdruck *Moin* wird als Gruß in Hamburg fast inflationär gebraucht. Er enthält dort in der Regel weder eine aufwertende noch eine abwertende Bedeutung. Im Ruhrgebiet wird der Begriff zum einen deutlich seltener genutzt, viel entscheidender ist jedoch, dass hier mit dem Wort *Moin* teils impertinente Konnotationen mitschwingen. Die zahlreichen weiteren Aspekte neben der geografischen Herkunft und der kultursoziologischen Perspektive verdeutlichen die Komplexität. Sinnbildlich hierfür stehen religiöse Einflüsse, die erwartungsgemäß häufig ebenfalls erhebliche Auswirkungen auf die Kultur haben. Die im deutschsprachigen Raum weitverbreiteten semantischen Ausdrücke *christliche Kultur* oder auch *islamische Kultur* verdeutlichen diesen Gedanken. Die Vielschichtigkeit der Kulturfrage und die enge Verknüpfung mit dem Konzept der Höflichkeit zeigen sich klar an der formalen Definition von Kultur des Kulturwissenschaftlers Göhring:

[28] Ein maßgeblicher Faktor, der sich beispielhaft von der deutschen zur südkoreanischen Kultur unterscheidet, ist das Verständnis vom Individualismus (vgl. Song 2011: 217). Die deutsche Gesellschaft ist geprägt von einem hohen Grad an Individualismus, wohingegen der Anspruch auf Individualität bei der Bevölkerung in Südkorea nur äußerst unterschwellig vorhanden ist (vgl. ebd.). Generell ergeben sich aus dem divergierenden Verständnis von Kultur mögliche Störungen insbesondere im Rahmen der Kommunikation: „Nicht selten ziehen Gespräche zwischen chinesischen und europäischen bzw. amerikanischen Gesprächspartnern auf beiden Seiten große Unzufriedenheit, Ärger sowie stereotype Zuschreibungen nach sich. Die eine Seite verstrickt sich in Klischees von der ‚Undurchschaubarkeit' und ‚Rätselhaftigkeit' der ChinesInnen, während die andere Seite die westliche ‚Direktheit', ‚Ungeld' und ‚Kulturlosigkeit' bemängelt" (Günthner 1993: 62). Das Konfliktpotenzial beginnt speziell in der interkontinentalen Betrachtung bereits bei der Begrüßung. Während in Deutschland in pandemiefreien Zeiten der Handschlag durchaus üblich ist, ist diese Gewohnheit den Japaner:innen gänzlich fremd (vgl. Yamashita 2001: 315).

> Kultur ist all das, was man wissen, beherrschen und empfinden können muß[sic], um beurteilen zu können, wo sich Einheimische in ihren verschiedenen Rollen erwartungskonform oder abweichend verhalten, und um sich selbst in der betreffenden Gesellschaft erwartungskonform verhalten zu können, sofern man dies will und nicht etwa bereit ist, die jeweils aus erwartungswidrigem Verhalten entstehenden Konsequenzen zu tragen. (Göhring 2002: 108)

Der in der Deutung verwendete Begriff *Einheimische* zeigt auch ein weiteres Mal an dieser Stelle die zuvor beschriebene enge Verzahnung mit der geografischen Herkunft.

Unabhängig von der im Detail vorliegenden Zeit und Kultur steckt in der Regel grundsätzlich ein soziales System hinter dem Konzept der Höflichkeit, vielmehr noch ist der Entwurf der Höflichkeit ein soziales System an sich. Die Zeit und Kultur determinieren dabei in Teilen das Verhalten. Das Verhalten und dabei insbesondere der Umgang mit Höflichkeiten bzw. Unhöflichkeiten stehen in einem engen Bezug mit den soziologischen Grundbegriffen *Wert*, *Norm* und *Konvention* (vgl. Held 1995: 20). Held hat hierzu folgendes Schema entwickelt, das das soziale System der Höflichkeit anschaulich abbildet:

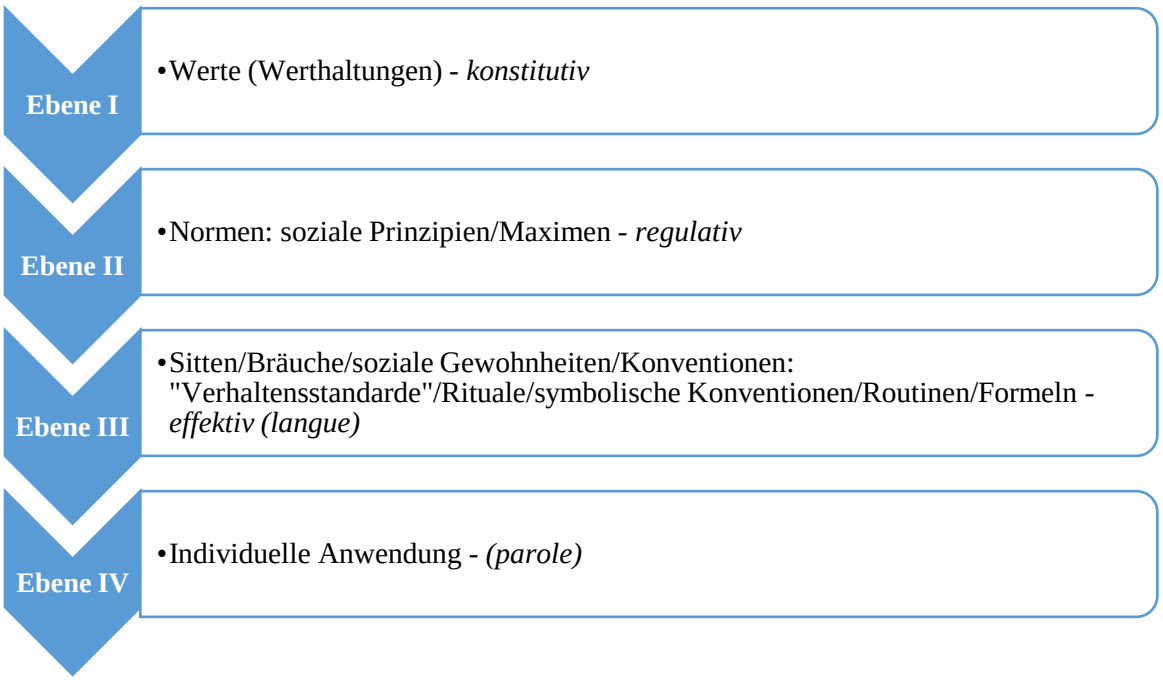


Abbildung 3: Das soziale System der Höflichkeit
Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Held 1995: 20

Insbesondere die in der Abbildung 3 kursiv geschriebenen Begriffe verdeutlichen die Rangfolgen und/oder Wirkungen im sozialen System. Held stellt hierzu auch das gesamte Schema betreffend fest:

> Generell läßt[sic] sich aus diesem Schema ein rationales Kausal-Final-Verhältnis ableiten, wonach bestimmte Wertinhalte die Herausbildung bestimmter Verhaltensnormen determinieren und als solche zu sozialen Gewohnheiten Anlaß[sic] geben, welche Konventionen auf der Ebene der sym-

> bolischen Veräußerung bedingen. Die effektive Anwendung letzterer bleibt allerdings der individuellen Selektion überlassen. (Held 1995: 21)

Trotz aller soziokultureller Festlegungen weisen das Schema und die dazugehörigen Ausführungen somit treffend darauf hin, dass die Anwendung von Höflichkeit am Ende nach wie vor von der Individualität des Einzelnen abhängig ist. Diese Erkenntnis ändert derweil nichts an der bereits dargestellten Auffassung: Das Konzept der Höflichkeit ist primär der Soziologie zuzuordnen. Die in der Abbildung 3 verwendeten soziologischen Grundbegriffe werden im Weiteren nicht näher erläutert, da dies zum einen ein bereits ausreichend erforschtes Feld ist, zum anderen eine zusätzliche Auseinandersetzung den Rahmen dieser Forschungsarbeit überschreiten würde.[29]

Der bisherige Fokus bei der Beschreibung der Variablen lag bei stark kulturell wirkenden Einflüssen. Aber es stellt sich auch die Frage, was der Grund ist, warum zur gleichen Zeit, am selben Ort und in einer homogenen Religionsgemeinschaft das Verständnis und der Gebrauch von Höflichkeit dennoch voneinander abweichen. Sozialwissenschaftliche Merkmale, die wiederum die Kultur untereinander prägen, dürfen bei der Betrachtung keineswegs hintenangestellt werden. Analog zur Kultur handelt es sich auch hier um einen umfassenden und nicht in jedem Fall klar abgrenzbaren Bereich. Zur Konkretisierung erscheinen diverse Angaben des Statistischen Bundesamtes als hilfreich, das sozialstrukturelle Erhebungsmerkmale systematisch erfasst hat (vgl. Statistisches Bundesamt Deutschland 2016: 5).[30] Die Informationen bieten insofern auch für diesen Untersuchungsgegenstand einen erheblichen Mehrwert, als dass das Statistische Bundesamt lediglich Merkmale berücksichtigt, die für sozialstrukturelle Fragen eine wesentliche Rolle spielen (vgl. ebd.). Das Geschlecht, das Alter, der höchste allgemeinbildende Schulabschluss oder ebenso das Nettoeinkommen sind exemplarisch vier stark determinierende Variablen (vgl. ebd.: 8).[31] An den vier Merkmalen lassen sich beispielhaft mögliche Auswirkungen für das Konzept der Höflichkeit anschaulich skizzieren. Während sich Jungen in Deutschland in pandemiefreien Zeiten nicht selten per oftmals sehr kreativem Handschlag begrüßen, neigen Mädchen tendenziell eher zu Umarmungen. Der indivi-

[29] Weiterführende Informationen zu den aufgeführten soziologischen Grundbegriffen finden sich unter anderem im Buch „Soziologie. Eine Einführung aus dem Jahr 1971“ vom Soziologen Wössner.

[30] Das Statistische Bundesamt nutzt die Merkmale zur Erfassung, Darstellung und Interpretation von Umfragen (vgl. Statistisches Bundesamt Deutschland 2016: 5).

[31] Die vom Statistischen Bundesamt darüber hinaus erfassten Merkmale sind: die Staatsangehörigkeit (ggf. Erfassung Migrationshintergrund), der Familienstand (einschließlich Lebenspartnerschaft), die beruflichen Ausbildungsabschlüsse, die Erwerbssituation, die Anzahl und Art der Beschäftigungsverhältnisse, die Arbeitsstunden pro Woche, der Status (falls nicht erwerbstätig), die hauptsächlich ausgeübte berufliche Tätigkeit, die Stellung im Beruf und deren Einordnung, die Telekommunikationsmöglichkeiten des Haushalts, die Haushaltsgröße und das Haushaltsnettoeinkommen (vgl. Statistisches Bundesamt Deutschland 2016: 8).

duelle Handschlag findet dabei in der Regel im jugendlichen Alter statt, während im gehobenen Alter eher das typische formelle Reichen der Hand praktiziert wird. Die Sozialisation von Kindern und Jugendlichen erfolgt unter anderem in den Schulklassen. Das Schulsystem, zumindest in der Mehrzahl der Bundesländer Deutschlands, führt dazu, dass Schüler:innen mehrheitlich mit Gleichaltrigen aufwachsen, die den identischen Bildungsabschluss erreichen wollen. Die Lerngruppe bildet indes eine nach außen abgrenzbare soziale Gruppe, die klassentypische Handlungsrituale entwickelt. Das Nettoeinkommen als viertes genanntes Merkmal bestimmt unter anderem maßgeblich die Möglichkeiten der sozialen Partizipation. Dies hat auch einen Einfluss auf eigene Handlungsmuster.

Aus den kulturellen und soziologischen Merkmalen bzw. aus den soziokulturellen Variablen ergeben sich Gruppenzugehörigkeiten, die in das soziale Gesamtsystem eingebettet sind, was Abbildung 4 anschaulich darstellt.

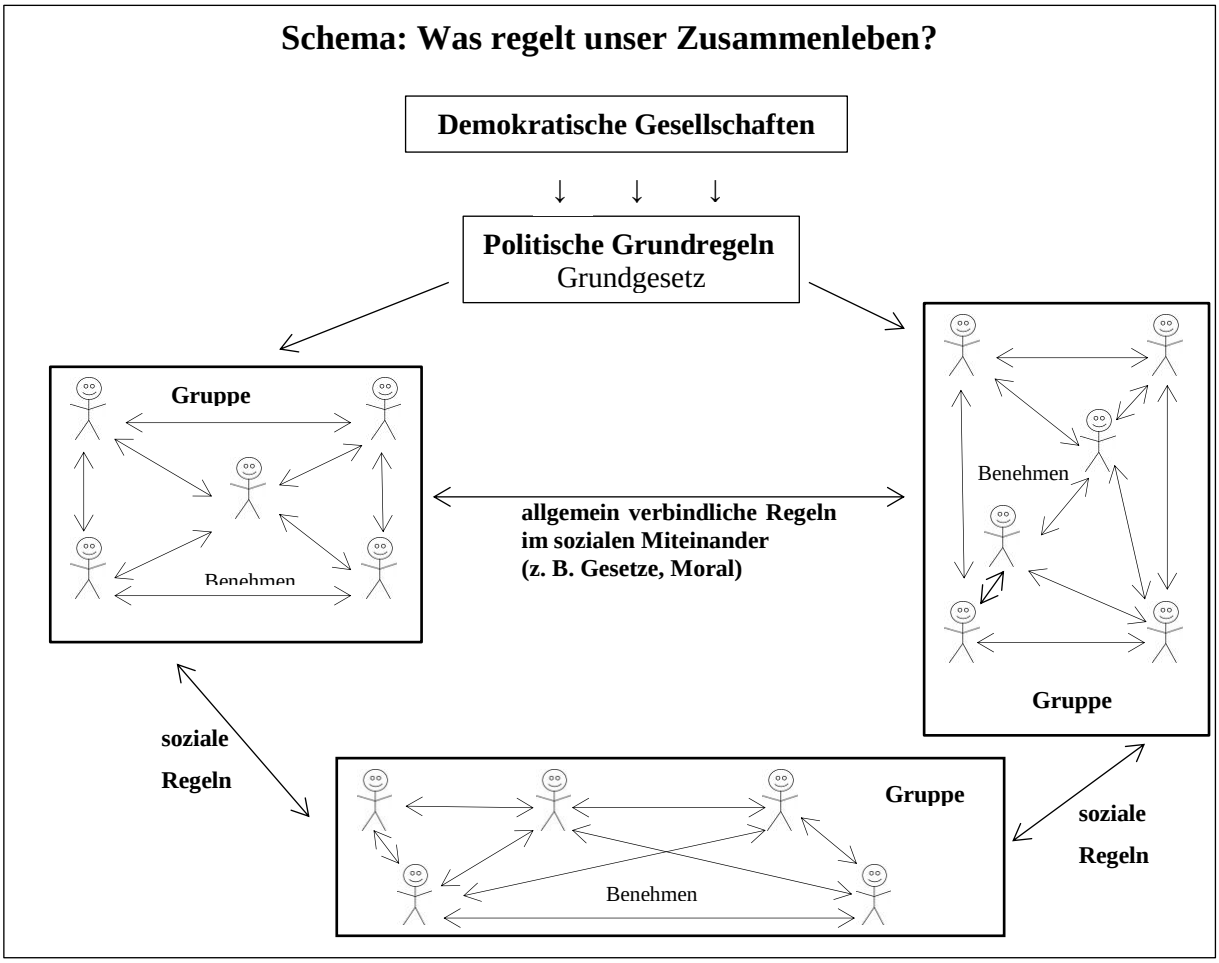


Abbildung 4: Schema: Was regelt unser Zusammenleben?
Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Wagner 2001: 83

Die Visualisierung betrachtet die sozialen Gruppen als in sich geschlossene Kreise. Tatsächlich handelt es sich allerdings lediglich um eine modellhafte theoretische Annahme, die das komplexe System vereinfacht darstellt und so verschiedene Muster leichter greifbar macht. Denn die Gruppen und die diesen zugehörigen Individuen befinden sich in einem dynamischen Prozess. Die Zugehörigkeit hängt ab von den ausführlich beschriebenen soziokulturellen Faktoren sowie der Zeit. Die simultane Angliederung an unterschiedliche Gruppen ist nicht nur möglich, sondern in einer Vielzahl sogar wahrscheinlich, da Menschen in ihrer Individualität unbeschränkt sind und nur selten in klar abgrenzbare Muster gepresst werden können.

Unabhängig von den anzumerkenden Einschränkungen weist die Bezeichnung der Abbildung 4 *Was regelt unser Zusammenleben?* implizit darauf hin, dass sich auf der Metaebene hinter dem Konzept der Höflichkeit ein tieferer Sinn bzw. Zweck herausgebildet hat. Sie zeigt in Übereinstimmung mit den bisher erschienenen Beiträgen, dass Höflichkeit zuvorderst eine soziale Funktion hat (vgl. Linke 1996: 94; Wangermann 2008: 49; Ankenbrand 2013: 48; Fidancheva 2013: 19–31.; Rassem 2014: 397–414).[32] Linke versteht unter dieser Funktion, den sozialen Umgang miteinander zu fördern sowie zu erleichtern, und verweist auf eine Distinktionsfunktion, da diejenigen, die die Formen nicht beherrschen, automatisch zu Fremden werden (vgl. Linke 1996: 94). Doch auch außerhalb der eigenen sozialen Gruppe erfüllt Höflichkeit eine wichtige Funktion: „Wer höflich ist, beherrscht die Kunst, diesen Bereich für jede Situation angemessen und in Übereinstimmung mit dem Partner zu definieren und sich angemessen darin zu bewegen“ (Ehrhardt 2002: 23). Die Abbildung 4 nimmt hierauf Bezug, indem sie auf soziale Regeln zwischen den einzelnen Gruppen verweist. Wie diese Gruppen entstehen und von welchen Variablen dies abhängig ist, hat insbesondere die vorherige beispielhafte Aufzählung der sozialen Merkmale des Statistischen Bundesamtes Deutschland gezeigt. Die Faktoren, die für den gruppenübergreifenden Umgang mit Höflichkeit maßgeblich sind, hat hingegen Lange präzise zusammengefasst:

3. Person (Alter, Geschlecht, Charakter, Gemütsstimmung, sozialer Status),
4. Beziehung zwischen Personen (Standesunterschiede, persönliche Nähe – Distanz),
5. sozialer Rahmen (öffentlich – privat),

[32] Die Existenz und zumeist auch der Begriff der *sozialen Funktion* finden sich in den aufgeführten Werken übereinstimmend. Die soziale Funktion wird jedoch nicht einheitlich beschrieben, stützt sich aber auf übereinstimmende Grundannahmen.

6. Zeit,
7. Art der Handlung,
8. Art und Weise der Durchführung. (Lange 1984: 13)

Höflichkeit darf insgesamt damit als „eine Art von Filter und Ventil, [als] ein kodifizierter Kontroll- und Sozialmechanismus“ bezeichnet werden (Fidancheva 2013: 20). Der Soziologe Rassem erweitert diesen Blickwinkel: „Die gesellschaftliche Ordnung kommt zustande in einem Zusammenspiel von Selbstkontrolle und Kontrolle durch die Anderen. Indem die Höflichkeit Urteilskraft erfordert, regt sie diese auch an und bildet sie [da]durch. Darin liegt mit ihre wichtigste soziale Funktion“ (Rassem 2014: 409). Zurückblickend darf allgemein angenommen werden, dass die Klassifizierung der Höflichkeit als soziologisches Konzept vor allem in der hier beschriebenen sozialen Funktion begründet ist.

Machwirth belässt es im Gegensatz zu vielen Autor:innen nicht bei der isolierten begründeten Kategorisierung, sondern geht weiterführend auf die sozialen Wirkungen von Höflichkeit ein (vgl. Machwirth 1970: 190 f.).[33] Diese beschreibt er ausführlich und konkret wie folgt:

> Beachtung; Achtungserweise der Person als solcher und dem gesellschaftlichen Wert der Person; Einhalten von Abstand; Anerkennung des freien Willens und Schätzung des Individuums als gleichwertiges und autonomes Mitglied der Gesellschaft; ‚Gelenke‘ des Verkehrs und ‚Zeremonien‘ des Kontaktes; Hemmungen des Direkten und Unvermittelten; Gedenken; Interesse füreinander und Überspielen des Egoismus; Herstellen eines angenehmen Verhältnisses zum anderen; Schutz der Person im sozialen Kontakt; Herstellung von Distanz, aber auch von Nähe; Versicherung der sich verpflichtet wissenden Einstellung. (Machwirth 1970: 191)

Die konkrete Realisation der Funktion und die Entfaltung der Wirkung in den vielen von Machwirth angeführten Formen, ist indes schwerpunktmäßiger Gegenstand der Linguistik.[34] Festzustellen ist jedoch bereits zu diesem Zeitpunkt, dass Höflichkeit weit mehr beinhaltet als eine soziale Funktion mit einem groben bzw. harten Kern, der ausschließlich präventiven Charakter gegenüber Streitigkeiten hat. Die sanfte Rolle der Höflichkeit erläutert Beetz bereits 1990 so:

> Dadurch, daß[sic] Höflichkeitsverhalten nicht nur Ausdruck der Ehrerbietung, sondern auch der Zuneigung und Gewogenheit ist, kann es ein Gesprächsklima erzeugen, das von Wärme und Annahme erfüllt ist. Der sozialpsychologische Sinn der Exothesepflicht von Gefühlen liegt unter anderem in der emotionalen Ansteckungsleistung von Affekten. Sie infizieren und provozieren respondierende Affekte. Darüber hinaus steckt Höflichkeit […] selbst wieder zu Höflichkeit an. Ihr wohnt wie dem Gähnen eine Tendenz zur Reproduktion und Verbreitung inne. (Beetz 1990: 170)

[33] Machwirth begreift die „eigentliche Bedeutung der Höflichkeitsformeln […] in der Wirkung, die sie im sozialen Zusammenleben ausüben“ (Machwirth 1970: 190).
[34] Weiterführende Informationen hierzu finden sich in Kapitel 3 *Höflichkeit in der Linguistik*.

Die positiven Konnotationen zum sozialen Konzept der Höflichkeit haben aufgrund der beschriebenen Phänomene ihre Berechtigung. Aspekte, die diese Sichtweise als nicht ausschließlich teilbar erscheinen lassen, liegen allerdings ebenfalls vor.[35] Unabhängig von den positiven sowie negativen Begleiterscheinungen besteht Einigkeit darüber, dass Höflichkeit als soziologisches Phänomen Einfluss auf das Zusammenleben aller Menschen hat. Das folgende Zitat fasst abschließend zu diesem Kapitel zusammen, warum das linguistische Forschungsvorhaben unmittelbar mit dem hier beschriebenen soziokulturellen Ansatz der Höflichkeitsforschung verbunden ist:

> The significance of politeness for social anthropology, for example, derives from the fact that it lies at the junction between the study of certain forms of language usage such as address terms, honorifics, indirect speech acts, formulaic utterances, etc. and the study of processes of socialisation and consequent social behaviour. (Watts et al. 2005: 1)

Die geschilderten fachwissenschaftlichen Erkenntnisse der Soziologie dienen als wiederkehrendes Bezugselement dieser Arbeit.

[35] Nähere Erläuterungen hierzu finden sich in Kapitel 2.4 *Höflichkeit als Strategie zur Manipulation*.

2.4 Höflichkeit als Strategie zur Manipulation

In sozialen Strukturen unterstützt die Höflichkeit dabei, menschliche Interaktionen störungsfrei durchzuführen und die zwischenmenschlichen Beziehungen zu fördern. Die Höflichkeit hat jedoch nicht nur positive Funktionen[36], sondern ebenfalls negative Aspekte, die zwischenmenschliche Beziehungen, konträr zum eigentlichen Zweck, belasten können (vgl. Yamashita 2017: 121). Der Gebrauch von Höflichkeit kann darüber hinaus dazu führen, dass Menschen belogen, verletzt und vor allem manipuliert werden (vgl. ebd.: 121 f.).

Es genügt ein erster Blick auf die Historik und die damit einhergehende Entstehung des Konzepts der Höflichkeit, um zu erkennen, dass die negativen Facetten nicht ausschließlich eine Beobachtung der jüngeren Zeit sind.[37] Insbesondere der Aspekt, dass der Begriff *Höflichkeit* vom Hofe aus dem Mittelalter stammt, vermittelt einen ersten gleichwohl wichtigen Eindruck. Die soziale beziehungsfördernde Funktion weicht, geschichtlich betrachtet, teilweise einer Herrschaftsfunktion, die für eine unechte, selbstbezogene, asymmetrische und schichtbezogene Art der Höflichkeit charakteristisch ist bzw. war (vgl. Fidancheva 2013: 117). Höflichkeit half zwar im Mittelalter, die gesellschaftliche Ordnung zu stabilisieren, wirkte zugleich jedoch schichtausgrenzend (vgl. ebd.). Held stellt hierzu fest:

> Es ist das Hauptziel höflichen Handelns, sich im Reflex zum jeweils Anderen in der sozialen Position zu definieren und nach sittlichen Wertemaßstäben zu konsolidieren. Höflichkeit stellt damit ein Mittel klassenabhängiger Ideologie dar, das der Herrschaftsstabilisierung dient und den persönlichen Aufstieg bzw. die Macht des Einzelnen entscheidend mitbedingt. (Held 1995: 80)

Aufgrund der gesellschaftlichen Entwicklungen darf Helds Aussage allerdings kritisch hinterfragt werden. Freilich kann die Hauptfunktion als solche im Mittelalter und partiell auch noch in unmittelbar darauffolgenden Epochen beschrieben werden. Im 21. Jahrhundert sind sich die Forschenden in der Soziologie, Linguistik und Philosophie überwiegend darin einig, dass die negativen Ansätze der Höflichkeit sich nicht mehr primär auf die Herrschaftsfunktion fokussieren (vgl. Schopenhauer 1962; Schmelz 1994; Haferland/Paul 1996: 7–69; Ehrhardt 2002; Rassem 2014: 397–414; Yamashita 2017: 121–133). Dennoch sind der Distinktionsmechanismus und damit ebenso die identitätsstiftende Funktion auch heute noch bedeutende Komponenten der Höflichkeit.

[36] Siehe Kapitel 2.3 *Soziokultureller Ansatz in der Höflichkeitsforschung*.
[37] Weiterführende Erläuterungen finden sich Kapitel 2.1 *Geschichtliche Transformation der Höflichkeit im Deutschen*. Insbesondere die Erläuterungen und Entwicklungen im Mittelalter haben dabei eine starke Relevanz.

Diverse Liberalisierungen der Gesellschaftsordnungen, insbesondere in westeuropäischen Staaten, haben dazu geführt, dass differierende Schattenseiten zum Konzept der Höflichkeit in den vergangenen Jahren und Jahrzehnten stärker in den Vordergrund gerückt sind. Die Funktion von Höflichkeit konzentriert sich primär darauf, egoistische Ziele zu erreichen bzw. sich selbstbezogene Wünsche zu erfüllen (vgl. Klein 1994: 4; Schmelz 1994: 74; Watts et al. 2005: 13). Nicht ohne Grund wird in diesem Zusammenhang von verschiedenen Autor:innen Höflichkeit als *Schmierstoff* respektive *Schmiermittel* bezeichnet (vgl. Heringer 2019: 94; Schaefer 2020: 215; Ehrhardt/Neuland 2021: 25). Höflichkeit ist folglich oftmals eine Strategie zur Manipulation, um eben jene egoistischen Ziele zu erreichen.[38] Der Wirtschaftswissenschaftler Lawrence Klein stellt hierzu fest:

> In reality, the polite concern for others might be a secondary effect of a far more basic self-concern. Thus, the altruistic or charitable appearance of politeness might conceal opportunistic egoism. (Klein 1994: 4)

Konkret soll der Gesprächspartner/die Gesprächspartnerin durch Höflichkeit dazu veranlasst werden, etwas Bestimmtes zu tun oder sich in einer gewünschten Art und Weise zu verhalten, um eigene Bedürfnisse zu befriedigen. Der Psychologe Schmelz spricht in diesem Zusammenhang von „kommunikative[n] Sprecherstrategien“ (Schmelz 1994: 94).[39] Dass es sich hierbei nicht erst um eine jüngere Erscheinung der letzten Jahre handelt, wird durch Schopenhauers Befund deutlich, den er formulierte wie folgt:

> Die Höflichkeit […] ist die konventionelle und systematische Verleugnung des Egoismus in den Kleinigkeiten des täglichen Verkehrs und ist freilich anerkannte Heuchelei: dennoch wird sie gefordert und gelobt, weil was sie verbirgt, der Egoismus, so garstig ist, daß[sic] man es nicht sehen will, obschon man weiß, daß[sic] es da ist […]. (Schopenhauer 1962: 729)

Höflichkeit wird damit zum einen zur Erreichung nicht altruistischer Ziele genutzt, soll zum anderen aber eben jenen Egoismus noch verdecken. Metaphorisch betrachtet agieren die Personen mit einer Maske, die das Innere bedeckt und verhüllt, was gewissermaßen ausgedrückt werden soll (vgl. Fidancheva 2013: 28). Die Autorengruppe um Watts kommt ergo zu folgendem Schluss: „Politeness is seen a little idiosyncratically, as marked social behavior which masks the real intentions of *ego* [Hervorhebung im Original], some of which may not be altogether altruistic“ (Watts et al. 2005: 13). Auch dieser Autor nutzt also in diesem Kontext das Verb *maskieren*.

[38] Fidancheva schreibt hierzu in ihrer Dissertation: „Die gravierendste dabei [bei der Höflichkeit] ist die manipulativ-strategisch und egoistische Funktion“ (Fidancheva 2013: 125). Die beiden benannten Funktionen werden gemeinsam und nicht einzeln thematisiert, da sie eng miteinander verflochten und nicht klar voneinander trennbar sind.

[39] Die Kommunikation ist indes nicht zwingend an einem verbalen Sprechakt gebunden.

Der angeführte Ansatz weicht diametral von der im Kapitel 2.3 beschriebenen sozialen Funktion ab. Die Autorengruppe um den Kulturhistoriker Kerbs macht indes eine Kohärenz zur Herrschaftsfunktion aus:

> Sie [die Autoren] haben festgestellt, dass die bürgerlichen Konventionen heute wie eh und je dazu dienen, denen, die sich ihnen unterwerfen, Interessen einzureden, die sie nicht haben, und denen, die davon profitieren, bei der Verschleierung ihrer Interessen behilflich zu sein. (Kerbs et al. 1972: 7)

Der erläuterte, epochal übergreifende Zusammenhang kann jedoch nicht ungefiltert geteilt werden, da die konkrete Realisierung und auch deren Zweck stark divergieren. Die Nichtbeachtung von Höflichkeitsformen war im Zuge der Herrschaftsfunktion in mancher Hinsicht existenzbedrohend (vgl. Fidancheva 2013: 124). Heute ist der Gebrauch von Höflichkeit vielmehr existenzsichernd. Zweifelsfrei aber beschreibt die Aussage den unbestreitbaren Fakt, dass Höflichkeit heute wie damals ein nicht uneingeschränkt positives Phänomen ist bzw. war.

Unabhängig hiervon können im Rahmen der strategisch-manipulativen Funktion der Höflichkeit weiterführend Unterkategorien gebildet werden, die den egoistischen Zweck näher definieren. Fidancheva etwa charakterisiert in ihrer Arbeit Höflichkeit als *Kosten-Nutzen-Kalkül,* der den ökonomischen Profit in den Fokus rückt (vgl. Fidancheva 2013: 124–126). Höflichkeit wird demnach eingesetzt, um Kosten zu minimieren oder Zeit zu sparen (vgl. ebd.: 124). Gerade in einer wachstumsorientierten Gesellschaft ist dies sicherlich eine relevante und korrekte Beschreibung. Da allerdings das Muster, Höflichkeit als Strategie zur Manipulation einzusetzen, auch hier angewendet wird, bieten Unterkategorien im Großen und Ganzen keinen Mehrwert zur Beschreibung der gesellschaftlichen Problematik rund um das Konzept der Höflichkeit.

Historisch betrachtet ist die Funktion, Höflichkeit als Strategie zur Manipulation anzuwenden, übrigens strittig gewesen. Selbst Kant forderte, dass „höfliches Verhalten vom Verdacht des Betrugs, der Vorspiegelung von Gesinnungen, die einem in Wirklichkeit fremd sind, freigesprochen werden sollte“ (vgl. Kant 1798, zitiert nach Hübel 2002: 144). In der heutigen Fachliteratur findet sich diese Haltung nicht mehr wieder. Vielmehr wird die in diesem Kapitel beschriebene Funktion von Höflichkeit teils pointiert überzeichnet. So gibt etwa der Linguist Weinrich einem Betrag folgende Überschrift: „Lügt man im Deutschen, wenn man höflich ist?“ (Weinrich 1986). Jeder Person ist offensichtlich klar, dass diese Frage nicht bejaht werden kann, ein wahrer Kern findet sich in dieser Frage aber auf jeden Fall wieder. Zusammen-

fassend führen die Erkenntnisse dieses Kapitels dazu, dass Höflichkeit auch bzw. besonders heutzutage nicht uneingeschränkt als etwas Positives angesehen werden darf.

3. Höflichkeit in der Linguistik

3.1 Höflichkeitsmodelle

In der Höflichkeitsforschung ergab sich gegen Ende der Sechziger- bzw. Anfang der Siebzigerjahre in der Linguistik ein pragmatischer Ansatz zur Betrachtung verbaler Höflichkeit. Die dynamischen Entwicklungen gaben Anlass dazu, Höflichkeit als einen individuellen Schwerpunkt der Sozio- und Pragmalinguistik zu betrachten. Die ersten Ansätze und die noch heute bedeutsamen Theorien gingen von unterschiedlichen Grundannahmen aus. Die Konversationsmaximen von Grice (1975) bilden bis heute einen Rahmen für die klassischen Höflichkeitsmodelle. Das Konzept des *face* von Goffman (1967) hatte hingegen insbesondere einen Einfluss auf die Theorie von Brown und Levinson (1987). Die Ursprünge werden in Kapitel 3.1.1 näher erläutert, ehe die zentralen Theorien zur Höflichkeit in Kapitel 3.1.2 aufgeführt werden.

Die Problematik der Wertung der Bedeutsamkeit ist nicht abschließend aufzulösen. Die Berücksichtigung von bereits erschienenen Publikationen ändert daran nichts, da die Relevanz auch in zahlreichen Fällen mit dem jeweils speziellen Forschungsgegenstand korreliert. Das Modell von Robin T. Lakoff (1973/1977) – als erster Versuch der Auseinandersetzung – wird beschrieben. Die Theorie von Leech (1983) stellt eine wesentliche Einführung in die Pragmatik der Höflichkeit dar, zumal die Maximen von Grice im Hinblick auf die Höflichkeitsforschung weiterentwickelt werden. Das am häufigsten zitierte Modell von Brown und Levinson (1987) bildet den Abschluss der klassischen Konzepte, die in zeitlich aufsteigender Folge dargestellt sind.

Kapitel 3.1.3 enthält den aktuellen Forschungsstand, indem beispielhaft hierfür das Höflichkeitsmodell von Haferland und Paul (1996) aufgegriffen wird. Dies erscheint dahin gehend als ausreichend, als dass die jüngeren Ausführungen zumeist Replik auf die Theorie von Brown und Levinson nehmen oder ähnliche Beschreibungen beinhalten.[40] Des Weiteren wird das Konzept der Unhöflichkeit und hier speziell das Modell von Culpeper (2008, 2011, 2017) aufgegriffen, das die Forschungsentwicklungen um die Jahrtausendwende verdeutlicht. Un-

[40] Das Modell zur verbalen Höflichkeit von Gudrun Held aus dem Jahr 1995 enthält darüber hinaus relevante Erkenntnisse, welches allerdings an dieser Stelle nicht mit aufgelistet wird, da Helds Ausführungen über eine klar abgrenzbare Theorie hinausgehen und stattdessen ganzheitlich an verschiedenen Stellen der Forschungsarbeit funktional wertvoller sind.

höflichkeitsforschung ist, so wird sich in Kapitel 3.1.4 zeigen, gewissermaßen Höflichkeitsforschung.

Generell ist die Kategorisierung der Höflichkeitsmodelle im linguistischen Teil dieser Arbeit zwar unstrittig, aber trotzdem erwähnenswert. Durch die ersten Ausführungen zeigt sich auch die in Kapitel 2 ausführlich beschriebene Interdisziplinarität der Höflichkeit. Dies gilt gerade für die Ursprünge, die nun nachfolgend als Erstes beleuchtet werden.

3.1.1 Ursprünge der Höflichkeitsforschung

3.1.1.1 Konversationsmaximen von Grice

Der Sprachphilosoph Grice veröffentlichte 1975 seinen Aufsatz „Logic and Conversation" und beschrieb in diesem erstmals das Kooperationsprinzip (vgl. Grice 1975: 41–58).[41] Grice geht generell von der Annahme aus, dass Kommunikation kooperatives Handeln ist, mit dem stets das Ziel verfolgt wird, verstanden zu werden (vgl. Grice 1975: 45). Gespräche bezeichnet er hierzu übereinstimmend als „cooperative efforts" (ebd.). Er erläutert weiterführend die Intention hinter dem Prinzip:

> Wir können ganz grob ein allgemeines Prinzip formulieren, dessen Beachtung (ceteris paribus) von allen Teilnehmern erwartet wird, und zwar: Mach deinen Gesprächsbeitrag jeweils so, wie es von dem akzeptierten Zweck oder der akzeptierten Richtung des Gesprächs, an dem du teilnimmst, gerade verlangt wird. Dies könnte man mit dem Etikett *Kooperationsprinzip* [Hervorhebung im Original] versehen. (Grice 1979: 248)

Zur Umsetzung des Kooperationsprinzips formuliert er vier konkrete Konversationsmaximen, die es bei der Kommunikation zu beachten gilt:

I. Maximen der Quantität

- Mache deinen Gesprächsbeitrag so informativ wie (für die gegebenen Gesprächszwecke) nötig.
- Mache deinen Beitrag nicht informativer als nötig.

II. Maximen der Qualität

- Sage nichts, was du für falsch hältst.
- Sage nichts, wofür dir angemessene Gründe fehlen.

[41] Im Folgenden wird sowohl aus dem Originalwerk als auch aus der deutschsprachigen Übersetzung „Logik und Konversation" aus dem Jahr 1979 zitiert (Grice 1979: 243–265). Kurze direkte Zitate werden in der Originalsprache wiedergegeben, da insbesondere hier die inhaltsgleiche Übersetzung durch fehlende fremdsprachliche Synonyme nicht sichergestellt werden kann. Bei der Wiedergabe von längeren direkten Zitaten wird aus Gründen der Lesefreundlichkeit die deutsche Übersetzung angeführt.

III. Maxime der Relation

- Sei relevant.

IV. Maximen der Modalität:

- Vermeide Dunkelheit des Ausdrucks.
- Vermeide Mehrdeutigkeit.
- Sei kurz (vermeide unnötige Weitschweifigkeit)
- Der Reihe nach! (vgl. Grice 1975: 45)

Die Maximen der Quantität erfordern, dass eine Person ihren vollständigen Wissensstand offenlegt. Das folgende Beispiel zeigt einen Verstoß:

Person A: „Weißt du, wann Hannahs Zug ankommt?“
Person B: „Irgendwann gegen Abend.“

Das Handeln gegen die Maxime der Quantität erscheint in diesem Fall als Verletzung des Kooperationsprinzips, jedoch könnte es darin begründet sein, dass Person B die genauen Angaben nicht weiß und einen Verstoß gegen die Maxime der Qualität vermeiden möchte. Losgelöst vom Beispiel sind zudem Tautologien nicht informativ und missachten die Maxime. Die Maxime der Qualität rekurriert auf den Wahrheitsgehalt von Beiträgen. Die Äußerung: „Schönes Wetter heute“ wäre bei Regen ironisch gemeint und würde der Maxime widersprechen. Die Maxime der Relation fordert Relevanz, die beispielsweise nachfolgend nicht gegeben ist:

Person A: „Sehen wir uns heute Nachmittag?“ (im Einzelhandelsgeschäft)
Person B: „Einverstanden, ich informiere Sie, sobald die Schuhe da sind.“

Person B besaß in der Situation einen Grund, die Maxime zu verletzen, da sich im Raum der Chef näherte.[42] Die vier Untermaximen der letzten Maxime der Modalität kritisieren Mehrdeutigkeiten und Unklarheiten. Das sprachliche Mittel der Metapher steht mit den Ausführungen und dem Kooperationsprinzip Grices damit weitestgehend nicht im Einklang.

[42] Exkurs: Neben den klassischen Verletzungen einer Maxime wird insbesondere auch anhand der Maxime der Relation deutlich, dass ggf. definitorisch zwar eine Maxime verletzt wurde, aber tatsächlich keine Missachtung des Kooperationsprinzips vorlag. Grice ergänzt das Modell daher um Implikaturen, also um „nicht explizit ausgesprochene Botschaften, die vom Sprecher intendiert werden und vom Hörer erschlossen werden müssen“ (Serdyukova 2007: 9). Folgendes Beispiel hilft bei der Einordnung:
Kind: „Ich will jetzt Playstation spielen.“
Vater: „Hast du denn schon deine Hausaufgaben gemacht?“
Die scheinbare Verletzung der Maxime der Relation wird hier durch die Annahme der Implikatur aufgelöst. Weiterführende Informationen finden sich in den beiden zitierten Originalquellen (1975/1979) von Grice.

Das Kooperationsprinzip scheint sprachlicher Höflichkeit im Übrigen überwiegend zu widersprechen und hat folglich mit diesem Konzept wenig gemeinsam, da höfliche Äußerungen in vielen Fällen gegen Teile der vier Maximen verstoßen würden. Die folgende Frage einer Frau an ihren Mann zeigt das Dilemma: „Und Schatz, wie findest du meine Schuhe?“ Vorausgesetzt der Partner mag die Schuhe nicht, so steht er vor einer nicht gänzlich auflösbaren Problematik. Erfahrungsgemäß wird der Mann die Frau nicht enttäuschen wollen, um den höflichen Charakter zu wahren bzw. einer Diskussion aus dem Weg zu gehen. Selbst bei einer angenommenen sogar eher noch neutralen Antwort verletzt er die Maxime der Qualität und damit das Kooperationsprinzip. Das bloße Wechseln des Themas ist potenziell auch kein möglicher Ausweg, da die Maxime der Relation missachtet würde. „Möchte jemand höflich sein, kommt man also nicht immer umhin, gegen die Maximen […] zu verstoßen“ (Serdyukova 2007: 10). Grice selbst greift das Thema *Höflichkeit* zwar auf, macht im Rahmen dessen jedoch die seiner Meinung nach niedrigschwellige Relevanz für das Prinzip direkt deutlich: „There are of course, all sorts of other maxims […], such as ‚Be polite‘ that are normally observed by participants in talk exchanges […]“ (Grice 1975: 47).

Insgesamt wurde der Standpunkt von Grice zur Interaktion vielfach kritisiert (vgl. Sadock 1978: 281–297; Keller 1995: 207; Ehrhardt 2002: 103; Serdyukova 2007: 7–11). Der Linguist Sadock bemängelt unter anderem, dass einzelne Maximen nicht selten zueinander in Konflikt stehen (vgl. 1978: 281–297). Ehrhardt wiederum kritisiert umfassend die Geringschätzung der Höflichkeitsmaxime:

> Hat Höflichkeit in Grice’schen Termini vielleicht den Status einer Maxime, ähnlich wie „Sage nichts, was du für falsch hälst“? Muss man also eine Maxime „Sei höflich“ formulieren? Auch hier scheint es einen großen Unterschied in der Wichtigkeit beider (möglicher Maximen zu geben. Die Aufrichtigkeitsunterstellung hat in der Kommunikation offensichtlich einen viel größeren Stellenwert als eine etwaige Höflichkeitsunterstellung. (Ehrhardt 2002: 103)

Kongruent mit den Ausführungen Ehrhardts bezeichnet Serdyukova das Prinzip und die Maximen von Grice als „eine Art ‚Anleitung zum Unhöflichsein‘ “ (Serdyukova 2007: 7). Generell bleibt auch mithilfe der Beispiele und in Übereinstimmung mit Serdyukova die Erkenntnis, dass der Fokus des Kooperationsprinzips zu stark auf den Inhalt gerichtet ist, wohingegen Beziehungsaspekte nicht ausreichend berücksichtigt werden (vgl. Serdyukova 2007: 11). Das Kooperationsprinzip inklusive all jener Kritiken bildete in der Folge den Ausgangspunkt für die Entwicklung verschiedener Höflichkeitsmodelle, die in Kapitel 3.1.2 erläutert werden.

3.1.1.2 Erving Goffmans Konzept des face

Für die sprachwissenschaftliche Höflichkeitsforschung leistete der Soziologe Goffman einen wesentlichen Beitrag, indem er das Konzept des *face* begründete, das er ausführlich erstmals in dem wissenschaftlichen Artikel „Interaction Ritual" im Jahr 1967 vorstellte:

> The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes […]. (Goffman 1967: 5)

Er entwickelte also ein Konzept, das alltägliche Situationen der Interaktion prozessual beschreibbar und untersuchbar machte. Neben dem Mehrwert für die Höflichkeitsforschung war und ist sein Konzept damit ebenfalls eine Bereicherung für die allgemeine Pragmatik.[43] In der deutschen Übersetzung ist für das Wort *face* der synonyme Terminus *Image* festgelegt (Goffman 1971: 10).[44] Dieser wird weiterführend als „ein positiv sozialer Wert definiert" (ebd.).

Das *Image* ist gewiss nicht genetisch angelegt, sondern bildet sich vor allem anhand von einer Strategie, die eine Person in einer bestimmten Situation anwendet (vgl. Ehrhardt/Neuland 2021: 129). So kann man sich beispielsweise das *Image* einer weichen Person oder eines harten Verhandlers bzw. einer harten Verhandlerin erwerben. Auch der Ruf als Sportexperte bzw. Sportexpertin gehört beispielhaft zum *Image*. Ziel ist es nach Goffman, stets in einer Interaktion sein *face* zu erlangen respektive zu wahren (vgl. Goffman 1967: 5 ff.). Das Selbstbild muss also wechselseitig zwischen den Interagierenden hergestellt, bewahrt und untereinander übernommen bzw. bestätigt werden. Noch stärker führt das Austangieren des *Images* zwischen den Gesprächsteilnehmer:innen selbst zu dem gleichgewichtigen tatsächlichen Selbstbild. In der Praxis sind wir – übereinstimmend mit dem Konzept – permanent darum bemüht, innerhalb einer sozialen Interaktion das *face*, falls dies bereits besteht, aufrechtzuerhalten. Dem Menschen als sozialen Wesen ist zudem daran gelegen, das *face* der Partner:innen nicht zu verletzen.

Das Risiko der Verletzung des *face* ist durch ein *falsches* oder *fehlendes Image* gegeben (vgl. Goffman 1971: 13 f.). Ein *falsches Image* wird deutlich, „wenn Informationen über seinen sozialen Wert ans Licht gebracht werden, die […] nicht in die von ihm verfolgte Strategie integriert werden können" (ebd.: 13). Stellt beispielsweise eine Person fest, dass eine angebliche Finanzexpertin zahlreiche Finanzprodukte nicht kennt, wird das *Image* beschädigt. Sie

[43] Auch Ehrhardt und Neuland erkennen, kongruent zu den Feststellungen dieser Arbeit, im Rahmen der Auseinandersetzung mit dem *face* Konzept die interdisziplinären Verbindungen und die damit verbunden wechselseitigen Inspirationen (vgl. Ehrhardt/Neuland 2021: 129).

[44] Die Begriffe *face* und *Image* werden nachfolgend synonym gebraucht.

verliert ihr Gesicht. Eine unangenehme Situation für beide Personen tritt ein. Aus diesem Grund sind in der Regel, wie bereits erwähnt, alle Beteiligten einer Kommunikation daran interessiert, dass weder das eigene noch das fremde *face* verletzt wird. Gleiche negative Folgen ergeben sich, wenn jemand in eine Situation kommt, in der er bzw. sie nicht weiß, welches Spiel da gerade gespielt wird und welche Rolle man übernehmen kann, also wenn jemand kein *Image* hat (vgl. Ehrhardt/Neuland 2021: 129). Noch heute ist der Ausdruck „sein Gesicht verlieren" in der alltagssprachlichen Kommunikation gebräuchlich.

Goffman sieht das Risiko der Gesichtsverletzung vollständig in der Kommunikation:

> […] das, was ein Mensch schützt und verteidigt und worin er seine Gefühle investiert, [das Image] ist eine Idee von sich selbst; Ideen sind aber nicht verletzbar durch Tatsachen oder Dinge, sondern nur durch Kommunikation. (Goffman 1971: 51)

Dieser Ansatz muss allerdings kritisch gesehen werden. Auch wenn die Kommunikation beim *face* bedeutend ist, so bleibt die Ausschließlichkeit fragwürdig. Ein Beispiel: Falls der weltbeste Fußballspieler Lionel Messi von seinem Trainer auf die Ersatzbank gesetzt wird, verletzt das sein *Image*, ohne dass verbale Ausdrücke realisiert worden wären. *Tatsachen* oder *Dinge*, wie Goffman sie nennt, können also sehr wohl das *face* beschädigen.

Unabhängig von der Frage des Geltungsbereiches entwickelt Goffman den Terminus „facework" (vgl. Goffman 1967: 5). Die „Techniken der Imagepflege" beinhalten kulturabhängige Praktiken zur Wahrung des *Images* (vgl. Goffman 1971: ff.). Mitglieder sozialer Gruppen müssen demgemäß wissen, welche Handlungen bei ihnen üblich und sozialverträglich sind. „In our society, this kind of capacity is sometimes called tact, savoir-faire, diplomacy, or social skill" (Goffman 1967: 13). Den Begriff „politeness" nutzt er in diesem Zusammenhang zwar auch gelegentlich, vertieft diesen jedoch nicht weiter (vgl. Goffman 1967: 14; 16, 169).[45] Die Auseinandersetzung mit der Höflichkeit ist also kein Anliegen seines Beitrags.

Erkenntnisse im Rahmen der linguistischen Höflichkeitsforschung ergaben sich vielmehr später in der näheren Betrachtung seines Konzepts des *face*, die in Kapitel 3.1.2 dargestellt werden. Insbesondere das sprachwissenschaftliche Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson greift seine zuvor primär soziologisch geprägten Ausführungen auf.[46]

[45] Goffman führt mehr oder weniger lediglich Begriffe auf, ähnlich wie beim Takt oder der sozialen Diplomatie, die mit der Wahrung des *face* im Einklang stehen: „Certain protective maneuvers are as common as these defensive ones. The person shows respect and politeness, making sure to extend to others any ceremonial treatment that might be their due" (Goffman 1967: 16).

[46] Erläuterungen zum Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson finden sich in Kapitel 3.1.2.3.

3.1.2 Klassische Höflichkeitsmodelle

3.2.1.1 Robin T. Lakoff: Rules of Politeness

> Politeness can be defined as a means of minimizing confrontation in discourse - both the possibility of confrontation occurring at all, and the possibility that a confrontation will be perceived as threatening. (Lakoff 1989: 102)

Die Veröffentlichung des Artikels „The Logic of Politeness; or, Minding Your P´s and q´s" der Linguistin Lakoff im Jahr 1973 bildete den Beginn der expliziten sprachwissenschaftlichen Auseinandersetzung mit dem Konzept der Höflichkeit. Demzufolge kann ihr Ansatz als „mother of modern politeness theory" (Eelen 2001: 2) bezeichnet werden. Lakoff knüpft in ihren Ausführungen an das Kooperationsprinzip von Grice an und berücksichtigt dessen Konversationsmaximen (vgl. Lakoff 1973: 292–304). Sie entwickelt daran anschließend folgende „Rules of Pragmatic Competence":

1. Be clear.
2. Be polite. (vgl. ebd.: 296)

Lakoffs Regel *Be Clear* wird durch die „Rules of Conversation" realisiert, die die vier Maximen von Grice Kooperationsprinzip darstellen (vgl. ebd.: 297).[47] Neue Erkenntnisse bringt hingegen die Regel *Be polite,* woraus sich die „Rules of Politeness" ergeben:

1. Don´t impose
2. Give options
3. Make A [den Adressaten/die Adressatin] feel good – be friendly. (ebd.: 298)

Regel 1 *Don't impose* rekurriert auf eine Distanz, die aufrechterhalten werden soll. Lakoff erklärt dies unter anderem an folgendem Beispielsatz: „May i ask how much you paid for that vase, Mr. Hoving?" (ebd.). Die Formulierung des Satzes vermeidet eine zu große Nähe, da zunächst um Erlaubnis gebeten wird, diese persönliche Frage stellen zu dürfen. Lakoff führt neben grammatikalischen Kategorien auch ganze Themen bzw. Ausdrücke auf, wie zum Beispiel *finanzielle Probleme* oder *Sex,* die potenziell gegen die erste Regel, in Abhängigkeit der kulturellen Einflüsse, verstoßen könnten (vgl. ebd.: 299).

Die Regel 2 *Give options* kann gemeinsam mit Regel 1 auftreten (vgl. ebd.). Sie gibt den Adressat:innen einen Freiraum und zwingt sie zu keiner Entscheidung. Die Abschwächung einer Aussage kann dabei mit Partikeln oder bestimmten Redewendungen erfolgen, wie auch fol-

[47] Eine Auflistung der Maximen und weiterführende Erläuterungen zu diesen finden sich in Kapitel 3.1.1.1.

gendes Beispiel zeigt: „**I guess** [Hervorhebung nicht im Original] it´s time to leave“ (ebd.: 300).[48] Auch Euphemismen als sprachliche Mittel können der Einhaltung von Regel 2 dienen (vgl. ebd.).

Die Regel 3 *Make A feel good – be friendly* zielt darauf ab, dass sich die Gesprächspartner gut fühlen. Lakoff benennt in diesem Zusammenhang die Begriffe *Kameradschaft* und *Gleichheit*, die mit jenem guten Gefühl einhergehen (vgl. ebd.: 301).

Regel 1 steht zumeist nicht im Zielkonflikt zu Regel 2. Ebenso behindern sich Regel 2 und Regel 3 nur in Ausnahmefällen (vgl. ebd.: 302). Regel 1 und Regel 3 sind jedoch oftmals inkompatibel miteinander (vgl. ebd.). So kann beispielsweise das Äußern von Komplimenten als unangebracht empfunden werden. Wohingegen das Verhalten mit Regel 3 im Einklang steht, würde dieses gegen Regel 1 verstoßen. Lakoff selbst beschreibt die Auseinandersetzung im Rahmen einer vorzunehmenden Namensnennung. Die Ansprache mit dem Vornamen oder insbesondere einem Spitznamen würde der Regel 3 entsprechen, während die Nennung des Nachnamens und/oder Titels mit Regel 1 konform wäre (vgl. ebd.: 301). Zwar beschreibt Lakoff weiterführend die situationsbezogene Abhängigkeit, sie löst den Zielkonflikt dennoch nicht abschließend auf (vgl. ebd.: 301–305). Hierzu bedarf es kritischer Nachfragen: Kann Regel 1 berücksichtigt werden, ohne Regel 3 gleichzeitig zu verletzen? Gilt der Schluss auch im umgekehrten Fall? Die Antwort lautet Ja, sofern der situative Kontext stets Berücksichtigung findet.

Losgelöst von den unterschiedlichen Subkategorien stellt sich die generelle Frage, inwieweit die beiden entworfenen Maximen *sei klar* und *sei höflich* im Konflikt miteinander stehen. Eine Opposition kann in vielen Fällen nicht ausgeschlossen werden, da Klarheit oftmals zulasten von Höflichkeit geht.[49] Ein pauschal vorliegender Gegensatz liegt jedoch nicht vor, da die Maxime *sei klar* zuvorderst den informativen Teil einer Äußerung betrifft, die Maxime *sei höflich* hingegen von sozialen Bedingungen abhängig ist (vgl. Eelen 2001: 3). Für dennoch entstehende Zielkonflikte hat Lakoff in ihrem Konzept folgenden Grundsatz formuliert: „[…] politeness usually supersedes [clarity]: it is considered more important in a conversation to

[48] Lakoff führt ein weiteres Beispiel in seinen Ausführungen an: „It´s time to leave, **isn´t it** [Hervorhebung nicht im Original]?“ (Lakoff 1973: 300).

[49] Lakoff erklärt den Konflikt übrigens damit, dass die *Rules of Conversation* auch als Unterkategorie von Regel 1 *Don´t impose* gelten können und die Regel 1 bekanntlich mit Regel 3 *Make A feel good – be friendly* über Kreuz liegt (vgl. Lakoff 1973: 305). Hieraus folgt ergo die Opposition zwischen den beiden Hauptmaximen, auch wenn die vorgenommene Unterkategorisierung generell kritisch reflektiert werden muss. Der Schwerpunkt der Hauptmaximen ist, wie Eelen beschrieb, ein anderer. Ob die Konversationsmaximen von Grice mehr als nur implizite Zusammenhänge mit der in Regel 1 thematisierten Nähe und dem damit einhergehenden Aufdrängen aufweisen, bleibt indes äußerst fraglich.

avoid offense that to achieve clarity“ (Lakoff 1973: 297). Angesichts der Tatsache, dass Lakoff sich vor allem der Höflichkeit widmet, um Konfrontationen und Kränkungen zu vermeiden, ist die Priorisierung folgerichtig.

Lakoffs Ausführungen waren und sind trotz der bereits erläuterten Kritiken ein wichtiger erster Beitrag zur sprachwissenschaftlichen Höflichkeitsforschung und bildeten darüber hinaus einen bedeutenden Ansatz für die Pragmalinguistik. Sie berücksichtigte zudem sehr früh die Unterschiede in den Kulturen. Auch wenn sie dessen ungeachtet die universelle Gültigkeit ihrer Regeln erklärte, zeigt dies ihre, falls notwendig, interdisziplinäre Vorgehensweise (vgl. ebd.). Bedauerlicherweise hat Lakoff ihre Ausführungen nie über einen allgemeinen Begründungsrahmen hinweg weiter konkretisiert, sodass ihre Theorie auch inhaltlich gesehen nur als ein erster Beitrag dient.[50]

3.2.1.2 Geoffrey Leech

Auch der Sprachwissenschaftler Leech orientiert sich zum einen an den Konversationsmaximen von Grice und begründet seine Abweichungen zum anderen ebenfalls mit der Berücksichtigung von Höflichkeit. Anders als bei den bisherigen Modellen, insbesondere auch alternativ zu Lakoff, sind die Ausführungen im Buch „Principles of Pragmatics“ (Leech 1983) erstmals in einen ganzheitlichen Ansatz zur linguistischen Pragmatik eingebettet.[51] Leech sieht das Höflichkeitsprinzip zudem nicht in Konflikt und parallel zum Kooperationsprinzip an, sondern begreift dieses als übergeordneten bzw. vorgeordneten Bestandteil jenes:

> The CP [cooperation principle] enables one participant in a conversation to communicate on the assumption that the other participant is being cooperative […]. It could be argued, however, that the PP [politeness principle] has a higher regulative role than this: to maintain the social equilibrium and the friendly relations which enable us to assume that our interlocutors are being cooperative in the first place. (Leech 1983: 82)

Aus dem Höflichkeitsprinzip leitet Leech die folgenden sechs Maximen ab:

1. **Takt-Maxime:**
   Minimiere die Kosten von anderen. Maximiere Kosten für dich selbst.
2. **Großzügigkeits-Maxime:**
   Minimiere den Benefit für dich selbst. Maximiere Kosten für dich selbst.

[50] Manche Autor:innen stellen aus diesem Grund den Status als Höflichkeitstheorie von Lakoffs Ausführungen in Frage (vgl. Ehrhardt/Neuland 2021: 188). Mit dem heutigen Wissen ist dies zwar nachvollziehbar, wenngleich der damalige Mehrwert für die Forschung dadurch nicht als ausreichend gewürdigt erscheint.

[51] Leech veröffentlichte auch nach 1983 verschiedene Beiträge im Bereich der Pragmalinguistik. Insgesamt bestätigt er seine Position, speziell auch seine Erläuterungen mit Bezug zur Höflichkeit. In seiner späteren Monografie „The Pragmatics of Politeness“ (Leech 2014) fügt er ausschließlich für diese Arbeit nicht signifikante Änderungen ein. Beide Werke bilden damit eine gleichwertige Basis zur Beschreibung des Modells.

3. **Anerkennungs-Maxime:**
   Minimiere die Kritik von anderen. Maximiere Loben von anderen.
4. **Bescheidenheits-Maxime:**
   Minimiere Selbstlob. Maximiere Selbstkritik.
5. **Übereinstimmungs-Maxime:**
   Minimiere Nichtübereinstimmung zwischen dir und anderen. Maximiere Übereinstimmung.
6. **Sympathie-Maxime:**
   Minimiere Antipathie zwischen dir und anderen. Maximiere Sympathie. (ebd.: 132)

Vor allem der Takt-Maxime kommt eine besondere Bedeutung zu, da diese, anders als beim Kooperationsprinzip von Grice, Indirektheit bzw. indirekte Sprechhandlungen ausdrücklich einfordert (vgl. ebd.: 80; Held 1995: 71).[52] Bereits Leech selbst thematisiert, dass die konkrete Ausgestaltung dieser sich selbsterklärenden Maximen stets in Abhängigkeit zur interkulturellen Wertediversität steht (vgl. ebd.). Die Bescheidenheits-Maxime dürfte beispielhaft in der asiatischen Kultur eine vergleichsweise höhere Relevanz als in der amerikanischen Bevölkerung besitzen.[53]

Wie bereits eingangs erwähnt, integriert Leech seine Annahmen in die linguistische Pragmatik unter anderem, indem er bei der Beschreibung der Ziele von den Sprecher:innen in illokutionäre und soziale Ziele kategorisiert (vgl. ebd.: 9 f.). Während beim illokutionären Ziel eine bestimmte Absicht der Sprecher:innen zum Ausdruck gebracht werden soll, richtet das soziale Ziel den Fokus auf eine gute Beziehungsebene der Interaktant:innen. Aus den beiden Zieltypen ergeben sich nach Leech vier verschiedene Sprech- und Handlungssituationen:

a) kompetitiv: Illokutionäres Ziel konkurriert mit sozialem Ziel. Typische Sprechhandlungen: Befehlen, Betteln und Bitten.
b) konvival: Illokutionäres Ziel stimmt mit sozialem Ziel überein. Typische Sprechhandlungen: Einladen, Grüßen, Danken und Gratulieren.
c) kollaborativ: Illokutionäres Ziel betrifft soziales Ziel nicht. Typische Sprechhandlungen: Behaupten, Ankündigen und Berichten.

[52] Leech verdeutlicht den Grund hierfür an einem praktischen Beispiel:
P[arent]: Someone's the icing off the cake.
C[hild]: It wasn't me. (Leech 1983: 80)
Die direkte, falsche Beschuldigung und damit möglicherweise einhergehende Störung der Beziehung wird durch die Indirektheit gänzlich vermieden oder wenigstens vermindert.

[53] Hinweis: Leech entwickelt zusätzlich Teilmaximen zur allgemeinen Strategie der Höflichkeit (vgl. Leech 2014: 91). Ausführliche Informationen, die zum einen jedoch keinen nennenswerten Einfluss auf seine Grundannahmen haben und zum anderen keinen direkten Anschluss an die im Text aufgeführten Maximen finden, enthält sein Originalwerk (ebd.).

d) konfliktär: Illokutionäres Ziel kollidiert mit sozialem Ziel. Typische Sprechhandlungen: Beschuldigen, Drohen und Fluchen. (vgl. Leech 2014: 89)

Das Höflichkeitsprinzip hat nach Leech in kompetitiven und konvivalen Situationen eine signifikante Bedeutung. Bei kollaborativen Konstellationen erscheint es irrelevant. Höflichkeit bei Konflikten ist insgesamt keine anzustrebende Zieldimension (vgl. ebd.: 89 f.).

Aus der Theorie des Höflichkeitsprinzips entwickelt Leech zwei Kategorisierungsversuche zur Höflichkeit. Er unterscheidet unter anderem zwischen absoluter und relativer Höflichkeit (vgl. Leech 1983: 82).[54] Absolute Höflichkeit orientiert sich ausschließlich an den Wörtern bzw. den Sätzen an sich, während relative Höflichkeit in den jeweiligen Gesprächskontext bzw. in die Situation eingebettet ist (vgl. ebd.; Leech 2014: 15–17). Seine zweite Klassifizierung von „negativer Höflichkeit“ und „positiver Höflichkeit“ knüpft an seine vier verschiedenen Handlungssituationen an (vgl. Leech 1983: 84). Negative Höflichkeit minimiert die Unhöflichkeit von an sich unhöflichen Illokutionen (vgl. ebd.). Positive Höflichkeit verstärkt die Höflichkeit von höflichen Illokutionen (vgl. ebd.). Aus den Konzepten der absoluten und negativen Höflichkeit ergibt sich damit partiell ein übereinstimmender, wechselseitiger Bedeutungszusammenhang.

Aus der Perspektive von Leech hat Höflichkeit die Funktion, Kooperativität herzustellen, sodass Interaktionen störungsfrei ablaufen können. Er selbst spricht bei der Höflichkeit von einer „strategic conflict avoidance“ (Leech 1977: 19). In der Folge davon, dass mit Höflichkeit dem Anderen etwas Gutes getan werden soll, bezeichnet Leech Höflichkeit zudem als „kommunikativen Altruismus“ (Leech 2014: 4). Er merkt in diesem Zusammenhang jedoch an, dass es sich hierbei nicht um „‘true‘ altruism“ handeln muss, sondern Höflichkeit durchaus auch eingesetzt werden kann, um eigene Ziele zu erreichen (vgl. ebd.).

Insgesamt bietet das Höflichkeitsmodell von Leech zahlreiche Maximen, Handlungssituationen sowie Klassifizierungen zur bzw. der Höflichkeit, woraus sich nach Watts et al. aufgrund der Komplexität jedoch auch anwendungsbezogene Probleme ergeben:

> The model is far too theoretical to apply to actual language usage and too abstract to account for either the common sense notion of politeness nor some notion which fits into a general theory of social interaction. What arises from this approach is an implied classification of speech act types as polite or nonpolite. In particular, indirect speech acts will appear in most circumstances to warrant the label "polite" whereas direct speech acts will only be polite under certain very restricted circumstances. What is interesting in Leech's approach is that politeness is not seen to have any-

[54] In seiner Monografie von 2014 ersetzt er die Ausdrücke absolute durch pragmalinguistische und relative durch sozіopragmatische Höflichkeit. An dem dahinterstehenden Konzept ändert er indes nichts. (vgl. Leech 2014: 15 ff.)

> thing to do with pragmatic inferencing process, but rather with the attainment of social goals. At this point we once again enter the realm of social norms. (Watts et al. 1992: 7)

Auch wenn genau diese Feststellung dazu führt, dass Leechs Modell bei der praktischen Umsetzung dieses Forschungsvorhabens nicht näher berücksichtigt wird, so liefert es dennoch einen ersten bedeutenden Beitrag zur pragmatischen Linguistik der Höflichkeit.

3.2.1.3 Brown und Levinson

Begründer des bekanntesten und am häufigsten zitierten Höflichkeitsmodells sind die beiden Linguisten Pennelope Brown und Stephen Levinson, die ihren umfangreichen Aufsatz „Some universals in Language Usage“ von 1978 mit Ergänzungen im Jahr 1987 in ihrem Buch „Politeness: Some Universals in Language Usage“ veröffentlicht haben. Die Ausführungen von Brown und Levinson greifen teils direkt, teils indirekt einzelne Aspekte aller bis dato vorliegenden Modelle auf. Auch der Aufsatz von Brown und Levinson nimmt Grice und in der Folge vor allem Lakoff zum Ausgangspunkt seiner Auseinandersetzung. Die Autoren nehmen zudem grundsätzlich den Begriff *face* von Goffman auf. Der Eigenwert bestimmt sich aus der Analyse der authentischen Daten der kulturell nicht miteinander verwandten Sprachen Englisch, Tamil und Tzeltal. Daraus haben die Autoren universelle Grundstrategien sprachlicher Interaktion herausgearbeitet und versucht, diese, unabhängig von grammatikalischen Kategorien, nach pragmatischen Prinzipien zu systematisieren (vgl. Held 1995: 72; Ehrhardt/Neuland 2021: 189).

Höflichkeit begreifen Brown und Levinson grundsätzlich als Konfliktvermeidungsstrategie, die mit der Aufrechterhaltung des *face* einhergeht. Sie beschreiben *face* wie folgt: „face, the public self-image that every member wants to claim for himself, consisting in two related aspects“ (Brown/Levinson 1987: 61). Die beiden Aspekte beziehen sich auf die von den Autoren vorgenommene Differenzierung zwischen einem positiven und negativen *face*, die Goffman 1967 nicht vorgenommen hatte. Die Unterscheidung treffen und beschreiben sie in ihrem Buch „Politeness: Some Universals in Language Usage“ folgendermaßen:

- negative face: the basic claim to territories, personal preserves, rights to non-distraction – i. e. to freedom of action and freedom of imposition
- positive face: the positive consistent self-image or *personality* (crucially including the desire that this self-image be appreciated and approved of) claimed by interactants. (ebd.)

Die Fokussierung auf die Selbstbestimmung bzw. Freiheit beim negativen Gesicht im Gegensatz zur Konzentration auf die Anerkennung bzw. Akzeptanz beim positiven Gesicht ist also zunächst klar trennbar. Handlungen, die mindestens ein *face* der Interaktant:innen verletzen können, nennen Brown und Levinson *face-threatings acts*[55] (vgl. ebd.: 66). Bei FTAs handelt es sich damit um eine Gruppe von Handlungen, die den Anforderungen des *face* zuwiderlaufen (vgl. Held 1995: 74). Die Autoren führen einige Beispielhandlungen an (vgl. Brown/Levinson 1987: 70 ff.), die Ehrhardt und Neuland strukturiert in einer Abbildung zusammengefasst haben.

Bedrohung	*Positives Gesicht*	*Negatives Gesicht*
Gesicht der Sprecher:innen	Entschuldigung, Annahme eines Kompliments, Verlust körperlicher Kontrolle, Selbstdemütigung, Beichte, Schuldeingeständnis, unkontrolliertes Lachen oder Weinen	Dank, Annahme eines Angebots, Antwort auf einen Fauxpas des Hörers
Gesicht der Hörer:innen	Widerspruch, Beschwerde, Anschuldigung, Beleidigung, Rüge, Ausdruck starker Emotionen, Ausdruck von Missachtung, Tabu-Thema ansprechen	Befehl, Bitte, Vorschlag, Drohung, Warnung, Angebot, Versprechen, Kompliment, Ausdruck von Neid oder Bewunderung

Abbildung 5: FTAs nach Brown/Levinson
Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Ehrhardt/Neuland 2021: 191

Dürften die meisten Bedrohungen durch die vorherigen Definitionen selbsterklärend sein, so ist dennoch am Beispiel des Versprechens erkennbar, wie weitreichend die Aufzählung der Handlungen vorgenommen wurde.[56] Kritisch zu hinterfragen ist des Weiteren, weshalb trotz der unterschiedlichen Inhalte der beiden Gesichter einige Handlungen nicht klar nur eine Bedrohung ausschließlich eines Gesichtes darstellen. Eine Beschwerde oder Anschuldigung kann beispielsweise nicht nur das Selbstbild gefährden, sondern die Hörer:innen indirekt auch zu einem anderen Verhalten auffordern, was dann das negative Gesicht ebenfalls bedroht.

Sinn und Zweck von Höflichkeit ergeben sich nach Brown und Levinson damit aus der notwendigen Durchführung von FTAs. In der von den Autoren beschriebenen Definition lassen

[55] Im Folgenden werden face-threating acts mit FTAs abgekürzt.
[56] Dies führt jedoch dazu, dass eine tatsächliche Bedrohung des *face* eines Interaktanten/einer Interaktantin durch einige der genannten Handlungen teils fragwürdig bzw. als sehr unwahrscheinlich erscheint. Ein Kompliment kann beispielsweise zwar das negative Gesicht der Hörer:innen bedrohen, da die Person in der Freiheit eingeschränkt wird, indem sie durch das Kompliment das Gefühl hat, ein gewünschtes Verhalten stets ausführen zu müssen. Andererseits steht ein Kompliment vollständig im Einklang mit dem positiven Gesicht der Hörer:innen und verstärkt dieses sogar noch.

sich FTAs im Alltag nicht vermeiden, sodass Höflichkeit in diesen Fällen eine bedeutende Rolle spielt.

Die Autoren entwickeln ein ganzheitliches Schema zum Umgang mit FTAs, woraus sich auch der Zusammenhang mit der Höflichkeit ableitet:

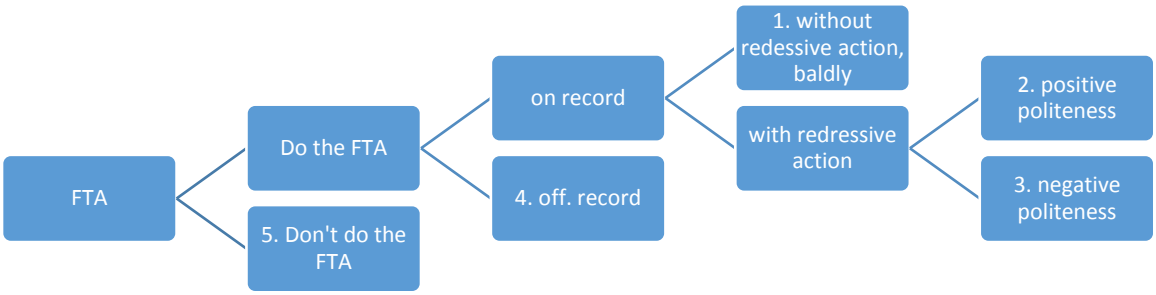


Abbildung 6: Strategien zum Umgang mit FTAs
Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Brown/Levinson 1987: 69

Insgesamt ergeben sich aus dem Schema von Brown und Levinson fünf Strategien, um die Gesichtsbedrohung zu vermeiden. Dabei ist Vermeidungsstrategie 5 „Don't do the FTA" zwar die unkomplizierteste, aber in der Praxis zumeist nicht sinnvollste Möglichkeit, falls der Sprechakt bzw. dessen Zweck realisiert werden soll und dieser den Nachteil der möglichen Gesichtsbedrohung überwiegt.

Es bestehen jedoch auch weitere Alternativen im Rahmen der Durchführung der FTAs. So gibt es für die Sprecher:innnen die Chance, Strategie 4 „off record" anzuwenden. Die Indirektheit sowie Mehrdeutigkeit in der Ausdrucksweise führen hier zu einer Verschleierung der Intention. Die Äußerung „Der Heide Park in Soltau soll toll sein", muss von der hörenden Person nicht zwingend als Bitte oder Vorschlag interpretiert werden, diesen zu besuchen, sofern dies nicht ihrer Absicht entspricht. Sowohl das negative Gesicht der hörenden Person als auch das positive Gesicht der sprechenden Person bleiben gewahrt. Es besteht jedoch das Risiko, dass bei zu starker Indirektheit die Absicht der sprechenden Person nicht erkannt wird. Andererseits sind manche Äußerungen in einer Gesellschaft so stark konventionalisiert, dass sie zwar „off-record" laufen, aber als „on-record-Äußerung" wahrgenommen werden.[57]

Weiterführend nennen Brown und Levinson drei Strategien im Bereich „on record". Hier wird die Intention stets klar mitgeteilt. Strategie 1 „without redessive action, baldly" setzt auf direkte, eindeutige Formulierungen. Kompensierende Handlungen und/oder Formulierungen

[57] „Jede Sprache besitzt ihre spezifischen, konventionalisierten Höflichkeitsformen." (Lacha 2005: 26).

werden nicht genutzt. Dies ist insofern eine Strategie, als dass die Autoren die Strategie an bestimmte spezielle Voraussetzungen knüpfen, unter denen das Gesicht gewahrt bleibt.[58]

Kompensierende Maßnahmen zur Abschwächung der FTAs prägen die beiden verbleibenden Strategien. Bei Strategie 2 „positive politeness“ wird dem Hörer/der Hörerin Nähe zwischen den Gesprächsteilnehmer:innen vermittelt und signalisiert, dass die andere Person geschätzt wird. Das positive Gesicht bzw. das Selbstwertgefühlt wird bestenfalls sogar noch bestärkt. Strategie 3 „negative politeness“ rekurriert auf die Bewahrung des negativen Gesichts, indem zum Beispiel die Einschränkung der Freiheit so gering wie möglich vorgenommen, die Restriktion als Einzelfall deklariert oder die Notwendigkeit übermittelt wird.[59]

Aus den fünf beschriebenen Strategien ergeben sich drei Strategien, die für die Höflichkeitsforschung von erheblicher Relevanz sind und damit eindeutig als Höflichkeitsstrategien determiniert werden können: „positive politeness“, „negative politeness“ und „off record“. Strategie 1 fußt ausschließlich auf gesprächsunabhängigen Faktoren und Strategie 5 ist eher Ausweich- als Vermeidungsstrategie.

Die Auswahl und das Ausmaß der Höflichkeitsstrategie hängen nach Brown und Levinson vom FTA und dessen Dimension der möglichen Gesichtsbedrohung ab. Zur objektiven Bemessung der Gesichtsbedrohung durch eine Handlung haben Brown und Levinson folgende Formel aufgestellt:

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x \text{ (Brown/Levinson 1987: 76).}$$

W ist der Grad des gesichtsbedrohenden Potenzials der Sprechhandlung x (vgl. Ehrhardt/Neuland 2021: 194). Mit D wird die soziale Distanz zwischen sprechender und hörender Person beschrieben. Mit P wird die Macht angegeben, die die hörende Person über die sprechende Person hat. R ist der Zumutungsgrad innerhalb einer Kultur bzw. Gesellschaft einer Handlung x. Beispielsweise würde die Bitte nach einem Taschentuch einen niedrigeren R-Wert zur Folge haben als das Fragen nach 100.000,00 Euro. Gemäß der Formel wäre im Übrigen das Bitten nach einem Taschentuch (R_x) bei engen Freund:innen (D) ohne Machtgefälle (H) nur in einem äußerst geringen Ausmaß gesichtsbedrohend (W_x=sehr geringer Wert). Das Gelingen von Kommunikation wird durch folgendes Vorgehen sichergestellt:

[58] Das Vorliegen eines Notfalls, das Interesse der hörenden Person an der Handlung oder der deutlich höhere Status der hörenden Person erfüllen diese Beschreibung.

[59] „Positive politeness“ und „negative politeness“ weisen keinen Bedeutungszusammenhang mit der positiven bzw. negativen Höflichkeitsdefinition von Leech (siehe Kapitel 3.1.2.2) auf.

> The choice of a specific linguistic form is to be viewed as a specific realization of one of the politeness strategies in light of the speaker's assessment of the specific utterance context at that time. (Fraser 2001: 1411)

Der Ablauf zur Äußerung von FTAs nach Brown und Levinson wurde von Fraser wie folgt zusammengefasst:

1. Sprecher:in will Zweck der Handlung erfüllen und Gesicht des Hörers bewahren.
2. Sprecher:in berechnet W_x.
3. Sprecher:in wählt angemessen zu W_x die Höflichkeitsstrategie.
4. Sprecher:in wählt konkrete sprachliche Form, um 1 zu erreichen. (vgl. Fraser 2001: 1411)

Es bleibt anzumerken, dass das Modell und der Umgang mit den FTAs nach Brown und Levinson sich augenscheinlich ausschließlich auf das *face* der Hörer:innen fokussiert, auch wenn die Autoren für Sprecher:innen ebenfalls die Bedrohungen auflisten.

Wie eingangs beschrieben, ist das Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson das meistverbreitete, was sicherlich auch dazu geführt hat, dass hierzu zahlreiche kritische Anmerkungen zu finden sind, in den teils berechtigte Aspekte angeführt werden. Ein oftmals genannter Kritikpunkt ist der Universalitätsanspruch des Höflichkeitskonzepts von Brown und Levinson (vgl. Ankenbrand 2013: 32; Leech 2014: 83; Ehrhardt/Neuland 2021: 197). Die Wahrnehmung von Höflichkeit beruht auf individuellen und kollektiven Faktoren. Die Autoren berücksichtigen in ihrer Formel zur Bemessung der Gesichtsbedrohung durch die Variable R_x ausdrücklich eben jene kollektiven, kulturspezifischen Aspekte einer jeweiligen Handlung. Individuelle Eigenschaften können im Allgemeinen bei modellierenden Konzepten kaum berücksichtigt werden. Dessen ungeachtet stellt sich die grundsätzliche Frage nach der Bedeutsamkeit von Gesichtsbedrohungen in einer bestimmten Kultur. Dabei wird der Universalitätsanspruch aus zwei unterschiedlichen, sich widersprechenden Perspektiven kritisiert. Ehrhardt und Neuland erläutern etwa, dass der *face*-Begriff nur in westlichen Kulturen anwendbar ist. Die Begriffe *face* bzw. *Gesicht* sind in den Sprachen beispielsweise asiatischer Staaten nicht vorhanden (vgl. Ehrhardt/Neuland 2021: 197). Dazu passt die in Deutschland weitverbreitete Redewendung des *Verlierens bzw. Wahrens des Gesichts*. Bei näherer Betrachtung handelt es sich dabei aber um naive Gedanken. Das *face*-Konzept stellt eine der wichtigsten Grundlagen des Verhaltens in der asiatischen und insbesondere chinesischen Kultur dar (vgl. Jentsch 2015: 28). Anderslautende Begriffe und die weiterführenden Ausdifferenzierungen im Asiatischen, die aber dem *face*-Konzept im weiteren Sinne entsprechen, zeigen vielmehr die hohe Bedeutung in der Kultur (vgl. ebd.: 31–35). Aufgrund der vergleichsweise niedrigschwelligen Relevanz in eben westlichen und keinesfalls asiatischen Kulturen darf der Universalitätsan-

spruch aber zusammenfassend zu Recht kritisiert werden. So sachlich unzutreffend die Erläuterungen von Autoren wie Ehrhardt und Neuland auch sind, so zeigen sie auf der anderen Seite dennoch, dass das Gesichtskonzept bei verschiedenartiger Stärke und Art der Ausprägung eine universelle Funktion hat.

Auch die Kritik von Watts, dass es sich eher um eine *face*-Theorie als um ein Höflichkeitsmodell zu handeln scheint (vgl. Watts 2003: 97), ist nicht vollständig in sich stimmig, da Brown und Levinson die Verknüpfung der beiden Konzept nachvollziehbar erläutern.[60] Insofern ist dem folgenden Zitat zuzustimmen:

> „[t]he best known and certainly the most complete model of recent approaches to an account of linguistic politeness […]" (Fraser 2001: 1408).

Einzuschränken ist die Bestätigung dieser Aussage allerdings in einem Aspekt, der von den Kritiker:innen nicht (ausreichend) thematisiert wird. Brown und Levinson haben bei der Entwicklung ihrer Theorie, die sie in ihren Veröffentlichungen darlegen, nicht mit authentischen Daten gearbeitet. Zwar beziehen sich später erhobene Korpora nicht selten auf das Modell nach Brown und Levinson (vgl. Serdyukova 2007), die Interdependenz ist freilich auch vorhanden, aber die wissenschaftlich angemessene Kausalkette ist nicht gegeben. Im Konsens mit einem der wichtigsten Grundgedanken dieser Arbeit und allgemein im Einklang mit aktuellen wissenschaftlichen linguistischen Standards sollten authentische Daten der Ausgangspunkt dazu sein, um eben im Anschluss ein Modell daraus zu entwickeln. Bei der Theorie von Brown und Levinson begründen hingegen erst darauffolgende Auswertungen von Korpora eben jene Theorie. Die Zustimmung Frasers bleibt gleichwohl insofern bestehen, als dass ein gänzlich fehlender Beweis durch authentische Daten, auch wenn dieser zum – wissenschaftlich gesehen – falschen Zeitpunkt erfolgt, schwerwiegendere Folgen für die Relevanz des Modells hätte.

3.1.3 Aktuelle(re) Höflichkeitsmodelle am Beispiel von Haferland und Paul

Während der Forschungsstand bei den klassischen Höflichkeitsmodellen hinsichtlich der Bedeutsamkeit klare Schwerpunkte erkennen lässt, so ist der Blick auf darauffolgende neuere Theorien erheblich uneindeutiger. Fraser (1990 und 2001), Jary (1998), Watts (2003, 2005 und 2014) und zahlreiche Autor:innen mehr spiegeln dabei die Dynamik der Höflichkeit wi-

[60] Weitere Kritikpunkte und ausführlichere Erläuterungen hierzu finden sich insbesondere im Buch „Sprachliche Höflichkeit" von Ehrhardt/Neuland aus dem Jahr 2021 auf den S. 194–202.

der, wenngleich (bisher) keine der aktuelle(re)n Ausführungen an nachhaltiger Bekanntheit bzw. Bedeutung, auch für diese Arbeit, gewonnen hat. Vielmehr prägen die Modelle das Denken in unterschiedlichen Ansätzen und Kategorien. Fokussieren die einen Autor:innen analog zu Brown und Levinson eher das konfliktvermeidende Element bei der Höflichkeit, so konzentrieren sich andere stärker auf die soziale Indexierung. Die Unterscheidung in bewusste versus unbewusste Nutzung von Höflichkeit ist ebenfalls eine sichtbare Trennlinie. Bei nahezu allen genannten Autor:innen wird die Theorie von Brown und Levinson thematisiert.

Die Linguisten Haferland und Paul schrieben 1996 den Zeitschriftenaufsatz „Eine Theorie der Höflichkeit“, in dem sie sich nicht ausschließlich, wie zahlreiche andere Autoren zuvor und danach, auf die Kritik an Brown und Levinson fokussierten, sondern ein eigenes Modell entwickelten (vgl. Haferland/Paul 1996: 7–69). Aus diesem Grund wird dieses exemplarisch für die Rubrik der aktuelle(re)n Höflichkeitsmodelle erläutert. Auch für Haferland und Paul ist Höflichkeit ein im hohen Maße interpretativer Begriff, was sie zunächst dazu veranlasste, zu verschiedenen Interpretationen von Brown und Levinson kritisch Stellung zu nehmen (vgl. ebd.: 7–25).

Dezidiert kritisch äußern sich Haferland und Paul zu der Explikation der negativen Höflichkeit von Brown und Levinson, da diese voraussetzt, dass Behinderungen und/oder Einschränkungen gesichtsbedrohend sind:

> Behinderungen oder Einschränkungen der Selbstbestimmung und der Handlungsfreiheit von Partnern können an sich schon unhöflich sein – sie sind jedenfalls nicht deshalb unhöflich, weil sie gesichtsbedrohend sind. Anders gesagt: Gesichtsbedrohungen können durchaus eine Folge von entsprechenden Behinderungen oder Einschränkungen sein. Unhöflichkeit (bzw. Höflichkeit) greift aber schon früher […]. Die Kategorie des Gesichts bringt […] keinen zusätzlichen Erklärungsgewinn. (ebd.: 16)

Die Kritik ist zwar in der Begründung teils nachvollziehbar, wird aber in Gänze nicht geteilt. Denn Brown und Levinson thematisieren in ihrem Modell nicht die Freiheitseinschränkung, sondern den Sprechakt. Plausiblerweise dürfen für Behinderungen oder Einschränkungen an sich generell nicht die Kategorien *Höflichkeit* bzw. *Unhöflichkeit*, entgegen der Ausführungen von Haferland und Paul, genutzt werden. Das wäre eine allzu stark euphemistische Semantik.

Trotz der ausführlichen Erläuterungen zu Brown und Levinson ergeben sich daraus keine erkennbaren Rückschlüsse für die eigens entworfene Höflichkeitstheorie von Haferland und Paul. Sie entwickeln weder das Modell von Brown und Levinson weiter, noch verändern sie es im Rahmen ihrer kritischen Ausführungen, sondern entwerfen und unterscheiden die drei folgenden evolutionären Stufen zur Höflichkeit:

1. *Elementare Höflichkeit* ist durch Brauch und Sitte festgelegt. Über ihre Einhaltung wacht das Kollektiv, in dem man lebt, durch unmittelbare Sanktionierung. […]
2. *Kodifizierte Höflichkeit*, die Verhalten in bestimmten sozialen Situationen oder gegenüber einem bestimmten Personenstatus explizit vorschreibt, ist durch Etikette, Protokolle o. ä. festgelegt. Über ihre Einhaltung wacht eine soziale Gruppe, der man sich zurechnet oder von der gesellschaftliche Macht ausgeht. […]
3. *Reflektierte Höflichkeit* ist allein durch die eigene Entscheidung im Rahmen einer bestimmten Situation oder durch den eigenen Lebensstil festgelegt. Niemand wacht über sie. […] Da reflektierte Höflichkeit bewußt[sic] mit den Formen elementarer und kodifizierter Höflichkeit umgeht, spielt sie für die Geschichte einer Beziehung auch qualitativ eine andere Rolle. (ebd.: 26–27)

Die elementare Höflichkeit ist damit teils definitorisch selbsterklärend, da darunter ausschließlich grundsätzliche habitualisierte Verhaltensformen wie z. B. das Grüßen zu verstehen sind. Erst das Ausbleiben würde sich bemerkbar machen, die Anwendung findet implizit statt (vgl. ebd.: 27). Während die elementare Höflichkeit ausschließlich Routineformen beschreibt, die in mancher Hinsicht situationsbezogen sind, so ist die kodifizierte Höflichkeit vollständig situations-, aber vor allem statusbezogen. Konventionen, die zum Beispiel durch Etiketten, Protokolle oder Ähnliches geregelt sind, prägen die kodifizierte Höflichkeit, die damit indes ein entsprechendes explizites Wissen voraussetzt (vgl. ebd.: 27–28). Reflektierte Höflichkeit bewegt sich jenseits von Habitualisierungen und Konventionen, ist damit keine Standardform, sondern in ihrer Reflektiertheit primär personenbezogen. Da die reflektierte Höflichkeit über das hinausgeht, was erwartet wird, kann sie im Unterschied zu den beiden anderen Höflichkeitsebenen positiv auffallen (vgl. ebd.: 31–32).[61]

Im Gegensatz zu Brown und Levinson erscheint das Höflichkeitsmodell von Haferland und Paul bei negativer Betrachtung äußerst oberflächlich bzw. bei positiver Interpretation als stark soziologisch geprägt. Die Oberflächlichkeit und nicht-linguistische Prägung zeigt sich sogar an der Selbstkritik von Haferland und Paul im selben Werk deutlich, indem sie ausführen, dass die *elementare Höflichkeit* mehr eine allgemeine Form der Interaktion als eine der Höf-

[61] Ausführlichere Erläuterungen zu den drei Stufen von Höflichkeit finden sich im Originalwerk von Haferland und Paul auf S. 26–34.

lichkeit ist (vgl. ebd.: 28). Linguistische Funktionalität ist keinesfalls erkennbar.[62] Mutmaßlich ist auch soziologisch betrachtet eine klare objektive Abgrenzung zwischen den drei Elementen der Höflichkeit bei Vorliegen konkreter authentischer Daten kaum möglich. Insofern werden bei dem vorliegenden Forschungsvorhaben zwar Grundgedanken von Haferland und Paul einbezogen, das Modell bleibt ausdrücklich unberücksichtigt.

3.1.4 Culpeper als exemplarisches Modell der Unhöflichkeit

In der Postmoderne, gerade mit Beginn des neuen Jahrtausends, entwickelte sich der Diskurs zunehmend auch zum Begriff der Unhöflichkeit bzw. Impoliteness. Richtungsweisend waren hierbei insbesondere die Beiträge von Culpeper (2008, 2011, 2017). Aber auch andere Autor:innen wie z. B. Bousfield (2007), Locher und Bousfield (2008), Locher und Watts (2008) oder Bonacchi (2013, 2017) zeigten wesentliche Aspekte zur Unhöflichkeit auf. Relevant ist die Unhöflichkeitsforschung dahin gehend, als dass sie als möglicher Gegenpol zur Höflichkeit dabei unterstützt, eben diese weiter zu spezifizieren. Trotz der unstrittigen engen Verflechtungen zur Höflichkeit darf im Rahmen einer Begriffs- bzw. Konzeptbestimmung zur Unhöflichkeit nicht der Fehler begangen werden, Unhöflichkeit ausschließlich auf die mögliche Abwesenheit von Höflichkeit zu reduzieren. Analog zum Facekonzept und dem Modell von Brown und Levinson tritt damit nicht nur das Ausbleiben von gesichtswahrenden Strategien hervor, vielmehr wird der Diskurs auf Konfliktfälle und gesichtsschädigende (face-aggravating) Situationen ausgedehnt, bei denen es um die Verletzung von Interaktant:innen geht (vgl. Locher 2017: 78). In Zeiten von *Hatespeech*, *Flaming* und allgemeiner, speziell im Internet beobachtbarer verbaler Grenzübertretungen ist die sprachliche Herabwürdigung des Gegenübers bedauerlicherweise aktueller denn je.[63] Culpeper nimmt in seinem Modell bzw. Ansatz die beschriebenen Merkmale und generell das Facekonzept mit auf und liefert unabhängig der aktuelleren Entwicklungen folgende allgemeine Definition von Unhöflichkeit:

> Impoliteness is a negative attitude towards specific behaviours occurring in specific contexts. It is sustained by expectation, desires and/or beliefs about social organisation, including, in particular, how one person's or a group's identities are mediated by others in interaction. Situated behaviours are viewed negatively - considered impolite - when they conflict with how one expects them to be, how one wants them to be and/or how one thinks they ought to be. Such behaviours always have or are presumed to have emotional consequences for at least one participant, that is, they cause or are presumed to cause offence. (Culpeper 2011: 23)

[62] Ein wesentlicher Grund hierfür ist sicherlich, dass Haferland und Paul bei der Entwicklung des Modells, anders als Brown und Levinson, nicht erkennbar auf konkrete Gespräche bzw. Transkriptionen zurückgreifen.

[63] Die Linguistin Silvia Bonaachi erkennt hierin einen extremen, aber durchaus zutreffenden Zusammenhang zwischen Unhöflichkeiten und verbalen Aggressionen, den sie minutiös in ihrem Buch erläutert (vgl. Bonacchi 2017: 19–21).

Die Erwartung auf sprachliche Angemessenheit in einer bestimmten Situation ist trotz oder gerade wegen der mangelnden Universalität ein entscheidender Faktor in seiner Begriffsbestimmung. Culpeper führt des Weiteren aus, dass verschiedene Umstände das Empfinden der Unhöflichkeit beim Gegenüber verstärken können, wie es beispielsweise der Fall ist, wenn das Verhalten als klar beabsichtigt interpretiert werden kann (vgl. Culpeper 2017: 204). Culpeper vertritt gemäß Definition einen diskursiven Ansatz, der unter anderem auch von Autoren wie Locher und Watts geteilt wird (vgl. Locher/Watts 2008: 79).[64] Kongruent hierzu ist seine Betonung des interdisziplinären Charakters von Unhöflichkeitsphänomenen, die er auch damit unterstreicht, dass er bei seiner Untersuchung auf Erkenntnisse aus unterschiedlichen Bereichen zurückgreift (vgl. Locher 2017: 82).[65]

Forschung zur Unhöflichkeit als Gegenpol zur Höflichkeit ist per se, aber auch definitorisch also, wie u. a. Culpeper zeigt, Höflichkeitsforschung, wenngleich es sich jeweils um Endpunkte handelt, die in vielerlei Situationen beide nicht zeitgleich erreicht werden.

[64] Der diskursive Ansatz führt bei näherer Betrachtung im Bereich der (Un)Höflichkeitsforschung, zu grundsätzlichen Fragestellungen, die gesondert im Kapitel 3.1.4 thematisiert werden.

[65] Culpeper thematisiert Aspekte aus den Bereichen der Geschichtswissenschaften, Sozialpsychologe, Soziologie, Medienwissenschaften, Konfliktforschung und Wirtschafts- und Sozialwissenschaften (vgl. Locher 2017: 82).

3.2 Kritik an Funktionalisierung und Forschung zur (Un)Höflichkeit

Der diskursive Ansatz, der aktuell stark verbreitet ist, hat Anlass dazu gegeben, dass nicht ein Höflichkeitsmodell an sich Kritiken ausgesetzt ist, sondern das ganzheitliche Konzept zur Höflichkeit hinterfragt wird:

> Manche Kritikerinnen und Kritiker des diskursiven Ansatzes sind der Auffassung, dass die Erforschung von (Un)Höflichkeit sinnlos werde, wenn das Verständnis dessen, was (Un)Höflichkeit bedeutet, den Interagierenden selbst überlassen werde. (Locher 2017: 79)

Auch wenn (Un)Höflichkeiten gemäß dem Ansatz nicht klar identifizierbar sind, so trifft diese Sichtweise nur auf einen Teil der Forschenden zu (vgl. Locher 2012: 51–53; Locher/Watts: 2008). Die Berücksichtigung der interpersonalen Haltung und damit eine qualitative sowie diskursive Analyse kann demnach nur stattfinden, sofern diese Offenheit gegeben ist (vgl. Locher 2017: 79). Es ist von Relevanz, den diskursiven Ansatz an sich zu reflektieren, um jegliche Äußerungen besser einordnen zu können. Zweifelsohne ist die Methode der Forschung eine andere - eine offenere - als bei den zuvor zumeist stark determinierenden Modellen. Aber die Abwesenheit von kulturellen und anderweitigen Variablen muss eindeutig negiert werden.[66] Die offene Grundhaltung im diskursiven Ansatz ist also nicht gänzlich neu, wenngleich die Fokussierung eine vollständig andere ist. In Übereinstimmung insbesondere mit Locher liegt der Zweck der Höflichkeitsforschung nicht (mehr) im statischen Klassifizieren von universell höflichen oder unhöflichen Äußerungen, was zum einen eine Chance darstellt:

> Diese Herangehensweise ist gewinnbringend, da sie dem Themengebiet (d. h. Unhöflichkeit und Höflichkeit) gerecht wird, welches durchaus mehr als nur sprachliche Oberflächenstrukturen umfasst und es verdient, in seinem historischen, sozialen und lokalen (in verschiedenen Kulturen und sprachlichen Gegebenheiten) untersucht zu werden. Die Annäherung an einen gewählten Gegenstand von möglichst vielen Seiten ist also eine[sic] wertvolles Verfahren, das weitergeführt werden sollte. (ebd.: 84)

Auf der anderen Seite erschwert die Entwicklung zugegebenermaßen eine mögliche Funktionalisierung innerhalb der Forschung, die stets weiterhin methodisch sicherzustellen ist.[67]

Teils aus dem postmodernen bzw. diskursiven Ansatz zur Höflichkeit ergeben sich allerdings noch deutlich weitreichendere Fragestellungen: Ist Höflichkeit ein zielführendes Forschungsobjekt und falls ja, lässt es sich überhaupt funktionalisieren? Unter Wissenschaftler:innen gibt

[66] Brown und Levinson berücksichtigen beispielsweise in ihrer Formel zur Bemessung einer Gesichtsbedrohung die soziale Distanz zwischen Sprecher und Hörer sowie den Zumutungsgrad einer Handlung innerhalb einer bestimmten Kultur (weiterführende Erläuterungen finden sich in Kapitel 3.1.2.3).

[67] Dies ist insofern eine besondere Herausforderung, als dass bereits bei den klassischen Höflichkeitsmodellen kaum starre Grenzen im Bereich der Klassifikationen vorhanden sind und Variablen eine signifikante Bedeutung haben.

es zu diesen Fragen aktuell keine einheitliche Haltung. Die Trennlinie verläuft in der Unterscheidung der Höflichkeit$_1$ und Höflichkeit$_2$.[68] Während H_1 einen alltagsweltlichen Höflichkeitsbegriff fokussiert, bildet H_2 eine wissenschaftliche Auffassung ab (vgl. Fidancheva 2013: 99). Eelen führt aus, dass H_1 evaluativ ist, also das bezeichnet, was die Menschen über Höflichkeit denken, konträr dazu wirkt H_2 funktional als Ideologie oder genauer als Konzept (vgl. Eelen 2001: 32–35).

Aus alltagsbezogener Sicht ist *höflich* nur eines von vielen Adjektiven, mit denen sich menschliches Verhalten beschreiben oder bewerten lässt (vgl. Ehrhardt/Neuland 2021: 232). Watts als ein bekannter Vertreter dieser Auffassung äußert, dass jeder Versuch, eine Theorie der sprachlichen Höflichkeit zu konzipieren, scheitern wird und die Linguistik sich daher ausschließlich auf H_1 fokussieren sollte (vgl. Watts 2003: 19; Ehrhardt/Neuland 2021: 232). Locher und Watts bezeichnen H_1 aus diesem Grund auch als emische Interpretation der Höflichkeit (vgl. Fidancheva 2013: 100). Für die Sichtweise spricht außerdem, dass jene wissenschaftlichen Fachrichtungen, die auf das interdisziplinäre Phänomen der Höflichkeit Einfluss haben, wiederum keine Erkenntnisse aus der Höflichkeitsforschung gewinnen können (vgl. Locher 2017: 82). Hier finden sich eher Begriffe wie beispielsweise *facework* oder *Gesicht* (vgl. Hall/Bucholtz 2013: 130).

Der Standpunkt zur Ausschließlichkeit von H_1 hat jedoch umfangreiche Diskussionen ausgelöst.

> Dem [Standpunkt] widersprechen AutorInnen, die Höflichkeit als handlungs- und verständnisleitendes Prinzip ansehen, das als Maxime formuliert werden kann und das einen grundlegenden Bestandteil fast jeder Art von Kommunikation darstellt. Sie betonen erst einmal, dass es in der Theorie darauf ankommt, auch Unterschiede herauszuarbeiten, die SprecherInnen im Alltag nicht unbedingt bewusst werden, dass beispielsweise *freundlich* [Hervorhebung im Original] eher die Charakterisierung eines Wesenszuges ist, *höflich* [Hervorhebung im Original] dagegen die Bewertung des Verhaltens in einem bestimmten Moment und in einer bestimmten Situation. Vor allem aber ist Höflichkeit konventionsbasiert; es gibt keine vergleichbaren Konventionen für Freundlichkeit oder Aggressivität. (Ehrhardt/Neuland 2021: 232)

Höflich ist demnach doch nicht nur eines unter vielen Adjektiven. Höflichkeit kommt vielmehr in dieser pragmatischen Perspektive eine Ausnahmestellung zu, da Höflichkeit eine erhebliche Relevanz zur Beschreibung und Analyse von Kommunikation hat (vgl. ebd.). Die Linguisten Ehrhardt und Neuland kommen zu dem Ergebnis, „dass man Höflichkeit positiv […] als sprachliches oder nicht sprachliches Verhalten, das eine Konzeption der Beziehung zu

[68] Im Folgenden werden die beiden Formen der Höflichkeit$_1$ als H_1 und Höflichkeit$_2$ als H_2 abgekürzt.

dem Gesprächspartner zum Ausdruck bringt, die von diesen geteilt und ratifiziert wird, definieren kann“ (ebd.).

Der Autor dieser Arbeit schließt sich der Auffassung der Forschungsgruppe um Ehrhardt und Neuland an, berücksichtigt dabei aber teils berechtigte Einwände der Kritiker:innen an der Funktionalisierung von Höflichkeit. Es erscheint plausibel, die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit einer Theorie zur Höflichkeit (H_2) stets mit dem alltagsbezogenen Höflichkeitsbegriff (H_1) zu kombinieren bzw. mit diesem abzugleichen.[69]

[69] Die konkrete Berücksichtigung in der methodischen Ausgestaltung des Forschungsvorhabens wird in Teil III erläutert.

3.3 Verbale Höflichkeit im Fokus der Linguistik

Die Linguistik fokussiert sich der Wissenschaft entsprechend erwartungsgemäß auf die verbale Höflichkeit:

> [...] that politeness is largely, but by no means exclusively, linguistic behavior. There is linguistic (language-based) politeness, and extra-linguistic politeness. As linguists, we stress the former in our work, but it has to be understood as part of a larger whole. (Lüger 2002: 22)

Nonverbale Höflichkeitsformen haben in der Linguistik sowie übereinstimmend hierzu für die vorliegende Untersuchung eine sekundäre Bedeutung. Nonverbale Höflichkeit ist insgesamt in der jeweiligen Interaktion stark kontextualisiert. Verbale Höflichkeit hingegen ist vereinfacht beschrieben die versprachlichte Höflichkeit.[70]

Die beschriebene Zentrierung lässt sich exemplarisch treffend am bekanntesten Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson darstellen. Die Unterscheidung zwischen positiver und negativer Höflichkeit basiert hier primär auf der verbalen Höflichkeit (vgl. Fidancheva 2013: 88). Trotzdem kann exemplarisch eine abfällige Geste die positive Höflichkeit oder eine Körperannäherung die negative Höflichkeit verletzen. In konkreten Interaktionen ist eine strikte Trennung von Nonverbalem und Verbalem kaum möglich, da sich die beiden Facetten des Ausdrucks in der Praxis oftmals wechselseitig ergänzen.[71]

Verbale Höflichkeit ist zusammenfassend, wie eingangs beschrieben, der Kern der Linguistik und dieser Untersuchung.[72]

[70] Statt verbaler Höflichkeit findet sich in vielen Beiträgen auch der Begriff der *sprachlichen Höflichkeit*. Ehrhardt und Neuland haben beispielsweise zwei ihrer erschienenen Bücher so tituliert (vgl. Ehrhardt/Neuland 2017; Ehrhardt/Neuland 2021).

[71] Konkrete Definitionsansätze von verbaler und/oder nonverbaler Höflichkeit aus linguistischer Perspektive finden sich im Kapitel 3.1 zu den Höflichkeitsmodellen. Ziel dieser kurzen Ausführung ist es ausschließlich, Nonverbalität von Verbalität in Bezug auf Höflichkeit zu trennen, um im Anschluss methodisch bei der Untersuchung plausibel vorgehen zu können.

[72] Der Umgang mit verbaler bzw. die Nichtberücksichtigung von nonverbaler Höflichkeit wird in der methodischen Ausgestaltung des Forschungsvorhabens in Kapitel 4 näher erläutert.

III. Methodischer Teil

4. Intention

4.1 Ausgangssituation

Der theoretische Teil hat verdeutlicht, wie vielseitig und teils auch ambivalent sich die Höflichkeitsforschung darstellt. In den jüngeren empirischen Domänen überwiegen unter anderen Untersuchungen, die isoliert einzelne oder mehrere klar abgrenzbare Höflichkeitsmuster- bzw. formen wie zum Beispiel das Danken oder das Auffordern betrachten (vgl. Held 2009; Cho 2011). Auch der Vergleich von Sprachen in Bezug auf Höflichkeitsaspekte ist ein präferierter Forschungsgegenstand (vgl. Held 2009; Cho 2011; Bonacchi 2013; Zarend 2015). Die Fokussierung auf einen Geltungs- bzw. Lebensbereich oder eine Trennung dieser Bereiche wurde nur in wenigen Fällen vorgenommen. Im Unterschied dazu sind die Werke zu nennen, die einen exemplarischen Handlungsraum untersuchen. Hierzu zählen beispielsweise die Bücher „Verständlichkeit und Höflichkeit in der deutschen Verwaltungssprache der Gegenwart“ (2003) von Silvia Secchi, „Unterschiede im Einsatz von Höflichkeitsstrategien im deutschen und russischen Kulturkreis am Beispiel des Kritikverhaltens am Arbeitsplatz“ (2007) von Oxana Serdyukova oder auch „In-/direkte Kommunikation und Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation: Deutschland, Österreich und Italien im kulturellen Vergleich“ (2008) von Iris Wangermann. An den Quellenangaben und Titeln der genannten Bücher wird deutlich, dass die Priorisierungen auf bestimmte Formen, Sprachvergleiche oder Geltungsbereiche jedoch oft ineinander übergehen oder mit Absicht miteinander kombiniert werden. Auffällig ist, dass bei den Analysen die Segmente teils umfassend und oberflächlich zusammengefasst werden. Arbeitsplätze generell und der gesamte Unternehmensbereich sind heterogen geprägt. Die Eingrenzung auf die Verwaltungssprache, wie von Secchi vorgenommen, erscheint exemplarisch betrachtet insofern als folgerichtig.

Im Bereich der Branche der Banken und Versicherungen fehlt eine derartige Konkretisierung in der bisherigen Forschung vollständig. Banken und Versicherungen als Kern der Finanzdienstleistungsbranche eignen sich aufgrund ihrer vergleichsweisen ähnlichen Merkmale in Bezug auf relevante Punkte wie Kommunikation, Normen, Hierarchie und Zielsetzungen gut für eine Analyse im Bereich der Höflichkeit. Zudem ist es für die allgemeine Relevanz vorteilhaft, dass nahezu jeder Mensch in Deutschland in der Regel als einfacher Kunde bzw. einfache Kundin Kontakt mit dem Wirtschaftsbereich hat, sodass das Schließen der Forschungs-

lücke zum einen beispielgebend für Unternehmen generell, aber zum anderen auch konkret wissenschaftlich wertvoll ist.

Unabhängig von der Schwerpunktsetzung auf die Höflichkeit finden sich zudem im Allgemeinen keine primär linguistisch geprägten Arbeiten zur Kommunikation in Banken und Versicherungen. Denn Höflichkeitsforschung ist zugleich ebenfalls Kommunikationsforschung. Zwar wird die Sprache in der Finanzdienstleistungsbranche in zahlreichen Werken thematisiert, die Analysen beziehen sich dabei aber zumeist auf ausschließlich vertriebliche Aspekte in Form eines Ratgebers (vgl. Geyer 2009; Langen 2015). Selbst stark interdisziplinär geprägte Untersuchungen mit linguistischen Anteilen sind in diesem Bereich eher eine Ausnahme, wenn auch vorhanden (vgl. Reinmuth et al. 2016a). Die sprachwissenschaftlichen Abschnitte sowie Aufsätze hierzu befassen sich dabei jedoch nahezu ausschließlich mit der schriftlichen Kommunikation (vgl. Luttermann/Rothhaar 2016; Brettschneider 2016).

Übergeordnet im Unternehmenssektor ist die Kommunikation ebenfalls nur vereinzelt funktional-pragmatisch untersucht worden. Eine spezifische Analyse ist hier beispielsweise zu Verkaufsgesprächen im Computer-Discounthandel veröffentlicht worden (vgl. Dorfmüller 2006). Eine allgemeinere Forschung im Bereich der Verkaufsgespräche wurde unter anderem von Rehbein mit der Arbeit „International sales talk“ durchgeführt (vgl. Rehbein 1995). Im institutionellen Kontext finden sich Untersuchungen zu den kommunikativen Funktionen sprachlicher Handlungen, etwa auch in Schulen (vgl. Ehlich/Rehbein 1979; Ehlich 2007b), in medizinischen Gesprächen (vgl. Ehlich 2007b) oder auch in Gerichtsverfahren (vgl. Hoffmann 1983). Den Unternehmenssektor betrifft dies indes nicht.

Die vorliegende Arbeit erweitert folglich das Wissensspektrum zur Höflichkeit sowie damit verbunden zur Kommunikation im Unternehmenssektor und spezifisch in der Finanzdienstleistungsbranche.

4.2 Forschungsfragen und erste Erwartungen

Bevor Forschungsfragen entwickelt und mögliche Erwartungen an deren Beantwortung formuliert werden können, ist für die vorliegende empirische Analyse vorauszusetzen, dass ausschließlich die verbale Kommunikation – analog zur verbalen Höflichkeit – erfasst und untersucht werden kann.[73] Da, wie in Kapitel 4.1 angedeutet, kein interkultureller bzw. sprachlicher Vergleich angestrebt wird, genügt die Auffassung zur Höflichkeit in Deutschland. Es ergibt sich die vorläufige Forschungsfrage:

- Wie höflich kommunizieren Banken und Versicherungen beim Umgang mit ihren Kund:innen?

Hieraus folgt eine gleichbleibende Perspektive: die Kundensicht. Da die Analyse das Ziel hat, die Vorgehensweise der Branche näher zu betrachten, ist auch die Kommunikationsweise ihrer Mitarbeiter:innen darzulegen. Die Auswertung der Kundenkommunikation liefert keine entscheidenden Erkenntnisse. Eine Untersuchung des Sprechverhaltens der Privatpersonen ist nicht vorgesehen, sofern sie nicht im besonderen Maße auch die Kommunikation des Gegenübers, der Institution respektive dessen Vertreter, beeinflusst. Neben der nonverbalen bleibt die schriftliche Kommunikation ebenfalls unberücksichtigt. In Banken und Versicherungen sind entgegen der individuellen Situation viele Schreiben standardisiert, sodass der Kontext oftmals nicht eindeutig ist. Da das Einholen der Einwilligung zur Aufnahme vor Telefongesprächen zum Zweck dieser Arbeit praktisch nicht möglich ist, wird ausschließlich auf empirische Daten aus persönlichen Gesprächen zurückgegriffen.[74] Aus diesem Faktum resultiert die konkretisierte erste Forschungsfrage:

- Wie höflich kommunizieren Banken und Versicherungen beim persönlichen Gespräch mit ihren Kund:innen?

Es stellt sich die Frage, ab wann es sich um ein persönliches Gespräch handelt. Um dies festzustellen, bedarf es nicht mehr als einer verbalen Äußerung von jeweils 2 Personen an die jeweils andere. Zahlreiche Probleme, Fragen oder Anliegen werden in Banken und Versicherungen innerhalb kürzester Zeit in Kundeneingangshallen an Schaltern geklärt. Umfassendere

[73] Weiterführende Erläuterungen, insbesondere zu der Frage, wo die Grenzen der verbalen Kommunikation verlaufen, werden in Kapitel 4.3 gegeben.

[74] Erläuterung: Telefonische Gespräche finden in der Regel ungeplant statt. Eine schriftliche Bestätigung ist daher faktisch erst im Nachgang möglich, was rechtlich problematisch ist. Die Mitteilung eines telefonischen Einverständnisses wie beispielsweise in Telefonhotlines war bei allen beteiligten Banken und Versicherungen nicht möglich.

empirische Daten können hingegen aus komplexeren Gesprächen gewonnen werden [75], die in abgetrennten Büros stattfinden, sodass sich die Arbeit auf diese beschränkt.[76] Daraus leitet sich die endgültige Fragestellung ab, aus der sich nachfolgend erste Erwartungen, auch aus einem bestehenden Institutswissen zweiter Stufe, formulieren lassen:[77]

- Wie höflich kommunizieren Banken und Versicherungen bei persönlichen Beratungsgesprächen mit ihren Kund:innen?

Im Rahmen dieser Arbeit bildet das Modell von Brown und Levinson die Basis der empirischen Untersuchung zu $H_{2.}$

Banken und Versicherungen bemühen sich in der Regel in Beratungsgesprächen, ihren Kund:innen Finanzdienstleistungen zu verkaufen. Sie erstellen Angebote, stellen einen Bedarf fest oder geben allgemeine Hinweise in der Position des Finanzexperten. Sie agieren in dem Themenbereich ergo in einer spezifischen Rolle, in der sie berufsbedingt die Freiheit bzw. Selbstbestimmung des Kunden/der Kundin einschränken respektive auflösen. Die daraus abgeleitete Erwartung lautet:

Erwartung 1: Banken und Versicherungen verletzen in persönlichen Beratungsgesprächen das negative Gesicht ihrer Kund:innen.

Diese Erwartung steht allerdings zugegebenermaßen in Konflikt mit dem Ziel von Banken, Produkte zu verkaufen und Gewinne zu generieren. Kund:innen möchten die Bank bzw. Versicherung zufrieden verlassen. Zwar ist Zufriedenheit ein psychologisches Phänomen, von dem Menschen interindividuelle Vorstellungen haben (vgl. Runow 1982: 72), die Bedrohung des negativen Gesichts steht unabhängig davon in jedem Fall im Gegensatz hierzu. Da es sich beim Finanzdienstleistungsmarkt um einen Polypol handelt, ist es den Kund:innen zudem möglich, die Bank bzw. Versicherung zu wechseln, sofern sie nicht zufrieden sind. Damit es also nicht zu einer realisierten Gesichtsverletzung kommt, der an dieser Stelle eine Abnahme der Kundenzufriedenheit als Folge unterstellt wird, werden kompensierende (sprachliche) Handlungen seitens der Kundenberater:innen vollzogen, die eine Verletzung verhindern und

[75] In Büros finden sowohl in Banken als auch in Versicherungen zumeist Beratungsgespräche statt. In nicht räumlich abgetrennten Bereichen werden in der Regel ausschließlich Servicegespräche geführt und Servicetätigkeiten verrichtet.

[76] Ein weiteres Motiv auf die Aufzeichnung von Gesprächen in nicht klar abgetrennten Bereichen zu verzichten ist, dass seitens der überwiegenden Anzahl an Kundenberater:innen die Sorge besteht, dass in manchen Fällen die Einholung des Einverständnisses mehr Zeit in Anspruch nimmt als die Befriedigung des Kundenwunsches, was insbesondere seitens der Kundschaft zu Irritationen führen könnte.

[77] Erläuterungen zum Institutswissen zweiter Stufe finden sich in Kapitel 9.

den Kunden/die Kundin zufriedenstellen sollen. Hieraus lässt sich die folgende Erwartung formulieren:

Erwartung 2: Banken und Versicherungen verhindern in persönlichen Beratungsgesprächen Gesichtsverletzungen durch Vermeidungsstrategien.

Die Erwartungen 1 und 2 bedingen den wissenschaftsbezogenen Kern der Theorien, konkret das Modell nach Brown und Levinson, zur Höflichkeit und sind damit das Zentrum der Untersuchung. Losgelöst hiervon ermöglichen die empirischen Daten eine ergänzende Auseinandersetzung mit H_1, dem alltagsbezogenen Höflichkeitsbegriff. Die Auswertung von Fragebögen, die im Anschluss an die Beratungsgespräche eingesetzt werden, bieten die Möglichkeit einer konkreten Analyse. Es stellt sich die Frage, ob die Kund:innen das Beratungsgespräch an sich respektive die Kundenberaterin bzw. den Kundenberater als höflich wahrnehmen. Die Beantwortung ist insofern nicht trivial, als dass H_1 nach Einschätzung bisheriger Autor:innen klar von H_2 abweicht. Beratungen mit Kaufmännern und Kauffrauen in der Finanzdienstleistungsbranche in abgetrennten Räumlichkeiten werden allerdings gewiss nicht mit ruppigen, lauten oder gar niveauarmen Gesprächen konnotiert. Vielmehr wird ein gesittetes und ruhiges Miteinander vorausgesetzt, wodurch sich eine weitere Erwartung ergibt:

Erwartung 3: Kund:innen empfinden persönliche Beratungsgespräche mit ihrem Kundenberater bzw. ihrer Kundenberaterin in Banken und Versicherungen als höflich.

Die Analyse zu H_1 als auch H_2 bildet im Übrigen die Voraussetzung, die getroffene Kategorisierung und Unterscheidung kritisch mithilfe von authentischen Daten zu hinterfragen. Ungeachtet dessen erscheinen die Ausführungen hierzu, insbesondere von Ehrhardt und Neuland, plausibel. Eine weitere Erwartung, die aufgrund ihrer Allgemeingültigkeit unabhängig vom Lebensbereich intensiv überprüft werden sollte, lautet daher:

Erwartung 4: Das Verständnis zur Höflichkeit hinter dem Höflichkeitsbegriff H_1 weicht von der Theorie zur Höflichkeit H_2 stark ab.[78]

Eine ergänzende Beweisführung zur Auseinandersetzung mit Erwartung 4, die die Bewertung von H_1 in den Gesprächen inhaltlich legitimiert und eine mögliche Abweichung zu H_2 begründet, lässt sich mittels offener Fragen im Fragebogen nach dem Gespräch durchführen.

[78] Ergänzende Erläuterung: Eine präziser formulierte Erwartungwäre an dieser Stelle respektive zum Zeitpunkt vor der Untersuchung nicht sinnvoll, da unklar ist, inwiefern sich die Erwartungen1–3 bestätigen. Da die allgemeine Erfüllung, unabhängig der reellen Ausprägung, auch bei möglicher Nichterfüllung der Erwartungen1–3, trotzdem möglich ist, bietet Erwartung 4 in jedem Fall eine geeignete Arbeitsgrundlage.

5. Methodik

5.1 Funktionale Pragmatik

Bei der empirischen Analyse zum Forschungsvorhaben wird die Sprachtheorie der Funktionalen Pragmatik[79] als Grundlage genommen. Mithilfe dieser ist die handlungstheoretische Analyse von Sprache möglich. Die FP wurde von Konrad Ehlich und Jochen Rehbein in den 1970er-Jahren begründet und später (u. a.) von Gisela Brünner, Kristin Bührig, Gabriele Graefen, Angelika Redder, aber auch von Ehlich selbst weiterentwickelt (vgl. Bührig 1996; Ehlich/Rehbein 1972; Ehlich/Rehbein 1979; Brünner/Graefen 1994; Ehlich 2007a; Redder 2008; Redder 2010). Für die Untersuchung ist die FP insofern prägend, als dass die FP die Kategorie des *Zwecks* als wesentliches Element zur Strukturierung sprachlicher Prozesse anerkennt (Brünner/Graefen 1994: 10). Folglich ist die Sprache das Mittel zur Realisierung eben jener Zwecke. Die Sprachwissenschaftlerin Redder äußert gar: „*Sprache ist sprachliches Handeln* [Hervorhebung im Original]“ (Redder 2010: 10). Die FP ist dazu in der Lage, Texte und Sprechsituationen bzw. Diskurse als Ebene des sprachlichen Handelns zu erfassen und zu analysieren.[80] Die Auseinandersetzung mit authentischen Diskursen zu sprachwissenschaftlichen Zwecken, was das Kernanliegen dieser Arbeit ist, prägt damit das Konzept der FP. Inhaltlich weiterführend wird das sprachliche Handeln in der FP je nach Funktionalität in fünf unterschiedliche Prozeduren und Felder kategorisiert, die unmittelbar miteinander in Beziehung stehen (vgl. Ehlich 2007a: 24).[81] Brünner und Graefen fassen die FP wie folgt zusammen:

> Funktionale Pragmatik ist eine Analyseweise, die sprachliches Handeln als Teil des gesellschaftlichen Handelns untersucht. Das bedeutet, daß[sic] sie das sprachliche Handeln systematisch auf gesellschaftliche Zwecke und auf institutionelle Bedingungen bezieht. Zugleich analysiert sie es in seiner Vernetzung mit anderen (mentalen und praktischen) Formen des Handelns. Sie rekonstruiert die gesellschaftlichen Zwecke und bis zu einem gewissen Grad auch die individuellen Ziele aus

[79] Im Folgenden wird Funktionale Pragmatik als FP abgekürzt.

[80] Wichtig in diesem Zusammenhang ist die Unterscheidung von Diskursen und Texten. „Diskurse sind an die Mündlichkeit und an die konkrete Kopräsenz von Interaktanten in einem gemeinsamen Wahrnehmungsraum gebunden“ (Ehlich 2010: 217). Texte hingegen können auch schriftlich existieren und/oder sprechende Person und hörende Person müssen nicht kopräsent sein (vgl. ebd.: 218). In diesem Forschungsvorhaben werden, der Definition folgend, ausschließlich Diskurse analysiert.

[81] Die Klassifizierung in Felder geht originär auf die Sprachtheorie von Bühler (1934) zurück, der zunächst zwischen dem *Symbolfeld* und dem *Zeigefeld* der Sprache unterschied (vgl. Bühler 1934). Das Symbolfeld inkludiert dabei die nennende Prozedur und das Zeigefeld die deiktische Prozedur (vgl. Ehlich 2007: 24). Das Modell wurde in der FP um das Malfeld (expressive Prozedur), das Lenkfeld (expeditive Prozedur) und das Operationsfeld (operative Prozedur) erweitert (vgl. ebd.). Weiterführende Erläuterungen im Hinblick auf die Felder und Prozeduren finden sich unter anderem in den Werken von Ehlich „Sprache und sprachliches Handeln“ aus dem Jahr 2007 auf den Seiten 29–46 und „Funktionale Pragmatik – Terme, Themen und Methoden“ aus dem Jahr 2010 auf den Seiten 214–232.

> den Formen sprachlicher Handlungen sowie aus der Verwendungsweise sprachlicher Mittel. (Brünner/Graefen 1994: 14)

Die FP steht gemäß Definition damit im Einklang mit dem Höflichkeitsmodell nach Brown und Levinson. Sprachliche Handlungen und damit einhergehende Zwecke werden bei Brown und Levinson, insbesondere auch bei der Betrachtung von FTAs, gezielt analysiert.[82]

[82] Auf den institutionellen Charakter, den die Forschung umfasst und auf den die Sprachtheorie der FP also im Besonderen ausgelegt ist, wurde in Kapitel 4.3.4 näher eingegangen.

5.2 Linguistische Hermeneutik

Zur Analyse und Auswertung der Diskurse ist die linguistische Hermeneutik[83] insofern eine der entscheidenden methodischen Disziplinen, als dass die FP der Hermeneutik zugehörig ist (vgl. Hermanns/Holly 2007: 2). Aufbauend auf dem Verstehen von Texten, hier ausschließlich von Diskursen, ist das wesentliche Merkmal der linguistischen Hermeneutik, diese weiterführend zu interpretieren und Deutungen zu erklären (vgl. ebd: 1). Die linguistische Hermeneutik erklärt, warum verschiedene Phänomene bzw. Zwecke festgestellt werden. Der linguistischen Hermeneutik sollte ganz allgemein eine signifikante Bedeutung für die Wissenschaft beigemessen werden, da Interpretation stets Ergebnisse für andere hervorbringt, während der Verstehensprozess ausschließlich ein auf das Ich bezogener Vorgang ist (vgl. Teubert 2006: 53). Jedes Forschungsanliegen, so auch dieses, soll möglichst einen fachwissenschaftlichen Mehrwert für die/den Lesende/n darstellen und nicht vorrangig einer expressiven Funktion unterliegen. Die Sprachwissenschaftlerin Haß beschreibt den Wert der linguistischen Hermeneutik für das Forschungsvorhaben treffend wie folgt:

> Eine interpretierende Linguistik stellt sich gewissermaßen in die Schuhe wirklicher Rezipienten und Interpreten, mit dem Unterschied, dass ‚natürliche', unmittelbare und mehr oder weniger implizite Interpretationsprozesse und -ergebnisse im linguistischen Verfahren expliziert und methodisch reflektiert werden. (Haß 2007: 241)

Speziell die von Haß angesprochene Berücksichtigung von impliziten Sprechhandlungen verdeutlicht die Bedeutung der linguistischen Hermeneutik für die Untersuchung. Das Modell nach Brown und Levinson, das maßgeblich für die Analyse ist, unterscheidet ferner schwerpunktmäßig zwischen expliziten und impliziten respektive indirekten und direkten Sprechhandlungen. Ergo bestehen methodische Praktikabilität sowie wissenschaftliche Kohärenz.

[83] (Nahezu) äquivalent verhält sich hierzu das Konzept der hermeneutischen Linguistik, von der ebenfalls teils in Aufsätzen gesprochen wird (vgl. Biere: 2007: 12 f.). Eine mögliche Differenzierung ergibt sich ausschließlich im Hinblick auf eine unterschiedliche Fokussierung auf die Hermeneutik bzw. Linguistik an sich. Weiterführende Erläuterungen hierzu, die für das methodische Vorgehen dieser Arbeit unerheblich sind, finden sich im Aufsatz „Linguistische Hermeneutik und hermeneutische Linguistik" von Biere aus dem Jahr 2007 auf den Seiten 12–16.

5.3 Methoden der funktional-pragmatischen Diskursanalyse

Die transkribierten Gespräche lassen sich nach dem Verständnis der FP und der linguistischen Hermeneutik nicht als eine alleinige gesamte Einheit analysieren. Vielmehr ist es essenziell, Diskurse einzugrenzen, um die konkrete Analyse methodisch handhabbar zu gestalten (vgl. Haß 2007: 241). Diskurse müssen auf die Größe reduziert werden, die den Kern des jeweils interpretierten Zwecks adäquat wiedergibt. Im ersten Schritt wird bei der Erstellung der Transkripte aus diesem Grund die Methode der Segmentierung von Äußerungen eingesetzt, die vielfach kleinschrittiger vorgeht als die bloße Segmentierung nach Interpunktionen (vgl. Rehbein 2001: 932). Hieraus bilden sich Segmentketten, die eine ununterbrochene Sequenz von Äußerungen einer sprechenden Person beinhalten (vgl. Rehbein et al. 2004: 18). Eine Segmentkette enthält folglich mindestens eine Äußerung und jede Äußerung ist genau einer Segmentkette zugehörig (vgl. ebd.). Non-verbale Segmente werden innerhalb der Segmentketten ebenfalls erfasst.[84]

In der funktional-pragmatischen Diskursanalyse sind Konstellationsbeschreibungen konstitutive Supplemente zu den Transkriptionen, da sie wesentliche Elemente zur Situation festhalten (vgl. Rehbein 2001: 930). Der Handlungsraum determiniert dabei maßgebliche Teile der Konstellation.[85]

Im nächsten Schritt ist es für die Interpretationen elementar, Sektionierungen zu bilden. Sektionierungen fassen größere Gruppen von Segmenten bzw. Segmentketten nach ihrer Zugehörigkeit zusammen (vgl. ebd.: 932). Rehbein prägte synonym hierzu bereits 1977 den Begriff der Sequenzen und sprach in diesem Zusammenhang von Handlungsprozessen, die jene Sequenzen bzw. Sektionen ausdrücken (vgl. Rehbein 1977: 17). Der Ansatz der Sektionierung versucht also, einzelne Handlungsmuster in Diskursen zu erfassen. Die Sektionen können dabei sowohl Sprecher- als auch Hörerhandlungen repräsentieren (vgl. Rehbein 2001: 932).[86] Das Herausarbeiten von Sprechhandlungen ist für die Untersuchung von erheblicher Bedeutung, da das Höflichkeitsmodell nach Brown und Levinson auf eben diese rekurriert. Konkret erfolgt die Sektionierung dabei aus bzw. anhand der Daten. Neben der erwähnten Bedeutung

[84] Das Vorgehen erfolgt in Kohärenz mit dem HIAT-Verfahren, das in Kapitel 5.5.1.2 näher erläutert wird.

[85] Da es sich bei den Aufnahmen um eine homogene Gruppe an jeweils unterschiedlichen konkreten Orten im Sinne der Banken und Versicherungen als institutionellem Handlungsraum handelt, finden sich allgemeingültige Erläuterungen hierzu in Kapitel 5.4. Redundanzen infolge ähnlicher bzw. teils identischer Erläuterungen in jeder Konstellationsbeschreibung können so vermieden werden.

[86] Beim praktischen Vorgehen kann es Überlappungen von unterschiedlichen Mustern geben, da während Diskurse diese teils ineinander übergehen.

im Hinblick auf die Sprechhandlungen sind Sektionierungen obligatorisch, da sie allgemein die Struktur eines Gespräches deutlich machen. Dies dient einer generellen systematischen Verortung von Formen der Höflichkeit.

Zusätzlich zur Segmentierung, Konstellationsbeschreibung und Sektionierung werden für Transkriptionen paraphrasierende Ablaufbeschreibungen erstellt. Das heuristische Hilfsverfahren bietet den Vorteil, dass die alltagssprachliche Beschreibung der Handlungsstruktur dem Analysierenden aber auch dem Lesenden einen ersten Überblick über die mögliche Tiefenstruktur verschafft (vgl. ebd.).[87]

Das methodische Vorgehen ist zusammenfassend also insbesondere auf die Interpretation von Sektionen ausgerichtet. Zusätzliche Analysen einzelner lexikalischer Einheiten und deren Bedeutung werden trotz dieser Zentrierung keineswegs ausgeschlossen, sondern bilden eine wertvolle Ergänzung.

[87] Zu den Methoden der paraphrasierenden Ablaufbeschreibung, Sektionierung und Segmentierung finden sich weiterführende Informationen im Aufsatz „Diskursanalyse – handlungstheoretisch“ von Redder aus dem Jahr 2017 auf den S. 21–34.

5.4 Banken und Versicherungen als institutioneller Handlungsraum

Empirisches Material wie jenes dieser Arbeit entsteht unter unterschiedlichen Bedingungen und Voraussetzungen. Ein wesentliches Element ist dabei der Handlungsraum, der in diesem Vorhaben institutionell geprägt ist.[88] Handlungsräume generell sind in der Interaktionssituation zu berücksichtigen, da sie maßgeblich für sprachliches Handeln sind (vgl. Lehmann 2022: 20).

> [E]in Handlungsraum [ist] nicht allein ein sichtbarer Platz, sondern ein spezifisches ausgrenzbares Ensemble von voraussetzenden Bestimmungen, die durch die gesellschaftliche Gesamtstruktur und deren Reproduktion auskristallisiert sind und die spezifisch in die Handlungen, die in dem betreffenden Handlungsraum stattfinden, eingehen. (Rehbein 1977: 12)

Der Ort als solcher ist damit unerheblich, vielmehr ist von Bedeutung, welchen weiteren Einflüssen auf die Diskurse er ausgesetzt ist. Kommunikatives Handeln in Institutionen und generell Institutionen an sich dienen gesellschaftlichen Zwecken (vgl. Hoffmann/Nothdurft 1998: 118). Konkret auf die Banken und Versicherungen bezogen ist hier die Beratung sowie das Kaufen bzw. Verkaufen von Finanzdienstleistungsprodukten die Absicht. Die Linguisten Ehlich und Rehbein präzisieren den Begriff *Institut* als Ort, an dem „feste Formen sprachlichen Handelns [herrschen] […], die nicht an eine […] Institution im engeren Sinne gebunden sind oder die als Gesamtzusammenhang von solchen Institutionen inkorporiert werden“ (Ehlich/Rehbein 1980: 342). Institute sind beispielsweise Schulen, Krankenhäuser oder eben auch Banken und Versicherungen (vgl. Ehlich/Rehbein 1994: 318). Je nach Expertenwissen können Institute differenziert werden.[89] Es bleibt indes die Fragestellung nach dem konkreten Einfluss auf die Kommunikation, die wie folgt beantwortet werden kann: „Viele sprachliche Handlungsmuster sind *institutions*spezifisch [Hervorhebung im Original], d. h. eigens für die Zwecke in der Institution ausgebildet“ (Hoffmann/Nothdurft 1998: 120). Die Art des sprachlichen Handelns korreliert also mit den institutionsspezifischen Handlungsabläufen, Strukturen und Zwecken. Insofern ist es im Rahmen des Forschungsvorhabens folgerichtig, die Bedingungen zu erörtern sowie einzuordnen, unter denen das empirische Material erhoben wird. Auch die Ausführungen zur FP, die infolgedessen Anwendung finden, stehen im direkten Zusammenhang mit institutioneller Kommunikation; das zeigen unter anderem bekannte Analysen wie „Das Speiserestaurant“ (Ehlich/Rehbein, 1972) oder „Muster und Institution“ (Ehlich/Rehbein, 1986) zeigen (vgl. Ehlich 2022: 22).

[88] Konträr zur institutionellen Kommunikation stehen homileïsche Diskurse.

[89] Ausführlichere Informationen zum Begriff *Institution* und weiterführende Definitionsansätze finden sich in dem Beitrag „Institutionsanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen“ von Ehlich und Rehbein auf den Seiten 317–320.

Es stellt sich die Frage, was nun neben den sprachlichen Handlungen konkret den Handlungsraum *Institution* prägt. Ein grundlegendes Strukturmerkmal ist die Differenzierung der Aktant:innen in zwei Gruppen, zum einen in die Agent:innen der Institution, sprich die Expert:innen, zum anderen in die Klient;innen der Institution (vgl. Ehlich 2022: 30). Auswirkungen dieser Struktur auf die Kommunikation sind obligatorisch, da die Wissenssysteme zum Gesprächsinhalt zwar teilweise miteinander übereinstimmen können, aber durch die Professionalität der Agent:innen nicht gänzlich miteinander kompatibel sind (vgl. ebd.). Beratungen durch Bankkaufleute oder Versicherungskaufleute entstehen genau aus dem Grund, dass die Klient:innen sich wünschen, eben von dieser Expertise zu profitieren, die sie nicht haben. Weiterhin kennzeichnet die Kommunikation in Institutionen eine bestimmte Regelhaftigkeit in der Bestimmung des Turnapparates.[90] Oftmals liegt die Erteilung des Rederechtes in der Hand des Agenten/der Agentin. Das eindrücklichste Beispiel ist hier sicherlich die Schule, in der die Lehrkraft entscheidet, ob ein/eine Schüler:in das Rederecht erhält (vgl. Lehmann 2022: 20). Dies ist zwar nicht vergleichbar mit Diskursen in Banken und Versicherungen und dennoch ist anzunehmen, dass der Agent/die Agentin als mutmaßliche Leitung des Gesprächs aufgrund der Expertise den Gesprächsverlauf auch mittels einer klar festgelegten Regulierung des Turnapparates steuert. Beide beschriebenen Phänomene sind in homileïschen Diskursen regelhaft nicht nachweisbar. Die Merkmale der institutionellen Kommunikation führen teils zu einer Über- und Unterordnung. Diese wird jedoch bei Banken und Versicherungen verringert oder aufgelöst, da die Kundschaft in diesen Bereichen insofern die machtvolle Position des Klienten/der Klientin besitzt, als dass Kund:innen zwischen vielen Banken und Versicherungen auswählen können und kein Abhängigkeitsverhältnis besteht, was teils bei staatlichen Institutionen der Fall ist.[91]

Durch die Ausführungen wird deutlich, wie oberflächlich der Begriff *Handlungsraum* in der Beschreibung der Bedingungen ist, da, wie eingangs erwähnt, nicht der physische Ort im Vordergrund steht. Der entworfene Begriff der *Handlungskonstellation* berücksichtigt die Rahmenbedingungen umfassender als der Ausdruck *Handlungsraum*, wenngleich der Handlungsraum ein wesentlicher Teil der Konstellation ist (vgl. Rehbein 1977: 16; Lehmann 2022:

[90] Rehbein thematisiert die Regelung des Turnapparates ausführlich in seinem Buch „Komplexes Handeln“ (1977) im Rahmen der Auseinandersetzung mit dem Kontrollfeld.

[91] Beispielhaft kann auch hier wieder das Verhältnis von Lehrkraft zu den Schüler:innen genannt werden, wenngleich es einige weitere Institutionen wie zum Beispiel die Ausländerbehörde gibt, bei der ein extremes Abhängigkeitsverhältnis vorherrscht.

71). Unabhängig von dieser Feststellung kann den nachstehenden Folgerungen zusammenfassend zugestimmt werden:

> Institutionelle Strukturen und sprachliche Strukturen sind in diffuser und vielfältiger Weise miteinander verwoben. Diese ihre *Verwobenheit* [Hervorhebung im Original] lässt die jeweiligen Eigenarten der daran beteiligten Strukturen durchaus erkennen. Diese aber sind nicht abtrennbar von dem, was die jeweils anderen Strukturen kennzeichnet. Es wäre unzureichend, diese Verwobenheit in ein in der einen oder anderen Richtung ausgefaltetes Begründungsverhältnis umzusetzen. Es ist gerade die Verwobenheit selbst, die die Funktionalität beider Strukturkomplexe ermöglicht, garantiert und ihre geschichtliche Weiterentwicklung bedingt und bestimmt. (Ehlich 2022: 38)

Die beschriebene Verwobenheit muss methodisch betrachtet als Teil der Analyse dieses Forschungsvorhabens begriffen werden.[92]

Neben den erläuterten institutionstypischen Merkmalen haben sich weitere spezifische Erscheinungen in der Kommunikation in Banken und Versicherungen durchgesetzt, die einen erheblichen Einfluss auf die Diskurse und damit auf den zu erhebenden Korpus haben. Diese begründen sich zwar vereinzelt aus individuellen institutionsbedingten Anweisungen oder auch mitarbeiterbezogenen selbstbestimmten Vorgehensweisen, sind aber eher strukturell angelegt. Übergeordnet müssen dabei die branchenweiten Ziele beachtet werden, Gewinne zu realisieren und sich Marktanteile zu sichern (vgl. Luttermann/Rothhaar 2016: 17). Die Kommunikation unterliegt folglich dem Zweck, Kund:innen davon zu überzeugen, Finanzprodukte bei ihnen abzuschließen und diese im Anschluss bei der Unternehmung zu belassen (vgl. ebd.).

Bankkaufleute in der Ausbildung sind gemäß Lehrplan dazu angehalten, sowohl ihre Kommunikationsfähigkeit zu entwickeln als auch verbale und nonverbale Kommunikationstechniken anzuwenden (vgl. Ministerium für Schule und Bildung des Landes NRW 2021: 24). Im Rahmen des Berufsschulunterrichtes finden sich in den eingeführten Lehrbüchern hierzu konkretisierte Handlungsanweisungen in den Bereichen Verhaltensaspekte der Kundenberatung, Gesprächsverhalten des Beraters, Phasen des Beratungs- bzw. Verkaufsgesprächs sowie Umgang mit Kundeneinwänden (vgl. Ettmann/Wierichs 2024: 7). Exemplarisch können dabei die branchenbedingten Vorgaben zum Ablauf eines aus institutioneller Sicht optimalen Beratungsgesprächs betrachtet werden. Gespräche sind demnach in drei Phasen zu gliedern: die Kontaktphase, die Informationsphase und die Verkaufsphase (vgl. Schütz 2016: 7; Ett-

[92] Neben den Beschreibungen zur Institution thematisieren Ehlich und Rehbein weiterführend die Herausforderungen bei der Erfassung von Korpora in Institutionen: „Der Versuch, die tatsächlichen Abläufe in Institutionen zu erheben, zu dokumentieren und zu analysieren, stößt häufig auf von den Institutionen errichtete Barrieren der Geheimhaltung, deren Überwindung eine wichtige Aufgabe der feldbezogenen Institutionsanalyse ist“ (Ehlich/Rehbein 1980: 344). Diese Problematik wird im Rahmen des Forschungsvorhabens in Kapitel 5.5.1 aufgegriffen.

mann/Wierichs 2024: 220 f.). Zu jeder Phase werden Hinweise gegeben, die das Gespräch zielbedingt zum Erfolg führen sollen. Beispielhaft wird folgende Anweisung an die Kundenberatenden zur ersten Phase dargestellt:

> Die Kontaktphase dient […] dem Einstieg in das Gespräch. Es sollte Ihnen in der Kontaktphase gelingen, eine positive Atmosphäre aufzubauen. Geben Sie dem Kunden das Gefühl, gut aufgehoben zu sein. Der erste Eindruck ist wichtig! (Schütz 2016: 8)

Darüber hinaus werden Tabuthemen wie zum Beispiel die Fußballbundesliga oder die Politik genannt, bei denen es zu unterschiedlichen Meinungen kommen könnte (vgl. ebd.).[93] Der Einfluss auf die realen Diskurse in der Annahme, dass die Vorgaben umgesetzt werden, ist also erheblich.[94] Auch die prozentualen Angaben, dass für die Kontaktphase circa 5–10 % der Zeit, für die Informationsphase etwa 70 % und für die Verkaufsphase circa 20–25 % vorgesehen sind, verstärken ein weiteres Mal diesen Eindruck (vgl. ebd.: 7).

Dass es sich bei den Anweisungen zur KIV-Formel[95] nicht um rein schulisch gelehrte Inhalte handelt, zeigt der inhaltliche Ausbildungsnachweis eines regionalen Kreditinstituts (siehe Abbildung 19, S. 181). Es ist klar beschrieben, dass Beratungs- und Verkaufsgespräche nach der KIV-Formel durchzuführen sind.

Anzumerken ist, dass die KIV-Formel nicht die einzige Ablaufbeschreibung darstellt, auch wenn sie am weitesten verbreitet ist. Beratungsgespräche nach der AIDA-Formel[96] oder auch der KAAPAV-Formel[97] gehören ebenfalls zu dieser Thematik.[98] Die unterschiedliche Betitelung und damit verbunden die verschiedene Akzentuierung sowie Aufteilung des Gespräches sind allerdings insofern unerheblich, als dass die Vorgabe einer verbindlichen Gesprächsstruktur maßgeblich ist.

Ein weiterer wichtiger exemplarischer Aspekt für die Kommunikation im Finanzdienstleistungssektor ist der Umgang mit Kundeneinwänden. Auch hier werden den Mitarbeiter:innen Gesprächstechniken zur Entkräftung von Einwänden vermittelt. In den Handlungsanweisungen wird klar bestimmt, die Methoden der Einwandvorwegnahme, der Einwandumkehr, der

[93] Ergänzende Ausführungen zur Kontaktphase finden sich in „Kundenberatung – Erfolgreich durch die mündliche Prüfung“ von Schütz auf den Seiten 8–9.
[94] Selbiges gilt für die Informations- und Verkaufsphase, zu denen sich Erläuterungen in „Kundenberatung – Erfolgreich durch die mündliche Prüfung“ von Achim Schütz auf den Seiten 10–16 finden.
[95] Abkürzung steht für: K=Kontaktphase, I= Informationsphase, V= Verkaufsphase.
[96] Abkürzung steht für: A=Attention, I= Interest, D=Desire, A=Action.
[97] Abkürzung steht für: K=Kontaktphase, A=Analysephase, A= Angebotsphase, P= Prüfungsphase, A= Abschlussphase, V=Verstärker.
[98] Erläuterungen zur AIDA-Formel und der KAAPAV-Formel finden sich in „GUT BERATEN in der Bank“ von Ettmann und Wierichs auf den Seiten 220–221.

Relativierung und der Plus-Minus-Technik einzusetzen, um die Kundeneinwände zu entkräften und einen Vertragsabschluss zu bewirken (vgl. Ettmann/Wierichs 2024: 225 f.).[99]

Vorgabenübergreifend ist Folgendes zu berücksichtigen: Auszubildende unterliegen im Besonderen einem Bewertungsdruck, sodass sich folglich Auswirkungen auf die Kommunikation ergeben und sich Abläufe und Vorgehensweisen auf Dauer einprägen dürften.

Darüber hinaus ist aber auch anzumerken, dass die Einflüsse der beschriebenen Instruktionen begrenzt sind. Bereits ausgebildete Mitarbeiter:innen führen Gespräche in der Regel allein in eigenen Büros durch. Die Gesprächsführung, also die Kommunikation, kann dort praktisch so individuell wie jeder einzelne Beratende sein. Trotzdem gilt es, bei der Analyse der empirischen Daten die Ausführungen, die die Konstellationsbeschreibungen tangieren, stets mitzudenken und zu beachten.

Der Handlungsraum der Banken und Versicherungen ist über die linguistische Perspektive hinaus zu betrachten. Generell gilt, dass Kund:innen in dieser Branche zurückhaltend, empfindlich oder teils sogar misstrauisch agieren (vgl. Mast 2016: 3). Als Grund wird hierfür Folgendes angeführt:

> Zu groß sind die Image- und Vertrauensverluste in weiten Teilen der Bevölkerung, die sich inzwischen durch Ereignisse und öffentliche Diskussionen zum Beispiel rund um die Eurokrise, Niedrigzinspolitik, Abschaffung des Bargeldes sowie diverser Strafverfahren gegenüber Bankinstituten verfestigt haben. Auch der tägliche Nachrichtenfluss enthält genügend Meldungen, die das Vertrauen weiter schmelzen lassen […]. Beispielsweise konnten die Bürger […] lesen […], dass die Finanzaufsicht BaFin von fast 1.800 deutschen Banken Auskunft verlangt, in welchem Umfang sie an illegalen Cum-Ex-Geschäften beteiligt waren. (Mast 2016: 3–4)

Dieser Umstand hat zwangsläufig Auswirkungen auf die zu untersuchende Kommunikation. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass Kund:innen bei einer Geldanlage eine „riskante […] Vorleistung“ (Luhmann 2014: 27) erbringen, die in einem Umfeld voller Unsicherheiten und mit einer Vielzahl von komplexen Produkten im Finanzspektrum geleistet wird (vgl. Mast 2016: 5). Die Annahme, dass die Finanzbranche einem Glaubwürdigkeitsproblem unterliegt, wird durch Abbildung 7 veranschaulicht.[100]

[99] Erklärungen zu den einzelnen Einwandmethoden finden sich in „GUT BERATEN in der Bank“ von Ettmann und Wierichs auf den Seiten 225–226.

[100] Quelle: Repräsentative Bevölkerungsumfrage unter 1.029 Bürger:innen; Gemeinschaftsstudie der Universität Hohenheim und ING-DiBa AG; Frage: „Ich lese Ihnen nun eine Reihe von Gruppen und Organisationen vor. Bitte sagen Sie mir bei jeder Gruppe oder Organisation, ob Sie deren Aussagen jeweils voll und ganz, eher, eher nicht oder gar nicht glauben.“ Anteile der Befragten in Prozent, die den Aussagen des jeweiligen Akteurs voll und ganz oder eher glauben; n = 837–1.028 gültige Antworten; Datenerhebung durch forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analyse mbH (Berlin); Erhebungszeitraum: November 2015.

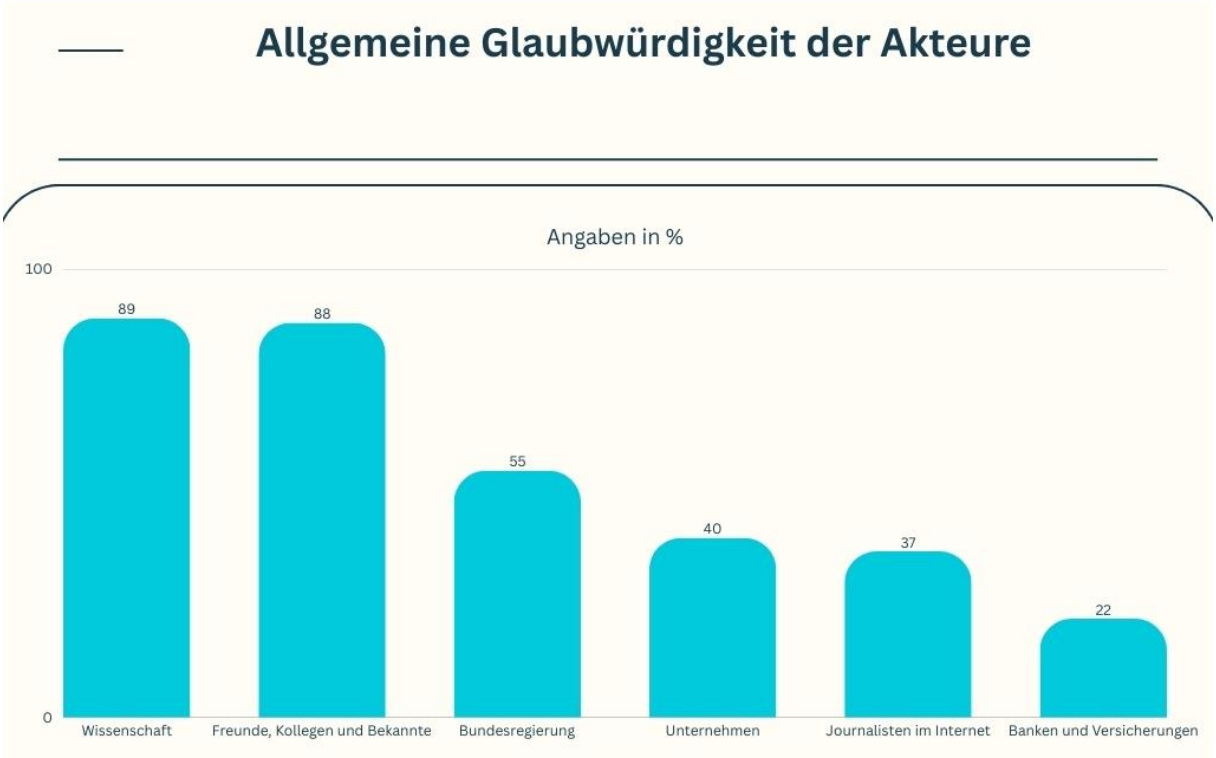


Abbildung 7: Vertrauen in Banken und Versicherungen
Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Mast 2016: 8

Mit 22 % liegen Banken und Versicherungen auf dem letzten Platz. Die Glaubwürdigkeit ist im Vergleich zur letzten Erhebung im Jahr 2011 ein weiteres Mal, ausgehend von 26 %, um weitere 4 Prozentpunkte gesunken (vgl. ebd.: 7). Die aufgeführte Statistik zum Handlungsraum der Banken und Versicherungen muss bei der Interpretation der empirischen Daten mitberücksichtigt werden.

5.5 Methodische Herangehensweise der Arbeit

Die unterschiedlichen Ansätze für das Konzept zur Höflichkeit erfordern ein duales methodisches Vorgehen. Die Hauptuntersuchung erfolgt anhand von authentischen Gesprächsdaten. Der alltägliche Höflichkeitsbegriff wird unter Zuhilfenahme eines Fragebogens ausgewertet.[101] Eine analytische Trennung von Banken und Versicherungen wird nicht vorgenommen, hierzu wird Folgendes angeführt:

> Aus kommunikativer Sicht teilen sich Banken und Versicherer ganz ähnlichen Herausforderungen: Das Vertrauen in der Öffentlichkeit ist unterdurchschnittlich, der kommunikative Habitus ist ähnlich, die Generik der Sprache vergleichbar. Darüber hinaus teilen sich die Branchen Zielgruppen und Vertriebswege, sie stehen vor den Herausforderungen der Digitalisierung und arbeiten mit komplexen und abstrakten Produkten. (Reinmuth et al. 2016b: X)

Aus dieser Einschätzung ergibt sich auch der Gebrauch des Terminus der Finanzdienstleistungsbranche, der sowohl Banken als auch Versicherungen umfasst und der ihre Aufteilung bei der Beschreibung unterschiedlicher Sachverhalte nicht erforderlich macht.

5.5.1 Korpus

Die vorliegende Arbeit untersucht einen Textkorpus, der ausschließlich aus verbalen Daten besteht. Die authentischen Diskurse respektive qualitativen empirischen Daten wurden erfasst mittels einer Tonaufnahme des Smartphones der jeweiligen Kundenberaterin bzw. des Kundenberaters, also eines Alltagsgegenstandes, der kein weiteres technisches Equipment erfordert. Auf Mikrofone, die die Authentizität der empirischen Daten möglicherweise negativ beeinflusst hätten, da eine explizite durchgehende Bewusstmachung der Aufnahme eintritt, wurde mit Absicht verzichtet. Ein Mobiltelefon, das offen auf dem Tisch liegt, ist auch ohne Aufnahme alltäglich. Es werden primär phonologisch identifizierbare Phänomene erfasst, also die gesprochene Sprache. Nicht-phonologisch akustische Phänomene wie zum Beispiel Lachen oder Husten werden zusätzlich aufgezeichnet und dem jeweiligen Aktanten/der jeweiligen Aktantin, sofern dies eindeutig möglich ist, zugeordnet. Mimik, Gestik und generell nonverbales Verhalten werden nicht berücksichtigt.

Der Korpus besteht aus 16 Beratungsgesprächen aus der Finanzdienstleistungsbranche, von denen 9 transkribiert wurden und zu einer tiefer gehenden Analyse genutzt werden.[102] Bei

[101] Infolge der methodischen Dualistik finden Teile einer sowohl quantitativen als auch qualitativen Forschung Anwendung. Hierzu werden methodisch übergeordnet die fachspezifischen Erläuterungen von Ehlich berücksichtigt, die im Beitrag „Quantitativ oder qualitativ? Bemerkungen zur Methodologiediskussion in der Diskursanalyse“ aus dem Jahr 1982 festgehalten sind.

[102] Siehe Kapitel 4.5.1.2

einer ersten Durchsicht des Korpus bestätigt sich indes bereits die nicht vorgenommene Trennung von Banken und Versicherungen, da sowohl die Art des Gespräches als auch die Inhalte, mit Ausnahme des Produktes, nicht ausreichend divergent sind. Die Beratungsgespräche fanden bei zwei verschiedenen Versicherungsgesellschaften und drei unterschiedlichen Kreditinstituten statt.[103] Die Gespräche wurden zwischen dem 16.08.2022 und dem 11.04.2023 durchgeführt. Die vollständig transkribierten Gespräche finden sich in Anhang 2–10.[104]

Neben der Erlaubnis durch die Institute wurde bereits bei den jeweiligen Terminvereinbarungen mit den Kund:innen die Akzeptanz zur Tonaufnahme abgefragt, um bereits die Begrüßung erfassbar zu machen. Bei den Beratungsgesprächen vor Ort wurde lediglich die Zustimmung schriftlich bestätigt. Gesprächssequenzen, die unmittelbar mit dem Forschungsvorhaben in Verbindung stehen, werden bei der Transkription nicht erfasst, da sie nicht zum eigentlichen Beratungsgespräch gehören und das Datenmaterial möglicherweise verfälschen. Dies betrifft insbesondere phonologische Phänomene, die mit dem Unterschreiben der Einwilligung zusammenhängen, aber auch Rückfragen zum Untersuchungsgegenstand.

Das Einholen zum Einverständnis der Aufnahmen war verhältnismäßig unproblematisch. Durch die Ausbildung und anschließende Tätigkeit des Autors in einem Kreditinstitut als Bankkaufmann bestehen auch heute noch institutionsübergreifend im Finanzdienstleistungssektor verschiedene Kontakte. Ungeachtet dessen, dass die Bereitschaft, Gespräche von sich aufzeichnen zu lassen, keinesfalls vorausgesetzt werden kann, führte dieser Faktor zu keiner Absage seitens der Kundenberater:innen. Schwierigkeiten ergaben sich zum Teil im Hinblick auf die Zustimmung des jeweiligen Instituts. Zwei Banken und eine Versicherung erteilten trotz Bereitschaft der Angestellten nicht ihr Einverständnis. In den teilnehmenden Banken und Versicherungen galt es, dann noch eine Voraussetzung zu klären: die Zustimmung der Kund:innen. Hier wurde in 13 Fällen die Zustimmung verweigert. Der Anteil von Ablehnungen ist damit höher ausgefallen als erwartet. Dies ist unter anderem mit dem Bedürfnis zu erklären, dass insbesondere Privates nicht erfasst und weitergetragen werden soll (vgl. Fienemann 2006: 13). Speziell die Darlegung der eigenen Finanzen ist für viele Menschen ein hochsensibles privates Thema. Auch wird angenommen, dass die vorangegangene telefonische und nicht persönliche Abfrage die Bereitschaft leicht verringert hat.

[103] Aus Datenschutzgründen werden die Namen der Banken und Versicherungen vollständig anonymisiert.
[104] Siehe Anhang 2–10.

Eine Bank stimmte der Aufzeichnung nur insofern zu, als dass ausschließlich Aufnahmen von Beratungsgesprächen mit dem Autor als Kunden, der dort Kunde ist, gemacht werden dürfen, da andere Kund:innen, laut Aussage des Instituts, nicht mit finanzdienstleistungsfremden Fragen konfrontiert werden sollen. In einem verwendeten Beratungsgespräch befindet sich der Autor somit als Aktant und Forschender in einer Doppelrolle. Die Objektivität des Forschungsgegenstandes, die aufgrund des Vorgehens zu hinterfragen ist, bleibt jedoch gewahrt, da bei der Auswertung des Korpus ausschließlich das sprachliche Handeln der Beratenden analysiert wird und die Klient:innen im Hinblick auf den Analyseschwerpunkt primär die Rolle eines *Ermöglichers* einnehmen, der die Untersuchung als notwendiger Interaktionspartner zulässt.[105] Der Versuch einer bewussten Beeinflussung des Beratenden, mit dem Wissen als Analysierender, wäre theoretisch möglich, wenn auch nicht logisch gewesen, da die Stärke der Untersuchung, auf authentischen Daten zu basieren, nicht von freiwillig aufgegeben worden wäre. Kurzum: Eine Beeinflussung hat nicht stattgefunden. Vielmehr konnte der Autor an sich selbst feststellen, dass im fortschreitenden Diskursverlauf die Aufnahme nicht mehr wahrgenommen wurde. Auf die übrigen Interaktant:innen als forschungs- und in der Regel auch fachfremde Personen dürfte dies noch stärker zutreffen. Die Authentizität der Daten ist trotz vorheriger Bekanntmachung zur Aufzeichnung auch diesen Aspekt betreffend demzufolge gegeben. Die Ausführungen zeigen, dass die thematisierte Doppelrolle als Chance verstanden wird, den Prozess eigenständig – wenn auch nicht vollständig, da keine Zustimmung abgefragt werden musste – aus der Perspektive des Kunden zu durchlaufen und die Erfahrungen hieraus mit einzubringen. Die Erweiterung des Korpus mit einem zusätzlichen Beratungsgespräch aus einem anderen Institut ist dabei aufgrund der ohnehin guten Datenlage nur ein nützlicher Nebeneffekt.

5.5.1.1 Repräsentativität des Korpus

Die Zahl von 16 Gesprächen ist unter Berücksichtigung des Aspekts, dass qualitative Studien oftmals mit Stichproben selbst im einstelligen Bereich arbeiten (vgl. Döring/Bortz 2016: 303), beachtlich. Wichtiger als die bloße Menge ist allerdings, auch für diese Arbeit, die Art des Datenmaterials respektive des Korpus. Auf eine vollständig blinde Zufallsauswahl war vor dem Hintergrund der Gefahr vor verzerrten und weniger aussagekräftigen Stichproben zu verzichten (vgl. ebd.).

[105] Siehe Kapitel 4.2.

Gemäß der *theoretischen Generalisierbarkeit* (Flick 2010: 260) fand eine kriteriengeleitete Auswahl statt. Die Abstraktion vom einzelnen Fall ist durch die inhaltliche Bandbreite gegeben (vgl. Akremi 2019: 321). Konkret wurde eine theoretische Stichprobe[106] erhoben, die den Vorteil aufweist, dass aus der bewussten Fallauswahl ein maximaler theoretischer Erkenntniswert resultiert (vgl. Döring/Bortz 2016: 303). In Übereinstimmung mit dem statistischen Modell erfolgte die Fallauswahl schrittweise im Zuge der Datenerhebung und -auswertung. Anhand der bisherigen Ergebnisse wurde nachfolgend entschieden, welche weiteren Gespräche in das Sample aufzunehmen sind (vgl. ebd.). Bei der hiesigen Untersuchung kamen verschiedene Auswahlkriterien zur Anwendung. Im Hinblick auf die Produktauswahl respektive Institutsart herrscht insofern Repräsentativität, als dass sowohl mehrere unterschiedliche Banken als auch Versicherungen vertreten sind. Die letztendliche Institutsauswahl hat sich modellunabhängig an Machbarkeitskriterien orientiert. Neben räumlichen Kriterien war die Bereitschaft zur Teilnahme der betroffenen Institute und deren Vertreter:innen der bedeutendste Aspekt. Als weiteres Kriterium wurden die soziodemografischen Merkmale der Kundenberater:innen bzw. der Kund:innen erfasst. Das Alter, die Familiensprache, der Familienstand, das Geschlecht, der Beruf und im Falle der Kundenberaterin bzw. des Kundenberaters die Tätigkeitsdauer im Beruf waren zu identifizieren. Die 16 Gespräche wurden also notwendigerweise durch viele verschiedene Kundenberater:innen mit einem/einer respektive mehreren anderen Kund:innen vorgenommen, was die Aussagekraft der Untersuchung erhöhen soll. Ein letztes Auswahlkriterium war der Gesprächsanlass, der stets vorab bei der telefonischen Terminvereinbarung erfasst werden konnte. Die Anzahl von 16 Gesprächen ergab sich anhand des Konzepts der theoretischen Sättigung, das besagt, dass weitere Fälle bzw. in diesem Fall zusätzliche Gespräche keinen (elementaren) analytischen Mehrwert darstellen (vgl. ebd.). Die Arbeit bewältigt alles in allem die Korpusproblematik, insbesondere die Herausforderung zur Repräsentativität, mithilfe theoretischer Stichproben.[107] Die linguistische Kernaufgabe, dass ein Korpus die gesamte Sprachwirklichkeit der Gegenwart abdecken muss (vgl. Rieger 1979: 52), ist vor dem Hintergrund einer dynamischen und lebendigen Sprachbildung niemals in Gänze gegeben, wird aber ebenfalls durch die Vorgehensweise berücksichtigt.

[106] In der Literatur findet sich vor allem der englischsprachige Originalbegriff *theoretical sample* (vgl. Döring/Bortz 2016: 303).

[107] Weiterführende theoretische Ausführungen zum *theoretical sample* finden sich in Kapitel 36 „Grounded Theory und Theoretical Sampling“ von Strübing in „Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung“ (2019) der Herausgeber Baur und Blasius.

5.5.1.2 Erfassung des Korpus

Der Textkorpus, bestehend aus den 16 Gesprächen, wird durch Transkriptionen erfasst. Im Kontrast zur reinen Deskription ermöglicht die klare Regelhaftigkeit der Transkription eine strukturierte Untersuchung der gesprochenen Sprache (vgl. Pötschke 2010: 60). Die Aufmerksamkeit kann auf die exakte Wiedergabe des Gehörten gelenkt werden, die durch eine authentische Transkription erreichbar ist (vgl. Ehlich/Rehbein 1976: 22). Überdies gewährleisten die Konventionen eine Transparenz und Zuverlässigkeit des Transkripts (vgl. Rehbein et al. 2004: 3).

Die Erfassung des Korpus fußt auf dem Verfahren der Halbinterpretativen Arbeitstranskription, kurz HIAT,[108] von Ehlich und Rehbein. HIAT ist besonders geeignet als Verfahren für diese Arbeit, da die Verwendung der Partiturnotation bei HIAT es ermöglicht, „das multiaktantielle und multimodale Geschehen in seiner Simultaneität und Linearität angemessen darzustellen“ (ebd.). Bei Gesprächen generell, konkret auch bei Beratungsgesprächen in Banken und Versicherungen, treten Äußerungen von Beratenden und Beratern gelegentlich zum selben Zeitpunkt auf. Die Anzahl von zwei oder mehr Dimensionen in Form von grafisch separiert dargestellten Handlungslinien, was eben durch die zwei oder mehr beteiligten Aktant:innen gegeben ist, ermöglicht unter anderem, dieses Phänomen visuell angemessen zu repräsentieren.[109] Es bleibt allerdings anzumerken, dass die entstandenen Überlappungen im beispielhaften Vergleich mit homileïschen Diskursen seltener festgestellt werden können.[110] Die phonologischen Phänomene können zudem aufgrund der guten Akustik in Beratungsräumen nur in Ausnahmen nicht einem bestimmten Aktanten zugeordnet werden. Besonders hilfreich ist die Partiturnotation von HIAT – davon unabhängig – im Hinblick auf diese Arbeit bei der Darstellung von fünf Gesprächen mit jeweils drei Interaktant:innen, da zu 2 Beratun-

[108] Im Folgenden wird Halbinterpretative Arbeitstranskription durchgehend mit HIAT abgekürzt.

[109] Ausführlichere Informationen zum HIAT-Verfahren sind dem Einführungsaufsatz „Halbinterpretative Arbeitstranskription (HIAT)“ von Ehlich und Rehbein aus dem Jahr 1976 zu entnehmen. Die aktuelle Verwendung des HIAT-Verfahrens, die durch Ergänzungen und Modifikationen gekennzeichnet ist, wird im „Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT“ aus dem Jahr 2004 beschrieben. Die dort angeführten Konventionen finden vollständig Anwendung bei der Transkription der 16 bzw. 9 Gespräche, die mithilfe des Computerprogramms EXMARalDA erfolgt.

[110] Zwar reglementiert bzw. vergibt der Kundenberater bzw. die Kundenberaterin in einem Beratungsgespräch nicht, und wenn überhaupt nur sehr eingeschränkt, das Rederecht und weist einem Aktanten den Turn zu respektive entzieht ihn diesem, ungeachtet dessen führt die institutionelle Form dazu, dass der Turnapparat wesentlich geordneter verläuft als in homileïschen Diskursen. Der formelle Charakter hat zur Folge, dass weitgehend eben nicht mehrere Aktant:innen das Rederecht gleichzeitig für sich beanspruchen. Dieser Umstand vereinfacht die Transkription der authentischen Diskurse. Weiterführende Ausführungen finden sich hierzu in Kapitel 4.4 in der Beschreibung des Handlungsraumes.

gen ein Ehepaar erschienen ist, ein Termin mit einem Paar stattfand, ein Gespräch mit Mutter sowie Tochter durchgeführt wurde und eine Beratung parallel mit 2 Cousins erfolgte.[111]

Die geltenden Konventionen von HIAT werden bei den Transkriptionen der Gespräche, die mithilfe des Transkriptionseditors EXMARaLDA[112] erstellt werden, vollständig berücksichtigt.

Zum Vermitteln eines ersten Überblicks wurden vorab zu allen 16 Audio-Aufzeichnungen zusammenfassende Gesprächsbeschreibungen mit wesentlichen Daten erstellt – unter anderem zur Dauer und zum Ablauf des Gespräches, zur Anzahl der Aktant:innen, zu einer Bewertung der Verständlichkeit des Gespräches u. v. a. m. Anhand dieser Angaben konnte festgestellt werden, dass bei einer Aufzeichnung die Verständlichkeit zur weiteren Transkription nicht gegeben war.[113] Bei einer weiteren Aufnahme mit insgesamt 5 Interaktant:innen waren das synchrone Sprechen und damit einhergehend fast durchgängig nicht klar zuordenbare Redebeiträge so stark vorhanden, dass ebenfalls auf eine Transkription verzichtet wurde.[114] Vier Gespräche waren zeitlich so kurz, dass der Wert für eine genauere Untersuchung vergleichsweise gering war.[115] Eine Transkription fand auch hier nicht statt. Eine Kundin entzog nachträglich das Einverständnis zur Nutzung der Aufnahme und bat trotz vorheriger schriftlicher Einwilligung um Löschung der Aufzeichnung. Dieser Aufforderung wurde ebenfalls entsprochen, sodass insgesamt noch 9 Aufzeichnungen zur ausführlichen Analyse transkribiert wurden.

Nach Abzug von Leersequenzen, die unmittelbar vor bzw. nach dem Gespräch auftreten, wurden 309 Minuten transkribiert, was eine breite, qualitativ hochwertige Materialbasis dar-

[111] Weitere Vorteile von HIAT gegenüber anderen Transkriptionssystem finden sich unter anderem in den Aufsätzen „HIAT – a Transcription System for Discourse Data“ von Ehlich aus dem Jahr 1993 und „Aufbau und Gestaltung von Transkriptionssystem“ von Redder aus dem Jahr 2001.

[112] EXMARalDA ist ein Softwaretool zum Erstellen, Verwalten und Analysieren von Korpora. EXMARaLDA wurde im Sonderforschungsbereich 538 der Universität Hamburg entwickelt. Das Programm ermöglicht die nutzerfreundliche Einhaltung der HIAT-Konventionen beim Transkribieren. Nähere Informationen finden sich auf der Internetseite https://exmaralda.org/de/.

[113] Nach Rückfrage bei dem beteiligten Kundenberater gab dieser an, das Beratungsgespräch ausnahmsweise beim Kunden zu Hause als Außentermin im Garten durchgeführt zu haben. Die offene Umgebung in Kombination mit einer Straße in der näheren Umgebung machte die Tonaufnahme für eine weitere Transkription unbrauchbar.

[114] Bei dem Beratungsgespräch handelte es sich um ein Ehepaar, das mit seinen beiden Kindern anlässlich einer Girokontoeröffnung für diese vorstellig wurde. Neben der bloßen Anzahl an Akteuren wurde bei den 6- und 7-jährigen Kindern deutlich, dass die Beachtung der Reglementierung des Rederechts, wie zu erwarten, auch vom Alter abhängig ist. Die Turnvergabe wurde in diesem konkreten Gespräch an zahlreichen Stellen missachtet.

[115] Die Gesprächsdauer reichte in den 4 Beratungsgesprächen von 4 bis 13 Minuten. Wären etwaige Gesprächssequenzen besonders relevant für den Forschungsschwerpunkt gewesen, wäre ungeachtet dessen eine Transkription angefertigt worden. Dies war in den 4 Aufzeichnungen jedoch nicht der Fall.

stellt. Das kürzeste Gespräch betrug dabei 15 Minuten, während der längste Dialog 65 Minuten dauerte.

Innerhalb der 309 Minuten ist das akustische Material der Aufnahme aufgrund der räumlichen Bedingungen lediglich in Einzelfällen nicht immer klar identifizierbar und vergleichsweise selten unverständlich.[116] Die Begrüßungen und Verabschiedungen konnten nicht bei allen Beratungen erfasst werden. Bei der Begrüßung verließen die Berater:innen in manchen Fällen das Büro, da die Kund:innen in der Eingangshalle respektive im Wartebereich abgeholt wurden. Die Verabschiedung fand manchmal im Büro statt, in anderen Fällen wurden die zu Beratenden auch noch mit nach draußen begleitet. Es wurden ausschließlich akustische Phänomene in dem jeweiligen Büro erfasst, um durch die feste Platzierung des Mobiltelefons eine stabile Tonqualität sicherzustellen. Mit Ausnahme dessen wurden die neun Beratungen vollständig aufgenommen und transkribiert.

5.5.2 Fragebogen

Ergänzend zur Analyse vom Textkorpus wird für das Forschungsvorhaben ein Fragebogen eingesetzt. Der alltägliche Höflichkeitsbegriff H_1 wird damit, wie bereits in Kapitel 4.2 erwähnt, im Hinblick auf die Untersuchung empirisch auswertbar. Die Fragebogenmethode im Allgemeinen ermöglicht diesbezüglich, Daten zum subjektiven Erleben von Verhaltensweisen zu erheben (vgl. Döring/Bortz 2016: 398; Pötschke 2010: 46).

Der Fragebogen wird jeweils im Anschluss an das transkribierte Beratungsgespräch eingesetzt. Es wird eine Mischform aus postalischer Befragung und Onlinebefragung durchgeführt. Angestrebt wird die überwiegende Nutzung der Onlinebefragung. Hierzu erhalten die teilnehmenden Klient:innen eine URL an die hinterlegte E-Mail-Adresse, die den Zugang zum Fragebogen bildet. Bei mehreren Kund:innen in einem Gespräch werden alle zu Beratenden darum gebeten, den Fragebogen jeweils separat voneinander auszufüllen. Nehmen Personen nur als Beratende:r oder Zuhörer:in am Gespräch teil, ist kein Ausfüllen des Fragebogens vorgesehen. Die Befragten geben ihre Antworten direkt auf der Internetseite ein und senden diese nach Fertigstellung per Mausklick ab. Die Antworten werden anonym auf dem genutzten Befragungsserver von Microsoft Forms gespeichert. Durch die im Fragebogen enthaltenen soziodemografischen Merkmale kann der ausgefüllte Fragebogen denm direkten Korpus zu-

[116] Die jeweiligen Sequenzen wurden gemäß HIAT-Konventionen also solche gekennzeichnet. Ausführlichere Informationen zur Markierung von Unverständlichen sowie schwer Verständlichen finden sich im „Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT“ aus dem Jahr 2004 auf den Seiten 38–42.

geordnet werden. Die unmittelbare Zuteilung der beiden unterschiedlichen Datentypen ist dabei von grundlegender Bedeutung zur Prüfung von Differenzen zwischen dem Höflichkeitsbegriff H_1 und der Theorie zur Höflichkeit H_2. Die Onlinebefragung eignet sich im Besonderen, da die Befragten den Fragebogen orts- und zeitunabhängig ausfüllen und die Eingabe ebenfalls unterbrechen und später fortsetzen können (vgl. Pötschke 2010: 53). Für den Autor dieser Arbeit hat der Befragungstypus den Vorteil, dass die Datenerhebung automatisiert erfolgt und die Ergebnisse funktional zusammengetragen werden.[117] Zudem entstehen keine Druck- und Portokosten.[118]

Trotz der zahlreichen positiven Aspekte der Onlinebefragung wird alternativ die postalische Befragung angeboten. Insbesondere für Personengruppen, die über keine Internetverbindung oder nicht über die benötigten Medienkompetenzen verfügen, ist dies zwingend erforderlich, um die angestrebte Repräsentativität der Stichprobe zu erhalten. Den Befragten werden Paper-Pencil-Fragebögen mit frankierten Rückumschlägen zugeschickt. Die Antworten bzw. Ergebnisse aus den postalisch übersendeten Fragebögen werden bei Rücksendung im Anschluss in die Onlinemaske selbstständig eingegeben, um alle Daten in ein einheitliches Format umzuwandeln, was für die spätere Darstellung der Ergebnisse und für die Auswertung hilfreich ist.

Analog zur Zustimmung der Erfassung des Korpus werden bei der Terminvereinbarung die Bereitschaft zum Ausfüllen eines Fragebogens sowie die Erlaubnis der Weitergabe von persönlichen Daten abgefragt, um die Befragung durchführbar zu machen. Beim Unterschreiben der Einverständniserklärung wird vor Ort geprüft, ob die Onlinebefragung oder die postalische Befragung gewünscht ist, sodass im Anschluss individuell vorgegangen werden kann. Auf der Einverständniserklärung finden sich die Kontaktdaten[119], um für etwaige Fragen zur Studie oder zum Ausfüllen des Fragebogens zur Verfügung zu stehen. Von den 13 Verneinungen der Teilnahme resultierten 5 aufgrund der fehlenden Bereitschaft, den Aufwand zu vollziehen, einen Fragebogen auszufüllen. Zwei Kund:innen widersprachen der Weitergabe ihrer Daten. Von 16 aufgenommenen Beratungen wurden im Anschluss bei 2 Gesprächen trotz Zusage keine Fragebögen abgegeben. Die beiden Gespräche ohne ausgefüllte Fragebö-

[117] Bei skalierten Fragetypen werden außerdem automatisiert arithmetische Mittelwerte gebildet, die ebenfalls bei der Auswertung behilflich sein können.

[118] Die Eingabemaske für alle teilnehmenden Kund:innen findet sich unter folgender URL: https://forms.office.com/e/hA4wV4QMNM?origin=lprLink

[119] Sowohl die Telefonnummer als auch die E-Mail-Adresse sind auf der Einverständniserklärung angegeben, um auch hier individuell passend für den Befragten auf unterschiedlichen Kanälen kontaktierbar zu sein.

gen wurden nicht in das Forschungsvorhaben mit einbezogen.[120] Eine Verzerrung der Daten kann somit ausgeschlossen werden. Aus demselben Grund wurde für die Beratung, bei der der Autor selbst als Aktant aufgetreten ist, kein Fragebogen ausgefüllt. Die betreffende Transkription wird ausschließlich zur Analyse der Theorie zur Höflichkeit H_2 genutzt. Bei vier abgegebenen Fragebögen werden die Ergebnisse nicht berücksichtigt und deren Datensätze gelöscht, da bei diesen Gesprächen keine Transkriptionen erstellt wurden und eine isolierte Analyse von H_1 als wissenschaftlich nicht geeignet bewertet wird.[121] Von den 3 Gesprächen mit jeweils 2 Kund:innen wurden in 2 Fällen nur ein Fragebogen ausgefüllt und lediglich zu einer Beratung der beiden Eheleute wurden zwei Fragebögen ausgefüllt. Unabhängig hiervon können alle diesbezüglich betreffenden 4 Fragebögen mit einbezogen werden, da auch eine teilweise Rückgabe die Datengrundlage erweitert und dem Fragebogen ein zu analysierendes Transkript gegenübersteht.[122] Der Fragebogen stellte zusammenfassend eine größere Hürde dar im Hinblick auf die Zustimmung der zu Beratenden und der Praktikabilität als das Transkribieren der Gespräche.

Bei der Fragebogenart wird eine Mischform aus quantitativer[123] und qualitativer[124] Fragebogenmethode angewandt. Diese Form der Erhebung verknüpft plausibel die Vorteile der jeweiligen Art miteinander. Im Rahmen der quantitativen Methode werden schwerpunktmäßig Skalenfragen eingesetzt, die bereits intuitiv erste Ergebnisse im Hinblick auf den Untersuchungsgegenstand liefern. Zudem wird durch die quantitativen Abschnitte die Ausfüllzeit für die Befragten stark verringert, was die Bereitschaft zur Teilnahme steigern soll. Die teilweise offenen Fragen, im Sinne der qualitativen Fragebogenmethode, ermöglichen weiterführend eine tiefer gehende Analyse und können die quantitativen Ergebnisse ergänzen sowie näher begründen.

Der Aufbau des Fragebogens orientiert sich am Grobkonzept eines standardisierten Fragebogens nach Döring/Boritz, der aus sechs Elementen besteht (vgl. Döring/Bortz 2016: 405 f.).

[120] Zu diesen zwei Gesprächen wurde jedoch ebenfalls keine Transkription erfasst, da dies einmal ein zu kurzes Gespräch über 7 Minuten betraf und in dem andern Fall nachträglich die Bitte zur Löschung der Aufnahme einging (siehe Kapitel 5.5.1.2).

[121] Die vier Gespräche setzen sich aus drei (zu) kurzen Beratungen und einer Tonaufnahme zusammen, die akustisch nicht ausreichend verständlich ist (siehe Kapitel 5.5.1.2).

[122] Des Weiteren wird angenommen, dass sich die Kund:innen im Nachgang über das Gespräch ausgetauscht haben und sich Eindrücke des jeweils anderen so auch in den Antworten des Ausfüllenden wiederfinden.

[123] Ein quantitativer Fragebogen „besteht überwiegend aus geschlossenen Fragen bzw. Aussagen mit Antwortvorgaben, sodass die Befragten die jeweils passenden Antwortalternativen auswählen können“ (Döring/Bortz 2016: 405).

[124] Qualitative Fragebögen „beinhalten offene Fragen, sodass sich die Befragten schriftlich in eigenen Worten äußern“ (Döring/Bortz 2016: 401).

Der Fragebogentitel *Fragebogen zu Beratungsgesprächen in Banken und Versicherungen* als erste Komponente soll einen groben Anhaltspunkt zum Thema darstellen, ohne näher auf Zielsetzungen einzugehen, was möglicherweise zu einer Verfälschung der Antworten führen könnte. Das Phänomen *Höflichkeit* wird aus diesem Grund nicht in der Beschreibung genannt. Die Fragebogeninstruktion als zweites Element ist elementar, da Hinweise gegeben werden können, die für das Ausfüllen bzw. für das Forschungsvorhaben notwendig sind. Die Anweisung, *bisherige Erfahrungen sollen möglichst vollständig ausgebeblendet werden,* ist dabei besonders relevant, da allein dieses eine Gespräch in dem zu erstellenden Korpus berücksichtigt werden soll. Eine zusammenführende Analyse von H_1 und H_2 ist ausschließlich dann möglich. Die Angabe von circa 6 Minuten Ausfüllzeit soll die Motivation zum Ausfüllen erhöhen. Abschnitt 1 mit den Fragen 1 bis 3 lässt die obligatorische Erfassung der Handlungskonstellation zu. Das zwangsläufige Kernstück des Fragebogens ist der inhaltliche Frageblock in Abschnitt 2. Die dort als erste von aber insgesamt vier Fragen zu dieser Thematik angeführte Frage *Wie war Ihr Gesamteindruck vom Kundenberater?* ermöglicht das Zurück- bzw. Hineindenken in die Gesprächssituation, um die Antwortqualität für die folgenden Items zu erhöhen. Die Fragen 5 bis 11 kombinieren die Einschätzung über das Gespräch mit H_2 und dadurch mit dem Modell nach Brown und Levinson. Die Fragen 5 bis 7 rekurrieren auf mögliche FTAs des negativen Gesichts. Die Fragen 8 bis 11 beziehen sich auf etwaige Gesichtsverletzungen des positiven *face*. Teils haben Fragen denselben Abfragegehalt, der andersartige Duktus überprüft jedoch implizit die Kohärenz der Angaben. Die Fragen 12 bis 14 ermöglichen die Analyse von H_1. Die Anordnung, zunächst Aspekte von H_2 und nicht H_1 abzufragen, erfolgt gezielt, da insbesondere zu Beginn, aber auch im Mittelteil des Fragebogens bzw. Abschnittes auf direkte Fragen nach der Höflichkeit verzichtet werden soll. Die Skaleneinschätzung, wie höflich der/die Kundenberater:in war, wird in Bezug zu den Fragen gesetzt, was als höflich bzw. unhöflich empfunden wurde. Die beiden offenen Fragestellungen verhelfen zu einer konkreten Abbildung des alltagsbezogenen Höflichkeitsbegriffs. Das vierte Element des Fragebogens ist die Erfassung der statistischen Angaben von Frage 15 bis 20. Einzugehen ist hier insbesondere auf die Abfrage des Geschlechts. Zwar sollen sowohl Männer als auch Frauen nahezu gleichmäßig im Sinne der soziodemografischen Diversifizierung berücksichtigt werden, aber eine Trennung bei der Auswertung nach Geschlechtern erfolgt nicht. Die Thesen einer feministischen Linguistik von Lakoff und Hellinger (vgl. Lakoff 1975; Hellinger 1990) sind daher in dieser Untersuchung nicht von Relevanz. Das Forschungsvorhaben schließt sich den Ausführungen von Held an, die erläutert, „daß[sic] das

Höflichkeitsverhalten heutiger […] [Personen] als relativ geschlechtsneutral eingestuft werden kann“ (Held 1995: 207). Der Variablen des Geschlechts wird in der Auswertungsphase keine Bedeutung zugeschrieben. Der fünfte Bestandteil ist mit Frage 21 das Fragebogen-Feedback. Sollten zu Beginn der Untersuchung Verständnisprobleme bei den Befragten auftreten, lassen sich beim Fragebogen auch noch kleine Änderungen einarbeiten. Nach dem Absenden der Daten wird den Teilnehmenden gedankt, was die letzte Komponente des Fragebogens zeigt.

Den einzelnen Teilen des Fragebogens werden sämtliche Kriterien erfüllt, die eine wissenschaftliche Fragebogenmethode kennzeichnen.[125] Beispielhaft wird allen forschungsethischen Kriterien wie der Freiwilligkeit oder Anonymität entsprochen. Durch die Einhaltung an die Regeln der Wissenschaft ist es möglich, an „generalisierbare Aussagen über die Erfahrungswirklichkeit zu gelangen“ (Döring/Bortz 2016: 399). Der zielgerichtete und systematische Einsatz des Fragebogens prägt das Vorhaben.

Auch werden die Anforderungen im Hinblick auf die Formulierung der einzelnen Items nach Pötschke und Döring/Bortz eingehalten (vgl. Pötschke 2010: 46 f.; Döring/Bortz 2016: 409 f.). Da das Bildungsniveau gemäß soziodemografischer Diversifizierung sehr heterogen ist, sind die Wortwahl, der Umfang und die Ansprache des Fragebogens so angepasst, dass für jegliche Personen die Teilnahme problemlos möglich ist. Besonders werden die Empfehlungen zur sprachlichen Gestaltung der Fragen berücksichtigt. Es werden kurze und präzise Items formuliert. Auf Fremdwörter, doppelte Verneinungen, Abkürzungen, Begriffe mit mehreren Bedeutungen, ungebräuchliche Ausdrücke und Begriffe, verschachtelte oder ungewöhnliche Satzkonstruktionen und Fachbegriffe wird verzichtet. Einzelne Wörter sind fett markiert, um den Kern der Frage problemlos nachvollziehbar zu visualisieren. Ein häufiger Wechsel des Antwortformats wird unterlassen, da dieser „zu einer hohen kognitiven Beanspruchung der Befragungspersonen führt“ (Döring/Bortz 2016: 410). Bei den Skalenfragen ist ein einheitliches Antwortformat mit durchgängig 10 Niveaustufen bzw. Punkten vorgesehen. Dies ist für die Befragten vorteilhaft, da ein künstliches Umdenken sowie Umrechnen in andere Skalen nicht notwendig ist (vgl. ebd.). Die Datenqualität wird erhöht. Zudem lassen sich durch die Einheitlichkeit beispielsweise arithmetische Mittelwerte in Bezug auf einzelne Fragen direkt miteinander vergleichen. Das Hintergrunddesign auf dem Fragebogen ist schlicht und neutral

[125] Alle Kriterien und Erläuterungen hierzu finden sich auf S. 399 in „Forschungsmethoden und Evaluation“ von Döring und Bortz. Im Unterschied zur wissenschaftlichen Fragebogenmethode steht die nicht wissenschaftliche schriftliche Befragung, die hier aber keine Anwendung findet und deswegen nicht näher erörtert werden muss.

gehalten, damit der Fokus komplett auf der Beantwortung der Fragen liegt und das Design ebenfalls keine Hinweise auf Ziele zulässt. Der vollständige Fragebogen im Leerformat in der Onlineansicht findet sich in Anhang 11.

IV. Empirischer Teil

6. Operationalisierungen zur Diskursanalyse

Eine ausführliche Verschriftlichung aller Bestandteile der funktional-pragmatischen Diskursanalyse[126] zu allen Transkriptionen in dieser Arbeit ist nicht zielführend, da die bloße Anzahl von neun, teils sehr umfassenden Transkriptionen schon aufgrund des Umfangs zu einer kaum überblickbaren Analyse führen würde. Der Kern der empirischen Analyse ist vielmehr auf den originären Forschungszweck ausgelegt.[127] Die diskursanalytischen Hilfsarbeiten respektive Vorarbeiten haben dabei keinen eigenständigen Zweck, sondern sollen in dieser Untersuchung unterstützen. Mehrfache Wiederholungen ohne analytischen Mehrwert in der Beschreibung von Konstellationen, Segmenten und Abläufen werden durch das Vorgehen ebenfalls vermieden, da eine Vielzahl an konstitutiven Komponenten in den Aufzeichnungen vorhanden ist.

Aus den genannten Gründen wird exemplarisch eine detaillierte Analyse zum Transkript Nr. 7 „Sechsstellige Geldanlage aus Immobilienverkauf“ (siehe Anhang 8) dargelegt. Es handelt sich um die längste Aufnahme, anhand derer viele übliche Strukturen und einige gesprächsübergreifende Charakteristika beschrieben werden können.

Unabhängig davon ist es essenziell, über alle Transkriptionen einen knappen Überblick herzustellen, da alle 9 Transkriptionen für die empirische Analyse relevant sind, dies jedoch ein Grundverständnis über alle Daten bedingt. Es werden daher verkürzte Beschreibungen zur Konstellation und komprimierte Ablaufbeschreibungen zu den übrigen 8 Aufnahmen verschriftlicht, die insbesondere die inhaltliche Gesamtrezeption fördern soll.

Jede Transkription erhält überdies eine spezifische Bezeichnung als Transkriptionsüberschrift. Diese Bezeichnungen sollen bei Verweisen auf Gespräche im Analyseteil den Leser:innen dabei helfen, sich Konstellationen und Inhalte der Transkription in Erinnerungen zu rufen und ein durchgängiges Umblättern in den Anhang entbehrlich machen.

[126] Siehe Kapitel 5.3.
[127] Siehe Kapitel 4.

6.1 Transkript „Sechsstellige Geldanlage aus Immobilienverkauf“

6.1.1 Konstellationsbeschreibung

Bei der vorliegenden Transkription handelt es sich um einen Diskurs zwischen einem Ehepaar und einem Bankberater. Vor der in der Aufnahme vollzogenen Finanzberatung hat noch kein persönliches Gespräch zwischen den Eheleuten und dem Bankkaufmann Herrn Ludwig stattgefunden, da die Kund:innen zuvor von einem Arbeitskollegen in derselben Bank betreut wurden. Der Beraterwechsel erfolgte aufgrund des Ausscheidens des bisherigen Mitarbeiters. Ausschließlich ein kurzes Telefonat wurde vorab zur Terminvereinbarung zwischen dem Ehemann und Herrn Ludwig gehalten.

Das zu analysierende Gespräch wird in einer Bankfiliale in einem geschlossen Beratungsraum geführt, der ausschließlich von Herrn Ludwig genutzt wird.[128] Das Beratungszimmer besteht aus einem Schreibtisch mit Büroausstattung hinter dem Herr Ludwig sitzt. Vor dem Schreibtisch sind 3 Stühle für die Kund:innnen platziert.[129] Die Konstellation ist durch den Gesprächsanlass der Geldanlage geprägt.

Herr Ludwig ist 31 Jahre alt und seit 6 Jahren als ausgebildeter Bankkaufmann bei einem Kreditinstitut tätig. Das Ehepaar ist seit 23 Jahren verheiratet und wohnt in Kleinstadt. Die Eheleute sind seit Kindheitstagen Kunden der Bank. Die Ehefrau ist zum Zeitpunkt der Aufnahme 49 Jahre alt, während der Ehemann bereits 52 ist. Beide haben eine akademische Ausbildung und sind berufstätig.[130]

Die Aufzeichnung startet beim Betreten des Beratungszimmers. Die Begrüßung und wechselseitige Vorstellung erfolgte zuvor im Foyer und ist somit nicht Teil der Aufnahme. Die Audioaufzeichnung durch das Mobiltelefon, das offen auf dem Tisch liegt, wurde bereits beim Verlassen des Raumes durch Herrn Ludwig gestartet und im Nachgang um den Zeitraum bis zum Betreten gekürzt.

[128] Die Institutsnamen sind sowohl in den Texten als auch in den im Anhang befindlichen Transkripten nicht genannt, um eine Anonymisierung zu gewährleisten. Siehe hierzu auch Kapitel 5.5.1.

[129] Die universellen Ausführungen aus Kapitel 5.4 zum Handlungsraum der Banken und Versicherungen müssen bei der Konstellationsbeschreibung zusätzlich mitberücksichtigt werden.

[130] Der reale Name des Kundenberaters wurde zum Zweck der Anonymisierung durch ein Pseudonym ersetzt. Dies war bei den beiden anderen Interaktant:innen nicht nötig, da weder Vor- noch Nachnamen im Beratungsgespräch gefallen sind. Für alle transkribierten Gespräche gilt, dass bei Namensnennungen stets Pseudonyme genutzt werden. Der Wohnort wurde in der Transkription nicht verändert. Konkrete Adressangaben und ähnliche Daten werden in den Transkriptionen generell so verändert, dass eine eindeutige Identifizierung der Interaktant:innen nicht möglich ist.

6.1.2 Sektionierung

Die Sprecher- und Hörerhandlungen der Transkription können in folgende zwölf Sektionen unterteilt werden:[131]

I. /1/ – /14/ Ankommen im Beratungsraum; Aufruf und Vergegenwärtigung des groben Gesprächsanlasses durch den Kundenberater Herrn Ludwig

II. /15/ – /129/ Detaillierte Besprechung zum Gesprächsanlass und Sachverhalt
   i. /15/ – /115/ Darstellung der Ausgangssituation durch Kunden und damit einhergehende Anliegen zum Termin
   ii. /116/ – /129/ Fragen und Antworten hinsichtlich konkreter Anforderungen zu Produkten der Geldanlage im Hinblick auf vorherige Schilderungen

III. /130/ – /287/ Gespräch über Zinsanleihe
   i. /130/ – /226/ Vorstellung des möglichen Produkts der Zinsanleihe als Geldanlage durch Herrn Ludwig
   ii. /227/ – /287/ Feedback vom Kunden zur Zinsanleihe und gemeinsames Gespräch über dessen Vor- und Nachteil

IV. /288/ – /341/ Vorstellung und Gespräch über das Festgeld als Alternativangebot

V. /342/ – /388/ Abwägung der beiden Produkte und erste Überlegungen zur Entscheidungsfindung

VI. /389/ - /454/ Small Talk über wirtschaftliche Entwicklung und zu hinterfragende Politik in Deutschland

VII. /455/ – /516/ Durchsprechen der Entscheidung und Überlegungen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses

VIII. /517/ – /538/ Thematisierung und Beginn der Anfertigung des Beratungsprotokolls

IX. /539/ – /757/ Small Talk über Immobilienmarkt und Darstellung der privaten Wohn- sowie Immobiliensituation von Herrn Ludwig

X. /758/ – /796/ Fortsetzung des Gesprächs über das Beratungsprotokoll und Fertigstellung des Dokuments

XI. /797/ – /810/ Absprachen über das weitere Vorgehen nach Beendigung des Gesprächs

XII. /811/ – /818/ Verabschiedung und kurzes gegenseitiges Gesprächsfeedback

[131] Innerhalb von Sektion II und III werden jeweils zwei Untersektionen gebildet, da der Themenschwerpunkt zwar weiter gleichbleibend ist, es jedoch zu einem klaren Bruch im Rederecht und folglich auch bei den Redeanteilen kommt.

6.1.3 Paraphrasierende Ablaufbeschreibung

Die 64-minütige Beratung beginnt mit dem Betreten des Beratungszimmers. Nachdem zunächst geklärt wird, wer welchen Platz einnimmt, versucht Herr Ludwig, einen Gesprächsbeginn herzustellen, indem er auf das vergangene Telefongespräch verweist (Segmente /1/ – /10/). Im Anschluss erläutert er den Anlass des Gespräches, woraufhin das Ehepaar vorschlägt, ihm zunächst die genaue Situation und die Gedanken hinter der Anlage zu erläutern (11/ – /14/). Der männliche Kunde erklärt, dass sie bisher von einem anderen Kollegen betreut wurden, der teilweise schon Bescheid wisse, er aber Herrn Ludwig auf den gleichen Stand bringen möchte. Er schildert weiter, dass sie bzw. seine Frau 230.000,00 € aus dem Verkauf der Wohnung seiner Schwiegermutter, die in das Pflegeheim gezogen ist, erhalten haben und einen Teil hiervon für einen bestimmten Zeitraum anlegen möchten (/15/ff.). Er teilt weitere Hintergrundinformationen mit und benennt Kriterien, die für sie bei der Produktauswahl relevant sind wie beispielhaft die Verfügbarkeit des Geldes (/122/).

Herr Ludwig erklärt den Klient:innen daraufhin das Konzept der Zinsanleihe und teilt ihnen hierzu Produktbedingungen und Konditionen wie den voraussichtlichen Zinssatz mit (/138/ff.). Im weiteren Gesprächsverlauf, der von Rückfragen von beiden Kund:innen zu der Zinsanleihe geprägt ist, stellt sich insbesondere bei der Ehefrau heraus, dass sie eher eine risikoaverse Person ist (/233/). Herr Ludwig reagiert direkt darauf und stellt, ähnlich wie bei der Zinsanleihe, das risikoarme Produkt des Festgeldes vor (/288/ff.). Im Anschluss kommt es zu einem wechselseitigen Diskurs der drei Interaktant:innen, indem die beiden Anlageformen gegeneinander abgewogen werden (/342/ff.). Das Gespräch entwickelt sich dabei weg vom Beratungsanlass themennah in den Bereich der allgemeinen wirtschaftlichen Entwicklung und weiteren damit verbundenen Aspekten wie der Politik (/389/ff.). Der Ehemann äußert speziell sein Unbehagen über die aktuelle politische Regierung in Deutschland („chaotische Art zu regieren“/409/). Gemeinsam kommen die drei auf die Geldanlage zurück. Die Eheleute entscheiden, jeweils 100.000,00 € in beide Anlageformen investieren zu wollen und damit die bestehenden Vorteile der Produkte miteinander zu kombinieren (/455/ff.). Herr Ludwig gibt anschließend an, ein Beratungsprotokoll anfertigen zu müssen (/519/), und fragt hierzu unterschiedliche Daten ab. Beim anschließenden Eintippen der Daten, währenddessen Stille aufkommt („Tastaturklappern, 2s“/536/), schwenkt das Gespräch wieder über zum Small Talk. Die drei Interaktant:innen tauschen sich über den Immobilienmarkt aus und Herr Ludwig

stellt seine private Wohn- und Immobiliensituation dar (/539/ff.), ehe sie schlussendlich das Ausfüllen des Beratungsprotokolls abschließen (/758/ – /796/).

Nachfolgend treffen sie noch Absprachen über das weitere Vorgehen (/797/ff.). Das Ehepaar gibt an, sich zeitnah zurückmelden zu wollen, nachdem sie noch einmal abschließend über die Geldanlage nachgedacht haben („und dann [geben] wir das go“/797). Herr Ludwig erklärt, ihnen die Verträge per E-Mail zukommen zu lassen, sodass sie diese nur noch eingescannt unterschrieben zurücksenden müssen. Das Beratungsgespräch und die Aufzeichnung enden damit, dass sie sich wechselseitig für das Gespräch bedanken, sich verabschieden und die Kund:innen das Büro verlassen (/811/ – /818/).

6.1.4 Exemplarität und Generalisierbarkeit

Anhand der analysierten Transkriptionen lassen sich Differenzen und Gemeinsamkeiten zum Gesamtkorpus beschreiben. Im Hinblick auf die Konstellationsbeschreibung ist unabhängig von den soziodemografischen Merkmalen, die voneinander different sind, insbesondere auffällig, dass andere Gesprächsstrukturen gegeben sind, wenn die Interaktant:innen sich zuvor bereits bekannt waren, was bei circa der Hälfte der Gespräche der Fall war. Diskursverläufe, Anredeformen u. v. a. m. sind stark hiermit verbunden. Auch die Anzahl der Klient:innen verändert erwartungsgemäß die Beratung in der sprachwissenschaftlichen Betrachtung stark. Beispielhaft hierfür steht unter anderem die Turnvergabe.

Auf der anderen Seite zeigen die Daten, dass der Handlungsraum gesprächsübergreifend sehr homogen auf die Konstellation wirkt. Auch der Gesprächsanlass, der vor allem mit der Unterschiedlichkeit der thematisierten Produkte zusammenhängt, hat nur einen geringen Einfluss auf die Struktur der Transkriptionen. Ob der Verkauf von Versicherungen, Altersvorsorgeprodukten, Girokonten, Aktienfonds oder sonstigen Finanzanlagen im Fokus steht, verändert zwar den Inhalt nicht, aber die sprachwissenschaftlichen Charakteristika der Aufzeichnungen.

Die Unterschiede bei den zuvor erwähnten soziodemografischen Daten lassen sich nur geringfügig anhand der Transkriptionen rekonstruieren. Das Alter hat einen erheblichen Einfluss auf die Lexik, nicht aber eindeutig auf die Struktur. Aus weiteren Differenzen können keine klaren Folgerungen für die Korpusbeschreibung entwickelt werden. Eine größere Wirkung als die persönlichen Daten scheinen hingegen die Charaktere der Interaktant:innen auf die Ge-

spräche zu haben. Dies betrifft sowohl die Struktur als auch den Wortschatz der Transkriptionen.[132]

Die Sektionierung und paraphrasierende Ablaufbeschreibung bestätigen grundsätzlich die angenommenen Phasen in einem Gespräch im Rahmen der KIV-Formel.[133] Das analysierte Gespräch zeigt jedoch exemplarisch für den gesamten Korpus, dass eine klare Trennung der einzelnen Phasen nicht möglich ist. Vielmehr gehen sie oft ineinander über. Dies bekräftigt die Sektionierung aus Kapitel 6.1.2, die darstellt, dass die Informationsphase bzw. teils die Verkaufsphase in Sektion IV, die eine Thematisierung der Zinsanleihe und des Festgeldes beinhaltet, in Smal Talk (Sektion V) – also in die Kontaktphase – über die gesamtwirtschaftliche Entwicklung und Politik mündet. Ähnlich verhält es sich im Übergang von Sektion VIII zu IX. Das theoretisch beschriebene Muster, erst kommt die Kontaktphase, dann die Informationsphase und als Letztes die Verkaufsphase, kann durch die empirischen Daten nicht pauschal bzw. selbst nicht in einer annähernden Regelhaftigkeit belegt werden. Sehr starke Abweichungen gibt es zudem in der Gewichtung der einzelnen Phasen. Das Vorliegen von Kontakt-, Informations- und Verkaufsphase ist hingegen bei jeder Aufzeichnung zu verifizieren.

Die beschriebenen ersten Aspekte sind bei der folgenden umfassenden Analyse zu berücksichtigen, die insbesondere sprachliches Handeln untersucht.

[132] Eine Operationalisierung, die Charaktereigenschaften mit dem Verlauf eines Gespräches funktional in Verbindung setzt, wird jedoch nicht vorgenommen. Zum einen ist dieser Analysegegenstand individuell geprägt und damit nur schwer fassbar, zum anderen ist die Interpretation von Verhaltensweisen ohnehin stark subjektiv und wäre im Hinblick auf den Forschungsgegenstand dieser Arbeit nicht zielführend.

[133] Siehe Kapitel 5.4.

6.2 Gesamtüberblick weiterer Transkriptionen

Tabelle 1 stellt für die übrigen acht Aufnahmen die verkürzte Operationalisierung der Methoden der funktional-pragmatischen Diskursanalyse dar und vermittelt damit ein Grundverständnis, das für die empirische Analyse unabdingbar ist.

Tabelle 1: Diskursanalytische Operationalisierungen

Transkript	Konstellationsbeschreibung	Ablaufbeschreibung
„Umdeckung der Kfz-Versicherung“ (Transkript 1; Anhang 2)	Es handelt sich um einen Diskurs zwischen einer 21-jährigen Studentin und dem 31-jährigen Versicherungskaufmann Herrn Mustermann in seinem persönlichen Büro. Der Gesprächsanlass ist die Versicherung ihres Autos. Die beiden Aktant:innen sind sich zuvor noch nicht begegnet. Die Kundin kommt auf Empfehlung ihrer Großmutter.	Die 15-minütige Beratung wird dadurch eingeleitet, dass die Kundin von ihrer starken Beitragserhöhung bei ihrer bisherigen Versicherung berichtet und ein Angebot einfordert. Nachdem Herr Mustermann einzugebende Daten abfragt, teilt er der Kundin mit, dass er deutlich unter dem alten Preis liegt und dabei sogar noch eine Verkehrsrechtsschutzversicherung mit eingebaut hat. Die Kundin ist darüber sehr glücklich und unterschreibt den Vertrag.
„Umdeckung verschiedenster Versicherungen“ (Transkript 2; Anhang 3)	Das Gespräch findet zwischen dem 31-jährigen Versicherungskaufmann Herrn Mustermann und einem Ehepaar statt, das auf Empfehlung des Filialleiters, der die Kunden persönlich kennt, zur Beratung kommt. Herr Mustermann ist seit 2011 für die Versicherungsgesellschaft tätig. Bei den Kund:innen handelt es sich um einen 48-jährigen Arzt und eine 44-jährige Hausfrau. Die Interaktant:innen kennen sich aus einem bisherigen kurzen Treffen zur Vereinbarung eines regulären Termins und der Mitteilung verschiedener Daten zur Gesprächsvorbereitung. Der Gesprächsanlass ist die Umdeckung mehrerer Versicherungen.	Das 63-minütige Gespräch betrifft im ersten Teil die Belange des Ehemanns. Die Kfz-Versicherung seines VW-Golfs wird von einer anderen Gesellschaft herübergeholt. Auch schließt er eine neue Rechtsschutzversicherung für die Familie ab. Im Anschluss deckt die Ehefrau ihre Kfz-Versicherung für den VW Polo um. Zusätzlich gibt sie erste Daten für ein in den kommenden Wochen anzuschaffendes Auto für die Tochter an, die dann auch eine Kfz-Versicherung benötigt. Im letzten Teil des Gesprächs erhalten die Kund:innen von Herrn Mustermann noch ein Angebot für eine Hausratversicherung, bei der sie aktuell bei der konkurrierenden Versicherung preiswerter versichert sind und hierzu noch überlegen möchten.
„Die beitragsfreie Riester-Rente“ (Transkript	Es handelt sich um einen Diskurs in einem Kreditinstitut zwischen der 52-jährigen Bankkauffrau Frau Voigt und einer Kundin, die einen Freund mitgebracht hat. Die 54-jährige Kundin ist	Die 31-minütige Beratung startet mit der Aussage, dass der Kundin der monatliche Sparbetrag für die Riester-Rente zu hoch ist. Frau Voigt erklärt, dass nur ein Teil der Abbuchungen in die Riester-Rente fließt und

Transkript	Konstellationsbeschreibung	Ablaufbeschreibung
3; Anhang 4)	als Industriekauffrau tätig. Frau Voigt übernimmt kurzfristig die krankheitsbedingte Vertretung – einschließlich dieses Termins – einer Kollegin. Frau Voigt ist seit 23 Jahren in ihrem Beruf tätig, jedoch erstmalig in der Filiale und kennt die Kundin nicht. Der Gesprächsanlass sind zu hohe Abbuchungen für unterschiedliche Anlageformen.	der andere Teil in Aktienfonds investiert wird. Anschließend werden die Vor- und Nachteile der Produkte erörtert und es wird überlegt, wo monatlich eingespart werden kann. Die Kundin entscheidet sich auf Empfehlung von Frau Voigt, die Riester-Rente beitragsfrei zu setzen und die beiden Aktienfonds wie bisher weiterlaufen zu lassen.
„Steuer- und Vorsorgefragen“ (Transkript 4; Anhang 5)	Die Beratung wird vom 29-jährigen Bankkaufmann Herrn Mai mit einer 28-jährigen verheirateten Bürokauffrau in einer Bankfiliale durchgeführt, in der er seit 9 Jahren tätig ist. Die Interaktant:innen kennen sich seit 4 Jahren aus zahlreichen Beratungen. Der Gesprächsanlass sind laufende Zinszahlungen und Steuerfragen zu Geldanlagen.	Der 20-minütige Diskurs beinhaltet zu Beginn Fragen der Kundin zu Zinszahlungen von Geldanlagen, die auf ihrem Konto eingetroffen sind. Diese beantwortet Herr Mai und weist die Kundin darauf hin, dass aktuell Steuern auf diese abgezogen werden. Daher besprechen sie die Möglichkeit eines Freistellungsauftrages, den die Kundin anschließend unterschreibt. Am Ende spricht Herr Mai die deutliche Empfehlung aus, sich Gedanken über die Altersvorsorge zu machen.
„Das Erbe als Geldanlage“ (Transkript 5; Anhang 6)	Der beratende 36-jährige Herr Meier ist seit 8 Jahren bei seiner Bank tätig. Er berät mich, den ledigen gelernten Bankkaufmann Herrn Stöppel, der aktuell als Studienrat arbeitet.[134] Zum Zeitpunkt der Aufnahme war ich 30 Jahre alt. Herr Meier und ich sind uns nicht bekannt gewesen. Es erfolgte ein Beraterwechsel zwischen diesem und meinem letzten Besuch. Der Gesprächsanlass war die Anlage eines ausgezahlten Erbes.	Das 40-minütige Gespräch startet mit einem längeren Small Talk über das Thema Fußball. Anschließend erläutert Herr Stöppel, dass er gekommen sei, um sich über die Möglichkeiten einer Anlage von 100.000,00 € aus einem Erbe zu informieren. Herr Meier erläutert detailliert die Produkte des ETF und des Aktienfonds. Herr Stöppel ist danach noch immer unsicher, wie er das Geld anlegen soll. Er lässt sich alle Informationen per E-Mail nochmal zusenden, bedankt sich für das Gespräch und will sich melden.
„Das Mietkonto“ (Transkript 6; Anhang 7)	Es handelt sich um ein Gespräch zwischen einem 32-jährigen Sozialpädagogen und der 37-jährigen Bankkauffrau Frau Sonntag, die sich aus mehreren Beratungen bereits kennen. Das	Der 19-minütige Diskurs beginnt mit dem Wunsch des Kunden, ein separates Girokonto für Mieteingänge zu eröffnen. Nach Absprache des Kontomodells wird die Eröffnung durch Frau Sonntag vorgenommen, die

[134] Eine Anonymisierung wird nicht vorgenommen, da die Kennzeichnung zur Objektivität der Analyse für Bearbeitenden und Lesenden gegeben sein muss.

Transkript	Konstellationsbeschreibung	Ablaufbeschreibung
	Gespräch findet in einem Kreditinstitut statt. Der Gesprächsanlass ist die Eröffnung eines Mietkontos.	abschließend die Möglichkeit erläutert, die Mieteingänge in Aktienfonds anzulegen. Der Kunde erbittet sich hierzu Bedenkzeit.
„Angebotsvergleich zu Kfz-Versicherungen“ (Transkript 8; Anhang 9)	Die Versicherungsberatung wird vom 33-jährigen Herrn Schmidt durchgeführt, der seit 11 Jahren bei seiner Versicherung tätig ist. Beraten werden zwei verheiratete Cousins, die beide Anfang 30 sind. Beide Kunden sind Werkzeugmechaniker. Der Gesprächsanlass ist die Versicherung von zwei Autos aus der Familie. Die Kunden und Herr Schmidt sind sich bisher nicht bekannt gewesen.	Die 29-minütige Beratung beginnt mit einem Angebotsvergleich im Bereich der Kfz-Versicherungen für einen VW Golf und einen VW Tiguan, die bisher bei konkurrierenden Gesellschaften versichert sind. Herr Schmidt bietet anschließend ein Gesamtpaket, was zusätzlich eine Hausrat-, Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherung inkludiert, mit Sonderkonditionen an. Die Kunden nehmen die Konditionen mit und wollen sich zeitnah melden.
„Girokonto und Onlinebanking“ (Transkript 9; Anhang 10)	Der beratende 31-jährige Herr Ludwig ist seit 6 Jahren bei der Versicherung tätig. Er berät eine 19-jährige zukünftige Studentin, die aktuell noch in Teilzeit arbeitet. Zum Gespräch hat die Kundin ihre Mutter mitgebracht. Die Interaktant:innen kennen sich bereits aus mehreren Beratungen. Der Gesprächsanlass ist die Führung des Girokontos. Der Terminvereinbarung kam durch einen Anruf einer Kollegin von Herrn Ludwig zustande.	Das 29-minütige Gespräch beginnt mit der Nennung des Gesprächsanlasses. Zunächst wird die berufliche Situation geklärt, um die Fortführung des Girokontos kostenfrei erhalten zu können. Im Anschluss erhält die Kundin Zugangsdaten für das Onlinebanking. Zum Abschluss des Gespräches erläutert Herr Ludwig, warum es wichtig ist, frühzeitig in die Altersabsicherung mithilfe von Aktien zu investieren. Eine Rückmeldung der Kundin erfolgt hierzu trotz indirekter Aufforderungen nicht. Die Mutter bringt sich während der Beratung durch Fragen mit ein. Der Diskurs endet ohne eine weitere Vereinbarung.

7. Erkenntnisse aus der Diskursanalyse

Die Erläuterungen zu den Erkenntnissen aus der Diskursanalyse orientieren sich strukturell grundlegend an den Transkriptionen. Bisherige Forschungsergebnisse aus anderen Bereichen bilden nicht den Wesenskern. Einzig die Beobachtung anhand der erhobenen Daten prägt den Aufbau des hiesigen Kapitels. Im Zentrum steht der Erkenntnisgewinn zur Kommunikation in Banken und Versicherungen. Die Analyse vollzieht sich dabei in zwei Schritten. Nach einer ersten Auswertung der Daten können zunächst drei Bereiche gebildet werden. Zum einen zeigen die Transkriptionen, dass aufgrund der Vielfalt in der Form und der starken Ausprägung zwingend der Aktantenbezug näher zu begutachten ist. Eine weitere Unterkategorie bilden Sprechhandlungen, die, oberflächlich betrachtet, der Gestaltung eines positiven Gesprächsverlaufs nützlich sind. Die nach Einsicht in die Transkriptionen unmittelbar festzustellende Fremdbestimmung durch die Agent:innen wird in einem letzten Gliederungspunkt untersucht.

Den Kern und damit gleichzeitig auch den wissenschaftlichen Mehrwert bieten die detaillierten Ausführungen mithilfe der konkreten Daten, was der zweite Analyseschritt ist. Bisherige Veröffentlichungen, die einen Zusammenhang mit dem zu untersuchenden Bereich aufweisen, bilden an manchen Stellen eine Ergänzung, sofern sie im Hinblick auf die Beschreibung der Analyse nützlich sind. Die Zweckmäßigkeit kann durch einen Vergleich, einen Exkurs oder selbst eine Abgrenzung gegeben sein, die darin begründet ist, die Eigenheit der Sprache und des sprachlichen Handelns zu veranschaulichen. Die Systematisierung zu den Einsichten der Diskursanalyse ist, wie eingangs beschrieben, also vollständig an den Daten angelehnt.

7.1 Adressierung und expliziter Aktantenbezug im Finanzdienstleistungsbereich

7.1.1 Formen und Funktionen der Adressierung

Aus der Betrachtung der Transkriptionen ergibt sich ein Analysebedarf von konkreten Realisierungen der Höreradressierung. Hierbei sind Sprechhandlungen zu berücksichtigen, bei denen der Kunde bzw. die Kundin als Hörer:in und der Kundenberater bzw. die Kundenberaterin als Sprecher:in auftritt.[135] Die Untersuchungen berücksichtigen die Ausführungen des Beitrages „Adressierung und expliziter Aktantenbezug – Funktional-pragmatische Überlegungen zu institutionellen Interaktionen“ aus dem Jahr 2022 von Bührig, Fienemann und Schlickau, die denselben Forschungsschwerpunkt, bezogen auf andere Institutionsbereiche, in den Blick nahmen. Eine erste oberflächliche Betrachtung der vorliegenden Gespräche weist auf eine stark ausgeprägte Adressierung hin, die es anhand einer funktional-pragmatischen Diskursanalyse zu überprüfen gilt. Analog zu Bührig, Fienemann und Schlickau wird in dieser Analyse ausgegangen von auf einer Vielzahl unterschiedlicher Modalitäten herzustellenden Adressierung. Eine zu starke Fokussierung auf Eigennamen wie sie von Pepin und Elwys De Stefani in ihrem Band „Eigennamen in der gesprochenen Sprache“ sowie von Schwitalla in seinem Aufsatz „Kommunikative Funktionen von Sprecher- und Adressatennamen“, jeweils aus dem Jahr 2010, vorgenommen wird, ist abzulehnen. Die folgenden Formen von Bührig, Fienemann und Schlickau, mit denen sich S an H wenden, können wie folgt übernommen werden:

a) Formen der expliziten Adressierung durch onymische Anrede (Eigennamen, Spitznamen etc.)
b) Formen der expliziten Adressierung durch nominale Anrede (wie etwa „der Herr“, [sic]die Dame“)
c) Biprozedurale Verfahren des exklamativen *Anrufens* mit einem Nomen appellativum (siehe etwa Reder, 1999, S. 240)
d) Formen der deiktischen und in Spuren phorischen Adressierung mittels *Sie* oder *Du, Ihr, Euch* etc.

   […]

e) Implizite Adressierung durch finite Verbformen, wie im folgenden Beispiel („machst“, „kannst“) ohne weiteren deiktischen Verweis.
f) […]. (Bührig et al. 2022: 50 f.)

[135] Im Folgenden wird Hörer:in mit H und Sprecher:in mit S abgekürzt.

Die unter f) ausgelassene Form der Adressierung bleibt aufgrund ihrer zu stark ausgeprägten Impliziertheit unberücksichtigt.

Generelle Funktionen der Adressierung und des expliziten Aktantenbezug stellt Schwitalla am Beispiel von Namensverwendungen dar:

1) Gesprächsorganisation: die Markierung von Beginn und Ende der Interaktion und die Markierung eines Themenwechsels, Adressatenwahl und Redezuweisung,
2) Beziehungskonstitution: die Verstärkung und Abschwächung *face*-bedrohender Sprechakte; Indikation von Nähe und Distanz, Dominanz und Unterordnung,
3) Implikationen sozialer Identität und sozialer Zugehörigkeit. (Schwitalla 2010: 179)

Die genannten Funktionen gelten jedoch nicht ausschließlich für die Formen der expliziten Adressierung durch onymische Anreden, sondern können, wenn teils auch eingeschränkt, für die weiteren Formen berücksichtigt werden. Eine Gesprächsorganisation einschließlich der Erteilung des Rederechts an einen Aktanten kann ebenfalls mit den anderen genannten Formen erfolgen, wenn auch in einer abgeschwächten bzw. impliziteren Art. Auch die Beziehungskonstitution kann nicht nur durch die Anrede mit Vor- oder Nachnamen verdeutlicht werden. Die deiktischen Adressierungen *Sie* oder *Du* drücken exemplarisch für alle weiteren Arten Identisches aus. Bei den Implikationen sozialer Identität und sozialer Zugehörigkeit vermitteln Formen biprozeduraler Verfahren des exklamativen Aufrufens mit einem Nomen appelativum gar stärkere Eindrücke als Namensverwendungen. Kurzum, die Ausführungen Schwitallas bieten funktionstechnisch einen adäquaten allgemeinen Orientierungspunkt.

Von besonderem Interesse mit Bezug auf den Forschungsschwerpunkt ist hierbei Schwitallas Verweis auf *face*-bedrohende Sprechakte im Bereich der Beziehungskonstitution. Im Sinne der Höflichkeitsforschung, insbesondere nach Brown und Levinson, ist anhand der konkreten Daten eine ausführliche Analyse vorzunehmen. Schwitalla selbst verweist hierbei in seinem Beitrag auf unterschiedliche Aspekte. Im Bereich der Namensnennung sieht er eine Verletzung des positiven *face*, sofern dem H der Name des S nicht einfällt (vgl. ebd.: 180). Er kommt zu dem Schluss, „dass unser eigener Name sehr fest mit unserem positiven *Face* verbunden ist“ (ebd.: 183). Goffmann sieht Personennamen gar als „Identitätsaufhänger“ (Goffmann 1967: 95). Auf der anderen Seite stellt Schwitalla dar, dass in Kulturen, in denen auf eine Anrede verzichtet wird, unabhängig des zuvor genannten möglichen Wegfallens des Namens, das negative *face* eine hohe Bedeutung hat (vgl. Schwitalla 2010: 186). Namensanreden erhöhen bei Aufforderungen, Kritiken oder Mahnungen die Dringlichkeit (vgl. ebd.:

188). Die persönliche Freiheit und damit das negative *face* werden also bedroht. Inwieweit sowohl das positive als auch negative *face* durch die Adressierung und den expliziten Aktantenbezug im Finanzdienstleistungsbereich berührt werden, ist zu eruieren.[136]

7.1.2 Interaktionen im Finanzdienstleistungsbereich

Zu begutachten sind die Formen der Adressierung und des expliziten Aktantenbezugs im konkreten sprachlichen Handeln anhand der vorliegenden Daten im Finanzdienstleistungsbereich. Es werden hinsichtlich der Formen ausschließlich Sequenzen berücksichtigt, bei denen die Kundenberater:innen als S fungieren. Der situative Kontext ist jedoch außerhalb der konkreten Form stets einzubeziehen, in dem auch die Kund:innen als S auftreten können. Die Befunde beziehen sich auf Funktionen der angewendeten Formen innerhalb der konkreten Daten und werden nach diesem Kriterium gesprächsübergreifend gegliedert.

7.1.2.1 Mitteilung von Informationen

Eine erste Funktion der Adressierung ist die bloße Mitteilung von Informationen von S an H. Sie ist insofern trivial, als dass sie erwartungsgemäß nicht primär für den Finanzdienstleistungsbereich gilt, sondern situationsübergreifend in der Kommunikation Anwendung findet. Schulz von Thun hat etwa in seinem Vier-Seiten-Modell, das für die alltägliche Kommunikation entwickelt wurde, die Sachinhaltsebene beschrieben, wonach jede Nachricht eine sachliche Information enthält (vgl. Schulz von Thun 2014: 27). Bezogen auf die Transkriptionen lässt sich erkennen, dass sich diese Informationen in der Regel auf Finanzwissen beziehen, was erwartbar ist, da die Kundenberater:innen in den Gesprächen als Experte für diesen Sektor auftreten.

Im nachfolgenden Fall wird die Kundin mit Fragen zu laufenden Zinszahlungen ihrer Geldanlage bei ihrem Kundenberater vorstellig. Dabei fällt auf, dass Teile der Zinsen an das Finanzamt abgeführt wurden, was sich die Kundin nicht erklären kann. Daraus folgen die Erläuterungen des Kundenberaters im Gespräch:

A1[137]: „Steuern auf Kapitalerträge“ aus Transkript Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen“

[136] Weiterführende Literatur zur Anredeforschung findet sich unter anderem in zentralen Werk „The Pronouns of Power and Solidarity“ von Roger Brown und Albert Gilman aus dem Jahr 1960 und im moderenen Standardwerk „Language and Human Relations. Styles of Address in Contemporary Language“ von Michael Clyne et al. aus dem Jahr 2009.

[137] Das A steht abgekürzt für Ausschnitt. Die sich anschließende Zahl folgt einer laufenden Nummerierung der Ausschnitte, die im laufenden Text verwendet werden.

[51]

	..
B [v]	kümmern. Also du • hast grundsätzlich in Deutschland einen • • Freibetrag von tausend

[52]

	.. 96 [05:00.0]97 [05:00.5]
B [v]	Euro pro Jahr. Das heißt, bis zu tausend Euro Zinsen • oder Kursgewinne bei
K [v]	Hm̆.

[53]

	..
B [v]	Aktien oder • weiß ich nicht, was dir sonst so einfällt, kannst du steuerfrei einnehmen.

[54]

	98 [05:12.7]99 [05:13.2]
B [v]	Und alles, was darüber passiert, wird mit fünfundzwanzig Prozent versteuert.
K [v]	Hm̆ .

[55]

	.. 100 [05:21.3]101 [05:21.9]
B [v]	Das heißt, ein Viertel klaut sich der Staat weg. Das ist jetzt hier passiert. Du
K [v]	Hm̆.

[56]

	..
B [v]	hast eigentlich hundertdreißig Euro pro Position bekommen. Der Staat hat sich ein

[57]

	..
B [v]	Viertel geklaut. • • • Und jetzt sind noch fünfundneunzig übrig. Plus Soli, plus Kirche. •

Die Adressierung der Informationen an die Kundin erfolgt in dieser Sequenz mehrfach deiktisch mit *du* in Verbindung mit der finiten Verbform *hast*. Mit der Äußerung „Also du hast grundsätzlich in Deutschland einen Freibetrag von tausend Euro pro Jahr.“ (PF 51)[138] wird eine allgemeingültige Regelung mit einem Aktantenbezug vermittelt. Anders verhält es sich

[138] Die Verweise erfolgen durchgehend mittels der Angabe der Partiturfläche, abgekürzt PF, des jeweils aufgerufenen Gespräches. Diese werden konventionsgemäß bei HIAT-transkribierten Äußerungen vom Transkriptionseditor EXMARaLDA erfasst und bieten eine Durchnummerierung des Gespräches. Alle Äußerungen werden transkriptionsgemäß zitiert. Sprachliche Fehler werden nicht korrigiert, damit keinerlei Daten für die Analyse verfälscht werden.

mit der Äußerung „Du hast eigentlich hundertdreißig Euro pro Position bekommen.“ (PF 55/56). Hier gilt der Nachrichteninhalt ausschließlich für die Kundin, da individuell auf ihre Zinszahlungen eingegangen wird und dabei in PF 55–57 darauf hingewiesen wird, dass Steuern abgezogen wurden. Die Funktion der Mitteilung der Informationen mit Adressatenbezug entspricht im Rahmen der Informationsphase im Übrigen der Phasierung von Beratungsgesprächen.[139]

7.1.2.2 Bedarfsermittlung

Die Gespräche zeigen, dass der Informationsfluss allerdings nicht einseitig ist, sondern wechselseitig erfolgt. Verschiedene Sequenzen belegen die Verwendung von Formen der Adressierung seitens der Kundenberater:innen, um sich Informationen der Kund:innen einzuholen. Die direkte Ansprache dient der Bedarfsermittlung. Für den weiteren Verlauf der Gespräche ist die Bedarfsermittlung die Grundlage für Argumentationen und den Verkauf von Finanzprodukten.

Die bereits zuvor aufgegriffene Beratung mündet beispielhaft in ein Gespräch im Hinblick darauf, dass die Kundin einen niedrigen fünfstelligen Betrag auf ihrem Girokonto liegen hat:

A2: „Mögliche Reserve?“ aus Transkript Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen“

[98]

	..
B [v]	an, an Reserve, ähm, was hast du so geplant? Wohin ähm • • • mit dem Geld, soll das

[99]

	.. 145 [09:25.5]
B [v]	weiter geparkt werden? Hast du vor, das für irgendwas einzusetzen?
K [v]	Ähm, ja, das soll

[100]

	.. 146 [09:27.5] 147 [09:30.3] 148 [09:31.0]
B [v]	• • • Ähm. Die zwölf? Ja, dann top, dann brauchen wir gar
K [v]	erst mal so bleiben. Hm̆.

[101]

	..
B [v]	nichts Neues anlegen. Ähm. • Dann gucken wir uns eigentlich nur den

[139] Erläuterungen zu der Phasierung finden sich in den Kapiteln 5.4 und 6.1.4.

Die Frage „Hast du vor, das für irgendwas einzusetzen?“ (PF 99) soll ermitteln, ob die Kundin bereit ist, das Geld anzulegen, was sie hier aufgrund des Wunsches einer finanziellen Reserve verneint. Die erneute Verbindung aus dem deiktischen *Du* und der finiten Verbform *hast* schafft die notwendige Adressierung.

Der klare Aktantenbezug ist hier und bei der Bedarfsermittlung generell obligatorisch, da die Frage an die Kundin gerichtet ist. Durch die Frage erfolgt zudem eine explizite Erteilung des Rederechts in der Gesprächsorganisation. Bei der Bedarfsermittlung gilt das bereits untersuchte Handlungsmuster *Frage-Antwort*, das die Aufgabe hat, ein Wissensdefizit aufzuheben (Ehlich/Rehbein 1979: 267 ff.).

Auch im folgenden Gespräch können die beschriebenen Aspekte beobachtet werden. Ein Kunde erhält monatlich Mietzahlungen, die wunschgemäß auf ein separates Mietkonto eingehen sollen. Die Beraterin erfragt auch hier mit einer Höreradressierung, ob alternativ Interesse an einer Anlage in Aktienfonds besteht:

A3: „Aktienfonds für Mieteingänge“ aus Transkript Nr. 6 „Das Mietkonto“

[68]

	105 [10:28.2]	106 [10:30.2]
B [v]	Zweihundertfünfzig, (top)	Hast du für dich schon auf dem Schirm, wie du damit
K [v]	((unverständlich))	
F [v]	((unverständlich))	

[69]

	..
B [v]	umgehen willst? Willst du das sammeln auf dem Girokonto? Hast du dir da schon

[70]

	..	107 [10:37.5]	108 [10:38.5]
B [v]	Gedanken zu gemacht?		Okay. Dann ist gut, dass du hier
K [v]		Nein, habe ich noch nicht.	

Allein in den drei dargestellten PF 68–70 wird vier Mal das deiktische *Du* im Rahmen der Bedarfsermittlung verwendet.

Auch die Funktion der Bedarfsermittlung steht im Einklang mit der KIV-Formel, da in der Informationsphase die Bedarfsermittlung hinsichtlich der Ziele und der persönlichen Rahmenbedingungen im Vordergrund stehen soll (vgl. Ettmann/Wierichs 2024: 220).

Die Transkriptionen weisen im Funktionsbereich der Bedarfsermittlung einen Sonderfall auf. Im folgenden Gespräch wurden zum Zeitpunkt der Sequenz bereits alle Anliegen der Kundin geklärt.

A4: „Stilvoller Gesprächsabschluss“ aus Transkript Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen“

[220]

	.. 270 [22:58.3]	271 [22:59.5]	272 [23:00.7]	273 [23:02.2]
B [v]	cool. ((1,6s)) Top.		Hast du sonst noch was?	Sehr gut.
K [v]		• • Ja.	Nee, eigentlich gar nicht.	

[221]

	..
B [v]	Ich auch nicht. Daher ähm • passt das. Wenn zwischendurch was ist, einfach melden.

[222]

	274 [23:08.1]	275 [23:09.4]	276 [23:09.9]
B [v]		Sehr schön. ((Hintergrundgeräusche, Schublade geht auf oder zu,	
K [v]	Ja, mach ich, auf je	den Fall.	

[223]

	.. 277 [23:20.5]	278 [23:24.4]
B [v]	10,1s)) Ciao.	
K [v]	((unverständlich)) ((3,3s))	

Der Sprechakt „Hast du sonst noch was?“ (PF 220) mit dem deiktischen *Du* fragt weiteren Bedarf der Beratung bei der Kundin ab. Indirekt wird ein mögliches Ende des Gespräches durch den Kundenberater angestrebt. Die Einleitung der Verabschiedung als Zweck dominiert, findet aber unter dem Deckmantel der Bedarfsermittlung statt. Dies wird durch die Äußerung „Sehr gut. Ich auch nicht.“ (PF 220/221) deutlich, mit der er die Verneinung erwidert.

Zu beurteilen ist die Fragestellung vor dem Hintergrund des *face-K*onzeptes. Das negative *face* der Kundin wird durch die Indirektheit geschützt. Es wird die Gesichtsvermeidungsstrategie „off record“ angewendet, die die eigentliche Intention verschleiert und so das negative Gesicht der H schützt.[140]

[140] Erläuterungen zum *face*-Konzept und zur Vermeidungsstrategie „off record“ finden sich in Kapitel 3.1.2.3.

7.1.2.3 Druck aufbauen

Eine weitere Funktion der Adressierung ist das Aufbauen von Druck durch S auf H. Die Gespräche zeigen, dass der Bedarf nicht ausschließlich, wie zuvor dargestellt, erfragt bzw. möglicherweise im Zusammenspiel in einem Dialog festgestellt, sondern teils auch einseitig durch die Kundenberater:innen vermittelt wird.

In der folgenden bereits dargestellten Beratung ist die Kundin mit Fragen zu Zinsen und Steuern im Institut vorstellig geworden. Nachdem alle Bedürfnisse der Kundin befriedigt wurden, beendet der Berater das Gespräch jedoch nicht, sondern macht einen Themensprung zur Altersvorsorge:

A5: „Frauen und die Altersvorsorge“ aus Transkript Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen“

[118]

..

B [v] immer noch ein anderes Thema. Ich weiß, dass dich das Thema im Zweifelsfall nervt,

[119]

..

B [v] aber ich muss rein in dieses Thema, weil du gerade jetzt nochmal ein Thema

[120]

..

B [v] ansprichst, was speziell Frauen berührt. Ich sage mal, ich als Mann, mich juckt das

[121]

..

B [v] nicht. Ich bin nicht zwei Jahre in Elternzeit, ich werde durcharbeiten, mich interessiert

[122]

..

B [v] es eigentlich nicht. Ähm. Aber gerade für Frauen ist es, • • ich sage mal, das Thema

[123]

..

B [v] Rente in der Zeit, wo du wenig verdienst, zahlst auch wenig in die Rente. Wir werden

[124]

	..
B [v]	eh wenig Rente bekommen, für Frauen wird es nochmal schlimmer werden als für

[125]

	.. 177 [11:43.9]
B [v]	Männer. Erst recht, wenn es vielleicht nicht bei einem Kind bleibt, vielleicht ein
K [v]	m̂

In den abgebildeten PF wird klar ein Leidensdruck an die Kundin vermittelt, sofern sie nicht für das Alter vorsorgt. Dies geschieht durch verschiedene Äußerungen wie „Ich weiß, dass dich das Thema im Zweifelsfall nervt, aber ich muss rein in dieses Thema, […] was speziell Frauen berührt." (PF 118–120) oder „Wir werden eh wenig Rente bekommen, für Frauen wird es nochmal schlimmer werden als für Männer." (PF 122–124). Der Aktantenbezug, der den Druck aufbaut, findet in der Sequenz mehrfach mit dem exklamativen Aufrufens mit einem Nomen appellativum statt. Die Personengruppe *Frauen* umfasst die angesprochene Kundin, sodass sie inkludiert wird. Allein in der kurzen dargestellten Sequenz findet sich der Verweis auf Frauen an drei Stellen. Die Adressierung wird mit weiteren Formen unterstützt wie exemplarisch *du* in PF 123.

Die Monologisierung in dem Gesprächsabschnitt weist darauf hin, dass es sich mehr um ein Anliegen des Beraters als der Kundin handelt. Die mehrfache Adressierung soll, positiv beschrieben, der H den Bedarf verdeutlichen, baut dabei jedoch auch Druck auf, da die Kundin auf die Aussagen und deutlichen Ausführungen zum Themenbereich reagieren muss. Bei der Analyse ist aber auch zu berücksichtigen, dass Banken und Versicherungen den originären Zweck haben, Kund:innen in finanziellen Angelegenheiten zu beraten, und ihnen, sofern Lücken bestehen, mögliche Risiken aufzuzeigen. Kritikwürdig vor dem Hintergrund des *face*-Konzepts bleibt hier jedoch die beschriebene Monologisierung und mehrfache Adressierung, was das negative *face* der H im Hinblick auf freiheitsbezogene Facetten bedroht.

Im weiteren Beratungsgespräch rund um das Mietkonto und der angebotenen Option eines Aktienfonds überschreitet die Beraterin ebenfalls verbal die Grenzen einer informationsbezogenen Beratung bzw. Bedarfsermittlung:

A6: „Arschtritt" aus Transkript Nr. 6 „Das Mietkonto"

[157]

	.. 210 [19:12.0]
B [v]	Ähm, • ja. Kanntest du die Inhalte so oder so ähnlich?
K [v]	Ja, schon was davon gehört, ja.

[158]

	211 [19:14.1]
B [v]	• • Okay. Dann brauchst du wahrscheinlich einfach nur einen Arschtritt, kann ich mir

[159]

	.. 212 [19:20.8]213 [19:21.3]
B [v]	vorstellen, dass du da vorankommst und was machst. Ähm. • Am Ende ähm, ja,
K [v]	Ja.

[160]

	.. 214 [19:26.8]215 [19:27.2]
B [v]	ist aber wichtig, dass du da Bock drauf hast, dass du das selber umsetzen willst.
K [v]	Ja.

Die Äußerung „Dann brauchst du wahrscheinlich einfach nur einen Arschtritt“ (PF 158) findet mit dem *Du* und dem Verb *brauchst* einen klaren Aktantenbezug. Verständlicherweise ist die Äußerung metaphorisch zu verstehen, trotzdem wird impliziert, dass der Kunde nicht selbst dazu in der Lage sei, eine Entscheidung für sich zu treffen bzw. den Bedarf einzuschätzen. Hier wird mittels der Adressierung ebenfalls Druck ausgeübt. Auch die verwendete Lexik könnte mit dem Wort *Arschtritt* je nach Kundentypus negativ wahrgenommen werden. Die sprachliche Reaktion des Kunden zeigt hierzu jedoch kein klares Bild. Die Konstellationsbeschreibung weist zumindest darauf hin, dass sich Kunde und Beraterin bereits länger kennen. Auch das Alter muss berücksichtigt werden, da zwischen S und H lediglich ein Altersunterschied von 5 Jahren besteht. Die herausgehobene Stellung, um jemanden, sprachlich betrachtet, einen Arschtritt zu geben, ließ sich also maximal anhand des Expertenwissens der Beraterin begründen.

7.1.2.4 Kundenvorteile benennen

Ist die Bedarfsermittlung abgeschlossen, oder wurde den Kund:innen die Notwendigkeit von Finanzprodukten von Berater:innen unter Druck (siehe Kapitel 7.1.2.3) vermittelt, so zeigen viele Transkriptionen anschließend, dass die Berater:innen den Klient:innen die Vorteile der

Produkte aufzählen. In der erstellten Sektionierung zu Transkript Nr. 7 „Sechsstellige Geldanlage aus Immobilienverkauf“ findet sich dieser Teil in Sektion III Unterpunkt ii.[141] Die Daten dokumentieren, dass auch die Funktion der Nennung der Kundenvorteile mithilfe von Adressierungen erfolgt.

In der folgenden Angelegenheit kommt eine Kundin in die Versicherung, da sie eine starke Beitragserhöhung bei ihrer aktuellen Kfz-Versicherung erhalten hat und sich deswegen ein Alternativangebot einholen möchte. Im weiteren Gesprächsverlauf wird deutlich, dass sie auch noch nicht gegen Risiken im Verkehrsrechtsschutzbereich geschützt ist.[142] Anschließend zählt der Berater in der dargestellten Sequenz die Vorteile dieser Sicherheit für die Kundin auf.

A7: „Vorteile des Verkehrsrechtschutzes“ aus Transkript Nr. 1 „Umdeckung der Kfz-Versicherung“

[91]

	179 [06:24.6]	180 [06:25.4]	181 [06:26.5]	182 [06:26.8]	
B [v]	Dann bleibst du unterm	Stich bei 58.			Wozu Verkehrsrechtsschutz? Gehst du
K [v]	Okay.		Ja.		

[92]

	..
B [v]	mit deinem Auto in eine Werkstatt • • und die sollen irgendein Problem lösen. Und die

[93]

	..	183 [06:34.5]	184 [06:35.0]
B [v]	kriegen es nicht gelöst ((Telefon klingelt))	und stellen dir	das immer andauernd in
K [v]		Ja.	

[94]

	..	185 [06:38.5]
B [v]	Rechnung. Und dir wird das irgendwann zu komisch.	((Telefon klingelt)) Kannst du zu
K [v]		Hm̆.

[141] Die vollständige Sektionierung findet sich Kapitel 6.1.2.

[142] Diese Sequenz erfüllt die Funktion der Bedarfsermittlung. An einigen Stellen können die Funktionen der Bedarfsermittlung und der Benennung von Kundenvorteilen nicht strikt voneinander getrennt werden. Es gilt jedoch, dass erst die Erkennung des Bedarfs die Nennung von Vorteilen ermöglicht. Bei der Bedarfsermittlung treten zudem die Kund:innen vordergründig als S auf, wohingegen bei der Nennung von Vorteilen die Kund:innen zumeist als H agieren.

[95]

	.. 186 [06:39.2]
B [v]	einem Anwalt gehen, dich unabhängig beraten lassen, der kann das dann bis vor
K [v]	

[96]

	.. 187 [06:44.6]188 [06:44.9]
B [v]	Gericht aus • • äh ((Telefon klingelt)) kaspern für dich, ne? ((2s)) Oder aber, ich hatte
K [v]	Ja.

In den PF 91–96 finden sich in allen Äußerungen des Beraters durchgängig Formen der Adressierung. Unterschiedliche finite Verbformen, an drei Stellen *du*, jeweils zwei Mal die deiktischen Formen *dir* und *dich* bilden zusammen einen sehr starken Aktantenbezug. Die Vorteile einer Rechtsschutzversicherung werden der Kundin auf diese Weise klar aus ihrer Perspektive geschildert.

Die in den Daten festgestellte klare Adressierung bei der Nennung von Kundenvorteilen ist im Vertriebsbereich nicht etwa zufällig, sondern folgt klaren Anweisungen und Regelhaftigkeiten. Dieses Phänomen wird in Lehrbüchern, Vertriebsratgebern und anderen Verschriftlichungen „Sie-Sprachstil“ (Waldl 2019: 42) oder auch „Sie-Formulierung“ (Friedrich 2021: 20) genannt. Die Gesprächspartner:innen sollen in den Mittelpunkt gestellt und so direkt angesprochen werden (vgl. Waldl 2019: 42; Friedrich 2021: 20). Im Ausbildungsbuch der angehenden Bankkaufleute wird Bezug nehmend hierzu erläutert: „Bei der Empfehlung eines Produkts ist auf eine kundenspezifische Erläuterung und Argumentation zu achten“ (Ettmann/Wierichs 2024: 221).

Dass der Kunde im Vordergrund steht, kann im gleichen Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt auch an folgender Sequenz beobachtet werden:

A8: „Restaurantbesuch statt Versicherungsbeiträge“ aus Transkript Nr. 1 „Umdeckung der Kfz-Versicherung“

[116]

	227 [08:00.2]	228 [08:01.0]229 [08:01.4]230 [08:01.8]	231 [08:03.9]	232 [08:04.4]233 [08:05.1]
B [v]	Ja, okay, alles gut.	Ja.	Ja.	Ja,
K [v]		Ja. Aber auch das ist ja, ja •	is trotzdem	dann • viel ja...

[117]

	.. 234 [08:06.4]
B [v]	natürlich, das dreißig Euro ist für jeden viel Geld, ne? Da kannst du an jedem Ort oder
K [v]	

[118]

	.. 235 [08:12.0]
B [v]	einmal von... Ja, bei (Restaurant 1) jetzt nicht unbedingt, aber da kannst du (ein zwei) Mal im
K [v]	((lacht, 3,2s))

[119]

	.. 236 [08:15.2] 237 [08:15.8]		
B [v]	Monat von essen gehen, ne? Das ist einfach so.	Ja.	((atmet tief ein)) Ähm, ok.
K [v]		Ja.	

Die Äußerung „[…] da kannst du (ein zwei) Mal im Monat essen gehen, ne?“ (PF 117–119) setzt mit dem *Du* den Sie-Sprachstil bzw. die Sie-Formulierung um. Die Kundin spart bei dem neuen Versicherer Geld[143], dies wird als Kundenvorteil übermittelt. Der Berater geht im Gegensatz zur vorherigen Sequenz noch einen Schritt weiter und personalisiert den objektiven Nutzen, indem er konkret die Perspektive der Kundin annimmt und überlegt, was sie mit dem Geld alles machen könne. Sogar ein Restaurant „Restaurant 1“[144] (PF 118) im Wohnort der Kundin wird in diesem Kontext genannt.

Dass die Kund:innen sowohl sprachlich als auch argumentativ in den Mittelpunkt gerückt werden, ist konform mit dem Höflichkeitsmodell nach Brown und Levinson. Das Anerkennen von Bedürfnissen und die Wertschätzung, die den Klient:innen damit entgegengebracht werden sollen, bestärken das positiv *face*. Dies gilt allerdings nicht für den Fall, dass den Kund:innen ein Bedürfnis sprecherzentriert eingeredet wird, wenngleich dieses selbst nicht als solches wahrgenommen wird.

Die Funktion der Nennung von Vorteilen fällt in die Verkaufsphase gemäß KIV-Formel, da sie auf den Vertragsabschluss abzielt (vgl. Ettmann/Wierichs 2024: 221). Die Adressierung ist folglich auch hier ein bedeutender Bestandteil von Beratungsgesprächen.

[143] Die Ersparnis liegt gemäß PF 117 bei dreißig Euro.
[144] Der Name des Restaurants ist anonymisiert worden.

7.1.2.5 Eindruck eines exklusiven Angebots erwecken

Eine weitere Funktion der Adressierung wird anhand der Transkriptionen deutlich. Den Klient:innen wird durch einen Aktantenbezug vielfach suggeriert, ein exklusives Angebot zu erhalten.

In der darauffolgenden Beratung kommen beispielsweise zwei Kunden in die Versicherung, die ihre Personenkraftwagen aktuell noch bei einer anderen Gesellschaft versichert haben und sich jeweils ein Angebot einholen möchten. Die vollständige Transkription macht deutlich, dass die beiden Kunden sehr preisbewusst sind, sodass der Berater deswegen versucht, über ein Gesamtpaket mit noch weiteren Versicherungen Rabattierungen zu ermöglichen:

A9: „Deal“ aus Transkript Nr. 8 „Angebotsvergleich zu Kfz-Versicherungen“

[84]

	.. 140 [08:13.8]	141 [08:16.6]	142 [08:17.3]
B [v]	Ja, pass auf. Also, Golf. • • •		Wenn nur
K2 [v]		Genau, Golf.	
K1 [v]	wenn ich hier bei dir machen?		

[85]

	.. 143 [08:19.5]	144 [08:20.0]
B [v]	Golf kommt, ohne weitere Verträge, sechshundertzeiun	ddreißig Euro. Ja, genau,
K2 [v]	((unverständlich))	

[86]

	..
B [v]	warte. Wenn wir • • • gleich bei den Sachen auch Einigkeit erzielen, kann ich dir

[87]

	..
B [v]	folgenden Deal anbieten. Dann kostet der nicht sechshundertzweiunddreißig Euro,

[88]

	..
B [v]	sondern der kostet • fünfhundertacht im Jahr, umgerechnet hundertvierunddreißig im

[89]

	145 [08:34.6]	146 [08:36.3]
B [v]	Quartal. So, hundertvierunddreißig im Quartal. • • • Beim Golf. • • • Seid ihr im	
K1 [v]	((Unverständlich)) ist da auch, ne?	

Mit der Äußerung „Wenn wir gleich bei den Sachen auch Einigkeit erzielen, kann ich dir folgenden Deal anbieten.“ (PF 86/87) spricht der Berater den Kunden explizit mit *dir* an. Er vermittelt dem Kunden im Zusammenhang mit dem Wort *Deal* das Gefühl, dass dieser ein exklusives Angebot erhält, das nur für ihn vorgesehen ist. Mengenrabattierungen, die einem Kunden gewährt werden, sofern er mehrere Versicherungen bei einer Agentur hat, sind in der Finanzbranche jedoch keine Ausnahme.[145] Da es sich beim betreffenden Institut um einen großen Konzern handelt, werden Preise und mögliche zu gewährende Rabatte ohnehin vom System vorgegeben.[146] Der Manipulationsversuch, der als solcher aufgrund des Sachverhalts so bezeichnet werden kann, soll den Kunden zum Abschluss bringen. Der Berater profitiert bei diesem Vorgehen doppelt, da für jede abgeschlossene Versicherung die Agentur und zumeist auch die Berater:innen selbst Provision erhalten.

Im selben Gespräch, zeigt sich, als es um die Ausgestaltung von Vertragsinhalten zur Kfz-Versicherung geht, später das identische Muster.

A10: „Schadenfreiheitsklasse“ aus Transkript Nr. 8 „Angebotsvergleich zu Kfz-Versicherungen“

[139]

	..
B [v]	Teilkasko mit fünfhundert biete ich dir nicht an. Ich biete dir eine Teilkasko entweder

[140]

	..
B [v]	komplett ohne Eigenanteil oder hundertfuffzig. Weil Teilkasko fünfhundert bedeutet,

[141]

	..
B [v]	Windschutzscheibe ist kaputt, • • Reparaturkosten achthundert Euro, du bezahlst

[142]

	..	222 [13:10.7]	223 [13:11.3]	224 [13:12.0]
B [v]	fünfhundert und ich zahle grad mal dreihundert Euro.	Das ist	Blödsinn.	Weil •
K1 [v]		Ok.		Ja.

[145] Eine schriftliche Anfrage beim hier betroffenen Versicherungskaufmann, ob Mengenrabattierungen auch in seiner Versicherungsagentur regelhaft vergeben werden, wurde bejaht.

[146] Diese Angabe wurde im Zuge der schriftlichen Anfrage im Hinblick auf die Mengenrabattierungen in der Agentur zusätzlich gemacht.

[143]

	..
B [v]	die Beitragsdifferenz ist so gering, da biete ich dir jetzt an Teilkasko hundertfünfzig, •

[144]

	..
B [v]	• da kannst du vernünftig mit fahren. Dann zahlst du hundertfünfzig, ich Rest. • • •

Die Äußerungen „Ich biete dir eine Teilkasko entweder komplett ohne Eigenanteil oder hundertfuffzig." (PF 139/140) und „Weil die Beitragsdifferenz ist so gering, da biete ich dir jetzt an Teilkasko hundertfünfzig, da kannst du vernünftig mit fahren." (PF 142–144) erwecken jeweils mit der Adressierung *dir* erneut den Eindruck eines individuellen Angebots nur für diesen einen Kunden. Allerdings können alle Kund:innen bei jeglichen Versicherungsgesellschaften ihre Selbstbeteiligung frei wählen, ohne dass ihnen diese jemand gesondert anbieten muss.

Zusammenfassend belegen die Daten: Adressierungen können dabei helfen, Exklusivität zu suggerieren, eine tatsächliche Exklusivität zu erstellen, kann dadurch aber nicht erreicht werden.

7.1.3 Gesamtschau

Allgemein konnte die Vielfalt an Formen und Funktionen der Adressierung anhand von unterschiedlichen Sequenzen gezeigt werden. Überraschend ist dennoch bei den Formen gewesen, dass in den Daten kein expliziter Aktantenbezug durch onymische oder nominale Anreden festgestellt werden konnte. In anderen zuvor durchgeführten Forschungsvorhaben war die Verwendung von Eigennamen in der allgemeinen Kommunikation sehr auffällig (vgl. Schwitalla 2010). Dies gilt ebenfalls für Untersuchungen in der Rubrik von institutionellen Interaktionen (vgl. Bührig et al. 2022). In den Daten jedoch werden die Kund:innen weder mit dem Vornamen noch mit dem Nachnamen und auch nicht mit Spitznamen angesprochen.

Eine mögliche Erklärung, die sich auf die Nähe und Distanz zwischen Kundenberater:innen und Klient:innen bezieht, sollte bei dieser Beschreibung zumindest Beachtung finden.[147] Die Gesprächsatmosphäre ist durchgängig weder als sehr formell noch als sehr persönlich zu beschreiben. Dies spiegelt sich auch in der Ausgeglichenheit der Anredeformen wider. In fünf

[147] Ausführliche Erläuterungen hierzu finden sich in Kapitel 7.2.1 *Proaktive Bestimmung der Anredeform*.

Gesprächen wird geduzt und in den anderen vier Gesprächen wird gesiezt, wenngleich die Stimmungslage und der Grad an Konformität sich durchgängig ähneln. In manchen Gesprächen finden sich sogar Sequenzen wieder, in denen das Siezen bzw. mögliche Duzen miteinander abgestimmt wird.[148] Die Distanz zwischen S und H ist bei den Gesprächen, in denen das *Sie* genutzt wird, jedoch nicht so stark ausgeprägt, als dass sich S und H mit den Nachnamen ansprechen. In den Beratungen, in denen sich S und H hingegen duzen, ist die Nähe wiederum nicht so intensiv vorhanden, dass S und H sich mit den Vornamen ansprechen möchten. Beide Anreden würden aufgrund einer zu starken Nähe bzw. Distanz, die diese vermitteln würden, unnatürlich wirken und es wird angenommen, dass dies ein Grund ist, warum auf onymische Anreden verzichtet wird.

Unabhängig hiervon ist mit hoher Wahrscheinlichkeit anzunehmen, dass onymische Anreden sicherlich auch im Finanzdienstleistungssektor genutzt werden, was aber anhand der vorliegenden Daten nicht belegt werden kann.[149] Die vielfache Nutzung der weiteren in Kapitel 7.1.1 aufgeführten Formen der Adressierung konnte hingegen gesprächsübergreifend belegt werden.

Fünf individuelle Funktionen des Aktantenbezugs wurden mit verschiedenen Sequenzen veranschaulicht. Bei diesen kann festgestellt werden, dass sie auch die Bandbreite der allgemeinen Funktionsbeschreibungen von Adressierungen, nämlich die Gesprächsorganisation, Beziehungskonstitution und die Implikation sozialer Identität, widerspiegeln. Ansprachen bei der Bedarfsermittlung dienen als Form der Turnzuweisung der Gesprächsorganisation. Die Funktionen *Druck aufbauen* und *Eindruck eines exklusiven Angebots erwecken* haben hingegen klar beziehungskonstituierenden Charakter. Allerdings sind auch Mischformen genannt, die sich nicht klar den drei Kategorien zuordnen lassen. Die Funktion *Kundenvorteile benennen* etwa ist nicht eindeutig klassifizierbar. Die Implikation sozialer Zugehörigkeit konnte hier mit der Adressierung durch das Wort *Frauen* verdeutlicht werden. Trotzdem haben hier unterschiedliche Sequenzen auch die (Teil)Funktionen der Gesprächsorganisation und Beziehungskonstitution. Aufschlussreich bei der Aufschlüsselung der Funktionen war im Übrigen die klare Sichtbarkeit der Phasierung von Beratungen im Rahmen der KIV-Formel.

[148] Siehe hierzu Anhang Nr. 9 mit Transkript Nr. 8 „Angebotsvergleich zu Kfz-Versicherungen“ in den Partiturflächen 2/3.

[149] Anmerkungen zu dieser Problematik finden sich bei der Beschreibung der methodischen Vorgehensweise in Kapitel 5.5.1.1 *Repräsentativität des Korpus*.

Nützlich für die weitere Analyse sind die Anmerkungen und Erkenntnisse aus den Sequenzen auch für das Höflichkeitsmodell nach Brown und Levinson. Es kann bestätigt werden, dass das *face* von S und H bei der Adressierung ein wichtiger Aspekt ist. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Adressierung in der Finanzdienstleistungsbranche stark ausgeprägt ist und dabei wichtige Funktionen übernimmt.

7.2 Sprechhandlungen als Schmierstoff

Bei einem Blick in die Daten ergibt sich allerdings auch ein Bild, das nicht an eine konkrete sprachliche Form gebunden ist. Wurden bei der Höreradressierung ausgehend von den sprachlichen Formen die Funktionen bestimmt, so vermitteln die Transkriptionen gesprächsübergreifend den Eindruck, dass verschiedene sprachliche Handlungen demselben bzw. einem ähnlichen Zweck dienen: die Nutzung der Sprache als Schmierstoff, um einen möglichst positiven Gesprächsverlauf aus der Perspektive der Agent:innen zu ermöglichen.[150] Das Ziel, den ersten Eindruck zu objektivieren, verlangt nach einer differenten Vorgehensweise, die in diesem Kapitel darauf fußt, von der Funktion ausgehend sprachliche Handlungen zu finden, die diese belegen. Dieses Verfahren erscheint insofern sinnvoll, als dass die Forschungsarbeit die FP als Grundlage nutzt, die den Zweck von sprachlichen Handlungen als Strukturierungselement achtet.[151]

Einen Bezugspunkt bilden bereits veröffentlichte Aufsätze zur sogenannten Beziehungsarbeit. Auch wenn das Konzept und die Objektivität hinter dem Begriff zu hinterfragen sind, so ergeben sich dennoch Verbindungen zu den erhobenen Daten. Einen ersten Ansatz hierfür konnten partiell die aufgeführten Formen der Adressierung darlegen. Schwitalla, der die Beziehungskonstitution als eine der drei wesentlichen Funktionen des Aktantenbezugs benennt, bestätigt diese Annahme.[152] Die Vielzahl an konkret dargestellten Funktionen der Adressierung hat jedoch gezeigt, dass sie nicht vordergründig ist, sondern lediglich einen ersten Ansatzpunkt bilden kann, was unter Beziehungsarbeit zu verstehen ist.[153] Vorausgesetzt werden kann, dass Beziehungsarbeit ein erwähnenswerter Teil linguistischer Ansätze ist, da sie von kommunikativen Aktivitäten geprägt wird (vgl. Ehrhardt/Neuland 2021: 132). Hierzu darf angenommen werden, „ […] dass SprecherInnen und HörerInnen bei der Interpretation von Äußerungen immer auch Informationen über die Beziehung verarbeiten, die zwischen ihnen besteht […]“ (ebd.). Die Beziehungsarbeit ist mannigfaltig. Sie kann auf viele unterschiedliche Arten erfolgen und verschiedene Zwecke erfüllen. Allerdings beschränkt sie sich darauf, dass sowohl die konkrete Unterfunktion als auch die jeweilige sprachliche Sequenz primär der

[150] Zur Beschreibung zum Zweck der Sprechhandlungen wird bewusst die Begrifflichkeit *Schmierstoff* bzw. synonym hierzu *Schmiermittel* genutzt, da direkte Bezüge zu Kapitel 2.4 *Höflichkeit als Strategie zur Manipulation* erkennbar sind und diese Ausdrücke dort erläutert werden.
[151] Ausführliche Erläuterungen zur FP allgemein und Auswirkungen dieser auf die Untersuchung finden sich in Kapitel 5.1.
[152] Siehe Kapitel 7.1.
[153] Siehe Kapitel 7.2.

Beziehungskonstitution zugehörig ist. Bezogen auf das Vier-Seiten-Modell nach Schulz von Thun heißt das, es wird die Beziehungsebene fokussiert.

Die Beschreibung, dass die Sprache als Mittel der Beziehungsarbeit dient, wird trotz der Ausführungen abgelehnt, da das Konzept in seiner Oberflächlichkeit keine präzise Darstellung der realen Kommunikation im Finanzdienstleistungsbereich ermöglicht. Vielmehr weisen die nachfolgend aufgeführten sprachlichen Handlungen darauf hin, dass nur auf dem ersten Blick die Beziehung im Vordergrund steht und stattdessen die Sprache eher als Schmierstoff für den eigenen Verkaufserfolg genutzt wird. Der institutionelle Handlungsraum in Form von Banken und Versicherungen ist hierfür prägend, da das sprachliche Handeln von Regeln, Anweisungen und Tipps gekennzeichnet ist, die einen vertrieblichen Zweck fokussieren. Auch wenn die Beziehung von S und H dabei betroffen ist, so wäre eine Deklarierung der Sprechhandlungen im Sinne einer Beziehungsarbeit nicht zutreffend.

In der folgenden Analyse wird die Kommunikation vonseiten der Kundenberater:innen gegenüber den Kund:innen betrachtet. Folglich werden Sequenzen beurteilt, in denen die Kundenberater:innen als S auftreten. Der situative Kontext wird dabei, wie bereits in den vorangegangenen Untersuchungen, mitberücksichtigt.[154]

7.2.1 Proaktive Bestimmung der Anredeform

Bei der zuvor durchgeführten Analyse zur Adressierung ist bereits festgestellt worden, dass sich in fünf von neun Gesprächen die Interaktant:innen wechselseitig duzen. Vereinzelt kann dies auf bereits langjährige vorhandene Kunden- bzw. Beraterbeziehungen zurückgeführt werden.[155] Als einzige Erklärung dient dies jedoch nicht, da sich in zwei Gesprächen Kundenberater:innen und Klient:innen zuvor nicht kannten.

Im Gespräch hinsichtlich einer möglichen Umdeckung von mehreren Kfz-Versicherungen bietet der 33-jährige Berater seinen beiden etwa gleichaltrigen Kunden direkt zu Beginn der Beratung das *Du* an.

A11: „Frage nach der Anredeform“ aus Transkript Nr. 8 „Angebotsvergleich zu Kfz-Versicherungen“

[154] Ein Wechsel von Sprecher- und Hörerrolle ist hierbei konstitutiv.
[155] Erkennbar ist dies durch die Konstellationsbeschreibungen in Kapitel 6.2. In drei der betreffenden fünf Gespräche sind sich Kundenberater:innen und Kund:innen vorher bereits bekannt gewesen.

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:04.3]	2 [00:05.2]	3 [00:06.4]
B [v]	((Hintergrundgeräusche, 4s)) Hallo!		Hallo, Kai (Schmidt).	Guten Tag, hallo. •
K2 [v]		Hallo!		

[2]

	..	4 [00:09.1]	5 [00:09.4]	6 [00:10.7]	7 [00:11.0]
B [v]	Wir gehören zusammen, ne?		Ist okay, wenn wir du sagen?		Wir sind ja
K2 [v]		Ja.		Ja.	
K1 [v]				Ja.	

[3]

	..
B [v]	alle so jung. ((lacht)) Hereinspaziert. Kommt rein. Kommt rein. Möchtet ihr einen

Der Berater holt sich dabei durch die Frage „Ist okay, wenn wir du sagen?“ (PF 2) das Einverständnis der beiden Kunden ein.

In einem anderen Gespräch, das ebenfalls als Thema die Umdeckung einer Kfz-Versicherung hat, trifft der 31-jährige Herr Mustermann auf eine ihm unbekannte 21-jährige Studentin. Die Wahl der Anredeform erfolgt dabei implizit am Anfang durch den Berater:

A12: „Bestimmung der Anredeform“ aus Transkript Nr. 1 „Umdeckung der Kfz-Versicherung“

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:00.0]	2 [00:02.9]	3 [00:04.0]
B [v]		((Hintergrundgeräusche, Schritte, 3s))	Guten Morgen!	((Hintergrundgeräusche,

[2]

	..	4 [00:05.4]	5 [00:05.9]
B [v]	unverständlich, 1,5s)) Hi!		((Gespräche in weiterer Entfernung, unverständlich, 5s))

[3]

	6 [00:10.9]	7 [00:12.6]	8 [00:13.2]
B [v]	Hereinspaziert. Äh. Kaffee?		Nee? Ok. Bitteschön! ((Näher kommende
K [v]		Nee, danke.	

[4]

	..	9 [00:18.2]
B [v]	Schritte, 2s)) Freie Platzwahl. Was will man Gutes tun?	
K [v]		((holt Luft)) Äh. Ich bin auf

[5]

	..	10 [00:22.0]	11 [00:22.9]
B [v]		Autoversicherung? Ja.	
K [v]	der Suche nach einer neuen Autoversiche rung.		Ja, bin mit der ich jetzt

[6]

	..	12 [00:25.5]13 [00:25.8]	
B [v]		Ja.	
K [v]	gerade irgendwie nicht so ganz zufrieden bin. Und		wollt mal schauen, ob ich

[7]

	..	14 [00:27.8]	15 [00:28.4]	
B [v]		Ja, klar.	Ähm ((in die Länge gezogen,1s))	Papiere vom
K [v]	nicht was für mich passende res finde.			

[8]

	..	16 [00:31.7]	17 [00:32.5]		18 [00:34.1]
B [v]	Fahrzeug dabei?		Und vielleicht sogar von der Versicherung?		
K [v]		Ja. Hab ich.			Die habe ich

[9]

	..	19 [00:36.8]	20 [00:37.2]	21 [00:38.8]
B [v]		Okay, ja.	also irgendwie was onlinemäßig, ne?	
K [v]	nur in so einem Online-Inter net.			((atmet

[10]

	..	22 [00:41.9]	23 [00:42.4]	
B [v]			Ja.	
K [v]	hörbar ein)) Jein, also ich kriege die Bestätigung immer online,		aber wir ham die vor	

[11]

	..	24 [00:45.6]25 [00:45.9]	26 [00:48.7]27 [00:49.2]	
B [v]		Okay.	Ja.	
K [v]	Ort abgeschlossen.	Ich bin noch bei der Versicherung 3. • • •	• • • Ich finde das	

[12]

	..	28 [00:51.9]
B [v]		Hast du schon Verträge hier bei uns? ((Tastaturklappern im
K [v]	bestimmt sofort.	

Aus der dargestellten Sequenz wird sichtbar, dass der Berater in den PF 1–11 sprachlich bewusst eine Festlegung auf das *Sie* oder *Du* meidet. Besonders deutlich wird dies durch die Ellipse „Ähm Papiere vom Fahrzeug dabei?“ (PF 7/8). Hier weicht Herr Mustermann der Nutzung eines Personalpronomens aus, was zu einem unvollständigen Satz führt. Erst durch die Frage „Hast du schon Verträge hier bei uns?“ (PF 12) legt er sich auf das *Du* fest. Bemerkenswert dabei ist, dass anders als bei A11 der Berater dies eigenständig für sich entscheidet. Zwar ist die Altersstruktur zu berücksichtigen, trotzdem ist anzumerken, dass sich die Kundin mit 21 Jahren im Erwachsenenalter befindet. Insbesondere im Hinblick auf den Forschungsschwerpunkt der Höflichkeit ist dieses Vorgehen kritisch zu hinterfragen. Der Kundin wird durch die einseitige Wahl die Freiheit genommen, sich an der Bestimmung der gegenseitigen Anrede zu beteiligen.

Ungeachtet hiervon zeigen sowohl die statistischen Quoten zum Duzen als auch die Sequenzen die klare Hinwendung zu den Kund:innen. Das Duzen suggeriert eine Nähe zwischen S und H. Es erweckt zudem den Eindruck einer Kooperativität und erzeugt ein Gemeinschaftsgefühl. Aus der institutionell bestimmten Konstellation, die beinhaltet, dass die Agent:innen als Expert:innen auftreten, könnte sich eine herausgehobene Stellung entwickeln. Mit dem *Du* wird dem aktiv entgegengetreten und ein Umgang auf Augenhöhe vermittelt. Auch drückt das *Du* eine persönliche gegenseitige Wertschätzung aus, da das Duzen im institutionellen Kontext nicht gemeinhin vorausgesetzt wird. Dies gilt allerdings nicht bzw. nur eingeschränkt für den Fall, wie auch in den beiden dargestellten Sequenzen, dass diese Anredeform unmittelbar zu Beginn des ersten Aufeinandertreffens gewählt wird, da die individuelle Würdigung des Gegenübers hier noch nicht stattfinden konnte.

Aus der bewussten Bestimmung der Anredeform ergibt sich im Übrigen ein Zusammenhang zum Höflichkeitsmodell nach Brown und Levinson. Demnach sind Anredeformen „in-group identity markers“ (Brown/Levinson 1987: 107), die eine Höflichkeitsstrategie im Bereich der positiven Höflichkeit sind (vgl. ebd.: 107). Sie drücken eine bestimmte Beziehung von S und H aus, die vormals hier konkret beschrieben wurde (vgl. ebd.: 117–119). Laut dem Modell sind sie eine Unterstrategie des Gesamtkonstruktes „Claim common ground“ (ebd.: viii).

7.2.2 Bildung von Wir-Gruppen

Eine weitere Form, die auf eine bewusste Nutzung der Sprache als Schmierstoff in Banken und Versicherungen hinweist, ist die Verwendung von *Wir-Gruppen*. Wir-Gruppen generell sind eine rhetorische Strategie, die vom S genutzt wird (vgl. Ansel-Rührleef et al. 2016: 207). Mit dem Wort *wir* demonstriert der S eine Gemeinsamkeit hinsichtlich beispielsweise einer Situation, Handlung, Zugehörigkeit oder eines Zieles mit dem H (vgl. Brown/Levinson 1987: 127).

Im nachfolgenden Fall wird die Kundin, die zusätzlich einen Freund mitgebracht hat, mit Fragen zu ihrer privaten Rentenvorsorge und den damit zusammenhängenden monatlichen Beiträgen bei ihrer Kundenberaterin vorstellig. Als es um den Zahlungsbeginn der Riester-Rente geht, kommt es zu folgenden Erläuterungen der Kundenberaterin:

A13: „Rentenbeginn“ aus Transkript Nr. 3 „Die beitragsfreie Riester-Rente“

[34]

	.. 64 [02:57.2]65 [02:57.5]
B [v]	nicht zwingend die Idee, aber man könnte das machen. Hingegen bei der
K1 [v]	Ja.

[35]

	..
B [v]	Riester-Rente sind wir wirklich, ich sag mal, an den Renteneintritt gebunden und an

[36]

	.. 66 [03:05.4] 67 [03:07.4]
B [v]	eine Verrentung, (zumindest) in Teilen. • • • Ähm, ist schon
K2 [v]	Also quasi mit sechzig, • • oder?

[37]

	..
B [v]	individuell. Wir ham's vorliegen. Mal gucken, ob man es hier schon sehen kann.

[38]

	.. 68 [03:16.0]69 [03:16.3]
B [v]	Genau. Ablauf Zweitausendsechsunddreißig. Dann wären Sie wie alt? • • •
K1 [v]	Ja.

[39]

	70 [03:18.3]	71 [03:23.7]
B [v]		Sechsunddreißig.
K1 [v]	Ah, ich bin neunundsechzig. Rechnen Sie mal schnell. ((lacht, 2s))	((lacht))

[40]

	..	72 [03:28.6]	73 [03:29.5]
B [v]	Wir haben noch acht Jahre. • • • Mitte sechzig.		Sind Sie dann. Fünfundsechzig.
K1 [v]		Ja,	fünfundsechzig wahrscheinlich.

Die Äußerung „Wir haben noch acht Jahre." (PF 40), weist die Kundin darauf hin, dass in acht Jahren die monatlichen Zahlungen aus der Riester-Rente beginnen. Dies gilt logischerweise aber nur für die Kundin. Das *Wir* täuscht eine gemeinsame Basis vor, wenngleich nur auf die H Bezug genommen wird (Brown/Levinson 1987: 119). Die Situation bzw. das Ziel der Rentenauszahlung wird von der S in der Funktion als Beraterin als ein gemeinsames ausgewiesen und verbindet S und H miteinander.

Das Wort *wir* kommt in den Daten jedoch auch in einer sich direkt einschließenden Form vor, bei der S und H eine gemeinsame soziale Gruppe bilden. In der folgenden Beratung rund um die Altersvorsorge nutzt der Berater die rhetorische Strategie in dieser Art:

A14: „Lücke in der Altersvorsorge" aus Transkript Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen"

[123]

	..
B [v]	Rente in der Zeit, wo du wenig verdienst, zahlst auch wenig in die Rente. Wir werden

[124]

	..
B [v]	eh wenig Rente bekommen, für Frauen wird es nochmal schlimmer werden als für

[125]

	..	177 [11:43.9]
B [v]	Männer. Erst recht, wenn es vielleicht nicht bei einem Kind bleibt, vielleicht	ein
K [v]		m̂

[126]

	.. 178 [11:44.5]
B [v]	zweites oder ein drittes wird. • • • Dementsprechend nochmal klar der Hinweis, ähm
K [v]	

[127]

..

B [v] klar die Empfehlung, einen gewissen Betrag, wie groß der auch immer ist, was fünfzig

[128]

..

B [v] oder hundert Euro sind, über einen langen Zeitraum. Und ich übertreibe bewusst • bis

[129]

..

B [v] zum Alter hin, dass du da wirklich abgesichert bist. • • • Am Aktienmarkt platzieren,

Der Appell zur Altersvorsorge wird eingeleitet durch die Aussage „Wir werden eh wenig Rente bekommen […].“ (PF 123–125) und verbindet S und H insofern miteinander, als dass beide das Problem haben, dass sie von ihrer zukünftigen gesetzlichen Rente nicht leben werden können. Diese Verknüpfung schafft Kooperativität und auch hier ein Zusammengehörigkeitsgefühl, da beide mit denselben Herausforderungen zu kämpfen haben. In dem dargestellten Kontext übernimmt das *Wir* zusätzlich noch die Funktion der Verkaufsargumentation, da die Verbindung von S und H unmittelbar im Anschluss zum Zweck der Bedarfserkennung und damit einhergehend später zum angestrebten Vertragsabschluss eingesetzt wird.

Spannend an der Erkennung des Phänomens der Bildung von Wir-Gruppen im Finanzdienstleistungsbereich sind erneut die direkten Bezüge zum Höflichkeitsmodell nach Brown und Levinson. Der dargestellte Fall der Beratung aus A13, bei der das Wort *wir* den Berater nicht direkt mit einbeziehen sollte, bezeichnen die Sprachwissenschaftlicher:innen als „Personal-centre switch: S to H“ (Brown/Levinson 1987: 119). Die Verlagerung des persönlichen Zentrums von S zu H, um eine gemeinsame Basis zu erschaffen, ist nach Auffassung von Sprachwissenschaftler:innen eine Höflichkeitsstrategie für die positive Höflichkeit (vgl. ebd.). Das direkt einschließende *Wir* aus A14 wird in dem Höflichkeitsmodell als folgende Strategie bezeichnet: „Include both S und H in the activity“ (ebd.: 127). Nichts anderes zeigt das Beispiel, bei der die beidseitige Notwendigkeit zur Vorsorge die definitorische Aktivität darstellt. Auch diese Strategie, die auf die Kooperativität rekurriert, ist eine im Bereich der positiven Höflichkeit (vgl. ebd.).

7.2.3 Getränk anbieten

Anhand der Transkriptionen wird erkennbar, dass unabhängig von der sprachlichen Form das Anbieten eines Getränks als Sprechhandlung ebenfalls Teil der Gespräche ist. Dieses Vorgehen entspricht der Prüfungsanweisung für künftige Bankkaufleute, die besagt: „Es wird auch sehr gerne gesehen, wenn Sie Ihrem Kunden eine Tasse Kaffee oder Tee anbieten“ (Schütz 2016: 9). Mit einer Ausnahme von Transkript Nr. 9 „Girokonto und Onlinebanking“ (Anhang 10) wird in allen acht übrigen Beratungen dieser Anweisung in der Praxis entsprochen und den Kund:innen ein Getränk angeboten.

Wie auch in der folgenden Sequenz erfolgt diese Sprechhandlung zumeist zu Beginn des Gespräches:

A15: „Getränk“ aus Transkript Nr. 5 „Das Erbe als Geldanlage“

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:00.7]	2 [00:01.1]		3 [00:01.9]		4 [00:03.1]	5 [00:03.6]
B [v]	Gerne.	((knistern / rascheln))	• • •	Ja, reinspaziert.		Super.		Darf es für Sie
K [v]							Danke.	

[2]

	..	6 [00:04.6]	7 [00:05.1]	8 [00:05.4]	9 [00:07.0]
B [v]	was zu trinken sein?	Wasser oder Kaffee?			Ja, gern. Milch,
K [v]		Äh	Äh, gern, Kaffee tatsächlich.		

[3]

	..	10 [00:08.0]	11 [00:08.7]	12 [00:09.9]	
B [v]	Zucker?		Das (war dann echt) gut.	((racheln / knistern / klappern, 67s))	
K [v]		Äh, schwarz.			

[4]

	13 [01:17.1]	14 [01:18.4]	15 [01:19.2]	16 [01:21.5]		17 [01:22.4]
B [v]	So.		((2s))	((unverständlich))	(Dann da) der Kaffee.	
K [v]		Ach, das ist super.				Perfekt.

[5]

	..	18 [01:23.4]	19 [01:24.1]
B [v]		Gerne. Soweit alles	in Ordnung
K [v]	((Tasse klappert auf Tisch)) Herzlichen Dank.		((unverständlich))

Die auf das Angebot und die Bereitstellung des Getränks folgenden Äußerungen „Ach, das ist super.“ (PF 4) und „Herzlichen Dank.“ (PF 5) zeigen, dass der Kunde zufrieden ist und sich wertgeschätzt fühlt. Auch beim Anbieten eines Getränks kommt es zu Verbindungen zum Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson im Bereich der positiven Höflichkeit. Die Sprechhandlung kann unter der von ihnen benannten Höflichkeitsstrategie „Notice, attend to H (his interests, wants, needs, goods)“ (Brown/Levinson 1987: 103) gefasst werden, da mit der Berücksichtigung von Bedürfnissen der Kund:innen eine positive Basis für das sich folgende Gespräch geschaffen wird. Die Beobachtung, dass die genannte Sprechhandlung in der Regel zum Anfang der Beratung erfolgt, ist damit in Einklang zu bringen, dass sie der Kontaktphase gemäß der Phasierung von Verkaufsgesprächen zugeordnet werden kann.

7.2.4 Vorbestimmter Small Talk

Bereits in der Sektionierung zu Transkript Nr. 7 „Sechsstellige Geldanlage aus Immobilienverkauf“, die in Kapitel 6.1.2 vollständig dargestellt ist, konnten Sektionen bestimmt werden, die vordergründig von Small Talk geprägt sind. Auf die Angabe von Sequenzen wird als Referenzpunkt verzichtet, da eben jene Sektionen ein deutlicheres Bild ergeben. In dem genannten Transkript sind die Sektionen VI und IX unter anderem eben mit den Worten *Small Talk* beschrieben. Small Talk kann der Kontaktphase zugerechnet werden, die jedoch nicht zwingend ausschließlich zu Beginn eines Gespräches in die Beratung implementiert wird.[156] Der Zweck von Small Talk ist, „eine angenehme Beziehungsebene aufzubauen“ (vgl. Schütz 2016: 8). In der Literatur sind dabei Tabuthemen wie etwa die Fußballbundesliga oder die Politik für den Small Talk angegeben, da dort verschiedene Ansichten erkennbar werden, die den Kontakt negativ beeinflussen könnten (vgl. ebd.). Bei Durchsicht aller Transkriptionen kann das Vorliegen von Small Talk für sämtliche Gespräche bestätigt werden. Allerdings finden sich in den Daten keine Hinweise auf die bewusste Vermeidung der genannten Tabuthemen. Die Sektion VI ist benannt als *Small Talk über wirtschaftliche Entwicklung und zu hinterfragende Politik in Deutschland*. Zu berücksichtigen ist dabei allerdings, dass die Fokussierung auf die Politik vom Kunden ausgeht:

A16: „Politik“ aus Transkript Nr. 7 „Sechsstellige Geldanlage aus Immobilienverkauf“

[156] Erläuterungen hierzu finden sich in Kapitel 6.1.4 *Exemplarität und Generalisierbarkeit*.

[408]

	.. 510 [31:28.8] 511 [31:29.2]
B [v]	Ja.
K1 [v]	meine, Geld ist genug da, immer noch, auch in diesem Land noch. Wir geben es zwar

[409]

	.. 512 [31:34.2] 513 [31:35.1]
B [v]	((lacht))
K1 [v]	ärgerlicherweise durch unsere chaotische Art zu regieren, obwohl, nee, wir
K2 [v]	((lacht))

[410]

	.. 514 [31:37.2] 515 [31:38.3]
B [v]	
K1 [v]	werden ja gar nicht regiert, da sind halt Politiker. • • • Lassen wir das. Ähm...
K2 [v]	Naja, jetzt komm. ((lacht))

[411]

	.. 517 [31:41.4]
B [v]	((lacht))
K1 [v]	Ist... Ja, nach so einer Europawahl hätte auch äh der.../ unsere Regierung über

[412]

	..
K1 [v]	Neuwahlen nachdenken müssen, eigentlich. So, aber es ist ja nicht mehr so lange hin,

[413]

	.. 518 [31:52.3] 519 [31:52.6]
B [v]	Ja.
K1 [v]	dass die dann hoffentlich abgewählt wird, was auch immer dann passiert. Ich hoffe

[414]

	..
K1 [v]	nicht, was ganz Chaotisches. Aber Änderung, wichtig ist ja Änderung. Und nicht... Es

Die Äußerung „Lassen wir das.“ (PF 410) mündet darin, dass der Kunde unmittelbar danach trotzdem weitere politische Aussagen macht: „Ja, nach so einer Europawahl hätte auch […] unsere Regierung über Neuwahlen nachdenken müssen, eigentlich.“ (PF 411/412). Ein Abblocken des Themas, über das sich der Kunde gerne unterhalten möchte, würde mutmaßlich

die Beziehung eher beschädigen als stabilisieren, selbst wenn es formell als Tabuthema eingruppiert ist und auch die Sensibilität für den Bereich geteilt wird. Die angeführte Sequenz und die Sektionen stellen beraterseitig einen beziehungstechnisch sehr intelligenten Umgang mit dem Thema dar. Der maximale Redeanteil wird auf den Kunden übertragen und der Berater hält sich meinungsäußernd zurück, kommt aber dennoch dem Wunsch des Kunden nach, sich über Politik zu unterhalten. Die Kommunikation kann also bei mit Bedacht gewählten Äußerungen gelingen und dazu beitragen, die Beziehung zu fördern.

Auch eine Unterhaltung über Fußball kann das Gespräch auflockern. Dies zeigt das Transkript Nr. 5 „Das Erbe als Geldanlage“, in dem von den PF 16–82 und 537–589 zwei Sektionen ausgemacht werden können, die sich hauptsächlich um Fußball drehen und dabei klar erkennbar eine sehr positive Atmosphäre hergestellt wird.[157] Der Gedanke, dass ein Verhältnis von S und H aus dem Grund etwa beeinträchtigt wird, dass die Interaktanten zwei unterschiedliche Lieblingsvereine haben, wird vollständig abgelehnt. Die Überlegung zu pauschal geltenden Tabuthemen wird allgemein ebenfalls nicht geteilt, wie auch A16 zeigt.

Die Nennung von Tabuthemen und die Akzeptanz von oberflächlichen Themen, wie beispielsweise dem Wetter, können sich sogar negativ auswirken. Eine aktuelle repräsentative Yougov-Umfrage im Auftrag der Sprachlernplattform Babbel zeigt etwa, dass insbesondere Jüngere Small Talk mit rund 43 % als zu oberflächlich und mit 40 % als Zeitverschwendung wahrnehmen (vgl. Deutsche Presse-Agentur 2025). Der allgemeinen Aussage „Ich fühle mich in Small-Talk-Situationen unwohl“ stimmen sogar 48 % der Jüngeren zu (vgl. ebd.). Dass die Zahlen dabei bereichsübergreifend und nicht ausschließlich für den Finanzdienstleistungsbereich gelten, ist zu berücksichtigen, wird aber nicht als problematisch angenommen, da die Umfrage alle Lebenssituationen, wenn auch nicht spezifisch, erfasst. Aufgrund der Statistiken muss also ein grundsätzlich positiver Effekt von Small Talk für die Beziehung mindestens kritisch hinterfragt werden. Der Hinweis, dass 17 % der Menschen über 55 Jahre Small Talk als unangenehm empfinden (vgl. ebd.), zeigt jedoch klar die Varianz und Individualität in der Wahrnehmung und ist damit ein Spiegelbild für die Kommunikation im Allgemeinen, die nie gänzlich in ihrer Wirkung pauschalisierbar ist und viele Variablen, wie hier etwa das Alter, aufweist.

[157] Auf eine Abbildung der jeweiligen PF wird an dieser Stelle verzichtet, da, wie bereits eingangs beschrieben, die vollständige Sektion berücksichtigen werden muss und nicht eine einzelne Sequenz aussagekräftig ist. Das Transkript mit den relevanten PF zum Nachlesen befindet sich in Anhang 6.

Small Talk generell wird ebenfalls im Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson thematisiert. Nach Ansicht der Forschenden ist Small Talk ein Mittel, um Gemeinsamkeiten zwischen S und H herauszuarbeiten (vgl. Brown/Levinson 1987: 117). Er dient als Strategie zur Einhaltung der positiven Höflichkeit (vgl. ebd.: viii). Auch die Ausführungen zu potenziellen Tabuthemen, die in dieser Arbeit nicht geteilt werden und auch nicht in den Transkriptionen nachweisbar sind, finden sich in den Strategien „Seek agreement“ (ebd.: 112) und „Avoid disagreement“ (ebd.: 113) wieder. Vor diesem Hintergrund finden sich generell Anweisungen, die auf das Vermeiden von bestimmten Themen eingehen (vgl. Schütz 2016: 8). Beide Strategien sind gleichermaßen der positiven Höflichkeit zugeordnet (vgl. Brown/Levinson 1987: viii).

7.2.5 Routineformeln als stetiger Begleiter

7.2.5.1 Definitions- und Analyseansätze

Sind die vormals benannten Realisierungen der Sprache als Schmiermittel zumeist stark an ihren institutionellen und teils sogar an den spezifischen Handlungsraum von Banken und Versicherungen gebunden, so ist in den Daten zu erkennen, dass es auch Sprechhandlungen gibt, bei denen dies nicht der Fall ist. Sie finden stattdessen kommunikativ bereichsübergreifend Anwendung. In verschiedenen Studien werden sie als *Routineformeln* und/oder *Höflichkeitsformeln* benannt (vgl. Lüger 1999: 29; Hyvärinen 2011: 181; Ehrhardt/Neuland 2021: 103). Strukturell wird dabei weiter erläutert: „Höflichkeitsformeln sind eine Untergruppe von Routineformeln“ (Hyvärinen 2011: 181). Prägend ist dabei definitionsunabhängig das Gebiet der Phraseologie, da die Routineformeln häufig an feste Wortverbindungen bzw. Wortfolgen geknüpft sind (vgl. Ehrhardt/Neuland 2021: 103). Anzumerken ist jedoch, dass Routinen auch mit unterschiedlichen oder auch eigens zusammengesetzten Lexemen realisiert werden können.

Es findet sich folgende Auflistung von Höflichkeitsformeln:

a. Grußformeln
b. Abschiedsformeln
c. Vorstellungsformeln
d. Dankesformeln
e. Entschuldigungsformeln
f. Ergehensfragen

g. Beileidsformeln
h. Wunschformeln […]
i. verschiedene Typen von Entgegnungsformeln […]. (ebd.: 104)

Die universelle Klassifizierung von Formeln, die höflich sind, erscheint dahin gehend fragwürdig, als dass zum einen nicht der situative Kontext und zum anderen nicht die konkret realisierte Form berücksichtigt werden. Hierzu kann folgendes Beispiel angeführt werden: Die Begrüßung einer Neukundin durch einen Berater in einer Bank mit ausschließlich dem Wort *Moin* ist zwar eine Grußformel, dass diese Art unter Berücksichtigung der Gesprächskonstellation als höflich gilt, ist allerdings kritisch zu hinterfragen. Die Sprachwissenschaftler Ehrhardt und Neuland begründen ihre Haltung wie folgt: „Höflichkeitsformen […] sind sprachliche Mittel, die von Sprechern normalerweise verwendet werden, um sprachliche Handlungen zu vollziehen, bei denen Beziehungskonstitution oder -entwicklung das Hauptziel oder zumindest ein relevantes Teilziel darstellt“ (ebd.: 105). Die Einschränkung durch die Begrifflichkeiten *normalerweise* und *Teilziel* wird anerkannt. Ob sie mit den zuvor genannten kritischen Aspekten einhergeht, andere Punkte berücksichtigt oder nicht weiter konkret wird, ist spekulativ. Trotz der Bezeichnung *Höflichkeitsformen* zeigen Ehrhardt und Neuland ebenfalls Verständnis für die erläuterten Problematiken: „Auch der Austritt aus einem Gespräch ist ein Moment, der potentiell gefährlich und gesichtsverletzend ist. Wer etwa zu viel Eile oder ein zu kühles Verhalten an den Tag legt, der riskiert, dass ein […] unbefriedigendes Ende beziehungstechnisch belastet […]“ (ebd.: 112).

Einigkeit besteht hinsichtlich der Auflistung der unterschiedlichen Routinen respektive Zwecke. Ob diese in Banken und Versicherungen vorliegen und, sofern dies zutrifft, einen positiven oder gar negativen Effekt im Hinblick auf die Beziehungsarbeit haben, kann, wie die Anmerkungen veranschaulichen, auch hier nur anhand der konkret vorliegenden Daten analysiert werden.

Eine erste grobe Ansicht der Transkriptionen zeigt, dass eine weiterführende Analyse für die von a. – f. aufgelisteten Formeln zielführend ist. Beileidsformeln sind in den Gesprächen nicht enthalten. Wunschformeln finden sich zwar an vielen Stellen, beziehen sich dabei jedoch auf die Produkte und haben keinen Einfluss auf die Beziehung zwischen S und H.[158] Weitere Formen der Entgegnung, wie unter i. aufgezählt, sind durchgehend vorhanden. Die

[158] Andere Formen, die auf die Wünsche der Kund:innen eingehen, wurden bereits an anderer Stelle analysiert. Beispielhaft kann hierfür das Anbieten eines Getränks benannt werden (siehe Kapitel 7.2.3).

Untersuchung solcher Formeln würde allerdings aufgrund der Vielfältigkeit und hohen Anzahl an Formeln keinen Mehrwert in Bezug auf den Forschungsschwerpunkt bieten.

7.2.5.2 Grußformeln

Die Beratungen beinhalten alle, wenn auch unterschiedliche, Grußformeln. Ausgenommen von dieser Aussage sind die Gespräche, bei denen ein erster kurzer Abschnitt phonetisch nicht erfasst werden konnte.[159] Bei der folgenden Sequenz begrüßt ein 31-jähriger Versicherungskaufmann eine ihm bisher unbekannte 21-jährige Studentin:

A17: „Hi“ aus Transkript Nr. 1 „Umdeckung der Kfz-Versicherung“

[2]

	.. 4 [00:05.4]5 [00:05.9]
B [v]	unverständlich, 1,5s)) Hi! ((Gespräche in weiterer Entfernung, unverständlich, 5s))

[3]

	6 [00:10.9] 7 [00:12.6] 8 [00:13.2]
B [v]	Hereinspaziert. Äh. Kaffee? Nee? Ok. Bitteschön! ((Näher kommende
K [v]	Nee, danke.

Die Äußerung „Hi!“ (PF 2) als Willkommensformel nimmt insbesondere im Bereich des Alters der Kund:innen Bezug auf die Redekonstellation. Die Begrüßung kann als angemessen bewertet werden.

Eine andere Form wird im folgenden Gespräch gewählt, in dem eine 52-jährige Bankkauffrau eine 54-jährige Industriekauffrau berät, die zusätzlich einen Freund mitgebracht hat:

A18: „Morgen“ aus Transkript Nr. 3 „Die beitragsfreie Riester-Rente“

[1]

	0 [00:00.0] 1 [00:02.9] 2 [00:07.0]
B [v]	Morgen. ((3,6s))
K1 [v]	Morgen. (Ist schon) morgen. ((Hintergrundgeräusche, weit entfernte

[159] Dies war insbesondere Fall, wenn der Gesprächseinstieg außerhalb der Büroräumlichkeit erfolgt ist. Ausführliche Erläuterungen finden sich hier in Kapitel 5.5.1.2.

[2]

	..	3 [00:14.8]	4 [00:15.3]	5 [00:17.3]	6 [00:19.3]
B [v]		Korrekt.			
K1 [v]	Gespräche, 7,2))		((lacht))	((unverständlich)) Ja.	Das ist unser Freund. Der ist
K2 [v]				((unverständlich))	

Die Grußformel „Morgen“ (PF 1) durch die Beraterin wirkt etwas stupide. Unter Einbeziehung des Handlungsraums wäre eher ein *Guten Morgen* voraussehbar gewesen. Vor dem Hintergrund der vorherigen Begrüßung durch die Kundin mit eben dem Wort „Morgen“ (PF 1) kommt es trotzdem zu keiner Gesichtsverletzung der Kundin.

In einer weiteren Beratung werden hingegen gleich mehrere Grußformeln genutzt:

A19: „Mehrfache Begrüßung“ aus Transkript Nr. 8 „Angebotsvergleich zu Kfz-Versicherung“

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:04.3]	2 [00:05.2]	3 [00:06.4]
B [v]	((Hintergrundgeräusche, 4s)) Hallo!		Hallo, Kai (Schmidt).	Guten Tag, hallo. •
K2 [v]		Hallo!		

[2]

	..	4 [00:09.1]	5 [00:09.4]	6 [00:10.7]	7 [00:11.0]
B [v]	Wir gehören zusammen, ne?		Ist okay, wenn wir du sagen?		Wir sind ja
K2 [v]		Ja.		Ja.	
K1 [v]				Ja.	

Die Äußerungen „Hallo, Kai (Schmidt). Guten Tag, hallo.“ (PF 1) zeugen von Beginn an von einer wertschätzenden Haltung gegenüber den Kunden.

Die Daten zeigen allgemein eine adäquate Verwendung von Grußformeln durch die Berater:innen. Gleichzeitig konnten A18 und A19 veranschaulichen, dass leichte Unterschiede in der Anerkennung des Gegenübers nachweisbar sind. Ein klar positiver Effekt auf die Beziehung kann durch die Begrüßungen trotzdem nicht nachgewiesen werden, weil jene, auch aufgrund der Redekonstellation, erwartbar sind. Ein negativer Effekt ist jedoch auch nicht vorhanden, da durchgehend die Erwartung an den Gebrauch einer Grußformel erfüllt wird.

7.2.5.3 Abschiedsformeln

Ähnlich wie bei den Grußformeln kann festgestellt werden, sofern dies durch eine Verabschiedung innerhalb der Büroräume möglich ist, dass in allen Gesprächen Abschiedsformeln genutzt werden. Ein Beispiel für eine Abschiedsformel findet sich in folgender Sequenz:

A20: „Verabschiedung mit Wünschen“ aus Transkript Nr. 2 „Umdeckung verschiedenster Versicherungen“

[872]

	.. 1499 [62:15.8]	1500 [62:16.3]	1501 [62:16.8]	1502 [62:17.6]	1503 [62:18.0]
B [v]				Schönen Abend.	Ciao, ciao,
K1 [v]		Wir gehen jetzt.			
K2 [v]	in Lachen))	Wir gehen je	tzt., ja. Schönen Fei	erabend.	((lacht))

[873]

	.. 1504 [62:19.1]	1505 [62:23.8]
B [v]	ciao. ((4,7s)) ((Fenster wird geschlossen))	
K1 [v]	((unverständlich))	
K2 [v]		

Die Äußerung „Ciao, ciao, ciao.“ (PF 872–873) dient als Verabschiedung und wird dabei noch kombiniert mit der Äußerung „Schönen Abend.“ (PF 872), die zum einen die Kund:innen verabschiedet und zum anderen ihnen mit dem Wunsch ein gutes Gefühl gibt. Nach demselben Muster erfolgt auch die Beendigung der Beratung in dem folgenden Ausschnitt:

A21: „Verabschiedungsmuster“ aus Transkript Nr. 3 „Die beitragsfreie Riester-Rente“

[318]

	433 [30:04.3]	434 [30:05.7]	435 [30:06.5]	436 [30:07.5]
B [v]	Sehr gut. Passte das so?		Sehr schön.	
K1 [v]		Ja, passt.	Ja.	• • • Ups... ((2,1s)) Richtiger

[319]

	..	437 [30:21.5]
B [v]		Dann 'ne schöne Woche. • • •
K1 [v]	Muskelkater. ((unverständlich)) • • • ((lacht, 2s)) ((5,4s))	

[320]

	438 [30:23.5]	439 [30:25.0]	440 [30:25.4]	441 [30:28.4]
B [v]		Gerne.	Tschüss ((2,7s))	
K1 [v]	Tschüss und dankeschön, ne.		Tschüss ((2,7s))	

Die Äußerung „Dann 'ne schöne Woche.“ (PF 319) stimmt mit dem Zweck aus A20 überein und wird hier gepaart mit dem Wort „Tschüss“ (PF 320) als Verabschiedung.

Die Beziehungskonstitution zwischen S und H wird durch die Formen der Verabschiedung, die mit einem Wunsch kombiniert sind, also leicht positiv beeinflusst, da die Kund:innen wertgeschätzt werden. Bei den vorhandenen Verabschiedungen ohne Nebenfunktion bleibt diese ohne Einfluss auf die Beziehung. Beispielhaft steht hierfür folgende Sequenz:

A22: „Einfache Verabschiedung“ aus Transkript Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen“

[221]

	..
B [v]	Ich auch nicht. Daher ähm • passt das. Wenn zwischendurch was ist, einfach melden.

[222]

	274 [23:08.1]	275 [23:09.4]	276 [23:09.9]
B [v]		Sehr schön. ((Hintergrundgeräusche, Schublade geht auf oder zu,	
K [v]	Ja, mach ich, auf je	den Fall.	

[223]

	..	277 [23:20.5]	278 [23:24.4]
B [v]	10,1s)) Ciao.		
K [v]		((unverständlich)) ((3,3s))	

7.2.5.4 Vorstellungsformeln

Betreffend der Vorstellungsformeln als Routineformen sind lediglich fünf Transkriptionen relevant, da sich die Klient:innen und Agent:innen in den anderen vier Beratungen bereits kennen. Auffällig ist bei den fünf betreffenden Beratungen, dass in drei Fällen keine Vorstellung erfolgt. Ausschließlich bei der Transkription Nr. 7 „Sechsstellige Geldanlage aus Immobilienverkauf“ kann dies damit partiell begründet werden, dass der Berater und der Ehemann den Termin vorab telefonisch miteinander vereinbart haben. Zum einen ist davon jedoch nicht die Ehefrau betroffen, zum anderen erscheint beim ersten persönlichen Kontakt, trotz des vorherigen Telefonats, eine kurze Vorstellung in jedem Fall als angemessen. Ein gänzliches Feh-

len dieser kann je nach Kundentypus als mangelnde Wertschätzung empfunden werden oder auch Unsicherheit auslösen, da die Kund:innen nicht wissen, mit wem sie gerade kommunizieren.

Der folgende Gesprächseinstieg eines Beraters, der bereits zuvor als Beispiel für eine Grußformel abgebildet wurde, zeigt die mögliche kürzeste Form der Vorstellung, indem er den Kunden mit seiner Äußerung „Hallo, Kai (Schmidt).“ (PF 1) seinen Namen nennt:

A23: „Einfache Vorstellung“ aus Transkript Nr. 8 „Angebotsvergleich zu Kfz-Versicherung“

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:04.3]	2 [00:05.2]	3 [00:06.4]
B [v]	((Hintergrundgeräusche, 4s)) Hallo!		Hallo, Kai (Schmidt).	Guten Tag, hallo. •
K2 [v]		Hallo!		

Den Kund:innen werden so die Optionen eröffnet, den Berater namentlich anzusprechen und sich im späteren Verlauf auf das Gespräch mit eben jener Person zu beziehen. Eine weitaus ausführlichere Form der Vorstellung durch den Kundenberater findet in dieser Sequenz statt:

A24: „Neuer Ansprechpartner“ aus Transkript Nr. 5 „Das Erbe als Geldanlage“

[7]

	..	26 [01:29.1]	27 [01:29.7]
B [v]		Ich weiß es nicht.	Bin mir grade auch unsicher.
K [v]	Kennen wir uns bis dato? Ich bin mir	(unsicher).	

[8]

	28 [01:30.6]	29 [01:31.5]
B [v]		Ich glaube auch nicht. Also ich kann mich auch kurz
K [v]	Ich glaube nicht. Oder?	

[9]

	..	30 [01:33.6]	31 [01:33.9]	32 [01:34.6]
B [v]	vorstellen. Also	mein Name ist	Kevin Meier.	Ich bin seit zwanzigsiebzehn hier im
K [v]		Ja.		

[10]

	..	33 [01:36.6]
B [v]	Hause tätig. • • • Ähm. Hab jetzt vor zwei Jahren den Bereich von Frau Mustermann	

[11]

	.. 34 [01:40.2]	35 [01:41.6]	36 [01:42.2]
B [v]	übernommen.	Die kennen Sie wahrscheinlich noch,	
K [v]	Stimmt, die kenne ich noch.		Ja.

[12]

	37 [01:42.4]	38 [01:42.6]	39 [01:42.9]
B [v]	genau.	Ähm und. Ja, gut. Ich sage mal, viel Neues ist nicht. Nur neuer	
K [v]	Genau.		

[13]

	..	40 [01:47.3]	41 [01:47.5]
B [v]	Ansprechpartner, wenn Sie was haben.	Ich sage mal,	das Einzige, was Sie derzeit
K [v]		((unverständlich))	

Die Äußerungen „Also mein Name ist Kevin Meier. Ich bin seit zwanzigsiebzehn hier im Hause tätig. […] Hab jetzt vor zwei Jahren den Bereich von Frau Mustermann übernommen.“ (PF 9–11) vermitteln dem Kunden einen vollständigeren Einblick hinsichtlich des Gesprächspartners. Neben dem Namen ist auch die Information, dass der Berater bereits langjährig im Institut tätig ist, vertrauensfördernd. Die daran anschließende Information, dass er die Funktion der ehemaligen Beraterin übernommen hat, schafft Transparenz. Der Kunde wird hier individuell über die innerbetrieblichen Vorgänge, die für ihn relevant sind, aufgeklärt. Das gesamte Vorgehen vermittelt den Eindruck von Akzeptanz gegenüber dem Kunden.

7.2.5.5 Dankesformeln

Formen des Dankes als Routineformeln ausgehend von den Agent:innen sind in den Daten nur an zwei Stellen vorhanden. In beiden Fällen wird hierzu das Wort *Danke* bzw. *danken* genutzt.

In der folgenden Sequenz geschieht dies im Anschluss an die Darstellung der Ausgangssituation bzw. des Anliegens zum Termin durch den Kunden:[160]

A25: „Danke“ aus Transkript Nr. 7 „Sechsstellige Geldanlage aus Immobilienverkauf“

[160] Dies erfolgt in Sektion XIII. iii. /15/ - /115/ (siehe Kapitel 6.1.2).

[113]

	.. 188 [08:20.3] 189 [08:20.6]
B [v]	Ja.
K2 [v]	er weg, wenn nicht jetzt, wann dann? Ne. So und dann bot sich das und

[114]

	..
K2 [v]	deswegen haben wir das dann gemacht und konnten es ja dann auch sowieso, sowieso

[115]

	..
K2 [v]	gut gebrauchen, weil die andere Idee ja mittlerweile auch schon parallel gewachsen

[116]

	.. 190 [08:28.6] 191 [08:29.2] 192 [08:29.8] 193 [08:31.8]		
B [v]		• • • Äh, dann...	Danke für die
K1 [v]	Genau. Ja.		
K2 [v]	war. ((unverständlich)) quasi, ne.	• • • ((unverständlich)) ne?	

[117]

	..
B [v]	Einführung auf jeden Fall. Dann habe ich, hab durchaus nochmal das ein oder andere

[118]

	..
B [v]	neu an Informationen bekommen, das hundertprozentig. Ähm... • • • Dann sind ein,

Die Äußerung „Danke für die Einführung auf jeden Fall.“ (PF 116/117) rekurriert auf die Aussagen der Kund:innen im Rahmen der Bedarfsermittlung. Sie gibt ihnen ein gutes Gefühl, da der Berater durch die Äußerung vermittelt, dass die Informationen verständlich und hilfreich sind. In einen anderen Kontext ist die nachfolgende Sequenz eingebettet, zu der es bei der Verabschiedung kommt:

A26: „Danke für das Gespräch“ aus Transkript Nr. 2 „Umdeckung verschiedenster Versicherungen“

[849]

	.. 1453 [60:46.6]	1454 [60:48.3]	1455 [60:48.9]	1456 [60:49.7]
B [v]	geparkt? Hinten oder?		Aber ich darf Sie trotzdem hier	
K1 [v]	Vorne an der Straße.			
K2 [v]	Nö, äh da hinten • •	an der Straße.		

[850]

	.. 1457 [60:50.4]	1458 [60:50.7]	1459 [60:52.4]	1460 [60:53.0]	1461 [60:53.1]
B [v]	rauslassen, ja?				Feier
K1 [v]	Ja.	((unverständlich)) wieder, los, los, los...		Vielen	Dank!
K2 [v]	Ja.		Den nehmen		wir

[851]

	1462 [60:53.3*]	1463 [60:53.7]	1464 [60:54.5]	1465 [60:55.6]
B [v]	abend.	Ja, ich hab zu danken.	((unverständlich))	hier als Büro, alles klar,
K1 [v]			Schönen Feierabend gleich.	
K2 [v]	mit.		((unverständlich))	

[852]

	1466 [60:57.1]	1467 [60:57.5]	1468 [60:58.2]
B [v]	so.		
K1 [v]	Und dann gucken wir auch nochmal...	((_s)) Gut ein Jahr noch, dann schicken wir die	
K2 [v]		Danke!	

Nachdem der Ehemann sich mit den Worten „Vielen Dank!“ (PF 850) an den Berater wendet, erwidert dieser die Dankesformel mit der Äußerung „Ja, ich hab zu danken.“ (PF 851). Die Dankesformel vom Kunden wird für die vorangegangene Beratung genutzt. Bei Danksagungen kommt es potenziell zu Gesichtsverletzungen für das negative Gesicht der S.[161] Mit der Erwiderung der Danksagung durch den Berater vermeidet er die Gesichtsverletzung und agiert damit nach Brown und Levinson höflich. Der Berater hebt hervor, dass er sich in erster Linie dafür dankbar zeigen müsse, dass die Kunden sich für eine Beratung beim Institut beziehungsweise bei ihm entschieden haben.

7.2.5.6 Entschuldigungsformeln

Eine Entschuldigungsformel wird in den Transkriptionen nur einmal von den Berater:innen genutzt. Dies betrifft die folgende Sequenz:

[161] Siehe Abbildung 5 in Kapitel 3.1.2.3.

A27: „Räuspern“ aus Transkript Nr. 3 „Die beitragsfreie Riester-Rente“

[43]

	..
B [v]	gekoppelt. Ja. Und dann kann man sich im Jahr beispielsweise

[44]

	..
B [v]	Zweitausendsechsunddreißig entscheid... ((räuspert sich)) Entschuldigung.

[45]

	..	75 [03:53.0]	76 [03:53.4]
B [v]	entscheiden, möchte ich komplett verrenten lassen.		oder möchte ich 'ne
K1 [v]		Ja.	

Da sich die Äußerung „Entschuldigung.“ (PF 44) auf das vorherige Räuspern und die dadurch entstehende Unterbrechung in der Kommunikation bezieht, hat auch diese Entschuldigungsformel keinen relevanten Einfluss auf die Beziehungskonstitution.

7.2.5.7 Fragen nach dem Befinden

Auch Fragen nach dem Befinden kommen in den Beratungen in einem Fall zur Sprache. Im Rahmen der Kontaktphase kommt es zu folgender Sequenz zwischen dem sich bisher unbekannten Berater und Kunden:

A28: „Ein erster Kontakt“ aus Transkript Nr. 5 „Das Erbe als Gelanlage“

[5]

	..	18 [01:23.4]	19 [01:24.1]
B [v]		Gerne. Soweit alles	in Ordnung
K [v]	((Tasse klappert auf Tisch)) Herzlichen Dank.		((unverständlich))

[6]

	20 [01:24.5]	21 [01:25.0]	22 [01:25.6]	23 [01:25.9]	24 [01:26.3]	25 [01:27.4]
B [v]	bei Ihnen?	Ja?			Ja, das hört sich doch schon mal gut an.	
K [v]		Ja,	auf jeden Fall.			• • •

[7]

	..	26 [01:29.1]	27 [01:29.7]
B [v]		Ich weiß es nicht.	Bin mir grade auch unsicher.
K [v]	Kennen wir uns bis dato? Ich bin mir	(unsicher).	

Mit der Frage „Soweit alles in Ordnung bei Ihnen?“ (PF 5/6) wird sich zwar nach dem Wohlergehen des Kunden erkundigt, damit wird aber aufgrund der Konstellation vordergründig vielmehr eine gesprächseinleitende Funktion übernommen, als dass das tatsächliche Befinden des Kunden im Vordergrund steht. Trotzdem wird dem Gegenüber – wenn auch oberflächlich – Interesse an ihm signalisiert, was einen leicht positiven Einfluss auf die Beziehung haben kann.

7.2.6 (Keine) Überhöflichkeit

Die detaillierten Ausführungen zur Sprache als Schmiermittel berühren das in der Fachliteratur vielfach beschriebene Phänomen der *Überhöflichkeit*. Bei Überhöflichkeit geht es in der Regel um das Gefühl der Überschreitung der Grenze zwischen angemessen/unangemessen in einer gegebenen Situation (vgl. Locher 2004: 90). Die kritische Betrachtung bezieht sich also nicht auf das Unterlassen der Verwendung von Höflichkeitsformen, sondern auf das exakte Gegenteil. Die Germanistin Bonacchi konkretisiert dies wie folgt: „Überhöflichkeit tritt nicht nur auf in Form von Übertreibungen, sondern auch in Form von ausgeprägt markierter Höflichkeit, wenn diese nicht erwartet ist“ (Bonacchi 2013: 164). Für die erhobenen Daten bedeutet das, Sprechhandlungen im Hinblick auf diese Erklärung zu untersuchen. In der Literatur findet sich vorab eine weitere Ergänzung: „Das überhöfliche Verhalten kann auch aggressive Merkmale aufweisen, da der S seinen Kommunikationspartner irreführen, wenn nicht manipulieren will, […] wenn es ihm nicht möglich ist, Kritik, Dissens oder Aggression offen bzw. direkt zu artikulieren“ (Szczęk 2018: 32). Im Anschluss an die Erläuterung finden sich weitere Angaben zu einer konkreten Realisierungsform von Überhöflichkeit. So werden Pseudokomplimente genutzt, die manipulativen Zwecken dienen und damit ausschließlich der unaufrichtigen kommunikativen Intention des S (vgl. ebd.).[162]

Unangemessene bzw. hochgradig nicht erwartbare Sprechhandlungen, die in Verbindung mit Höflichkeitsaspekten stehen, können in den Transkriptionen nicht identifiziert werden. Diese Beobachtung steht auch im Einklang mit den Ausführungen zu Interaktionen im Finanzdienstleistungsbereich in Bezug auf Formen der Adressierung (siehe Kapitel 7.1.2). Hier wurde festgestellt, dass auf onymische Anreden im Sinne einer angemessenen Mischung aus Distanz

[162] Eine Auflistung von Komplimenten, die nach unterschiedlichen Typen der Manipulation strukturiert sind, findet sich auf S. 33 des Buchs „Sprachliche Gewalt – Formen und Effekte von Pejorisierung, verbaler Aggression und Hassrede“ von Fabian Klinker, Joachim Scharloth und Joanna Szczęk (Hrsg.) aus dem Jahr 2018.

und Nähe verzichtet wurde.[163] Übertreibungen, die auf die Beziehungskonstitution abzielen, sind ebenfalls nicht vorhanden. Erkennbar in Bezug auf die Überhöflichkeit ist, dass Sprechhandlungen, in denen Kritik, Dissens oder Aggressionen geäußert werden, nicht vorliegen. Berücksichtigt werden muss jedoch dabei, dass Beratungen in Banken und Versicherungen für gewöhnlich kein hohes Konfliktpotenzial haben.[164] Die – wenn auch beraterseitig sehr neutrale – Behandlung von sogenannten Tabuthemen ist ebenfalls ein klarer Anhaltspunkt gegen das Vorliegen von Überhöflichkeit. Die thematisierten Komplimente finden sich in den Daten nicht wieder. Demnach sind auch keine Pseudokomplimente vorhanden.

Die Untersuchung des Korpus im Hinblick auf Überhöflichkeit lässt zusammenfassend erkennen, dass es sich im Finanzdienstleistungsbereich um Gespräche handelt, die keine wesentlichen Elemente von Unangemessenheit enthalten. Aufgrund der zuvor beschriebenen Institutionalisierung der sprachlichen Handlungen kann eine Unnatürlichkeit hingegen nie gänzlich ausgeschlossen werden.

Bezogen auf die Überhöflichkeit, aber auch übertragen auf das Gesamtkapitel zur Sprache als Schmierstoff wird resümiert, dass die im folgenden Zitat beschriebene Höflichkeit zu großen Teilen in den erhobenen Daten Anwendung findet:

> ‚Höflichkeit verspricht nur dann Erfolg, wenn sie im richtigen Maße eingesetzt wird' (Ehrhardt 2002:13). Denn es ist richtig, dass zu wenig Höflichkeit die Kommunikation gefährdet, aber auch, dass zu viel Höflichkeit sie ebenso ad absurdum führen und die Interaktion lahm legen kann. Das Höflich-sein setzt eine individuelle Verantwortung und Kreativität voraus. Deswegen sollte man die Regeln nicht blindlings beachten, um nicht zu künstlich zu wirken, sondern situationsangemessen handeln. Wie schon erwähnt, geht es dabei um bestimmte kodifizierte und zu erwartende Haltungen und Handlungen […]. (Fidancheva 2013: 99)

[163] Weiterführende Erläuterungen finden sich hierzu in Kapitel 7.1.2.

[164] Ausnahmen sind aber auch im Handlungsraum der Banken und Versicherungen vorhanden. Beispielhaft kann ein Folgegespräch genannt werden, das auf eine Beratung im Wertpapierbereich abzielt. Zwischenzeitliche Verluste beim Wertpapierhandel können zu Spannungen und konfliktreichen Sprechakten folgen. Anmerkung: Den transkribierten Daten liegt kein Gespräch dieser Art zugrunde.

7.3 Fremdbestimmte Willensbildung

7.3.1 Diskursive Beweisführung

Nach Durchsicht in die Transkriptionen ist ein Phänomen am auffälligsten. In allen Gesprächen werden sprachliche Handlungen vollzogen, die dem Verkauf von Finanzdienstleistungsprodukten dienen. Da dies der originären Aufgabe der Agent:innen der Institution entspricht, ist diese Feststellung zu erwarten gewesen. Auffallend hingegen sind verschiedene Sequenzen, in denen deutlich wird, in welch ausgeprägter Form Druck auf die Klient:innen ausgeübt wird. Den Kund:innen wird der Bedarf bzw. die Notwendigkeit zum Abschluss eines Produktes an einigen Stellen respektive in manchen Beratungen nicht ausschließlich empfohlen, vielmehr kann das sprachliche Handeln teils als Drängen oder Aufzwingen beschrieben werden.

Ein für diese Beschreibung extremes Vorgehen findet sich in Transkript Nr. 4 „Steuer und Vorsorgefragen“. Eine 28-jährige Klientin wird bei ihrem Agenten vorstellig, da sie Fragen zu Zinszahlungen aus laufenden Geldanlagen hat. Nach Klärung aller hierzu relevanten Aspekte wird das Gespräch jedoch nicht beendet, sondern es kommt zu folgender ausgedehnter Sequenz:[165]

A29: „Monologisierung“ aus Transkript Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen“

[118]

	..
B [v]	immer noch ein anderes Thema. Ich weiß, dass dich das Thema im Zweifelsfall nervt,

[119]

	..
B [v]	aber ich muss rein in dieses Thema, weil du gerade jetzt nochmal ein Thema

[120]

	..
B [v]	ansprichst, was speziell Frauen berührt. Ich sage mal, ich als Mann, mich juckt das

[165] Die Darstellung einer ungewöhnlich langen Sequenz ist hier zielführend, da das Drängen bzw. Aufzwingen mit nahezu jeder weiteren PF deutlicher bzw. intensiver wird, was anhand der nachfolgenden Untersuchung zur Sequenz aufgezeigt wird.

[121]

	..
B [v]	nicht. Ich bin nicht zwei Jahre in Elternzeit, ich werde durcharbeiten, mich interessiert

[122]

	..
B [v]	es eigentlich nicht. Ähm. Aber gerade für Frauen ist es, • • ich sage mal, das Thema

[123]

	..
B [v]	Rente in der Zeit, wo du wenig verdienst, zahlst auch wenig in die Rente. Wir werden

[124]

	..
B [v]	eh wenig Rente bekommen, für Frauen wird es nochmal schlimmer werden als für

[125]

	.. 177 [11:43.9]
B [v]	Männer. Erst recht, wenn es vielleicht nicht bei einem Kind bleibt, vielleicht ein
K [v]	m̂

[126]

	.. 178 [11:44.5]
B [v]	zweites oder ein drittes wird. • • • Dementsprechend nochmal klar der Hinweis, ähm

[127]

	..
B [v]	klar die Empfehlung, einen gewissen Betrag, wie groß der auch immer ist, was fünfzig

[128]

	..
B [v]	oder hundert Euro sind, über einen langen Zeitraum. Und ich übertreibe bewusst • bis

[129]

	..
B [v]	zum Alter hin, dass du da wirklich abgesichert bist. • • • Am Aktienmarkt platzieren,

[130]

	.. 179 [12:12.0]180 [12:12.9]
B [v]	dann kommen da verrückte Summen bei raus. Ähm. Ich kann es nur wärmstens
K [v]	m̆

[131]

	..
B [v]	empfehlen, wenn du es nicht mit dem Aktienmarkt machst, sondern es einfach so wie

[132]

	..
B [v]	du aktuell auf dem Tagesgeld oder was auch immer parkst, und da vielleicht ein

[133]

	..
B [v]	Prozent oder selbst zwei Prozent bekommst, • • da kommt nichts bei rum. Da kommt

[134]

	..
B [v]	wirklich nichts bei rum. Das heißt, meine wirklich wärmste Empfehlung zu sagen, mit

[135]

	..
B [v]	dem Aktienmarkt lange Laufzeit, das geht auch mit fünfzig Euro, • • • da kommt

[136]

	..
B [v]	trotzdem eine coole Summe bei rum, ähm ((langgezogen)) einfach nur laufen lassen, du

[137]

	..	181 [12:51.9]182 [12:52.5]	
B [v]	könntest jederzeit dran, • • aber du solltest bestmöglich nicht,	ähm	um quasi diesen
K [v]		m̆	

[138]

	..
B [v]	Zinseszinseffekt mitzunehmen, um in diese Kurve reinzukommen. Ähm. Ich kann es

[139]

	..
B [v]	wirklich noch mal wärmstens empfehlen, dass du jetzt schon viel für die äh

[140]

	..
B [v]	Schwangerschaft und Co. zur Seite legst, ist super. Ähm. Ich kann wirklich nur

[141]

	..
B [v]	empfehlen, • • • diesen dreißig-Jahres, vierzig-Jahres-Zeitlauf/ Zeitraum im Blick zu

[142]

	.. 183 [13:14.8] 184 [13:15.6]
B [v]	haben, weil das wird nicht lustig, • wenn du im Alter • • • nicht viel hast. Und
K [v]	Hm̆.

[143]

	..
B [v]	noch mal, • als Frau noch mal wichtiger als als Mann, kann ich wirklich nur dazugeben.

[144]

	..
B [v]	Ähm. Entscheiden tust du aber am Ende natürlich. Das ist aber unabhängig von den

[145]

	.. 185 [13:42.3] 186 [13:42.9]
B [v]	fünftausend, das wäre eher in Bezug auf • die dreihundertfünfzig, die du eh sparst.
K [v]	m̆

[146]

	..
B [v]	Ähm. Und dass man sagt, man parkt vielleicht nur zweihunderfünfzig • • auf dem

[147]

	..
B [v]	Tagesgeldkonto jeden Monat und nimmt sich hundert Euro dafür weg und schiebt die

[148]

	..
B [v]	in eine langfristige Geschichte, wo du auch wirklich nicht rangehst. • Ähm. • • • Gebe

[149]

	..
B [v]	ich bewusst einfach noch mal als Input mit, was unfassbar wichtig ist. Ähm. ((2,6s))

[150]

	..
B [v]	Und ich weiß, dass manche Leute dann Tritt in den Hintern brauchen. Muss ich auch

[151]

	..
B [v]	ehrlich sagen. Kommt schon häufiger vor, dass viele dann auch im Nachgang sagen,

[152]

	..
B [v]	hättest du mir mal in den Hintern getreten und so, hättest du mir mal. Ähm. Mache ich

[153]

	..
B [v]	hiermit jetzt noch einmal, aber noch mal • ohne Stress. Wenn du sagst, ist am Ende

[154]

	..
B [v]	noch nicht so weit, dann ist es halt nicht so weit. Ähm. ((1,8s)) Aber ich hoffe, ich

[155]

	.. 187 [14:36.4]
B [v]	konnte dir aufzeigen, dass sich... Dass
K [v]	Ja, doch. Du hast mir das ja schon mal gezeigt.

[156]

	.. 189 [14:43.6]190 [14:44.4]
B [v]	sich der Bums lohnt. Er lohnt sich wirklich, aber eben nur langfristig. • • Ja. • •
K [v]	m̆

[157]

	..
B [v]	• Ähm. Kannst ja noch mal sacken lassen. Wir gucken uns noch mal den

[158]

	..
B [v]	Freistellungsauftrag an. ((2,1s)) Bestmöglich würde ich dann erstmal tausend Euro bei

Die dargestellte Sequenz bietet verschiedene Facetten zur Analyse, die zu erläutern sind. Bereits der Einstieg zeigt klar auf, in welche Richtung sich die Beratung bewegen wird. Die Äußerung „Ich weiß, dass dich das Thema im Zweifelsfall nervt, aber ich muss rein in dieses Thema, weil du gerade jetzt nochmal ein Thema ansprichst, was speziell Frauen berührt.“ (PF 118–120) ist aus mehreren Gründen kritikwürdig. Sofern die Kundin das Thema nervt, hat sie

die Notwendigkeit für sich als nicht gegeben bewertet. Dass die Bedürfnisse der Klient:innen, wie durch die Institute fälschlicherweise vorgegeben, im Vordergrund stehen sollen, wird also nicht berücksichtigt. Die Teilaussage „ich muss rein in dieses Thema“ symbolisiert die Fokussierung auf den Agenten statt auf die Kundin. Der Beraterbezug bzw. das Wort „ich“ aus Agentensicht darf nicht vorkommen. Auch die Überleitung generell zum Thema Altersvorsorge ist fragwürdig. Die Klientin erläutert im Vorfeld der Sequenz, dass es ihr wichtig sei, einen finanziellen Puffer für eine mögliche Elternzeit zu haben. In der darauffolgenden Herleitung „weil du gerade jetzt nochmal ein Thema ansprichst, was speziell Frauen berührt“ wird euphemistisch betrachtet umgedeutet bzw. gelogen, da es sich bei der im Anschluss thematisierten Altersvorsorge um einen gänzlich anderen Themenbereich handelt. Die Suggestion, dass die Kundin selbst das Anliegen gewählt habe, ist manipulativ.

Da der Bedarf von der Kundin, wie bereits beschrieben, nicht selbstständig anerkannt wird oder möglicherweise einfach in keinen konkreten Lösungsansatz umgesetzt wird, setzt der Agent sein zu hinterfragendes sprachliches Handeln weiter fort, indem er der Klientin versucht, Angst zu machen. Die Äußerung „Wir werden eh wenig Rente bekommen, für Frauen wird es nochmal schlimmer werden als für Männer.“ (PF 123–125) setzt nicht auf sachliche Informationen zum Beispiel durch Zahlen, sondern spielt gezielt mit den Emotionen. Dieses Muster ist keine Ausnahme, was durch die spätere Äußerung „Ich kann wirklich nur empfehlen, diesen dreißig-Jahres, vierzig-Jahres-Zeitlauf/Zeitraum im Blick zu haben, weil das wird nicht lustig.“ (PF 140–142) belegt wird.

Das sprachliche Handeln des Drängens und Aufzwingens wird durch verschiedene sprachliche Formen, insbesondere durch die Kombination aus Verben und Substantiven, fortgesetzt. In den PF 126–157 wird das Drängen und Aufzwingen durch mehrfache Wiederholungen in einer Extremform ausgeübt, die selbst für die transkribierten Daten außergewöhnlich ist. Die Tirade des Einredens beginnt mit der Äußerung „Dementsprechend nochmal der Hinweis, ähm klar die Empfehlung, einen gewissen Betrag, wie groß der auch immer ist, was fünfzig oder hundert Euro sind, über einen langen Zeitraum.“ (PF 126–128), die durch das Wort *nochmal* intensiver wird, zeigt, dass der Rat bereits hier nicht erstmalig gegeben wird. Die Doppelung durch die Substantive *Hinweis* und *Empfehlung* ist ebenfalls auffällig. Eine verbale Reaktion durch die Kundin bleibt aus. Erwartungsgemäß würde der S mit einer anderen sprachlichen Handlung das Gespräch fortsetzen, die beispielhaft auf Fragen der H eingehen oder auch ein anderes Thema betreffen könnte. Stattdessen setzt der Agent seinen Redeschwall mit dem Drängen und Aufzwingen fort. Er nutzt ohne hörerseitige Unterbrechung ein

weiteres Mal das Substantiv *Empfehlung* in PF 134 und sogar an drei Stellen das Verb *empfehlen* in den PF 131, 139 und 141. Zu allen genannten Zeitpunkten führt die ausbleibende Reaktion dazu, dass der Berater mit dem Versuch der fremdbestimmten Willensbildung fortsetzt. Ein Vorgehen, das allein beim Lesen ein unangenehmes oder peinlich berührendes Gefühl hinterlässt.[166] Nach den vielfach gescheiterten Versuchen, bei der Kundin eine Reaktion auszulösen, folgt die Äußerung „Gebe ich bewusst einfach nochmal als Input mit, was unfassbar wichtig ist." (PF 148/149), die, ohne den weiteren Verlauf zu kennen, als Ende des Drängens und Aufzwingens fungieren könnte. Der erneut fehlenden Erwiderung durch die Kundin schließt sich ein kurzer Zeitraum von knapp 3 Sekunden an, in denen kein Interaktant sich äußert. Selbst die Sprechpause führt also zu keiner Reaktion der Kundin. Einen weiteren letzten Ansatz verfolgt der Agent anschließend noch mit der Äußerung „Und ich weiß, dass manche Leute den Tritt in den Hintern brauchen. […] Mache ich hiermit jetzt noch einmal […]." (PF 150–153).[167] Erst als kurz danach der Bankkaufmann erneut mit der Äußerung „Aber ich hoffe, ich konnte dir aufzeigen, dass sich […]." (PF 154/155) ansetzt, unterbricht die Kundin mit der Aussage „Ja, doch. Du hast mir das ja schon mal gezeigt." (PF 155) und beendet damit das unflätige sprachliche Handeln des Agenten. Durch die Worte „Ja, doch." schließt sie das Thema indirekt ab, da keine Rückfragen oder konkreten Handlungsanweisungen ausgedrückt werden. Die Äußerung „Du hast mir das ja schon mal gezeigt" signalisiert klar, dass sie das alles wisse, und spiegelt zeitgleich die Penetranz des Agenten wider, die auch in der Sequenz intensiv deutlich wird. Die nachstehende letztmalige Aussage „Kannst ja noch mal sacken lassen." (PF 157) bestätigt diese Annahme erneut, ehe selbst der Agent den Gesprächsgegenstand wechselt.

Innerhalb der Sequenz versucht der Berater, mit der Äußerung „Mache ich hiermit jetzt noch einmal, aber noch mal ohne Stress." (PF 152/153) seine Vorgehensweise zu relativieren. Da der vollständige Gesprächsausschnitt einzig von Druck und Stress geprägt ist, ist sie nicht nur vollständig unglaubwürdig, sondern könnte auf einen sprachlich sensiblen Interaktanten boshaft wirken. Der bestehende Eindruck wird eher verstärkt als geschwächt.

Wird die Sequenz von der Oberfläche als Ganzes betrachtet, ist augenscheinlich, dass in den 33 PF nahezu ausschließlich der Agent verbal agiert. Mit Ausnahme von PF 155 sind von der

[166] Auswirkungen auf die unmittelbar beteiligten Interaktant:innen werden gegen Ende dieses Kapitels analysiert.
[167] Eine ähnliche Äußerung aus A6 „Arschtritt" wird bereits in Kapitel 7.1.2.3 *Druck aufbauen* im Rahmen der Adressierungen analysiert. Generell kommt es zu Überschneidungen zwischen dem benannten und dem hier vorliegenden Kapitel, da die Zwecke der sprachlichen Handlungen teils miteinander übereinstimmen. Die sprachliche Form ist hier, anders als in 7.1.2.3, hingegen unbeschränkt.

Kundin, wie teils bereits erläutert, einzig Interjektionen wahrnehmbar. Die 3 Minuten und 30 Sekunden, die die Sequenz andauert, ähneln einem Monolog. Ein diskursiver Ansatz ist nicht erkennbar. Die starke Fokussierung auf den Agenten als S führt zu einem Einreden auf die Klientin als H, was anhand der angeführten PF auch bereits konkret belegt wird.

Die beschriebene Extremform der fremdbestimmten Willensbildung darf in dieser Weise nicht als typisch dargestellt werden. Dass es jedoch auch kein Einzelfall ist, wird durch das Transkript Nr. 9 „Girokonto und Onlinebanking“ aus Anhang 10 deutlich.[168] Hier erscheint eine 19-jährige Studentin im Hinblick auf die Auswahl des Girokontomodells und zur Nutzung vom Onlinebanking bei ihrem Berater. Die Kundin hat ihre Mutter mit zum Gespräch gebracht. Nach Klärung der Kundenanliegen wird ein Themensprung hin zur Geldanlage durch den Agenten vollzogen, ohne dass eine Anknüpfung an den vorherigen Gesprächsgegenstand hergestellt wird. Die bei Transkript Nr. 4 beschriebene künstliche und beraterzentrierte Herleitung zum nachfolgend thematisierten Produktbereich ist also auch in dem Gespräch erkennbar. Von PF 89–126 kommt es zu weiteren teils identischen oder ähnlichen sprachlichen Handlungen, die mit Referenz auf Transkript Nr. 4 beschrieben sind. Die bereits erläuterte Monologisierung seitens des Kundenberaters kennzeichnet auch hier die 38 PF. Zwar werden etwas häufiger Sprechbeiträge durch die Klientin im Rahmen der Bedarfsabfrage getätigt, der nahezu vollständige Redeanteil liegt trotzdem bei dem Agenten.

Hinsichtlich des Drängens und Aufzwingens sind ebenfalls klare sprachliche Muster auffindbar, die durch andere Lexeme als in Transkript Nr. 4 ausgedrückt werden.

A30: „Zwang“ aus Transkript Nr. 9 „Girokonto und Onlinebanking“

[123]

	..
B [v]	Ähm... • Zwingen kann ich dich nicht, ich kann nur alle jungen Leute immer wieder

[124]

	..
B [v]	dazu animieren, das zu machen, das zu tun, mit Freundinnen drüber zu quatschen, die

[168] Auf eine Darstellung aller wesentlichen PF 89–126 wird aus verschiedenen Gründen verzichtet. Zum einen ist die betreffende Sequenz erneut sehr lang. Zum anderen beinhaltet der Ausschnitt identische bzw. ähnliche Phänomene, die bereits beim Aufgreifen des Transkripts Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen“ thematisiert wurden. Die Kombination der beiden Aspekte führt in der Abwägung zum Schluss, dass die Einsichtnahme zur relevanten Gesamtsequenz über den Anhang als ausreichend bewertet wird, um die die Leser:innen gebeten werden. Einzig sehr kurze Teilausschnitte werden im Fließtext abgebildet, aus denen konkrete Äußerungen aufgegriffen werden.

[125]

	..
B [v]	auch dazu zu animieren, das zu machen, weil es einfach ((1,9s)) viel zu wenig

[126]

	..
B [v]	Menschen machen. In der Gegenbetrachtung ist es so, es gibt Leute, ((4,3s)) die haben

Die Äußerung „Zwingen kann ich dich nicht, ich kann nur alle jungen Leute immer wieder dazu animieren, das zu machen, das zu tun, mit Freundinnen darüber zu quatschen, die auch dazu zu animieren, das zu machen, weil es einfach viel zu wenig Menschen machen." (PF 123–126) zeigt dies beispielhaft. Die Feststellung, dass Zwang nicht möglich sei, lässt Rückschlüsse auf die Denkweise zum Vertrieb zu. Auch die folgende Sequenz ist kongruent zur fremdbestimmten Willensbildung:

A31: „Bescheuert" aus Transkript Nr. 9 „Girokonto und Onlinebanking"

[92]

	..
B [v]	hart muss ich das sagen und einfach bewusst zu sagen, • • • du wärst bescheuert, wenn

[93]

	..
B [v]	du nicht frühzeitig anfängst. Selbst wenn wir mit fünfzig Euro unterwegs sind und die

Dem Kunden mit der Äußerung „[…] du wärst bescheuert, wenn du nicht frühzeitig anfängst." (PF 92–93) eine Geistesschwäche zu attestieren, sofern er der Empfehlung nicht nachkommt, ist kritikwürdig.

Sind Transkript Nr. 4 und 9 Extrembeispiele im Hinblick auf die Aggressivität im Vertrieb von Finanzdienstleistungsprodukten, so repräsentiert Transkript Nr. 6 „Das Mietkonto" den Durchschnitt des Gesamtkorpus bezogen auf die zu analysierenden Sprechhandlungen treffender. In der Beratung äußert der 32-jährige Sozialpädagoge bei seiner langjährig bekannten Bankberaterin den Wunsch, ein gesondertes Girokonto nur für seine Mieteingänge zu eröffnen. Nach Auswahl des Kontomodells und Abschluss der Eröffnung schließt sich folgende Sequenz an:

A32: „Cross-Selling“ aus Transkript Nr. 6 „Das Mietkonto“

[71]

	..
B [v]	sitzt. Ähm... ((3s)) Ich habe gesehen, dass du • mit dem Thema Aktien zumindest bei

[72]

	..
B [v]	uns auch nichts am Hut hast. Ähm. Irgendwo anders? • • • Nicht? • • • Irgendwer im

[73]

	.. 109 [10:59.1]	110 [11:01.1]
B [v]	Freundeskreis, Bekanntenkreis oder so, der was macht?	Echt
K [v]		• • Bis jetzt nicht, nee.

[74]

	.. 111 [11:01.8]
B [v]	nicht?
K [v]	((1,8s)) Arbeitskollege hat, glaube ich, mal was gesagt, aber jetzt auch nicht so

[75]

	.. 112 [11:06.7]	113 [11:07.3]
B [v]	Nichts.	Ja, okay. • • • Ähm... Dann gebe ich dir ein kleines bisschen Input mit.
K [v]	drüber geredet.	

[76]

	.. 114 [11:16.0]	115 [11:16.6]
B [v]	Ist für • das Thema Einnahmen durch Mieten	überragend. Weil du quasi, • du
K [v]		m̆

[77]

	.. 116 [11:21.7]		117 [11:22.2]
B [v]	musst gar nichts mehr machen, sonst läuft	immer alles	von selber. Ähm. Aber gilt
K [v]		Ja.	

[78]

	.. 118 [11:28.7]	119 [11:29.1]
B [v]	genauso für dein Gehalt und Teile davon	quasi an die Seite zu, zu legen. Ähm.
K [v]	m̆	

[79]

	..	120 [11:35.2]	121 [11:37.2]
B [v]	Was verdienst du? Was kommt bei dir bei rum?		Und was bleibt übrig,
K [v]		• • • Zwei vier.	

[80]

	..	
B [v]	würdest du sagen? In 'nem guten Monat, so wenn du wirklich, ich sag mal, du hast viel	

[81]

	..	122 [11:46.6]	123 [11:48.1]
B [v]	ausgegeben et cetera, was bleibt da übrig?		Okay, das ist doch
K [v]		• • dreihundert vielleicht.	

[82]

	..	124 [11:49.7]125 [11:50.3]	
B [v]	schon mal was.	Ähm. ((2,2s)) Ich rechne mal dreihundert plus	
K [v]		Ja.	

[83]

	..	126 [11:55.8]	127 [11:56.4]
B [v]	zweihundertfüfzig. • • Mach ich		mal. Komm, wir machen mal fünfhundert, das wird
K [v]		m̄	

[84]

	..	
B [v]	schon passen. Ähm... ((1,1s)) Ich sage mal, das wär'n ja fünfhundert Euro, wo du mit	

[85]

	..		128 [12:09.1]
B [v]	relativ wenig Mühe rankommst. Relativ wenig. Zweihundert durch die Miete,		in
K [v]			Ja.

[86]

	129 [12:09.5]	130 [12:10.9]131 [12:11.4]	
B [v]	Zukunft wahrscheinlich sogar mehr.	Ähm... Und ein bisschen noch von deinem	
K [v]		Ja.	

[87]

	..	
B [v]	Gehalt. • • Und die Idee ist es, • • am Aktienmarkt oder auch mit Mieteinnahmen ganz	

[88]

	..	132 [12:23.7]133 [12:24.2]
B [v]	allgemein, ((1,5s)) über eine lange Laufzeit, ich	mache mal fünfundzwanzig Jahre
K [v]		m̆

[89]

	..
B [v]	als Beispiel, • • ähm... und mit einer hohen Wertentwicklung, deswegen am

[90]

	..	134 [12:31.6]135 [12:32.1]
B [v]	Aktienmarkt,	mit einer hohen Wertentwicklung, sieben, acht Prozent, ((3,8s))
K [v]		Ja.

[91]

	..
B [v]	sich verrückte Summen • • zusammenzuschaufeln. Das heißt, du hättest dann selber

[92]

	..
B [v]	hundertfünfzigtausend Euro gespart, das sind die fünfhundert mal zwölf mal

[93]

	..
B [v]	fünfundzwanzig, und im Depot liegen vierhundertfünfzig. • • • Äh, wenn wir das jetzt

[94]

	..	136 [12:55.1]	137 [12:55.6]	138 [12:57.2]139 [12:57.6]	
B [v]	über eine noch längere Laufzeit	machen, ich sage	mal bis zur Rente.		((Hustet,
K [v]		m̆		Ja.	

[95]

	..	140 [13:01.6]	141 [13:02.6]	
B [v]	2s)) Dann kommen da ganz verrückte Summen bei rum.			Ohne viel
K [v]		Ja. ((lacht))		

[96]

	..	142 [13:04.2]143 [13:04.5]	
B [v]	Aufwand.	So ehrlich muss man am Ende sein. Ähm... ((3s)) Ich gebe das	
K [v]		Ja.	

[97]

	.. 144 [13:15.4]145 [13:15.8]
B [v]	einfach mal mit, ich selber bin jetzt seit elf Jahren dabei. Ähm... Mache das
K [v]	Ja.

Die Äußerung „Ich habe gesehen, dass du mit dem Thema Aktien zumindestens bei uns auch nichts am Hut hast." (PF 71/72) leitet eine neue Sektion ein. Das Anliegen des Kunden ist befriedigt, aber auch hier findet keine Beendigung des Gespräches statt, sondern die Beraterin versucht mit der Äußerung, den Verkauf eines weiteren Produktes einzuleiten. Berücksichtigt werden muss in diesem Gespräch, dass aufgrund der Mieteingänge ein verstärkter Zusammenhang mit dem angebotenen Produkt der Geldanlage in Aktienfonds besteht. Die Beraterin betreibt also Cross-Selling-Aktivitäten.[169] Trotz der Verbindung zum vorherigen Gesprächsgegenstand erfolgt die Ansprache beraterseitig und damit, wenn auch abgeschwächt, im Rahmen einer fremdbestimmten Willensbildung.

Im weiteren Verlauf des Gesprächs gibt es auch hier sprachliche Handlungen, die Druck beim Kunden aufbauen. Die Nachfrage „Echt nicht?" (PF 73/74), nachdem der Kunde angibt, noch keinen Kontakt zu Aktien gehabt zu haben, vermittelt dem Kunden das Gefühl einer gewissen Inferiorität. Auch die sich daran anschließende Äußerung „Dann gebe ich dir ein kleines bisschen Input mit." (PF 75) berücksichtigt nicht die Bedürfnisse des Klienten, da dieser nicht aktiv danach gefragt hat. Die darauf folgende Teilsequenz von PF 76– 95 beinhaltet Sprechhandlungen, die der Übermittlung von sachlichen Informationen, der Aufzählung von Vorteilen des Produktes und der allgemeinen Verkaufsargumentation dienen, ohne dabei Extremformen des Drängens und Aufzwingens zu enthalten. Auch der Abschluss der Phase mit der Aussage „Ich gebe das einfach mal mit, ich selber bin jetzt seit elf Jahren dabei." (PF 96/97) zielt auf eine mögliche Reaktion des Kunden ab, wird jedoch nur einmal getätigt und nicht wie in den zuvor gezeigten Beratungen mehrfach wiederholt.

Die Sequenz offenbart des Weiteren einen höheren Redeanteil des Klienten als in den vorherigen Transkripten, da der Kunde aktiver durch die Beraterin mit einbezogen wird, wenngleich nach wie vor festgestellt werden muss, dass der überwiegende Redeanteil bei der Agentin liegt. Da es sich um einen von ihr gewählten Themenschwerpunkt handelt, ist dies erwartungsgemäß.

[169] „Cross-Selling ist das Bemühen der Beraterin bzw. des Beraters, die in einem Beratungs-/Verkaufsgespräch erkannten Bedarfssignale aufzugreifen und der Kundin bzw. dem Kunden weitere Finanzprodukte anzubieten" (Ettmann/Wierichs 2024: 401).

Die analysierten Aspekte spiegeln die Repräsentativität des Gesamtkorpus in dieser Gesprächsphase wider, die häufig erst nach der Abarbeitung des eigentlichen Gesprächsanlasses einsetzt. Das Phänomen der fremdbestimmten Willensbildung ist also, wenn auch verstärkt dort, nicht nur in Extrembeispielen zu finden, sondern prägt die Kommunikation im Finanzdienstleistungsbereich generell.

Zwei weitere sprachliche Handlungen, die charakteristisch für den Korpus sind, betreffen das Gesprächsende. In den Beratungen wird zum Schluss regelhaft abgefragt, ob die Klient:innen noch ein Anliegen haben. Neben der Einleitung zur Verabschiedung kann die Abfrage auch dazu dienen, weitere Produkte zu verkaufen. Darüber hinaus werden die Kund:innen im Anschluss noch zumeist darauf hingewiesen, dass sie sich bei einer späteren Frage, einem Problem oder Bedürfnis gerne melden sollen. Auch dies geschieht vor dem Hintergrund einer vertrieblichen Organisation.

Mit Absicht wird exemplarisch erneut das Transkript Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen“ aufgegriffen. Zwar konnten dort andere außergewöhnliche Sequenzen aufzeigen, wie stark potenziell Druck aufgebaut werden kann. Der folgende Ausschnitt ist trotz der zuvor dargestellten extremen Abschnitte an dieser Stelle repräsentativ:

A33: „Vertrieblicher Schluss“ aus Transkript Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen“

[220]

	.. 270 [22:58.3]	271 [22:59.5]	272 [23:00.7]	273 [23:02.2]
B [v]	cool. ((1,6s)) Top.	Hast du sonst noch was?		Sehr gut.
K [v]		• • Ja.	Nee, eigentlich gar nicht.	

[221]

	..
B [v]	Ich auch nicht. Daher ähm • passt das. Wenn zwischendurch was ist, einfach melden.

[222]

	274 [23:08.1]	275 [23:09.4]	276 [23:09.9]
B [v]		Sehr schön. ((Hintergrundgeräusche, Schublade geht auf oder zu,	
K [v]	Ja, mach ich, auf je den Fall.		

[223]

	.. 277 [23:20.5]	278 [23:24.4]
B [v]	10,1s)) Ciao.	
K [v]	((unverständlich)) ((3,3s))	

Die Äußerung „Hast du sonst noch was?“ (PF 220) geht zwar vom Agenten aus, ist aber sehr offen formuliert und gibt den Klient:innen nicht das Gefühl, über ein weiteres Thema oder Produkt sprechen zu müssen. Auch die zweite Sprechhandlung „Wenn zwischendurch was ist, einfach melden.“ (PF 221) übt keinen Druck aus und steht nicht in Verbindung mit dem oftmals festgestellten Drängen und Aufzwingen. Die Positionierung durch die Äußerungen als Ansprechpartner in finanziellen Angelegenheiten ist institutionell geprägt und erwartungsgemäß.

Das Kapitel allgemein betreffend kann das Phänomen der fremdbestimmten Willensbildung im Rahmen der Phasierung von Verkaufsgesprächen vornehmlich der Informations- und Verkaufsphase zugeordnet werden.

Die Analysen zu den einzelnen Transkripten weisen klare Bezüge zum Höflichkeitsmodell nach Brown und Levinson auf. Die dort genannte negative Höflichkeit, die insbesondere die persönliche Handlungsfreiheit priorisiert, wird, wie die Begrifflichkeit schon aussagt, bei der fremdbestimmten Willensbildung stark verletzt. Die teils mehrfachen Empfehlungen, Angebote und Vorschläge bedrohen das negative Gesicht der Klient:innen in einem erheblichen Ausmaß. Vereinzelt ist zusätzlich das positive *face* betroffen, sofern die Ausführungen der Agent:innen suggerieren, dass die Kund:innen finanzielle Fehlentscheidungen getroffen haben oder stark auf die fehlende Expertise der Klient:innen eingehen. Das Bedürfnis nach Anerkennung und Wertschätzung durch die S wird dabei verletzt.

Die beschriebenen Erkenntnisse weisen in der Begriffsbestimmung im Übrigen darauf hin, dass es sich bei den Gesprächen eher um Verkaufs- als um Beratungsgespräche handelt.

7.3.2 Diskursive Verteidigungslinie zur Fremdbestimmung

Das in 7.3 beschriebene Phänomen der fremdbestimmten Willensbildung wird in den Diskursen gemäß Transkriptionen an vielen Stellen damit gerechtfertigt, dass den Kund:innen eine Notwendigkeit vermittelt werden muss. Die Einschränkung der eigenen Freiheit in Bezug auf Entscheidungen und der Feststellung von Bedürfnissen wird mit dem späteren Wohlergehen der Klient:innen entschuldigt. Es wird suggeriert, dass das Vorgehen also in dem ureigenen Interesse der Hörer:innen liegt.

In einer Beratung wird eine Kundin bei einer Versicherung vorstellig, bei der sie bisher noch keine Verträge hat. Bei ihrer bisherigen Versicherung wurden die Beiträge für die Kfz-Versicherung erhöht. Daher möchte sie sich ein Alternativangebot einholen. Der Versicherungsangestellte deckt die Versicherung wunschgemäß günstiger um, vermittelt ihr aber zusätzlich eine Verkehrsrechtsschutzversicherung. Die Initiativergreifung durch den Agenten wird in der folgenden Sequenz mit der Notwendigkeit begründet:

A34: „Nicht unwichtig“ aus Transkript Nr. 1 „Umdeckung der Kfz-Versicherung“

[105]

	..	205 [07:16.8]
B [v]	mit denen. Das sind immer so Fälle, dafür kommt dann der Rechtsschutz auf.	
K [v]		Hm̆.

[106]

	206 [07:17.4]	207 [07:20.0]208 [07:20.4]	
B [v]	Ähm. Ist nicht unwichtig,	ne, im Verkehrsbereich. Die zählt nicht nur fürs Kfz,	
K [v]		Ja.	

[107]

	..
B [v]	auch als Radfahrer, Fußgänger, wie auch immer. Also wenn du da mal ein Problem

[108]

	..	209 [07:28.8]210 [07:29.4]	
B [v]	hast, bist mit einem Rad unterwegs, einer haut dir vom Fahrrad um	ne, und da	
K [v]		Hm̆.	

[109]

	..
B [v]	haben wir dann hinterher irgendwelche • Probleme mit der Krankenkasse oder so, ist

[110]

	..	211 [07:37.4]
B [v]	auch so etwas darüber versichert. Also es bleibt bei achtundfuffzig Euro,	aber
K [v]		Ja.

Die Erläuterung zur Unentbehrlichkeit wird eingeleitet mit der Äußerung „Ist nicht unwichtig, ne, im Verkehrsbereich.“ (PF 106), ehe der Berater seine Ausführungen in Bezug auf das Produkt in den folgenden PF 107–110 fortsetzt. Die Nennung von konkreten Fällen, in denen eine Kfz-Versicherung benötigt wird, verstärkt die Erforderlichkeit und begründet damit auch die Ansprache durch den Agenten. Ähnlich verhält es sich bei der bereits bekannten Sequenz zu dem Gespräch, bei dem zunächst der Freistellungsauftrag der Gesprächsgegenstand ist, ehe die Altersvorsorge thematisch in den Vordergrund rückt.

A35: „Nicht lustig“ aus Transkript Nr. 4 „Steuer- und Vorsorgefragen“

[141]

	..	
B [v]	empfehlen, • • • diesen dreißig-Jahres, vierzig-Jahres-Zeitlauf/ Zeitraum im Blick zu	

[142]

	..	183 [13:14.8]184 [13:15.6]	
B [v]	haben,	weil das wird nicht lustig, • wenn du im Alter • • • nicht viel hast. Und	
K [v]		Hm̆.	

[143]

	..	
B [v]	noch mal, • als Frau noch mal wichtiger als als Mann, kann ich wirklich nur dazugeben.	

[144]

	..	
B [v]	Ähm. Entscheiden tust du aber am Ende natürlich. Das ist aber unabhängig von den	

In 7.3 ist dieser Ausschnitt bereits im Detail analysiert. Die hier erneut angeführte Teilsequenz lässt sich allerdings vollständig auf den thematisierten Teilaspekt zur Rechtfertigung des Vorgehens durch die Unerlässlichkeit des Abschlusses beziehen. Die Verkaufsargumente werden nicht rein sachlich vorgetragen, sondern stellen die Notwendigkeit dar, die die in 7.3 beschriebene Monologisierung und Aufdringlichkeit indirekt verteidigt.

8. Teilnehmerzentrierte Erkenntnisse aus dem Einsatz der Fragebogenmethode

8.1 Methodische Beobachtungen nach Durchführung

Im Zentrum der Überlegungen zum Fragebogen steht der Forschungsschwerpunkt zur Höflichkeit im Gespräch und explizit zum Alltagsverständnis hierzu. Der Fragebogen ermöglicht darüber hinaus eine Überprüfung der angestrebten Repräsentativität des Korpus.[170] Die vollständigen Ergebnisse zur Auswertung der Fragebögen finden sich in Anhang 12 und 13.

Die Angaben der Kund:innen zum Gesprächsanlass bei Frage 3 zeigen, dass dieser bei fünf unterschiedlichen Antworten vielfältig war. Die am häufigsten genannten Themen waren die *Geldanlage* und *Versicherungen* mit je drei Nennungen, was auf ein ausgeglichenes Verhältnis passend zum Produktspektrum der Finanzdienstleistungsbranche hinweist. Auch die Unterschiedlichkeit der Antworten in Bezug auf die Fragestellung, ob und wann zuletzt ein Gespräch zwischen den Interaktant:innen stattgefunden hat, ist ein Indiz für eine ausgewogene Stichprobe.[171] Neben diesen Kriterien sind die soziodemografischen Angaben im Rahmen der Konstellationsbeschreibung im Hinblick auf die Repräsentativität zu überprüfen. Die Antworten zu Frage 16 zeigen, dass das Alter der Teilnehmenden zwischen 19 und 54 Jahren liegt. Die gesamte Bandbreite an der Bevölkerung wird also nicht abgebildet, da in der zunehmend alternden Bevölkerung die Gruppe der Rentner:innen vollständig fehlt. Der fehlende Personenkreis um die Minderjährigen ist eher zu vernachlässigen, da es sich hier um nicht voll geschäftsfähige Kund:innen handelt, die in der Finanzdienstleistungsbranche zum jeweils gegenwärtigen Zeitpunkt keine bedeutende Gruppe sind.[172] Mit 5 verheirateten Kund:innen, 3 ledigen Klient:innen und einer geschiedenen Person ist der Familienstand mannigfaltig und entspricht in etwa den Bevölkerungsstatistiken in Deutschland, wenngleich die Verheirateten in der Stichprobe etwas überrepräsentiert und die Ledigen geringfügig unterrepräsentiert sind (vgl. Statistisches Bundesamt Deutschland 2024a).[173] Auch das Geburtsland wird in der Stichprobe gut abgebildet. Mit 8 Kund:innen, die in Deutschland geboren wurden, ist diese Gruppe zwar etwas stärker als im Bevölkerungsschnitt vertreten (vgl. Bocksch 2020). Die eine Person, die in der Türkei geboren wurde, vertritt dafür jedoch sogar das Land, aus dem

[170] Siehe Kapitel 5.5.1.1.
[171] Siehe die Antworten zu Frage 2 aus Anhang 13.
[172] Anmerkung: Unter 18-Jährige sind konträr dazu trotzdem eine der wichtigsten Zielgruppen für Finanzdienstleister, da sie durch mögliche Produktverkäufe zukünftig stark an Bedeutung gewinnen und eine frühzeitige Kundenbindung in diesem Zusammenhang hilft (vgl. Diekhof 2013: 213).
[173] Siehe die Antworten zu Frage 17 aus Anhang 13.

die meisten Menschen nach Deutschland migrieren (vgl. Statistisches Bundesamt Deutschland 2025).[174] Kongruent dazu sind auch die Antworten zu Frage 20 im Hinblick auf die Familiensprache. Sieben Mal wurde hier *deutsch* angegeben. Aufgrund der Antworten zum Beruf darf angenommen werden, dass der Bildungsgrad der Kund:innen bei der Stichprobe höher als im Durchschnitt liegt. Die Angabe, dass sowohl zwei Ärzte als auch zwei Studentinnen teilgenommen haben, zeugt beispielsweise von einer (zukünftig) vergleichsweise hohen Akademikerquote (vgl. Statistisches Bundesamt Deutschland 2024b).[175]

Trotz vereinzelter kritischer Befunde in Bezug auf die Stichprobe kann aufgrund der Fragebögen zusammenfassend festgestellt werden, dass die Stichprobe weitestgehend eine hohe Repräsentativität aufweist. Die methodischen Überlegungen zur Vorgehensweise in diesem Bereich wurden bis auf die beschriebenen Aspekte erfolgreich umgesetzt.

Aus der Beantwortung von Frage 21, die auf mögliche teilnehmerseitige Anmerkungen zum Fragebogen rekurriert, ist mit der Angabe *Hat länger als 6 Minuten gedauert* eine methodische Kritik zu entnehmen. Da die durchschnittliche Ausfüllzeit 4 Minuten und 44 Sekunden beträgt[176], ist diese zu vernachlässigen. Vielmehr hat die Information zur Ausfüllzeit sich bestätigt bzw. wurde gar unterschritten, was die Zufriedenheit der Teilnehmer:innen positiv beeinflusst haben dürfte.

[174] Siehe die Antworten zu Frage 19 aus Anhang 13.
[175] Siehe die Antworten zu Frage 18 aus Anhang 13.
[176] Siehe Anhang 12.

8.2 Höflichkeit in der Kundenansicht

8.2.1 Betrachtung der negativen Höflichkeit

Das Kernstück des Bogens mit den Fragen 4 bis 14 ermöglicht eine Analyse zur Höflichkeit aus der Perspektive der Kund:innen. Die Fragestellungen 5 bis 7 rekurrieren auf mögliche Gesichtsverletzungen des negativen *face* analog zur wissenschaftlichen Auffassung H_2 aus der Sicht der Klient:innen. Es erfolgt also ein direkter Abgleich mit dem alltagsweltlichen Bild H_1.[177]

Die Frage nach einer möglichen Einschränkung der Selbstbestimmung, der für das negative *face* eine erhebliche Bedeutung zukommt, wird durch die Teilnehmer:innen eher neutral bewertet:

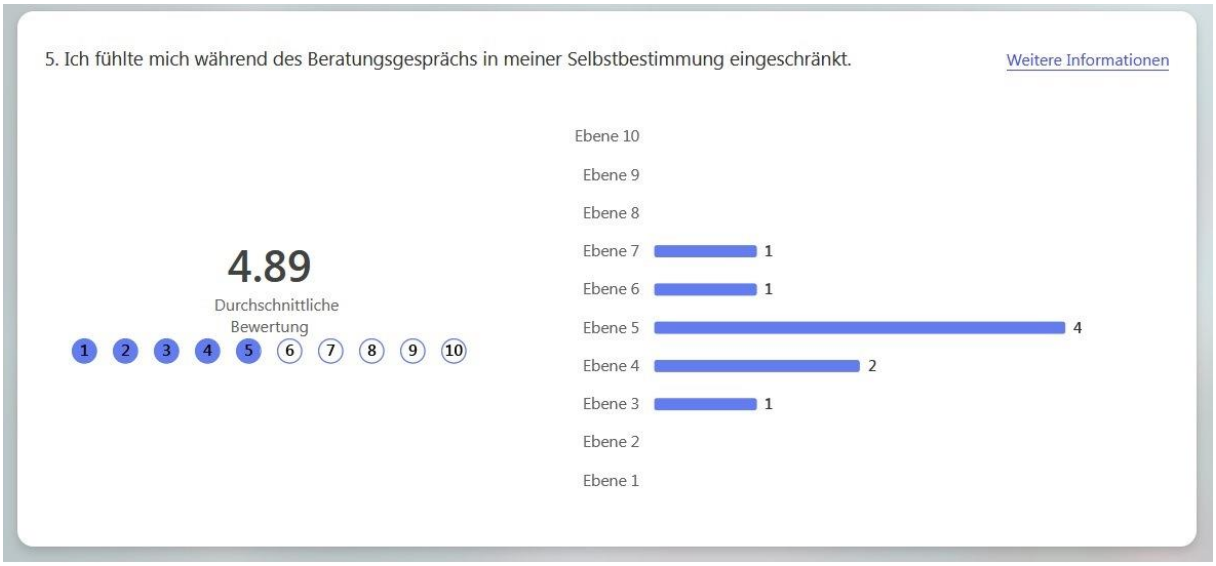


Abbildung 8: Antworten zu Frage 5 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

Auffällig bei den Antworten ist, dass die Breite der Skala kaum genutzt wird und der mittlere Bereich allein mit 4 Angaben bei Ebene 5 sehr stark vertreten ist. Das Feedback fällt damit uneindeutig aus. Ein möglicher Grund für die mediannahe Rückmeldungen könnte ein zu hoher Abstraktionsgrad zur Begrifflichkeit der Selbstbestimmung sein.

Einen etwas klareren Blick, dass das negative Gesicht im Rahmen der Beratungen beeinträchtigt wird, bieten die Antworten zu Frage 6:

[177] Ausführliche Erläuterungen zu der Aufbereitung und Unterscheidung von H_1 und H_2 finden sich in Kapitel 3.1. Die methodischen Überlegungen zur Einarbeitung der inhaltlichen Schwerpunkte in den Fragebogen sind in Kapitel 5.5.2 nachzulesen.



Abbildung 9: Antworten zu Frage 6 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

Die Durchschnittsbewertung von 5,44 Punkten liegt höher als bei Frage 5 und hat beispielhaft mit einer Angabe bei Ebene 8 klar kritische Auskünfte in Bezug darauf, dass Druck in der Beratung verspürt wurde. Extremantworten sind allerdings auch hier nicht rückgemeldet worden. Weder konnten die Teilnehmer:innen spiegeln, dass sie überhaupt keinen Druck verspürt haben, noch dass dieser sehr stark ausgeprägt war.

Ähnlich wie bei der durchschnittlichen Bewertung und der Verteilung der Antworten verhält es sich bei Frage 7:

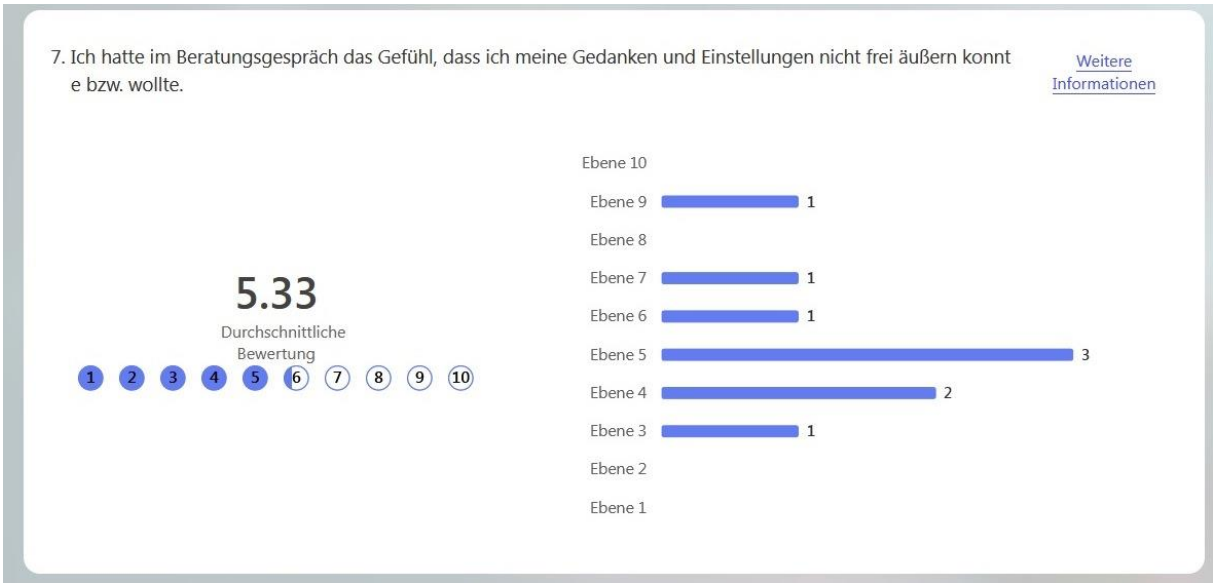


Abbildung 10: Antworten zu Frage 7 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

Auch hier weist insbesondere eine Angabe mit Ebene 9 auf kommunikative Problematiken in der Beratung hin. Die thematisierte Tendenz zur Mitte bei allen 3 dargestellten Fragen könnte des Weiteren unter anderem darin begründet sein, dass Vermeidungsstrategien die Wahrnehmung der Kund:innen aus Sicht der Institute positiv beeinflussen.[178] Die höchsten Ebenen 8 bis 10 wurden, wie dargestellt, nur in sehr seltenen Fällen ausgewählt. Auffällig ist, dass zu allen 3 Fragen keine Rückmeldungen im Bereich von Ebene 1 und 2 vorliegen.

Aus Kundensicht wird also bemerkt, dass die Kommunikation, Bezug nehmend auf die wissenschaftlichen Aspekte zur negativen Höflichkeit, in Banken und Versicherungen kritisch zu betrachten ist. Ein weiterer Anhaltspunkt dafür sind auch folgende qualitativen Antworten:

14. Benennen Sie Handlungen, Verhaltensweisen und/oder Aussagen des Kundenberaters, die Sie als unhöflich empfunden haben.

5 Antworten

ID ↑	Name	Antworten
1	anonymous	Der Berater hat mir zu viel geredet.
2	anonymous	Teilweise zu aufdringlich
3	anonymous	Hat einiges nicht ausreichend erklärt, hat zu viel Wissen vorausgesetzt
4	anonymous	Gefühl vermittelt, dass mir nur etwas verkauft werden soll.
5	anonymous	Kam manchmal selbst nicht zu Wort.

Abbildung 11: Antworten zu Frage 14 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

Die Angabe *Teilweise zu aufdringlich* rekurriert auf eine Verletzung der Autonomie respektive Handlungsfreiheit der Kund:innen. Auch die Antwort *Gefühl vermittelt, dass mir nur etwas verkauft werden soll*, deutet implizit darauf hin, dass ein Verkaufsdruck erzeugt wurde. Schematisch ambivalent hingegen sind die Angaben *Der Berater hat mir zu viel geredet* und *Kam manchmal selbst nicht zu Wort*. Der hohe Redeanteil durch die Kundenberater:innen kann auf eine fehlende Wertschätzung des Gegenübers hindeuten. Die zuvor aufgegriffenen Rückmeldungen sind jedoch eher ein Indikator dafür, dass der unausgeglichene Anteil in argumentativen, verkaufsorientierten Gesprächssequenzen durch die Expert:innen seinen Grund hat. Die qualitativen Aussagen zu Handlungen, Verhaltensweisen oder Aussagen, die als unhöflich empfunden wurden, beziehen sich also verstärkt auf die negative Höflichkeit.

[178] So konnten die in Kapitel 3.1.2.3 theoretisch erläuterten Vermeidungsstrategien teils auch in den konkret erfassten Diskursen festgestellt werden (siehe hierzu Kapitel 7.1.2.2).

8.2.2 Analysen zur positiven Höflichkeit

Die Fragestellungen 8 bis 11 ermöglichen einen Einblick über das Alltagsverständnis der Kund:innen im Hinblick auf das wissenschaftliche Konzept des positiven *face*. Die Frage nach der beraterseitigen Wertschätzung, die maßgeblich für die Beachtung des positiven *face* ist, wird durch die Teilnehmer:innen als stark ausgeprägt bewertet:

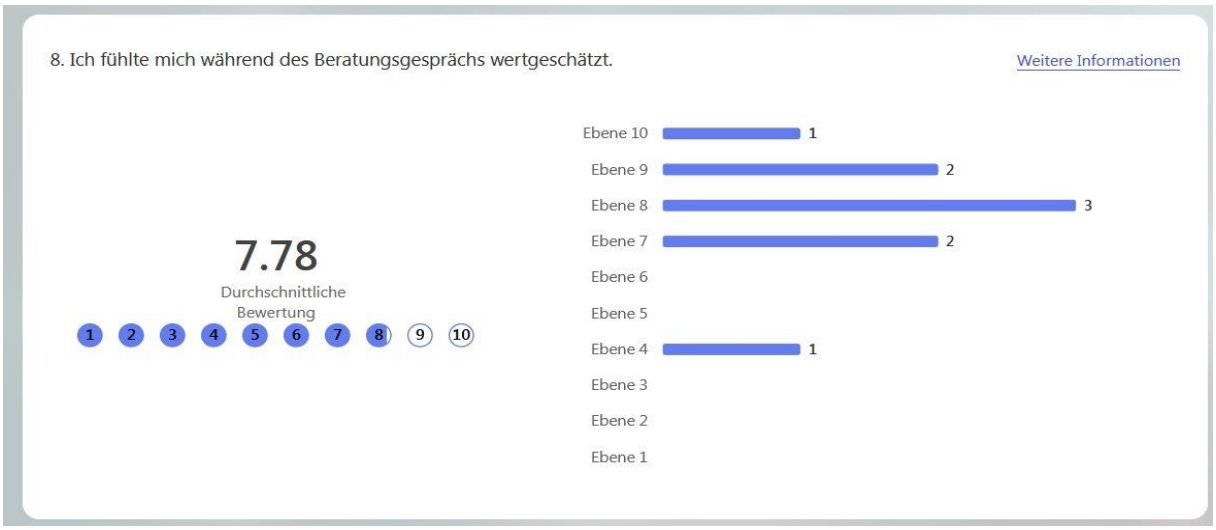


Abbildung 12: Antworten zu Frage 8 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

Die Durchschnittsbewertung ist mit 7,78 Punkten im oberen Viertel angesiedelt. Mit einer Ausnahme geben alle Klient:innen an, sich entweder stark oder sogar sehr stark wertgeschätzt gefühlt zu haben. Noch eindeutiger fallen die Rückmeldungen zu Frage 9 aus, die zeigen, dass das positive Gesicht eine hohe Beachtung findet:

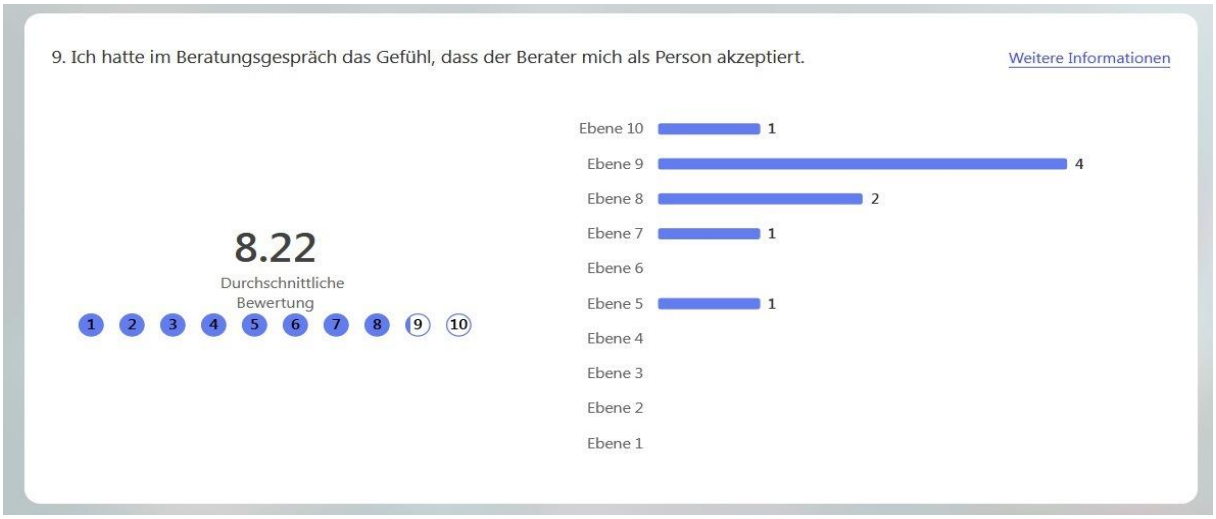


Abbildung 13: Antworten zu Frage 9 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

Von 9 Antworten entfallen mit 5 Rückmeldungen mehr als 50 % auf die beiden höchsten Ebenen. Keine Angabe entfällt auf die Ebenen 1–4. Bei den Fragen 10 und 11 werden nahezu themengleiche Aspekte abgefragt, die jedoch die Kohärenz der Angaben und damit auch der Eindrücke bestätigen:

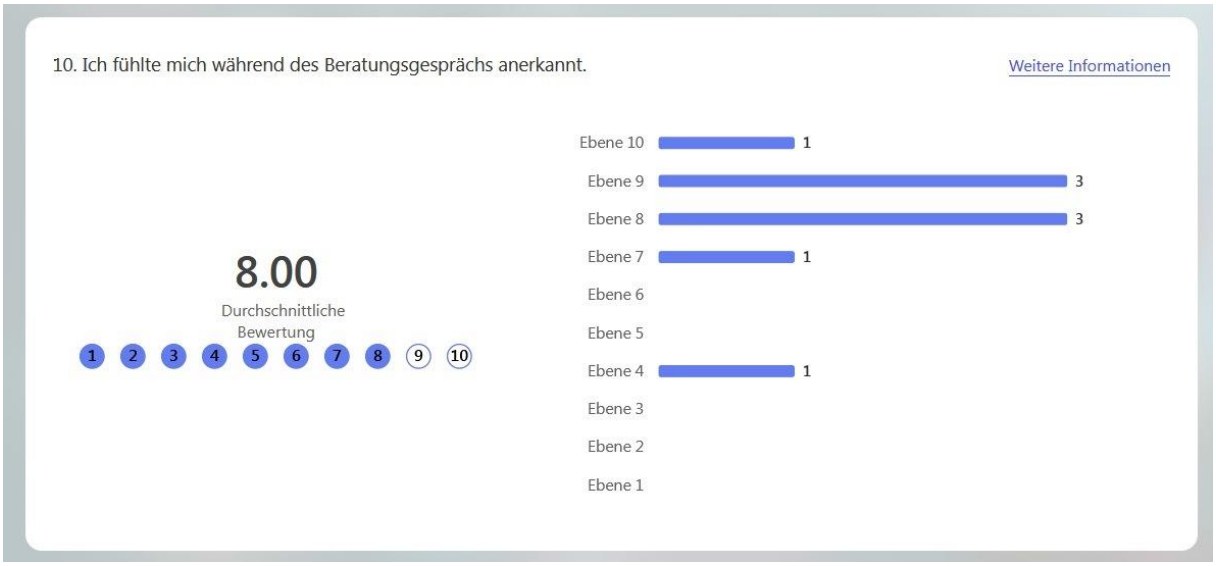


Abbildung 14: Antworten zu Frage 10 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

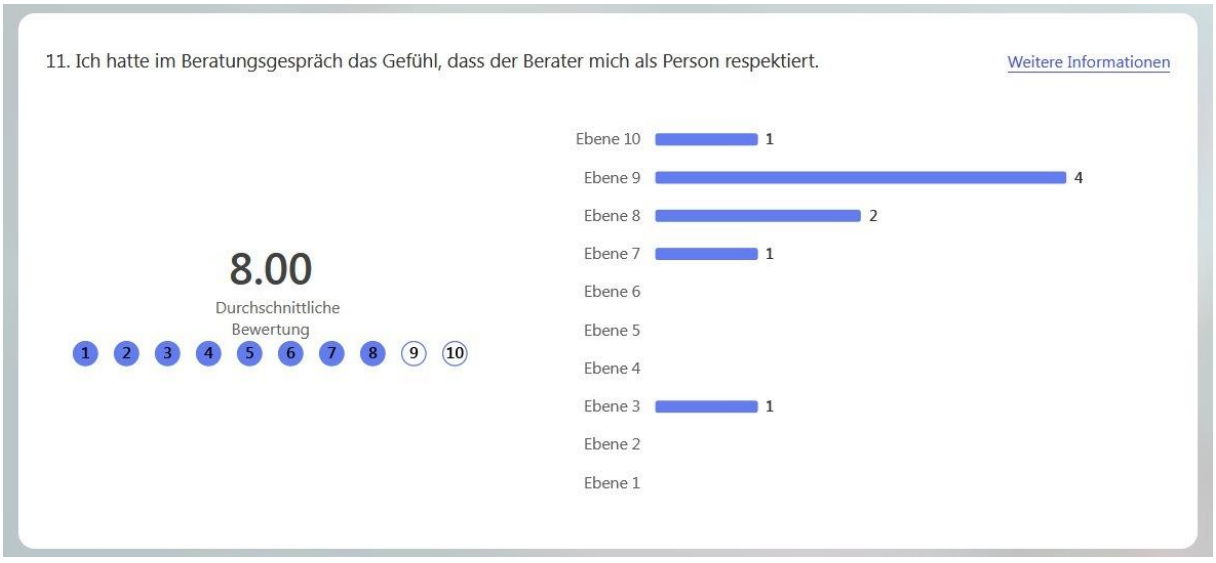


Abbildung 15: Antworten zu Frage 11 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

Die jeweilige Durchschnittsbewertung von 8,00 Punkten bei fast gleicher Verteilung des Feedbacks zeigt, dass die Kund:innen einen sehr positiven Eindruck in den abgefragten Themenbereichen vom Verhalten respektive der Kommunikation der Kundenberater:innen haben.

In der teilnehmerzentrierten Anschauung werden die Kriterien von H_2 zur positiven Höflichkeit im Finanzdienstleistungsbereich zusammenfassend also stark berücksichtigt. Darauf weisen auch die Antworten zu Frage 13 hin:

13. Benennen Sie Handlungen, Verhaltensweisen und/oder Aussagen des Kundenberaters, die Sie als höflich empfunden haben.

7 Antworten

ID ↑	Name	Antworten
1	anonymous	Mir wurde ein Getränk angeboten.
2	anonymous	Überaus freundliche Begrüßung
3	anonymous	Interesse an mir als Person gezeigt
4	anonymous	Kaffee erhalten
5	anonymous	Nette Verabschiedung, bin mit gutem Gefühl gegangen.
6	anonymous	Zu Beginn des Gespräches ein Wasser bekommen. Empathische Beratung.
7	anonymous	freundlich im gesamten Gespräch

Abbildung 16: Antworten zu Frage 13 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

Die Angaben *Mir wurde ein Getränk angeboten*, *Kaffee erhalten* und *Zu Beginn des Gespräches ein Wasser bekommen* beziehen sich auf die bei der Diskursanalyse ebenfalls befundene Sprechhandlung des Anbietens eines Getränkes. Bereits hier wurde analysiert, dass die Sprechhandlung wissenschaftlich klar der positiven Höflichkeit zugeordnet werden kann.[179] Bemerkenswert dabei ist, dass 3 Kund:innen dies ebenfalls als höflich bewerten und damit mit der wissenschaftlichen Betrachtung übereinstimmen. Die Antworten *Überaus freundliche Begrüßung* und *Nette Verabschiedung, bin mit gutem Gefühl gegangen* schließen an die Ausführungen zu den Routineformeln an, die unter anderem sowohl Gruß- als auch Abschiedsformeln enthalten.[180] Dabei steht das positive Gesicht ebenfalls zumeist im Vordergrund. Die Rückmeldungen zeigen also auch hier, dass eine hohe Sensibilität bei den Kund:innen in diesem Zusammenhang vorliegt. Das Feedback *Interesse an mir als Person gezeigt*, *Empathische Beratung* und *freundlich im gesamten Gespräch* korreliert ebenfalls mit den Aspekten der Anerkennung und Wertschätzung gegenüber den Interaktant:innen. Alle Antworten zu Positivbeispielen stehen demgemäß ausschließlich mit der positiven Höflichkeit in Verbindung.

[179] Ausführliche Erläuterungen hierzu finden sich in Kapitel 7.2.3 *Getränk anbieten*.
[180] Ausführliche Erläuterungen hierzu finden sich in Kapitel 7.2.5 *Routineformeln als stetiger Begleiter*.

8.2.3 Gesamtbetrachtung der Antworten aus den Fragebögen

Die bereits analysierten Items haben unterschiedliche Facetten dargelegt. Zwecks einer vollständigen Einordnung ist zwingend die Frage 12 mit einzubeziehen, die einen kundenorientierten Blick auf das Gesamtverständnis zur Höflichkeit in den Gesprächen bietet:

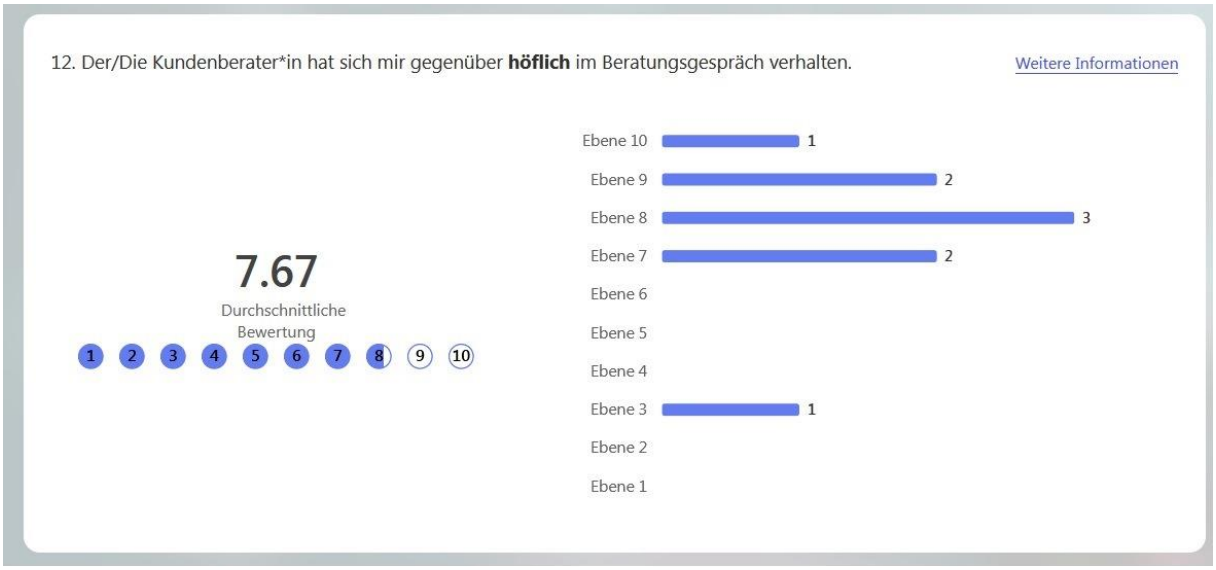


Abbildung 17: Antworten zu Frage 12 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

Die durchschnittliche Bewertung mit 7,67 Punkten ist im oberen Viertel der Skala angesiedelt. Mit der Ausnahme einer Angabe auf Ebene 3 sind alle Rückmeldungen in der Spanne zwischen Ebene 7 und 10 verortet. Die Kund:innen beurteilen das Verhalten der Kundenberater:innen fast ausschließlich als höflich bzw. sehr höflich. Damit ähneln die Ergebnisse stark denen der Fragen 8–11.[181] Die arithmetische Bepunktung liegt jeweils nur leicht unterhalb der Bepunktung der einzelnen Items. Eine deutlich stärkere Abweichung hingegen ist erkennbar im Vergleich mit den Fragen 5–7, die eine Durchschnittsbewertung von 4,89 bis 5,44 Punkten haben.[182] Hier liegen also auf die Mitte ausgerichtete Angaben vor.[183]

Die zahlenbasierte Aufbereitung führt zum Schluss, dass die Kund:innen die relevanten Aspekte der positiven Höflichkeit stärker in ihren Überlegungen zur Bewertung der Kommuni-

[181] Siehe Abbildungen 12–15.
[182] Siehe Abbildungen 8–10.
[183] Durch die mittezentrierte Angaben sind auch die Unterscheidungen in der Fragetechnik an dieser Stelle nahezu unerheblich, müssen aber trotzdem methodisch korrekt mit bedacht werden. Bei den Fragen 5–7 wurden negativ beurteilte Verhaltensweisen mit einer hohen Punktzahl ausgedrückt, während bei den Fragen 8–11 positiv eingeschätztes Verhalten mit einer hohen Punktzahl artikuliert wurde. Die differente Abfragetechnik muss generell bei der Bewertung der Ergebnisse der Skalen berücksichtigt werden. Aufgrund der Ergebnisse im Zentrum der Skala zu den Fragen 5–7 ist dieser Schritt für den Leser der Arbeit jedoch nicht zwingend mitzudenken.

kation einbeziehen. Bei der Frage, ob sie das Verhalten der Kundenberater:innen als höflich empfunden haben, zeigen die Zahlen, dass die Kund:innen bei der Beantwortung eher an Aspekte wie der Anerkennung und der Wertschätzung denken und weniger an Gesichtspunkte wie der Einschränkung der Handlungsfreiheit. Das Alltagsverständnis zum Höflichkeitsbegriff orientiert sich also an Kriterien der wissenschaftlichen Betrachtung und hat hiermit einen klaren Zusammenhang. Die ausgefüllten Fragebögen lassen aber erkennen, dass die Fokussierung der wissenschaftlich relevanten Faktoren im Alltagsverständnis alles andere als gleichgewichtig erfolgt. Die Rückmeldungen aus den Fragebögen verdeutlichen, wie zuvor bereits erwähnt, keinen bzw. nur einen minimalen Einfluss von negativen Höflichkeitsfacetten wie der Selbstbestimmung auf die Einschätzung der Teilnehmer:innen.

Die zahlenbasierten Schlussfolgerungen werden ebenfalls durch die qualitativen Antworten zu den Fragen 13 und 14 bestätigt.[184] Das Feedback zu Handlungen, Verhaltensweisen und/oder Aussagen, welche die Kund:innen als höflich bzw. unhöflich empfunden haben, bezieht sich überwiegend auf Aspekte des positiven Höflichkeitsbegriffs.[185] Die Formulierung von 2 verschiedenen Definitionen, einem alltagsweltlichen Höflichkeitsbegriff H_1 und einer wissenschaftlichen Auffassung $H_{2,}$ erscheint vor diesem Hintergrund als folgerichtig. Unabhängig des konkreten Höflichkeitsbegriffs sind die Rückmeldungen zu den Kundenberater:innen allgemein sehr positiv. Das Feedback zu der Frage 4 verdeutlicht dies:

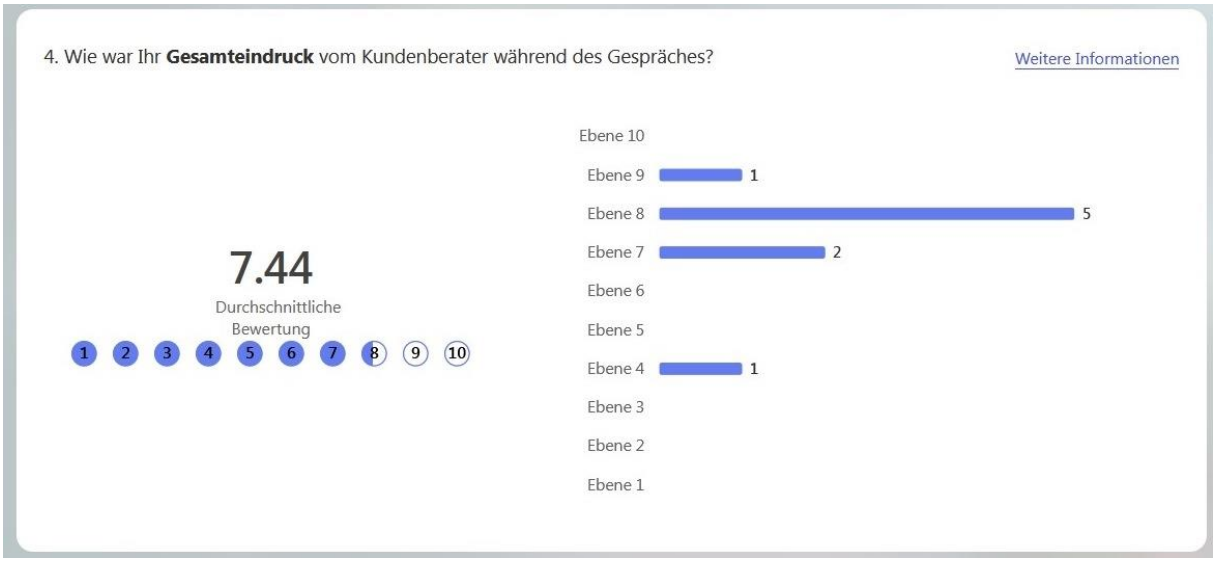


Abbildung 18: Antworten zu Frage 4 des Fragebogens
Quelle: Eigene Darstellung

[184] Siehe Abbildungen 11 und 16.
[185] Siehe ausführliche Erläuterungen hierzu in den Kapiteln 8.2.1 und 8.2.2.

Eine Durchschnittsbewertung von 7,44 Punkten im Hinblick auf einen Gesamteindruck zu den Kundenberater:innen während des Gespräches ist insofern überraschend, als dass Banken und Versicherungen in der Bevölkerung eine sehr geringe Glaubwürdigkeit genießen.[186] Die Antworten zur persönlichen Wahrnehmung der Kommunikation im konkreten Gespräch zeichnen hierzu wie dargestellt ein konträres Bild. Dieser Widerspruch könnte teils darin begründet sein, dass die Rückmeldungen sich ausschließlich auf die persönlichen Agent:innen beziehen und nicht auf die Institution insgesamt. Lediglich durch ein höflich empfundenes Erstgespräch, aber insbesondere im Fall einer langjährigen Kunden- bzw. Beraterbeziehung kann das allgemeine Bild von Banken und Versicherungen stark vom Eindruck auf die vorangegangene Beratung abweichen. Ein starker Einfluss des mangelnden Vertrauens in die Branche muss in der Interpretation der ausgefüllten Fragebögen, entgegen möglicher methodischer Überlegungen, die zuvor angestellt wurden, folglich nicht mitbedacht werden.

[186] Ausführliche Erläuterungen hierzu finden sich in Kapitel 5.4 *Banken und Versicherungen als institutioneller Handlungsraum*.

9. Exemplarisches Institutionswissen in der Systematik

In der Einleitung dieser Arbeit wurde mit meinem beruflichen Werdegang bereits ein wichtiger Aspekt in der Motivation zur Forschung in diesem Themenschwerpunkt genannt. Erste Überlegungen konnten entstehen und die vormals durchgeführte sowie analysierte empirische Untersuchung basiert unter anderem auch auf den Eindrücken während meiner Zeit als Auszubildender und späterer Angestellter in einer regional verankerten Bank im ländlichen Gebiet Nordrhein-Westfalens. Eben jene Eindrücke sind auch im Anschluss an die Auswertung der transkribierten Diskurse und der Fragebögen relevant und für die Untersuchung von einem besonderen Wert, sodass eine Berücksichtigung als sinnvoll erscheint.

Die Ich-Form als Schreibperspektive, die in der übrigen Arbeit in Kongruenz mit dem wissenschaftlichen Standard nicht genutzt wird, findet in diesem Kapitel mit Absicht Anwendung. Formell legitimiert sind das Vorgehen und die nachfolgenden Ausführungen durch mein Institutswissen zweiter Stufe.[187] „Institutswissen dieses Typs ist wissenschaftliches Wissen über Institutionen“ (Ehlich/Rehbein 1977: 40). Zu erwähnen ist allerdings, dass die Informationen meinem Tätigkeitszeitraum der Jahre 2011–2014 entstammen. Die grundlegenden Annahmen und Konzepte hinter dem Handlungsraum der Banken und Versicherungen sind gleichwohl zeitlich betrachtet nahezu deckungsgleich, auch wenn sie heute neuen Entwicklungen wie der Digitalisierung, den zunehmenden globalen Krisen oder auch dem zunehmenden Einsatz der KI-Technologie unterliegen.

Die unterschiedlichen Rollen, zum einen als Auszubildender und zum anderen als angestellter Bankkaufmann, dienen der Beschreibung verschiedener Erfahrungen und werden danach getrennt aufbereitet. Die Erfahrungen und Beispiele sollen dabei helfen, ausgehend von der Exemplarität die Systematik zu rekonstruieren.

[187] Bereits in Kapitel 5.4 *Banken und Versicherungen als institutioneller Handlungsraum* wurde auf die unterschiedlichen Rollen der Interaktant:innen eingegangen. Ehlich und Rehbein unterscheiden begrifflich betrachtet zwischen einem *Institutionswissen erster* und *zweiter Stufe* (vgl. Ehlich/Rehbein 1977: 39–41). Über das Wissen der ersten Stufe, das *handlungsleitende Wissen*, verfügen alle Aktant.innen bei einem bestimmten zeitlichen Aufenthalt in der jeweiligen Institution (vgl. ebd.). Es kommt daher dem Begriff des *Alltagswissens* sehr nahe (vgl. Koerfer 2013: 119). Das *Institutionswissen zweiter Stufe* obliegt nur den Agent:innen der Institution selbst (vgl. Ehlich/Rehbein 1977: 39–41). Bei der Trennung in zwei Stufen ist jedoch Folgendes zu berücksichtigen: „Die Trennung des Wissens der Agenten von dem Wissen der anderen Gruppe von Aktanten, die Objekt der Tätigkeit der Agenten sind, besagt nicht, dass das Wissen beider Gruppen vollständig verschieden ist“ (ebd.: 40).

9.1 Ausbildung im Kreditinstitut

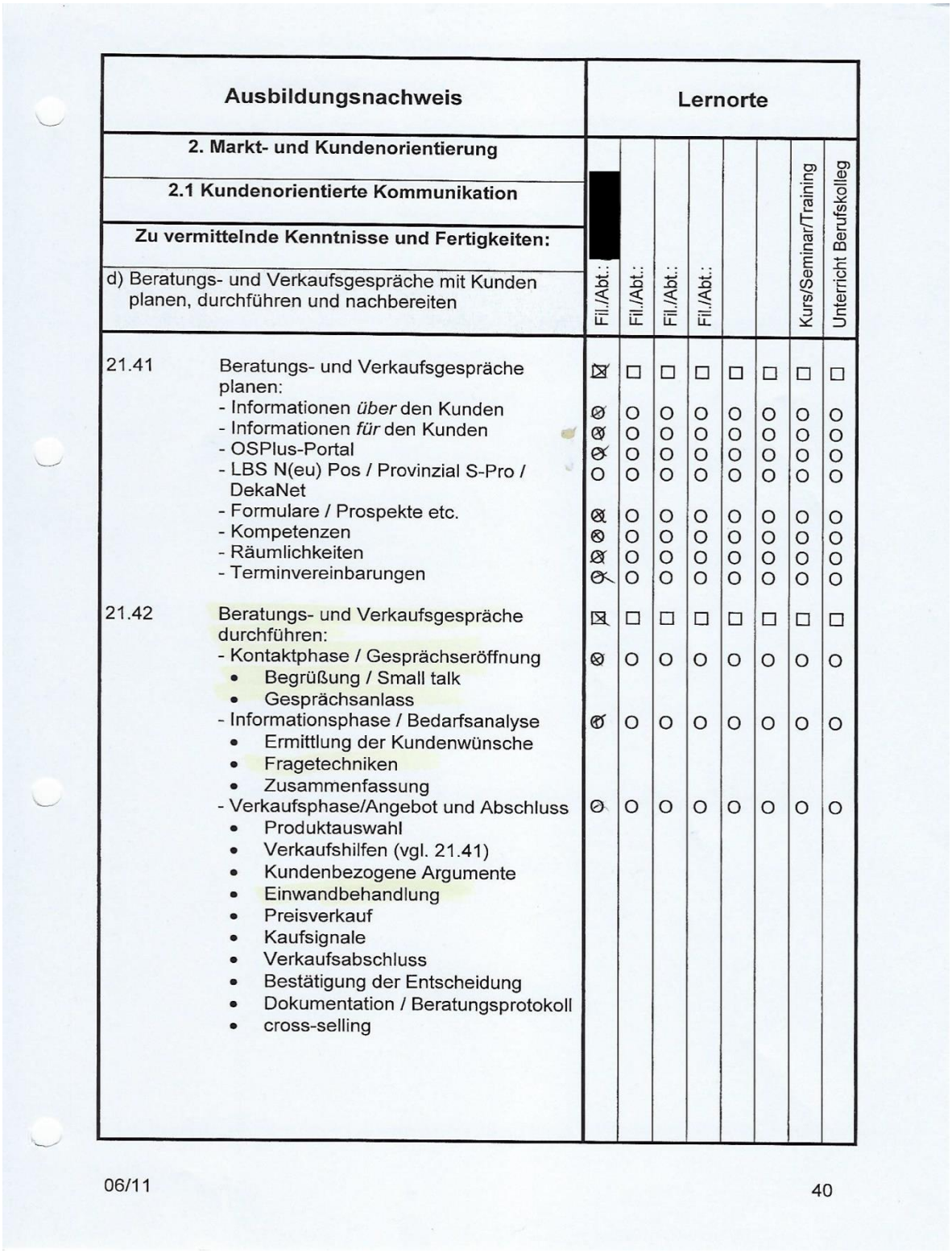
Meine Ausbildung zum Bankkaufmann absolvierte ich vom 1.8.2011 bis zum 31.1.2014. Der Schwerpunkt lag in der praktischen Ausbildung in unterschiedlichen Geschäftsstellen des Instituts.[188] Ein maßgeblicher Faktor war hier die Markt- und Kundenorientierung. Explizit die Kommunikation mit den Kund:innen stand im Vordergrund, wie auch aus Teilen des inhaltlichen Ausbildungsnachweises hervorgeht.[189] Ein höflicher Umgang mit den Kund:innen wurde von Beginn an eingefordert, speziell vor dem Hintergrund, dass sich eine kritikwürdige Kommunikation in einer eher ländlicheren Region schnell verstärkt herumspricht.

Der Ausbildungsnachweis bestätigt dieses Ausbildungsziel und konkretisiert, dass das richtige *Gesprächsverhalten in Kundenräumen/am Telefon/Handy* hinsichtlich der *Begrüßung/Meldung, Sprachweise/Rhetorik* und noch weiteren Aspekten einzuüben ist. Auch allgemeine *Umgangsformen* oder die korrekte *Form* sowie der passende *Stil im Schriftverkehr* sind thematisiert worden.[190] Die theoretische Beschreibung des Handlungsraumes der Banken und Versicherungen aus Kapitel 5.4 kann in dem Aspekt der unternehmensgesteuerten Kommunikation aus der Praxis heraus bestätigt werden. Dies gilt besonders, wie dort auch bereits beschrieben ist, für einen vorgegebenen Ablauf von Beratungs- und Verkaufsgesprächen. Neben der formellen Weisungsbefugnis durch den Arbeitgeber, vertreten durch etwaige Vorgesetzte, führte die verpflichtende Anfertigung eines selbsterstellten Beratungsprotokolls für alle Auszubildenden nach Gesprächen zu einer Überprüfung auf Einhalten der Kommunikationsanweisungen.[191] Die institutsinterne Bezeichnung als Beratungsprotokoll ist nicht vollständig zutreffend. Vielmehr handelte es sich um ein Bewertungsprotokoll, da Angaben zur Einhaltung der Gesprächsregeln gemacht werden und die Vorgesetzten die Auszubildenden am Ende mit einer Note beurteilt haben.[192] Die Bezeichnung *Beratungsprotokoll* ist irreführend, da es vornehmlich der Durchsetzung der Kommunikationsregeln dient, an die somit alle Auszubildenden strikt gebunden waren. Die Kommunikation war zusammenfassend also strikt institutionalisiert.

[188] Siehe Anhang 1.
[189] Siehe Abbildung 19.
[190] Siehe Abbildung 19.
[191] Ein ausgefülltes Beratungsprotokoll eines durchgeführten Gesprächs ist beispielhaft in Abbildung 20 abgedruckt.
[192] Im Gegensatz hierzu eine Definition zum Beratungsprotokoll: „Die Dokumentation der Anlageberatung bei Privatkunden erfolgt seit dem 1.1.2020 durch ein umfassendes Beratungsprotokoll. Das Ziel des Beratungsprotokolls besteht nach der Vorstellung des Gesetzgebers darin, im Sinne der Verbesserung des Anlegerschutzes den Anleger vor Falschberatung zu schützen und die allgemeine Beratungsqualität zu erhöhen“ (Schwinger/Theißen 2018: 663).

Ausbildungsnachweis	Lernorte							
2. Markt- und Kundenorientierung	[redacted]							
2.1 Kundenorientierte Kommunikation								
Zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten:	Fil./Abt.:	Fil./Abt.:	Fil./Abt.:	Fil./Abt.:			Kurs/Seminar/Training	Unterricht Berufskolleg
c) Grundregeln für kundenorientiertes Verhalten im Gespräch und in der Korrespondenz anwenden								
21.31 Kommunikation (vgl. 1.2 k)	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐
21.32 Wirkungsmittel	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐
- Kleidung	⊗	○	○	○	○	○	⊗	○
- Körpersprache	⊗	○	○	○	○	○	⊗	○
- Umgangsformen	⊗	○	○	○	○	○	⊗	○
21.33 Gesprächsverhalten in Kundenräumen / am Telefon/Handy	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐
- Begrüßung / Meldung	⊗	○	○	○	○	○	⊗	○
- Sprachweise / Rhetorik	⊗	○	○	○	○	○	⊗	○
- Argumentieren / Formulieren	⊗	○	○	○	○	○	⊗	○
- Aktives Zuhören	⊗	○	○	○	○	○	⊗	○
- Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse	⊗	○	○	○	○	○	⊗	○
21.34 Schriftverkehr (Brief / E-Mail / Soziale Netzwerke)	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Form / Stil	⊗	○	○	○	○	○	○	○
- Inhaltliche Anforderungen	⊗	○	○	○	○	○	○	○
21.35 Bei folgenden Kunden wurden diese Grundregeln unter Beobachtung des Ausbilders besonders trainiert:	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Konto Nr.:	○	○	○	○	○	○	○	○
- Konto Nr.:	○	○	○	○	○	○	○	○
- Konto Nr.:	○	○	○	○	○	○	○	○
- Konto Nr.:	○	○	○	○	○	○	○	○
- Konto Nr.:	○	○	○	○	○	○	○	○

06/11 39



Ausbildungsnachweis	Lernorte							
2. Markt- und Kundenorientierung	[redacted]							
2.1 Kundenorientierte Kommunikation								
Zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten:								
d) Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden planen, durchführen und nachbereiten	Fil./Abt.:	Fil./Abt.:	Fil./Abt.:	Fil./Abt.:			Kurs/Seminar/Training	Unterricht Berufskolleg
21.41 Beratungs- und Verkaufsgespräche planen:	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Informationen *über* den Kunden	⊘	O	O	O	O	O	O	O
- Informationen *für* den Kunden	⊘	O	O	O	O	O	O	O
- OSPlus-Portal	⊘	O	O	O	O	O	O	O
- LBS N(eu) Pos / Provinzial S-Pro / DekaNet	O	O	O	O	O	O	O	O
- Formulare / Prospekte etc.	⊘	O	O	O	O	O	O	O
- Kompetenzen	⊘	O	O	O	O	O	O	O
- Räumlichkeiten	⊘	O	O	O	O	O	O	O
- Terminvereinbarungen	⊘	O	O	O	O	O	O	O
21.42 Beratungs- und Verkaufsgespräche durchführen:	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- Kontaktphase / Gesprächseröffnung	⊘	O	O	O	O	O	O	O
• Begrüßung / Small talk								
• Gesprächsanlass								
- Informationsphase / Bedarfsanalyse	⊘	O	O	O	O	O	O	O
• Ermittlung der Kundenwünsche								
• Fragetechniken								
• Zusammenfassung								
- Verkaufsphase/Angebot und Abschluss	⊘	O	O	O	O	O	O	O
• Produktauswahl								
• Verkaufshilfen (vgl. 21.41)								
• Kundenbezogene Argumente								
• Einwandbehandlung								
• Preisverkauf								
• Kaufsignale								
• Verkaufsabschluss								
• Bestätigung der Entscheidung								
• Dokumentation / Beratungsprotokoll								
• cross-selling								

06/11 40

Abbildung 19: Inhaltlicher Ausbildungsnachweis

Quelle: Eigenes Foto des Originals des Ausbildungsnachweises [193]

[193] Bei den Abbildungen 19 und 20, die sich jeweils über zwei Seiten erstrecken, handelt es sich um Fotos von lange in Gebrauch gewesenen Schriftstücken. Markierungen als auch eine nicht hochauflösende Bildqualität unterliegen diesem Umstand. Aus Datenschutzgründen wurden in beiden Dokumenten Schwärzungen vorgenommen.

[redacted]

Beratungsprotokoll Nr.

Azubi: Marcel Stoppel **Ausbildungsjahr:** 2011

Berater: [redacted]

Geschäftsstelle: [redacted]

Datum: 31.08.2012 **Uhrzeit (von/bis):** 09:00 - 10:00

☐ Teilnahme an Beratung
☒ Selbständige Beratung

Kunde: [redacted]

1. Vorbereitungsphase

- **Gesammelte Informationen:**
  - Kundin fängt eine Ausbildung an
  - Wünsche & Ziele
- **Nutzung von Hilfsmitteln:**
  - OSP
  - Kondinet

2. Kontaktphase

☒ Ansprache des Kunden durch den Berater
☐ Abforderung der Beratung durch den Kunden

- **Kontaktaufnahme:**
  - Telefon

3. Informationsphase

- **Ermittlung Kundenstatus:**
  - Jugendmarktkunde
- **Ermittlung Kundenbedürfnisse:**
  - Finanzcheck / Zeitstrahl (Wünsche & Ziele)
- **Informationen an den Kunden:**
  - Produktinformationen (Bausteine Fond., [redacted], VL, Abs. (BUZ) etc.)

[redacted]

4. Verkaufsphase

- **Verkaufsargumente:**
  - hohe staatliche Förderung - Erfüllung Wünsche & Ziele
  - hohe Zinsen / mögliche Rendite
- **Beratungsmittel:**
  - Visualisierungen - Prämientabellen
  - Finanzcheckbogen
- **Angebotene Beratungsprodukte:**
  - BUZ - [redacted] Fonds - Online - Banking - Bausparen
  - [redacted] Plus / Deka Riester
- **Einwände des Kunden:**
  - keine Sicherheit auf Rendite beim Riestern über Deka
- **Lösungen des Beraters:**
  - [redacted] Plus
- **Cross-selling-Angebote:**
  - [redacted]
- **Gesprächsabschluss:**
  - BUZ - Riester ([redacted] Plus)
  - Bausparen - Prämiensparen

5. Nachbereitungsphase

- **Verkauf wie geplant?** ☒ ja ☐ nein
  Bei „nein" kurze Analyse:
- **Anschlusstätigkeiten:**
  - Verarbeitung der Informationen im OSP

6. Bewertung

- **Bei Durchführung des Beratungsgesprächs durch den Auszubildenden Kurzbeurteilung des Beraters mit Begründung:**

Note in Bezug auf vorausgesetzten Kenntnisstand des Lehrjahrs					
1	☒ 2	3	4	5	6

07.09.12
Datum

[redacted]
Unterschrift Berater

Unterschrift Azubi

Abbildung 20: Exemplarisches Beratungsprotokoll
Quelle: Eigenes Foto der Originalfassung des Protokolls

Die Schilderung einer netten Kontaktphase, ehe im Anschluss bei Kolleg:innen dann doch über die Kund:innen negativ gesprochen wurde, war keine Ausnahme und ein beraterübergreifendes Phänomen, das durch das System mitsamt der Lehre stark begünstigt wurde. Im Nachgang der Gespräche wurde auch oft das Thema Einwandbehandlung angesprochen, zu dem ebenfalls in meiner Ausbildungszeit ein bankinternes Seminar angesetzt war. Dabei ging es um den richtigen Umgang mit dieser Herausforderung. Inhaltlich wurde uns vermittelt, dass der Kunde sich durch unsere auf den Einwand folgenden Antworten wohler fühlen soll, indem wir auf den Kunden explizit eingehen und seine Einwände als intelligent darstellen sollen.

Die bisherigen Schilderungen aus der Praxis erinnern dabei an das Kapitel 2.4, welches das Thema *Höflichkeit als Strategie zur Manipulation* behandelt. Des Weiteren ergeben sich starke Zusammenhänge mit diskursanalytischen Schlussfolgerungen aus Kapitel 7.2, das eine Vielzahl von *Sprechhandlungen als Schmiermittel* betrachtet. Denn bei allen Überlegungen zum Vorgehen in dem Gespräch stand der spätere Verkauf im Vordergrund, der ebenfalls auf dem selbstgefertigten Beratungsprotokoll vermerkt werden musste.[194] Erfolgte der Verkauf nicht wie geplant, musste hierzu eine kurze Analyse verschriftlicht werden, was diesen Eindruck bestätigt. Auch der inhaltliche Ausbildungsnachweis verweist darauf, dass der bewusste *Preisverkauf*, die Erkennung von *Kaufsignalen* und der letztendliche *Verkaufsabschluss* Lernziele sind.[195]

Eine weitere Ausbildungsstätte war ein bankinternes Seminarzentrum. Mehrmals im Jahr nahmen dort alle Auszubildenden des Kreditinstituts an mehrtägigen Trainings teil. Zwar gab es auch Produktseminare, die über Details in der Ausgestaltung der Finanzdienstleistungen informierten, der Schwerpunkt lag aber in der Regel auf einem gezielten Verkaufstraining. In einem Rhetorikseminar wurde uns beispielsweise gelehrt, den Kunden, etwa durch direkte Ansprachen, kommunikativ in den Fokus zu rücken, damit dieser sich individuell wahrgenommen fühlt und dadurch die Wahrscheinlichkeit auf einen Vertragsabschluss erhöht wird. Dieses systematische Verhalten bestätigt ebenfalls die Erkenntnisse aus der Diskursanalyse, die aufgrund der Datenlage die Adressierung bzw. einen expliziten Aktantenbezug im Finanzdienstleistungsbereich in den Blick nimmt.[196] Erwähnenswert war zudem eine weitere Vorgabe aus dem Seminar, nämlich dem Kunden nach dem Unterschreiben des Vertrages zu

[194] Siehe Anhang 18.
[195] Siehe Anhang 17.
[196] Siehe Kapitel 7.1.

der guten Entscheidung zu gratulieren. Die Vorgehensweise habe laut Lehrgangsleitung einen positiven Effekt auf das Selbstkonzept des Kunden, sodass er mit einem positiven Gefühl nach Hause geht und in der Regel gerne wieder in die Bank kommt. Dies könne dementsprechend dazu genutzt werden, den Kunden weitere Finanzdienstleistungen zu verkaufen. Das Verfahren zum Einsatz der Höflichkeit respektive der gesamten Kommunikation als Schmiermittel wurde intern in der Unternehmenskultur also offen gelebt.

Wie eingangs beschrieben, ist die Kommunikation stark institutionalisiert, da das System innerhalb einer Bank dazu führt, dass die meisten Auszubildenden sich den Vorgaben fügen, was auch meine Zeit in der Bank exemplarisch zeigt. So bekommt jede Person nach einem Geschäftsstelleneinsatz oder einer Fortbildung eine Beurteilung, die in den Personalbogen mit aufgenommen wird. Da in der Regel die meisten Auszubildenden darauf hoffen, nach der Ausbildung übernommen zu werden, passen sie sich dem System an. Das heißt, eigene Interessen oder Wertvorstellungen werden den unternehmensinternen Zielen untergeordnet.

9.2 Arbeitsalltag im System Bank

Nach meiner Ausbildung wurde ich für 6 Monate fest bei der ausbildenden Bank angestellt. Das Vertragsverhältnis war dabei jedoch zunächst unbegrenzt, da das Kreditinstitut von den sich daran anschließenden Studienabsichten nicht informiert war und auch ich die Entscheidung noch nicht abschließend getroffen hatte.

Beratungsgespräche als ausgelernter Bankkaufmann konnten durch mich nun alleinig geführt werden. Gesprächsstrukturen waren somit also nicht mehr festgesetzt respektive deren Einhaltung wurde nicht mehr überprüft. Trotzdem hatten die 2,5 Jahre Ausbildungszeit bei der Gesprächsführung, speziell im Bereich der Struktur um das KIV-Modell, eine nachhaltige Wirkung hinterlassen. Wiederholt Gelerntes und Angewendetes gehörte zur Routine und wurde oftmals, wenngleich nicht immer, implizit übernommen. Ein ähnliches Bild ergab sich auch in Gesprächen mit weiteren Auszubildenden. Die während der Ausbildung erfolgreich angewandten Verkaufsmethoden erweisen sich auch im Berufsalltag als hilfreich. Zwar unterscheidet sich der Leistungsdruck nach der Ausbildung von dem während der Ausbildungszeit, er bleibt jedoch weiterhin spürbar. Im Fokus steht nun insbesondere die Zielerreichung im Rahmen der Kundenberatung: Für die Berater:innen bestehen klare Verkaufsvorgaben, die es zu erfüllen – idealerweise sogar zu übertreffen – gilt. Anhand der bisher erreichten Ziele findet nach jedem Quartal ein Gespräch mit dem Vorgesetzten statt. Zudem erhalten die fest angestellten Mitarbeiter:innen ein dreizehntes Gehalt, falls die Zielvorgaben erreicht werden. Der Druck und die Motivation mithilfe eines höheren Lohnes treiben die Kundenberater:innen dazu, die Absatzzahlen zu steigern.[197] Somit wird das im Laufe der Ausbildung Gelernte auch nach dieser Zeit in der Praxis umgesetzt. Sicherlich gibt es innerhalb der Belegschaft Agent:innen, die schon zum Teil zwischenmenschlich positive langjährige Kundenbeziehungen führen, sodass Praktiken wie die Kontaktphase in diesen Fällen nicht immer nur aufgrund von Verkaufszwecken angewendet werden. Die Regel sind aber eher Gesprächsformate, in denen die Kommunikation bewusst so gewählt wird, damit die Mitarbeiter:innen näher an

[197] Anzumerken ist, dass es sich bei diesem Phänomen um keine exemplarische Ausnahme handelt. Die Fachdatenbank GENIOS WirtschaftsWissen kommt zu dem bankübergreifenden Schluss: „Banken setzen Berater mit ihren Vertriebszielen massiv unter Druck. Daneben führt das Bonussystem zu schlechten Beratungsleistungen“ (Reil 2009: 3). Im Austausch mit Auszubildenden anderer Banken außerhalb meines eigenen Kreditinstituts erscheinen mir sowohl die damaligen Ziele als auch das erlebte Vorgehen – insbesondere im Vergleich mit Direktbanken – rückblickend als bemerkenswert human.. Das branchennahe Verbrauchermagazin der Gruppe Stiftung Warentest listet in einem Bericht Maßnahmen auf, mit denen Banken ihren Berater:innen Druck machen (vgl. Stiftung Warentest 2010: 34). Es wird gar Folgendes beschrieben: „Um den Umsatz […] zu steigern, greifen Geldinstitute zu rabiaten Methoden. Wer die oft unerreichbaren Verkaufsvorgaben nicht erfüllt, werde gegängelt, bedroht und gemobbt“ (ebd.: 33).

ihrer Zielvorgabe kommen. Diese Erfahrungen schildere ich auch aus Gesprächen mit vielen Kolleg:innen, da mein Vorgehen aufgrund der Studienabsichten nicht durchgehend stellvertretend für die Belegschaft steht.

Neben der Struktur in den Beratungsgesprächen gab es weitere Elemente, die aus dieser Zeit in Bezug auf den Forschungsschwerpunkt zu hinterfragen sind. So organisierte mein Arbeitgeber in unregelmäßigen Abständen Veranstaltungen in der Schalterhalle für Privatkunden. Zu Gast sind dabei bekannte Musiker oder auch anderweitig berühmte Persönlichkeiten, die beispielsweise aus ihrem Leben erzählen. Da die Schalterhalle jedoch für nur circa 300 Personen Plätze bereithält, kann nur ein kleiner Teil aller Klient:innen eingeladen werden. Dieses Problem wurde in der Vergangenheit gelöst, indem die Berater:innen nur eine bestimmte Anzahl an Kund:innen zu dem Event einladen durften. Da eine kostenfreie Einladung zu einem Fest als eine Form der Wertschätzung gezählt werden kann, war diese Vergabe immer ein ständiges Thema innerhalb des Kreditinstitutes. Die meisten Agent:innen gingen bei der Auswahl nach einem bestimmten Schema vor. So schauten sie, wer in Zukunft noch für sie bei dem Verkauf von Produkten nützlich sein könnte. Personen mit niedrigem Einkommen profitierten aus diesem Grund im Allgemeinen höchst selten von einer Einladung, da sie auch größtenteils nicht für einen Verkauf weiterer Bankprodukte infrage kamen. Die an sich positive konnotierte Sprechhandlung der Einladung ist kontextualisiert also ebenso kritisch zu betrachten.

Ein sich ähnelnder Sachverhalt bezieht sich auf mögliche Terminvereinbarungen und dem Anbieten eines Getränkes.[198] Die terminlichen Verfügbarkeiten der Berater:innen sind individuell auf die Kund:innen zugeschnitten worden. In der Praxis war es keine Seltenheit, dass Personen, die ein Pfändungsschutzkonto eröffnen wollten, bewusst erst einen Termin nach langer Wartezeit in den sehr frühen Morgenstunden angeboten bekommen haben.[199] Die Führung einer solchen Bankverbindung ist für die Bank sehr zeitintensiv und somit höchst unrentabel. Dieses Vorgehen wurde daher in der Hoffnung angewandt, dass die Kund:innen sich an eine andere Bank wenden. Personen, die hingegen ein überdurchschnittliches monatliches Gehalt erhalten, wurde im Unterschied dazu meist ein Termin passend zu ihren Wünschen angeboten. Zudem wurde nach ähnlichen Kriterien darüber entschieden, ob die Klient:innen

[198] Die Sprechhandlung des Anbietens eines Getränkes wurde in der Diskursanalyse ebenfalls nachgewiesen. Erläuterungen hierzu finden sich in Kapitel 7.2.3 *Getränk anbieten*.

[199] „Das Pfändungsschutzkonto (auch als P-Konto bezeichnet) ist ein **„normales" Girokonto mit Pfändungsschutzvereinbarung** [Hervorhebung im Original]. Der Kunde (nur natürliche Personen) hat einen gesetzlichen Anspruch auf Umwandlung eines bestehenden Girokontos in ein P-Konto" (Krepold et al. 2018: 18).

zu Beginn des Gespräches ein Getränk angeboten bekommen. Sofern die Beratenden das Gespräch möglichst kurzhalten wollten, gab es in der Regel auch keine Sprechhandlung zum Anbieten eines Getränkes. Sollte hingegen eine angenehme und ruhige Gesprächsatmosphäre aufgebaut werden, war diese obligatorisch.

Die beiden zuletzt beschriebenen Vorgehensweisen verdeutlichen sehr nachdrücklich den zielgerichteten Einsatz von Sprechhandlungen. In der Diskursanalyse sind diese zwar ebenfalls erkennbar geworden, eine Unterscheidung nach Kundengruppe konnte empirisch jedoch nicht vorgenommen werden. Eine methodische Ursache für diese Abweichung könnte allerdings darin zu finden sein, dass Beratungen mit einer zu kurzen Dauer nicht transkribiert und nicht berücksichtigt wurden.[200] Das Übertragen exemplarischer Beschreibungen aus dem Alltag in eine Systematik vervollständigt damit wissenschaftlich wertvoll das Gesamtbild zur Kommunikation in der Finanzdienstleistungsbranche.

[200] Siehe Kapitel 5.5.1.2.

10. Schlussbetrachtung

10.1 Rekapitulation der Analyse

Das Ziel der vorliegenden Arbeit war es, die Kommunikation von Banken und Versicherungen in persönlichen Beratungsgesprächen zu untersuchen. Dabei wurde analysiert, wie höflich sie mit ihren Kund:innen agieren.

10.1.1 Theoretische Rückschau

In einem ersten Schritt musste dafür in einem theoretischen Teil erörtert werden, wie das Phänomen der Höflichkeit einzuordnen ist. Dies war und bleibt nach wie vor insofern eine der komplexesten Aufgaben, als dass die Höflichkeit ein interdisziplinäres Konzept ist. Es wurde versucht, sich der Begrifflichkeit aus geschichtlicher, soziokultureller, allgemein verständlicher und grundlegend aus der linguistischen Perspektive zu nähern.

Insbesondere beim Blick sowohl auf die allgemein verständliche als auch auf die linguistische Ebene ergab sich wechselseitig ein Spannungsfeld, das für die Untersuchung mitbedacht werden wollte. Doch auch innerhalb der Kategorien, so zeigte speziell die Interpretation der Linguistik, gibt es Differenzen in den Standpunkten. Die Darlegung verschiedener Höflichkeitsmodelle bildete diese Vielfalt treffend ab. Für die linguistische Analyse der Kommunikation im Finanzdienstleistungsbereich wurde in der vorliegenden Arbeit vorwiegend das Höflichkeitsmodell von Brown und Levinson herangezogen, dessen Fundament die nach wie vor gültige *face*-Theorie darstellt. Dabei stand die Frage im Vordergrund, inwiefern das Gesicht von Hörer:innen und Sprecher:innen gewahrt oder verletzt werden kann. Darüber hinaus eignete es sich im Sinne der FP dazu, Sprechhandlungen in die Analyse mit einzubeziehen. Das Modell wurde mit den Ausführungen zur verbalen Höflichkeit in Verbindung gesetzt, die nonverbale Höflichkeitsformen für die hiesige Forschung unberücksichtigt ließ und die Verbalität in den Mittelpunkt der Untersuchung stellte. Das Allgemeinverständnis zum Phänomen der Höflichkeit ergab sich hingegen vor allem aus alltagsweltlichen Definitionen des Duden-Bedeutungswörterbuchs, der Brockhaus Enzyklopädie oder des Digitalen Wörterbuchs der deutschen Sprache. Diese unterschiedlichen Anschauungen bildeten die Grundlage für das zuvor genannte Spannungsfeld.

Die geschichtliche Perspektive war indes ausschließlich als erste Heranführung zum Thema dienlich, während die soziokulturelle Betrachtung mit ihren soziologischen und kulturellen

Aspekten in Bezug auf die Höflichkeit stets untergeordnet mit in das linguistische und allgemein verständliche Konzept hineinwirkte.

10.1.2 Methodischer Rückblick

Im weiteren methodischen Teil der Arbeit konnte ausgehend von den theoretischen Erläuterungen festgestellt werden, dass die Höflichkeitsforschung bereits aus verschiedenen Perspektiven durchgeführt wurde, die erschienenen Aufsätze sich aber eher auf eine Begriffsuntersuchung konzentrierten oder empirische Analysen eher einen länderübergreifenden Sprachvergleich fokussierten. Wenige Arbeiten richteten ihren Blick auf homileïsche oder institutionell geprägte Diskurse. Die spezifische Untersuchung von Kommunikation in Banken und Versicherungen anhand konkreter Daten fehlt bis zu dieser Arbeit indes vollständig und bildete damit eine Forschungslücke. Hieraus ergab sich die Forschungsfrage: Wie höflich kommunizieren Banken und Versicherungen bei persönlichen Beratungsgesprächen mit ihren Kund:innen? Erste Erwartungen zu möglichen Ergebnissen der Empirie konnten durch das eigene biografisch bedingte Institutswissen des Autors formuliert werden.

Methodisch wurde festgelegt, dass gemäß der FP sprachliches Handeln als Teil des gesellschaftlichen Handelns verstanden wird und Sprechhandlungen in den Fokus gerückt werden. Ergänzend wurde entsprechend die linguistische Hermeneutik herangezogen, die als wesentliches Merkmal das Interpretieren und Deuten von Phänomenen oder Zwecken, hier in Diskursen, beinhaltet. Da Transkriptionen den Kern der Forschung bilden, wurden im Anschluss wesentliche Methoden der funktional-pragmatischen Diskursanalyse festgelegt, die die folgende Untersuchung umsetzbar machten, da transkribierte Gespräche als Ganzes, wissenschaftlich betrachtet, nicht nutzbar sind. Als Vorarbeit waren zu allen Kundenberatungen Segmentierungen, Konstellationsbeschreibungen, Sektionierungen und paraphrasierende Ablaufbeschreibungen zu erstellen. Insbesondere die Bildung von Sektionen war dabei auch für die Verschriftlichungen im empirischen Teil ein wesentlicher Schritt.

Des Weiteren wurde der Einfluss des institutionellen Handlungsraums der Banken und Versicherungen beschrieben. Die Einteilung der Aktant:innen in zwei Gruppen, in Berater:innen und Kund:innen, ist dabei ein grundlegendes Strukturmerkmal, das für die Arbeit obligatorisch ist, da die Kommunikation der Agent:innen im Mittelpunkt steht. Im Allgemeinen konnte dargelegt werden, wie stark der Einfluss des Handlungsraums für die Handlungskonstellation ist. Im Sektor der Finanzdienstleistungsbranche konnte beispielhaft ein mustergültiger

Ablauf von Gesprächen aufzeigen, wie intensiv institutionelle Strukturen mit sprachlichen Mustern verbunden sind.

Die Erhebung des Korpus war als vorletzte methodische Stufe eine der größten Herausforderungen, da verschiedene Faktoren berücksichtigt werden mussten. Die Zustimmung der Banken und Versicherungen, Kundenberater:innen sowie der Kund:innen mussten komplett vorliegen. Akustische Hürden wie die (nahezu) vollständige Tonaufnahme als auch eine ausreichende Tonqualität dieser sind ebenfalls mitbedacht worden. Die vorliegende Arbeit hat bei der ausgewählten Stichprobe des Korpus des Weiteren die Repräsentativität berücksichtigt, da Faktoren wie die beiden Institutsarten, verschiedene Produkte sowie auch mannigfaltige soziodemografische Merkmale der Interaktant:innen sich in den Daten widerspiegeln.

Der abschließende methodische Einsatz eines Fragebogens diente der Aufarbeitung des beschriebenen Spannungsfeldes zwischen dem wissenschaftlichen und alltagsweltlichen Höflichkeitsbegriff. Hierzu wurden Items erstellt, die sowohl die Analyse von H_1 als auch H_2 ermöglichten. Die Abfrage von soziodemografischen Aspekten bestätigte indes implizit die Überlegungen zur Repräsentativität des Korpus. Das Nichtausfüllen des Fragebogens einzelner Kund:innen machte jedoch die damit jeweils verbundenen Transkriptionen für die Analyse unbrauchbar.

10.1.3 Im Zentrum der empirischen Untersuchung

Die Operationalisierungen im Sinne der Methoden der funktional-pragmatischen Diskursanalyse bildeten eine Art Vorspann der Empirie. Die Entscheidung, ausschließlich die Hilfsarbeiten für ein Transkript vollständig abzudrucken, ermöglichte dabei eine sinnvolle Fokussierung auf die späteren Interpretationen. Die Erstellung eines Gesamtüberblickes, bestehend sowohl aus Konstellations- als auch Ablaufbeschreibungen aller Transkripte, rundete diese Entscheidung ab.

Der Kern der Arbeit umfasst drei Teile: die Einsichten aus den Diskursanalysen, die teilnehmerzentrierten Erkenntnisse aus der eingesetzten Fragebogenmethode sowie die Erkenntnisse für das Institutswissen, über das der Autor aufgrund seines Ausbildungswegs verfügt. Der linguistische Schwerpunkt bezüglich der Interpretation des erhobenen Korpus findet seinen Ausdruck in der ausführlichen Beschreibung von unterschiedlichen festgestellten Phänomenen, die verschiedene Sprechhandlungen inkludieren. Deren Beschreibung ist im Zuge der

Beantwortung der Forschungsfrage und Evaluierung der formulierten Erwartungen im nachfolgenden Fazit zusammengefasst.

10.2 Fazit

Die Analyse der Kommunikation der Kundenberater:innen in Banken und Versicherungen war, so zeigen es die empirischen Ausführungen, wissenschaftlich betrachtet ein äußerst ergiebiges Themenfeld. Die untersuchte Forschungsfrage, wie höflich beim Umgang mit den Kund:innen kommuniziert wird, ist auch im Fazit, unter anderem aufgrund der im theoretischen Teil beschriebenen Komplexität des Höflichkeitsbegriffs, nicht in wenigen Sätzen zu beantworten. Die in Kapitel 4.2 im Hinblick auf die Forschungsfrage formulierten Erwartungen bilden für die Darlegung verschiedener Konklusionen eine sinnvolle Struktur.

Die erste Erwartung, dass Banken und Versicherungen in persönlichen Beratungsgesprächen das negative Gesicht der Kund:innen verletzen, kann vollständig bestätigt werden. Die stark institutionell geprägten Gespräche beinhalten eine Vielzahl von Sprechhandlungen, die einen Druck auf die Klient:innen ausüben. Die Diskurse weisen in der Vielzahl Sequenzen auf, die ein Aufzwingen und Drängen erkennen lassen. Die Beratungen obliegen stets einem starken Verkaufszwang, der die Selbstbestimmung und Freiheit und damit das negative Gesicht der Kund:innen verletzt. Neben den Diskursen bestätigen dieses Phänomen einige Teilnehmer:innen; dies ist feststellbar insbesondere anhand verschiedener im Fragebogen enthaltener qualitativer Rückmeldungen zu ihrem eigenen Empfinden. Verstärkt wird der Eindruck durch den Nachweis der hochgradigen Systematisierung in der Finanzdienstleistungsbranche, die mehr einen Verkauf als eine Beratung anstrebt. Mutmaßlich ist diese Systematisierung auch ein maßgeblicher Faktor dafür, dass die Diskursanalyse konsequent und eben nicht nur in Einzelfällen sprachliche Handlungen erfassen konnte, die der Institution und ihren Agent:innen dazu dienen, ein Produkt zu verkaufen, und nicht dem unmittelbaren positiven Empfinden der Gesprächspartner:innen.

Eine weitere Erwartung lautete wie folgt: Banken und Versicherungen verhindern in persönlichen Beratungsgesprächen Gesichtsverletzungen durch Vermeidungsstrategien. Hierzu muss zusammengefasst werden, dass es dabei beim Versuch blieb, da sonst selbsterklärend die erste Erwartung nicht vollumfassend hätte zutreffen können. Die Untersuchung der Transkripte konnte zwar nachweisen, dass die Berater:innen den Druck kommunikativ mit dem Interesse bzw. der Notwendigkeit der Hörer:innen am Abschluss begründeten, allerdings konnte dies, so belegen es ebenfalls die ausgefüllten Fragebögen, nicht die kommunikative Fremdbestimmung in der Wahrnehmung aufwiegen, da ein Nichtabschluss nicht unmittelbar zu einem Notfall führte, der beispielsweise die Gesundheit oder das Leben der Kund:innen bedrohte. Eine

nahezu dauerhafte Vermeidungsstrategie wurde versucht, im Bereich der *positive politeness* anzuwenden. Die Diskursanalyse konnte gesprächsübergreifend eine Vielzahl an Sprechhandlungen identifizieren, die der Beziehungskonstitution zwischen S und H förderlich sein sollen. Der explizite sprachliche Aktantenbezug, die kommunikative Bildung einer Einheit von S und H, das Anbieten eines Getränks, die bewusste Nutzung von Small Talk und das stetige Aussprechen von Routineformeln konnten durch viele Sequenzen dargestellt werden. Die bloße Menge an derartigen sprachlichen Handlungen sowie die Durchgängigkeit sowohl während einer Beratung als auch innerhalb des Gesamtkorpus waren diesbezüglich eine der deutlichsten Erscheinungen.

Die theoretischen Ausführungen zum institutionellen Handlungsraum der Banken und Versicherungen, die etwa mit Leitfäden ‚gespickt' waren, beispielhaft zur KIV-Formel, können an dieser Stelle ebenfalls mit den Untersuchungen der Diskurse in Verbindung gebracht werden wie auch die bereits erschienenen Aufsätze, die Höflichkeit als Strategie zur Manipulation verstehen. Die aufgezählten Sprechhandlungen wurden als ‚Schmierstoff' betrachtet. Diese Einschätzung konnte durch das exemplarische Institutswissen des Autors bestätigt werden, da z. B. das Anbieten eines Getränkes, das Einladen zu Veranstaltungen, die bewusste Vergabe von Terminen und weitere Vorgehensweisen fortwährend auf den Produktverkauf ausgerichtet sind. Das positive Gesicht wird durch die Wertschätzung, Anerkennung und Akzeptanz des Gegenübers also gewahrt. Die Beurteilung, dass durch einen solchen übermäßigen Gebrauch dieser Sprechhandlungen Verletzungen des negativen Gesichts kompensiert werden können, wird abgelehnt. Die Kund:innen drückten ihrerseits durch sowohl ihre quantitativen als auch qualitativen Rückmeldungen im Fragebogen aus, dass sie sich als Person respektiert fühlten, und artikulierten zugleich in Teilen ihren Unmut in dem beschriebenen anderen Bereich. Eine Vermischung unterschiedlicher Aspekte erfolgt für die Teilnehmer:innen folglich also ebenfalls nicht. Eine erfolgreiche Vermeidungsstrategie in der Praxis liegt damit nicht vor.

Die dritte Erwartung, dass Kund:innen ihre Kundenberater:innen als höflich empfinden, kann hingegen wieder bestätigt werden. Die Rückmeldung aus dem Fragebogen ist mit einer Ausnahme durchgehend positiv bzw. sehr positiv. Die als negativ bewerteten Sprechhandlungen scheinen also keinen starken Einfluss zu haben. Das eindeutig positive Feedback der Kund:innen ist überraschend, da im theoretischen Teil beschrieben wurde, dass Banken und Versicherungen im Durchschnitt über eine geringe Glaubwürdigkeit verfügen und die Agent:innen als Teil dieser Branche eben jene Institutionen vertreten.

Mit dieser Beschreibung hängt auch die letzte formulierte Erwartung zusammen, dass das Verständnis zur Höflichkeit hinter dem Höflichkeitsbegriff H_1 von der Theorie zur Höflichkeit H_2 stark abweicht. Dieser Aussage ist nach der Untersuchung in Teilen zuzustimmen. Der Druck, der Zwang, das Einreden anlässlich des Produktverkaufes, so zeigen die Ergebnisse aus den Fragebögen, werden in die Bewertung, wie höflich die Kundenberater:innen kommunizieren, einbezogen. Sie scheinen aber vergleichsweise einen deutlich geringeren Effekt auf die Einschätzung der Teilnehmer:innen zu haben als die vielen Sprechhandlungen, die auf die Beziehungskonstitution der Interaktant:innen abzielen. In der wissenschaftlichen Betrachtung des Höflichkeitsmodells nach Brown und Levinson findet keine Gewichtung der beiden Bereiche statt. Im Verständnis der Teilnehmer:innen überwiegend, wie beschrieben, hingegen schon. Insofern scheinen die Kriterien bei H_1 und H_2 miteinander übereinzustimmen, während sich die Priorisierung unterscheidet. Eine starke Abweichung kann zwar nicht bestätigt werden. Die Konzepte unterscheiden sich dennoch, was die kategorische Abgrenzung zwischen einem alltagsweltlichen und wissenschaftlichen Verständnis des Höflichkeitsbegriffs in der Finanzdienstleistungsbranche weiterhin sinnvoll macht. In der Rückschau verdeutlicht sich diese Erkenntnis bereits bei der Definition aus dem Duden-Bedeutungswörterbuch, die klar die Wertschätzung des Gegenübers in den Vordergrund stellt und keinerlei Kriterien der Freiheitlichkeit oder Selbstbestimmung beinhaltet.[201]

Beim Blick auf die zentrale Forschungsfrage sind die Schlussfolgerungen höchst ambivalent. Die umfassende Diskursanalyse, die sowohl den ausführlichsten als auch aussagekräftigsten Teil dieser Arbeit darstellt, aber auch die Auswertung der Fragebögen sowie die Einbringung des exemplarischen Institutswissens, zeigen insgesamt, wie stark die Kommunikation institutionell durch die Arbeitgeber geprägt ist. Der absolute Fokus aller Sprechhandlungen, analog zu den Ausführungen der FP, gilt dem Zweck der Institution und ihrer Agent:innen zum Verkauf von Finanzdienstleistungsprodukten. Diesem Zweck unterliegt die gesamte Kommunikation in persönlichen Beratungen. Inwieweit unter diesen Einflüssen es generell möglich ist, wissenschaftlich betrachtet, höflich mit den Kund:innen zu kommunizieren, erscheint fraglich. Die analysierten Sequenzen sind jedenfalls geprägt von Handlungen, die auch das Wohlbefinden der Kund:innen gefährden, sofern es dem eigenen Zweck dient. Sprechhandlungen, die sowohl den Bedürfnissen der Klient:innen als auch den eigenen Absichten zugutekommen, konnten ebenfalls in zahlreicher Form genannt werden.

[201] Siehe Abbildung 1.

Trotz dieser Erkenntnis wird die Kommunikation in Banken und Versicherungen seitens der Kundenberater:innen im Allgemeinen in der linguistischen Betrachtung, als nicht höflich bewertet, da das Wohlbefinden der Gesprächspartner:innen nicht im Vordergrund steht. Die abweichende Bewertung von zahlreichen Teilnehmer:innen ändert an diesem Faktum insofern nichts, als dass das Verständnis nicht dasselbe ist und sie eben jener zweckorientierten Manipulation unterliegen, die sie zu einer anderen Einschätzung führt.

10.3 Ausblick

Die in der Arbeit erzielten Erkenntnisse basieren vor allem auf einen breit angelegten Korpus, die auch die soziodemografischen Merkmale der Aktant:innen berücksichtigt hat. Die verbale Kommunikation in Beratungen konnte erfolgreich anhand der Transkriptionen dargelegt werden. Insbesondere die Anmerkungen aus Kapitel 9, welches bankinterne Verfahrensweisen offenlegen konnte, aber auch die Herausarbeitung des Zwecks lässt jedoch bezweifeln, dass die Kommunikation in Beratungen repräsentativ für die Gesamtverständigung in Banken und Versicherungen ist.

Praktiken zur ungleichen Terminvergabe haben beispielhaft gezeigt, dass Termine vordergründig mit durchschnittlich eher finanzstarken Kund:innen vereinbart werden, bei denen der Verkauf von Finanzprodukten finanziell bedingt eher möglich ist. Personen ohne diesen ökonomischen Hintergrund werden zum einen nicht selbst aktiv angesprochen und zum anderen bei der Terminvergabe behindert.[202] Die Personengruppe, die in einem separaten Büro betreut wird, ist aufgrund der Selektion also nicht stellvertretend für die Gesamtbevölkerung. Die Gesamtbevölkerung ist hingegen repräsentativ für das Kundenspektrum der Institute. Die Abweichung ergibt sich aus den Betreuungsmöglichkeiten am Telefon oder vor Ort in Schalter- bzw. Servicehallen der Finanzdienstleister, wo eine Vielzahl von Gesprächen stattfindet. Die vollständige Beschreibung der verbalen Kommunikation ließe sich also nur durchführen, wenn auch diese Diskurse erfasst würden. Aufgrund der Problematik hinsichtlich des Einholens des Einverständnisses zur Tonaufnahme wurde in dieser Arbeit darauf verzichtet.[203] Eine daran anschließende linguistische Untersuchung könnte sich mit der Darstellung der vollständigen verbalen Kommunikation dieser Herausforderung annehmen und möglicherweise auch Unterschiede innerhalb der verbalen Kommunikation herausarbeiten. Dabei könnte z. B. untersucht werden, wie sich Gespräche am Telefon, von Gesprächen in Servicehallen und von Beratungen in Büros unterscheiden. Auch könnten sozioökonomische Faktoren stärker beleuchtet werden, insbesondere im Hinblick auf die Frage, inwieweit die finanzielle Situation der Kund:innen Einfluss auf Sprechhandlungen der Agent:innen hat.

Überraschend konnte die Arbeit anhand der eingesetzten Fragebögen herausarbeiten, dass trotz allgemeiner Glaubwürdigkeitsprobleme von Banken und Versicherungen in der Bevöl-

[202] Siehe Kapitel 9.2 *Arbeitsalltag im System Bank*.
[203] Die Einwilligung zur Tonaufnahme wurde, wie in Kapitel 5.5.1.2 *Erfassung des Korpus* beschrieben, vorab eingeholt. Dies war weder bei Telefonanrufen noch bei spontanen Besuchen in Servicehallen, für die kein Termin benötigt wird, möglich.

kerung die Kund:innen sowohl von den Beratungen einen positiven Gesamteindruck hatten als auch die Agent:innen in ihrer Kommunikation als höflich empfanden. Die starken Differenzen zwischen diesen Rückmeldungen zu den diskursanalytischen Interpretationen dieser Arbeit wurden insbesondere mit den Unterschieden in der alltagsweltlichen und wissenschaftlichen Ansicht begründet.[204] Es stellt sich hier die Frage, ob dieser Umstand möglicherweise auch mit der Perspektive zusammenhängt. Die Rückmeldungen auf die Fragebögen beziehen sich auf die selbsterlebten Beratungen. Die Teilnehmer:innen sind emotional also in die Situation eingebunden. Fallen die Antworten eventuell unterschiedlich aus, wenn ein unbeteiligter Dritter die Gespräche bewertet, der weder selbst mit in die Gesprächssituation involviert ist noch einen wissenschaftlichen Hintergrund hat? Bleiben die Differenzen bestehen, wenn neutrale Personen für die alltagsweltliche Perspektive die Beratungen auswerten oder gleichen sich die Ergebnisse an? Die Arbeit bietet aufgrund der nicht eindeutigen Schlussfolgerungen Raum für eine Untersuchung dieser Fragen.

Unabhängig von den Erkenntnissen dieser Arbeit wäre der Einbezug der nonverbalen Kommunikation in Banken und Versicherungen in der weiteren Forschung aufschlussreich. Auf Videoaufnahmen, die diese Analyse ermöglichen würden, wurde aus verschiedenen Gründen in diesem Vorhaben verzichtet.[205] Erst das Zusammenspiel aus verbalen und nonverbalen Elementen macht die Kommunikation vollständig. Kongruent zur FP lag der Schwerpunkt in dieser Arbeit jedoch auf Sprechhandlungen, die durch Tonaufnahmen identifiziert werden konnten. Die Untersuchung nonverbalen Verhaltens in der Finanzdienstleistungsbranche könnte hier zukünftig eine sinnvolle Ergänzung bieten.

Ein weiteres linguistisches Forschungsdesiderat betrifft die digitale Entwicklung insgesamt. Im Vorhaben wurden ausschließlich Beratungen vor Ort analysiert. Im Anschluss an den Datenerhebungszeitraum wurde jedoch in einer Studie bereits im Jahr 2023 von 49 % der befragten Kundenberater:innen in Banken angegeben, dass Beratungen über Videokonferenzen zugenommen haben (Handelsblatt Research Institute 2023: 28). Dies ist umso erstaunlicher, als dass 2023 die Hochphase der Coronapandemie längst überschritten war und durch Angleichungseffekte auch eine Abnahme der Videokonferenzen möglich gewesen wäre. Die Studie weist im gleichen Zusammenhang darauf hin, dass andererseits 58 % der Befragten eine Abnahme von Beratungen in der Filiale feststellen konnten (vgl. ebd.). Digitale Kanäle nehmen

[204] Hierzu prägt insbesondere die Kategorisierung von H_1 und H_2 die Diskussion.
[205] Die Bereitschaft zum Einverständnis der Aufnahme wäre mutmaßlich unter den Interaktant:innen gesunken. Die Präsenz einer Kamera hätte zudem ggf. die Diskurse kommunikativ beeinflusst.

also auch in der Beratung von Banken und Versicherungen eine zunehmende Bedeutung ein. Dieser Umstand ist auch in der sprachwissenschaftlichen Betrachtung der Kommunikation zu berücksichtigen. In dem Kontext bietet sich eine Untersuchung an zu der Frage, wie sich Beratungen vor Ort von Gesprächen in Videokonferenzen unterscheiden. Des Weiteren könnte der Frage nachgegangen werden, ob bei Gesprächen in digitalen Kanälen neue Sprechhandlungen auftreten und/oder ob die in dieser Untersuchung herausgearbeiteten sprachlichen Handlungen wegfallen. Die fortschreitende gesellschaftliche Entwicklung bietet einen umfangreichen Raum für auf die Zukunft gerichtete linguistische Forschungen.

Literaturverzeichnis

Akremi, Leila (2019): Stichprobenbeziehung der qualitativen Sozialforschung. In: Nina Bauer, Jörg Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. 2. Auflage. Wiesbaden: Springer, S. 313–331.

Ankenbrand, Katrin (2013): *Höflichkeit im Wandel: Entwicklungen und Tendenzen in der Höflichkeitspraxis und dem laienlinguistischen Höflichkeitsverständnis der bundesdeutschen Sprachgemeinschaft innerhalb derletzten fünfzig Jahre*, Dissertation, Neuphilologie, Heidelberg.

Anser-Röhrleef, Kerstin/Becker, Juliane/Kretschmer, Pamela/Rahner, Thomas/Schappert, Petra/Schulz-Hamann, Martina/Wimkler, Nicole/van Züren, Helmut (2016): *Das Deutschbuch für die Fachhochschulreife*. Martina Schulz-Hamann (Hrsg.). Berlin: Cornelsen.

Bonacchi, Silvia (2013): *(Un)Höflichkeit. Eine kulturologische Analyse Deutsch-Italienisch-Polnisch.*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Assmann, Aleida (2002): Höflichkeit zwischen Geselligkeit und Gesellschaft. In: Brigitte Felderer, Thomas Macho (Hrsg.), *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink, S. 194–204.

Bachmann, Johann Friedrich (1950): *Schliffiges Benehmen. 1000 praktische Regeln, Hinweise und Beispiele zu heutigen gesellschaftlichen Formen und Gebräuchen*. Würzburg: Strauch & Krey.

Bahr, Hans-Dieter (2002): Das Schöne und das Tier. Gedanken zur ästhetischen Erziehung. In: Brigitte Felderer, Thomas Macho (Hrsg.), *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink, S. 107–118.

Barkow Consulting (2025): Beschäftigungswende im Banking, [online] https://www.barkowconsulting.com/beschaeftigungswende-im-banking/ [11.08.2025].

Beetz, Manfred (1990): *Frühmoderne Höflichkeit. Komplimentierkunst und Gesellschaftsrituale im altdeutschen Sprachraum*. Stuttgart: Metzler.

Beetz, Manfred (2002): Die höfliche Antwort in der vormodernen Konversationskultur. In: Brigitte Felderer, Thomas Macho (Hrsg.), *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink, S. 70–91.

Biere, Bernd Ulrich (2007): Linguistische Hermeneutik und hermeneutische Linguistik. In: Fritz Hermanns, Werner Holly (Hrsg.), *Linguistische Hermeneutik. Theorie und Praxis des Verstehens und Interpretierens*. Tübingen: Max Niemeyer, S. 7–21.

Blum-Kulka, Shoshana (2002): Fragen der Anwendung und Vergleichbarkeit von Höflichkeit im familialen Diskurs. Eine interkulturelle Betrachtung. In: Brigitte Felderer, Thomas Macho (Hrsg.), *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink, S. 237–252.

Bocksch, René (2020): Jeder Sechste Deutsche im Ausland geboren, [online] https://de.statista.com/infografik/23240/bevoelkerung-deutschlands-die-im-ausland-geboren-wurde/ [25.04.2025].

Bonacchi, Silvia (2013): *(Un)Höflichkeit. Eine kulturologische Analyse Deutsch-Italienisch-Polnisch*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Bonacchi, Silvia (2017): *Verbale Aggression. Multidisziplinäre Zugänge zur verletzenden Macht der Sprache.* Berlin: de Gruyter.

Bousfield, Derek (2007): Impoliteness, preference, organization and conductivity. In: *Multilingua*, Band 26, S. 1–33.

Brettschneider, Frank (2016): Die Verständlichkeit der Kommunikation von Finanzdienstleistern. In: Inga Ellen, Inga Kastens, Marcus Reinmuth, Patrick Voßkamp (Hrsg.), *Kommunikation für Banken und Versicherer.* Stuttgart: Schäffer-Poeschel, S. 187–200.

Brinkmann, Max (1921): *Kleiner Knigge für Schieber*. Berlin: Carl Henschel.

Brockhaus Enzyklopädie Online (o. J.): Höflichkeit, [online] https://brockhaus.de/ecs/enzy/article/höflichkeit [03.09.2025].

Brown, Roger/Gilman, Albert (1960): The Pronouns of Power and Solidarity. In: Thomas A. Sebeok (Hrsg.), *Style in* language. Cambridge: MIT Press, S. 253-276.

Brown, Penelope/Levinson, Stephen C. (1987): *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: CUP.

Brünner, Gisela/Graefen, Gabriele (1994): Einleitung: Zur Konzeption der Funktionalen Pragmatik. In: ders. (Hrsg.), *Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik*. Wiesbaden: Springer, S. 7–24.

Bühler, Karl (1934): *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena. Gustav Fischer.

Bührig, Kristin (1996): *Reformulierende Handlungen*. Tübingen: Narr Francke Attempto.

Bührig, Kristin/Fienemann, Jutta/Schlickau, Stephan (2022): Adressierung und expliziter Aktantenbezug. Funktional-pragmatische Überlegungen zu institutionellen Interaktionen. In: Christiane Hohenstein, Antonie Hornung (Hrsg.), *Sprache und Sprachen in Institutionen und mehrsprachigen Gesellschaften*. Münster: Waxmann S. 41–76.

Cho, Yongkil (2011): *Grammatik und Höflichkeit im Sprachvergleich*. Tübingen: Max Niemeyer.

Clyne, Michael/Norrby, Catrin/Warren, Jane (2009): *Language und Human Relations: Styles of Address in Contemporary Language.* Cambridge: Cambridge University Press.

Culpeper, Jonathan (2008): Reflections on impoliteness, relation work and power. In: Derek Bousfield, Miriam A. Locher (Hrsg.), *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlin: de Gruyter, S. 17–44.

Culpeper, Jonathan (2011): *Impoliteness. Using Language to Cause Offence.* Cambridge: Cambridge University Press.

Culpeper, Jonathan/Haugh, Michael/Kadar, Daniel Z. (2017): *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)Politeness.* London: Palgrave Macmillan.

Deutsche Presse-Agentur (2025): Stirbt der Small Talk aus?, [online] https://www.schwaebische.de/panorama/stirbt-der-small-talk-aus-3525633 [25.04.2025].

Deutsche Bundesbank (2024): Bankstellenbericht 2023. Entwicklung des Bankstellennetzes im Jahr 2023, [online] https://www.bundesbank.de/resource/blob/935100/918bd607ec4184f0fe40b11773c72

311/472B63F073F071307366337C94F8C870/bankstellenbericht-2023-data.pdf [11.08.2025].

Diekhof, Andrea (2013): *Jugendliche als Zielgruppe. Bedeutung jugendlicher Kunden für das Marketing*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.

Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache (o. J.): Höflichkeit, [online] https://www.dwds.de/wb/H%C3%B6flichkeit [03.09.2025].

Ding, Yingchun/Fluck, Hans-Rüdiger (2001): Höflichkeitsprinzipien im Chinesischen und Deutschen. In: Lüger, Heinz-Helmut, *Höflichkeitsstile*. *Cross Cultural Communication.* Band 10. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 91–109.

Dorfmüller, Ulrike (2006): *Verkaufsgespräche im Computer-Discounthandel. Eine diskursanalyische Untersuchung*, Dissertation, Sprachwissenschaften, Dortmund.

Döring, Nicola/Bortz, Bortz (2016): *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*. 5. Auflage. Berlin: Springer.

Droysen, Johann Gustav (1974): *Historik. Vorlesungen über Enzyklopädie und Methodologie der Geschichte*. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.

Dudenredaktion (2025): *Duden. Das Bedeutungswörterbuch*. Band 10. 6. Auflage. Berlin: Dudenverlag.

Eelen, Gino (2001): *A Critique of Politeness Theories*. Manchester: St. Jerome Publishing.

Ehlich, Konrad (1982): „Quantitativ“ oder „qualitativ“? Bemerkungen zur Methodologiediskussion in der Diskursanalyse. In: Karl Köhle, Hans-Heinrich Raspe (Hrsg.), *Das Gespräch während der ärztlichen Visite.* München: Urban & Schwarzenberg, S. 298–312.

Ehlich, Konrad (1993): HIAT – a Transcription System for Discourse Data. In: Jane Anne Edawards, Martin Lampert (Hrsg.), *Talking data: transcription and coding in discourse research*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum, S. 123–148.

Ehlich, Konrad (2007a): *Sprache und sprachliches Handeln*. Band 1. Berlin: Walter de Gruyter.

Ehlich, Konrad (2007b): *Sprache und sprachliches Handeln*. Band 3. Berlin: Walter de Gruyter.

Ehlich, Konrad (2010): Funktionale Pragmatik – Terme, Themen und Methoden. In: Ludger Hoffmann (Hrsg.), *Sprachwissenschaft: Ein Reader*. 3. Auflage. Berlin: de Gruyter, S. 214–232.

Ehlich, Konrad (2022): Sprachliches Handeln und institutionelle Analysen. In: Christiane Hohenstein, Antonie Hornung (Hrsg.), *Sprache und Sprachen in Institutionen und mehrsprachigen Gesellschaften*. Münster: Waxmann S. 21–40.

Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1972): Zur Konstitution pragmatischer Einheiten in einer Institution: Das Speiserestaurant. In: Dieter Wunderlich (Hrsg.), *Linguistische Pragmatik*. Frankfurt am Main: Athenäum, S. 209–254.

Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1976): Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT). In: Henning Bergenholtz, Burkhard Schaeder (Hrsg.), *Linguistische Berichte*, Jg. 8, Nr. 45, S. 21–41.

Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1977): Wissen, Kommunikatives Handeln und die Schule. In: Herma C. Goeppert (Hrsg.), *Sprachverhalten im Unterricht*. München: Wilhelm Fink, S. 36–114.

Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1979): Sprachliche Handlungsmuster. In: Hans-Georg Soeffner (Hrsg.), *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart: Metzler, S. 243–274.

Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1980): Sprache in Institutionen. In: Hans Peter Althaus, Helmut Henne, Herbert Ernst Wiegand (Hrsg.), *Lexikon der Germanistischen Linguistik. Part 1*. Berlin: Max Niemeyer, S. 338–346.

Ehlich, Konrad (1982): Institutionsanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen. In: Gisela Brünner, Gabriele Graefen (Hrsg.), *Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik*. Wiesbaden: Springer, S. 287–327.

Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1986): *Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation*. Tübingen: Narr Francke Attempto.

Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1994): Institutionsanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen. In: Gisela Brünner, Gabriele Graefen (Hrsg.), *Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik*. Wiesbaden: Springer, S. 287–327.

Ehrhardt, Claus (2002): *Beziehungsgestaltung und Rationalität: eine linguistische Theorie der Höflichkeit*. Trieste: Ed Parnaso.

Ehrhardt, Claus (2011): Höflichkeitsbegriffe – am Beispiel von Höflichkeit und Höflichkeitsbewusstsein in Internetforen. In: Claus Ehrhardt, Eva Neuland, Hitoshi Yamashita (Hrsg.), *Sprachliche Höflichkeit zwischen Etikette und kommunikativer Kompetenz*. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 27–44.

Ehrhardt, Claus/Neuland, Eva (2021): *Sprachliche Höflichkeit*. Tübingen: Narr Francke Attempto.

Ehrhardt, Claus/Neuland, Eva/Yamashita, Hitoshi (2011): *Sprachliche Höflichkeit zwischen Etikette und kommunikativer Kompetenz*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Elias, Norbert (1977a): *Über den Prozeß der Zivilisation. Soziogenetische und psychogenetische Untersuchungen.* Band 1. 2. Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Elias, Norbert (1977b): *Über den Prozeß der Zivilisation. Soziogenetische und psychogenetische Untersuchungen.* Band 2. 2. Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Elias, Norbert (1992): *Die höfische Gesellschaft*. 6. Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Ettmann, Bernd/Wierichs, Günter (2024): *GUT Beraten in der Bank. Bankkaufmann/Bankkauffrau. 1. Ausbildungsjahr.* 3. Auflage. Köln: Westermann.

Felderer, Brigitte/Macho, Thomas (2002): *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink.

Fidancheva, Iva (2013): *Die verletzende Macht der Höflichkeit. Kultur und Bildung*. Band 2, Ralf Koerrenz (Hrsg.). Paderborn: Ferdinand Schöningh.

Fienemann, Jutta (2006): *Erzählen in zwei Sprachen. Diskursanalytische Untersuchung von Erzählungen auf Deutsch und Französisch*. Münster: Waxmann.

Flick, Uwe (2010): Design und Prozess qualitativer Forschung. In: Uwe Flick, Ernst von Kardorff, Inke Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung*. Reinbek: Rowohlt, S. 252–264.

Fraser, Bruce (1990): Perspective on Politeness. In: *Journal of Pragmatics*, Jg. 14, Nr. 14, S. 219–236.

Fraser, Bruce (2001): The form and function of politeness in conversation. In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann, Sven F. Sager (Hrsg.), *Text- und Gesprächslinguistik. Ein Internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband*. Berlin: Walter de Gruyer, S. 1406–1425.

Friedrich, Henning (2021): *Der Vertriebler*. Norderstedt: Books on Demand.

Ganz, Peter Felix (1990): „hövesch"/„höveschеit" im Mittelhochdeutschen. In: Joseph Fleckenstein (Hrsg.), *Curialitas. Studien zu Grundfragen der höfisch-ritterlichen Kultur*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 39–54.

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (2024): Statistiken zur deutschen Versicherungswirtschaft. Branche in Zahlen, [online] https://www.gdv.de/resource/blob/152652/4a475238113e764d7dcfb9fd0f54dff1/statistiken-zur-deutschen-versicherungswirtschaft-taschenbuch-data.pdf [11.08.2025].

Geyer, Günther (2009): *Das Beratungs- und Verkaufsgespräch in Banken: Mehr Erfolg durch aktiven Verkauf*. 8. Auflage. Wiesbaden: Gabler.

Goffman, Erving (1967): *Interaction ritual. Essays in face-to-face behavior*. New York: Pantheon Books.

Goffman, Erving (1971): *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation.* Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Goethe, Johann Wolfgang von (1809): *Die Wahlverwandtschaften*. Tübingen: Cotta.

Goethe, Johann Wolfgang von (1832): *Faust – Der Tragödie zweiter Teil*. Stuttgart: Cotta.

Goethe, Johann Wolfgang von (1948): *Goethes Werke: Hamburger Ausgabe in 14 Bänden.* Band 6, Erich Trunz (Hrsg.). Hamburg: Wegner.

Göhring, Heinz (2002): Interkulturelle Kommunikation: Die Überwindung der Trennung von Fremdsprachen- und Landeskundeunterricht durch einen integrierten Fremdverhaltensunterricht. In: Andreas F. Kelleat, Holger Siever (Hrsg.), *Interkulturelle Kommunikation. Anregungen für Sprach- und Kulturmittler*. Tübingen: Stauffenberg, S. 107–111.

Grice, Herbert Paul (1975): Logic and Conversation. In: Peter Cole, Georg Meggle (Hrsg.), *Syntax and* Semantics. New York: Academic Press, S. 41–58.

Grice, Herbert Paul (1979): Logik und Konversation. In: Georg Meggle (Hrsg.), *Handlung, Kommunikation, Bedeutung*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 243–265.

Grimm, Jacob/Grimm, Wilhelm (1854): *Deutsches Wörterbuch*. Leipzig: Hirzel.

Grünberger, Hans (2002): Wir und die Anderen oder: Barbaren unter sich. Zur Xenographie im deutschen Humanismus des späten 15. und 16. Jahrhunderts. In: Brigitte Felderer, Thomas Macho (Hrsg.), *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink, S. 40–69.

Günthner, Susanne (1993): Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation. Analysen deutsch-chinesischer Gespräche. Tübingen: Max Niemeyer.

Haferland, Harald/Paul, Ingwer (1996): Eine Theorie der Höflichkeit. In: *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie*. Band 52, S. 7–69.

Hall, Kira/Bucholtz, Mary (2013): Epilogue: Facing identity. In: *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, Jg. 9, Nr. 1, S. 123–132.

Handelsblatt Research Institute (1995): Wandel der Kundeninteraktion beim Banking von Morgen: Bedeutung für Banken, Bankberater und Kunden, [online] https://atruvia.de/uploads/files/Atruvia-Banking-Report-2023.pdf [15.08.2025].

Haß, Ulrike (2007): Korpus-Hermeneutik. Zur hermeneutischen Methodik in der lexikalischen Semantik. In: Fritz Hermanns, Werner Holly (Hrsg.), *Linguistische Hermeneutik. Theorie und Praxis des Verstehens und Interpretierens*. Tübingen: Max Niemeyer, S. 241–261.

Held, Gudrun (1995): *Verbale Höflichkeit. Studien zur linguistischen Theorienbildung und empirische Untersuchung zum Sprachverhalten französischer und italienischer Jugendlicher in Bitte- und Dankessituationen*. Tübingen: Narr Francke Attempto.

Hellinger, Marlis (2019): *Kontrastive feministische Linguistik. Mechanismen sprachlicher Diskriminierung im Englischen und Deutschen*. München: Hueber.

Heringer, Hans Jürgen (2019): *Euphorismen und Schwarzheiten*. Brey: Mykum Verlag.

Hermanns, Fritz/Holly, Werner (2007): Linguistische Hermeneutik. Versuch eines Anfangs. In: ders. (Hrsg.), *Linguistische Hermeneutik. Theorie und Praxis des Verstehens und Interpretierens*. Tübingen: Max Niemeyer, S. 1–6.

Hesselink, Cathrin (2012): Der Zusammenfall von Rhetoriktradition und Gesellschaftsethik in den Komplimentierbüchern des 17. Jahrhunderts. In: Manfred Beetz, Joachim Dyck, Wolfgang Neuber, Peter L. Oesterreich, Gert Ueding (Hrsg.), *Rhetorik. Ein internationales Jahrbuch. Rhetorik und Höflichkeit*. 31. Berlin: de Gruyter, S. 47–60.

Hoffmann, Ludger (1983): *Kommunikation vor Gericht*. Tübingen: Narr.

Hoffmann, Ludger/Nothdurft, Werner (1989): Kommunikation und Kommunikationsprobleme in Institutionen. In: Jürgen Förster, Eva Neuland, Gerhard Rupp (Hrsg.), *Wozu noch Germanistik? Wissenschaft – Beruf – Kulturelle Praxis.* Stuttgart: Metzler, S. 118–132.

Holtgraves, Thomas M. (2005): Social psychology, cognitive psychology and linguistic politeness. In: *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, Jg. 1, Nr. 1, S. 73–93.

Hyvärinen, Irma (2011): Routineformeln in kurzen Kaufgesprächen. In: Hartmut Lenk, Stephan Stein (Hrsg.), *Phraseologismen in Textsorten*. Hildesheim: Georg Olms, S. 177–199.

Hübel, Thomas (2002): Der erlaubte und der geforderte Schein. Aporien der Höflichkeitskonzepte bei Immanuel Kant und Rudolph von Jhering. In: Brigitte Felderer, Thomas Macho (Hrsg.), *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink, S. 143–154.

Ide, Sachiko (2002): Sprachliche Höflichkeit im Chinesischen, Japanischen und Englischen aus sozialgeschichtlicher Perspektive. In: Brigitte Felderer, Thomas Macho (Hrsg.), *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink, S. 253–262.

Jary, Mark (1998): Relevance theory and the communication of politeness. In: *Journal of Pragmatics*, Jg. 22, Nr. 30, S. 1–19.

Jentsch, Markus (2015): *Das "Gesichts"-Konzept in China: Fallbeispiele und ausgewählte Aspekte*. Baden-Baden: Nomos.

Kaemper, Ralf (2014): Die Tugend der Höflichkeit. In: *Perspektive*, Jg. 14, Nr. 3, S. 30–32.

Kab-Nyun, Kim (2016): Funktionaler Vergleich der Höflichkeit im Deutschen und Koreanischen. In: *Lebende Sprachen*, Jg. 61, Nr. 2, S. 420–440.

Keller, Rudi (1995): *Zeichentheorie. Zu einer Theorie semiotischen Wissens*. Tübingen: Francke.

Kerbs, Diethart/Müller, C. Wolfgang/Krumteich, Hanna/Tietgens, Hans/Drechsel, Wiltrud Ulrike/Heine, Hartwig (1970): *Das Ende der Höflichkeit. Für eine Revision der Anstandserziehung*. München: Juventa.

Kerbs, Diethart/Müller, C. Wolfgang/Krumteich, Hanna/Tietgens, Hans/Drechsel, Wiltrud Ulrike/Heine, Hartwig (1972): *Das Ende der Höflichkeit. Für eine Revision der Anstandserziehung*. 2. Auflage. München: Juventa.

Klein, Lawrence (1994): *Shaftesbury and the Culture of Politeness: Moral Discourse and Cultural Politics in Early Eighteenth-Century England.* Cambridge: Cambridge University Press.

Knigge, Adolph Freiherr von (o. J.): *Über den Umgang mit Menschen*. Max Rychner (Hrsg.). Birsfelden: Schibli-Doppler.

Koerfer, Armin (2013): *Institutionelle Kommunikation. Zur Methodologie und Empirie der Handlungsanalyse*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.

Krepold, Hans-Michael/Fischbeck, Sandra/Kropf, Christian/Werner, Stefan (2018): *Bankrecht: Konto – Zahlungsverkehr – Darlehensvertrag – Kreditsicherheiten - Übungsklausuren*. 2. Auflage. München: Vahlen.

Lacha, Jessica Cathérina (2005): *Höflichkeit im Beschwerdegespräch. Eine diskursanalytische Untersuchung zu Gebrauch und Funktion von höflichkeitssprachlichen Strategien im Niederländischen am Beispiel telefonisch geführter Beschwerdegespräche*, Dissertation, Sprachwissenschaften, Wien.

Lakoff, Robin Talmoch (1973): The Logic of Politeness; or, Minding Your P´s and q´s. In: Robert I. Binnick (Hrsg.), *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. University of Chicago, S. 292–305.

Lakoff, Robin Talmoch (1975): *Language and Women's Place*. New York: Harper.

Lakoff, Robin Talmoch (1989): The limits of politeness: Therapeutic and courtroom discourse. In: *Multilingua*, Jg. 8, Nr. 2–3, S. 101–129.

Lange, Willi (1984): *Aspekte der Höflichkeit: Überlegungen am Beispiel der Entschuldigungen im Deutschen.* Frankfurt am Main: Peter Lang.

Langen, Rainer (2015): *Die Sprache der Banken: Erfolgsrezepte für eine überzeugende Kommunikation mit Kapitalgebern.* Wiesbaden: Springer.

Leech, Geoffrey (1977): Language and Tact. In: Linguistic Agency University of Trier. Nr. 46. Reprinted with revisions in Geoffrey Leech (1980): *Explorations in Semantics and Pragmatics.* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, S. 79–117.

Leech, Geoffrey (1983): *Principles of Pragmatics.* London: Longman.

Leech, Geoffrey (2014): *The Pragmatics of Politeness*. New York: Oxford University Press.

Lehmann, Gesa (2022): *Homileïscher Diskurs – empirische Untersuchungen von Kneipengesprächen.* Studien Deutsch. Band 44. München: Iudicium.

Lessing, Gotthold Ephraim (1974): *Werke*. Band 6, Herbert G. Göpfert (Hrsg.). München: WBG.

Lethen, Helmut/Sommerfeld, Caroline (2002): Schein zivilisiert. In: Brigitte Felderer, Thomas Macho (Hrsg.), *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink, S. 155–175.

Linke, Angelika (1996): Höflichkeit und soziale Selbstdarstellung: Höflichkeitskonzepte in Anstandsbüchern des 18. Und 19. Jahrhunderts. In: Harald Haferland (Hrsg.), *Höflichkeit. OBST - Osnabrücker Beitrage zur Sprachtheorie*, Jg. 21, Nr. 52, S. 70–104.

Locher, Miriam A. (2004): *Power and Politeness in Action. Disagreements in Oral Communication*. New York: de Gruyter.

Locher, Miriam A. (2012): Politeness research from past to future, with a special focus on the discursive approach. In: Amaya Lucia Fernández, Maria Hernández López, Manuel Mejías Borrero, Reyes Gómez Morón, Manuel Padilla Cruz, Mariane Relinque Barranca (Hrsg.), *New perspectives on (im)politeness and interpersonal communication*. Cambridge: Cambridge Scholars, S. 36–60.

Locher, Miriam A. (2017): Interpersonale Pragmatik und (Un)Höflichkeitsforschung. In: Claus Ehrhardt, Eva Neuland (Hrsg.), *Sprachliche Höflichkeit. Historische, aktuelle und künftige Perspektiven*. Tübingen: Narr Francke Attempto, S. 77–88.

Locher, Miriam A./Bousfield, Derek (2008): *Impoliteness and power in language*. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice. New York: de Gruyter.

Locher, Miriam A./Watts, Richard J. (2008): Relational work and impoliteness: Negotiating norms of linguistic behaviour. In: Derek Bousfield, Miriam A. Locher (Hrsg.), *Impoliteness and power in language*. Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice. New York: de Gruyter, S. 77–99.

Lüger, Heinz-Helmut (1999): *Satzwertige Phraseologismen. Eine pragmalinguistische Untersuchung.* Wien: Edition Praesens.

Lüger, Heinz-Helmut (2001): *Höflichkeitsstile*. *Cross Cultural Communication.* Band 7. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Lüger, Heinz-Helmut (2002): *Höflichkeitsstile*. *Cross Cultural Communication.* Band 7. 2. Auflage. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Luttermann, Karin Theresia/Rothhaar, Sandra Victoria (2016): Vertrauensbildende Kommunikation durch Zusatznutzen: Ein textlinguistischer Zugang am Beispiel der Marken Deutsche Bank und HanseMerkur Versicherungsgruppe. In: Inga Ellen Kastens, Marcus Reinmuth, Patrick Voßkamp (Hrsg.), *Kommunikation für Banken und Versicherer*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel, S. 17–36.

Machwirth, Eckart (1970): *Höflichkeit: Geschichte, Inhalt, Bedeutung*, Dissertation, Philosophie, Trier.

Mast, Claudia (2016): Renaissance des Vertrauens durch die Glaubwürdigkeit – Ausgewählte Ergebnisse zu den Kommunikationserwartungen der Bürger. In: Inga Ellen Kastens, Marcus Reinmuth, Patrick Voßkamp (Hrsg.), *Kommunikation für Banken und Versicherer.* Stuttgart: Schäffer-Poeschel, S. 3–16.

Ministerium für Schule und Bildung des Landes NRW (2021): Bildungsplan. Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung, die zum Berufsabschluss und zum mittleren Schulabschluss (Fachoberschulreife) oder Fachhochschulreife führen (Anlage A APO-BK). Fachbereich: Wirtschaft und Verwaltung. Bankkauffrau/Bankkaufmann. Düsseldorf.

Pepin, Nicolas/ De Stefani, Alwys (2010): Eigennamen in der gesprochenen Sprache. Eine Einführung. In: ders. (Hrsg.), *Eigennamen in der gesprochenen Sprache*. Tübingen: Narr Francke Attempto, S. 1–34.

Pfaller, Robert (2002): Das Undenkbare, die Höflichkeit und das Glück. Über die symbolische Wirksamkeit höflicher Gesten in den Philosophien von Kant und Alain. In: Brigitte Felderer, Thomas Macho (Hrsg.), *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink, S. 119–142.

Pötschke, Manuela (2010): Datengewinnung und Datenaufbereitung. In: Henning Best, Christof Wolf (Hrsg.), *Handbuch der sozialwissenschaftlichen Datenanalyse*. Wiesbaden: Springer, S. 41–64.

Rassem, Mohammed (2014): Der Sinn der Höflichkeit. In: Clemens Albrecht, Stephan Moebius (Hrsg.), *Kultur-Soziologie, Klassische Texte der neueren deutschen Kultursoziologie*. Wiesbaden: Springer, S. 397–414.

Redder, Angelika (1999): „Mann oh Mann!“. In: Kristin Bührig, Yaron Matras (Hrsg.), *Sprachtheorie und sprachliches Handeln. Festschrift für Jochen Rehbein zum 60. Geburtstag*. Tübingen: Stauffenburg, S. 235–245.

Redder, Angelika (2001): Aufbau und Gestaltung von Transkriptionssystemen. In: Gerd Antos, Klaus Brinker, Wolfgang Heinemann, Sven F. Sager (Hrsg.), *2. Halbband Text- und Gesprächslinguistik: Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. Berlin: de Gruyter, S. 1038–1059.

Redder, Angelika (2008): Functional Pragmatics. In: Gerd Antos, Eija Ventola (Hrsg.), *Interpersonal Communication*. Berlin: de Gruyter, S. 133–178.

Redder, Angelika (2010): Grammatik und sprachliches Handeln in der Funktionalen Pragmatik – Grundlagen und Vermittlungsziele. (Grammatik und sprachliches Handeln I). In: Japanische Gesellschaft für Germanistik (Hrsg.), *Grammatik und sprachliches Handeln. Akten des 36. Linguisten-Seminars, Hayama 2008*. München: Iudicium, S. 9–24.

Redder, Angelika (2017): Diskursanlayse - handlungstheoretisch. In: *Der Deutschunterricht,* Jg. 3, Nr. 6, S. 21–34.

Rehbein, Jochen (1977): *Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*. Stuttgart: Metzler.

Rehbein, Jochen (1995): International sales talk. In: Konrad Ehlich, Johannes Wagner (Hrsg.), *The Disourse of Business Negotiation*. Berlin: Mouton de Gruyer, S. 67–102.

Rehbein, Jochen (2001): Das Konzept der Diskursanalyse. In: Gerd Antos, Klaus Brinker, Wolfgang Heinemann, Sven F. Sager (Hrsg.), *Text- und Gesprächslinguistik. Ein In-*

ternationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband. Berlin: Walter de Gruyer, S. 927–945.

Rehbein, Jochen/ Schmidt, Thomas/Meyer, Bernd/Watzke, Franziska/Herkenrath, Annette (2004): *Handbuch für das computergestützte Transkribieren.*

Rehbein, Jochen/Fienemann, Jutta/Ohlhus, Sören/Oldörp, Christine (2001): Nonverbale Kommunikation im Videotranskript. Zu nonverbalen Aspekten höflichen Handelns in interekulturellen Konstellationen und ihrer Darstellung in computergestüttzten Videotranskripten. In: Dieter Möhn, Dieter Ross, Marita Tjarks-Sobhani (Hrsg.), Mediensprache und Medienlinguistik: Festschrift für Jörg Hennig. *Sprache in der Gesellschaft*. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 167–198.

Rehbein, Jochen/ Schmidt, Thomas/Meyer, Bernd/Watzke, Franziska/Herkenrath, Annette (2004): *Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT*. Hamburg: Universität Hamburg – Sonderforschungsbereich 538.

Reil, Harald (2009): *Bankberater unter Beschuss: Nur wenige überzeugen mit guten Anlageempfehlungen*. München: GBI-Genios.

Reinmuth, Marcus/Kastens, Inga Ellen/Voßkamp, Patrick (Hrsg.) (2016a): *Kommunikation für Banken und Versicherer: Krisen bewältigen, Vertrauen schaffen.* Stuttgart: Schäffer-Poeschel.

Reinmuth, Marcus./Kastens, Inga Ellen/Voßkamp, Patrick (Hrsg.) (2016b): Vorwort. In: ders. (Hrsg.), *Kommunikation für Banken und Versicherer.* Stuttgart: Schäffer-Poeschel, S. VIII-X.

Rieger, Burghard (1979): Repräsentativität von der Unangemessenheit eines Begriffs zur Kennzeichnung eines Problems linguistischer Korpusbildung. In: Henning Bergenholtz, Burkhard Schaeder (Hrsg.), *Empirische Textwissenschaft. Aufbau und Auswertung von Text-Corpora*. Kronberg: Skriptor, S. 52–70.

Rumohr, Carl Friedrich von (1835): *Schule der Höflichkeit für Alt und Jung. Zweiter Teil*. Stuttgart: Cotta.

Runow, Herbert (1982): *Zur Theorie und Messung der Verbraucherzufriedenheit*. Band 11. Frankfurt am Main: Barudio & Hess

Sadock, Jerrold (1978): On testing for conversational implicature. In: Peter Cole (Hrsg.), *Syntax and Semantics: Pragmatics.* New York: Academic Press, S. 281–297.

Schaefer, Ulrich (2020): *Zurückhaltung. Personalführung für Unternehmer und Manager*. Norderstedt: Books on Demand.

Schmelz, Matthias P. (1994): *Psychologie der Höflichkeit.* Frankfurt am Main: Peter Lang.

Schopenhauer, Arthur (1851): *Parerga und Paralipomena.* Band 3. Berlin: A. W. Hayn.

Schopenhauer, Arthur (1962): *Über die Grundlage der Moral. Sämtliche Werke.* Band 3. Stuttgart: Cotta Insel.

Schulz von Thun, Friedemann (2014): *Miteinander reden: 1 – Störungen und Klärungen, Allgemeine Psychologie der Kommunikation.* Sonderausgabe Oktober 2014, Band 1. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch.

Schütte, Carl (1934): *Willst du erfahren, was sich ziemt? Ein lustiges und lehrreiches Handbuch für die Jugend im Dritten Reich.* Caputh-Potsdam: Hans-Klaus-Verlag.

Schütz, Achim (2016): *Kundenberatung – Erfolgreich durch die mündliche Prüfung“.* Wiesbaden: Gabler.

Schwitalla, Johannes (2010): Kommunikative Funktionen von Sprecher- und Adressatennamen. In: Alwys De Stefani, Nicolas Pepin (Hrsg.), *Eigennamen in der gesprochenen Sprache*. Tübingen: Narr Francke Attempto, S. 179–199.

Schwinger, Judith Marie/Theißen, Michaela (2018): Wertpapierdienstleistungen: Kundenberatung. In: Thorsten Kuthe, André-M. Szesny (Hrsg.), *Kapitalmarkt Compliance*. 2. Auflage. Heidelberg: C. F. Müller, S. 606–718.

Secchi, Silvia (2003): *Verständlichkeit und Höflichkeit in der deutschen Verwaltungssprache der Gegnwart*, Dissertation, Philologie, Bochum.

Sell, Roger D. (2005): Literary texts and diachronic aspects of politeness. In: Konrad Ehlich, Sachiko Ide, Richard J. Watts (Hrsg.), *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and* Practice. 2. Auflage. Berlin: de Gruyter, S. 109–129.

Sennett, Richard (2002): *Verfall und Ende des öffentlichen Lebens: Die Tyrannei der Intimität*. Frankfurt am Main: Fischer.

Serdyukova, Oxana (2007): *Unterschiede im Einsatz von Höflichkeitsstrategien im deutschen und russischen Kulturkreis am Beispiel des Kritikverhaltens am Arbeitsplatz: Überprüfung der Reichweite des Höflichkeitsmodells von Brown/Levinson (1987) anhand der kontrastiven Untersuchung im deutsch- und russischsprachigen Probandengruppen in Rostock*, Dissertation, Sprachwissenschaften, Rostock.

Song, Seok-Hee (2011): Ein sprachlicher Vergleich der Höflichkeit zum Hörer im Kontext der deutschen und koreanischen Kultur. In: Claus Ehrhardt, Eva Neuland, Hitoshi Yamashita (Hrsg.), *Sprachliche Höflichkeit zwischen Etikette und kommunikativer Kompetenz*. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 213–226.

Statistisches Bundesamt Deutschland (2016): Statistik und Wissenschaft. Demographische Standards. Ausgabe 2016. Band 17, [online] https://www.statistischebibliothek.de/mir/servlets/MCRFileNodeServlet/DEMonografie_derivate_00001549/Band17Demographische-Standards1030817169004.pdf [21.10.2021].

Statistisches Bundesamt Deutschland (2024a): Bevölkerungsstand. Bevölkerung nach Familienstand, [online] https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Bevoelkerungsstand/Tabellen/familienstand-jahre-5.html [21.07.2025].

Statistisches Bundesamt Deutschland (2024b): Zensus 2022: In München lebten anteilig die meisten Akademikerinnen und Akademiker, [online] https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/Zensus2022-Pressemitteilungen/PM_zensus2022_50.html [21.07.2025].

Statistisches Bundesamt Deutschland (2025): Migration und Integration. Ausländische Bevölkerung nach Geburtsort und ausgewählten Staatsangehörigkeiten, [online] https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/Tabellen/auslaendische-bevoelkerung-geburtsort.html [21.07.2025].

Stiftung Warentest (2010): Sklaven der Banken. In: *Finanztest*. Jg. 2, Nr. 9, S. 32–34.

Strübing, Jörg (2019): Grounded Theory und Theoretical Sampling. In: Nina Baur, Jörg Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. 2. Auflage. Wiesbaden: Springer, S. 525–544.

Szczęk, Joanna (2018): (Un)Höflichkeit: Indirekte Formen sprachlicher Aggression. In: Fabian Klinker, Joachim Scharloth, Joanna Szczęk (Hrsg.), *Sprachliche Gewalt. Formen und Effekte von Pejorisierung, verbaler Aggression und Hassrede*. Stuttgart: Metzler, S. 29–40.

Teubert, Wolfgang (2006): Korpuslinguistik, Hermeneutik und die soziale Konstruktion von Wirklichkeit. In: *Linguistik online,* Jg. 28, Nr. 3, S. 41–60.

Ueding, Gert (2012): Gesellschaftliche Beredsamkeit in Knigges Über den Umgang mit Menschen. In: Manfred Beetz, Joachim Dyck, Wolfgang Neuber, Peter L. Oesterreich, Gert Ueding (Hrsg.), *Rhetorik. Ein internationales Jahrbuch. Rhetorik und Höflichkeit*. Band 31. Berlin: de Gruyter, S. 87–98.

von der Groeben, Annemarie (2000): Höflichkeit – eine vernachlässigte Tugend? In: *Pädagogik*, Jg. 5, Nr. 52, S. 6–9.

Wagner, Nicole (2001): *Höflichkeit und gutes Benehmen. Eine Lern-, Diskussions- und Arbeitsmappe*. Mühlheim an der Ruhr: Verlag an der Ruhr.

Waldl, Andrea (2019): *Erfolgreiche Kundenakquise*. Norderstedt: Books on Demand.

Wangermann, Iris (2008): *In-/direkte Kommunikation und Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation: Deutschland, Österreich und Italien im kulturellen vergleich*, Dissertation, Humanwissenschaften, Köln.

Watts, Richard J./Ide, Sachiko/Ehlich, Konrad (1992): Introduction. In: ders. (Hrsg.), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice. Trends in linguistics. Studies and monographs.* Band 59. Berlin/New York: Mounton de Gruyert, S. 1–17.

Watts, Richard J. (2003): *Politeness*. Cambridge: CUP.

Watts, Richard J./Ide, Sachiko/Ehlich, Konrad (2005): *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and* Practice. 2. Auflage. Berlin: de Gruyter.

Watts, Richard J. (2014): *The Pragmatics of Politeness*. New York: Oxford University Press.

Weinrich, Harald (1986): *Lügt man im Deutschen, wenn man höflich ist?* Mannheim: Bibliographisches Institut, Dudenverlag.

Wenzel, Horst (1991): „Zuht und ere". Höfische Erziehung im „Welschen Gast" des Thomasinvon Zerclaere (1215). In: Alain Montandon (Hrsg.), *Über die deutsche Höflichkeit. Entwicklung der Kommunikationsvorstellungen in den Schriften über Umgangsformen in den deutschsprachigen Ländern*. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 21–42.

Wenzel, Horst (2002): Spiegelungen. Zum schönen Schein des öffentlichen Herrschaftshandelns. In: Brigitte Felderer, Thomas Macho (Hrsg.), *Höflichkeit. Aktualität und Genese von Umgangsformen*. München: Wilhelm Fink, S. 25–39.

Weydt, Harald (2003): (Warum) Spricht man mit Partikeln überhaupt höflich? In: Gudrun Held (Hrsg.), *Partikeln und Höflichkeit. Cross cultural communication*. Band 10. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 13–19.

Wössner, Jakobus (1971): *Soziologie. Einführung und Grundlegung*. Wien: Böhlaus Nachfolge.

Yamashita, Hitoshi (2001): Höflichkeitsstile im Deutschen und Japanischen. In: Heinz-Helmut Lüger (Hrsg.), *Höflichkeitsstile*. *Cross Cultural Communication.* Band 10. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 315–334.

Yamashita, Hitoshi (2011): Höflichkeit beim Verkaufen: eine kontrastive soziolinguistische Analyse Deutsch und Japanisch. In: Claus Ehrhardt, Eva Neuland, Hitoshi Yamashita (Hrsg.), *Sprachliche Höflichkeit zwischen Etikette und kommunikativer Kompetenz*. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 147–160.

Yamashita, Hitoshi (2017): Höflichkeit und ihre Kehrseite. In: Claus Ehrhardt, Eva Neuland (Hrsg.), *Sprachliche Höflichkeit. Historische, aktuelle und künftige Perspektiven*. Tübingen: Narr Francke Attempto, S. 121–133.

Zarend, Anne (2015): *Höflichkeit in der interkulturellen Kommunikation Russisch - Deutsch*. Berlin: Franke & Timme.

Zillig, Werner (2001): ‚Höflichkeit' und ‚Takt' seit Knigges „Über den Umgang mit Menschen". In: Heinz-Helmut Lüger (Hrsg.) *Höflichkeitsstile*. *Cross Cultural Communication.* Band 10. Frankfurt am Main: Peter Lang, S. 47–72.

Zingerle, Arnold (2010): Über Höflichkeit als Wertebegriff einer Kultur der Differenz. In: Gabrielle Cappai, Shingo Shimada, Jürgen Straub (Hrsg.), *Interpretative Sozialforschung und Kulturanalyse, Hermeneutik und die komparative Analyse kulturellen Handels*. Bielefeld: Transcript, S. 177–200.

Anhangsverzeichnis

ANHANG 1 – FORMALER AUSBILDUNGSNACHWEIS 214

ANHANG 2 - TRANSKRIPT NR. 1 - „UMDECKUNG DER KFZ-VERSICHERUNG“ .. 216

ANHANG 3 – TRANSKRIPT NR. 2 „UMDECKUNG VERSCHIEDENSTER VERSICHERUNGEN“ 239

ANHANG 4 – TRANSKRIPT NR. 3 - „DIE BEITRAGSFREIE RIESTER-RENTE“ 341

ANHANG 5 - TRANSKRIPT NR. 4 - „STEUER- UND VORSORGEFRAGEN“ 377

ANHANG 6 - TRANSKRIPT NR. 5 - „DAS ERBE ALS GELDANLAGE“ 402

ANHANG 7 - TRANSKRIPT NR. 6 - „DAS MIETKONTO“ 469

ANHANG 8 - TRANSKRIPT NR. 7 - „SECHSSTELLIGE GELDANLAGE AUS IMMOBILIENVERKAUF“ 488

ANHANG 9 - TRANSKRIPT NR. 8 - „ANGEBOTSVERGLEICH ZU KFZ-VERSICHERUNGEN“ 580

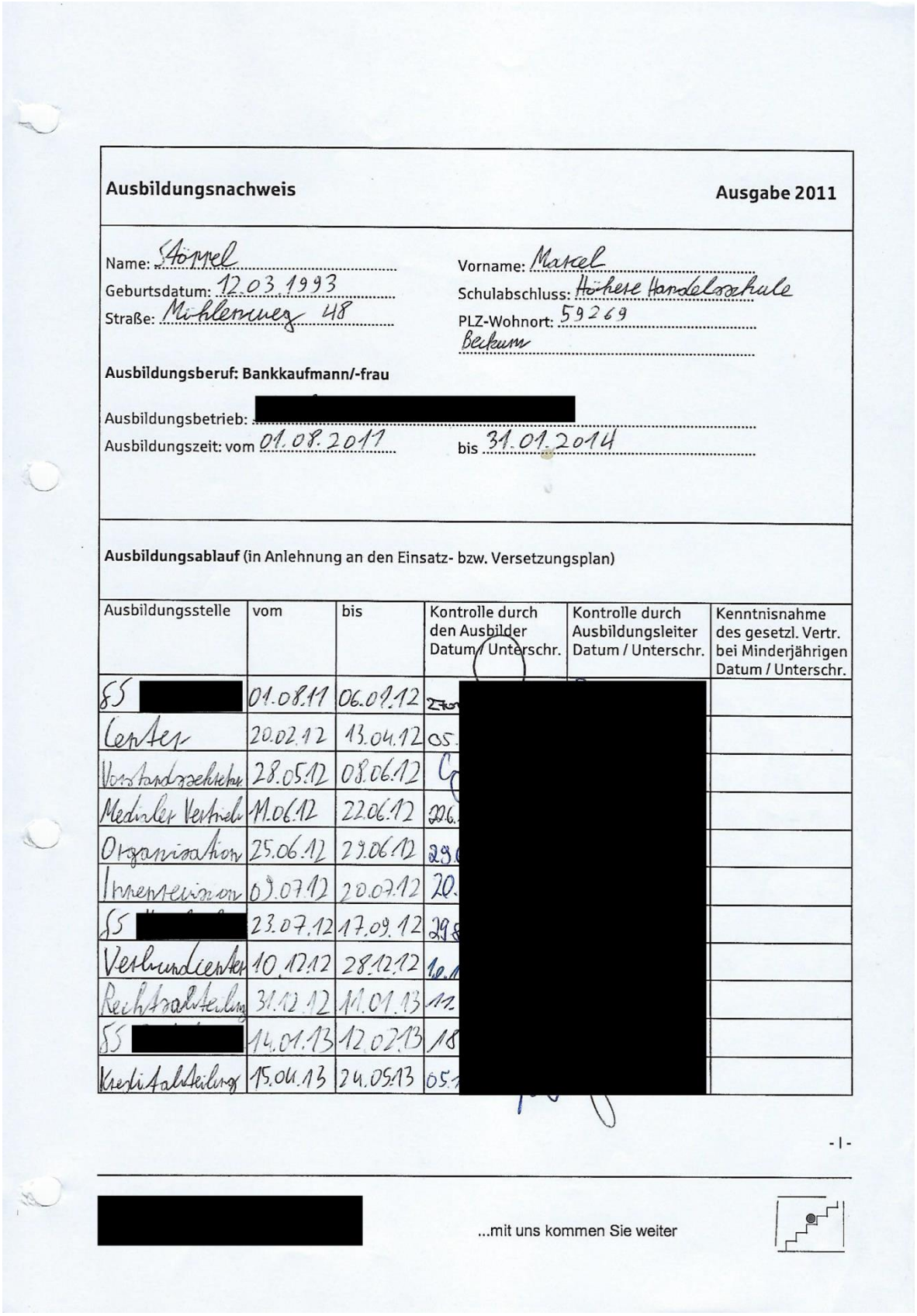
ANHANG 10 - TRANSKRIPT NR. 9 - „GIROKONTO UND ONLINEBANKING“ 617

ANHANG 11 – FRAGEBOGEN 651

ANHANG 12 – ZUSAMMENFASSENDE ERGEBNISSE AUS DEM FRAGEBOGEN .. 654

ANHANG 13 – ERGÄNZENDE TEXTANGABEN AUS DEM FRAGEBOGEN 658

Anhang 1 – Formaler Ausbildungsnachweis [206]



Ausbildungsnachweis **Ausgabe 2011**

Name: Hömmel
Vorname: Marcel
Geburtsdatum: 12.03.1993
Schulabschluss: Höhere Handelsschule
Straße: Mühlenweg 48
PLZ-Wohnort: 59269 Beckum

Ausbildungsberuf: Bankkaufmann/-frau

Ausbildungsbetrieb: [redacted]
Ausbildungszeit: vom 01.08.2011 bis 31.01.2014

Ausbildungsablauf (in Anlehnung an den Einsatz- bzw. Versetzungsplan)

Ausbildungsstelle	vom	bis	Kontrolle durch den Ausbilder Datum / Unterschr.	Kontrolle durch Ausbildungsleiter Datum / Unterschr.	Kenntnisnahme des gesetzl. Vertr. bei Minderjährigen Datum / Unterschr.
§5 [redacted]	01.08.11	06.01.12	[redacted]		
Center	20.02.12	13.04.12			
Vorstandssekretär	28.05.12	08.06.12			
Medinler Verbund	11.06.12	22.06.12			
Organisation	25.06.12	29.06.12			
Innenrevision	09.07.12	20.07.12			
§5 [redacted]	23.07.12	17.09.12			
Verbundcenter	10.12.12	28.12.12			
Rechtsabteilung	31.12.12	11.01.13			
§5 [redacted]	14.01.13	12.02.13			
Kreditabteilung	15.04.13	24.05.13			

- 1 -

[redacted] ...mit uns kommen Sie weiter

[206] Es wurden aus Datenschutzgründen Schwärzungen im Dokument vorgenommen.

Ausbildungsablauf (in Anlehnung an den Einsatz- bzw. Versetzungsplan)

Ausbildungsstelle	vom	bis	Kontrolle durch den Ausbilder Datum / Unterschr.	Kontrolle durch Ausbildungsleiter Datum / Unterschr.	Kenntnisnahme des gesetzl.Vertr. bei Minderjährigen Datum / Unterschr.
GS [redacted]	10.06.13	09.07.13	[redacted]		
GS [redacted]	15.07.13	03.09.13			
Zentrale Dienste	04.11.13	15.11.13			

Wegen der besseren Lesbarkeit bezieht sich die männliche Form gleichermaßen auf Frauen und Männer.

[redacted]

[redacted]

...mit uns kommen Sie weiter

Anhang 2 - Transkript Nr. 1 - „Umdeckung der Kfz-Versicherung“

Transkriptionskonvention: HIAT
Transkribent: Marcel Stöppel

Speakertable

B

Sex: m
Languages used: deu

K

Sex: f
Languages used: deu

[1]

	0 [00:00.0]1 [00:00.0]	2 [00:02.9]	3 [00:04.0]
B [v]	((Hintergrundgeräusche, Schritte, 3s)) Guten Morgen!		((Hintergrundgeräusche,

[2]

	..	4 [00:05.4]5 [00:05.9]
B [v]	unverständlich, 1,5s)) Hi!	((Gespräche in weiterer Entfernung, unverständlich, 5s))

[3]

	6 [00:10.9]	7 [00:12.6]	8 [00:13.2]
B [v]	Hereinspaziert. Äh. Kaffee?		Nee? Ok. Bitteschön! ((Näher kommende
K [v]		Nee, danke.	

[4]

	..	9 [00:18.2]
B [v]	Schritte, 2s)) Freie Platzwahl. Was will man Gutes tun?	
K [v]		((holt Luft)) Äh. Ich bin auf

[5]

	..	10 [00:22.0]	11 [00:22.9]
B [v]		Autoversicherung? Ja.	
K [v]	der Suche nach einer neuen Autoversiche	rung.	Ja, bin mit der ich jetzt

[6]

	..	12 [00:25.5]13 [00:25.8]
B [v]		Ja.
K [v]	gerade irgendwie nicht so ganz zufrieden bin. Und	wollt mal schauen, ob ich

[7]

	.. 14 [00:27.8] 15 [00:28.4]
B [v]	Ja, klar. Ähm ((in die Länge gezogen,1s)) Papiere vom
K [v]	nicht was für mich passende res finde.

[8]

	.. 16 [00:31.7] 17 [00:32.5] 18 [00:34.1]
B [v]	Fahrzeug dabei? Und vielleicht sogar von der Versicherung?
K [v]	Ja. Hab ich. Die habe ich

[9]

	.. 19 [00:36.8] 20 [00:37.2] 21 [00:38.8]
B [v]	Okay, ja. also irgendwie was onlinemäßig, ne?
K [v]	nur in so einem Online-Inter net. ((atmet

[10]

	.. 22 [00:41.9] 23 [00:42.4]
B [v]	Ja.
K [v]	hörbar ein)) Jein, also ich kriege die Bestätigung immer online, aber wir ham die vor

[11]

	.. 24 [00:45.6]25 [00:45.9] 26 [00:48.7]27 [00:49.2]
B [v]	Okay. Ja.
K [v]	Ort abgeschlossen. Ich bin noch bei der Versicherung 3.[207] • • • • • Ich finde das

[12]

	.. 28 [00:51.9]
B [v]	Hast du schon Verträge hier bei uns? ((Tastaturklappern im
K [v]	bestimmt sofort.

[13]

	.. 29 [00:53.5] 30 [00:54.8]
B [v]	Hintergrund)) Also • warsch... durch persön... / irgendwie ne Empfehlung
K [v]	Nee. • • m̄m̄.

[14]

	31 [00:57.3]32 [00:57.5] 33 [00:58.7] 34 [00:59.3]
B [v]	so? Aha!
K [v]	Ja, durch meine Oma. ((lacht, 2s)) Die meinte, dass sie hier ganz zufrieden sei.

[207] Der Name der Versicherung ist anonymisiert worden.

[15]

	35 [01:03.0]	36 [01:03.3]	37 [01:04.4]	38 [01:05.2]
B [v]	Ja, cool.		Ja, bitte. Ähm. Das Geburtsdatum lautet?	
K [v]		Ich soll mir das doch mal anhören.	((lacht))	

[16]

	39 [01:07.2]	40 [01:10.2]
B [v]	((Tastaturklappern im Hintergrund))	Okay. • • • Und dann ist das Zur Dicken
K [v]	Äh. Sechster. Zehnter. zweitzausendzwei.	

[17]

	..	41 [01:13.7]	42 [01:14.9]
B [v]	Linde 52, ne?	((Tastaturklappern im Hintergrund))	Okay. ((Tastaturklappern im
K [v]		Genau.	

[18]

	..	43 [01:18.1]	44 [01:19.2]	45 [01:20.1]
B [v]	Hintergrund)) Was machst du beruflich?		Okay.	
K [v]		Ich bin Studentin.	Das ist das, was	

[19]

	..	46 [01:22.2]
B [v]		Siebenundneunzig Euro im Monat. ((3s)) Cool. Das war
K [v]	man so irgendwie alles...	

[20]

	..	47 [01:28.9]
B [v]	erstmal guter, ein stolzer Betrag, ne?	Das sind ja zwölf / zwölfhunder im ...
K [v]		Ne? Das hab ich auch vorhin gedacht. ((mit

[21]

	..	48 [01:30.9]	49 [01:31.5]	50 [01:32.6]
B [v]		Ich lasse das mal (eben einmal)	so liegen. Das wär en ja	
K [v]	lachende Stimme))		Ja, auf jeden Fall.	

[22]

	..	51 [01:33.9]	52 [01:35.9]	53 [01:36.5]
B [v]	zwölfhundert im Jahr, ne?	((Tastaturklappern im Hintergrund))	• •	O kay.
K [v]		• • • Ja, ich dachte auch, dass es doppelt ist.	((lacht	

[23]

	.. 54 [01:37.2]
B [v]	Was ist denn da irgendwie Besonderes dabei? Das ist ja nur eine
K [v]	auf))

[24]

	.. 55 [01:41.0]
B [v]	Haftpflichtversicherung, ne?
K [v]	Und ich glaube eine Teilkasko? Oder die kommt

[25]

	.. 56 [01:43.3] 57 [01:44.9]
B [v]	Ah ok, da unten steht's. Ja. Teilkasko. Okay. Also im Prinzip ist
K [v]	irgendwie mit dazu? Das hab ich nicht ganz geblickt.

[26]

	.. 58 [01:49.8] 59 [01:50.2] 60 [01:50.6]
B [v]	da ja auch nur Diebstahl, Glasbruch... • • Mehr ist da ja nicht, ne? Also ist ja keine Vol
K [v]	Ja. Ja.

[27]

	61 [01:51.3] 62 [01:52.0] 63 [01:52.7]
B [v]	lkasko, ne? Also sprich, wenn du das Auto selber kaputt fährst,
K [v]	Nee. ((lacht auf))

[28]

	.. 64 [01:55.8]65 [01:56.4]
B [v]	bezahlen die ja auch nichts, ne? Okay. • • Wie viele Kilometer fährst du im
K [v]	Nee.

[29]

	.. 66 [01:59.6] 67 [02:02.9] 68 [02:03.3]69 [02:04.1]
B [v]	Jahr? • • Ungefähr. Ja. Okay.
K [v]	Ja, ich würde so um die • • zehntausend schätzen. • Ja.

[30]

	.. 70 [02:05.4] 71 [02:07.5]
B [v]	((1s)) Ähm... ((2s)) Bei der Kfz-Versicherung ist es
K [v]	Vielleicht ein bisschen weniger.

[31]

	.. 72 [02:13.8] 73 [02:14.4]
B [v]	so, man kann die immer zum Jahresrhythmus kündigen, ne? Oder wechseln, ne? Also
K [v]	Hm̆.

[32]

	74 [02:14.6] 75 [02:15.2]
B [v]	sprich zum Ersten. Ersten. kommenden Jahres könnte man das bei Versicherung 1[208]
K [v]	Hm̆.

[33]

	..
B [v]	dann entsprechend • ähm eindecken. Jetzt würde ich mal eben gerade schauen.

[34]

	..
B [v]	Manchmal sind die raffiniert, die Versicherer, und ähm nehmen als

[35]

	..
B [v]	Versicherungsbeginn das Erstzulassungsdatum aus, also das Zulassungsdatum auf den

[36]

	.. 76 [02:30.7] 77 [02:31.4]
B [v]	Kunden. Da gibt es zwar nur einen Bruchteil von Versichern, die das so machen, aber
K [v]	m̂...

[37]

	.. 78 [02:33.9] 79 [02:34.5] 80 [02:35.0]
B [v]	es gibt manchmal so • E xperten.
K [v]	Ja. Ich kann mir durchaus vorstellen, dass das da auch

[38]

	81 [02:36.8] 82 [02:37.9] 83 [02:40.8]
B [v]	Ich glaube auch. weil hier steht nämlich, dass dieser Beitrag...
K [v]	so ist. Jetzt erhöht wird, glaube

[39]

	.. 84 [02:42.2] 85 [02:43.8] 86 [02:44.3]
B [v]	Genau, zum Neunten. Neunten. Und das würde ja bedeuten, dass dann
K [v]	ich, ne? m̀

[40]

	.. 87 [02:48.0]
B [v]	wahrscheinlich die Hauptfälligkeit auch der Neunte. Neunte. wäre. ((atmet tief ein))
K [v]	• • Ja.

[208] Der Name der Versicherung ist anonymisiert worden.

[41]

	88 [02:48.9]	89 [02:52.4] 90 [02:53.3]
B [v]	Ähm. Was hat das Auto vorher gekostet? • • • Ungefähr?	Is.. Ist der Beitrag
K [v]		Ähm...

[42]

	.. 91 [02:54.7]	92 [02:57.5]	93 [02:58.7]
B [v]	gestiegen?	Das sind siebzehn Euro im Monat.	
K [v]	Äh, ja. • • Knapp achtzig Euro.		Ja. • • Ich

[43]

	..
K [v]	habe auch nicht verstanden, wieso. Also da wurde nicht irgendwie mit mir

[44]

	..	
B [v]		Ja.
K [v]	kommuniziert oder so. Die haben mir einfach dieses Formular geschickt und ich	guckte

[45]

	.. 95 [03:06.2]	96 [03:07.9]
B [v]		War da irgendwie ein Schaden oder
K [v]	da drauf und dachte mir so, Alter, okay.	

[46]

	.. 97 [03:09.5]	98 [03:10.2]	99 [03:10.7]	100 [03:11.3]
B [v]	irgendwas?	Okay.	Äh. Dann könnte...	Dann wird es ne
K [v]	Nee, gar nichts.	Nix.		

[47]

	..
B [v]	außerordentliche Beitragserhöhung sein. Das würde also bedeuten, wir könnten zum

[48]

	..	101 [03:18.0]	102 [03:18.8]	103 [03:19.2]	
B [v]	Neunten. Neunten. das schon umdecken.		Ja.	((Tastaturklappern))	Weil
K [v]		Ah, okay.		Das hört sich gut an.	

[49]

	..
B [v]	äh wenn die außerordentlich den Beitrag erhöhen, hat man ein Sonderkündigungsrecht,

[50]

	.. 105 [03:24.2] 106 [03:24.9] 107 [03:26.1]
B [v]	ne? Und dann kann man da schon...
K [v]	Ja, okay. Also das war auch vorher beim/ beim

[51]

	..
K [v]	Vertrag abschließend nicht kommuniziert, dass man irgendwie da nach nem Jahr oder

[52]

	.. 108 [03:32.1]
B [v]	Du hast fünf schadenfreie Jahre. Bist du auch schon
K [v]	so erhöht. Also da war nichts dran.

[53]

	.. 109 [03:36.7] 110 [03:38.8] 111 [03:39.3]
B [v]	seit fünf Jahren bei denen, bei der Versicherung 3? Ja.
K [v]	((1s)) Ja. ((langezogen, 1s)) Ich

[54]

	.. 112 [03:40.9] 113 [03:41.4]
B [v]	Ja.
K [v]	meine...Also zwischendurch mit einer Pau se. • • Ähm... • Obwohl, nee, da war

[55]

	..
K [v]	ich, glaube ich, mitversichert bei Mama. Also eigentlich theoretisch sogar

[56]

	.. 114 [03:47.3] 115 [03:47.8] 116 [03:49.1]
B [v]	Ok. Ja.
K [v]	durchgehend, glaube ich. Also ich hatte nicht die ganze Zeit ein eigenes Auto,

[57]

	117 [03:49.4] 118 [03:52.0] 119 [03:52.6]
B [v]	Ok. ((atmet
K [v]	aber äh ich müsste / ich war auf jeden Fall bei ihr mitversichert. Das weiß ich.

[58]

	..
B [v]	tief ein)) Ja doch, Neunter. Neunter. ist Hauptfälligkeit, weil du hast am Neunte.

[59]

	.. 120 [03:58.8]121 [03:59.2]
B [v]	Neunte. / Neunten. Neunten. das Auto angemeldet. Ja, also könnte man das zu
K [v]	Ja.

[60]

	..
B [v]	dem Stichtag hin • • entsprechend äh umstellen. Ja. ((atmet tief ein)) Äh, wir haben

[61]

	.. 122 [04:08.0]123 [04:08.3]
B [v]	gesagt, ungefähr zehntausend, ne, Kilometer im Jahr. Okay. Bist du
K [v]	Ja. ((unverständlich))

[62]

	.. 125 [04:11.5] 126 [04:13.2]
B [v]	im ADAC? Okay. Brauchst du auch nicht eintreten, weil
K [v]	War ich. • Bin ich nicht mehr.

[63]

	.. 127 [04:16.7] 128 [04:17.3]
B [v]	bei uns ist der Schutzbrief inkludiert. Die Leistungen entsprechend ((1s)) sind fast
K [v]	Ok.

[64]

	.. 129 [04:22.2]130 [04:22.9]
B [v]	identisch mit dem ADAC. Da ist kein riesen Unterschied. • • So. ((langezogen,
K [v]	Okay.

[65]

	.. 131 [04:30.7] 132 [04:32.0]
B [v]	2s)) ((1,5s)) Also. • • • ((lacht auf)) Alter. Ja, ist ja krass. ((2,5s))
K [v]	((lacht auf))

[66]

	.. 133 [04:33.4]134 [04:33.9]
B [v]	Siebenundneunzig Euro haben wir gesagt, ne? Äha. • Okay, herzlichen
K [v]	Ja.

[67]

	.. 135 [04:35.9] 136 [04:36.8] 137 [04:38.8]
B [v]	Glückwunsch. Achtundfuffzig. ((1s))
K [v]	Ach krass. Das ist ja auch schon deutlich mehr, als

[68]

	..
K [v]	ich dann jetzt die ganzen Mo.../ deutlich weniger, als ich jetzt die ganzen Monate

[69]

	.. 138 [04:43.9]		139 [04:45.6]
B [v]		Ja, ist ja, ist ja Wahnsinn, ne.	Das ist ja über dreißig Euro im
K [v]	bezahlt habe. Und äh	((unverständlich))	

[70]

	.. 140 [04:48.0]		141 [04:49.6]	142 [04:49.9]	143 [04:50.7]
B [v]	Monat.		Jo.		Inkludiert, • ja.
K [v]		Aber ist da die Teilkasko auch mit drin?		Ach verrückt.	

[71]

	144 [04:52.1]	145 [04:52.7]
B [v]	Ja. Teilkasko mit 150 Eigenanteil, genüt, äh genügt völlig. Ne, Ford Streetcar,	
K [v]	Krass.	

[72]

	..
B [v]	null vierer Baujahr. Ich bin auch so ein bisschen autoafin. Ich würde schätzen, • • • bei

[73]

	..		146 [05:05.7]	147 [05:06.2]	148 [05:06.6]
B [v]	was liegen die am Markt? So dreie, dreieinhalb?			Ja.	Ja. Also Vollkasko ist
K [v]			Ja, drei einhalb.		

[74]

	..	149 [05:09.0]	150 [05:09.6]	151 [05:10.7]
B [v]	ja völliger Wahnsinn.	Ne? Das,	das macht man nicht	bei dem Wagen.
K [v]		Ja, nee.		Nee, da ham wir aber auch

[75]

	..	152 [05:11.9]	153 [05:12.3]	154 [05:13.4]
B [v]	Aber	ähm	• • der hat äh, hat der dieses Hard..., diese ähm, dieses äh	
K [v]	gesagt...	((lacht))		

[76]

	..			155 [05:19.9]	156 [05:20.8]
B [v]	Hardtop oder hat der dieses Stoffverdeck? Stoffverdeck,			ne? • Ja.	Okay. ((atmet
K [v]				Stoff ist das, ja.	

[77]

	..	157 [05:25.3] 158 [05:26.0]
B [v]	hörbar ein)) Ähm...Vandalismus ist ja auch ein Thema.	Aber gut, bei dem geringen
K [v]		Hm̆.

[78]

	..
B [v]	Fahrzeugwert. ((2,3s)) Wenn da einer das Stoffverdeck aufschlitzt, komm, ((lacht auf))

[79]

	..	159 [05:32.6]160 [05:33.1]	
B [v]	kannst du besser selber eins kaufen, ne?		Das ist ja auch nicht so teuer bei dem.
K [v]		Ja...	((lacht leicht)) Ja...

[80]

	161 [05:34.5]	162 [05:36.1]
B [v]		Ja. ((atmet scharf ein)) Okay, also äh achtundfünfzig Euro
K [v]	((lacht)) Das is wohl wahr.	

[81]

	..	163 [05:39.5]164 [05:40.2]	165 [05:43.0]166 [05:43.3]	
B [v]	im Monat. Ähm...	Es ist so, jetzt bist du ja Studentin derzeit, ne?		Ja gut, dann •
K [v]		Ja. ḿ	Ja.	

[82]

	..
B [v]	kommst du, ja... Du bist ja derzeit über deine Eltern versichert. • • Ähm ((3s)) Es gäbe

[83]

	..
B [v]	vielleicht nur eine Sache. Ich weiß nicht, deine Eltern sind auch Kunden bei uns, oder?

[84]

	167 [05:54.9]168 [05:55.4]	
B [v]		Okay. • Ähm. Jetzt weiß ich natürlich nicht, ob deine Eltern beispielshaft eine
K [v]	Nee.	

[85]

	..
B [v]	Rechtsschutzversicherung haben für den Autoverkehr, ne? Ähm, weiß ich jetzt nicht.

[86]

	169 [06:02.9]	170 [06:03.3]	171 [06:06.0]	172 [06:06.6]
B [v]	Ähm, wenn die eine hätten,		wärst du ver	mutlich darüber versichert. Ähm, wir
K [v]	m̄		Hm̆.	

[87]

	..
B [v]	könnten aber Folgendes machen, ich hab ein bisschen Spielraum. • • Äh,

[88]

	..	173 [06:13.7]	174 [06:14.2]
B [v]	achtundfuffzig Euro kostet das Auto.	Ne Ver	kehrsrechtsschutzversicherung ((1,2s))
K [v]		Ähm.	

[89]

	..	175 [06:18.3]	176 [06:19.0]
B [v]	kostet ungefähr acht Euro im Monat.	Ich kann das Auto	um acht Euro monatlich
K [v]		Ähm.	

[90]

	..	177 [06:23.5]	178 [06:24.0]
B [v]	rabattieren, dann wärst du f... bei fuffzig fürs Kfz,	acht Euro für die	Rechtsschutz.
K [v]		Ja.	

[91]

	179 [06:24.6]	180 [06:25.4]	181 [06:26.5]	182 [06:26.8]
B [v]	Dann bleibst du unterm	Strich bei 58.		Wozu Verkehrsrechtsschutz? Gehst du
K [v]	Okay.		Ja.	

[92]

	..
B [v]	mit deinem Auto in eine Werkstatt • • und die sollen irgendein Problem lösen. Und die

[93]

	..	183 [06:34.5]	184 [06:35.0]
B [v]	kriegen es nicht gelöst ((Telefon klingelt))	und stellen dir	das immer andauernd in
K [v]		Ja.	

[94]

	..	185 [06:38.5]
B [v]	Rechnung. Und dir wird das irgendwann zu komisch.	((Telefon klingelt)) Kannst du zu
K [v]		Hm̆.

[95]

	.. 186 [06:39.2]
B [v]	einem Anwalt gehen, dich unabhängig beraten lassen, der kann das dann bis vor
K [v]	

[96]

	.. 187 [06:44.6] 188 [06:44.9]
B [v]	Gericht aus • • äh ((Telefon klingelt)) kaspern für dich, ne? ((2s)) Oder aber, ich hatte
K [v]	Ja.

[97]

	..
B [v]	jetzt die Situation, ich hatte mir mit meiner Freundin ein Wohnmobil gemietet, die

[98]

	.. 189 [06:53.7] 190 [06:54.3]
B [v]	haben eine Kaution einbehalten von tausendfünfhundert Euro. Nach Rückgabe des
K [v]	Hm̆.

[99]

	..
B [v]	Wohnmobils haben die behauptet, ich hätte da irgendwelche Dellen reingefahren

[100]

	191 [06:57.4] 192 [06:58.1] 193 [06:59.7] 194 [07:00.5] 195 [07:01.3]
B [v]	und ham die tausendfünfhun dert Euro einbehalten. So, ja, lustig, ne? Genau,
K [v]	(Oh nein.) Ja, okay. m̆

[101]

	196 [07:01.9] 197 [07:03.9] 198 [07:04.6]
B [v]	als ob ich denn tausendfünfhundert Euro zu verschenken hätte. Ähm, auch da war
K [v]	Hm̆.

[102]

	..
B [v]	es dann so, da habe ich dann ein paar Mal angerufen, wollte das mit denen vernünftig

[103]

	.. 199 [07:09.8] 200 [07:10.2]
B [v]	klären, haben sich nicht darauf eingelassen, dann bin ich irgendwann zum Anwalt
K [v]	Hm̆.

[104]

	..	201 [07:10.8]202 [07:11.2] 203 [07:11.7] 204 [07:12.4]
B [v]	gegangen. Weil, geht ja nicht anders. So, jetzt ist der das am Ausklamüsern	
K [v]	Ja. Ja, ja, ja.	

[105]

	..	205 [07:16.8]
B [v]	mit denen. Das sind immer so Fälle, dafür kommt dann der Rechtsschutz auf.	
K [v]	Hm̆.	

[106]

	206 [07:17.4]	207 [07:20.0]208 [07:20.4]
B [v]	Ähm. Ist nicht unwichtig, ne, im Verkehrsbereich. Die zählt nicht nur fürs Kfz,	
K [v]	Ja.	

[107]

	..	
B [v]	auch als Radfahrer, Fußgänger, wie auch immer. Also wenn du da mal ein Problem	

[108]

	..	209 [07:28.8]210 [07:29.4]
B [v]	hast, bist mit einem Rad unterwegs, einer haut dir vom Fahrrad um ne, und da	
K [v]	Hm̆.	

[109]

	..	
B [v]	haben wir dann hinterher irgendwelche • Probleme mit der Krankenkasse oder so, ist	

[110]

	..	211 [07:37.4]
B [v]	auch so etwas darüber versichert. Also es bleibt bei achtundfuffzig Euro, aber	
K [v]	Ja.	

[111]

	..	213 [07:40.7]214 [07:41.1]
B [v]	da ist dann wie gesagt auch ein Verkehrsrechtsschutz mit inkludiert. Ja. ((1s))	
K [v]	Ja.	

[112]

	..	215 [07:44.7]216 [07:45.1]
B [v]	Und wie gesagt, und hast trotzdem dreißig gespart im Monat. Ja, dat is, is Geld,	
K [v]	Ja.	

[113]

	.. 217 [07:46.3]	218 [07:47.4]	219 [07:48.1]	220 [07:50.1]221 [07:50.4]
B [v]	ne?	Das is...		Ja.
K [v]	Ja, auf jeden Fall.	Also gerade als	Studentin merke ich das. Also,	ich bin neben

[114]

	..	222 [07:52.9]	223 [07:53.5]224 [07:53.9]
B [v]		Teilzeit, ne?	
K [v]	dem Studium zwar am Arbeiten, aber auch das	ist halt...	((Atmet tief ein))

[115]

	..	225 [07:56.0]	226 [07:56.8]
B [v]		Ach so, ok.	
K [v]	Ähm, nee, ich habe nen Mini-Job	und	noch so, noch so nen Ehrenamtsding.

[116]

	227 [08:00.2]	228 [08:01.0]229 [08:01.4]230 [08:01.8]	231 [08:03.9]	232 [08:04.4]233 [08:05.1]
B [v]	Ja, okay, alles gut.	Ja.	Ja.	Ja,
K [v]		Ja. Aber auch das ist ja, ja •	is trotzdem	dann • viel ja...

[117]

	..	234 [08:06.4]
B [v]	natürlich, das dreißig Euro	ist für jeden viel Geld, ne? Da kannst du an jedem Ort oder
K [v]		

[118]

	..	235 [08:12.0]
B [v]	einmal von... Ja, bei (Restaurant 1)[209] jetzt nicht unldingt, aber da kannst du (ein zwei) Mal im	
K [v]		((lacht, 3,2s))

[119]

	..	236 [08:15.2]237 [08:15.8]
B [v]	Monat von essen gehen, ne? Das ist einfach so.	Ja. ((atmet tief ein)) Ähm, ok.
K [v]		Ja.

[120]

	..	238 [08:19.3]239 [08:20.1]240 [08:20.4]
B [v]	Äh... Kündigung übernehme ich.	Ne, da brauchst du nichts selber machen.
K [v]		Oh, super. Ok.

[209] Der Name des Restaurants ist anonymisiert worden.

[121]

	241 [08:21.6]242 [08:21.9] 243 [08:23.7]244 [08:24.4]
B [v]	Da brauche ich nur ein Autogramm. ((Papierrascheln)) Äh... Ich bräuchte
K [v]	Ja. Ja.

[122]

	.. 245 [08:26.7]246 [08:27.2]
B [v]	mal bitte diesen Screenshot hier. Könntest du mir den einmal per Mail schicken,
K [v]	Ja.

[123]

	.. 247 [08:29.2] 248 [08:29.9]
B [v]	bitte? Ich gebe dir mal eben meine Karte mit der ((Schublade wird
K [v]	Auf jeden Fall.

[124]

	..
B [v]	geöffnet)) E-Mail-Adresse. ((Rascheln, Schublade wird geschlossen, 2s)) ((2s)) Einfach

[125]

	..
B [v]	bitte auf diese Mail-Adresse hier. ((3s)) Und dann äh habe ich eigentlich soweit alles

[126]

	.. 249 [09:01.9]
B [v]	an Daten. ((18s)) So. ((8s)) Was machst du für ein Studium? Oder was studierst du

[127]

	.. 250 [09:10.6]251 [09:11.3]
B [v]	derzeit? Was machst du für ein Studien...? Äh.. Oder was, was hast du für'n,
K [v]	Hm.

[128]

	.. 252 [09:16.1]253 [09:16.6] 254 [09:18.0]
B [v]	was studierst du derzeit? Dann bekommst du hinterher auch
K [v]	Ähm... Erziehungswissenschaft.

[129]

	.. 255 [09:21.1]
B [v]	den öffentlichen Dienst, ne? ((1,4s))
K [v]	Ähm... • • • Das kommt drauf an. Ich glaube, das

[130]

..

K [v] ist ein bisschen schwierig generell im sozialen Bereich. Ich glaube, da ist gerade

[131]

.. 256 [09:29.5]

B [v] Also, wenn du für einen
K [v] irgendwie so ein Umschwung, wie ich das verstanden habe.

[132]

..

B [v] privaten Träger arbeiten würdest, dann ähm theoretisch nicht. Aber wenn du irgendwie,

[133]

..

B [v] ich sag mal, für eine Stadt, Kommune oder wie, dann bekommst du ja den öffentlichen

[134]

.. 257 [09:39.1]

B [v] Dienst, ne?
K [v] Ja. Ich glaube, es liegt auch daran, ähm,w... ich habe da noch soziale Arbeit

[135]

.. 258 [09:43.6]259 [09:44.0]

B [v] Ja.
K [v] mit drin. Das ist, glaube ich, ein bisschen schwieriger. Aber rein theoretisch,

[136]

..

K [v] glaube ich, klappt das durch das äh... jetzt geht das nicht... klappt das durch das.äh..

[137]

260 [09:52.2]

B [v] Weil, ganz ehrlich, wenn du im ähm sozialen Bereich arbeitest, ne, die sind ja im

[138]

.. 261 [09:59.4]262 [10:00.1]

B [v] Prinzip gefühlt alle öffentlich dienstberechtigt. Ähm... Dann machen wir jetzt
K [v] Ja.

[139]

..

B [v] Folgendes, dann • • würde ich da jetzt auch den öffentlichen Dienst mit reinnehmen. •

[140]

| | | |

[149]

	284 [10:42.1]	285 [10:43.3]	286 [10:43.7]
B [v]	Ja, ist das egal. • Das passt	schon.	
K [v]		Aber ich hoffe,	dass es jetzt... gerade hat's eben nicht

[150]

	287 [10:43.7]	288 [10:45.7]
B [v]		• • • Ja, das dauert immer einen Moment, bis das bei mir ankommt. ((4s))
K [v]	funktioniert.	

[151]

	..
B [v]	Was auch noch wichtig ist, ähm • deine Eltern werden ja • zu neunundneunzig Prozent

[152]

	..	289 [10:58.2]	290 [10:59.2]
B [v]	ne Haftpflicht haben.		Falls nicht, • Kurzinfo. Ähm... Sobald du mit dem
K [v]		Ja.	

[153]

	..	291 [11:04.5]	292 [11:05.1]	293 [11:06.2]	294 [11:06.6]
B [v]	Studium fertig bist,		bist du nicht mehr bei den Eltern versichert,	ne?	Dann
K [v]		Hm̆.		Ja.	

[154]

	..	295 [11:08.3]	296 [11:08.5]
B [v]	bräuchtest du eine private Haftpflicht.		Also, immer dann, wenn du jemand
K [v]		Ja.	

[155]

	..
B [v]	dritten, dritten schädigst, ne, damit die das entsprechend bezahlt und du das nicht aus

[156]

	..
B [v]	deiner eigenen, aus deiner eigenen Tasche bezahlst. • • • Und das ist aber auch ein

[157]

	..
B [v]	Thema für • • nicht jetzt gerade zwanzig vierundzwanzig, sondern eher zwanzig

[158]

	..	297 [11:25.0]
B [v]	fünfundzwanzig, zwanzig sechsundzwanzig ähm Absicherung der Arbeitskraft.	
K [v]		Hm̆.

[159]

	298 [11:25.5]	299 [11:26.5]300 [11:27.2]	
B [v]	Berufsunfähigkeit.	((atmet hörbar ein)) Ne, müssen wir nicht heute machen, ist	
K [v]		Ok. Ja.	

[160]

	..
B [v]	jetzt auch zu umfangreich, aber ähm • • ich schreibe mir das auch mal auf für nächstes

[161]

	..	301 [11:36.7]	302 [11:37.5]
B [v]	Jahr irgendwann, wenn du so in den finalen Zügen deines	Studiums bist, ne,	dass man
K [v]		Hm̆.	

[162]

	..
B [v]	über das Thema einmal spricht, weil Vater Staat schraubt immer weiter die

[163]

	..	303 [11:43.5]304 [11:44.1]	
B [v]	Sozialleistungen zurück	und	damit du deinen Lebensstandard auch im Krankheits-
K [v]		Ja.	

[164]

	..	305 [11:49.0]306 [11:49.5]	307 [11:50.8]	
B [v]	und Unfallfall halten kannst,	musst du ein bisschen privat vorsorgen.	Das	wird
K [v]		Hm̆.	Ja.	

[165]

	..
B [v]	jetzt auch nicht hier beitragsexplodierend sein bei dir, weil du jetzt hier keine

[166]

	..	309 [11:56.4]310 [11:56.8]	
B [v]	körperliche Tätigkeit hast.	Ne, wenn man Dachdecker ist oder im	
K [v]		Hm̆.	

[167]

	.. 311 [12:00.0] 312 [12:00.6]
B [v]	handwerklichen Bereich ist, dann kostet es auch richtig Knete, bei dir nicht. Das ist
K [v]	Ja.

[168]

	..
B [v]	schon mal das Schöne, ne. Aber es ist jetzt gerade zu früh, das ist jetzt auch gerade

[169]

	.. 313 [12:06.3] 314 [12:06.9] 315 [12:08.2]
B [v]	Quatsch. Mach du jetzt erstmal in Ruhe dein Studium und sobald das dann äh so
K [v]	Ja. ((lacht)) Ja.

[170]

	.. 316 [12:08.8] 317 [12:10.5]318 [12:11.2]
B [v]	weit bist, dann sprechen wir nochmal. Okay, also. Ähm... ((langgezogen)) Ich..
K [v]	Ja.

[171]

	.. 319 [12:16.4]320 [12:16.8]
B [v]	Genau, ich bräuchte hier bitte ein Autogramm. Das ist die Kündigung für die Versicherung 3.
K [v]	Ja.

[172]

	321 [12:18.2] 322 [12:18.9]
B [v]	Ich fülle das im Nachgang aus. ((2,5s)) Für das Auto und den Rechtsschutz brauchst du
K [v]	Ok.

[173]

	.. 323 [12:24.0]324 [12:24.6]
B [v]	mir nichts unterschreiben. Das Einzige, was ich bitte benötige, ist ne
K [v]	Hm̆.

[174]

	.. 325 [12:28.9]326 [12:29.9]
B [v]	Bankverbindung. Eine IBAN. • • • Und dann behaupte ich mal, wird alles monatlich
K [v]	m̆

[175]

	.. 327 [12:33.7]328 [12:34.1]329 [12:34.3]330 [12:34.6]331 [12:34.9] 332 [12:35.7]
B [v]	abgebucht und nicht jährlich, ne? Ja. Ok. ((3,1s)) Ja,
K [v]	Ja, genau, das ist monatlich.

[176]

	333 [12:38.8]	334 [12:39.7]
B [v]	perfekt.	((Tastaturklappern, 6,4s)) So. Null hundertfuffzig null
K [v]	So ist einfacher.	

[177]

	..
B [v]	einhundervierundfünfzig... ((Computermausklicken, 3,7s)) Super. ((1s)) Das haben wir.

[178]

	..
B [v]	Darum kümmere ich mich. Ah, genau. Den hier muss ich mir nochmal eben nochmal

[179]

	..	335 [13:00.3]	336 [13:01.0]
B [v]	einmal abfotografieren,	((unverständlich))	((3s)) Da machen wir uns mal eben ein Foto
K [v]		Ja.	

[180]

	..
B [v]	von. ((7,3s)) So, was hat der Wog...Wagen ungefähr gelaufen derzeit? ((Tacker/Locher

[181]

	..	337 [13:18.4]
B [v]	wird zusammengedrückt, 2,6s)) Pi mal Daumen.	
K [v]		m̄ḿ... Ich glaube knapp

[182]

	..	338 [13:22.6]	339 [13:23.2]	340 [13:24.0]	341 [13:25.5]
B [v]		Ja?		Sollen wir hundertfünf sagen?	
K [v]	hundertausend.	Bisschen	drüber vielleicht?		Ja, ich glaube

[183]

	342 [13:26.4]	343 [13:26.8]	344 [13:27.1]	
B [v]	Ja?	Okay. ((1s)) Gut. • • • Okay. Ähm... Ich glaube, deine Kontaktdaten,		
K [v]	das passt	ganz gut.		

[184]

	..
B [v]	die haben wir ja, ne? Die waren ja in diesen, ähm in der Beratungsumfrage, ne?
K [v]	Ich

[185]

	.. 346 [13:39.2] 347 [13:40.0]
B [v]	Ja. Zumindest habe ich eine E-Mail-Adresse
K [v]	glaube, das meiste habe ich hier angegeben.

[186]

	.. 348 [13:43.6] 349 [13:44.4]
B [v]	jetzt von dir. Und dann ist das auch soweit okay. Ja, okay, wir haben alles. Perfekt.
K [v]	((unverständlich))

[187]

	.. 350 [13:45.9] 351 [13:46.7] 352 [13:47.3] 353 [13:48.3] 354 [13:48.8]
B [v]	Super. Dann sage ich vielen Dank. Dann bist du vernünftig versichert. Hast sogar
K [v]	((unverständlich)) Danke auch. Ja.

[188]

	.. 355 [13:49.5] 356 [13:51.5] 357 [13:52.1]
B [v]	noch ein bisschen Geld gespart. Und ähm... vielen lieben Dank an deine
K [v]	((lacht)) Und...

[189]

	.. 358 [13:54.3] 359 [13:54.8] 360 [13:55.2] 361 [13:55.4] 362 [13:57.7]
B [v]	O m a . N e? An die Empfehlung hier. Wer ist das, wenn ich fragen
K [v]	Ja. Die hat das... ((lacht))

[190]

	.. 363 [13:58.5] 364 [14:00.2]
B [v]	darf? Irma Clemens. Sagt mir jetzt gerade nichts. Aber gut.
K [v]	Äh, Irma Clemens heißt die.

[191]

	365 [14:02.6] 366 [14:04.6] 367 [14:05.1]
B [v]	Nee?
K [v]	Die ist auch, glaube ich, nicht mehr selber hier unterwegs. Das machen meistens dann

[192]

	.. 368 [14:06.4] 369 [14:06.9] 370 [14:07.5]
B [v]	Achso. Ja, ist doch super. Aber haben wir einen guten,
K [v]	Mama oder ihre Geschwister für sie.

[193]

	.. 371 [14:09.8] 372 [14:10.9]
B [v]	positiven Eindruck hinter lassen. Das ist schon mal gut. Ja, perfekt. Alles klar. Ja, sehr
K [v]	Nee, auf jeden Fall. ((lacht))

[194]

	.. 373 [14:12.4]	374 [14:12.7]	375 [14:13.3]	376 [14:13.9]
B [v]	schön.	Okay. Ja,	und wie gesagt den Rest, also die ganze Haftflicht, das dürfte	
K [v]	Ja.		Super.	

[195]

	..	377 [14:18.1]	378 [14:18.6]
B [v]	über die Eltern versichert sein. Frag mal nach.	Falls nicht,	dann bräuchteste eine. Aber
K [v]		Ja.	

[196]

	379 [14:19.7]	380 [14:20.3]	381 [14:21.6]	382 [14:21.9]	383 [14:22.3]	384 [14:22.8]
B [v]	die kostet auch nur 'n Appel und 'n Ei.		Fünf Euro	oder wat.		Und alles andere
K [v]	Ja.		Ja.		Ja.	

[197]

	..	385 [14:23.9]	386 [14:24.4*]	387 [14:24.8]	388 [14:26.7]
B [v]	machen wir hinterher.		Ok.	Besten Dank. Tschau.	((Sich entfernende
K [v]		Alles klar.	Super.	Vielen Dank. Tschüss.	

[198]

	.. 389 [14:31.4]
B [v]	Schritte, 4,7s)

Anhang 3 – Transkript Nr. 2 „Umdeckung verschiedenster Versicherungen“

Transkriptionskonvention: HIAT
Transkribent: Marcel Stöppel

Speakertable

B

Sex: m
Languages used: deu

K1

Sex: m
Languages used: deu

K2

Sex: f
Languages used: deu

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:00.0]	2 [00:01.3]
B [v]			Nein, äh, ja, also, ähm... ((langgezogen, Kaffeetasse
K1 [v]	Nicht mal ein hätte...		

[2]

	..
B [v]	klappert, 2,2s)) Ich kann Ihnen sagen, wie Sie gestuft werden. ((1,2s)) Sie haben, jetzt

[3]

	..
B [v]	muss ich mal schauen, ich habe hier ganz viele verschiedene Angebote, • • ich picke

[4]

	..
B [v]	mir mal eben dieses hier, • • • so, wir haben gesagt, Sie haben derzeit einunddreißig

[5]

	..	3 [00:22.1]	4 [00:22.9]	5 [00:23.6]
B [v]	Jahre sogar in der Haftpflicht.		Einunddreißig	und
K1 [v]		Und achtundzwanzig	in der...	

[6]

	..
B [v]	achtundzwanzig, richtig, und Sie würden rutschen von einunddreißig auf achtzehn • •

[7]

	.. 6 [00:32.4]
B [v]	und von siebenundzwanzig auf sechzehn, also würden Sie ver lieren dreizehn Jahre,
K1 [v]	((unverständlich))

[8]

	.. 7 [00:34.5] 8 [00:36.3]9 [00:37.8]
B [v]	ne, das ist schon viel, das ist schon viel. • • • Ähm... ((langezogen, 1,5s))
K1 [v]	Aber die Prozente sind ja immer noch

[9]

	.. 10 [00:38.3]11 [00:41.4]
B [v]	Ja, also, wenn Sie im Achtzehner-Bereich sind, wir
K1 [v]	nicht • • • viel höher in dem...

[10]

	..
B [v]	gehen mittlerweile bis fünfzig schadenfreie Jahre. Sie sind schon im oberen Mittelfeld

[11]

	..
B [v]	von den Prozenten, ne. Wenn Sie wieder im Achtzehner-Bereich runterrutschen, von

[12]

	..
B [v]	den Kalenderjahren aus betrachtet, dann sind Sie schon wieder wirklich im unteren

[13]

	.. 12 [00:54.6] 13 [00:55.2]
B [v]	Mittelfeld in der Tabelle, ne. • • • Also, einen Rabattschutz würde ich schon immer • •
K1 [v]	Echt?

[14]

	..
B [v]	• mit reinnehmen • an Ihrer Stelle, gerade bei den guten Prozenten, die Sie haben. Ich

[15]

	.. 14 [01:04.5]
B [v]	meine, Sie haben ja auch lange für...
K1 [v]	Naja, man muss das machen, wenn man keine

[16]

	.. 15 [01:08.4] 16 [01:08.8]
B [v]	Ja, gut, okay, dann wird es
K1 [v]	guten hat, weil wenn man dann nochmal was drauf kriegt... • • • ((unverständlich,

[17]

	.. 17 [01:11.2]
B [v]	prozentual nochmal teurer, klar, dann wird es prozentual deutlich teurer nochmal, auf
K1 [v]	lacht))

[18]

	.. 18 [01:17.8]
B [v]	jeden Fall, äh aber ich meine mal so, Sie haben ja auch viele, viele Jahre dafür öh...
K1 [v]	Nix

[19]

	.. 19 [01:18.3]
B [v]	Ne. ((2s)) Sie haben sich die ja auch erarbeitet und da würde man es ja auch
K1 [v]	gemacht.

[20]

	..
B [v]	schützen, ne. ((2,1s)) Und ich äh meine, die Beitragsdifferenz ist ja jetzt nicht die

[21]

	..
B [v]	höchste. Jetzt muss ich mal bei Ihnen hier einmal stibitzen, weil ich habe nämlich die

[22]

	..
B [v]	Mails jetzt gar nicht auf. Fünf fünfzig zu... Was hatt' ich Ihnen angeboten? • • • Nee,

[23]

	.. 20 [01:37.3] 21 [01:39.0]
B [v]	hier bleiben wir bei der hier... Mit Rabattschutz fünf fünfzig,
K1 [v]	(Gar nichts mehr...dabei) ((unverständlich))

[24]

	.. 22 [01:41.9]23 [01:42.2]24 [01:42.7] 25 [01:44.0]26 [01:44.4]
B [v]	ne? Ja, alles klar, seh'n Sie. Ja. Ja. Äh.
K1 [v]	Ja. Guter Mann war das. • • Gut.

[25]

	..
B [v]	Das ist jetzt ein Versichererwechsel, nehme ich an, ja? Also der Golf ist derzeit bei

[26]

	.. 28 [01:50.8]29 [01:51.1]
B [v]	einer anderen Gesellschaft versichert? Okay, • das wäre dann ja eine Sache
K1 [v]	Ja.

[27]

	.. 30 [01:54.9]
B [v]	zum Ersten. Ersten. kommenden Jahres.
K1 [v]	Nee, der wird jetzt ja abgemeldet. ((1,6s))

[28]

	31 [01:58.3] 32 [01:59.9] 33 [02:00.6]
B [v]	Über wessen Namen läuft der derzeit, der Golf? Und auf wessen Namen
K1 [v]	Auch über meinen.

[29]

	.. 34 [02:03.0] 35 [02:05.7]
B [v]	wird er zugelassen? Über den äh Kombi.
K1 [v]	• • • Also jetzt, über welchen Golf reden wir?

[30]

	36 [02:07.2]37 [02:07.6] 38 [02:08.1] 39 [02:10.9]
B [v]	Den Alltrack. Achso, der
K1 [v]	Gut. Der is ja..., den, den hier kriege ich ja nächste Woche. Der wird

[31]

	.. 40 [02:12.1]41 [02:12.8] 42 [02:13.3] 43 [02:14.0]44 [02:14.5] 45 [02:16.7]
B [v]	ist neu gekauft? Ah ok. Ja. Ja.
K1 [v]	nur umgemeldet. Ja, ja. Der ist ein Vorführwagen. • • • Können die drei ... Also

[32]

	46 [02:17.2] 47 [02:18.9] 48 [02:19.2] 49 [02:19.5]50 [02:19.9]51 [02:20.2]
B [v]	Ja. Ja. Ok.
K1 [v]	mussten se drei Monate auf das Autohaus zulassen. Und jetzt ... • • • Ich hab

[33]

	.. 52 [02:20.7] 53 [02:21.2]54 [02:21.6]
B [v]	Ja.
K1 [v]	ihn auch schon gekriegt. • • Der wird jetzt angemeldet und der andere wird

[34]

	..	55 [02:24.5]56 [02:24.8]	57 [02:25.4]
B [v]		Gut.	Okay, äh, gut. Dann bräuchte ich, äh dann können wir
K1 [v]	abgemeldet.	Auch Golf.	

[35]

	..
B [v]	das in die Wege leiten, dann machen wir Folgendes. Ich bräuchte dann einmal bitte ein

[36]

	..
B [v]	Dokument von Ihrer bisherigen Versicherung. ((1,6s)) Wenn Sie das dabei haben

[37]

	..
B [v]	zufällig, weil wir müssen ja hinterher die Prozente von der Vorversicherung

[38]

	..
B [v]	übernehmen. ((Papierrascheln, 7,4s)) Super. So, das ist der ((2,7s)) äh Typenklasse.

[39]

	..
B [v]	Da, genau. Da haben wir es, einunddreißig und siebenundzwanzig. Richtig, ja. ((1,5s))

[40]

	..
B [v]	So, das war also die Versicherung 2.[210] Alles klar. Ähm.. Dann drucke ich Ihnen eine

[41]

	..
B [v]	sogenannte EVB-Nummer aus. Die können Sie Ihrem Verkäufer geben und dann kann

[42]

	..	58 [03:11.6]	59 [03:12.4]60 [03:12.8]	
B [v]	der das	Auto anmelden.		Hundertprozentig. Dat mache ich jetzt als erstes. Wird
K1 [v]		Es anmelden.	Ja.	

[210] Der Name der Versicherung ist anonymisiert worden.

[43]

	.. 61 [03:15.5] 62 [03:15.8] 63 [03:16.1] 64 [03:16.6]
B [v]	auf Ihren Namen zugelassen, richtig? Okay, Brunnberger Straße eins, das
K1 [v]	Ja. Ja.

[44]

	..
B [v]	passt ja alles hier bei mir, genau. ((1,1s)) So, dann machen wir das mal eben als erstes.

[45]

	..
B [v]	((1,7s)) Oder soll ich Ihnen die melden? Was ist Ihnen lieber? • • • Mir ist es gleich.

[46]

	..
B [v]	Für mich ist es der gleiche Knopfdruck. Ob ich es Ihnen jetzt per E-Mail schicke oder

[47]

	.. 65 [03:32.0] 66 [03:32.7] 67 [03:33.3]
B [v]	ausdrucken. Das ist mir Ausdrucken, dann haben wir es schwar.../ dann ham wers
K1 [v]	Ausdrucken. Ich bin da mehr der analoge Typ.

[48]

	.. 68 [03:35.2]
B [v]	halt... Ja, ich äh finde es auch manchmal • nicht verkehrt. So, drucken. ((1,3s)) Dann
K1 [v]	

[49]

	.. 69 [03:42.6] 70 [03:43.0]
B [v]	haben wir nämlich den schon mal.
K1 [v]	Dann kann ich die Nummer mit des Schreiben mit dabei, wenn

[50]

	.. 71 [03:46.3] 72 [03:46.8] 73 [03:48.4]
B [v]	Genau. Ja. • • •
K1 [v]	ich den Fahrzeugschein da abgebe. Noch ummelden und alles ist gut.

[51]

	..
B [v]	So, das ist der. Hiervon mache ich mir mal ebend ein Foto. Notiere mir mal eben was.

[52]

	..
B [v]	Oder ne, ich mache das anders. Ich kopiere mir das gleich mal eben. ((1,1s)) Weil

[53]

	..
B [v]	dann habe ich es nämlich vernünftig. ((6,3s)) So, das ist... äh.. Ich schreibe das mal

[54]

	..
B [v]	eben mit bei, damit wir hier nicht nachher durcheinander kommen. Das ist der Golf-

[55]

	.. 74 [04:11.7]75 [04:12.3]
B [v]	Variant. ((2s)) So, das ist der Golf-Variant. Zack. • • Das ist Ihrs. Bittesehr.
K1 [v]	Ja.

[56]

	.. 76 [04:19.6] 77 [04:20.4]
B [v]	((Tasse klappert)) ((1,5s)) So, den kopiere ich mir gleich • im
K1 [v]	Vielen Dank.

[57]

	.. 78 [04:26.3] 79 [04:28.1] 80 [04:28.5]
B [v]	Anschluss. • • • Den lege ich mal zur Seite. Ja, richtig. • Richtig,
K1 [v]	Diese POPH...

[58]

	.. 81 [04:29.2]
B [v]	genau. Können Sie einfach... Ich denke, das Autohaus meldet das
K1 [v]	((unverständlich))

[59]

	.. 82 [04:32.7]83 [04:33.0]
B [v]	Auto für Sie an, ne. Ja. Geben Sie es einfach dort ab. Die wissen dann
K1 [v]	Ja.

[60]

	.. 84 [04:38.1] 85 [04:38.9] 86 [04:39.6]
B [v]	Bescheid. • • • Ne. ((1,7s)) Ach so.
K1 [v]	Nummer eins. (Tassche) ((Schublade geht auf,

[61]

	..	87 [04:42.0]
B [v]	Ich gebe Ihnen...Ich mach mal eben Folgendes...((Schublade geht zu)) Ich	
K1 [v]	1,6s)) so...	

[62]

	..
B [v]	glaub ich • so ne Mappe ab, weil dann kann ich Ihnen... Haben Sie was bei? • • • An,

[63]

	..
B [v]	wo Sie die Dokumente verstauen können? Sonst gebe ich Ihnen was. ((1,1s)) Ich muss

[64]

	..
B [v]	bei Ihnen nachschauen. • • • Sonst gebe ich Ihnen einen Ordner mit oder dergleichen.

[65]

	..	88 [04:56.2]		89 [04:57.6]	90 [04:57.9]	91 [04:58.5]
B [v]	• • Wenn Sie mögen.			Ja, sicher.	So einen	schönen...
K1 [v]		Ist von der Versicherung 1		eins? [211]		((Unverständlich))

[66]

	..	92 [04:59.0]	93 [04:59.6]	94 [04:59.8]		95 [05:01.0]	
B [v]			So'n	schönen grünen Ordner		von uns. Jetzt muss ich nur	
K1 [v]	Schönes	reinpacken	können...			Ja ((unverständlich))	

[67]

	..	96 [05:02.5]
B [v]	schauen, ob die Kollegen mir auch noch einen für... Ja, das einer. Der Richtige. Ob die	
K1 [v]		

[68]

	..
B [v]	mir auch noch einen überlassen haben. • • • So, dann machen wir es nämlich jetzt ein

[69]

	..
B [v]	bisschen anders. Dann machen wir zuerst einmal dieses hier. ((2s)) Ich mache mal

[211] Der Name der Versicherung ist anonymisiert worden.

[70]

	..	97 [05:15.2]	98 [05:15.5]			99 [05:17.2]
B [v]	Folgendes. Öhm...	Ich...				• • • Die
K1 [v]		Früher warn die, glaub ich, mal weiß mit grüner Schrift.				

[71]

	..	100 [05:19.9]			101 [05:21.7]	
B [v]	sind jetzt weiß mit grüner Schrift.					Ja, das ist noch äh das
K1 [v]		• • • Aber der war doch grün.				

[72]

	..	102 [05:23.7]			103 [05:26.7]	104 [05:27.1]
B [v]	vorherige Modell.				Hm̆.	
K1 [v]		((1,6s)) Noch ganz, ganz da((unverständlich)).				Bei weiß

[73]

	..	105 [05:28.8]	106 [05:29.8]	107 [05:30.3]	108 [05:31.2]	109 [05:31.6]	
B [v]		Also ich weiß...		Das, das mag sein.	Also	ich weiß,	
K1 [v]	mit grüner Schrift.	In den	Neunzigern.		(Früher)		

[74]

	..	
B [v]	in den Achtzigern waren sie grau. • • Und als ich zwei zehn bei der Versicherung 1	

[75]

	..	
B [v]	angefangen habe, da haben wir angefangen mit diesen, mit diesen grün Ton. Und	

[76]

	..	
B [v]	mittlerweile... Ich glaube hier vorne habe ich noch einen. Genau, das ist aber jetzt ein	

[77]

	..	110 [05:44.5]		111 [05:45.7]		112 [05:46.9]
B [v]	Gewerbekunde von mir.			Richtig. Und sehen Sie, weil		dieses
K1 [v]		So sah die früher aus.				Ja.

[78]

	113 [05:47.3]	
B [v]	Alt hier wieder modern ist, sind wir jetzt wieder umgestiegen auf weiß. ((1s)) ((lacht))	

[79]

	.. 114 [05:54.9]
B [v]	Also für mich sind Versicherung 1-Ordner immer grün, aber nun gut. • • Ähm...
K1 [v]	Für mich

[80]

	.. 115 [05:56.3] 116 [05:56.7] 117 [05:57.0]
B [v]	Ja? Ja, (gut), äh, ja, ganz... Und ich / in der
K1 [v]	sieht genau so aus. Hm̆.

[81]

	.. 118 [06:02.5]
B [v]	Zwischenzeit war die auch mal so gräulich. Das war aber jetzt nicht so dolle. Das war
K1 [v]	

[82]

	.. 119 [06:03.4] 120 [06:04.5] 121 [06:05.1] 122 [06:05.6]
B [v]	nicht so passend. Echt? Ach waren Sie schon
K1 [v]	((unverständlich)) zu Versicherung 2 gegangen. Ach, Quatsch.

[83]

	.. 123 [06:06.8] 124 [06:07.1] 125 [06:07.5] 126 [06:08.2] 127 [06:08.6]
B [v]	mal bei der Versicherung 1? Ja.?
K1 [v]	Ja. Ja, wir hatten früher mal alles bei der Pro
K2 [v]	Du.

[84]

	128 [06:08.9] 129 [06:09.3] 130 [06:11.1] 131 [06:11.5] 132 [06:11.9]
B [v]	Ja? Ja. • • Ähm.. Wenn Sie mal
K1 [v]	vinzial. Ja.
K2 [v]	Ah, nee, stimmt ((unverständlich))

[85]

	.. 133 [06:16.1]
B [v]	was haben, hier ist meine Handynummer, ne. Also während der normalen Bürozeiten
K2 [v]	Achso.

[86]

	134 [06:16.8]
B [v]	können Sie ganz normal anrufen, ne. Ne WhatsApp schreiben, ne SMS schreiben, wie

[87]

	.. 135 [06:23.3]136 [06:23.9]
B [v]	Sie das auch immer mögen. Kein Problem. • • • Okay? Wenn mal was sein
K2 [v]	Okay. ((lacht))

[88]

	..
B [v]	sollte. Soll ich die EVB-Nummer von dem Kombi direkt hier mit beipacken oder
K2 [v]	

[89]

	.. 137 [06:26.1]138 [06:31.0] 139 [06:32.3] 140 [06:32.7]
B [v]	wollen Sie die separat? Okay.
K1 [v]	Ich habe die jetzt separat ((unverständlich)), weil ich das ja
K2 [v]	

[90]

	.. 141 [06:33.9] 142 [06:36.4] 143 [06:37.4] 144 [06:38.6]
B [v]	Okay, alles klar. ((1,6s)) Golfkombi, können wir eigentlich
K1 [v]	abgebe. Ok. Das war das.
K2 [v]	((unverständlich)) ((lacht))

[91]

	.. 145 [06:39.9] 146 [06:40.3]147 [06:40.7] 148 [06:41.9]149 [06:42.2]
B [v]	einen Hack noch machen. Ja. Ja.
K1 [v]	Dann das Zweite. • • • (Wir) über
K2 [v]	Ja, schön.

[92]

	.. 150 [06:44.2]151 [06:45.4] 152 [06:46.3]153 [06:46.8]
B [v]	Ja. • • • Ja.
K1 [v]	die (GTIs) machen. Die Rechtschutz. ((Papierrascheln, 2s)) Öh...

[93]

	..
K1 [v]	((Papierrascheln, 1,7s)) Jetzt ((unverständlich)) durch... ((1,7s)) das, das... ((2,9s))

[94]

	.. 154 [06:58.4] 155 [06:59.0]
K1 [v]	Findest du's hier das? Rechtschutzding. ((Papierrascheln,
K2 [v]	Was denn?

[95]

	..
K1 [v]	Kaffeetassenklappern, 2,7s)) Ich seh grad nur noch Kfz-Versicherung, Kfz-

[96]

	..	156 [07:06.3]	157 [07:08.5]
B [v]		Achso, ich glaube mit der Rechtsschutz, das.../ ich	kann's Ihnen aber
K1 [v]	Versicherung...		Ja, irgendwas hatten

[97]

	..	158 [07:09.6]
B [v]	auch,	ich kann es Ihnen ausdrucken, ich habe es ja hier nochmal. ((1,5s))
K1 [v]	wir da schon.	

[98]

	159 [07:12.7]	160 [07:14.7]
K1 [v]	Weiß ich nicht, wo du es hingeschmissen hast dann. ((unverständlich, flüsternd))	nicht

[99]

	..	161 [07:15.9]	162 [07:16.2]	163 [07:17.2]	164 [07:18.6]
B [v]			Ich schaue mal eben.		
K1 [v]	hingeschmissen	((unverständlich))			Warte jetzt, da
K2 [v]		Ja .			Ich seh da auch nur Kfz.

[100]

	..		165 [07:19.2]	166 [07:20.3]	167 [07:21.0]	168 [07:25.0]
B [v]					((2s)) Ja. ((2s))	
K1 [v]	kommt doch noch was. Hier hab ich's.		((unverständlich))			Also, das
K2 [v]				So, da.		

[101]

	..	169 [07:26.8]	170 [07:27.3]	171 [07:28.4]	172 [07:28.9]	173 [07:29.3]
B [v]		Hm̆.		Es ist...		Ja, ich habe das
K1 [v]	Hausding,	das sind die Pakete, bräuch	ten ich ei	gentlich nicht.		

[102]

	..
B [v]	gestern nochmal nachgesehen. Äh, das ist ein Komplettpaket. Ich habe das so stark

[103]

	..
B [v]	rabattiert, dass es keinen Beitragsvorteil mehr mit sich bringen würde, wenn ich es

[104]

	.. 174 [07:37.0]175 [07:37.5]
B [v]	ausschließe. • • Das ist... Nehmen Sie es als nice to have mit. Dat ist halt so.
K1 [v]	Gut.

[105]

	..
B [v]	Ähm... Das ist im Prinzip auch nur dafür gedacht, wenn Sie mal äh Streitigkeiten

[106]

	..
B [v]	haben innerhalb der Nachbarschaft, • • • wenn Sie Probleme haben mit der, mit der,

[107]

	..
B [v]	mit der, mit der Stadt, mit dem Kreis, bezüglich Abgabenbescheide. • • • Für viel mehr

[108]

	.. 176 [07:58.3]
B [v]	ist dieser (Broschen) auch gar nicht gedacht.
K2 [v]	• • • Aber geht das dann wirklich als äh ja

[109]

	.. 177 [08:05.3]178 [08:05.7]179 [08:06.1] 180 [08:06.6]
B [v]	Nein. Also, ne...
K1 [v]	
K2 [v]	((2,6s)) Ve.../ Mieter oder Vermieter dings? Oder eigentlich geht das doch dann

[110]

	.. 181 [08:07.7] 182 [08:08.5]183 [08:08.8]184 [08:09.1] 185 [08:11.6]
B [v]	Da ist.. d... Ja, das ist für das äh selbstbewohnte • • Objekt.
K2 [v]	über das Haus, oder nicht? Achso.

[111]

	186 [08:12.5]
B [v]	Und wenn Sie noch vermietete Objekte haben • • • und Sie möchten sich gegen

[112]

	..
B [v]	Streitigkeiten mit den Mietern versichern, das wäre eine Vermieterrechtsschutz. • • •

[113]

	.. 187 [08:22.9] 188 [08:23.3]
B [v]	Das wäre nochmal was anderes. • • Das ist jetzt wirklich nur für Sie als Privatperson.
K2 [v]	Ja.

[114]

	189 [08:24.5] 190 [08:25.0] 191 [08:25.9] 192 [08:26.9] 193 [08:27.3] 194 [08:28.1] 195 [08:28.6]
B [v]	Ja. Privat, • • Privatrechtsschutz, ne, und
K1 [v]	Ja, ich... ((unverständlich))
K2 [v]	Ok. ((unverständliich)) ja. Ja, ja, ja...

[115]

	.. 196 [08:31.8]
B [v]	Verkehr und Berufsrechtsschutz und dergleichen. • • • Ja.
K1 [v]	Ok. • • Der Preis ist

[116]

	.. 197 [08:36.2] 198 [08:37.9]
B [v]	Hm̆. Ja. Ja. • • •
K1 [v]	tatsächlich gut. (fünf)hundertvierundsechzig Euro. Selbstbeteiligung.

[117]

	..200 [08:40.6]
B [v]	
K1 [v]	Hunderfünfzig Euro ist okay, aber das ist dann nur, wenn ich es richtig verstanden

[118]

	.. 201 [08:45.6] 202 [08:46.1] 203 [08:46.9]
B [v]	Ja. • • ((Schnauft)) Ja. Also. • •
K1 [v]	habe, wenn ich den Anwalt nehme, den ihr mir aufzwingt.

[119]

	..
B [v]	Ähm... Bis vor vier Jahren war es in der Branche üblich, dass man einen festen

[120]

	..
B [v]	Selbstbehalt hatte. • • Das war so. Dann ist die Branche mal vor vier Jahren so ein

[121]

	..
B [v]	bisschen umgeschwenkt aufgrund der neuen Gebührenordnung der Anwälte. • • •

[122]

..

B [v] Damit die Beiträge dann nicht ins Unerhebliche steigen für den Kunden, hat man

[123]

..

B [v] dieses Modell etwas verfeinert und ist dann hingegangen und hat dann diese variable

[124]

..

B [v] Selbstbeteiligung eingeführt. • • • Es ist ja, es ist im Prinzip so wie bei der Kfz-

[125]

..

B [v] Versicherung. Wenn Sie zu einer Partnerwerkstatt gehen, haben die Versicherer mit

[126]

.. 204 [09:24.3]

B [v] den Werkstätten andere Stundenverrechnungssätze. Ist ja keine offene... Ja.
K1 [v] Achso. mit

[127]

.. 206 [09:25.4] 207 [09:27.0] 208 [09:27.6]

B [v] Sie immer, ja klar. Wir
K1 [v] der Kfz-Versicherung habe ich immer freie Werkstatt ((unverständlich)).

[128]

.. 209 [09:30.6] 210 [09:31.2]

B [v] bieten gar nicht an. • • Werkstattbindung gibt es bei uns nicht. Das ist immer
K1 [v] Ok.

[129]

..

B [v] frei. • • Und hier ist es jetzt so, wir haben dann gewisse Anwaltskanzleien, mit denen

[130]

..

B [v] wir dann zusammen oder die ÖRAG-Rechtsschutz, weil die Versicherung 1 selber hat ja

[131]

..

B [v] keine Rechtsschutz, weil Sie können ja auch durchaus uns verklagen wollen.

[132]

..

B [v] Deswegen müssen wir das rechtlich outsourcen. Deswegen ist es die

[133]

.. 211 [09:45.3]212 [09:45.7]

B [v] ÖRAGRechtsschutz. Und die haben dann auch entsprechende Verträge mit
K1 [v] Ok.

[134]

..

B [v] diesen Anwaltskanzleien. • • • Jetzt habe ich privat im Moment auch nen Rechtsstreit.•

[135]

..

B [v] • • Ich habe ein Wohnmobil gemietet über meinen Geburtstag, • • wie jedes Jahr, •

[136]

..

B [v] und habe das abgeholt bei einem Vermieter im Warendorfer Raum. Und ich hatte auch

[137]

..

B [v] einen Zeugen dabei. Das Wohnmobil hatte diverse Vorschäden. Das war für mich

[138]

..

B [v] alles cool, ne. Ich hatte ja auch • • alles an Zusatzversicherung mit abgeschlossen, was

[139]

..

B [v] geht. Und von daher habe ich mir gedacht, okay, gut, im Streitfall, die ganzen

[140]

..

B [v] Beschädigungen sind vorhanden. Es waren zwei lange Striche bei der Übernahme

[141]

..

B [v] eingezeichnet worden auf der entsprechenden Seite, wo dann jetzt im Nachgang diese

[142]

..

B [v] Schreitigkeit daraus entstanden ist. War für mich alles im grünen Bereich. Bei

[143]

..

B [v] Rückgabe plötzlich hieß es, ich hätte da, ich denke mal so in der Größe, eine Delle

[144]

..

B [v] reingefahren. Ich habe da keine Delle reingefahren. Ich sage, die ist ja auf ein Meter

[145]

..

B [v] achtzig Höhe. Wie soll ich die da reinfahren? Ich sage, so eine kleine Delle beim Acht

[146]

..

B [v] -Meter-Wohnmobil? Ich sage, ich war das nicht. Ich sage, und selbst wenn, dann

[147]

..

B [v] rechnen Sie bitte über die Versicherung ab. Ich habe ja die Zusatzversicherung

[148]

..

B [v] abgeschlossen. Dann zahle ich meine hundertfünzig Euro Selbstbeteiligung. Dann will

[149]

..

B [v] ich mich jetzt auch nicht streiten hier. Alles in Ordnung. • • • Ja, und dann ist leider

[150]

..

B [v] Gottes der Vermieter auf Tauschstation gegangen, hat meine Kaution von

[151]

..

B [v] tausendfünfhundert Euro einbehalten und hat einfach den, den Kommunikationsweg

[152]

	..
B [v]	zu mir abgeschnitten und hat sich einfach nicht mehr gemeldet. Und die

[153]

	..
B [v]	tausendfünfhundert Euro hat er mir nicht mehr ausbezahlt, die Kaution. Die war weg.

[154]

	213 [11:04.9]214 [11:05.4]
B [v]	So, und jetzt bin ich natürlich auch beim Anwalt und ich habe auch dieses
K1 [v]	Ok.

[155]

	.. 215 [11:09.6]216 [11:10.0]
B [v]	Modell, auch mit hundertfünfzig dreihundert an Selbstbeteiligung. Und mein
K1 [v]	Hm̆.

[156]

	..
B [v]	Anwalt, den ich jetzt habe, der sitzt in Lippstadt. • • • Es sind gute Anwaltskanzleien,

[157]

	..
B [v]	mit denen wir dann kooperieren, weil wir wollen ja, dass Sie Ihren Streit gewinnen.

[158]

	..
B [v]	Weil wenn Sie den gewinnen, können wir uns das Geld bei der Gegenpartei

[159]

	..
B [v]	zurückholen. ((1,2s)) Sie können aber auch wählen, die Variante null hundertfünfzig.

[160]

	..
B [v]	Dann würden Sie hundertfünfzig Euro zahlen, wenn Sie zu einem Anwalt Ihrer Wahl

[161]

	..	217 [11:35.1] 218 [11:35.6]	
B [v]	gehen und null, wenn Sie zu einem Empfohlenen gehen.	Das geht.	Ne?
K2 [v]		Ah, (Das) dachtest	du das

[162]

	.. 220 [11:37.7]	221 [11:38.1]	222 [11:39.5]
B [v]	Das ist natürlich dann mit einem	anderen Beitrag verbunden.	Das ist dann, da liegen
K1 [v]		((unverständlich)) im Jahr...	
K2 [v]	((unverständlich))		

[163]

	.. 223 [11:43.2]
B [v]	wir aber, Dann haben wir die drei vorne stehen, ne?
K1 [v]	((1,3s)) Ja, wenn nichts mehr

[164]

	.. 224 [11:48.0]
B [v]	m̄ Ja, nee, ich habe da, ich muss
K1 [v]	dahinter käme viel, dann wäre ich nicht abgeneigt.

[165]

	.. 225 [11:50.9]	226 [11:51.6]
B [v]	zwei vierundsechzig habe ich Ihnen	genannt, ne. Ich habe da schon alles so weit, so
K1 [v]	m̂	

[166]

	.. 227 [11:54.5]	228 [11:55.8*]
B [v]	stark rabattiert. Ich guck mal eben...	
K1 [v]	Dann sind wir wahrscheinlich bei drei vierundsechzig oder so	

[167]

	229 [11:57.1]	230 [11:57.4]	231 [11:59.8]
B [v]	N ee, das, das nicht. Drei vierundsechzig nicht. • • •		Ich schaue mal kurz.
K1 [v]	was.		Das ist es nicht.
K2 [v]			Das ist

[168]

	.. 233 [12:02.1]	234 [12:03.7]	235 [12:04.6]	236 [12:04.9]
B [v]		m̄		Nee, achso,
K1 [v]	Nee, dann müsste man das hier nehmen.		Vergleiche...	
K2 [v]	es nicht?			

[169]

	.. 237 [12:06.7]	238 [12:07.2]	239 [12:07.2]	240 [12:07.8]
B [v]	die, das da unten, das ist, das sind		Standardpreise. Die vergessen Sie	gerne.
K1 [v]	((unverständlich))			
K2 [v]			Achso.	Achso.

[170]

	..242 [12:09.7]
B [v]	Das sind Standardpreise. • • So, mal gucken. ((1,4s)) Ich zeige Ihnen das mal, damit
K2 [v]	

[171]

	..
B [v]	es auch ein bisschen transparent ist hier bei uns. • • • Ich hab ja, ich habe ja nichts zu

[172]

	243 [12:18.3]	244 [12:20.3]	245 [12:21.8]	246 [12:22.4]
B [v]	verheimlichen. Also Standardbeitrag in der Variante null hundert fünfzig.			
K1 [v]	((unverständlich))		Vierhundert	

[173]

	.. 247 [12:23.1]	248 [12:23.3]	249 [12:24.7]	250 [12:25.5]
B [v]	Achso, ja gut, seh'n Sie.		Ja, disch.../ das ist der	
K1 [v]	einundfünfzig steht doch (hier).			
K2 [v]		Jo, sag ich doch.		

[174]

	..
B [v]	Standardbeitrag. • • • So, davon ziehen Sie jetzt 20% ab. Das sind ja ungefähr 80 Euro,

[175]

	.. 251 [12:34.2]
B [v]	ne? ((Taschenrechnertippen, 1,1s)) Da sind wir bei... Na.
K1 [v]	Noch bei meinen

[176]

	.. 252 [12:35.9]	253 [12:36.4]	254 [12:37.6]	255 [12:38.0]
B [v]		Drei zweiundfuffzig. Jo.	Ja. • • • Drei	
K1 [v]	dreiundvierzig (sieht bald).		ḿ	
K2 [v]		Ja.		

[177]

	..
B [v]	zweiundfuffzig. • • • Is... • • Kann man machen. ((1,5s)) Wobei ich sagen muss, das

[178]

	..
B [v]	sind jetzt neunzig Euro Differenz. Und wenn ich jetzt mal davon ausgehe, dass Sie

[179]

	.. 256 [12:50.7]
B [v]	vielleicht alle fünf, sechs, sieben, acht, neun Jahre mal einen Fall haben.
K1 [v]	Ich hatte

[180]

	.. 257 [12:51.7] 258 [12:53.2]
B [v]	Neh... Noch besser. Ja, noch besser.
K1 [v]	noch nie einen. Aber ich habe jetzt trotzdem
K2 [v]	((lacht))

[181]

	.. 259 [12:56.7]
K1 [v]	irgendwie, irgendwie, weiß ich auch nicht, mit dem Alter doch vorsichtiger mit dem
K2 [v]	Ja, ja.

[182]

	260 [12:57.6] 261 [12:59.4] 262 [13:01.4] 263 [13:02.3]
B [v]	Naja, also Sie haben jetzt ein Leasingfahrzeug. • • • K.../
K1 [v]	Auto. • • • Äh, pff... • • Nee.

[183]

	.. 264 [13:04.7] 265 [13:05.1] 266 [13:05.9]
B [v]	Kriegen Sie doch, ne? Oder was ist das? Ah, ja, ja, okay. Sie. Sie
K1 [v]	Ich... Meins ist gekauft.

[184]

	..
B [v]	bekommen ein Leasingfahrzeug? Ok. • • Jetzt will ich ja keine Horrorgeschichten hier

[185]

	..
B [v]	irgendwie Ihnen jetzt hier um die Ohren hauen. Aber es könnte ja durchaus sein, ich

[186]

	.. 267 [13:15.9] 268 [13:16.4]
B [v]	weiß nicht, ist das von einem namhaften Händler das Ganze? Okay. • • Also
K1 [v]	Ja.

[187]

	..
B [v]	ich persönlich habe noch nie, also ich habe bestimmt in meinem Leben schon... • • •

[188]

	..
B [v]	Also ich habe vor sechs Jahren bei Marius angefangen. Davor habe ich in Aalen bei

[189]

	.. 269 [13:25.9]
B [v]	der Versicherung 1 gearbeitet. ((unverständlich))
K1 [v]	Noch nie einen zurückgegeben, ohne dass

[190]

	..270 [13:27.6] 271 [13:29.2] 272 [13:29.7]273 [13:30.2]
B [v]	Also bestimmt sechs, ja... Sechs, sechs Fahrzeuge schon
K1 [v]	irgendwie Macken ((unverständlich)) wurden. • Noch nie.

[191]

	..
B [v]	äh • • zurückgegeben. • Und davon habe ich vielleicht mal pff.. • unterm Strich auf

[192]

	..
B [v]	alle runtergemünzt. • • • Weit unter tausend Euro an • • Forderungen gehabt. • • • Ich

[193]

	..
B [v]	habe aber auch schon einen Kunden gehabt, da hieß es, du hast vorne links die Macke

[194]

	274 [13:45.9] 275 [13:46.6]
B [v]	reingefahren, in die Felge zerstört, du hast hinten rechts die Felge zerstört. Und da ist
K1 [v]	Hm̆.

[195]

	.. 276 [13:51.3] 277 [13:52.2]
B [v]	ein Kratzer und da ist ein Kratzer in der Scheibe und Tri-Tra-Trulala. Und dann
K1 [v]	Ja, hm̆.

[196]

	..
B [v]	kommt man ganz schnell in den Bereich Verkehrsrechtsschutz, ne. • • Weil mit lieben

[197]

	..
B [v]	Worten und lieben Briefen ist da meist nichts zu machen. Und da muss man zumeist

[198]

	..
B [v]	schon mit nem Anwalt an die Sache herangehen, ne. • • Aber ich sage Ihnen ganz

[199]

	..
B [v]	ehrlich, also Rechtsschutz ist ein Thema, was ich hier bestimmt in der Woche dreimal

[200]

	..
B [v]	veräußere. Und die, der Klassiker ist hundertfünfzig dreihundert. • • • Finde ich

[201]

	..	278 [14:15.6]	279 [14:16.0]
B [v]	persönlich auch okay. Weil das ist ja ein Worstcase- Szenario.		
K1 [v]		Hundert	fünfzig finde ich auch

[202]

	..
K1 [v]	in.../ finde ich.... Hier ((unverständlich)) das es auch ein bisschen, dass jeder Arsch

[203]

	..	280 [14:23.3]	281 [14:23.9]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	auf einmal gegen jeden klagt, nur weil es nichts kostet.	Äh...	Dreihundert...

[204]

	282 [14:25.0]
K2 [v]	Und ich glaube, das ist auch so ein Punkt, weil wirklich inzwischen geht da irgendwie

[205]

	..	283 [14:30.0]	284 [14:30.3]	285 [14:31.3]	
K1 [v]		Aber	komm, ich, ich	habe es nie gebraucht,	
K2 [v]	sofort zum Anwalt und irgendwas...		Aber man sagt...		

[206]

	..	286 [14:33.0]	287 [14:34.2]	288 [14:34.8]	
K1 [v]	dann hat man was...		((Unverständlich))		
K2 [v]		Nein. Toi, toi, toi. Wir wollen,	wir wollen		ja auch gar

[207]

	.. 289 [14:35.5] 290 [14:36.6]
K1 [v]	Ja, eben. Wir machen die zweihundertvierundsechzig.
K2 [v]	nicht klagen. Irgendwas, irgendwie...

[208]

	291 [14:37.7]
B [v]	Äh.. Genau, also es ist ja nicht nur, dass Sie was, • es kann ja auch sein, dass Sie der •

[209]

	292 [14:42.5] 293 [14:43.2] 294 [14:43.7] 295 [14:44.0] 296 [14:44.1]
B [v]	Beklagte sind. Ne? Da, ne...Da gibt es ja auch mittlerweile...
K1 [v]	Ja, genau.
K2 [v]	Beklagte. Ja. Ja.

[210]

	297 [14:45.5] 298 [14:45.9]
B [v]	Ach, da habe ich auch schon einen Kunden gehabt, der hat bei Amazon was
K2 [v]	Ja.

[211]

	..
B [v]	zurückgeschickt und dann hieß es hinterher, das wäre kaputt gewesen und Sie müssen

[212]

	.. 299 [14:51.9] 300 [14:53.4]
B [v]	trotzdem bezahlen. Und so, so ne Klei nigkeiten halt, ne. So Kleinigkeiten, ne.
K1 [v]	Ja, so'n ((unverständlich)) ((unverständlich)) Das
K2 [v]	((unverständlich))

[213]

	.. 302 [14:57.2] 303 [14:58.6] 304 [14:58.8]
B [v]	Ne? Und
K1 [v]	ist, wenn du an den falschen Arsch gerätst mit ihren ((unverständlich))
K2 [v]	Ja. • • • Ja, ist so.

[214]

	.. 305 [14:59.1] 306 [15:00.1]
B [v]	dann ist man das , ich sage jetzt mal Opfer in Anführungsstrichen, was sich
K2 [v]	((unverständlich)) ja.

[215]

	..
B [v]	dann wehren muss. Und wenn es dann... Ja, dann ist es halt mein privates

[216]

	..
B [v]	Portemonnaie, ne. • • Ja... • • • Ja, können wir gerne so arrangieren, ne. Zwei

[217]

	..	307 [15:13.2]	
B [v]	vierundsechzig jährlich und wir würden dann die Variante	hundertfuffzig	dreihundert
K1 [v]		Hundertfünfzig	

[218]

	..	308 [15:15.4]	309 [15:16.3]	310 [15:17.4]	311 [15:18.0]
B [v]	wählen. • • • Ja, können wir gerne machen. Ja.			Ja, bitte.	
K1 [v]	((unverstäöndlich)) ja.		Eine Frage noch	zu der	Autoge

[219]

	312 [15:18.6]	313 [15:19.2]		314 [15:23.9]
B [v]	Ja.			m̂
K1 [v]	schichte, • • •äh, • • • Ersetzt, welcher, wenn ich ihn jetzt ganz Schrott fahrn			würde

[220]

	..	315 [15:24.4]	316 [15:25.0]	317 [15:25.6]	318 [15:26.9]	319 [15:27.3]	320 [15:27.7]	321 [15:29.1]
B [v]		m̂		m̂		Ja. Neupreis. Äh...		Wir haben,
K1 [v]	übermorgen		Gibt's da noch'n		über			Ja.

[221]

	322 [15:29.5]
B [v]	lassen Sie mich lügen, mit dem neuesten Produkt vierundzwanzig Monate Neupreis-

[222]

	..	323 [15:33.9]	324 [15:34.5]	
B [v]	Entschädigung.		Ja... • • • Damals, ganz früher, waren es mal zwölf,	
K1 [v]		Das reicht mir.		

[223]

	..		325 [15:40.7]
B [v]	dann waren es mal achtzehn Monate. • • Und ich schaue mal eben nach.		Es sind
K1 [v]			(Ich glaub)

[224]

	.. 326 [15:42.3]	327 [15:43.9]
B [v]	mittlerweile...	Ja, das können Sie bei uns auch bekommen.
K1 [v]	die Bank 1[212]	hat sogar 36 Monate.

[225]

	328 [15:45.5]	329 [15:46.2]
B [v]		Aber äh • • gegen Mehrbeitrag. • • • Ähm.. So. ((langezogen))
K1 [v]	Ja, aber weiß ich nicht.	

[226]

	..	330 [15:53.0]
B [v]	Tsch, tsch, tsch.... Achso, ich gehe mal direkt in...	
K1 [v]		Da kommt man ja schon fast in

[227]

	..	331 [15:54.9]	332 [15:57.6]
B [v]		((lacht)) Ja, ja. • Ja, ja.	
K1 [v]	Versuchung, den kaputt zu fahren.		Ja, ja, habe ich aber, wenn
K2 [v]		((lacht))	

[228]

	..
K1 [v]	man das versucht, im Zweifel, es muss ja ein Totalschaden sein, dann ist man aber auch

[229]

	.. 333 [16:03.4]
B [v]	Ah! • Ich wollte gerade sagen, Totalschaden bei so einem Golf, da, da, gehört aber
K1 [v]	tot. ((lacht laut)) Ja, ja. Das is...
K2 [v]	((lacht laut))

[230]

	.. 334 [16:09.4]
B [v]	schon was dazu , ne. Da gehört schon wat... Da muss schon die Achse verzogen sein,
K1 [v]	
K2 [v]	

[231]

	.. 335 [16:13.5]	336 [16:14.5]	337 [16:15.0]	338 [16:16.1]
B [v]	ne. Also dat ist schon.../ dat is nicht so einfach.			Ähm... • • •
K1 [v]	Ja, ja. das ist...		Nee, ((unverständlich))	

[212] Der Name der Bank ist anonymisiert worden.

[232]

..

B [v] Wir haben, wir haben achtzehn Monate. ((1,1s)) Ja, achtzehn Monate haben wir.

[233]

..

B [v] Ähm.. Ja, also... Ja. • • Ich sage mal so. Äh... Auch da, wir haben ja diese Schäden,

[234]

..

B [v] wie gesagt, jede Woche hier bei uns im Büro, ne. Gerade weil auch hier die A2 direkt

[235]

..

B [v] vor äh äh bei uns ist. Da war ja letzte Woche schon wieder diese Massenkarambolage,

[236]

..

B [v] wo auch 2 Kunden von uns mit betroffen waren. Ähm. • • • Die... Ähm.. Was passiert

[237]

..

B [v] im Falle der Fälle? • • Erst mal müssen wir einen Totalschaden haben. Das ist ja schon

[238]

..

B [v] mal die erste Hürde, die ich habe. • • Ähm... Weil die Werkstätten haben ja ein totales

[239]

..

B [v] Interesse daran, den nicht als Totalschaden zu deklarieren, weil die wollen ja den

[240]

..

B [v] Wagen reparieren. Die wollen ja gar nicht, dass es ein Totalschaden ist, weil dann

[241]

..

B [v] haben die nichts von. Die wollen ja das Fahrzeug wieder fahrtüchtig machen, damit

[242]

	..
B [v]	die fünfundzwanzig, dreißigtausend Euro Rechnungen schreiben können. Ist ja auch

[243]

	..
B [v]	völlig in Ordnung. Das ist schon mal die erste Hürde. Die zweite Sache ist, ähm

[244]

	..
B [v]	gerade diese... • Ja, Gölfe sagt man nicht, ne? Mehrzahl von Golf gibt's nicht. Aber der

[245]

	..
B [v]	Golf an und für sich hat ja einen sehr hohen Marktwert. • • • Und im Fall der Fälle ist

[246]

	..
B [v]	es ja so, dass der Gutachter hingeht und schaut sich an, mit was wiegt genau dieses

[247]

	..
B [v]	Fahrzeug, mit der Ausstattung, mit den Kilometern, die Sie jetzt auf den Fahrzeug äh

[248]

	..
B [v]	runtergefahren haben, am Markt noch handelt. Und da ist zumeist keine

[249]

	..
B [v]	Riesendifferenz. Gerade bei den heutigen verrückten Gebrauchtwagenpreisen, ne.

[250]

	..	339 [17:32.8]	340 [17:34.7]
B [v]	((2,5s))		Aber ich kann Ihnen das verlängern, wenn
K1 [v]		Ich find, achtzehn Monate reicht.	
K2 [v]		Achtzehn, ja...	

[251]

	..
B [v]	Sie mögen, ne. Also wenn es Ihnen darum geht, ist kein Problem. • • • Öh.. Ich kann

[252]

	..
B [v]	Ihnen da so ein Zugangspaket mit einschließen. Dann ist die auf sechsunddreißig

[253]

	..	341 [17:43.7]	342 [17:44.3]	343 [17:45.2]
B [v]	Monate erhöht, ne.	Die...		Ähm... Das kann ich Ihnen auch
K1 [v]		Und dann	würde das kosten?	
K2 [v]			Das kostet?	

[254]

	..
B [v]	sofort sagen. Fünf fünfzig haben wir gesagt, ne? • • • Fünfhunderfünzig Euro fürn

[255]

	..	344 [17:51.8]	345 [17:52.5]	346 [17:54.6]	
B [v]	Golf, ne? Hatten wir	gesagt, ne?	Äh....((langgezogen, 2,3s))	did, did, did, dö... Ach	
K1 [v]		Ja, ja.		Hast du nen (Blei)stift	

[256]

	..	347 [17:56.4]	
B [v]	so, hier,	wenn Sie Kugelschreiber benötigen, • • • habe ich reichlich. Müssen Sie	
K1 [v]	vielleicht dabei?		

[257]

	..
B [v]	mal eben vielleicht schauen, weil ((1,3s)) äh... die sind zumeist am Anfang noch nicht

[258]

	..	348 [18:05.7]	349 [18:06.8]
B [v]	ganz so schreibfähig.		
K1 [v]			Das ist IP-Dings-Versicherungsnummer. Dings.
K2 [v]		• • Was ist...	

[259]

	..	350 [18:10.8]	351 [18:13.0]	352 [18:18.0]
B [v]		Der hier... ((1,8s))		Ah, da ist es. •
K1 [v]	Zum Anmelden.		Den hast du da wieder bei. ((4,1s))	

[260]

	.. 353 [18:22.3] 354 [18:24.9] 355 [18:25.7]
B [v]	• • So, jetzt zeige ich Ihnen mal die Differenz.
K1 [v]	(E-Mail), nein,
K2 [v]	((2,2s)) Das ist alles E-Mail.

[261]

	.. 356 [18:27.4]
B [v]	((2,5s)) So ((langgezogen, 1,7s)), dann liegen wir bei... ((2s))
K1 [v]	das ist eine E-Mail.

[262]

	.. 357 [18:36.5]358 [18:37.1]
B [v]	Pluspaket, da ist es. • • • Das sind...Dann liege ich bei fünfhundertachtzig
K1 [v]	Ja.

[263]

	.. 359 [18:42.5] 360 [18:43.3] 361 [18:44.6]
B [v]	Euro. Das wären ungefähr dreißig Euro Differenz im Jahr. Hm̆. Ja.
K1 [v]	im Jahr? Dat is ja nix.

[264]

	362 [18:45.6]
B [v]	Äh...• • Ich hätte sogar noch eine Kleinigkeit, die vielleicht gar nicht so uninteressant

[265]

	..
B [v]	ist. Ich weiß nicht, haben Sie öfters mal... Sie verreisen bestimmt auch öfters mal, ne?

[266]

	363 [18:53.0]364 [18:53.4]
B [v]	So wie unser eins, mal eben CHECK 24, eben was Schönes gebucht, und dann
K1 [v]	Ja.

[267]

	..
B [v]	bin ich in Portugal, Mallorca, wie auch immer. • • • Sind Sie öfters mit dem

[268]

	.. 365 [19:02.5] 366 [19:04.0]
B [v]	Mietwagen unterwegs • im Urlaub? ((1,4s)) Oder sind Sie eher so...
K1 [v]	Nein, eher nein. Nein, ja, auch

[269]

	367 [19:05.2]	368 [19:05.6]
B [v]	Ja.	Okay. Weil bei uns ist es mittlerweile auch so, dass es seit diesem Jahr so,
K1 [v]	schon mal.	

[270]

	..
B [v]	• ähm, wenn Sie einen Mietwagen ähm übernehmen vom Vermieter, dann ist es ja

[271]

	..	369 [19:17.7]370 [19:18.0]
B [v]	meist so, dass Sie eine Kaution hinterlegen müssen.	So wie in meinem Fall
K1 [v]		Ja.

[272]

	..	371 [19:19.4]372 [19:19.7]	
B [v]	tausendfünfhundert Euro beim		Wohnmobil. Bis tausend Euro im Jahr übernehmen
K1 [v]		Ja.	

[273]

	..
B [v]	wir im Fall der Fälle diese Kaution. • • Also sprich, Sie haben dann im Ausland einen

[274]

	..
B [v]	Unfall mit einem Leihwagen, Sie müssen zwohundertfünfzig Euro Kaution bezahlen.

[275]

	..
B [v]	Sie reichen mir bitte nur die Storno-Rechnung ein, dass Sie die zwohunderfünfzig

[276]

	..
B [v]	Euro nicht zurück erhalten haben. Und die Provinzal erstattet Ihnen diese

[277]

	..
B [v]	zwohunderfünfzig Euro. • • Das ist auch hier dann in diesem Paket mit inkludiert.

[278]

	373 [19:41.0]	374 [19:41.9]	375 [19:42.9]	376 [19:44.2]	377 [19:44.7]
B [v]		Richtig, ja.		Sechsunddreißig.	Ja. • • • Ja. • •
K1 [v]	Für die dreißig Euro?		Und 36 Monate	((unverständlich))?	

[279]

	378 [19:47.2]	379 [19:48.0]	380 [19:48.4]	381 [19:52.1]
B [v]		Ja.		Ja. Fünfhundertachtzig. Richtig.
K1 [v]	Mach ich.		((2,5s)) Alles fünfhundertachtzig.	

[280]

	..	382 [19:54.1]	383 [19:54.7]	384 [19:59.1]
B [v]	((1,3s))		((Druckersummen, 4,3s))	
K1 [v]		((unverständlich))		Aber die Nummer bleibt?

[281]

	..	385 [20:02.0]	386 [20:02.9]	387 [20:03.5]	388 [20:03.8]
B [v]			Nummer bleibt	immer gleich.	Das ist
K1 [v]	((Druckersummen, 1,3s))	((unverständlich))			
K2 [v]		((lacht))		Ja.	

[282]

	..
B [v]	immer die gleiche, jo. • • • Das ist immer die gleiche. ((2,1s)) Ja. ((1,8s)) Können Sie

[283]

	..
B [v]	auch jederzeit äh äh wieder abwählen und hinzubuchen. Das sind ja Pakete, ne. Sie

[284]

	..	389 [20:15.7]	390 [20:16.5]
B [v]	können einen	bestehenden	Vertrag jederzeit ändern. Das ist alles kein Problem.
K1 [v]		Ja, aber nicht...	

[285]

	..
B [v]	Wenn Sie mir übermorgen erzählen, Herr Mustermann, ich hab jetzt, ich hab im Lotto

[286]

	..
B [v]	gewonnen und ich möchte jetzt nur eine Haftpflichtversicherung für den Golf haben

[287]

	..
B [v]	und ich brauche nichts mehr. Mir ist egal, wenn er kaputt ist. Können Sie auch

[288]

		391 [20:28.6]
B [v]	jederzeit die Vollkasko ausschließen.	
K1 [v]		Aber dann frage ich mal, was mache ich denn

[289]

	..
K1 [v]	dann nach drei Jahren? Dann muss ich es ja eigentlich abwählen dann hilft's mir ja gar

[290]

	.. 392 [20:33.3]	393 [20:36.2]	394 [20:37.6]
B [v]	N'ja, nach drei Jahren öh...	((1,1s)) würde ich's abwählen.	Das...
K1 [v]	nichts mehr?	Ist es dreißig	Euro

[291]

	.. 395 [20:38.7]	396 [20:39.0]	397 [20:40.0]	398 [20:40.4]
B [v]	Nee, ja, nee, nicht	ganz.		
K1 [v]	verschenkt.			
K2 [v]	Ja.		Es sei denn du hast, jetzt wenn in diesen	

[292]

	.. 399 [20:43.1]	400 [20:44.1]	401 [20:45.0]	402 [20:45.4]
B [v]		Ja, das ist	diese, dieser, dieser	Mehrwert
K1 [v]	Das Kautionsding da.			
K2 [v]	dreißig Euro...		Ja.	

[293]

	..
B [v]	bleibt, ne. Und was halt auch noch mit inkludiert ist, ich weiß nicht, ähm haben Sie

[294]

	.. 403 [20:51.6]	404 [20:52.0]
B [v]	einen speziellen VW-Händler, wo äh... mit dem Sie da ...	Bei uns war es ja eine ganze
K1 [v]		Ja.

[295]

	..
B [v]	Zeit so, wir hatten einen VW-Händler, ich darf ja keinen Namen nennen, im

[296]

	..
B [v]	Neubeckumer-Bereich, einen großen Audi-Händler. Ähm... Das war eine

[297]

	..
B [v]	Partnerwerkstatt der Versicherung 1. • • Und wenn man dann dort Kunde war und hatte

[298]

	..
B [v]	einen Kasko-Schaden, dann hat sich der Selbstbehalt um hundertfünfzig Euro

[299]

	..
B [v]	minimiert. • • • Also sprich, wenn Sie dreihundert Euro Eigenanteile haben und Sie

[300]

	..
B [v]	sind dann äh zu dem besagten Autohaus gegangen, haben dort den Schaden reparieren

[301]

	..
B [v]	lassen, dann haben Sie nur noch hundertfünfzig Euro Bezahlung und keine

[302]

	.. 405 [21:23.2]
B [v]	dreihundert. Das ist auch ein Mehrwert aus diesem Paket heraus. • • •
K1 [v]	Gut, aber den

[303]

	.. 406 [21:24.6]
B [v]	Den nicht, aber ich weiß ja nicht, mit welchen
K1 [v]	gibt es ja jetzt nicht mehr.

[304]

	.. 407 [21:29.0]
B [v]	Autohändlern Sie so zusammenarbeiten. Wir haben ja immer noch diverse...
K1 [v]	Achso, •

[305]

	.. 408 [21:31.0]409 [21:31.7]410 [21:32.1]
B [v]	Thiel? Thiel ist Partnerwerkstatt von der Versicherung 1. • • Das
K1 [v]	• Autohaus Thiel. Hm̆.

[306]

	..	411 [21:37.6]	412 [21:38.0]
B [v]	weiß ich. ((1,5s)) Thiel ist eine Partnerwerkstatt.		Thiel ist auch die
K1 [v]		((unverständlich))	

[307]

	..	413 [21:40.7]	414 [21:41.1]415 [21:42.1]	
B [v]	Kette, die große. • Die gibt es im Sauerland	und ...		
K1 [v]		((unverständlich))	Ja.	
K2 [v]				Paderborn,

[308]

	416 [21:43.0]	417 [21:43.7]418 [21:44.7]		
B [v]	Paderborn. Ja, ja.			
K1 [v]		Und dann hat sich's aber, ich glaub, drei, maximal vier Autohäuser.		
K2 [v]	Drieburg.			

[309]

	..419 [21:47.8]420 [21:48.3]	421 [21:50.3]	
B [v]	Ok.	((1,2s)) Ja, Rheda auf jeden Fall. Bei, bei mh	
K1 [v]			
K2 [v]	Paderborn, Driburg, Rheda.		

[310]

	.. 422 [21:55.1]	423 [21:55.9]	
B [v]	Tönnies auf der Höhe. Ja, ja, da weiß ich. Da verkaufen die auch Wohnmobile und		
K1 [v]	Ja, ja.		
K2 [v]	Ja, ja.		

[311]

	..	424 [22:00.6]425 [22:00.8]	
B [v]	so. Ja, ja. • Ja. Genau, diese Partnerwerkstatt von uns.		Da habe ich schon mal
K1 [v]		Gut.	

[312]

	..	426 [22:01.9]	427 [22:02.4]	428 [22:03.4]429 [22:03.6]
B [v]	jemanden gehabt,	der dort war.		Ja.
K1 [v]		Also zack,	dreißig Euro drauf.	Machen wa. • •

[313]

	..	430 [22:06.2]431 [22:06.4]		432 [22:07.1]433 [22:07.5]	
B [v]		Ja.		Ja.	
K1 [v]	Rechtschutz zweihundertvierundsechzig.		Machen wa.		Mit dieser

[314]

	.. 434 [22:08.3]	435 [22:09.6]	436 [22:09.9]	437 [22:10.5]	438 [22:12.5]
B [v]	Hundertfünfzig dreihundert. Ja, ok.			Ja. ((1,9s))	
K1 [v]	hundertfünfzig dreihundert Regel. Ja.		Passt schon.		Und

[315]

	.. 439 [22:18.3]
B [v]	Bei einem Polo GTI, • •
K1 [v]	dann bin ich erst mal fertig. ((1,3s)) Jetzt bist du dran. ((2,6s))

[316]

	..
B [v]	• ich habe als Vergleichsfahrzeug, ich hatte ja jetzt kein Fahrzeugschein, habe ich

[317]

	..	440 [22:25.0]	441 [22:25.5]	442 [22:26.1]
B [v]	unseren Polo genommen. Von der...	wir	haben nämlich auch hier...	
K2 [v]		Ja...	nämlich ich habe	extra nämlich mit

[318]

	443 [22:27.2]	444 [22:28.0]	445 [22:29.1]	446 [22:29.5]	447 [22:31.0]
B [v]	Äh, super.	Weil ich war mir	jetzt hinter ...		Okay. • Weil
K2 [v]	gebracht.		Weil	ich mir auch nicht sicher war.	

[319]

	..
B [v]	ich habe nämlich im Nachgang gesehen, dass unser Polo, der ist von zweiundzwanzig

[320]

	448 [22:35.0]	449 [22:35.4]	450 [22:36.1]	451 [22:36.4]	452 [22:37.8]
B [v]	und Ihre	ist von zwanzig.	Ne, ich weiß jetzt nicht, ob sich da jetzt was äh		
K2 [v]	Aha.		Ja.		Ja.

[321]

	453 [22:38.2]	454 [22:38.6]	455 [22:39.5]	456 [22:40.8]
B [v]	in der Zwischenzeit noch getan hat.			Ja. Das ist • nur Darstellung. • • •
K2 [v]		Und es ist auch GT	und nicht BE.	((lacht)) Doch. Ist das egal? Ist das

[322]

	.. 457 [22:45.5]
B [v]	Das ist nur Darstellung. Das ist egal. Das spielt keine Rolle.
K2 [v]	nicht manchmal unterschiedlich, ob Bielefeld, Güters

[323]

	458 [22:46.5] 459 [22:47.3]
B [v]	Nein, nein. Der PC zieht sich das nach dem, nach der Adresse, nach der
K2 [v]	loh oder sonst was?

[324]

	.. 460 [22:51.3] 461 [22:51.8]
B [v]	Meldeadresse. Alles an dere ist Optik. Das hat jetzt nix zu sagen. • • • So.
K2 [v]	Achso.

[325]

	.. 462 [22:55.4]
B [v]	((langgezogen))
K2 [v]	Ja, aber das da schon manchmal die äh Beträge dann unterschiedlich

[326]

	.. 463 [22:58.6] 464 [23:00.9] 465 [23:01.2]
B [v]	Ja. • • Also auf jeden Fall. Also je nach Wohnort, ne. Ja, also wenn
K2 [v]	werden. ((unverständlich)) Ja.

[327]

	..
B [v]	jetzt hier oben nicht ähm Steinhagen stehen würde, sondern Paderborn oder Bielefeld,

[328]

	.. 466 [23:08.5] 467 [23:08.8] 468 [23:09.2]
B [v]	dann wäre der Beitrag wieder entsprechend anders. Ja. Das ist so.
K1 [v]	Hier komm ich
K2 [v]	Ja.

[329]

	.. 469 [23:09.8] 470 [23:10.4] 471 [23:10.7] 472 [23:11.3]
B [v]	Ach so, warten Sie. • • Ich, ich öffne Ihnen die Tür. ((2,3s))
K1 [v]	nicht mehr raus.
K2 [v]	Ha. Ha.

[330]

	.. 473 [23:17.0]
B [v]	Ahr, wo hab ich denn jetzt den Schlüssel (nur rein)?
K1 [v]	• • Oder muss ich hier
K2 [v]	((lacht))

[331]

	.. 474 [23:18.7]
B [v]	Sie dürfen auch hier, wenn Sie möchten. Wollen Sie nur einen rauchen?
K1 [v]	raushüpfen?
K2 [v]	

[332]

	475 [23:20.7]	476 [23:20.9]	477 [23:21.3]	478 [23:22.4]
B [v]		Ja, klar.	Können Sie hier rauchen. Das ist kein	Problem, klar. ((1,3s))
K1 [v]	Ja.		Ich puste einfach aus dem Fenster.	

[333]

	..	479 [23:24.7]	480 [23:25.8]
B [v]	Aschenbecher steht da glaube ich auch, ne. Wir ham ein...		
K1 [v]		Ja. ((unverständlich))	Habs schon gesehen.

[334]

	..	481 [23:26.8]	482 [23:28.9]	483 [23:29.4]
B [v]		Ja, super. Wir haben einen rauchenden Kollegen hier.		((2,2s))
K1 [v]	Perfekt.		Ja, cool.	
K2 [v]		((lacht))		((lacht))

[335]

	.. 484 [23:32.6]
B [v]	((lacht auf)) So, gucken wir doch mal. Erste. Erste. Fünfundzwanzig. • Ja, mit dem
K2 [v]	

[336]

	..
B [v]	Polo. Da ist die günstigste Konstellation. Der Golf ist in der Versicherung teurer.

[337]

	485 [23:40.2]	486 [23:40.9]
B [v]		Deswegen würde ich vorschlagen, dass wir die Prozente vom Polo auf den
K2 [v]	• • Ja.	

[338]

	..	487 [23:44.2]	488 [23:46.3]	489 [23:46.9]
B [v]	Golf switchen.		Äh...	
K2 [v]		Ja, das können wir aber erst ab Januar machen.	Weil erst	mal müssen

[339]

	..	490 [23:51.2]
B [v]		Müssen Sie
K2 [v]	wir • • • dann ja ... Weil ich habe keinen Lust jetzt bei der Versicherung 2 anzurufen,	um zu

[340]

	.. 491 [23:52.4]		492 [23:53.4]	493 [23:54.2]	494 [23:54.9]
B [v]	nicht.	Müssen Sie nicht.		Wir machen...	
K2 [v]	sagen, dass ich jetzt'n...	'n dings...	So.	Deswegen würde ich	jetzt

[341]

	..
K2 [v]	tatsächlich dann erstmal den Golf als Drittauto und dann ab Januar das wir's dann

[342]

	.. 495 [24:00.6]	
B [v]	Das können wir, das können wir so handhaben. Wir können's, mh wir	
K2 [v]	umstellen.	

[343]

	..
B [v]	können's aber auch schon unterjährig. Dann würde ich die Prozente von der Versicherung 2 auf

[344]

	..
B [v]	den Golf switchen. Und die Versicherung 2 würde sich automatisiert an Sie wenden und würde

[345]

	..
B [v]	den Polobeitrag natürlich erhöhen. Weil die merken, dass der Prozentsatz zur

[346]

	..
B [v]	Versicherung 1 umgedeckt wurde. Zeitgleich kündige ich den Polovertrag bei der Versicherung 2.

[347]

	..
B [v]	Also hätten Sie dort nur eine Differenz zu zahlen für den Zeitraum September,

[348]

	..
B [v]	Oktober, November, Dezember. • Das geht auch. • • Das geht unterjährig. Aber wenn

[349]

	..
B [v]	Sie es für sich sauber haben wollen, könnten wir es so machen, dass ich den GTI erst

[350]

	..	496 [24:35.3]	497 [24:37.3]
B [v]	als Drittfahrzeug laufen lassen.		Obwohl, da bin ich ganz ehrlich, das f.../ m̄
K2 [v]		Ja. ((1,8s))	

[351]

	..
B [v]	ist jetzt nicht ganz so gut, weil ich lasse mir ähm... Ich habe sehr hohe Nachlässe • • in

[352]

	..	498 [24:45.2]	499 [24:45.7]
B [v]	den Verträgen ein	gebaut und die	kann ich immer nur einmal vergeben. • • • Sauberer
K2 [v]		m̆	

[353]

	..		500 [24:51.7]501 [24:52.2]
B [v]	wäre es sogar für mich persönlich, wenn es Ihnen nichts aus	macht,	wenn wir das
K2 [v]			m̆

[354]

	..
B [v]	schon unterjährig • arrangieren. Also sprich, ich tausche die Prozente jetzt schon. Das

[355]

	..	502 [24:58.4]	503 [24:59.0]	504 [24:59.9]	505 [25:00.5]
B [v]	geht ja.	Das kann man ja	machen. Und...		Ja, ja., das geht. Und Sie würden nur
K2 [v]		Ja.		Keine Ahnung	

[356]

	..
B [v]	für diesen kurzen Zeitraum September bis äh Dezember • • • automatisiert bei der

[357]

	..	506 [25:10.1]		507 [25:11.3]	508 [25:11.6]	509 [25:12.1]
B [v]	Versicherung 2 ein Taler mehr zahlen. ((1,2s))			Ja.		Die,
K2 [v]		Gut, ok. • •	Also	die würden	sich dann	melden.

[358]

	510 [25:12.5]	511 [25:14.3]	512 [25:14.6]
B [v]	die müssen sich bei Ihnen automatisiert	melden. Und wenn die sich nicht melden, ist	
K2 [v]		melden.	

[359]

	..	513 [25:16.4]	514 [25:16.8]	515 [25:17.5]	516 [25:18.3]	517 [25:18.7]
B [v]	es deren Problem.		Also...		Ja.	
K2 [v]		Ok.		Gut, das wäre mir egal.	(Weil)	jetzt ist es nämlich

[360]

	..	518 [25:21.1]	519 [25:21.6]
B [v]		Ja.	
K2 [v]	gerade... deswegen war das auch ein wichtiger Ansatz.		Mein Auto ist gerade

[361]

	..	520 [25:24.8]	521 [25:25.3]	522 [25:27.7]	523 [25:28.3]
B [v]		Der...		Achso.	Der, der, der...
K2 [v]	verkauft worden,	((lacht, 1,9s))	den ich haben wollte. Ja.		((unverständlich))

[362]

	524 [25:29.5]	525 [25:30.4]	526 [25:31.5]	527 [25:32.1]
B [v]	Der Golf?		Achso.	
K2 [v]		Ja, genau.	Und jetzt äh	muss ich morgen erst mal abwarten, was jetzt ist,

[363]

	..	528 [25:36.4]	529 [25:39.5]	530 [25:40.6]	531 [25:41.3]	532 [25:41.6]
B [v]		Ui. ((2,1s)) Naja, okay.		Naja, gut.	Okay.	
K2 [v]	weil äh ((1,4s)) Ja.		Ja. ((seufzt))		Weil tatsächlich, ich	

[364]

	..
K2 [v]	habe mir das jetzt äh, äh ((1,4s)) Wir haben immer gesagt, wir brauchen ab November

[365]

	..	533 [25:47.1]	534 [25:47.4]	535 [25:50.0]
B [v]		Ja.		Ja.
K2 [v]	ein Auto.		Ein drittes, • • • weil unsere Tochter dann halt ein Auto	kriegt.

[366]

	536 [25:50.5]
K2 [v]	• • • Und hatten erst überlegt, die ganze Zeit, äh halt für sie ein Auto irgendwie, keine

[367]

	.. 537 [25:58.2]	538 [25:59.4]
B [v]	((unverständlich)) Ja.	
K2 [v]	Ahnung, Polo, 'n, 'n Ibiza ... Oder was... äh, äh.. Was kleines holen... • • • Und dann,	

[368]

	..
K2 [v]	((1,8s)) was man aber dafür zahlen muss, und dann im Vergleich zum GTI, das ist ja

[369]

	..
K2 [v]	gar nicht ... Und jetzt habe ich wirklich im Urlaub mir überlegt, ist mir jetzt

[370]

	..
K2 [v]	scheißegal, ich habe auch keines mehr zu suchen. Und • • • Wir... Dann gibt es den

[371]

	..
K2 [v]	Wagen wieder nicht mehr, dann hat man angeboten, es sind immer hundertfünfzehn

[372]

	..	539 [26:19.8]
B [v]		Das... Ja,
K2 [v]	Euro in einer Monatsrate, aber dann muss man wieder dies noch extra zahlen.	Das

[373]

	.. 540 [26:21.3]		541 [26:23.1]	542 [26:23.7]
B [v]	das sind ja nur...		Immer. • •	Immer.
K2 [v]	extra... So.	Da bin ich auch bei, bei zweihundertfünf	zig nachher. Äh...	So, da

[374]

	.. 544 [26:26.5]	545 [26:28.5]	546 [26:29.0]
B [v]	• • • Und da hat man's fix und fertig.	Ja.	
K2 [v]	kann ich auch für dreihundert ...	So.	

[375]

	547 [26:29.4]
K2 [v]	Ich mir mein äh, äh bestellen, jetzt war unser Freund dann aber auch äh hm ein paar

[376]

	.. 548 [26:35.9]		549 [26:36.6]
B [v]		Achso.	
K2 [v]	Tage im Urlaub, deswegen,	habe jetzt heute versucht,	den ganzen Tag ihn zu

[377]

	.. 550 [26:37.9]	551 [26:39.2]	552 [26:39.9]	
B [v]	Und jetzt grade...	Ist er verkauft.		
K2 [v]	erreichen, und in diesen drei Tagen			haben die dreimal das identische

[378]

	..
K2 [v]	Auto, und da habe ich auch gesagt, du sagst mir Bescheid, wenn einer verkauft wird,

[379]

	.. 553 [26:45.7]	554 [26:46.2]	555 [26:46.6*]	556 [26:46.9]	
B [v]	Echt?		Ei dann, ist's	aber 'n super Angebot	
K2 [v]	in diesen drei Tagen sind	alle drei Autos	verkauft	worden.	

[380]

	.. 557 [26:48.6]	
B [v]	gewesen, ne?	
K2 [v]	Ich so, ey, das kann doch nicht wahr sein. • • Deswegen weiß ich jetzt,	

[381]

	..	558 [26:53.9]
B [v]		Okay. Der Polo, ach der,
K2 [v]	jetzt muss ich erst mal morgen abwarten, was weiter passiert.	

[382]

	..
B [v]	Quatsch, der Golf GTI ist im Moment... ich bekomme auch hier regelmäßig die E-

[383]

	..
B [v]	Mails von meinem Verkäufer, die haben im Moment auf das Fahrzeug wirklich

[384]

	..
B [v]	unfassbar gute Leasingkonditionen, ne. Aber merkwürdigerweise nur auf das GTI-

[385]

	.. 559 [27:08.6] 560 [27:09.9] 561 [27:10.6] 562 [27:12.1]
B [v]	Modell. Auf den... Und der normale Golf ist kaum günstiger.
K1 [v]	Ja, leider.
K2 [v]	Und alle drei sind weg, ne. Alle drei sind weg.

[386]

	563 [27:13.1] 564 [27:13.5] 565 [27:13.9] 566 [27:15.9] 567 [27:16.2]
K1 [v]	Nein. Heißt, du kriegst keinen mehr? ((unverständlich))
K2 [v]	Ja. Der eine jetzt grade

[387]

	.. 568 [27:22.7]
K1 [v]	Sind alle drei weg?
K2 [v]	noch wartet...äh... auf'n • • • Les../ Leasingabfrage. ((1,9s)) Hm̆ . •

[388]

	.. 570 [27:27.3]
K1 [v]	((2s))
K2 [v]	• • In den drei Tagen, wo Tom jetzt weg war, sind alle drei verkauft worden.

[389]

	.. 571 [27:29.4]
K1 [v]	Und nun?
K2 [v]	((1,2s)) Tom will sich morgen melden, • • was...ob da die Leasingabfrage

[390]

	.. 572 [27:36.2] 573 [27:37.0]
K1 [v]	Ja. (wird er)
K2 [v]	bei dem durchgegangen ist, oder nicht, bei dem einen. Und ob er sonst,

[391]

	..
K2 [v]	also er hat schon geguckt, weil er auch gesagt hat, ihr wollt mich verarschen, ähm...

[392]

	.. 574 [27:49.2]
K1 [v]	Einen roten?
K2 [v]	((1,8s)) dass ich, dass ich nen anderen kriege. Also, dass... ((1,9s)) Da hab

[393]

	.. 576 [27:51.0]	577 [27:52.0] 578 [27:52.7]	
B [v]		Naja, wenn er rot ist.	((lacht))
K2 [v]	ich gesagt, auf keinen	Fall rot. Auf keinen	Fall rot. Nein, auf keinen Fall rot. ((1,9s))

[394]

	579 [27:55.7]	580 [27:57.5] 581 [27:58.0]	582 [27:58.3]
B [v]	Ich glaube, rot, gibt es das überhaupt noch? Dieses	Rot uni,	Uni, gibt es das noch?
K1 [v]			Ja.
K2 [v]		Ja.	

[395]

	583 [27:59.0] 584 [27:59.4] 585 [27:59.8]		586 [28:02.9] 587 [28:04.4]
B [v]	Ja?		Echt? Ich hätte
K2 [v]	Ja. Es gibt den GTI im Moment in, in Schwarz, Weiß und Rot.		In rot.

[396]

	.. 588 [28:04.9]
B [v]	so gar / ich hätt ja sogar aus dem Bauch heraus gesagt, den gibt es gar nicht mehr in
K2 [v]	

[397]

	..
B [v]	Rot. Also den Golf sieben definitiv. • • Den habe ich damals selber gefahren. Aber den

[398]

	..	589 [28:12.5]	590 [28:14.0]
B [v]	Achter, dacht ich, gibt es gar nicht mehr in Rot.		Äh ((langgezogen)).
K2 [v]		Doch. ((1,1s))	

[399]

	.. 591 [28:16.9]	592 [28:18.6]
B [v]	So. Ah, ja, genau. • • Und, ähm...	Ja, aber, der • aber,
K2 [v]	Ich bin versuchslos. ((lacht))	Ja, aber Tom auch, ja.

[400]

	593 [28:19.9]	594 [28:22.6] 595 [28:23.1]	
B [v]	der wird doch bestimmt aus dem Pool noch irgendwo...		Mit Sicherheit.
K1 [v]			Nee,
K2 [v]		Ja.	

[401]

	.. 597 [28:24.8]	598 [28:25.5]	
B [v]		Nee?	
K1 [v]	die ((unverständlich))		Die kann man ja noch bestellen, theoretisch. • • • Aber

[402]

	.. 599 [28:29.6]	
B [v]		Äh, die Lieferzeiten, das is... die Lieferzeiten äh sind im
K1 [v]	die kriegt man dann erst...	

[403]

	.. 600 [28:34.4]	601 [28:34.9]	602 [28:36.1]	
B [v]	Moment relativ gering. • • Ich hab ne...			Ne, also okay.
K1 [v]		Aber bei dem GTI jetzt nicht mehr.		

[404]

	603 [28:36.8]	604 [28:38.0]	605 [28:38.8]	606 [28:39.5]	
B [v]		Achso okay.	Aus dem Grund, okay.	Nun gut. Weil ich hatte	
K1 [v]	Ja, genau aus diesem	Werk...			
K2 [v]		Werk.	Genau.		

[405]

	..
B [v]	nämlich eine Anfrage bei VW und da hieß es drei Monate. Und da ich meinen, er es

[406]

	..
B [v]	Mitte nächsten Jahres abgeben muss, war das jetzt für mich noch zu früh. Ich kann

[407]

	.. 607 [28:48.9]		608 [28:50.0]
B [v]	hier jetzt nicht, ich wollte jetzt hier nicht drei bis	vier Monate zwei Autos.	
K2 [v]		Ja und bei Seat	I biza zum

[408]

	..
K2 [v]	Beispiel, da muss man acht Monate, sechs bis acht Monate warten. • • • Äh, ja, aber

[409]

	..
K2 [v]	wie gesagt, selbst Golf drei Monate. ((1,6s)) Ja, ab, ab November brauchen wir dann...

[410]

	609 [29:01.2]	610 [29:02.7]	611 [29:03.6]	612 [29:04.1]
B [v]	Njoa, das würde nicht funk	tionieren, ja.		Naja, vielleicht, aber der wird
K1 [v]		Nicht mehr klappen.		
K2 [v]			Ja.	

[411]

	..
B [v]	bestimmt irgendwie was arrangieren. Weil eigentlich sollte man auch meinen, gibt es

[412]

	..	613 [29:09.5]	614 [29:09.8]
B [v]	ein Auto wie Sand am Meer. Sollte man meinen.		Sollte man meinen. Ja.
K2 [v]		Ja.	

[413]

	615 [29:11.0]
K2 [v]	Aber jetzt kann ich natürlich noch nicht äh sagen, was es dann wirklich wird. Und

[414]

	616 [29:14.3]	617 [29:14.8]
B [v]	Ok.	Aber das schauen wir dann nochmal. Es ist ja, äh gehopst, wie gesprungen.
K2 [v]	ob dann...	

[415]

	..	618 [29:19.3]	619 [29:20.6]
B [v]	Wenns 'n kleineres Fahrzeug wird,	muss der Beitrag ja auch kleiner werden.	
K2 [v]		Aber grundsätzlich, der Polo	bleibt auf

[416]

	..	620 [29:24.3]	621 [29:24.7]	622 [29:25.4]
B [v]		Ja.		Ja.
K2 [v]	jeden Fall. Das wäre dann ab, auf jeden Fall ab Januar.	Egal wie	es jetzt ist dann.	

[417]

	623 [29:25.8]	624 [29:27.3]
B [v]	Ja. • • Ja. Äh...	Ja, und ich.../ wenn wir jetzt hier gerade kein drittes Auto zur
K2 [v]	((lacht))	

[418]

	..
B [v]	Verfügung haben, dann sage ich Ihnen ganz ehrlich, würde ich jetzt auch erstmal die

[419]

	..
B [v]	Prozente weiter auf dem Polo belassen. • • • Und ähm... • • Sie geben mir einfach in

[420]

	.. 625 [29:39.7]	626 [29:40.0]		627 [29:40.4]	628 [29:41.2]
B [v]	der Zwischenzeit nochmal	'ne Rück	meldung, wenns doch		anders sein sollte.
K2 [v]		Ja.			Also es kann sein, dass ich

[421]

	.. 629 [29:42.7]	630 [29:43.1]	631 [29:45.0]		632 [29:46.0]
B [v]	m̀				
K1 [v]			Aber ein drittes Auto muss	ja kommen.	
K2 [v]	es morgen	weiß. Kann sein, dass es in ja •	2 Wochen ist.		

[422]

	633 [29:46.5]	634 [29:48.2]	635 [29:48.5]	636 [29:49.4]	
B [v]		Ja.	Ja.	• • •okay.	Nee und beim
K2 [v]	Ja, ein drittes Auto muss kommen.	Auf jeden	Fall.		

[423]

	..
B [v]	Polo war ja eigentlich soweit alles, das war ja alles relativ einfach, ne. Ungefähr

[424]

	..	637 [29:57.9]	638 [29:58.3]		639 [29:59.5]	640 [29:59.9]
B [v]	10.000 km im Jahr.	Die Tochter	war mein ich vierundzwanzig, ne?			Ja, die darf
K2 [v]		Ja.			Ja.	

[425]

	..
B [v]	eh fahren. Jeder ab dreiundzwanzig darf übrigens das Auto nutzen, ne. Wenn, wenn

[426]

	..	641 [30:05.7]	642 [30:06.2]
B [v]	die Tochter noch einen Freund hat	oder eine Freu	ndin, die das Auto fahren will, mal
K2 [v]			Achso.

[427]

	..
B [v]	zwischendurch eben und die ist über dreiundzwanzig, also dreiundzwanzig und älter,

[428]

	..	643 [30:14.5]
B [v]	darf die das Fahrzeug nutzen. Das ist kein Problem. • • • Ja.	
K2 [v]		Okay. • • Also ist • bei

[429]

	..	644 [30:17.4]	645 [30:17.9]	646 [30:18.9]	647 [30:19.3]	648 [30:19.7]	649 [30:20.2]	
B [v]		Nein.		Nein.		Nein.	Das wird...,	
K2 [v]	Versicherung 1 nicht so	nach dem Motto	nur äh , äh	Halter	plus		Ehefrau, oder?	

[430]

	650 [30:21.3*]	651 [30:21.8]	652 [30:22.5]	
B [v]	nein.	Wird im Leistungsfall	nicht geprüft und mich interessiert es auch nicht, auf	
K2 [v]		Kein...		

[431]

	..
B [v]	gut Deutsch gesprochen, ob das Auto unter der Laterne parkt, in einer beheizten

[432]

	..
B [v]	Tiefgarage sich befindet oder, oder, oder. Das ist mir auch alle... • • • weil jeden

[433]

	..
B [v]	Kunde, den ich hatte, der hat mir eh gemeint, der hat eine Garage. So viele Garagen

[434]

	..	653 [30:36.6]	654 [30:37.7]	655 [30:38.0]	
B [v]	gibt es gar nicht in Oelde.	((lacht)) Das ist einfach	so.		
K1 [v]			Ja, aber,	es stimmt, da kann man ja	
K2 [v]		((lacht))			

[435]

	..	656 [30:40.2]	657 [30:40.6]	658 [30:41.0]		
B [v]			Ja, aber es	gibt diese Abfrage gar nicht. • • Ist		
K1 [v]	im Schadensfall gucken, wo ist	denn die	Garage.			
K2 [v]		Ja.				

[436]

	659 [30:43.3]	660 [30:44.0]	661 [30:44.5]	662 [30:44.9]	663 [30:45.4]
B [v]	neutral.			Wir	haben's... Ja, bis vor • •
K1 [v]	((unverständlich))	Viele machen die	noch.		
K2 [v]			Ich wollt	sagen, das ist...	

[437]

	..	664 [30:49.4]	665 [30:50.1]
B [v]	fünf, sechs Jahren gab es das noch. Und seit dem nicht mehr.		
K1 [v]			Standen immer
K2 [v]		Auch wenn man woanders	mal so...

[438]

	..	666 [30:50.8]
K1 [v]	alle in der Garage sind. Im Schadensfall stand aber gerade an dem Tag das Auto	
K2 [v]		

[439]

	667 [30:53.4]	668 [30:54.3]	669 [30:54.8]	670 [30:56.2]
B [v]	Der draußen. Und	da war das	groß.../ da war die große	Diskussion beim Hagelschein
K1 [v]	nicht im...	((lacht))		
K2 [v]			Ja, genau. • • • Ja.	

[440]

	..	671 [30:59.6]	672 [30:59.8]	673 [31:00.2]	674 [31:00.7]	675 [31:01.1]
B [v]	da. Hm̆. Das haben wir alle schon gehabt.		Ja, ja.	Ja, ja.		Das war
K1 [v]						
K2 [v]		Ja.	Deswegen.	Und es	ist so.	Ich

[441]

	..	676 [31:01.9]	677 [31:03.4]	678 [31:03.9]
B [v]	immer so.		Ja klar.	Das ist so. Ja.
K2 [v]	meine, wenn man unterwegs ist, dann steht der auch nicht in der		Garage.	

[442]

	..679 [31:04.8]	680 [31:05.2]
B [v]	Und ich hab zum Beispiel eine Neubauwohnung hier in Oelde. Ich hab, wir haben ,	
K2 [v]	Ja.	

[443]

	..
B [v]	ich habe keine Garage. Ich habe den Stellplatz direkt bei mir vor der Haustür. Meine

[444]

	..
B [v]	Lebensgefa.../ Lebensgefährtin ebenfalls. Und ich habe zwar in Stromberg 'ne

[445]

	..
B [v]	Scheune angemietet für meine alten Autos, aber ich kann nicht jedes Mal fuffzig

[446]

	..
B [v]	Kilometer fahren und dann mit 'nem/ immer hin und her und die Autos tauschen. Das

[447]

	.. 681 [31:21.3]682 [31:21.7]
B [v]	is ja...Das ist ja äh...• • Quatsch, • ne. Unser Marius hat ja auch, der hat ja auch, der
K1 [v]	Nein.

[448]

	..
B [v]	wohnt ja auch hier vorne um die Ecke. Der hat ja auch hier 'ne Penthouse-Wohnung

[449]

	..
B [v]	und der hat auch keine Garage. Der.../ Seine Fahrzeuge stehen auch äh an der Straße,

[450]

	.. 683 [31:31.8] 684 [31:33.2]685 [31:34.0]686 [31:34.4]
B [v]	ne. • • Das ist so. Ja, ja. ((lacht)) Ja, ja.
K1 [v]	Der feine Herr mit den Fahrzeugen.
K2 [v]	Ja, hahahaha...

[451]

	.. 687 [31:36.5]
B [v]	Das ist so. Äh ja, und bei dem Polo, der ist ja wirklich, • wirklich günstig. Der
K2 [v]	((unverständlich))

[452]

	..
B [v]	kostet ja weit unter vierhundert Euro im Jahr. Der liegt bei drei siebzig. ((1,3s)) Ja.

[453]

	..	688 [31:46.9]	689 [31:47.6]	690 [31:48.7]
B [v]	((1,1s)) Und der hat dann	auch übrigens ein	Unfall im Jahr frei.	
K1 [v]				• • • Auch noch.
K2 [v]		((unverständlich))		

[454]

	691 [31:50.2]	692 [31:50.6]	693 [31:51.2]	694 [31:51.7]	695 [31:52.1]	696 [31:53.5]	697 [31:53.9]
B [v]	Jo, der	auch.		• • Ja. • • Ne.		Der hat...	
K1 [v]		((unver	ständ	lich))			
K2 [v]			Ja.			Ja, aber	hier ist er jetzt mit, was der

[455]

	..	698 [31:58.0]	699 [31:59.4]	700 [31:59.9]
B [v]		Da.../das ist aber • ge	nau,	das ist der Dritt
K2 [v]	Polo, mit dedededee sechshundervierzig.	Weil der als Dritt...		Wagen.

[456]

	701 [32:00.4]	702 [32:02.8]	703 [32:03.1]	704 [32:04.5]
B [v]	wagen. Ja. Das ist die Kalkulation des Drittwagens.	Ja.	((1s)) Ja.	
K2 [v]		Ja.	((1,1s)) Ja.	das ist, • • wie

[457]

	..
K2 [v]	gesagt, sehr doof. Wobei, also ich glaube schon, dass jetzt ein GT.../ Golf GTI kommt.

[458]

	705 [32:10.0]	706 [32:10.6]	707 [32:12.6]
B [v]	Ja.		
K1 [v]			((2,2s)) Gut, dann • • GTI weg, dann zeig deine
K2 [v]		• • Ist halt nur die Frage wann.	

[459]

	..	708 [32:19.5]
B [v]		Ach so, äh... hiervor mache ich mir gleich eben auch
K1 [v]	Haftpflichtversicherung vor.	

[460]

	..	709 [32:25.3]
B [v]	nochmal eine Kopie. Was hat denn der Polo jetzt gelaufen, ungefähr?	
K1 [v]		Fünfzigtausend.

[461]

	710 [32:26.3]
B [v]	Okay. ((1,6s)) Und ja, der, der äh • • Golf, der ist ja neu, ne? Oder relativ, ne. War

[462]

	..		711 [32:34.6]	712 [32:34.9]	713 [32:37.5]
B [v]	eine Tageszulassung, glaub ich. Oder was war		das?	((2s)) Ihrer.	
K1 [v]					Nee, das war ein
K2 [v]			Ja.		

[463]

	..	714 [32:39.8]	715 [32:41.8]	716 [32:42.8]
B [v]		Was hat der gelaufen?		Okay. ((Schreibgeräusche, 5,4s))
K1 [v]	Vorführwagen.		Achttausend.	

[464]

	..
B [v]	Gut. Von dem Golf bräuchte ich dann bitte im Nachgang nochmal eben den

[465]

	..	717 [32:54.5]	718 [32:55.0]	719 [32:56.0]	720 [32:57.4]
B [v]	Fahrzeugschein. Können Sie mir aber ...		Haben Sie bei?	Weltklasse.	
K2 [v]		Ja.		Ja, ja, ja.	Manches ist

[466]

	.. 721 [32:58.7]	722 [32:59.9]		723 [33:02.2]
B [v]	Weltklasse.	Dann kopiere ich mir den gleich auch noch. Sehr schön. • • Ja,		
K2 [v]	gut vorbereitet. Nicht alles. ((lacht))			

[467]

	..
B [v]	okay. Dann kopier ich mir den gleich auch noch. Sehr gut. Okay, dann haben wir das,

[468]

	..
B [v]	das, das. • • • Ähm. Und ich bräuchte bitte nochmal vom Polo die Police. Die vom

[469]

	..		724 [33:14.7]	725 [33:15.4]	726 [33:15.6]
B [v]	Golf habe ich schon. ((Papierrascheln, 1,8s))		Super.		Okay. • • Ja, das
K2 [v]			Müsste die sein.		

[470]

	..
B [v]	wird die sein. Fünfundzwanzig, siebenundzwanzig. • • Sechsundzwanzig,

[471]

	..
B [v]	achtundzwanzig. Ja klar, weil ein Jahr wieder draufkommt und das ist ja erst zum

[472]

	.. 727 [33:25.4]728 [33:25.7]
B [v]	Jahreswechsel. Und dann passt dat. Ja. Ist auch zum Ersten. Ersten. Sehe ich
K2 [v]	Ja.

[473]

	.. 729 [33:27.7]730 [33:28.4]731 [33:28.8] 732 [33:29.3] 733 [33:30.2]
B [v]	schon. Ja. Ok. Ja, super. Okay.
K2 [v]	• • • Ja. Das war auf jeden Fall ((unverständlich)). • • • Ähm, • • gut.

[474]

	..
K2 [v]	Sonst können wir das tatsächlich, also mit dem mit dem noch Polo, wie gesagt, ein,

[475]

	.. 734 [33:35.9]735 [33:36.2] 736 [33:38.3]
B [v]	Ja. Ich übertrage Ihnen nix. Ich, ich kü ndige das
K2 [v]	zwei Wochen zurückstellen jetzt. Bis, bis ich dann weiß... bevor, genau.

[476]

	..
B [v]	nur zum Ablauf. Apropos Kündigung, da bräuchte ich noch ein Autogramm bitte.

[477]

	737 [33:41.9]
K2 [v]	• • • Ähm... ((2,6s)) Weil, also der Polo soll auf jeden Fall hierhin zum, zum Januar.

[478]

	.. 738 [33:48.4] 739 [33:50.4]740 [33:50.8]741 [33:51.2]
B [v]	Aber ich nehme hier noch keinen Antrag auf. Ja.
K2 [v]	Aber... Aber ist ja Quatsch, bevor... Aber... Das jetzt hin und

[479]

	.. 742 [33:52.8]	743 [33:54.4]	744 [33:56.3]
B [v]	Ja. Ja, ja.	Ich wa rte auf Ihre Rückmeldung. • • • Ja.	
K1 [v]			Und selbst wenn kein
K2 [v]	her rechnen mit den... äh...		Ja.

[480]

	..	746 [34:00.7]
K1 [v]	Auto käme, was ja unrealistisch ist. • • • Können wir ja auf jeden Fall...	
K2 [v]		Nein, zum

[481]

	..	747 [34:02.5]	748 [34:03.0]	749 [34:03.9]	750 [34:04.4]
B [v]		Ja.		Ja.	
K2 [v]	Januar kommt ihr auf jeden Fall hierhin.	Das,	also das äh	ist für mich	safe.

[482]

	751 [34:04.8]	752 [34:05.2]	753 [34:05.8]	754 [34:08.4]
B [v]	Okay.			Dritt. Das
K1 [v]	Gut.			
K2 [v]		Ähm • • • Nur, wie gesagt, ob jetzt als Zweitwagen oder als		

[483]

	..	755 [34:09.6]	756 [34:10.7]	757 [34:11.0]
B [v]	seh'n wir dann.			m̂
K1 [v]			Wieso	Dritt?
K2 [v]	Drittwagen, da../ dann müssen wir	das tatsächlich ja nicht achtzig	mal hin und	

[484]

	..	758 [34:11.6]	759 [34:12.5]
B [v]			Weil der Golf würde ja als Drittfahrzeug
K1 [v]	Aber	((unverständlich))	Drittwagen.
K2 [v]	herrechnen.		

[485]

	..
B [v]	kommen. Also man muss sich ja vorstellen, für jedes Kfz brauche ich einen eigenen

[486]

	..	760 [34:18.9]	761 [34:19.4]
B [v]	Kfz-Vertrag.	Bisher waren es zwei Fahrzeuge mit zwei Verträgen. Jetzt	
K1 [v]		Ja.	

[487]

	..
B [v]	kommt aber ein GTI noch hinzu, der Golf. Und das ist ein drittes Fahrzeug. Und jetzt

[488]

	.. 762 [34:28.8] 763 [34:29.3]
B [v]	muss ich ja ein Fahrzeug • • neu einstufen. Und in dieser Kon stellation ist es am
K1 [v]	Achso.

[489]

	..
B [v]	günstigsten, den Polo neu einzustufen, weil der, ne, das kleinere Auto ist mit dem

[490]

	..
B [v]	günstigeren Grundbeitrag. • Ähm, nicht... Keine Angst haben, ich schicke Ihnen weder

[491]

	.. 764 [34:40.2] 765 [34:41.1]
B [v]	eine Miele-Waschmaschine noch irgendwas. Ich bräuchte nur einmal von beiden
K2 [v]	((unvertändlich))

[492]

	..
B [v]	((lacht auf)) Ja, ja. Von beiden bitte ein Autogramm. Dann schicke ich das hinterher

[493]

	.. 766 [34:48.2]
B [v]	an die Versicherung 2. Weil einmal läuft es auf Ihren Namen und einmal auf den Gatten.
K2 [v]	Ja.

[494]

	767 [34:48.7]768 [34:49.0] 769 [34:49.6]
B [v]	Ja. Ja, nur einfach da untendrunter. Den Rest mach ich dann.
K2 [v]	Von uns beiden.

[495]

	770 [34:51.6] 771 [34:54.9]
K1 [v]	Gut, aber bei der Versicherung 2 nicht kündigen, dass wird ja automatisch... Durch
K2 [v]	Nee, das m...

[496]

	.. 773 [34:57.1]	774 [34:58.0]	775 [34:58.5]
B [v]	Ja, also	bei Ihrem, bei Ihrem Fahrzeug. Ja, ja, das stimmt,	
K1 [v]	das Abmelden passiert das doch.		
K2 [v]		Bei dir?	

[497]

	.. 776 [35:00.8]	777 [35:01.6]
B [v]	haben Sie recht.	Brauchen wir gar nicht. Sie haben recht, bei
K2 [v]	Achso. Dann musst du	gar nicht... Dann musst du gar nicht...

[498]

	.. 778 [35:03.5]	779 [35:05.5]
B [v]	Golf, bei Ihrem äh Wagen läuft es auto	matisiert, nur beim Polo nicht. Genau.
K2 [v]		Ja, aber der Polo bleibt ja auf jeden Fall. Al

[499]

	..781 [35:07.8]	782 [35:08.2]	783 [35:08.7]	784 [35:09.9]	785 [35:10.3]	786 [35:10.7]
B [v]	Richtig.	Ja.		Genau.		Hundertprozentig.
K2 [v]	so	ähm	der gekündigt und	umgeschrieben	werden. Ja.	

[500]

	787 [35:11.5]	788 [35:13.0]
B [v]	• • • Genau.	
K2 [v]	• • • Genau. Nein, also wie gesagt, ich hoffe, dass sich das dann innerhalb der nächsten	

[501]

	.. 789 [35:16.4]	790 [35:18.4]
B [v]	Jo. Alles gut. Ja.	
K2 [v]	• • Tage klärt • bei mir. Von daher...äh • • • Ja. • So. Achso, genau. Dann sonst wäre	

[502]

	.. 791 [35:24.8]	792 [35:25.3]	793 [35:26.3]	794 [35:28.5]
B [v]	Ja.		Ja. ((1,2s)) Was ist das denn?	Dann das ist
K2 [v]	das dann nämlich die	n ächste Baustelle.		Das ganze

[503]

	.. 795 [35:29.5]	796 [35:30.0]	797 [35:31.6]
B [v]	Versicherer ((unverständlich)).		
K2 [v]	dann... Hausrat und Glas..., also		Glasbruch, glaube ich, kann eh

[504]

	.. 798 [35:33.0] 799 [35:34.0]
B [v]	So, wir haben eine neunzig Quadratmeter Wohnung in der
K1 [v]	Warum?
K2 [v]	weg.

[505]

	.. 800 [35:39.7]801 [35:40.3]
B [v]	Brommberger Straße eins. Okay. • • So. ((1,9s)) Fünfundsiebzigtausend Euro.
K2 [v]	Ja.

[506]

	.. 802 [35:49.2]803 [35:49.7]
B [v]	Hier sind vermutlich keine E-Bikes etc. versichert. Ist das korrekt? Okay. Ist
K1 [v]	Ja.
K2 [v]	

[507]

	.. 804 [35:51.1] 805 [35:52.3] 806 [35:54.3]
B [v]	auch nicht vonnöten? Ok. Achso! Ok ay.
K1 [v]	Nee, wir haben gar keine.
K2 [v]	Fünfundsiebzigtausend... ((lacht)) Lach nicht! Nein,

[508]

	.. 808 [35:56.5] 809 [35:58.5]
B [v]	• • • So... Dann gucken wir doch mal eben, wo die
K2 [v]	aber das kann man, wenn... • • (alleine sind)

[509]

	.. 810 [36:00.3] 811 [36:01.6] 812 [36:02.7]
B [v]	Reise weitergeht. Ja. Okay. Neunzig Quadratmeter, äh, zwei
K2 [v]	Fahrräder ja... E-Bikes, nein.

[510]

	.. 813 [36:06.9] 814 [36:07.6]
B [v]	Parteienhaus, ne? Nehm ich an. Okay. • So. • • Fünfundsiebzigtausend Euro
K1 [v]	Ja, ((unverständlich))

[511]

	.. 815 [36:14.6] 816 [36:15.0]
B [v]	Versicherungssumme haben Sie hier hinterlegt. • Passt das vom Gefühl? Also Sie sind
K2 [v]	Hm...

[512]

	.. 817 [36:18.5] 818 [36:19.0]
B [v]	damit, Sie sind nicht unterversichert mit der Summe. Ich frage nur, wenn Sie
K2 [v]	((unverständlich))

[513]

	.. 819 [36:24.2]
B [v]	hochwertigen Schmuck haben, Rolex Uhren oder, oder, oder?
K1 [v]	Naja, nicht mehr.

[514]

	.. 820 [36:27.8] 821 [36:28.7] 822 [36:30.0]
B [v]	Hat der? Nee, Rolex hat er nicht. • • Nee.
K1 [v]	((1,4s)) Außer Marius. Nein, der hat
K2 [v]	((lacht))

[515]

	.. 823 [36:30.8] 824 [36:32.3]
B [v]	Der hat... Da müssen Sie mir jetzt auf die Sprünge helfen, da bin
K1 [v]	((unverständlich)) Ach, wie heißt das Ding?

[516]

	.. 825 [36:33.8] 826 [36:35.0] 827 [36:36.9] 828 [36:37.5]
B [v]	ich außen Vor. Da hab ich... äh... Ach, die Goldene?
K1 [v]	Nein. Sei
K2 [v]	• • • ((unverständlich)) Nein.

[517]

	..830 [36:38.2] 831 [36:39.1] 832 [36:39.4] 833 [36:40.5] 834 [36:40.9] 835 [36:41.4]
B [v]	Ach, die, die, die, diese... ähm... Diese, ne, nicht Gold,
K1 [v]	ne Nautilus. Die Gold..., ja.
K2 [v]	Nein.

[518]

	.. 836 [36:43.2] 837 [36:43.9] 838 [36:44.7] 839 [36:45.5]
B [v]	wat ist das? Rosé Gold, ne? So, ne? Rosé, ne? Ja, ich weiß, alles klar.
K1 [v]	((unverständlich)) Weiß ich nicht.

[519]

	840 [36:47.3] 841 [36:48.5] 842 [36:49.9] 843 [36:52.2]
B [v]	Ja, das ist so Farbe. Äh... Muss, muss, muss. .. muss, muss
K1 [v]	Muss man mögen. Sehr, sehr, sehr selten, sehr teuer.

[520]

	..
B [v]	zum Typen passen, ne? Also, ich glaube, bei mir würd's sehr auffällig sein. ((lacht,

[521]

	.. 844 [36:57.5]	845 [36:58.4]	846 [37:00.0]
B [v]	1,8s)) Kommt, kommt...		Kommt...
K1 [v]	Bin mir auch beim Marius nicht so sicher, ob das ihm steht.		Nee, aber egal.

[522]

	847 [37:01.0]	848 [37:02.7]	849 [37:03.4]	
B [v]	• • Ja, muss er dann mal gucken, ne?	Also, ne?	((1s)) Ähm ((1,4s))	Ach so, ja,
K1 [v]		Muss er wissen.		

[523]

	..
B [v]	ja, Sie haben eine Glasversicherung noch zusätzlich mit drin, das ist für die äh, für

[524]

	.. 850 [37:12.3]	851 [37:12.6]	852 [37:13.2]
B [v]	Ihre Räumlichkeit, ne?	Hm̆.	
K2 [v]		Ja, da haben wir aber	gar keine mehr. Ich habe die damals

[525]

	..	853 [37:17.5]	854 [37:18.0]
B [v]			Ja.
K2 [v]	abgeschlossen, weil wir, als wir noch in Werther wohnten,		ähm, auch

[526]

	.. 855 [37:21.9]	856 [37:22.5]	857 [37:24.7]	858 [37:25.1]
B [v]	Ja.		Ja.	
K2 [v]	komplett neue Glasduschen,	äh... also mit Sonderanfertigung	und so	, und da

[527]

	..	859 [37:27.9]
K1 [v]		Ach, die Glasversicherung ist
K2 [v]	ist es dann okay, wenn man da irgendwas mit passiert.	

[528]

	..	860 [37:30.5]
K1 [v]	nicht für die Scheiben oder sonst was, sondern?	
K2 [v]		Nein, das war dann für diese

[529]

	.. 861 [37:32.5]	862 [37:33.3]	863 [37:33.9]	864 [37:35.9]
B [v]	Ja • • ä	h...		Ja,
K1 [v]	((unverständlich))			
K2 [v]	Glasduschen.	So,	die haben wir seit 20 Jahren. ((lacht))	Wie

[530]

	.. 865 [37:37.0]
B [v]	((unverständlich)) Die ist ähm • • auch für die ähm
K2 [v]	lang wohnen wir da nicht mehr?

[531]

	..
B [v]	Wohnungsverglasung, also auch für das Gebäudeglas in Ihrem Bereich. Wenn Sie die,

[532]

	..
B [v]	wenn Sie ein Außenfenster dort haben und da ist ein Riss drin, weil da eine Taube

[533]

	..
B [v]	vorgeflogen ist oder wenn die Terrassentür durch Durchzug einen Riss erleidet, wäre

[534]

	..	866 [37:55.9]	867 [37:56.6]
B [v]	das auch über Glasversicherung. Oder das Ceran-Kochfeld. • • •	Ist auch...	Ist auch,
K2 [v]		Ach stimmt.	

[535]

	.. 868 [37:57.3]
B [v]	ist auch über Glas versichert. Es kann aber sein, das stimmt, es gibt
K2 [v]	((unverständlich))

[536]

	..
B [v]	da eine Abgrenzung. Es gibt auch Versicherer, das mag vielleicht hier sein, ähm...

[537]

	.. 869 [38:08.2]	
B [v]	man kann auch nur dieses Mobiliarglas versichern. Also	das wäre dann so, wie Sie
K2 [v]		Nee, nee. Ceranfeld

[538]

	.. 870 [38:09.6]
B [v]	sagen.
K2 [v]	war auch mit drin. Das stimmt, da hab ich jetzt gar nicht mehr dran gedacht,

[539]

	.. 871 [38:13.1] 872 [38:13.5] 873 [38:15.5] 874 [38:17.4] 875 [38:18.0]
B [v]	• • • Ja. • • • Ja, das ist...
K1 [v]	Wir wollen Ceranfeld aber nicht versichern.
K2 [v]	weil, wie gesagt... Vorallem bei 'ner

[540]

	..
K2 [v]	zwanzig Jahre alten Küche wird's dann auch schwierig, was sie einem da sagen, was

[541]

	.. 876 [38:24.4]
B [v]	Äh, Neuwert. Es ist/ so blöd, wie es klingt.
K2 [v]	man noch ersetzt kriegt, oder? ((lacht))

[542]

	..
B [v]	Neuwert. Wenn Sie eine zwanzig Jahre alte Küche haben, haben Sie Anspruch, bei

[543]

	..
B [v]	einem Schadensfall von mir eine neue, gleichwertige Küche zu verlangen. Das ist so.

[544]

	..
B [v]	Deswegen ist ja auch die Versicherungssumme entscheidend, ne. Also wenn Sie eine

[545]

	..
B [v]	Küche haben, die vor zwanzig Jahren zwanzigtausend D-Mark gekostet hat, kostet die

[546]

	..
B [v]	heute mindestens zwanzigtausend Euro. Mindestens. • • • Und wenn wir die

[547]

	..
B [v]	zwanzigtausend Euro von den fünfundsiebzig abziehen, hätten Sie noch

[548]

	..
B [v]	fünfundfünfzig für den Rest. Für die gesamte Schlafzimmerausstattung, für Ihre

[549]

	..	877 [38:57.8]	878 [38:59.0]
B [v]	Wertsachen, für Bargeld, etc. Deswegen	muss man halt immer gucken, ne?	
K1 [v]		Ja, aber fünfundsiebzigtausend reicht	uns.

[550]

	879 [39:00.0]	880 [39:02.0]	
K1 [v]		Wir ham/ So vornehme Möbel haben	wir
K2 [v]	Ja? Also tatsächlich habe ich auch schon	gedacht, ob dass das zu wenig ist.	

[551]

	.. 882 [39:04.1]	883 [39:05.9]	
B [v]		• • • Ne, also Sie sind nicht un...,	
K1 [v]	auch nicht.		
K2 [v]	Nein, so vornehm wohnen wir nicht.		

[552]

	..	884 [39:11.3]
B [v]	deswegen...Also unterversicher sind Sie auf keinen Fall. Weil bei neunz...	
K1 [v]		

[553]

	..	885 [39:12.9]	886 [39:13.2]	887 [39:14.2]
B [v]		Ja natürlich, also es muss,		es muss
K1 [v]	Überversichert darf man ja auch nicht sein, dann	heißt es...		
K2 [v]				Was sind

[554]

	.. 888 [39:14.8]	889 [39:16.9]	890 [39:17.8]	891 [39:18.2]	
B [v]	passen.	Nee, das ist frei	wählbar.		
K1 [v]					
K2 [v]	denn, was sind denn die Sprünge? • Oder	((unverständlich))			

[555]

	..	892 [39:19.6]	893 [39:20.4]	
B [v]		Frei wählbar.		Ja.
K1 [v]	((Unverständlich)) Du kannst nicht sagen,	ich habe mal für	zweihunderttausend	

[556]

	..895 [39:21.5]	896 [39:22.4]	897 [39:23.7]
B [v]		Hundertprozentig, dat ist so.	
K1 [v]	und hast nur für fuffzigtau	send. Das gefällt	der Versicherung auch nicht.

[557]

	898 [39:24.7]
B [v]	Äh ja doch, denen gefällt das, wissen Sie warum? Weil die nehmen Beitrag ein und

[558]

	..	899 [39:28.9]	900 [39:29.5]	901 [39:29.9]	902 [39:31.3]
B [v]	zahlen im Schadensfall nicht.		Ja. ((lacht))	Also, also schon, aber	nur den
K1 [v]		Ach...			
K2 [v]				Ärgerlich, ja.	

[559]

	903 [39:31.5]	904 [39:32.0]
B [v]	reellen Satz, das ist das. Ja. Also • • als Beispiel, ich habe einen Kunden, der wohnt in	
K1 [v]	Ja, ja.	

[560]

	..
B [v]	Ahlen noch und der ist Chefarzt in Düsseldorf. • • • So, und der hat eine kleine Bude

[561]

	..
B [v]	da und die ist, ich weiß nicht wie groß, ich glaube vierzig Quadratmeter. Der hat aber

[562]

	..
B [v]	eine Versicherungssumme, ich glaube von fast fünfzigtausend Euro, weil der eine

[563]

	..
B [v]	Rolf-Benz-Couch da drin stehen hat und, und, und. Der hat noch 'ne/ Der hat noch

[564]

	..
B [v]	zwei, drei schöne Uhren. So, der bräuchte normalerweise nur so um die zehn,

[565]

	..		905 [39:58.3]
B [v]	zwölftausend. • • Dat würde bei dem aber im Leben nicht passen, weil		allein die Rolf-
K1 [v]			Ja, ja.

[566]

	906 [39:58.9]	
B [v]	Benz-Couch kostet schon zehntausend Euro. • • • So, und bei Ihnen ist es so, • • man	

[567]

	..	
B [v]	sagt pro Quadratmeter sechshundertfünfzig Euro Summe. Das ist ein bisschen Poco,	

[568]

	..		907 [40:12.2]908 [40:12.6]	909 [40:13.5]
B [v]	ein bisschen Zurbrüggen und ein bisschen was Schickes.			Dat ist dann so ein
K1 [v]			Ja.	

[569]

	..	910 [40:14.6]	911 [40:15.4]	912 [40:16.1]
B [v]	Mix. So,	• • • und...		Ne? So, und dat wären jetzt
K1 [v]	((unverständlich))	((unverständlich))	Nicht, aber ((lacht))	

[570]

	..	913 [40:17.9]	914 [40:18.3]	915 [40:19.7]
B [v]	zum Beispiel ((unverständlich))...			Das ist
K2 [v]		Das Teuerste	ist wahrscheinlich das Parkett bei uns.	

[571]

	..	916 [40:20.8]	917 [40:21.9*]
B [v]	Gebäude. • •	Das ist Wohngebäude. Das ist Wohngebäude.	Das ist Wohngebäude.
K2 [v]		Ah, dass ist Gebäude. Okay.	Okay.

[572]

	918 [40:22.5]	919 [40:23.2]920 [40:23.5]		921 [40:24.3]	922 [40:25.0]
B [v]	Das ist Wohngebäude.	Ja.		Und, und	Sie bräuchten
K1 [v]				((unverständlich))	
K2 [v]	Ja, dann	komm,	lassen wir so fertig.	Ja.	

[573]

	..	923 [40:27.5]924 [40:27.9]	
B [v]	sechzig, um nicht unterversichert zu sein. Und Sie haben jetzt ja		fünfundsiebzig. Also
K2 [v]		Ja.	

[574]

	.. 925 [40:29.9] 926 [40:31.1]
B [v]	wir hätten schon ein bisschen Puffer. ((atmet tief ein)) Aber Sie kennen ja Ihren
K1 [v]	Ja, reicht.
K2 [v]	Ja.

[575]

	.. 927 [40:33.4]
B [v]	Haushalt besser als ich, ne.
K1 [v]	Uhren sind nicht so teuer. • • • Fünftausend Euro für die

[576]

	.. 928 [40:36.6] 929 [40:38.6]
B [v]	Ja gut, dann hätten Sie noch siebzig für den Rest.
K1 [v]	Uhren. Zwanzigtausend für die

[577]

	.. 930 [40:40.2] 931 [40:40.6]
B [v]	Ja, dann kriegen Sie noch fuffzig. Was kostet der Fernseher? Was
K1 [v]	Küche tatsächlich.

[578]

	.. 932 [40:45.2] 933 [40:47.3]
B [v]	kostet die Couch? Ungefähr.
K1 [v]	• • • Keine Ahnung. T..., t... ((unverständlich))
K2 [v]	Die Couch war recht günstig.

[579]

	.. 934 [40:49.0] 935 [40:50.0] 936 [40:50.5]
K1 [v]	Dreitausend Euro. • • • Dreieinhalb. • • •
K2 [v]	Ja, die haben wir gut geschossen. ((lacht)) ((lacht))

[580]

	937 [40:52.9] 938 [40:54.9] 939 [40:56.8]
K1 [v]	Fernseher. Keine Ahnung. Tausender. • • • Das ist alles nichts,
K2 [v]	Bett, ((unverständlich)) Ja, ja... • • • Fernseher.

[581]

	.. 940 [40:59.7]
K1 [v]	mehr... ((unverständlich)) Fünf
K2 [v]	((unverständlich)) Was kostet denn heute ein Fernseher? ((unverständlich))

[582]

	.. 941 [41:00.9] 942 [41:01.7]
B [v]	Nein, kann, also... Ich bin sehr technikaffin, ne. Ich habe, ich
K1 [v]	((unverständlich)) so..
K2 [v]	

[583]

	..
B [v]	habe ((lacht)) Okay. Ich habe so einen Fünfundachtzig von Samsung, der hat drei

[584]

	.. 943 [41:09.8] 944 [41:10.1] 945 [41:10.5] 946 [41:11.4]
B [v]	gekostet. Dreitausend, ne. Den... äh, äh , ja. Ja.
K1 [v]	Um die Tausend. Ich glaub...
K2 [v]	Nja,

[585]

	.. 947 [41:12.7] 948 [41:13.3] 949 [41:13.8] 950 [41:14.2]
K1 [v]	Nee, hat er nicht. Tasusend zweihundert
K2 [v]	zwei hat unserer ((unverständlich)). Ja, aber... Nicht?

[586]

	951 [41:14.5] 952 [41:14.8] 953 [41:15.6] 954 [41:16.8] 955 [41:17.3]
B [v]	Ja. Mit fünfundsiebzig.
K1 [v]	Euro. Wir kommen mit fünfzig tausend Euro...
K2 [v]	Egal, neinn. ähähäh...

[587]

	956 [41:17.9] 957 [41:18.3] 958 [41:18.5] 959 [41:19.1] 960 [41:19.2] 961 [41:19.7] 962 [41:20.9]
B [v]	F ünfundsiebzig.
K1 [v]	Da bin ich .... Uhr. Blablabla...
K2 [v]	Fünfundsiebzig. Ja. Ja, ja.

[588]

	.. 963 [41:21.7] 964 [41:22.0] 965 [41:24.1]
B [v]	Okay. • • Fa../ Fa.../ Fahrräder werden nicht benötigt. höre ich
K1 [v]	((unverständlich)) ((unverständlich))
K2 [v]	Nein. ((unverständlich))

[589]

	.. 966 [41:25.2] 967 [41:25.6] 968 [41:26.9]
B [v]	schon so raus. Also Fahrraddiebstahl wird nicht benötigt, ne, weil...
K1 [v]	((unverständlich))
K2 [v]	Richtig.

[590]

	.. 970 [41:27.9] 971 [41:28.7] 972 [41:30.0]973 [41:30.5]
B [v]	Ok.
K1 [v]	((unverständlich)) zwan zig Jahre alte Fahrräder. Ohne • • • E-
K2 [v]	Also Fahrräder...

[591]

	974 [41:31.9] 975 [41:32.6] 976 [41:33.7]
B [v]	Ok. Und normales Fahrrad irgendwie,
K1 [v]	Motor.
K2 [v]	Also E-Bike brau chen wir jedenfalls nicht. ((unverständlich))

[592]

	977 [41:35.3]978 [41:35.8]979 [41:36.1] 980 [41:36.5]
B [v]	oder? Ist jetzt aber auch nicht versichert bei
K2 [v]	Ist jetzt aber auch nicht versichert bei Ihnen.

[593]

	.. 981 [41:37.6]982 [41:38.1]
B [v]	Ihnen. Also... Ok. Ich würde trotzdem mal gerne mit der Glasversicherung
K1 [v]	Nein.

[594]

	..
B [v]	rechnen. Weil sie war ja jetzt auch mit vorhanden. Ich schaue mal eben, wo die Reise

[595]

	.. 983 [41:44.1] 984 [41:45.9]
B [v]	hingeht. Okay, ja, gut, wenn Sie
K1 [v]	Aber aus Gründen die es nicht mehr gibt. ((lacht))

[596]

	.. 985 [41:47.9] 986 [41:49.0]
B [v]	Sagen, ich brauche es wirklich nicht. ((unverständlich))
K2 [v]	((unverständlich)) weil da diese

[597]

	..
K2 [v]	Sonderanfertigung an Duschdingern das war schweineteuer. Da habe ich gedacht, ja

[598]

	..	987 [41:57.4]
K1 [v]		Brauchen wir nicht mehr. Brauchen wir nicht.
K2 [v]	dann machen wir das. Aber, ja äh...	

[599]

	988 [41:58.8]	989 [42:00.4]	990 [42:00.8]
B [v]	Okay gut. Dann	äh... liege ich in der ganz... Achso wohnen Sie Parterre oder	
K2 [v]		Ist so.	

[600]

	..	991 [42:05.7]	992 [42:06.3]	993 [42:07.2]
B [v]	Erdgeschoss?		Erdgeschoss. Ok.	
K1 [v]				Was ist denn der Unterschied zwischen
K2 [v]		Erdgeschoss.		

[601]

	..	994 [42:08.8]	995 [42:09.8]
B [v]	Ja. Äh... ((langezogen)) Thema Elementar. Hochwasserrückstau. ((1,9s)) Ich		
K1 [v]	Parterre und Ergeschoss?		

[602]

	..
B [v]	weiß ja nicht, wo ein Gebäude versichert ist. Ob Sie das gegen Hochwasser und

[603]

	..	996 [42:20.4]
B [v]	Rückstauschäden versichert haben, ne. Thema	Elementarversicherung.
K1 [v]		Darf man noch mal drüberreden. Wenn

[604]

	..	998 [42:25.8]
B [v]		Ok. • • Kann ich Ihnen
K1 [v]	ich's grad find. Das ist aber gut versichert. Sagen alle.	

[605]

	..
B [v]	hinterher auch ein Angebot zu machen. Ähm... Die Nachfrage nach der

[606]

	..
B [v]	Elementarschadensversicherung ist ja immens, ne. Weil wir haben ja hier in Oelde...

[607]

	..	999 [42:34.9]	1000 [42:35.5]
B [v]	Ich weiß nicht ob Sie das mitbekommen...		
K1 [v]		Aber ich weiß immer noch nicht den Unterschied	

[608]

	..	1001 [42:37.1]	1002 [42:39.0]
B [v]		Ja, weil die Gefahr eine andere ist.	Wenn Sie im
K1 [v]	zwischen Parterre und Erdgeschoss?		Aber was ist

[609]

	..	1003 [42:39.9]	1004 [42:42.0]	1005 [42:42.2]
B [v]	Erd...		Äh	Quatsch.
K1 [v]	denn Parterre und Ergeschoss? Dat ist für mich dasselbe.			
K2 [v]				((unverständlich))

[610]

	1006 [42:42.9]	1007 [42:45.1]	1008 [42:45.5]
B [v]	Obergeschoss, ich meinte Obergeschoss und Parterre. Hab ich		Quatsch. Erdgeschoss
K1 [v]		Gut.	

[611]

	..	1009 [42:46.8]	1010 [42:47.5]	1011 [42:48.3]
B [v]	und Parterre.			
K1 [v]		Ja, weil ist ja...das ist dasselbe.		
K2 [v]		Ja, weil's nein...	weil, Pa.../ Parterre gibt's auch. Parterre	

[612]

	..	1012 [42:50.4]	1013 [42:51.2]	1014 [42:51.6]	1015 [42:52.6]	1016 [42:53.5]	1017 [42:53.9]
B [v]				Nee, nee. Also ich mein jetzt nicht		bunkermäßig.	Ne. Also
K1 [v]	Nein, ach...						
K2 [v]	ist Tiefparterre,		da ist man	((unverständlich))		Keller.	

[613]

	..	1018 [42:54.9]	1019 [42:55.9]	1020 [42:56.8]
B [v]	kellermäßig. Und äh Räumlich	keit als Keller, äh äh		als Wohnraum genutzt oder so.
K1 [v]		Also es ist...		((unverständlich))
K2 [v]				Nein. Das ist Erdgeschoss.

[614]

	.. 1021 [42:58.3]		1022 [42:59.9] 1023 [43:00.2]
B [v]	Nein. A l s o b l e i b e n w i r		Obergeschoss. Da habe ich jetzt grad'n.../
	b e i E r d g e s c h o s s u n d		
K1 [v]			Ja.
K2 [v]			

[615]

	.. 1024 [43:03.0]		1025 [43:03.6]
B [v]	mich falsch ausgedrückt. Wenn		Sie im Erdgeschoss leben, ist natürlich die
K1 [v]		Erdgeschoss.	

[616]

	..
B [v]	Gefahr eines Hochwasserschadens eine andere als wenn Sie im Dachgeschoss leben.

[617]

	..
B [v]	Weil äh das Wasser bis zum Dachgeschoss hochläuft ist ja Utopie. Das ist ja Quatsch.

[618]

	..	1026 [43:13.4]	1027 [43:13.9]	1028 [43:14.4]
B [v]	Beim Starkregenereignis, ne.			
K1 [v]		Das ist Erdgescho ss.		
K2 [v]			Der kommt eh er durchs Dach. Ha ha.	

[619]

	1029 [43:15.9]	1030 [43:16.9]	1031 [43:17.6]	1032 [43:18.0]	
B [v]	Ja. Ja, ja und das ist auch elementar, ne.			Ja, wenn wir Schneedruck haben und	
K2 [v]	((lacht))		Ja.		

[620]

	..
B [v]	das Dach würde nachgeben oder wir haben ein Flachdach, ne, habe ich auch schon

[621]

	.. 1033 [43:23.6]	1034 [43:24.4]	
B [v]	gehabt. Das gibt es alles. Äh, nein. Also wenn das Gebäude nämlich elementar		
K2 [v]	m̆		

[622]

	.. 1035 [43:28.9]1036 [43:29.4]
B [v]	versichert ist, dann packen wir es auf einer Hausfahrt auch mit rein, die
K1 [v]	Ist es.

[623]

	..
B [v]	Gefahr. Warum? Wenn Ihr Keller, ich sag jetzt mal ganz salopp, absäuft aufgrund

[624]

	.. 1037 [43:37.4]1038 [43:37.8]
B [v]	Starkregenereignis, dann bezahlt die Gebäudeversicherung den Bodenbelag, den
K2 [v]	Ja.

[625]

	..
B [v]	Wandbelag und Deckenbelag plus Heizungsanlage. Also alles was fest mit dem

[626]

	..
B [v]	Gebäude verbunden ist. Alles was sich frei unten im Keller bewegen lässt. Werkzeug,

[627]

	.. 1039 [43:52.0] 1040 [43:53.7] 1041 [43:55.1]1042 [43:56.1]1043 [43:56.5]
B [v]	Möbel, Deko, Trockner, Waschmaschine ist Hausrat. • • • Großer
K2 [v]	Trockner. Waschmaschine Ah. Das ist im

[628]

	.. 1044 [43:57.4]
B [v]	Unterschied. Großer Unterschied. Und deswegen sagt man ja auch dass man Gebäude
K2 [v]	Keller.

[629]

	..
B [v]	und Hausrat miteinander kombinieren soll. Warum? Damit ich im Schadensfall nicht

[630]

	.. 1045 [44:06.0]
B [v]	mit zwei verschiedenen Versicherern zu tun habe. Sondern mit einem.
K2 [v]	Weil die eine

[631]

	.. 1046 [44:07.1]	1047 [44:08.3]
K1 [v]	Nein. Nein, das ist ja	Q... Nein. • • • Kann man machen, muss
K2 [v]	sagt, das zahlt ihr, und die andere sagt, das...	

[632]

	..	1048 [44:13.9]	1049 [44:14.7]
B [v]		Bei der Elementar...	
K1 [v]	man nicht. Was kostet es mehr? Fragen wir erst mal.	Und, was	ist mit

[633]

	.. 1050 [44:15.8]	1051 [44:19.0]
B [v]	• • • Äh, Wein, äh? Wie viel?	Welche Kosten? Welche Kosten? Was muss ich
K1 [v]	Wein?	
K2 [v]		((lacht))

[634]

	.. 1052 [44:21.7]
B [v]	bez ahlen, wenn der Weinkeller... wenn eingebrochen wird und der Wein wird
K2 [v]	

[635]

	..	1053 [44:26.2]	1054 [44:27.0]
B [v]	entwendet? Was, was schulde ich Ihnen?		Fünfe. • Ja. • • Ich sag so... Ich
K1 [v]		Fünftausend.	

[636]

	.. 1055 [44:30.6]	1056 [44:31.5]	1057 [44:33.5]
B [v]	sag mal so.		
K1 [v]	Reicht gar nicht.		Zehn,
K2 [v]		Äh, so, ((unverständlich)) ich wollt grad sagen,	bei

[637]

	.. 1058 [44:34.1]	1059 [44:34.8]	1060 [44:35.2]	1061 [44:37.2]
B [v]		Hm..		Ja, Wein ist versichert. Aber • •
K1 [v]	Zehntausend.		• • • Ist das versichert?	
K2 [v]	Wein...			

[638]

	..
B [v]	es muss in der Versicherungssumme..., die muss stimmen. • • Die wird ja bei Ihnen...

[639]

	..
B [v]	Das wird alles kein Problem sein wenn es wirklich nur um den Weindiebstahl geht.

[640]

	.. 1062 [44:50.7]		1063 [44:52.6]
B [v]	((1,8s)) Das ist...	Bleiben wir aber beim Diebstahl.	Äh also dat die jetzt
K1 [v]		Bei Hochwasser ist der Wein ja auch kaputt.	

[641]

	.. 1064 [44:54.6]		1065 [44:56.4]
B [v]	abbrennt, die Weinpulle,	ist das ist Quatsch.	
K1 [v]		Nein, das ist unwahrscheinlich. Aber wenn das	Wasser im

[642]

	.. 1066 [44:57.1]	1067 [44:57.4]		
B [v]		Wenn das	Wasser im Keller steht, dann • • ist es..../	dann kommt es wieder
K1 [v]	Keller	steht?		

[643]

	..
B [v]	drauf an was es für ein Wasser ist. Regenwasser oder Leitungswasser. Wenn es

[644]

	..
B [v]	Leitungswasser ist, würde ich es bezahlen. Ganz normal, kein Problem. Wenn es

[645]

	..	1068 [45:11.1]
B [v]	Regenwasser wäre, bräuchte ich die Elementarversicherung. • • •	
K1 [v]		Gut, also wenn...

[646]

	1069 [45:12.4]	1070 [45:12.8]	1071 [45:13.7]
B [v]	Anson	sten bezahle ich's nicht .	
K1 [v]		((unverstän dlich)) Elemen	tarversicherung machen wir. Aber wir müssen es

[647]

	..
K1 [v]	nicht unbedingt kombinieren mit der Dings. Machen... Sie sind schon sehr

[648]

	.. 1072 [45:19.4] 1073 [45:21.2] 1074 [45:22.3] 1075 [45:23.3] 1076 [45:24.3]
B [v]	Ja... Pff... Naja, der ist ja nur geliest.
K1 [v]	verkaufstüchtig. ((lacht)) (Ja, ist auch) (teuer GTI)
K2 [v]	((lacht)) ((lacht))

[649]

	..
B [v]	Wenn ich ihm meine p.../ privaten Autos zeigen würde, dann würden sie sagen, oh
K1 [v]	Aber

[650]

	.. 1078 [45:29.5] 1079 [45:31.6] 1080 [45:31.9]
B [v]	Gott, o Gott, Herr Mustermann. Ja, ja, Firmenwagen. Ja, ja, ja, ja. Ja,
K1 [v]	der Geleaste wird von Marius bezahlt, oder?

[651]

	.. 1081 [45:34.9] 1082 [45:36.9]
B [v]	ja. Ah, also irgendwie... irgend... also irgendwie mu...
K1 [v]	Wenn ich's verkaufen würd', wär's, wär's der, wär's der hundertfünf PS

[652]

	.. 1083 [45:38.5]
B [v]	N.../ • Nee, also kaufen, privat kaufen, würde ich mir gar kein Auto. Äh, glaube
K1 [v]	Golf.

[653]

	.. 1084 [45:42.8] 1085 [45:43.7]
B [v]	ich, derzeit. Ähm.. Weil, weil ich habe ja gerade gesagt, das ist nicht meine
K1 [v]	((unverständlich))

[654]

	.. 1086 [45:47.3] 1087 [45:47.8]
B [v]	Baustelle, ne. Also meine Autos sind neunzehn neunzig bis zweitausend. Das ist so
K1 [v]	Ja, ja.

[655]

	.. 1088 [45:53.6]
B [v]	meine Zeit. Ähm. Die sind mir alle mit diesem ganzen Computer und Gepiepe und
K1 [v]	Ja...

[656]

	.. 1089 [45:54.2]	1090 [45:55.4]	1091 [45:56.7]
B [v]	Gehampel, dat ist mir alles zu neu.		Ja, aber nur zu Hause,
K1 [v]			
K2 [v]		Ich dachte, Technikfreak.	

[657]

	1092 [45:58.5]	1093 [45:59.3]
B [v]	nicht bei Autos. Also zum Beispiel habe ich einen Volvo neun vierzig aus	
K2 [v]	Aha.	

[658]

	..
B [v]	neunzehnhundertneunzig, den habe ich extra gekauft, weil der hat keine Klimaanlage,

[659]

	..
B [v]	der hat keine Zentrale und der hat nichts. Und alles, was ich nicht habe, kann nicht

[660]

	..
B [v]	kaputt gehen beim Auto. Und da kann ich selber dran schrauben. Da habe ich so 'ne

[661]

	..
B [v]	Motorhaube und so 'nen Motor. Und wenn da was dran kaputt geht, kann ich mich

[662]

	..	1094 [46:16.3]	1095 [46:17.0]
B [v]	gefühlt noch mit reinstellen. Das ist, ne... Ich schraube	halt (außer) Wunsch.	Ne, bin
K2 [v]		Ja, ja.	

[663]

	..
B [v]	halt Schrauber, ne. Deswegen. Und an so einem Auto können sie ja nichts mehr

[664]

	..	1096 [46:21.7]	1097 [46:22.4]
B [v]	machen. Da müssen sie mit dem Computer losfahren.	((atmet tief ein))	Also...
K1 [v]		Ja,	

[665]

	1098 [46:22.8] 1099 [46:23.5]	
B [v]	ja, äh, hat auch alles eine Vor- und Nachteile. Also, die	
K1 [v]	das is so.	

[666]

	..
B [v]	Elementarversicherung würde kosten, inklusive der gesamten Hausratversicherung

[667]

	..	1100 [46:35.1]
B [v]	hundertfünzig Euro im Jahr. Bei fünfundsiebzigtausend Euro Summe. • • •	
K1 [v]		Was kostet'

[668]

	.. 1101 [46:36.0]	1102 [46:36.4]	1103 [46:37.6]
B [v]		Sie zahlen	Sie zahlen derzeit fünfundsiebzig plus
K1 [v]	s jetzt?		
K2 [v]	((unverständlich))	((unverständlich))	

[669]

	..
B [v]	füünfundfünfzig sind huindertdreißig. Habe aber keine Elementarversicherung. ((4,7s))

[670]

	..
B [v]	Hier ist nämlich • • • keine Elementarversicherung enthalten. Hier ist zwar eine

[671]

	..	1104 [46:55.1]
B [v]	Glasversicherung enthalten, aber keine Elementarversicherung.	
K1 [v]		Da haben wir jetzt aber

[672]

	.. 1105 [46:57.2]		1106 [46:57.8]
B [v]		Ja.	Ah, nee, nee. Hier ist kein Glas drin.
K1 [v]	auch keine Glasgebäude. Wir ham	jetzt...	Kein Glas drin.
K2 [v]		Doch.	

[673]

	1107 [46:58.8]	1108 [47:00.4]
B [v]	In der hundertfuffzig ist kein Glas. Nein.	In der hundertfuffzig ist keine
K2 [v]	Also da ist keine Glas. • Ja.	

[674]

	..
B [v]	Glasversicherung enthalten. Ja. ((4,6s)) Und der Beitrag exklusive Elementar, kann

[675]

	.. 1109 [47:11.0]1110 [47:11.3]
B [v]	ich ihn auch nennen. Äh, hundertzwölf. Also kostet die
K1 [v]	Ja.

[676]

	..
B [v]	Elementarversicherung knappe vierzig im Jahr. ((1,7s)) Ja. ((1,3s)) Das ist ein

[677]

	..
B [v]	absoluter Kampfpreis, die vierundsiebzig. ((1,6s)) vierundsiebzig siebenundsiebzig.

[678]

	.. 1111 [47:23.0] 1112 [47:24.0]1113 [47:24.3]1114 [47:24.7]
B [v]	Das... Ja, ist gut. Ist gut. Aber ja, sowas können wir
K1 [v]	Den haben wir schon ewig.
K2 [v]	m̂

[679]

	.. 1115 [47:30.0] 1116 [47:31.2]
B [v]	nicht bieten. • • • Sowas, das ist, äh... Das ist...
K1 [v]	Das kommt ja jetzt auf die letzten zwanzig Euro

[680]

	.. 1117 [47:32.9]
B [v]	Ja. • • Also, es ist so. Äh, es ist ja wichtig, dass im Fall der Fälle das
K1 [v]	im Jahr nicht an.

[681]

	..
B [v]	Ganze funktioniert. Ich will den hier jetzt nicht absttreiten, dass es hier nicht

[682]

	..
B [v]	funktioniert. Aber ich weiß, die VRK ist glaube ich ein Unterversicherer von der

[683]

	..
B [v]	Versicherung 4,[213] wenn mich nicht alles täuscht. Auf jeden Fall das Design hier von

[684]

	..	1118 [47:48.7]	1119 [47:49.3]
B [v]	dem Schutzstück ist Versicherung 4. Und	ich weiß nicht...	
K2 [v]		Das war.../	Früher, glaube ich, war es

[685]

	..	1120 [47:51.1]	1121 [47:51.8]	1122 [47:52.4]
B [v]		Ja, Bruderhilfe,	genau. Ja.	Die Versicherung der, der Kirchen, ne.
K2 [v]	Bruderhilfe.		((unverständlich))	

[686]

	..1123 [47:54.3]	1124 [47:55.2]	
B [v]	Ja, ja, genau. Und ich, ich... Keine Ahnung, wie das im Schadensfall bei denen		
K2 [v]	Ja, genau.		

[687]

	..
B [v]	funktioniert, ne. Ich glaube, wir zum Beispiel hier bei uns in der Agentur, wir

[688]

	..
B [v]	bezahlen ja Schäden bis zehntausend Euro von hier, vom Schreibtisch aus. ((1,8s))

[689]

	..	1125 [48:10.1]
B [v]	Das ist bei der Versicherung 1 Gott sei Dank noch so, ne.	
K2 [v]		Wie gesagt, wir haben es noch

[690]

	.. 1126 [48:11.6]	1127 [48:12.8]	1128 [48:14.1]	1129 [48:14.6]	1130 [48:15.3]	1131 [48:15.6]
B [v]	Achso, ja, okay. Ja.		Und	haben nichts.		Also der
K1 [v]				Und haben nichts.		((lacht))
K2 [v]	nie...	Wir zahlen brav.				((lacht))

[213] Der Name der Versicherung ist anonymisiert worden.

[691]

	.. 1132 [48:17.6]
B [v]	beste Kunde für jede Versicherung. Der beste Kunde für jede Versicherung. • • •
K1 [v]	
K2 [v]	

[692]

	.. 1133 [48:20.3] 1134 [48:20.8] 1135 [48:21.5]
B [v]	((atmet tief ein)) Ja.
K1 [v]	((unverständlich))
K2 [v]	Deswegen musste ich auch erst mal suchen, dass ich

[693]

	.. 1136 [48:23.1] 1137 [48:23.9*] 1138 [48:24.8] 1139 [48:25.3] 1140 [48:25.5]
B [v]	Achso. Ja. Abgelegt und
K2 [v]	überhaupt was weiß, oder so. Das kommt (nemand). Dann wird's...

[694]

	.. 1141 [48:27.1] 1142 [48:27.5] 1143 [48:28.5] 1144 [48:29.0] 1145 [48:29.6]
B [v]	gut ist, ne. Ja, gut beim Auto, das ist ja easy. Das
K1 [v]	Ein mal Windschutzscheibe beim Auto.
K2 [v]	Ja, einmal

[695]

	.. 1146 [48:30.9] 1147 [48:32.0] 1148 [48:33.4]
B [v]	ist ja... Das ist ja kein Problem, ne. Aber Hausrat... Aber Sie...
K2 [v]	vielleicht. Ja, aber ansonsten...

[696]

	.. 1149 [48:37.1] 1150 [48:37.5]
B [v]	Hausrat sagt Ihnen aber was, wofür das ist, ne. Also... Feuer, Wasser,
K1 [v]	Ja.

[697]

	..
B [v]	Einbruch-Diebstahl, Sturm-Hagel. • Ne, Möbel, Mobiliar, alles was in, in ihrer

[698]

	.. 1151 [48:48.2]
B [v]	Wohnung sich befindet, ne. Plus Keller.
K1 [v]	Okay, was ist mit der Privatratpflicht? ((1,1s))

[699]

	.. 1152 [48:55.3]
K1 [v]	((unverständlich)) ((3,7s))
K2 [v]	Warum habe ich die denn nicht mit? Das woll... / Ja, das.../

[700]

	..
K2 [v]	Das war das, was ich eben gesucht habe. Nee, warum habe ich das denn nicht mit?

[701]

	.. 1153 [49:05.9]
K1 [v]	Haftpflicht. Nee, die kostet ja
K2 [v]	((3,7s)) Ach, das ist eine Hausrat, an die Privat...

[702]

	.. 1154 [49:07.9] 1155 [49:10.1]
B [v]	Nee, Privathaftpflicht ist nicht... Ham Sie 'nen Hund?
K1 [v]	sowieso nicht viel. • • • Nein.
K2 [v]	Wo ham wir

[703]

	.. 1156 [49:11.0] 1157 [49:12.5] 1158 [49:14.5]
B [v]	Okay. • • •
K1 [v]	Keine Ahnung, noch bei wem anders, glaube ich. Du
K2 [v]	die denn? • • • Hä?

[704]

	.. 1160 [49:17.9]
K1 [v]	(hast) ja auch ((unverständlich)) Hilfe.
K2 [v]	Deswegen hab ich jetzt gedacht, Haft... ((2s))

[705]

	.. 1161 [49:22.4] 1162 [49:22.8] 1163 [49:24.0] 1164 [49:24.5]
B [v]	(Brauchen Sie) sowieso nicht
K1 [v]	Ja. ((unverständlich)) Haftpflicht privat (kasse) das sind zw
K2 [v]	Hausratver sicherung. Ja.

[706]

	1165 [49:24.8] 1166 [49:25.1] 1167 [49:26.1] 1168 [49:27.6] 1169 [49:29.3]
B [v]	Ja. • Ja, ja. • • • ((lacht))
K1 [v]	ei verschiedene. Wir haben beides. • • Beides über dich. So gut kenn'se

[707]

	.. 1170 [49:30.6] 1171 [49:34.2]
B [v]	Ja, ist ja nicht schlimm, können Sie
K1 [v]	uns.
K2 [v]	Ja, äh, das ist mir klar. • • • Ach du Scheiße.

[708]

	..
B [v]	mir einfach mal einen Zettel per Mail schicken, dann kann ich mir das angucken. Aber

[709]

	..
B [v]	bei 'ner Haftpflicht da ist.../ das sind keine Riesenspringer. Ja. Also das sollte kein

[710]

	..
B [v]	Problem sein. Die Tochter, lebt die noch zu Hause bei Ihnen? Oder hat die schon ein

[711]

	.. 1172 [49:48.1]
B [v]	eigenes Reich?
K1 [v]	((1,6s)) Die hat eine Wohnung, die ich bezahlen muss, in Münster.

[712]

	1173 [49:51.7]1174 [49:52.1] 1175 [49:52.6] 1176 [49:54.2]
B [v]	Super, ok. Joa, pff... Das ist ja auch
K1 [v]	hängt aber auch zu Hause rum.
K2 [v]	Ja.

[713]

	.. 1177 [49:58.0]1178 [49:58.7]
B [v]	legitim. Äh, die ist Studentin? Okay. Ähm... ((langgezogen)) • • • Die war in
K1 [v]	Ja.
K2 [v]	Ja.

[714]

	.. 1179 [50:04.4] 1180 [50:05.2]
B [v]	der Schule und hat danach Studium einge schlagen, ne? Den Weg des Studiums. Ok.
K1 [v]	Ja.
K2 [v]	Ja.

[715]

	..
B [v]	Dann wäre die theoretisch sogar bei ihrer Haftpflicht, also wenn die Haftpflicht bei

[716]

	..	1181 [50:10.4]	1182 [50:12.4]
B [v]	uns wäre, sogar noch	mitversichert. Die bräuchte keine eigene.	
K1 [v]		((unverständlich))	
K2 [v]			Auch in Münster die

[717]

	..	1183 [50:14.1]	1184 [50:15.0]	1185 [50:15.6]
B [v]		Das ist mir egal.		Ja. Das ist mir egal. • • Für mich ist nur
K2 [v]	Wohnung dann?		Oder wie?	

[718]

	..	1186 [50:18.4]	1187 [50:18.9]	1188 [50:19.3]
B [v]	wichtig, was macht die be	ruflich?		Ja. Bei der Haftpflicht. Bei der Haf
K1 [v]		Bei der Haft	pflicht oder	bei der Hausrat?

[719]

	1189 [50:20.7]	1190 [50:22.1]	
B [v]	tpflicht. Bei der Haftpflicht.		Nur
K1 [v]		((unverständlich)) hat nix damit zu tun... • • •	
K2 [v]		Achso bei der Haftpflicht. Nein, äh, nein. Ja, oh...	

[720]

	..
B [v]	wichtig ist, dass die äh nicht verheiratet ist und dass die keinen auf Dauer ausgelegten

[721]

	..
B [v]	Job angenommen hat. Ab dem Zeitpunkt müsste sie sich selber verschl.../ versichern.

[722]

	1192 [50:35.0]	1193 [50:37.3]	
B [v]		((Klopft viermal auf den Tisch))	Fünfhundert Euro ist
K1 [v]	• • • fünfhundert Euro Basis?		

[723]

	..
B [v]	nicht sozialversicherungspflichtig. Das spielt keine Rolle. Ja. • Spielt keine Rolle. Ja.

[724]

	.. 1194 [50:44.3]	1195 [50:44.9]	1196 [50:45.1]	1197 [50:45.2]	1198 [50:45.7]
B [v]	Ja, ((unverständlich))				
K1 [v]			Die	ist da halt auch	mitvers... Mit der Haftpflicht musst du
K2 [v]	((unverständlich))			Ist egal.	

[725]

	.. 1199 [50:48.1]	1200 [50:50.0]
B [v]	Oft. Oft. Oft. Oft. Oft.	Aber obs, obs jetzt bei Ihnen im Konkreten
K1 [v]	gucken... ((unverständlich))	entscheiden.

[726]

	..	1201 [50:57.0]
B [v]	so ist, weiß ich nicht. Aber oftmals ist es so. Ja. Oftmals ist es so.	
K2 [v]		Gut, aber das ist ja,

[727]

	..	1202 [51:01.2]	1203 [51:01.5]
B [v]			Äh... ((langegezogen)) Darf
K2 [v]	wenn ich das richtig sehe, sowieso dann erst ab Juni, ne?		

[728]

	.. 1204 [51:02.6]	1205 [51:05.7]
B [v]	ich mal?	Mh... ((langgezogen)) Ab Vierzehnte.
K2 [v]	Jahresbeitrag ab Vierzehnte. Sechste.	

[729]

	..	1206 [51:10.3]	1207 [51:11.0]	1208 [51:13.1]
B [v]	Sechste. Fünfundzwanzig, richt	ig. Ja.	Ja. • • Ja.	Vierzehnte. Sechste.
K1 [v]				Wenn Sie sich das
K2 [v]		Dann, ja, ja.		

[730]

	.. 1209 [51:13.7]	1210 [51:14.8]	1211 [51:15.1]
B [v]	Fünfundzwanzig.		
K1 [v]	überlegen, eigentlich	müssen die	für sechsundsiebzig Euro
K2 [v]		Ja.	

[731]

	..	1212 [51:20.9]
B [v]		Ach, ich dachte, die wär
K1 [v]	behalten. Und das kündigen. ((2,2s)) Wenn man... ((1,4s))	((unverständlich))

[732]

	.. 1213 [51:22.7]	1214 [51:23.3]	1215 [51:23.6]
B [v]	schon gekündigt, die Glas.	Achso, die läuft	jetzt noch. Achso!
K1 [v]		Nein.	Wir
K2 [v]		Nein, nein, nein.	nein, ach ((unverständlich))

[733]

	.. 1217 [51:25.6]	1218 [51:26.9]	1219 [51:27.6]	1220 [51:28.2]
B [v]		Achso,	okay.	
K1 [v]	zahlen auch gerne für Sachen, die wir nicht be	nötigen.		
K2 [v]	((unverständlich)) Ja.			Das läuft

[734]

	.. 1221 [51:29.0]	1222 [51:29.4]	1223 [51:30.5]	1224 [51:31.5]
B [v]	Ja.			
K1 [v]			Meiner Frau gehts gut, • finanziell, • •	
K2 [v]	halt. Und	ist irgendwann abgeschlossen	und dann läuft halt...	

[735]

	.. 1225 [51:33.2]
B [v]	Ach ja, mein Gott. Aber vielleicht geht ja doch noch was
K1 [v]	offensichtlich. ((lacht)) ((lacht))

[736]

	.. 1226 [51:37.0]
B [v]	kaputt in der Zwischenzeit. Und dann sind sie froh, dass sie nicht gekündigt haben.
K1 [v]	

[737]

	.. 1227 [51:40.5]	1228 [51:40.9]
B [v]	((1,1s))	
K1 [v]	Ja.	
K2 [v]		Ha! • • • Da können wir draußen die Scheibe... Das machen wir.

[738]

	.. 1229 [51:47.4]	1230 [51:47.8]
B [v]		Sehen Sie? Und dann können sie
K1 [v]	Ja.	
K2 [v]	Draußen die Scheibe an der... äh, äh...	((unverständlich))

[739]

	.. 1231 [51:50.0]	1232 [51:51.1]
B [v]	sofort...	
K1 [v]	Und dann können wir... und dann... Und danach, ob sie zahlen oder nicht.	
K2 [v]	Dann kündigen wir.	

[740]

	1233 [51:53.4]	1234 [51:55.7]
B [v]	• • • Und dann können sie, und dann können sie sogar	direkt nach Schadenszahlung
K1 [v]		((lacht)) Ja. • • • Das ist richtig.

[741]

	.. 1235 [51:59.0]
B [v]	kündigen. Da haben Sie Sonderkündigungsrecht.
K1 [v]	((unverständlich)) allerdings.
K2 [v]	Das ist

[742]

	.. 1237 [52:05.5]
K1 [v]	Komm, dann
K2 [v]	richtig. Also..., naja, aber seit ((2s)) dreißig Jahren kriegen se das Geld.

[743]

	.. 1238 [52:06.8]
B [v]	Soll ich Ihnen was schreiben? Ham Se Fotos? Ich schreib Ihnen
K1 [v]	versuchen wir das.
K2 [v]	((lacht))

[744]

	.. 1239 [52:10.4]	1240 [52:12.1]
B [v]	was. Das ist kein Problem. • • Ja. • • Ja, wie gesagt, ich kann...	Ich schick...
K1 [v]		Vorallendingen ist der
K2 [v]		

[745]

	.. 1241 [52:12.6]	1242 [52:15.4]	1243 [52:16.6]
B [v]			Ja.
K1 [v]	wirklich passiert, als die Versicherung schon bestanden hat.		
K2 [v]		• • • Ja, ja.	

[746]

	.. 1244 [52:20.1]	1245 [52:20.4]
B [v]	((Gestotter)) Es schaut ja keiner, wann es passiert ist.	Oder nur ein Loch.
K1 [v]	Das'n Loch.	

[747]

	..			1246 [52:22.7]	1247 [52:23.4]	1248 [52:24.1]	1249 [52:24.7]
B [v]	Es muss ja nur ein Riss ersichtlich sein.			Ja.	Ja, weil...		
K1 [v]					Ja, dann	gucken Sie aber	
K2 [v]				Is er.			

[748]

	..	
K1 [v]	auch, wenn wir die Versicherung abschließen und morgen sagen, guck mal den Riss,	

[749]

	..	1250 [52:29.5]	1251 [52:29.9]	
B [v]		Ja!	Wenn Sie den neu abgeschlossen haben. Aber bei Ihrem	
K1 [v]	der gestern	entstanden ist.		

[750]

	1252 [52:31.5]		1253 [52:32.2]	1254 [52:32.9]	
B [v]	bestehenden Vertrag,	ist das ja	Pillepalle. • • Dat ist ja... • • Ja.		
K1 [v]	Ja, ja.				
K2 [v]			Überhaupt noch gar nicht drbüer nachgedacht, aber das		

[751]

	1255 [52:34.6]	1256 [52:35.3]		1257 [52:36.7]	
B [v]		Ja, theoretisch, klar. Wenn da	'n Riss ist, ist da ein Riss.		
K2 [v]	könnten wir...		((unverständlich)) Bei dreißig Jahren und		

[752]

	..	1258 [52:37.7]	1259 [52:38.4]	1260 [52:38.7]		1261 [52:41.1]
B [v]			Ja.	Ah, ne, ist... Und bei der Glasversicherung		ist es ja auch
K1 [v]						Ja, ja, ja.
K2 [v]	wir	bezahlen da nix	dann...			

[753]

	..	1262 [52:41.8]
B [v]	egal, wie	es passiert ist. Das kann durch Frost passiert sein, durch Eigenverschuldung,
K1 [v]		

[754]

	..		1263 [52:46.5]	1264 [52:47.0]	1265 [52:47.4]
B [v]	spielt keine Rolle.		Jo.		
K1 [v]		Gut.		So, wir • • • machen jetzt hier Schluss. Du	

[755]

	.. 1266 [52:51.2] 1267 [52:53.0]
B [v]	Genau, können Sie mir einfach schicken. Ich, ich schicke
K1 [v]	besorgst die Haftpflicht. Das schicken wir per Mail.

[756]

	..
B [v]	Ihnen dann nochmal eben das von der Hausrat. Achso, ich mache mir nochmal eben

[757]

	.. 1268 [52:58.3]
B [v]	ein, zwei, drei Kopien. Bin sofort wieder da.
K1 [v]	Die wollen wir wieder mitnehmen.

[758]

	1269 [52:59.5]
B [v]	Ja, die kriegen Sie dann auch wieder zurück. Weil ohne Brief kann ich nichts damit

[759]

	.. 1270 [53:03.5] 1271 [53:06.5]
B [v]	anfangen.
K1 [v]	((2s)) Das stimmt.
K2 [v]	Dann komm ich grade mit, rauche eine. ((2,3s)) Wenn

[760]

	..
K2 [v]	wir dann wieder rein kommen. ((Kopierergeräusche im Hintergrund, 9s))

[761]

	..
K2 [v]	((unverständlich)) ((_s)) (So wie geht denn die Scheiße auf?) ((2,1s))

[762]

	.. 1272 [53:28.8] 1273 [53:36.0]
K1 [v]	((unverständlich)) sag ich dir...
K2 [v]	((unverständlich)) Doch er meinte, dass er.../ er hat

[763]

	.. 1274 [53:40.6]
K1 [v]	((Kopierergeräusche, Straßenlärm, Vogelgezwitscher,
K2 [v]	schon geguckt im Händlerpool.

[764]

	.. 1275 [53:56.8]	1276 [54:03.3]
B [v]	So... ((Schritte, Hintergrundgeräusche, 6,1s))	
K1 [v]	15,2s)) ((unverständlich))	
K2 [v]		(Meise)

[765]

	..	1277 [54:14.5]
K2 [v]	((Schritte, Hintergrundgeräusche, 8,6s)) ((unverständlich)) ((Hintergrundgeräusche,	

[766]

	..	1278 [54:23.2] 1279 [54:23.8]
K1 [v]		Ist nur...
K2 [v]	weit entferte Gespräche, 7,8s)) Ist mir egal.	Ich... ((unverständlich)) auf gar

[767]

	.. 1280 [54:28.4]	1281 [54:29.7]
K1 [v]	Alles immer nur ((unverständlich)) • •	
K2 [v]	keinen Fall. ((2,s))	Nein, ich kann nicht

[768]

	.. 1282 [54:31.7]
B [v]	((Hintergrundgeräusche, weit entferte Gespräche, 18,8s)) Ja, wenn
K2 [v]	((unverständlich)).

[769]

	..
B [v]	ich auf das Auto nicht angewiesen wäre, würde ich Ihnen einfach sagen, nehmen Sie

[770]

	..	1283 [54:56.1]
B [v]	den doch einfach gleich mit. • • • Aber da muss ich	ab morgen...
K2 [v]		((unverständlich)) (acht) Mon

[771]

	1284 [54:56.7]	1285 [54:57.6]	1286 [54:58.0]	1287 [54:58.6]	1288 [54:59.0]	1289 [54:59.6]
B [v]		Ja.		Ne, für	(Achtel) können Sie nehmen.	
K2 [v]	ate (nimmt)...	((lacht))	((lacht))	((lacht))		Marius, danke.

[772]

	..1290 [55:00.5]	1291 [55:00.9]	1292 [55:01.9]
B [v]	Ja. ((lacht))	Der hat ja...Ne? Da kann man mir einen aus seinem Fuhrpark zur	
K2 [v]	((lacht))	((lacht))	Ich

[773]

	..	1294 [55:06.1]	1295 [55:07.8]		
B [v]	Verfügung stellen. Das ist so. Wenn er...		Ne, wenn er, wenn er mir ein paar		
K2 [v]	kann ja auch Marius mal fragen, Marius... ((lacht))		((lacht))		

[774]

	..	1296 [55:10.6]	1297 [55:12.2]	1298 [55:12.6]	1299 [55:13.1]
B [v]	aus seinen Fuhrpark...		Ja.		Ja.
K2 [v]		So. Für acht Monate	kannst du doch	einen entbehren,	oder?

[775]

	1300 [55:13.4]	1301 [55:13.7]	
B [v]	Ne. Von daher, der kriegt ja jetzt bald auch wieder seinen neuen und dann • •		

[776]

	..
B [v]	• hat er ja wieder drei. Dann kann er auch so einen zur Verfügung stellen. Gar kein

[777]

	..	1302 [55:23.4]	1303 [55:25.4]	
B [v]	Problem mit. ((1,2s)) Ja.		Ja! • • Er meldet sich	
K2 [v]		Ja, morgen mal fragen, bitte. ((lacht))	((lacht))	

[778]

	..	1304 [55:28.7]	1305 [55:31.6]	1306 [55:32.6]	
B [v]	dann nochmal die Tage. • • • Ja, ja.		Ja. • •		
K2 [v]		Nein. ((2,5s))		Wenn ich Marius seh, sag	

[779]

	..			1307 [55:35.3]	1308 [55:36.0]
B [v]				Ja.	Sagen Sie mal,
K2 [v]	ich, (he) Marius, ich kriege doch ein Wagen von dir, hab ich			gehört.	

[780]

	..
B [v]	Herr Mustermann hat gesagt, oder der Lars hat gesagt, er würde den GTI gerne abgeben

[781]

	..	1309 [55:42.6]	1310 [55:43.3]	1311 [55:44.5]	1312 [55:45.9]	
B [v]	und dafür nehme ich dann	die... Was war's?	G-Klasse, ne?	Ja. • • •	Ja. • •	Oh jemine.
K1 [v]		((unverständlich))				
K2 [v]				((lacht))		

[782]

	1313 [55:47.3]	1314 [55:48.5]	1315 [55:50.9]
B [v]		Nee? • • • Ich würde die wohl nehmen.	Also • •
K1 [v]	G-Klasse wollen wir nicht.		(Massives) Ding.

[783]

	1316 [55:51.8]	1317 [55:54.9]	1318 [55:55.2]
B [v]	Ja, ich, also ich würde eher die G-Klasse fahren wie den Porsche.		Ja, weil • •
K1 [v]		Echt?	

[784]

	..
B [v]	mit dem Porsche, auch da wieder, jeder würde wahrscheinlich sich alle Finger lecken.

[785]

	..
B [v]	Ist nicht meine, ist nicht meine Baustelle. Also die G-Klasse, wunderschönes Auto. •

[786]

	..
B [v]	Aber der Porsche ist nicht so meins. • • • Für mich persönlich. Aber die G-Klasse ist

[787]

	..	1319 [56:13.9]	1320 [56:15.6]
B [v]	wirklich bildschön. • • Also, äh...		Für mich. Für
K1 [v]		Aber darüber kann man echt streiten.	

[788]

	..	1321 [56:18.5]
B [v]	mich. Also ich find so'n so'n so'n ne so'n rich tig schöner Ziegelstein. So ein richtiger,	
K1 [v]		Monster... Monstertruck.

[789]

	1322 [56:20.4]	1323 [56:22.2]	1324 [56:23.4]
B [v]	so ein richtiges, so ein richtiges	Monsterteil. Ja, ja, ja.	Ne? Ja, dat ist so... ja.
K1 [v]		Ja, ja. ((unverständlich))	
K2 [v]			Also

[790]

	..	1326 [56:27.3]	1327 [56:27.7]	1328 [56:29.6]	1329 [56:30.2]	1330 [56:31.4]
B [v]		Ja.		Ja.		Ja, gerne.
K2 [v]	ich suche am	Wochenende	nach der • • Privat	haftpflicht	und maile die zu.	

[791]

	.. 1331 [56:34.6]	1332 [56:36.0]1333 [56:36.6]	1334 [56:37.4]
B [v]	((Rascheln, 2,4s))		
K1 [v]		Ist nicht schlimm, Margit.	
K2 [v]	Also ich hätte, aber • • ja...		Ja, das war auch

[792]

	.. 1335 [56:41.7]	1336 [56:43.7]1337 [56:44.0]
B [v]	Genau, das sind Ihre, ne?	
K1 [v]		Sind das
K2 [v]	eben • • • alles direkt. ((unverständlich))	Joa.

[793]

	.. 1338 [56:45.8]	1339 [56:48.4]
B [v]	Ne, das ist der. Ich meine, das ist der F.../ Fett gedruckte	
K1 [v]	auch die richtig... ich gucke.	

[794]

	.. 1340 [56:50.9]	1341 [56:52.5]1342 [56:53.0]
B [v]	war der Gol.../ Kombi. Ja, genau. Das war der Polo, genau.	Ja.
K1 [v]	((unverständlich))	
K2 [v]		Ja und wie gesagt, bevor

[795]

	.. 1344 [56:55.2]	1345 [56:57.5]
B [v]	Ja, ja, da sagen Sie Bescheid. Hm̆. Genau.	
K2 [v]	wir dann kündigen • • oder...	Ham wir ja

[796]

	.. 1346 [56:59.9]	1347 [57:00.2]
B [v]	Ja,	ja. Also den
K2 [v]	noch ein bisschen Zeit, was dann Sache ist, wie wir 's machen.	

[797]

	..
B [v]	Polovertrag, also bevor ich den Antrag aufnehme. Ich werde noch keinen Antrag für

[798]

	.. 1348 [57:07.9]1349 [57:08.2]
B [v]	den Polo aufnehmen, solange ich keine Rückmeldung hab.
K1 [v]	Aber kündigen können
K2 [v]	Ja.

[799]

	..	1350 [57:09.6]	1351 [57:10.2]	1352 [57:12.1]
B [v]		Ja, das mach ich.	Ja, ja, genau. Ja. • • • Ja.	Das können wir
K1 [v]	Sie auf jeden Fall schon	((unverständlich)).		
K2 [v]		Ja.		Ja, ja. Dr

[800]

	..	1353 [57:12.8]	1354 [57:13.8]	1355 [57:14.3]	1356 [57:16.4]
B [v]	machen.		Hm̆.	Ja, Dreißigste. Elfte. richtig. Ja.	Ist ja Stichtag.
K1 [v]					
K2 [v]		eißigste. Elfte. ist, ne,	oder?		

[801]

	..	1357 [57:17.8]	1358 [57:18.5]
B [v]	• •	Wenn	Nee, Sie brauchen nicht eins machen.
K1 [v]	((unverständlich)) Kündigung	((unverständlich))	
K2 [v]		Daher...	

[802]

	..	1359 [57:20.4]	1360 [57:23.6]	1361 [57:24.1]	1362 [57:25.4]
B [v]	• Nee.		Ja.		Ja.
K1 [v]				Ja, wart's mal ab.	
K2 [v]		Bis dahin • • haben wir das dritte Auto.			Ja.

[803]

	..	1363 [57:27.4]	1364 [57:29.4]
B [v]			Das wird schon klappen. Das wird
K1 [v]	((unverständlich))		
K2 [v]		Ja, Tom meldet sich morgen.	

[804]

	..	1365 [57:33.7]	1366 [57:34.9]
B [v]	schon klappen. Auto. Also normalerweise...	Jeder erzählt mir...	Echt? Ist das
K1 [v]		GTI ist ((unverständlich))	

[805]

	..	1368 [57:37.1]
B [v]	so schlimm heut'?	
K1 [v]	((unverständlich))	Durch diese Leasingrate. Die GTIs sind billiger als normalerweise.

[806]

	..1369 [57:41.3]
B [v]	Aber was ist denn mit dem Clubsport? Der war doch auch mal eine Zeit lang so
K1 [v]	

[807]

	.. 1370 [57:43.9]	1371 [57:47.2]	1372 [57:50.6]
B [v]	günstig.	Ja, der hat dann, ne...• • Ja, ne?	
K1 [v]		((lacht))	Äh, also,
K2 [v]	((2s)) Ja, das hatte ich auch überlegt.	((lacht))	

[808]

	.. 1373 [57:51.4]	1374 [57:53.7]	1375 [57:55.3]
B [v]	Das sind 35 PS Unterschied. Also, v.../ äh...	versicherungstechnisch...	
K1 [v]	also...	((unverständlich))	Ja, aber
K2 [v]		((unverständlich))	

[809]

	.. 1376 [57:58.0]
B [v]	Weiß ich nicht. Ich, ich meine...
K1 [v]	der ist von der Leasingrate ganz sicher teurer.
K2 [v]	• • Nee, nein, der war ja auch mit zwei.../

[810]

	.. 1378 [58:02.7]	1379 [58:03.7]	1380 [58:04.1]	1381 [58:05.2]	1382 [58:06.0]
B [v]	Nee, ich meine dis...				Also, ich, ich
K1 [v]			((unverständlich))	Oder was?	
K2 [v]	zweihundert. Das (Grün)	(dings)		Ja.	

[811]

	.. 1383 [58:07.9]	1384 [58:09.1]	1385 [58:10.1]
B [v]	meine auch, ich hatte letztens hier mal ne Meldeung und...		Achso,
K2 [v]	Aber hat er auch keinen.	Also von daher...	

[812]

	.. 1386 [58:11.9]	1387 [58:12.9]
B [v]	ja gut, okay. Der Clubsport ist natürlich noch mal deutlich seltener, ne.	
K2 [v]	Oder ((unverständlich))	• • • Grün.

[813]

	1388 [58:14.4]	1389 [58:15.5]	1390 [58:17.2]	1391 [58:17.8]	1392 [58:19.0]
B [v]	Grün?				
K1 [v]		((unverständlich))		Zwei Jahre ist doch egal.	
K2 [v]			Nein!		Nein, ist mir nicht egal.

[814]

	1393 [58:20.2]	1394 [58:21.8]	1395 [58:22.3]
B [v]	Was woll'n Se ham für 'ne Farbe? Schwarz oder...?		Weiß?
K1 [v]		Weiß.	
K2 [v]			Nee, ich würd' je... d../ d../

[815]

	.. 1397 [58:23.2]	1398 [58:25.7]	1399 [58:26.0]	1400 [58:26.7]
B [v]		Weiß.		Ja, hat ich... An
K2 [v]	da, jetzt eher Schwarzlack, würd ich jetzt	eher	weiß nehm'.	

[816]

	..
B [v]	meinem Vorherigen hatte ich Weiß uni. Aber ich hatte nicht den Perle-Effekt. Und

[817]

	..	1401 [58:32.4]	1402 [58:32.7]
B [v]	Weiß uni würde ich nicht nochmal nehmen wollen.		Weil, nee, das war echt
K1 [v]		Nee?	

[818]

	..
B [v]	sehr, sehr, sehr anfällig. • • Ich hat... Das war kein Perle-Effekt. Also Metallic oder
K1 [v]	Ich hab

[819]

	..	1404 [58:38.8]	1405 [58:39.4]	1406 [58:41.0]
B [v]	Perle- Effekt oder so.		Ja. uni? • • Ja.	Ich fand es nicht so. Weil der war
K1 [v]	auch bei meinem	Golf auch	weiß uni. • • Hm̆.	

[820]

	..
B [v]	mir einfach so... Weil das Problem, weil der ja dann nicht... Was ist das denn bei Perle

[821]

	..	1407 [58:47.6]	1408 [58:48.0]
B [v]	-Effekt? Da ist auch nochmal so ne gewisse Schicht	drüber.	Wie so ne
K1 [v]		Ja.	

[822]

	..	1409 [58:48.9]	1410 [58:49.2]
B [v]	Klarlackschicht oder so was.		Ich hätte keine... Das Schöne ist bei Weiß, Sie seh'n ja
K1 [v]		Hm̆.	

[823]

	..
B [v]	kein Kratzer-Nix. Das ist ja schon mal Weltklasse. Aber das Auto konnte ich gefühlt

[824]

	..	1411 [59:00.2]	1412 [59:00.6]
B [v]	jede Woche waschen. • Das fand ich jetzt nicht so doll.		Und ich bin auch
K2 [v]		Ja.	

[825]

	..	1413 [59:03.1]	1414 [59:03.9]	
B [v]	wieder kein Handwäscher. Also ich fahr' wirklich	mit den Autos,	ne. Ich fahr'...	Also
K1 [v]		Ist schon klar.		

[826]

	..	1415 [59:06.4] 1416 [59:06.8]	1417 [59:07.6]		1418 [59:09.3]
B [v]	es gibt ja welche, die.../	dat ist	dann deren Sam	stag-Ritual und so.	Ich fahre
K1 [v]		Nein.			
K2 [v]			((unverständlich))	((lacht))	

[827]

	..	1419 [59:11.7]	1420 [59:12.1]
B [v]	wirklich dann nur hier durch unsere örtliche Waschanlage.		Und ähm ja...
K1 [v]		Ja.	

[828]

	..
B [v]	Weil der irgendwie, ich weiß nicht. Und dann hatte ich den mal als Passat und dann

[829]

	..
B [v]	aber Weiß-Perle-Effekt als Leihfahrzeug über das Wochenende. • Und ähm...
K1 [v]	Da sah

[830]

	..	1422 [59:24.4]	1423 [59:26.2]	1424 [59:26.6]
B [v]		Nee. Ja, man sah's, aber man konnte es ge	fühlt mit 'm,	mit einmal 'n,
K1 [v]	man nix drauf?		(Okay)	

[831]

	1425 [59:27.2]	1426 [59:27.7]		1427 [59:32.9]
B [v]	mit 'n,	mit 'n, äh, mit 'nem Mikrofasertuch einmal so pfft... Das war...		Aber gut...
K1 [v]	(Okay)			Aber

[832]

	1428 [59:33.3]	1429 [59:35.1]
B [v]		Das stimmt. Das Weiß ist super strahlend und es steht
K1 [v]	es ist kein bestrahlendes Weiß?	

[833]

	..	1430 [59:40.1]	1431 [59:41.7]	1432 [59:42.4]	1433 [59:42.8]
B [v]	dem GT auch unfassbar gut.		Ja.		Weil es.../ Und
K1 [v]		• • • Das Uniweiß.		Ja.	
K2 [v]		Also ich... Tatsächlich...			

[834]

	..	1434 [59:46.1]
B [v]	weil dieses Perle-Effekt geht so ein bisschen ins, ins, ins Eierschalen	farbende. Das ist
K1 [v]		((unverständlich))
K2 [v]		Ja, ja.

[835]

	..	1435 [59:47.6]
B [v]	so, ja.	• Ja, ja, ja. Und dann äh in.../ auch in Kombination, ich habe das
K1 [v]		
K2 [v]	((unverständlich))	

[836]

	..
B [v]	Auto genauso bestellt, wie ich es vorher hatte, jetzt nur in Schwarz und auch mit der R

[837]

	..
B [v]	-Felge wieder und so weiter, das ist ja die, weiß ich nicht, was das ist... 19 Zoll oder so

[838]

	..
B [v]	ist es, glaube ich, jetzt im Sommer und der sah gut aus, muss ich sagen, ja, • • • in

[839]

	..
B [v]	Weiß. • • Ich fand den Weiß sogar einen Ticken besser noch, wie der Schwarze,

[840]

	1436 [60:06.3]	1437 [60:07.3]	1438 [60:10.5]
B [v]	weil der Weiße fällt auf.		Au.../ Auf der
K2 [v]	((unverständlich))	Ja, ist... sieht ein bisschen, weiß ich auch nicht.	

[841]

	..
B [v]	Bahn fällt der Weiße eher auf, wie der Schwarze, weil bei dem Ding, ich denk' mal,

[842]

	..	1439 [60:16.1] 1440 [60:17.2]
B [v]	das ist der hundertdreißig PS Golf acht.	Ja, die Erfahrung haben wir schon
K2 [v]		• • • Tja.

[843]

	..	1441 [60:20.7]	1442 [60:21.5]
B [v]	öfters gemacht. Beim Weißen sind die, ...	Ist das nicht das Problem.	Vorsichtiger, Ja.
K1 [v]		Vorsichtiger?	

[844]

	..	1443 [60:24.6]	1444 [60:25.3]
B [v]	Dann sehen die nicht einfach so aus, nun gut,	aber ...	
K2 [v]		Weißes Auto	muss halt irgendwie

[845]

	..	1445 [60:28.4] 1446 [60:28.7]	
B [v]			Ja, ja gut, aber als GTI ist er ja
K1 [v]		Ja.	
K2 [v]	aufgemotzt sein. So. Sonst sehn die Scheiße	aus.	

[846]

	..	1447 [60:30.7]	1448 [60:32.4] 1449 [60:32.9]		1450 [60:33.6]
B [v]	schon tief	er, hat die Felge drauf, die achtzehn	Zoll,	das passt,	ja. • Ja. • • • Joa.
K2 [v]		Deswegen ja. • Deswegen...		Passt das ja.	

[847]

	1451 [60:36.2]	1452 [60:37.9]
B [v]		Ja, R-Line ist auch schön. Ist ja auch schon... R-
K1 [v]	Bei mir hat es nur für R-Line gereicht.	

[848]

	..
B [v]	Line ist ja auch schon die die • • softe Sportausstattung. • • Wo haben Sie denn

[849]

	..	1453 [60:46.6]	1454 [60:48.3]	1455 [60:48.9]	1456 [60:49.7]
B [v]	geparkt? Hinten oder?			Aber ich darf Sie trotzdem hier	
K1 [v]		Vorne an der Straße.			
K2 [v]		Nö, äh da hinten • •	an der Straße.		

[850]

	..	1457 [60:50.4]	1458 [60:50.7]	1459 [60:52.4]	1460 [60:53.0]	1461 [60:53.1]
B [v]	rauslassen, ja?					Feier
K1 [v]		Ja.	((unverständlich)) wieder, los, los, los...		Vielen	Dank!
K2 [v]		Ja.		Den nehmen		wir

[851]

	1462 [60:53.3*]	1463 [60:53.7]	1464 [60:54.5]	1465 [60:55.6]
B [v]	abend.	Ja, ich hab zu danken.	((unverständlich))	hier als Büro, alles klar,
K1 [v]			Schönen Feierabend gleich.	
K2 [v]	mit.		((unverständlich))	

[852]

	1466 [60:57.1]	1467 [60:57.5]	1468 [60:58.2]
B [v]	so.		
K1 [v]	Und dann guc	ken wir auch nochmal...	((_s)) Gut ein Jahr noch, dann schicken wir die
K2 [v]		Danke!	

[853]

	..	1469 [61:03.0]
B [v]		Äh.. Also, wie gesagt,
K1 [v]	Tochter hin, dann muss die alle Versicherungen selber machen.	

[854]

	..
B [v]	mit den Autos, alles soweit... Äh. Was haben wir für eine Differenz bei der Hausrat

[855]

	..
B [v]	mit Elementar? • • • Also, ich kriege das nicht für fünfundsiebzig Euro aufs Papier

[856]

	..
B [v]	gezaubert, ne. Also, hundertfünfzig ist wirklich der Beitrag, das Einzige, was wir

[857]

	.. 1470 [61:14.7]	1471 [61:16.1]
B [v]	machen können.	Ohne Glas, ja, das ist leider so, aber mit
K1 [v]	Ohne Glas. Das Doppelte.	
K2 [v]	((unverständlich))	

[858]

	.. 1472 [61:22.3]
B [v]	Elementar. • • • Denken Sie an Ihre Weinflaschen! Also, nein.
K2 [v]	Naja, gleichzeitig

[859]

	.. 1473 [61:27.6]
B [v]	Ja.
K2 [v]	denke ich dann noch eher an Trockner und Waschmaschine, weil • • • mit Regen wi

[860]

	1474 [61:28.1]1475 [61:30.4]
K1 [v]	Was ist denn mit Wasser, das aus der Kanalisation kommt? Ist das nicht
K2 [v]	rd's mehr und...das kostet schon mehr.

[861]

	1476 [61:31.0] 1477 [61:34.4]
B [v]	Wird... Ja, na klar, wenn es durch Starkregenereignis äh, aus dem
K1 [v]	versichert?

[862]

	.. 1478 [61:41.5]
B [v]	Abschluss rauspudelt, es ist Elementar. Haben Sie die nicht, wird der Versicherer es
K2 [v]	Ja, aber

[863]

	.. 1479 [61:42.7]	1480 [61:43.7]
B [v]	nicht bezahlen, ne.	Ja, auch, das ist auch Elementar
K2 [v]	bei uns kommt's dann eher durchs Fenster rein.	

[864]

	.. 1481 [61:48.6]
B [v]	wiederum. • • Ja, wenn die Wassermengen, so wie hier unten, unser er
K2 [v]	Genau, weil das

[865]

	..	1482 [61:50.5]		1483 [61:51.2]	1484 [61:51.7]		1485 [61:52.3]
B [v]	Haus((unverständlich)) durch	den Lichtschachtt,		hatten wir	vor zwei Jahren.		Ja.
K2 [v]	durch diese... ja.			Richtig.			Richtig.

[866]

	1486 [61:52.7]	1487 [61:53.2]	1488 [61:53.5]	1489 [61:53.9]		1490 [61:54.7]	1491 [61:55.1]
B [v]		Ja.		Durch 'n Lichtschacht.			Das ist Wasser... • •
K2 [v]	Durch diese ... •		und diese •			na,	Metallgitter.

[867]

	1492 [61:56.3]	1493 [61:56.8]	1494 [61:57.1]		1495 [61:58.4]
B [v]	Ich weiß gar n	icht, wo...			Richtig, und wir haben da
K2 [v]		Die sind ja	nie dicht. Die sind ja nie dicht.		

[868]

	..
B [v]	unten den einen Abfluss, und das hat sich hier so geschaut, und es ist nicht richtig

[869]

	..
B [v]	runtergelaufen. Und dann ist es vom Balkon auch noch darunter gelaufen, die ganze

[870]

	..	1496 [62:08.4]
B [v]	Suppe und alles unten rein. Und dann ist, ja...	
K2 [v]		Achso, stimmt, diese Glasscheiben, die

[871]

	..	1497 [62:13.3]	1498 [62:13.8]
K1 [v]		(Gulli)	
K2 [v]	werden dann ja auch, die wir uns extra machen, als Abdings.		Ja... ((geht über

[872]

	..	1499 [62:15.8]	1500 [62:16.3]	1501 [62:16.8]	1502 [62:17.6]	1503 [62:18.0]
B [v]					Schönen Abend.	Ciao, ciao,
K1 [v]		Wir gehen jetzt.				
K2 [v]	in Lachen))	Wir gehen je	tzt., ja. Schönen Fei		erabend.	((lacht))

[873]

	.. 1504 [62:19.1]1505 [62:23.8]
B [v]	ciao. ((4,7s)) ((Fenster wird geschlossen))
K1 [v]	((unverständlich))
K2 [v]	

Anhang 4 – Transkript Nr. 3 - „Die beitragsfreie Riester-Rente“

Transkriptionskonvention: HIAT
Transkribent: Marcel Stöppel

Speakertable

B

Sex: m
Languages used: deu

K1

Sex: m
Languages used: deu

K2

Sex: f
Languages used: deu

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:02.9]	2 [00:07.0]
B [v]		Morgen. ((3,6s))	
K1 [v]	Morgen.		(Ist schon) morgen. ((Hintergrundgeräusche, weit entfernte

[2]

	..	3 [00:14.8]	4 [00:15.3]	5 [00:17.3]	6 [00:19.3]
B [v]		Korrekt.			
K1 [v]	Gespräche, 7,2))		((lacht))	((unverständlich)) Ja.	Das ist unser Freund. Der ist
K2 [v]				((unverständlich))	

[3]

	..	7 [00:23.6]	8 [00:25.0]
B [v]		Setzen Sie sich gern.	
K1 [v]	(einmal) mitgekommen. ((2,5s))		Ich setze mich mal gern hier

[4]

	..	9 [00:26.3]
B [v]		Jetzt ist es bei mir so, ich bin das erste Mal heute in dieser Filiale, was nicht
K1 [v]	hin.	

[5]

	..
B [v]	schlimm ist, nur ich kenne mich noch nicht so gut aus. Ich frage, was Sie trinken

[6]

	.. 10 [00:35.1]
B [v]	möchten, aber dann muss ich erst einmal auf die Suche gehen.
K1 [v]	Nee, ich brauche nichts.

[7]

	..11 [00:36.3]12 [00:36.8]13 [00:37.2] 14 [00:37.8] 15 [00:38.4]16 [00:39.1]
B [v]	Nein? Beide nicht? ((5s)) Sonst wäre ich für Sie auf die Suche
K1 [v]	Danke. Nein. Also ich nicht.
K2 [v]	Nein. Nein.

[8]

	.. 17 [00:45.6]18 [00:45.9] 19 [00:47.4] 20 [00:49.6]
B [v]	gegangen. • • • Sie
K1 [v]	Ja, das müssen Sie aber nicht extra. • • • Äh... ((langgezogen))

[9]

	.. 21 [00:52.8]
B [v]	wussten schon, dass der Termin mit mir stattfindet?
K1 [v]	Ja, ich hatte nur den Namen schon

[10]

	.. 22 [00:55.5] 23 [00:58.8]
B [v]	Das ist kein Problem. • • Wirklich nicht. Äh, ich habe bisher die Info
K1 [v]	wieder vergessen. ((lacht))

[11]

	.. 24 [01:05.6] 25 [01:06.0]
B [v]	bekommen, ähm, dass es primär um die Riester-Rente geht. Ist das richtig?
K1 [v]	Genau, das ist ja

[12]

	.. 26 [01:12.5]
B [v]	• • •
K1 [v]	das Einzige, glaube ich, was ich hier habe, an Investment, also an, an Aktien.

[13]

	.. 27 [01:13.4]
B [v]	Ha...
K1 [v]	so ein Aktienfonds. Und mir ist halt aufgefallen, dass da echt immer eine Menge

[14]

	..
K1 [v]	Geld runtergeht von meinem Konto. • Und ich wollte das jetzt ganz gerne mal wieder

[15]

	.. 28 [01:22.2]29 [01:22.7] 30 [01:23.7]31 [01:24.1]
B [v]	Ja. Dann... Wir können ja mal drauf gucken. Soll ich's... Darf
K1 [v]	verringern. ((lacht)) Also..

[16]

	.. 32 [01:26.8] 33 [01:27.7]
B [v]	ich's auf dem Bildschirm zeigen? ((4,3s)) So. ((2,4s)) Hähm. Wir haben einmal die Uni
K1 [v]	Ja, ja, klar.

[17]

	.. 34 [01:38.0]35 [01:38.4]
B [v]	-Profi-Rente, die Rister-Rente. Das sind die fast zweiundzwanzigtausend.
K1 [v]	Ja.

[18]

	36 [01:40.7]37 [01:41.3]
B [v]	Ähm... Und die anderen Positionen sind eben ganz simple Fondslösungen. Ich
K1 [v]	Ja.

[19]

	.. 38 [01:52.0]
B [v]	sage mal mit dem Uni-Favorit-Aktien und dem Uni-Nachhaltig-Aktien als ... (das
K1 [v]	Ach so,

[20]

	.. 39 [01:54.3] 40 [01:55.2]
B [v]	müsste) das Gleiche sein. • • • Ja.
K1 [v]	das ist also, das ins gesamt geht diese zweihundersiebzig oder

[21]

	.. 41 [01:58.4]
B [v]	Das gucken wir uns einmal an, • wo da genau was
K1 [v]	zweihunderachtzig monatlich äh...

[22]

	..
B [v]	reinfließt. ((3,2s)) Das wollen wir uns mal anschauen. ((4,2s)) Genau. Wir haben

[23]

| | | |

[32]

	.. 62 [02:49.7]63 [02:50.0]
B [v]	Sie möchten ein neues Auto kaufen oder was auch immer, könnten Sie hierhin
K1 [v]	Ja.

[33]

	..
B [v]	kommen und sagen, ich möchte gerne das Geld aus dem Depot ausräumen. Ähm... Ist

[34]

	.. 64 [02:57.2]65 [02:57.5]
B [v]	nicht zwingend die Idee, aber man könnte das machen. Hingegen bei der
K1 [v]	Ja.

[35]

	..
B [v]	Riester-Rente sind wir wirklich, ich sag mal, an den Renteneintritt gebunden und an

[36]

	.. 66 [03:05.4] 67 [03:07.4]
B [v]	eine Verrentung, (zumindest) in Teilen. • • • Ähm, ist schon
K2 [v]	Also quasi mit sechzig, • • oder?

[37]

	..
B [v]	individuell. Wir ham's vorliegen. Mal gucken, ob man es hier schon sehen kann.

[38]

	.. 68 [03:16.0]69 [03:16.3]
B [v]	Genau. Ablauf Zweitausendsechsunddreißig. Dann wären Sie wie alt? • • •
K1 [v]	Ja.

[39]

	70 [03:18.3] 71 [03:23.7]
B [v]	Sechsunddreißig.
K1 [v]	Ah, ich bin neunundsechzig. Rechnen Sie mal schnell. ((lacht, 2s)) ((lacht))

[40]

	.. 72 [03:28.6]73 [03:29.5]
B [v]	Wir haben noch acht Jahre. • • • Mitte sechzig. Sind Sie dann. Fünfundsechzig.
K1 [v]	Ja, fünfundsechzig wahrscheinlich.

[41]

	74 [03:31.2]
B [v]	Ja. • • • Ähm. • • • Aber wie gesagt, individuell anpassbar, wenn Sie jetzt zwei Jahre

[42]

	..
B [v]	früher in eine Rente gehen, warum auch immer, ähm ist schon an die Rentenzahlung

[43]

	..
B [v]	gekoppelt. Ja. Und dann kann man sich im Jahr beispielsweise

[44]

	..
B [v]	Zweitausendsechsunddreißig entscheid... ((räuspert sich)) Entschuldigung.

[45]

	..	75 [03:53.0]76 [03:53.4]
B [v]	entscheiden, möchte ich komplett verrenten lassen.	oder möchte ich 'ne
K1 [v]		Ja.

[46]

	..	77 [03:58.7]
B [v]	Teilzahlung von dreißig Prozent sofort haben und den Rest verrenten lassen.	
K1 [v]		Ja.

[47]

	78 [03:59.1]	79 [03:59.8] 80 [04:00.0]	
K1 [v]			Aber da ist ja nicht so viel, also nur, dass das gleiche Jahr jetzt,
K2 [v]	Die Unterscheidung (je tzt).		

[48]

	..	81 [04:06.5]	82 [04:07.1]	
B [v]		Und wie kann...		
K1 [v]	ne, so eine Riester-Rente-Leo. ((1,6s))		Da ist ja	nicht viel bei rumgekommen,

[49]

	..	83 [04:09.9]84 [04:10.5]	85 [04:11.3]		86 [04:12.5]
K1 [v]	ne?	Oder würde nicht viel	bei rumgekommen.		
K2 [v]		(Halt)	Das hängt ja an verschiedenen	Faktoren, ne.	Wie die

[50]

	..
K2 [v]	lange Zeit zahlen, wie viel sie zahlen und und und. Das sind ja verschiedene

[51]

	..
K2 [v]	Faktoren. Also grundsätzlich bin ich da äh nicht begeistert von Riester, wie auch

[52]

	87 [04:21.7]	88 [04:22.0]	89 [04:23.0]	90 [04:24.0]
B [v]	Ich	auch nicht. Also...		Ich formuliere es mal so, seitdem ich
K2 [v]	immer.		Das ist totaler Müll.	

[53]

	..
B [v]	wieder in der Bank tätig bin, hat noch kein Kunde von mir eine Riester-Rente

[54]

	..	91 [04:32.9]
B [v]	empfohlen bekommen. Man muss aber auch sagen...	
K1 [v]		Die liegt natürlich auch schon lan

[55]

	92 [04:34.4]	93 [04:36.0]		94 [04:37.9]	95 [04:38.3]
B [v]	Deswegen, die liegt lange.			Richtig.	
K1 [v]	ge, ne. Das war damals ja,	ne, sollte jeder machen, ne.		Deswe gen habe ich das ja	

[56]

	..	96 [04:40.0]	97 [04:41.5]	98 [04:43.1]
B [v]		Richtig. Ähm...		Ich sag's mal
K1 [v]	jetzt auch gemacht, ne.	Aber gut	ist es trotzdem, glaub ich nicht.	

[57]

	..	99 [04:44.2]
B [v]	so, es ist	in Ordnung. Also, ich mein, da liegt ein guter Gewinn jetzt drin.
K1 [v]	((unverständlich))	

[58]

	..
B [v]	Ähm. Das muss man schon sagen. • Was einfach ärgerlich ist, ((räuspert sich)) an der

[59]

	..
B [v]	Riester-Rente selbst, ist die Verrentung am Ende. Die Rente, die da rauskommt, ist

[60]

	.. 100 [04:57.9]		101 [04:58.8]
B [v]	wirklich klein. • • Und ((unverständlich))		
K1 [v]		Und das ((unverständlich)). Bei mir war, was warn's	

[61]

	..	102 [05:01.3] 103 [05:01.7]		104 [05:03.1]	105 [05:03.5]
B [v]		Ja und so was ist ja Mist. Das ist wirklich...			
K1 [v]	vierundvierzig Euro oder sowas.			Was soll ich denn damit	

[62]

	.. 106 [05:04.2]	107 [05:04.9]	
K1 [v]	machen? So, ne?		
K2 [v]		Ja, seh'n Sie. Aber das hängt ja auch damit zusammen, äh wie so ein äh.../ wie	

[63]

	..
K2 [v]	das Rentenmodell berücksichtigt, also berechnet wird. Und zwar dieser äh das zu

[64]

	..	108 [05:15.7] 109 [05:16.1]	
B [v]		Richtig.	
K2 [v]	erwartende Lebenseintrittsalter.		Und ich weiß nicht, bei der Riester-Rente

[65]

	..	110 [05:20.8]	111 [05:21.8]
B [v]		(Ich glaub) die planen alle mit der gleichen Zahl.	
K2 [v]	hier, bei der Union Investment, was für Zahlen das sind.		

[66]

	112 [05:23.2]	113 [05:23.8]	114 [05:25.0]	
B [v]	Alle mit der...		Ähm ((langgezogen))• • • Auf jeden Fall so,	
K2 [v]		Einund neunzig Jahre oder was?		

[67]

	..		115 [05:32.7]116 [05:33.2]
B [v]	dass dadurch dann die Ren, die, die Rente sehr, sehr knapp ist.		Ähm.
K2 [v]			Ja.

[68]

	..
B [v]	Dementsprechend und das vielleicht mal so, ((2s)) da darf ich nicht zu beraten. Und

[69]

	..
B [v]	da, da wird es dann auch irgendwann eng. Aber ich kann nur diesen Wink beim

[70]

	..
B [v]	Zaunfall geben. Es gibt die Möglichkeit, sich darüber Gedanken zu machen. Ich weiß

[71]

	.. 117 [05:47.9]	118 [05:49.9]	119 [05:50.7]
B [v]	nicht,... Eigene Immobilie, ein Thema?		Ja. • Achso, ist, ist
K1 [v]			Ist ja...
K2 [v]		• • • Ist vorhanden.	

[72]

	.. 120 [05:52.8]	121 [05:53.4]	
B [v]	vorhanden.	Ein Umbau zum Beispiel zu ähm, ich sag mal, energetischer	
K1 [v]	Ja.		
K2 [v]	Ja.		

[73]

	.. 122 [06:00.2]	123 [06:00.5]	
B [v]	Sanierung oder ähnliches.	Dafür könnte man das gesamte Riester-Kapital	
K1 [v]	Heh.		

[74]

	..
B [v]	entnehmen. Im hier und heute. Sie würden also auf einen Schlag an

[75]

	.. 124 [06:07.8]	125 [06:08.2]	
B [v]	zweiundzwanzigtausend Euro rankommen.	Ähm und könnten damit dann	
K1 [v]	Aha.		

[76]

	..
B [v]	energetisch sanieren. Das wird ebenfalls gefördert vom Staat. Und dann wird quasi,

[77]

	.. 126 [06:17.0] 127 [06:18.1]
B [v]	dann ist die Position null eins ist dann leer. Sie wird aber als Schattenkonto im
K1 [v]	Ja, ja.

[78]

	..
B [v]	Hintergrund quasi geführt. So müssen Sie sich das vorstellen. Und mit zwei Prozent

[79]

	..
B [v]	pro Jahr aufgezinst. Das heißt, wir hätten jetzt noch unsere acht Jahre. Das heißt

[80]

	.. 128 [06:30.3] 129 [06:30.8]
B [v]	nochmal acht mal zwei Prozent hoch. Ähm. Dann stehen da vielleicht am
K1 [v]	Ja.

[81]

	.. 130 [06:33.7] 131 [06:34.0]
B [v]	Ende vierundzwanzigtausend, fünfundzwan zigtausend. Imaginär. Sie haben ja schon
K1 [v]	Ja.

[82]

	..
B [v]	zweiundzwanzig bekommen. Ähm. Und die werden dann ab Renteneintrittsalter über

[83]

	..
B [v]	einen Zeitraum von zwanzig Jahren • versteuert. Das heißt dann sind es imaginäre

[84]

	..
B [v]	Fünfundzwanzigtausend. Die durch zwanzig Jahre • • durch zwölf. • • Jetzt sitze ich

[85]

	.. 132 [06:52.6] 133 [06:53.4]
B [v]	das erste Mal...
K2 [v]	((unverständlich)) wenn wir den (Pro)wert von einundzwanzigtausend jetzt nutzen

[86]

	.. 134 [06:57.7] 135 [07:01.9] 136 [07:03.0]
B [v]	Äh ((langgezogen)) Ja. • • • Sonst wird einfach das das versteuert...
K1 [v]	Aber auch nur für für
K2 [v]	will.

[87]

	.. 137 [07:06.3] 138 [07:06.7] 139 [07:07.0] 140 [07:07.3] 141 [07:07.9]
B [v]	Energetisch. Genau. • •
K1 [v]	Renovierung. Also Sanierung oder wie auch immer. Ja.
K2 [v]	Erner...

[88]

	..
B [v]	Altengerecht könnte auch noch ein Thema sein. Altengerecht dürfte auch noch ein

[89]

	..
B [v]	Thema sein. Warum gibt es denn hier keinen Taschenrechner? Das ist ja verrückt. Das

[90]

	..
B [v]	muss schon Sinn ergeben. Das jetzt nicht auf Biegen und Brechen nur damit ich ans

[91]

	.. 142 [07:16.0]
B [v]	Geld komme.
K2 [v]	Wär eine Option. • • Aber da musst du auch was haben, • wo du das

[92]

	.. 143 [07:20.7] 144 [07:21.9] 145 [07:22.6]
B [v]	Das muss schon Sinn ergeben. Das jetzt nicht auf Biegen und Brechen nur
K2 [v]	machst. Ja.

[93]

	.. 146 [07:26.0] 147 [07:26.4]
B [v]	damit ich ans Geld komme. Das macht keinen Sinn. Ähm. Will ich nur
K2 [v]	m̆

[94]

	.. 148 [07:30.4] 149 [07:31.2]
B [v]	mitgeben, dass das eine Option wäre. • Ähm. Am Ende des Tages, wenn Sie sagen,
K1 [v]	m̂ m̀

[95]

	..
B [v]	Sie wollen Positionen stoppen, dann würde ich als erstes empfehlen, die Riester-Rente

[96]

	..	150 [07:45.0]
B [v]	zu stoppen. Ähm. Nicht die 50-Euro-Sparraten in die Aktienfonds.	Die machen dann
K1 [v]		Ja.

[97]

	..	152 [07:49.5]	153 [07:49.9]
B [v]	deutlich mehr Spaß und Sie haben jederzeit was von dem Geld.	Sie sind nicht	an den
K1 [v]		Ja, ja.	

[98]

	..	154 [07:51.3]	155 [07:51.9]	
B [v]	Staat gebunden, der da	irgendwelche • • •ähm,	ja •	irgendwelche gesetzlichen
K1 [v]		m̂		

[99]

	..	156 [08:00.5]	157 [08:07.4]
B [v]	Vorgaben raushaut. Ähm... ((_s)) Ja.		
K1 [v]			Die vier.
K2 [v]		((5s)) Diese drei Aktien. Äh...	((unverständlich))

[100]

	158 [08:08.1]	159 [08:08.4]	160 [08:09.0]	161 [08:09.4]	162 [08:10.5]
B [v]	Ja.				Ja, eine ist, eine ist doppelt. Die Position null
K1 [v]			Vier sind's doch.		
K2 [v]	Ja.	Vier?			

[101]

	..	163 [08:16.4]
B [v]	drei und null fünf ist quasi die die gleiche Position. Ich sehe jetzt	Ihr Depot zum ersten
K1 [v]		Warum da nochmal?

[102]

	..	164 [08:17.8]
B [v]	Mal. Ich kann Ihnen nicht genau erklären, warum. Das muss irgendwie aus der	
K1 [v]		

[103]

	..
B [v]	Vergangenheit entstanden sein. Vielleicht war es mal eine VL-Position. Oder so. Ja,

[104]

	.. 165 [08:26.9]
B [v]	genau. Es war mal ein VL-Depot.
K1 [v]	Und und kann man das nicht irgendwie... was hätte

[105]

	.. 166 [08:33.8] 167 [08:34.4] 168 [08:34.7]
B [v]	Nein.
K1 [v]	man... • • Zahle ich da auch noch 50 Euro drauf? Da zahle ich nichts mehr
K2 [v]	Nein.

[106]

	.. 169 [08:35.7] 170 [08:36.3] 171 [08:36.9] 172 [08:37.2] 173 [08:39.2] 174 [08:39.9]
B [v]	Nein, nein. Nur hier, drei, wo die drei Ja stehen. Da zahlen Sie
K1 [v]	ein. Nur diese drei... Ja, okay.

[107]

	.. 175 [08:43.0] 176 [08:43.4] 177 [08:45.4]
B [v]	jeweils 50 Euro ein. In die drei. Was war die genaue Frage dazu?
K1 [v]	Ja. Äh, schon

[108]

	.. 178 [08:48.5] 179 [08:51.6]
B [v]	Wir haben hier
K1 [v]	fertig. ((1,5s)) Ach, Deine.
K2 [v]	Gar nichts wollt ich fragen. ((1,9s))

[109]

	..
B [v]	wirklich mit dem Uni-Favorit-Aktien und dem Uni-Nachhaltig-Aktien zwei reine

[110]

	..
B [v]	Aktienfonds mit hundert Prozent Aktienquote oder fünfundneunzig. Ähm, und mit

[111]

	..
B [v]	dem Uni-RAK haben wir noch mal einen Mischfonds dabei, der ebenfalls mit Aktien

[112]

	.. 180 [09:05.7]	181 [09:06.9]	
B [v]	fährt, aber	eben deutlich weniger.	
K2 [v]		Aber wenn ich mir das da jetzt	vorstellen würde. Der Depot-Wert ist der

[113]

	..	182 [09:12.8]	183 [09:13.2]
B [v]			Ja.
K2 [v]	eigentliche Wert jetzt sinkt, sagen wir mal, auf Position zwei.		

[114]

	..	184 [09:14.7]	185 [09:16.7]
B [v]			Genau. Stichtagswert heute.
K2 [v]	Siebentausendachthundertsiebenundneunzig Euro.		Ja. Und

[115]

	..	186 [09:19.8]
B [v]		Äh... Gewinn oder Verlust. ((1,8s)) In dem Fall
K2 [v]	was heißt ak../ aktueller GV?	

[116]

	..
B [v]	tausendachthundert ham wir an Gewinn drin. ((4,1s)) Zwischen gesamten Gewinn und

[117]

	..
B [v]	Verlust. Und aktuell, wenn wir's den schon realisiert hätten, vielleicht schon mal

[118]

	..
B [v]	Steuern gezahlt hätten oder oder.((1,2s)) Dadurch, dass wir das bei Ihnen noch nicht

[119]

	..
B [v]	gemacht haben, haben wir wirklich von den sieben acht, haben wir eins acht an an

[120]

	..	187 [09:43.2]	188 [09:43.7]	189 [09:44.5]
B [v]	Gewinn drin.	Was schon	sehr, sehr stark ist.	
K1 [v]		m̂		
K2 [v]				Diese drei Fonds, seit wann bestehen die?

[121]

	..190 [09:46.9] 191 [09:50.8]
B [v]	((_2,8s)) Seit zwei einundzwanzig. ((2s)) Wir können uns einmal die Prozentzahlen
K2 [v]	

[122]

	..
B [v]	angucken. ((10,1s)) Knapp zehn Prozent pro Jahr hat der Uni-Favorit-Aktien gemacht.

[123]

	..192 [10:07.6] 193 [10:09.0]
B [v]	Schon wirklich was • was Ordentliches. Hier selbst sechs Prozent
K1 [v]	Schon ordentlich.

[124]

	.. 194 [10:15.2] 195 [10:16.6] 196 [10:17.3] 197 [10:18.1]
B [v]	die beiden VL-Depots. Der Uni RAK hat, hatte,
K1 [v]	Und was ist mit dem äh ähm Uni-RAK? hatte

[125]

	198 [10:18.7]
B [v]	ja wir können mal einen anderen Zeitraum wählen. Sekunde. ((3,8s)) Mal Anfang

[126]

	..
B [v]	zweiundzwanzig, als die Zinsen stark angestiegen sind. ((1,6s)) Gehen wir mal hin.

[127]

	..
B [v]	((3,5s)) In den April zweiundzwanzig. Gucken wir uns das da mal an. • Da sehen Sie,

[128]

	..
B [v]	war schon ((2s)) quasi ein sehr starker Abverkauf. Das war vor zwei Jahren. ((2,4s))

[129]

	.. 199 [10:50.8] 200 [10:53.4]
B [v]	Da waren wir noch nicht. • • • In Aktien, in
K1 [v]	Woran investiert der Uni RAK denn?

[130]

	..
B [v]	Teilen und der Rest in Zinspapiere. Das heißt, ganz simple und sichere Zinsanlagen.

[131]

	201 [11:02.1] 202 [11:03.3] 203 [11:03.9] 204 [11:05.9]
B [v]	Deswegen... Ähm... ((langgezogen)) Im
K1 [v]	• • • Und wie viel Prozent gibt es da drauf auf diesen...?

[132]

	..
B [v]	Schnitt. Das wird ab jetzt auch wieder passen. Ähm. Ich leite es kurz her.

[133]

	..
B [v]	Zweitausendzweiundzwanzig ähm sind die Zinsen sehr sehr stark angestiegen. Der

[134]

	..
B [v]	Uni-RAK hatte sich Zinsen aus der Vergangenheit gesichert, wo die Zinsen halt, Sie

[135]

	.. 205 [11:22.4] 206 [11:23.0]
B [v]	können sich erinnern, bei Minus oder bei im Bereich Null waren. Ähm. Der Uni-RAK
K1 [v]	Ja, ja.

[136]

	..
B [v]	hat dann relativ lange Zinsbindungen eingegangen, um überhaupt einen Zins zu

[137]

	.. 207 [11:31.1]208 [11:31.6]
B [v]	bekommen. Und dann saß der auf seiner langen, niedrigen Zinsbindung und
K1 [v]	Eh he.

[138]

	.. 209 [11:36.4]210 [11:36.7]
B [v]	auf einmal schossen die Zinsen in die Höhe. Sie hatten im Uni-RAK aber
K1 [v]	Ja.

[139]

	..
B [v]	noch die, die schlechten Zinsen. • • • Und deswegen sah der Kurs so aus, wie er

[140]

	..
B [v]	aussieht. Jetzt passiert das Gegenteil. Wir hatten jetzt gute Zinsen, fallen jetzt

[141]

	..
B [v]	langsam. Der Uni-RAK hat sich langfristig mit guten Zinsen eingedeckt. Ähm und

[142]

	..
B [v]	wenn jetzt die Zinsen sinken, dann hat der Uni-RAK nach wie vor gute Zinsen im

[143]

	211 [11:57.4]	212 [11:58.5]	
B [v]	ähm Portfolio	mit drin. Im Schnitt hat die Anleihenseite so • • • dreieinhalb bis	
K1 [v]	Wie viel sind's denn?		

[144]

	..	213 [12:05.9]214 [12:06.4]	
B [v]	vier Prozent Zinsen, die	mit der Anleihenseite fahren. Ähm... Ich sag mal, es ist	
K1 [v]		m̂	

[145]

	..
B [v]	ein Fifty-Fifty-Ding aus fünfzig Prozent Aktien und fünfzig Prozent Verzinsung. Das

[146]

	..	215 [12:19.7]216 [12:20.2]	
B [v]	heißt, die Hälfte, da liegen wir schon mal bei dreieinhalb, vier.	Ähm. Wobei	
K1 [v]		Hm̆.	

[147]

	..
B [v]	tendenziell sinkend natürlich, wenn die EZB jetzt die Zinsen senkt. Ähm. Und in der

[148]

	..
B [v]	anderen Hälfte sind wir dann so bei, ja, wie beim Uni-Nachhaltig, wie beim Uni-

[149]

	..	217 [12:31.1] 218 [12:31.6]	
B [v]	Favorit, so bei sieben.	In etwa. Aber immer langfristig gesehen, jetzt nicht auf 'ne auf '	
K1 [v]		Hm̆.	

[150]

	.. 219 [12:39.9]
B [v]	ne kurzfristige Phase. Ähm...((1,9s)) Ja.
K1 [v]	Ja, so gut ist das, der Uni-RAK nicht

[151]

	.. 220 [12:43.4]
B [v]	• • Es ist in Ordnung, aber es ist definitiv, ich sag mal, wenn wir es
K1 [v]	unbedingt, ne?

[152]

	..
B [v]	über einen langen Zeitraum machen, ähm... • • • der Uni RAK wird niemals besser

[153]

	..
B [v]	sein als der Uni-Favorit-Aktien. Wird er nicht schaffen, weil die Aktienquote einfach

[154]

	.. 221 [12:56.8]222 [12:57.4]
B [v]	das, das kann man einfach nicht aufholen. Ähm, dementsprechend, ich berate
K1 [v]	m̂

[155]

	..
B [v]	meine Kunden eigentlich primär in den Aktienbereich, aber nur dann, wenn das Geld

[156]

	..
B [v]	wirklich für einen längeren Zeitraum • angelegt werden soll. Ähm. ((2,1s)) Ja. Beim

[157]

	..
B [v]	Uni-RAK kommt nicht so viel mehr rum, er wird aber auch niemals stark schwanken.

[158]

	..
B [v]	Er wird niemals ganz verrückte Kursbewegungen machen, das ist bei dem nicht

[159]

	.. 223 [13:24.1]
B [v]	möglich. Ähm. • • • Das kann beim Uni-Favorit-Aktien doch schon mal sein.
K1 [v]	• • • m̄

[160]

.. 224 [13:25.7]

B [v] Ja. Ähm... Dann nehme ich den mal noch mit dazu, also wenn man Dinge stoppen
K1 [v] m̄m̄

[161]

..

B [v] • • möchte, dann die Uni-Profi-Rente • und den Uni-RAK. • • • Wobei ich sage, der

[162]

..

B [v] Uni-RAK steht jetzt im Minus, das ist eigentlich ein guter Zeitpunkt nochmal um

[163]

..

B [v] nachzukaufen, solange er noch relativ günstig zu haben ist. Das ist dann aber

[164]

..

B [v] Geschmackssache. Ähm, am Ende des Tages wird langfristig den Uni-Favorit-Aktien

[165]

..

B [v] auf jeden Fall keine andere Position von denen, die sie haben, schlagen. Außerdem

[166]

..

B [v] finde ich eigentlich keine andere Position, die besser wäre, langfristig als der Uni-

[167]

..

B [v] Favorit-Aktien. Ähm... • • • Auf welche Zahl waren Sie denn so fixiert? Wollten Sie

[168]

.. 225 [14:06.5]

B [v] komplett auf Null? Wollten Sie...
K1 [v] Ich bin ja, äh, bin ja davon außen gegangen, dass

[169]

.. 226 [14:10.8]

B [v] Alles in die RA... Alles in die Riester-
K1 [v] ich jetzt irgendwie zweihundertachtzig Euro auf dem Kuchen habe. Ich

[170]

	.. 227 [14:13.5]
B [v]	Rente. Hab verstanden.
K1 [v]	habe das gar nicht auf dem Schirm gehabt, dass ich da schon

[171]

	.. 228 [14:17.9]
K1 [v]	wieder was anderes noch eingestellt hatte. ((lacht))
K2 [v]	Eigentlich geht es erstmal um die, die

[172]

	.. 229 [14:20.7]
B [v]	Ja, okay. Sehr gut. Sehr gut. • • • Die ist hoffentlich schon mal
K1 [v]	((lacht))
K2 [v]	Übersicht erstmal, ja.

[173]

	.. 230 [14:25.4]231 [14:25.7]
B [v]	reingekommen.
K1 [v]	Ja. Erstmal, so ne. Ich weiß nicht, wie lange es da oben drin
K2 [v]	Ja.

[174]

	.. 232 [14:28.8]	233 [14:31.2]	234 [14:31.5]	235 [14:33.5]
B [v]			((2,2s))	An sich
K1 [v]	bleibt. Aber zumindest.... ((lacht))	((lacht))	((lacht, 1,5s))	
K2 [v]	Nee, weil kann man ja auch ändern sowas. Ne?			

[175]

	..
B [v]	wirklich nichts. • • Ähm. • • Ich sag mal, ist eine gute Struktur mit gut zwei VL-

[176]

	..
B [v]	Depots, dann einem konservativeren Mischfonds ähm und 'nem ordentlichen

[177]

	.. 236 [14:45.7] 237 [14:46.7]
B [v]	Aktienfonds. So. Das in Kombination...
K1 [v]	Also die Uni-Profi-Rente. Würden Sie das weiter machen? • • •

[178]

	.. 238 [14:52.9]
B [v]	Ja... Also • • wenn Sie jetzt
K1 [v]	Oder würden Sie sagen fff...((langezogen, 1,7s)) ((1,6s))

[179]

	..
B [v]	wirklich noch vorhersehen können, dass Sie in den nächsten acht Jahren irgendwie

[180]

	..
B [v]	wirklich • eine Maßnahme am Haus durchführen sollten, wo Sie sagen, hey, da ((2s))

[181]

	..
B [v]	da werde ich irgendwie energetisch was machen und da könnte ich das Geld für in

[182]

	..
B [v]	Anspruch nehmen, dann gibt es kein besser verdientes Geld. Das muss man auch klar

[183]

	..
B [v]	sagen. Wenn das nicht der Fall ist und Sie am Ende verrenten werden und nur dreißig

[184]

	.. 239 [15:20.0]240 [15:20.3]
B [v]	Prozent entnehmen, • • • ist das kein guter Deal. Ist das nicht so pralle. Ähm.
K1 [v]	Ja.

[185]

	.. 241 [15:25.2]
B [v]	Das ist ja auch nichts, was jetzt über den Daumen gebrochen werden muss. Das
K1 [v]	Nein.

[186]

	.. 242 [15:25.8]
B [v]	kann.../ Für sich auch einfach nochmal sacken lassen. • • Ähm. Aber das ist, denke
K1 [v]	

[187]

	..
B [v]	ich, so die Einschätzung. Wenn Sie es schaffen, an das komplette Kapital

[188]

	..
B [v]	heranzukommen, durch eine energetische Sanierung oder altersgerechtes Umbauen

[189]

	.. 243 [15:40.1]
B [v]	oder Entschuldung, sind noch Schulden auf dem Haus?
K1 [v]	• • • Also ich habe keine

[190]

	.. 244 [15:42.7]
B [v]	
K1 [v]	Okay. Das wäre auch noch eine Option gewesen, quasi zu entschulden Schulden, nee.

[191]

	..
B [v]	durch die Riester-Rente, wenn das keine Option mehr ist. ((1,5s)) Ja. • • Ich hoffe, das

[192]

	.. 245 [15:52.5] 246 [15:52.9] 247 [15:53.5]248 [15:54.0]
B [v]	hilft so ein bisschen in der Ein schätzung, wie man es angehen kann. Dann
K1 [v]	Ja. m̂

[193]

	..
B [v]	würde ich mir eher die hundertsiebzig Euro sparen und Sie lieber tatsächlich auf den

[194]

	..
B [v]	Uni-Favorit-Aktien oben drauf hauen. Da würden Sie nämlich jederzeit ankommen

[195]

	..
B [v]	und sind einfach nicht durch den Staat gebunden. • • Ähm. Ich persönlich bin

[196]

	.. 249 [16:07.9] 250 [16:09.0]
B [v]	ebenfalls in das ((unverständlich))
K1 [v]	Was würde denn, wenn ich es jetzt stehen lassen würde und ich

[197]

	..
K1 [v]	würde da jetzt nicht mehr dran gehen an dieses, ähm, an das Geld und ich bräuchte es

[198]

	.. 251 [16:16.3]252 [16:16.6]
B [v]	Ja.
K1 [v]	nicht, diese einundzwanzwigtausend, fast zweiundzwanzigtausend, die da im

[199]

	.. 253 [16:19.0]254 [16:19.3]
B [v]	Ja.
K1 [v]	Uni-Profit- Depot stehen. Äh, wie wäre das dann dann? Ich mein, das ist ja

[200]

	.. 255 [16:24.0] 256 [16:24.8]
B [v]	Nein, nein. Das bleibt... Das läuft. Bleibt bestehen. • • •
K1 [v]	dann nicht weg. Das läuft ja wahrscheinlich weiter. Ich zahl ja nur nichts

[201]

	.. 257 [16:28.7] 258 [16:29.5] 259 [16:30.3] 260 [16:32.6]
B [v]	Richtig. • • Richtig. m̄ • •
K1 [v]	mehr ein. Aber Zinsen kriege ich die trotzdem noch drauf oder gar

[202]

	.. 261 [16:33.5] 262 [16:36.6]263 [16:37.0]
B [v]	Hängt von der EZB ab. Im Moment jetzt schon noch. Ähm. Die Uni-
K1 [v]	nicht mehr? Ja.

[203]

	..
B [v]	Profi-Rente wird bei Ihnen jetzt schon • stark in den sicherheitsorientierten Bereich

[204]

	..
B [v]	umgeschichtet werden. Es geht bei Ihnen jetzt Richtung Auszahlung. Da macht die

[205]

	.. 264 [16:48.7]265 [16:49.2]
B [v]	Union keine verrückten Aktiengeschichten mehr. Ähm. Und solange wir jetzt
K1 [v]	Aha.

[206]

	..
B [v]	noch Verzinsungen haben, wir liegen bei etwa drei Prozent, dreieinhalb Prozent.

[207]

	266 [16:55.1]267 [16:55.5]
B [v]	Ähm. Gibt es da auch noch ein paar Zinsen. Wenn die EZB jetzt weiter die
K1 [v]	Ja.

[208]

	..
B [v]	Zinsen senkt, kann es auch passieren, das war jahrelang der Fall, äh dass es dann nur

[209]

	..
B [v]	sehr wenig bis keine Zinsen gibt. Wenn es keine Zinsen gibt, dann gibt es die quasi

[210]

	..
B [v]	auch nicht bei der bei der Riester-Rente. Ähm. Wird aber noch einen Moment dauern.

[211]

	268 [17:12.0]	269 [17:15.4]270 [17:15.8]
B [v]		Ja.
K1 [v]	Ah okay, aber wenn ich jetzt dann in Rente gehe.	Habe ich... Das Geld, das

[212]

	..	271 [17:20.9]
B [v]		Ja, da
K1 [v]	werde ich trotzdem dann ausgezahlt bekommen, so wie es dann ist. Ne, also...	

[213]

	..
B [v]	wirklich wichtig, maximal als Einmalzahlung dreißig Prozent des Geldes. Der Rest,

[214]

	..	272 [17:31.9]273 [17:32.8]
B [v]	die restlichen siebzig Prozent, müssen verrentet werden.	Heißt, ähm • dann kommt da
K1 [v]		Hm̆.

[215]

	.. 274 [17:35.6] 275 [17:36.2] 276 [17:37.9]
B [v]	so eine vierundvierzig Euro Geschichte bei rum. • • Ähm...
K1 [v]	Ja, ja. Aber es ist nicht weg • •

[216]

	..
K1 [v]	irgendwo, sondern ich kriege das irgendwann mal. Vielleicht auch nur in

[217]

	.. 277 [17:45.8] 278 [17:46.7]
B [v]	Ja. • Das ist hundertprozentig. Das ist Ihnen garantiert. Das, was
K1 [v]	Kleinbeträgen ausbezahlt.

[218]

	..
B [v]	Sie da eingezahlt haben. Das.../ Deswegen ist die Riester- Rente auch so bescheuert,

[219]

	279 [17:54.0]280 [17:54.3]
B [v]	weil der Staat quasi im Hintergrund steht und sagt, wir garantieren für das
K1 [v]	Ja.

[220]

	..
B [v]	Kapital. Ähm. • In meiner Welt kann ich im Aktienmarkt nichts garantieren. Was der

[221]

	..
B [v]	Staat da versucht, ist ein bisschen.../ ist eigentlich an der Idee des Aktienmarkts

[222]

	..
B [v]	vorbei. So ehrlich muss man sein. Ähm. Aber geklaut oder so wird Ihnen da auf

[223]

	.. 281 [18:13.3] 282 [18:14.1]
B [v]	keinen Fall was. Das bleibt...
K1 [v]	Naja, ich meine, wenn ich jetzt dann irgendwann fff..., was weiß

[224]

	.. 283 [18:20.3] 284 [18:21.2]
B [v]	Dann ist es...
K1 [v]	ich, nur 70 werde, dann ist mir natürlich mein Geld geklaut. Ne?

[225]

	.. 285 [18:22.1]286 [18:22.5]287 [18:22.8] 288 [18:24.8]
B [v]	Ja. Ja, werden Sie hundertzehn...
K1 [v]	((lacht)) Ja. ((lacht)) Werde ich nicht werden, das

[226]

	.. 289 [18:28.8] 290 [18:30.6] 291 [18:30.9]
B [v]	Ähm. Aber ja, ist, ist schon so. Ist so ein bisschen so
K1 [v]	weiß ich. Aber... äh ((lacht)) Ja.

[227]

	.. 292 [18:33.5]293 [18:33.8] 294 [18:36.8]
B [v]	wie... So ehrlich muss man • • • sagen, ist wie im normalen Rentensystem. Ich
K1 [v]	Ja. Ja, nur...

[228]

	.. 295 [18:37.3] 296 [18:41.4]297 [18:41.7]
B [v]	habe da x-Jahre eingezahlt, sterbe mit 65. Ja, Pech gehabt. So ungefähr. Vielleicht
K1 [v]	Ja.

[229]

	..
B [v]	kriegt noch jemand eine Witwen-Rente oder eine Witwer-Rente. Aber das, das war

[230]

	298 [18:45.5] 299 [18:45.9]
B [v]	's dann.
K1 [v]	Aber damit wird wahrscheinlich auch spekuliert. Das ist wahrscheinlich auch so der

[231]

	.. 300 [18:51.8]
K1 [v]	Hintergrund, warum man sowas überhaupt anbietet.
K2 [v]	Aber bei der gesetzlich ist das zu

[232]

	.. 301 [18:57.7] 302 [18:58.4] 303 [18:59.4]
B [v]	Als bei de n... Richtig.
K2 [v]	erwartender Lebensalter geringer als bei den Riester-Renten. Nein, das ist ja

[233]

	..
K2 [v]	das, wo ich jetzt auch im Nachhinein sag, da habe ich schon so einen Hals. Wenn man

[234]

	.. 304 [19:03.4]	305 [19:04.8]	
B [v]	Kann ich absolut nachvollziehen.		
K2 [v]	den ((unverständlich))	so ne Art, wie man... Ich weiß jetzt nicht, ich	

[235]

	..	306 [19:10.2]	307 [19:10.7]	308 [19:11.2]
B [v]		So...		• • • Sie
K2 [v]	kann mir nicht vorstellen, dass es von Herrn Riester	so gewollt	war.	

[236]

	..	309 [19:14.4]	310 [19:15.0]
B [v]	meinen mit den 91 Jahren, richtig?		Ja, ist auch.../ ist vielen tatsächlich erst,
K2 [v]		Ja.	

[237]

	..
B [v]	auch den Bankberatern, die es damals empfohlen haben, ähm die haben es ja auch nur

[238]

	..
B [v]	von oben aufgequatscht bekommen, ist auch vielen erst im Nachhinein aufgefallen. Ey

[239]

	..	311 [19:31.3]		312 [19:32.0]
B [v]	guck mal, da ist eine ganz schön kleine Rente, die da am Ende		rauskommt.	
K1 [v]			Ja, ja.	
K2 [v]				• • • Ah ich

[240]

	..	313 [19:37.3]	314 [19:37.7]
B [v]		Ja.	
K2 [v]	glaube, der Gesetzgeber hat äh ein Gerüst gebaut		und die Banken, die haben

[241]

	..	315 [19:41.8]	316 [19:43.5]	
B [v]		• • • Ja.		
K1 [v]		((lacht))		
K2 [v]	sich das dann ausgeschmückt. So sehe ich das.		So, was können wir noch	

[242]

	..
K2 [v]	gebrauchen? Was ist noch effektiv? Und da ist dieser Berechnungszahl schon für so

[243]

	.. 317 [19:49.8]		318 [19:51.0]	319 [19:51.9]
B [v]		Macht für die Bank	mehr Sinn,	alle siebzig zu nehmen.
K1 [v]			Objektiv.	
K2 [v]	eine Bank	besser. ((unverständlich))		

[244]

	.. 320 [19:53.9]	
B [v]	((unverständlich))	
K2 [v]		Herr Riester aber hat es wahrscheinlich nicht unbedingt gewollt.

[245]

	321 [19:57.5]322 [19:57.9]	323 [19:59.2]	
B [v]	m̆	Ja. • • • Ich mei.../ Ich wollte gerade sagen, das	
K2 [v]	Es	aber auch nicht verhindert.	

[246]

	..	324 [20:03.6]325 [20:04.0]	
B [v]	hätte ja in einem einfachen Gesetzesentwurf	stehen	können. • • • Weiß ich nicht,
K2 [v]		Ja.	

[247]

	..	326 [20:09.4]327 [20:09.7]	
B [v]	hochprognistiziert auf die durchschnittliche Lebenserwart	ung.	Fertig. • • • Ähm...
K2 [v]		Ja.	

[248]

	328 [20:11.1]	329 [20:12.9]	330 [20:14.5]
B [v]		Richtig. Daran gekoppelt	und
K2 [v]	Wie bei der gesetzlichen Rentenversicherung auch.	(In der Reihenfolge).	

[249]

	..
B [v]	fertig. Ähm... • • • Ja. • Nehmen Sie mit, es ist nicht ganz so schlecht, wie Sie

[250]

	..
B [v]	vielleicht denken. Ähm... Am Ende des Tages bekommen Sie da erstmal dreißig

[251]

	..
B [v]	Prozent, wenn wir es so laufen lassen würden, können Sie dreißig Prozent entnehmen.

[252]

	..
B [v]	Der Rest wird verrentet. Ähm. Oder vielleicht gibt es sogar die Möglichkeit, über die

[253]

	..
B [v]	Immobilie ähm sogar im Hier und Heute, gar nicht mehr die nächsten acht Jahre

[254]

	.. 331 [20:39.4]
B [v]	warten, sondern im Hier und Heute an das Geld ranzukommen.
K2 [v]	Von hundert Prozent

[255]

	.. 332 [20:41.4]
B [v]	Da ist dann byrl.../ bisschen Bürokratie mit drin, die wollen dann
K2 [v]	dann. Aha.

[256]

	..
B [v]	irgendwelche Anträge haben und welches Häuschen und wofür genau und so weiter,

[257]

	.. 333 [20:49.6]334 [20:49.8]
B [v]	so wie das in Deutschland ist. Ähm. • Aber in der Praxis funktionieren sie auf
K2 [v]	Ja.

[258]

	..
B [v]	jeden Fall. Ähm. ((1,4s)) So würden sie wenigstens an das Gesamtkapital kommen.

[259]

	335 [20:57.5]336 [20:57.9] 337 [21:01.2]
K1 [v]	m̂ m̆
K2 [v]	Also du denkst eher daran die Riester-Rente auf Null zu setzen? ((un

[260]

	..339 [21:02.2]340 [21:02.5]	341 [21:03.0]	342 [21:04.5]343 [21:04.9]
B [v]		• • Kann ich nachvollziehen.	Wirklich. ((1,7s)) Kann ich
K1 [v]	ǜm		Ja.
K2 [v]	ver	ständlich))	

[261]

	..	344 [21:08.1]	345 [21:08.6]	346 [21:10.7]
B [v]	wirklich nachvoll	ziehen.		Ich kann das
K2 [v]		Wäre das	heute möglich? Das wir das noch heute	machen.

[262]

	..	347 [21:11.3]	348 [21:17.9]349 [21:18.3]
B [v]	von jetzt auf gleich auf Null setzen. ((1,9s)) Ja. ((3,5s))		Ich sage es, wie es ist,
K1 [v]			Ja.
K2 [v]			

[263]

	..
B [v]	fürs Alter. Bevor Sie, ich sage mal, von den hundertsiebzig Euro nachher gar nichts

[264]

	..
B [v]	haben. Sage ich, nehmen Sie lieber noch einen Schnaps und legen auf ein Uni-Favorit

[265]

	..
B [v]	Aktien oben drauf. Aber die Riester-Rente würde ich dann stornieren, auf jeden Fall.

[266]

	350 [21:31.7]	351 [21:36.5]
K1 [v]	Ich ((unverständliches Gestammel)) ((3,1s))	
K2 [v]		Allerdings ähm ((langgezogen))

[267]

	..	352 [21:41.8]
B [v]		Das ist so, ja. Aber
K1 [v]		Ja.
K2 [v]	((1,5s))verzichtest du dann auch auf die staatliche Förderung, ne.	

[268]

	..354 [21:43.4]	355 [21:46.5]
B [v]	am Ende muss man sich fragen, ja, die staatliche Förderung, alles schö	n und gut,
K1 [v]		Wofür.

[269]

	356 [21:47.0]	357 [21:48.0]	358 [21:49.5]	359 [21:50.4]	360 [21:51.5]
B [v]	aber wenn ich nicht dran komme,		ist es	so ein Thema für sich.	
K1 [v]		((1,2s)) Ja.			
K2 [v]			Genau.		Das

[270]

	..	361 [21:52.9]	362 [21:53.6]	363 [21:54.4]	364 [21:56.4]
B [v]					((2,3s)) Soll ich die
K1 [v]		Was denn?		((lacht))	
K2 [v]	mache ich ja jetzt auch. ((lacht))		Verzichten.		

[271]

	..	365 [22:00.4]	366 [22:01.4]	367 [22:02.8]
B [v]	hundertsiebzig rausnehmen? Ja, ne?		Hundertsiebzehn.	Warum hab
K1 [v]		Hundertsiebzehn.		Hundertsieb...

[272]

	..	368 [22:04.2]	369 [22:05.0]	370 [22:05.3]
B [v]	zig... Hundertsiebzehn grad nehmen.	Ham Sie recht.		((2,3s)) Ganz auf Null?
K1 [v]	ja.		Ja.	

[273]

	371 [22:08.2]	372 [22:08.7]	373 [22:13.4]	374 [22:16.1]	375 [22:16.6]
B [v]			• • • Ab heute, oder? Nächstmöglicher Termin?		
K1 [v]	Ja.			Ja.	
K2 [v]		((4,3s)) Ab...			

[274]

	..	376 [22:25.0]
K1 [v]		Immer Anfang des
K2 [v]	((Comuptermausklicken, 6,3s)) (Wurde da immer in) abgezogen?	

[275]

	..	377 [22:26.9]	378 [22:27.3]	379 [22:27.7]	380 [22:29.3]
K1 [v]	Monats.	Ne?			Ei, August ist schon weg,
K2 [v]		Das	... Au	gust ist dann schon gelaufen, okay.	

[276]

	.. 381 [22:31.0]382 [22:31.4]383 [22:32.2]
B [v]	• • Ja.
K1 [v]	ne?
K2 [v]	Ja. Aber gut, dann hast dui den Schnitt jetzt, • zum ersetn September.

[277]

	384 [22:35.3]385 [22:35.6] 386 [22:36.5]387 [22:36.8]
B [v]	Habe ich rausgenommen.
K1 [v]	Ja. Ja. ((2s)) ((unverständlich))
K2 [v]	((2s)) Das muss ich mir mal eben notiern.

[278]

	388 [22:40.3] 389 [22:43.0]390 [22:43.3]
K1 [v]	• • • Und dann finde ich den Notiz nicht wie der. ((lacht))
K2 [v]	Nee, aber das ist ja irgendwann in den

[279]

	.. 391 [22:45.5] 392 [22:48.4]393 [22:49.5]
B [v]	Ähm... Dass wir das
K1 [v]	• • • Kriege ich da irgendwas schriftlich drüber? Das wäre
K2 [v]	Dokumenten da.

[280]

	.. 394 [22:50.7]395 [22:51.1]396 [22:51.4] 397 [22:54.4]
B [v]	be endet haben? • • Poar.
K1 [v]	mir lieber. Ja, dass die Einzahlung quasi jetzt beendet wurde. • • Ähm.

[281]

	398 [22:55.4] 399 [22:59.3]
B [v]	Normalerweise ((2,4s)) nicht.
K1 [v]	Könnte ich das nämlich dann abheften und sagen, okay,

[282]

	.. 400 [23:03.1] 401 [23:06.7]
B [v]	• • • Ich kann Ihnen so kurz einen Zweizeiler fertig machen.
K1 [v]	da steht das.

[283]

	..
B [v]	((Hintergrundgeräusche, Computermausklicken, Tastaturklappern, 59,4s)) Sehr

[284]

	..
B [v]	geehrte Frau Meyer, hiermit bestätige ich Ihnen, dass wir... • • • monatliche Zahlung

[285]

	..
B [v]	((Tastaturklappern, Gemurmel unverständlich, 7,1s)) zum • • • Ersten. Neunten. Zw...

[286]

	402 [24:27.1]	403 [24:30.3]
B [v]		Sollen die hundertsiebzehn hier mit
K1 [v]	Das waren hundertsiebzehn Euro, ne? • • Genau.	

[287]

	.. 404 [24:32.1]	405 [24:32.7]
B [v]	rein?	((Hintergrundgeräusche, Tastaturklappern, 5,4s)) Hiermit bestätige ich
K1 [v]		Nee.

[288]

	..
B [v]	Ihnen, dass wir die monatliche Zahlung für Ihre Riester-Rente zum ersten Mal Ersten.

[289]

	..
B [v]	Neunten. Vierundzwanzig eingestellt haben. • • • Top.((8s)) Darf ich Ihnen das per

[290]

	..	406 [24:53.8]
B [v]	Mail irgendwo hinschicken?	
K1 [v]		Ja, kann man machen. • • • Christiane minus Lukas minus

[291]

	..	407 [24:58.5]
B [v]		Sekunde, einen Moment brauche ich noch. ((Hintergrundgeräusch,
K1 [v]	Meyer.	

[292]

	..
B [v]	Tastaturklappern, Computermausklicken, 20,1s)) So. Ach. Was ist denn hier los?

[293]

	..	408 [25:31.4]	409 [25:32.3]	410 [25:33.2]	411 [25:34.4]
B [v]	((6,7s)) So, jetzt bin ich soweit. Chri...		• • iane		minus Lukas,
K1 [v]		Christiane		Minus Lukas	

[294]

	.. 412 [25:35.9]	413 [25:37.2]	414 [25:37.8]	415 [25:38.5]	416 [25:40.0]
B [v]	mit C?	Ja.		Mit Y, richtig?	
K1 [v]	Nee, mit K.		Minuis Meyer.		Ja und at g m x Punkt d e.

[295]

	417 [25:44.6]	
B [v]	• • Hab ich. ((Hintergrundgeräusch, Tastaturklappern, Computermausklicken, 40,4s))	

[296]

	..
B [v]	Hat er mir 'ne Word-Datei hier ausgespuckt? ((1,8s)) Das muss nicht sein.

[297]

	..
B [v]	((Hintergrundgeräusch, Tastaturklappern, Computermausklicken, 48s)) So. ((1,2s))

[298]

	..
B [v]	Das Schreiben hier habe ich Ihnen fertig gemacht. ((3,5s)) Passte, oder? Oh, Betreff.

[299]

	..
B [v]	((1,3s)) Passte doch noch nicht. ((Hintergrundgeräusch, Tastaturklappern,

[300]

	..	418 [28:39.4]	419 [28:40.2]
B [v]	Computermausklicken, 66,9s)) Jo. ((1,6s)) Hab ich rausgeschickt.		((1,8s))
K1 [v]		• • Ja.	

[301]

	.. 420 [28:42.3]		421 [28:45.3]
B [v]	Wunderbar.		• • • Der Uni-RAK.
K1 [v]	• • • Und wie hieß das jetzt, was auch wenig abwirft?		

[302]

	422 [28:47.3] 423 [28:48.5]
B [v]	Wobei ich nicht sagen will, dass er wenig abwirft. Er hat jetzt
K1 [v]	Der Uni-RAK, ne?

[303]

	.. 424 [28:53.1]425 [28:53.5]
B [v]	kurzfristig wenig abgeworfen. Grundsätzlich liegt der so bei, • • • wir sagen
K1 [v]	m̆

[304]

	..
B [v]	meistens der Uni-Favorit-Aktien liegt so bei sieben, • im Schnitt bei sieben acht

[305]

	..
B [v]	vielleicht langfristig. Und der Uni-RAK wird so bei vier fünf landen, • langfristig.

[306]

	..
B [v]	((2,2s)) Haben Sie wirklich jetzt einen ungünstigen Zeitpunkt einfach erwischt bei,

[307]

	..
B [v]	beim Uni-RAK. Ähm... • • • Durchaus ein Thema da einfach drin zu bleiben,

[308]

	..
B [v]	nachzukaufen und ich sage mal von dem ungünstigen Zeitpunkt bisher zu profitieren

[309]

	..
B [v]	und dann, ich sag mal, so ein bisschen das Loch zu kaufen, um dann wieder • • äh

[310]

	..
B [v]	bessere Erträge mitzunehmen. Ähm. • • Nochmal, er wird niemals den Unifavorit

[311]

	..
B [v]	Aktien schlagen. Ist auch gar nicht seine Idee. Seine Idee ist quasi stabilere Erträge zu

[312]

	..
B [v]	machen und nicht so stark zu schwanken. Ähm... Wohingegen der Uni-Favorit Aktien

[313]

	..
B [v]	schon stark schwankt, aber langfristig einfach mehr, mehr rausholen möchte. Ähm...

[314]

	..	426 [29:47.0] 427 [29:47.4]
B [v]	Deswegen, ich würde ihn nicht schlechter machen als er ist.	Ähm. War jetzt
K1 [v]		m̂

[315]

	..
B [v]	trotzdem einfach eine Marktphase, wo man einfach ehrlicherweise eingestehen

[316]

	..	428 [29:55.9]
B [v]	muss, • • keine gute Phase für Zinspapier. ((1,1s)) Ja.	
K1 [v]		• • • Okay. ((1,6s)) Gut. ((1,1s))

[317]

	..	429 [30:01.1]	430 [30:02.6]	431 [30:03.3]	432 [30:03.9]
B [v]		Top. • Gibt es weitere Themen?		(Das wär's.)	
K1 [v]	Dann ham wir's, ne?		Nee,	das war es schon.	

[318]

	433 [30:04.3]	434 [30:05.7]	435 [30:06.5]	436 [30:07.5]	
B [v]	Sehr gut. Passte das so?		Sehr schön.		
K1 [v]		Ja, passt.	Ja.	• • • Ups... ((2,1s)) Richtiger	

[319]

	..	437 [30:21.5]
B [v]		Dann 'ne schöne Woche. • • •
K1 [v]	Muskelkater. ((unverständlich)) • • • ((lacht, 2s)) ((5,4s))	

[320]

	438 [30:23.5]	439 [30:25.0]	440 [30:25.4]	441 [30:28.4]
B [v]		Gerne.	Tschüss ((2,7s))	
K1 [v]	Tschüss und dankeschön, ne.		Tschüss ((2,7s))	

Anhang 5 - Transkript Nr. 4 - „Steuer- und Vorsorgefragen“

Transkriptionskonvention: HIAT
Transkribent: Marcel Stöppel

Speakertable

B

Sex: m
Languages used: deu

K

Sex: f
Languages used: deu

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:00.0]	2 [00:03.9]	3 [00:05.4]
B [v]	((3,3s)) Jetzt aber.			(Gern) geschehen. ((9,2s)) So.
K [v]			Dankeschön.	

[2]

	..
B [v]	((Computermausklicken, 9,7s)) Haben die beiden vorne nicht gefragt, ob du einen

[3]

	..	4 [00:27.9]	5 [00:28.7]	6 [00:30.7]
B [v]	Kaffee willst?		Muss ich denen erstmal die Ohren langziehen. ((lacht))	
K [v]		Nee.	((lacht))	Ah, das ist schon...

[4]

	..7 [00:32.7]
B [v]	((1,9s)) Meistens ist es nur so, mein Gehalt ist ein bisschen teurer als deren Gehalt.
K [v]	

[5]

	8 [00:39.4]	9 [00:41.6]	10 [00:43.0]	11 [00:43.5]
B [v]	Und dann • •	könnten die das auch machen, ta	tsächlich.	• • • Ähm. • Ich schmeiß
K [v]	m̆ • • Ja, verstehe.		m̆	

[6]

	..	12 [00:48.7]	13 [00:49.3]	14 [00:53.0]
B [v]	mal an die Wand, was wir	so haben.	Es geht vor allem ((2,2s)) hier rum.	• • Nee, darum
K [v]		m̆		Nee,

[7]

	.. 16 [00:53.9]	17 [00:54.8]	18 [00:56.8]
B [v]	geht's nicht.	Das ist das zweijährige, genau.	Ist schon aufgelöst worden, hast
K [v]	das sind...	Das ist das (so) aufgelöste.	

[8]

	.. 19 [00:58.9]	20 [01:01.2]	21 [01:01.8]	
B [v]	du recht. Wurd' hier drauf gezahlt, richtig?	Ja.		
K [v]	Das war schon automatisch drauf, ne.	Ja.	Ähm, da wollt ich dich noch	

[9]

	.. 22 [01:04.0]	23 [01:04.6]
B [v]	Hm̆ .	
K [v]	fragen, äh, da stand jetzt irgendwie voll viel. Das musst du mir nochmal	

[10]

	.. 24 [01:08.9]	25 [01:09.2]	26 [01:12.3]
B [v]	Hm̆.		Lass uns
K [v]	erklären, weil	stand irgendwas mit hundertachtundneunzig Euro plus.	

[11]

	.. 27 [01:14.3]
B [v]	mal reinschauen.
K [v]	• • • Ich weiß jetzt nichts. Genau. Dieses fünfundneunzig Euro und

[12]

	..	28 [01:22.3]	29 [01:23.7]	30 [01:24.4]
B [v]		Ah, ja. Ja, ich wei ß Bescheid.		
K [v]	dieses hundertneunundneunzig Euro...		Wozu	gehört das alles?

[13]

	31 [01:25.4]	32 [01:31.4]
B [v]	Also, wir haben einmal die ((langgezogen)) ((1,8s)) fünfundneunzig Euro.	• • •
K [v]		Hm̆.

[14]

	.. 34 [01:34.6]	35 [01:36.5]	36 [01:37.0]
B [v]	Für...	Genau.	
K [v]	Das sind ja die Zinsen, ne?		Aber ist das jetzt von diesen fünftausend

[15]

	.. 37 [01:40.1] 38 [01:44.2]
B [v]	((1,2s)) Ja, du siehst einmal die zweiundsiebzig am Ende und einmal die
K [v]	Euro, oder? Ja.

[16]

	39 [01:44.7]
B [v]	einundsiebzig am Ende. • Die zweiundsiebzig gibt es noch. Die einundsiebzig waren

[17]

	.. 40 [01:50.7] 41 [01:51.2]
B [v]	die anderen fünftausend, die jetzt schon aufgelöst wurden. Das heißt, einmal für die
K [v]	Achso.

[18]

	..
B [v]	fünf, einmal für die anderen fünf äh wurden jeweils Zinsen ausgezahlt. Das sind die

[19]

	.. 42 [01:59.5] 43 [02:00.3] 44 [02:01.4]
B [v]	beiden fünfundneunzig Euro. Und dann haben wir noch einmal....
K [v]	Achso. (Profit) ein Jahr jetzt

[20]

	.. 45 [02:03.6] 46 [02:04.3] 47 [02:05.3]
B [v]	Genau. Genau. Das heißt, auch die zweijährige Geschichte hier zahlt quasi
K [v]	dann sozusagen. Ah okay.

[21]

	.. 48 [02:08.8] 49 [02:09.6]
B [v]	einmal im Jahr. Dementsprechend sind hier jetzt nur die Zinsen geflossen. Bei der
K [v]	Achso.

[22]

	.. 50 [02:16.0] 51 [02:17.0]
B [v]	anderen Variante sind die Zinsen plus die fünftausend geflossen. Ähm...
K [v]	• • • Achso, diese

[23]

	52 [02:17.8]
K [v]	Zinsen für dieses andere wa.../ sind hundertneunundneunzig, was jetzt aufgelöst ist.

[24]

	53 [02:22.5]	54 [02:23.7]	55 [02:24.1]	56 [02:24.5]	57 [02:25.0]	58 [02:26.0]	59 [02:26.5]
B [v]	Äh, nee, auch fü nfundneun zig.		Das war ren ja auch fünftausend.			Ähm. Das	
K [v]		Nein.		Achso.		Ja.	

[25]

	..
B [v]	heißt, wir haben • für das erste Mal fünftausend Euro haben wir die fünfundneunzig

[26]

	..
B [v]	bekommen. Für das zweite Mal fünfun.../ fünftausend Euro haben wir die

[27]

	..	60 [02:37.4]	61 [02:38.4]	62 [02:39.1]	63 [02:40.6]
B [v]	fünfundneunzig bekommen. • • Das sind die bei den Zahlungen.			Und die	
K [v]		• • Ja.		• • • Ja.	

[28]

	..
B [v]	hundertneunundneunzig haben wir bekommen, weil wir damals noch eine Geschichte

[29]

	..	64 [02:46.5]	65 [02:48.9]	66 [02:50.0]	67 [02:51.0]
B [v]	gemacht haben. • • Das war die dreijährige		Geschichte.		Ähm. Wo wir bewusst
K [v]		Achso, das war das. (Okay).		Achso.	

[30]

	..
B [v]	nochmal auch ein bisschen mehr... • • Und ich meine, • • • genauso wie wir es geplant

[31]

	..
B [v]	hatten, trifft es jetzt ein. Wenn wir das jetzt neu machen würden, liegt der Zins nur

[32]

	..
B [v]	noch bei zwei Komma, zwei Komma fünf oder so. Das heißt, du hast dir einfach hier

[33]

	..
B [v]	einen richtig guten Zins gesichert und kriegst jetzt noch zwei Jahre lang. Das war eine

[34]

	.. 68 [03:12.9]		69 [03:13.5]	70 [03:13.9] 71 [03:14.5]	72 [03:15.9]
B [v]	dreijährige, glaube ich, richtig?		Ja.		Kommen
K [v]		mˇ	Also nächstes Jahr würde dann nochmal...		

[35]

	.. 73 [03:16.5]	74 [03:18.2]	
B [v]	nochmal die hundertneunundneunzig.	Und im Jahr danach kommen dann die	
K [v]	((unverständlich)) Ah, okay.		

[36]

	..
B [v]	hundertneunundneunzig plus die achttausend zurück. Und du siehst jetzt sogar,

[37]

	..	75 [03:28.2]	76 [03:28.9]
B [v]	dadurch, dass du so einen guten Zinssatz hast,		ähm, würdest du aktuell, du
K [v]		Hmˇ.	

[38]

	..
B [v]	könntest jetzt jederzeit rankommen ähm und würdest sogar mehr rausbekommen, als

[39]

	..	77 [03:37.0]	78 [03:37.5]
B [v]	du vorher eingesetzt hast.		Weil man kauft sich damit quasi
K [v]		mˆ	

[40]

	..
B [v]	hundertneunundneunzig Euro jedes Jahr einmal. Ähm. • • Ja, das zum Verständnis. Das

[41]

	..
B [v]	heißt, wir haben drei Positionen. Wir hatten eine Einjährige, eine Zweijährige und eine

[42]

	..		79 [03:53.7]
B [v]	Dreijährige. Und alle drei haben jetzt einmal Zinsen gezahlt. Nur die Einjährige		wurde
K [v]			Ah.

[43]

	.. 81 [03:55.6]	82 [03:56.8]	83 [03:57.6]	84 [03:59.8]
B [v]	ausgeschüttet.	Ja.		Ja.
K [v]		Ah, okay.	Okay. Das kommt ja immer automatisch, ne?	Alles

[44]

	.. 85 [04:00.5]	86 [04:01.2]
B [v]		Ja.
K [v]	ne?	Und dann stand da noch irgendwas mit, ich glaube, bei dem anderen

[45]

	..	87 [04:09.6]
B [v]		((unverständlich))
K [v]	fünftausend irgendwas mit Steuern oder Kapitalsteuern oder sowas? • • • Also es wurde	

[46]

	.. 88 [04:11.2]	89 [04:12.8]	90 [04:15.8]
B [v]		((unverständlich)) in den Details wahrscheinlich. Nee.	
K [v]	so abgezogen.		Also diese

[47]

	..	91 [04:25.3]
B [v]		Da wurd...
K [v]	anderen fünftausend. Ähm. ((3,1s)) Irgendwo da. Das was zwei Jahre war.	

[48]

	92 [04:26.7]	93 [04:30.3]
B [v]		Da wollte ich nicht hinzeigen. ((Telefon
K [v]	Da stand irgendwas mit äh Kapitalsteuern.	

[49]

	.. 94 [04:38.3]
B [v]	klingelt, 6,3s)) Oh. ((Telefon klingelt))
K [v]	• • • Ja, genau, das ist zweiunddreißig Euro Kapitalertragsteuer.

[50]

	95 [04:43.7]
B [v]	m̂ • • • Das gilt dann für beide tatsächlich. Ähm. ((1,6s)) Da sollten wir uns drum

[51]

	..
B [v]	kümmern. Also du • hast grundsätzlich in Deutschland einen • • Freibetrag von tausend

[52]

	.. 96 [05:00.0]97 [05:00.5]
B [v]	Euro pro Jahr. Das heißt, bis zu tausend Euro Zinsen • oder Kursgewinne bei
K [v]	Hm̆.

[53]

	..
B [v]	Aktien oder • weiß ich nicht, was dir sonst so einfällt, kannst du steuerfrei einnehmen.

[54]

	98 [05:12.7]99 [05:13.2]
B [v]	Und alles, was darüber passiert, wird mit fünfundzwanzig Prozent versteuert.
K [v]	Hm̆ .

[55]

	.. 100 [05:21.3]101 [05:21.9]
B [v]	Das heißt, ein Viertel klaut sich der Staat weg. Das ist jetzt hier passiert. Du
K [v]	Hm̆.

[56]

	..
B [v]	hast eigentlich hundertdreißig Euro pro Position bekommen. Der Staat hat sich ein

[57]

	..
B [v]	Viertel geklaut. • • • Und jetzt sind noch fünfundneunzig übrig. Plus Soli, plus Kirche. •

[58]

	.. 102 [05:35.1] 103 [05:36.0] 104 [05:38.6]
B [v]	• • Ähm... Genau. Du müsstest noch in der Kirche sein?
K [v]	Kirche? Nee, bin ich nicht.

[59]

	.. 105 [05:42.4] 106 [05:43.3]
B [v]	Bist du nicht?
K [v]	((2,9s)) m̄ m̄. Schon lange nicht mehr. • • Hm. • • • Ich zahle auch keine

[60]

	.. 107 [05:52.1]
B [v]	((2,2s)) Nee. Hier hab ich...
K [v]	Kirchensteuer mehr. • Aber hat das was mit Kirche zu tun?

[61]

	..
B [v]	Ja, normalerweise auch Kirche, hab mich verlesen. Also bei dir wurde keine Kiche

[62]

	.. 108 [06:02.7]109 [06:03.2]
B [v]	abgezogen, keine Kirchen steuer. Normal würde auch noch Kirchensteuer abgezogen
K [v]	Ja.

[63]

	.. 110 [06:05.5]111 [06:05.9]
B [v]	werden. Ähm. Und jetzt lass uns mal gucken, dass wir deinen
K [v]	ḿ

[64]

	..
B [v]	Freistellungsauftrag sauber setzen. ((2s)) Hast du irgendwo anders noch einen

[65]

	.. 112 [06:17.6] 113 [06:20.1]
B [v]	Freistellungsauftrag gestellt? ((2,1s)) Dann können wir eigentlich tausend
K [v]	((2s)) Nee.

[66]

	..
B [v]	Euro hier komplett bei uns stellen. ((4s)) Du hast, warum auch immer, •

[67]

	..
B [v]	zweiundsechzig Euro bei uns gestellt. Das wurde mal erhöht, das heißt wahrscheinlich

[68]

	..
B [v]	waren es irgendwann mal fünfzig Euro, die bei uns hier bei der Bank gestellt wurden.

[69]

	114 [06:39.3] 115 [06:40.8]
B [v]	Das ist dieser besagte Freistellungsauftrag, der dich vom ähm von
K [v]	Aber was heißt das?

[70]

	.. 116 [06:47.4]117 [06:47.8]	
B [v]	der Steuer befreit,	bis tausend Euro. Und den kannst du frei verteilen. Du
K [v]		Achso.

[71]

	..
B [v]	könntest theoretisch Kundin bei der Bank 1, bei der Bank 2, bei der Bank 3[214]

[72]

	..
B [v]	sein und sagen dreihundert bei der Bank 2, hundertfünfzig hier,

[73]

	..
B [v]	hundertfünfzig da und so weiter. Und dann wird jeweils bei dem Institut, bis... bei uns

[74]

	..
B [v]	sind jetzt fünfzig Euro gestellt, fünfzig Euro hast du also frei und darüber musst du

[75]

	..	118 [07:12.7]119 [07:13.3]
B [v]	versteuern. Du hast nur deutlich mehr eingenommen als fünfzig Euro.	• •
K [v]		m̆

[76]

	.. 120 [07:15.5]		121 [07:17.8]
B [v]	Deswegen, ähm...		Muss schon x Jahre
K [v]		Wann wurd das denn gemacht? Keine Ahnung.	((unverständlich))

[77]

	.. 122 [07:20.3]123 [07:21.5]		124 [07:23.5]
B [v]	her sein wahrscheinlich. Ähm...		Lass uns das
K [v]		Ich hab noch nie eigentlich irgendwas...	

[78]

	.. 125 [07:25.5]	126 [07:26.1]	
B [v]	Thema noch mal ein biss chen schieben.	Das hängt jetzt ein bisschen davon ab, was wir	
K [v]		m̆	

[214] Die Namen der drei Banken sind anonymisiert worden.

[79]

	..	127 [07:33.3]
B [v]	mit den fünftausend so anstellen. • Ähm... • • Aber das hab ich gleich auf jeden	Fall
K [v]		Und

[80]

	.. 128 [07:34.2]		129 [07:38.4]
B [v]	dem Schirm.		Musst
K [v]	dieser Soli t...deri daritätszuschlag, den muss ich auch bezahlen? (Keine Ahnung was)		

[81]

	..130 [07:39.0]	131 [07:40.3]	132 [07:41.6]
B [v]	du, kommst du nicht drum herum.		Aber musst du nicht zahlen,
K [v]		((lacht auf)) Okay.	

[82]

	..	133 [07:47.2]134 [07:48.0]
B [v]	wenn ähm du keine Steuern zahlen musst. • • Das heißt innerhalb dieser tausend Euro,	
K [v]		Hm̆.

[83]

	..
B [v]	das heißt das Geld kriegst du auf jeden Fall zurück. Die zweiunddreißig kriegst du

[84]

	..
B [v]	zurück, die ein Euro achtundsiebzig und so weiter. Kriegst du alles zurück, das heißt da

[85]

	..
B [v]	kommt noch mal deutlich mehr als... ((1,8s)) Ah, hier muss ich nicht reingucken.

[86]

	..
B [v]	((2,8s)) Da wollt ich reingucken. Selbst hier. ((2,3s)) Ja, hier kommen sogar noch mal

[87]

	..	135 [08:17.3]136 [08:18.3]
B [v]	siebzig Euro zurück. • • • Das holen wir dir alles wieder.	Ähm. ((3,3s)) Und in
K [v]		Hm̆.

[88]

..

B [v] Zukunft musst du es dann nicht zahlen, solange du nicht über tausend kommst mit

[89]

..

B [v] diesen Beträgen. Das heißt irgendwann hast du tendenziell so viel Vermögen, dann

[90]

..

B [v] verdienst du über tausend Euro Zinsen jedes Jahr, dann musst du Steuern zahlen.

[91]

.. 137 [08:35.5] 138 [08:36.0] 139 [08:36.6] 140 [08:37.5]

B [v] Kommst nicht drum rum. Dann... • • • Germany, • • •
K [v] • • Ist aber auch lust ig wieder, ne? m̆

[92]

..142 [08:40.0]

B [v] leider. • Und die ähm FDP hat sich gefeiert, • weil die den Freistellungsauftrag von
K [v]

[93]

..

B [v] achthundert auf tausend Euro erhöht haben, was fünzig Euro Ersparnis pro Jahr • • ist.

[94]

..

B [v] Wenn jemand achthundert statt tausend jetzt verdienen darf, das ist fünfzig Euro.
K [v] m̆

[95]

..144 [08:59.2]

B [v] Dafür haben die sich auf die Schulter geklopft, haben gesagt, woah, wir sind super, wir
K [v]

[96]

..

B [v] haben den Freistellungsauftrag erhöht. Ähm... ((2,4s)) Schauen wir uns das gleich mal

[97]

..

B [v] an. Ähm, zu den fünftausend, beziehungsweise du hast ja sogar noch ein bisschen mehr

[98]

	..
B [v]	an, an Reserve, ähm, was hast du so geplant? Wohin ähm • • • mit dem Geld, soll das

[99]

	.. 145 [09:25.5]
B [v]	weiter geparkt werden? Hast du vor, das für irgendwas einzusetzen?
K [v]	Ähm, ja, das soll

[100]

	.. 146 [09:27.5] 147 [09:30.3] 148 [09:31.0]
B [v]	• • • Ähm. Die zwölf? Ja, dann top, dann brauchen wir gar
K [v]	erst mal so bleiben. Hm̆.

[101]

	..
B [v]	nichts Neues anlegen. Ähm. • Dann gucken wir uns eigentlich nur den

[102]

	..
B [v]	Freistellungsauftrag an. Ähm. ((3s)) Wenn du ((langgezogen)) dann irgendwann doch

[103]

	..
B [v]	ein Teil davon anlegen möchtest oder wenn sich das durch deine Sparrate erhöht, ähm,

[104]

	.. 149 [09:50.3] 150 [09:50.9]
B [v]	gibst du einfach kurz Bescheid. Du sparst ja jetzt momentan, habe ich gesehen,
K [v]	Ja.

[105]

	.. 151 [09:58.7] 152 [10:00.3]
B [v]	• • dreihundertfünfzig auf dieses Tagesgeldkonto. • • • • • Für'n... Für 'nen
K [v]	((unverständlich)), ja.

[106]

	.. 153 [10:02.3] 154 [10:04.3] 155 [10:05.3]
B [v]	bestimmten Zweck? Magst verraten?
K [v]	m̄ ja, schon. Hm. Also eigentlich eher, weil wir

[107]

	.. 156 [10:10.0] 157 [10:10.9]
B [v]	Ja, okay.
K [v]	halt auch planen ein Kind zu kriegen und weil ich in Elternzeit gehen will und dafür

[108]

	.. 158 [10:12.7] 159 [10:14.0] 160 [10:15.1] 161 [10:15.8]
B [v]	Dafür brauchst 'n bisschen. Puffer, ja.
K [v]	krieg t man halt kaum Geld. Und ich will sch..., ich will schon zwei Jahre

[109]

	.. 162 [10:18.1] 163 [10:18.6] 164 [10:20.4] 165 [10:20.8]
B [v]	Ja. Ja.
K [v]	nehmen gerne. Und dann wird es noch weniger Geld. Und dann würde

[110]

	.. 166 [10:23.8] 167 [10:24.6] 168 [10:25.6] 169 [10:26.5]
B [v]	Macht Sinn. Macht Sinn. Macht
K [v]	ich halt einfach was haben, sonst habe ich fast gar kein Geld im Monat.

[111]

	.. 170 [10:29.8]
B [v]	absolut Sinn. • • Ähm...
K [v]	Also ich will einfach so eine Sicherheit haben, so... • • • weil

[112]

	.. 171 [10:37.2]
B [v]	Das ist
K [v]	ich kriege das bei Freunden schon mit, die haben gar kein Geld und so wegen

[113]

	.. 172 [10:38.4] 173 [10:39.6]
B [v]	eine Kata strophe, absolut.
K [v]	Elternzeit Also man kann fast nur noch ein Jahr irgendwie nehmen und

[114]

	.. 174 [10:43.9] 175 [10:48.0]
B [v]	Ja, kann ich komplett nachvollziehen. • • Ähm...
K [v]	das ist halt wenig Kacke. Ich mein,

[115]

	..
K [v]	dann kann man... Man kann natürlich dann immer noch gucken, wenn ich was

[116]

	.. 176 [10:54.8]
B [v]	Ja, • ist doch fein.
K [v]	überhabe und so, aber ich würde es erst mal so lassen auf jeden Fall.

[117]

	..
B [v]	Ähm ud ich sage mal, was dann nach dem Kind oder nach den Kindern passiert, ist ja

[118]

	..
B [v]	immer noch ein anderes Thema. Ich weiß, dass dich das Thema im Zweifelsfall nervt,

[119]

	..
B [v]	aber ich muss rein in dieses Thema, weil du gerade jetzt nochmal ein Thema

[120]

	..
B [v]	ansprichst, was speziell Frauen berührt. Ich sage mal, ich als Mann, mich juckt das

[121]

	..
B [v]	nicht. Ich bin nicht zwei Jahre in Elternzeit, ich werde durcharbeiten, mich interessiert

[122]

	..
B [v]	es eigentlich nicht. Ähm. Aber gerade für Frauen ist es, • • ich sage mal, das Thema

[123]

	..
B [v]	Rente in der Zeit, wo du wenig verdienst, zahlst auch wenig in die Rente. Wir werden

[124]

	..
B [v]	eh wenig Rente bekommen, für Frauen wird es nochmal schlimmer werden als für

[125]

	.. 177 [11:43.9]
B [v]	Männer. Erst recht, wenn es vielleicht nicht bei einem Kind bleibt, vielleicht ein
K [v]	m̂

[126]

.. 178 [11:44.5]

B [v] zweites oder ein drittes wird. • • • Dementsprechend nochmal klar der Hinweis, ähm

[127]

..

B [v] klar die Empfehlung, einen gewissen Betrag, wie groß der auch immer ist, was fünfzig

[128]

..

B [v] oder hundert Euro sind, über einen langen Zeitraum. Und ich übertreibe bewusst • bis

[129]

..

B [v] zum Alter hin, dass du da wirklich abgesichert bist. • • • Am Aktienmarkt platzieren,

[130]

.. 179 [12:12.0] 180 [12:12.9]

B [v] dann kommen da verrückte Summen bei raus. Ähm. Ich kann es nur wärmstens
K [v] m̆

[131]

..

B [v] empfehlen, wenn du es nicht mit dem Aktienmarkt machst, sondern es einfach so wie

[132]

..

B [v] du aktuell auf dem Tagesgeld oder was auch immer parkst, und da vielleicht ein

[133]

..

B [v] Prozent oder selbst zwei Prozent bekommst, • • da kommt nichts bei rum. Da kommt

[134]

..

B [v] wirklich nichts bei rum. Das heißt, meine wirklich wärmste Empfehlung zu sagen, mit

[135]

..

B [v] dem Aktienmarkt lange Laufzeit, das geht auch mit fünfzig Euro, • • • da kommt

[136]

	..
B [v]	trotzdem eine coole Summe bei rum, ähm ((langgezogen)) einfach nur laufen lassen, du

[137]

	..	181 [12:51.9]182 [12:52.5]	
B [v]	könntest jederzeit dran, • • aber du solltest bestmöglich nicht,	ähm	um quasi diesen
K [v]		mm	

[138]

	..
B [v]	Zinseszinseffekt mitzunehmen, um in diese Kurve reinzukommen. Ähm. Ich kann es

[139]

	..
B [v]	wirklich noch mal wärmstens empfehlen, dass du jetzt schon viel für die äh

[140]

	..
B [v]	Schwangerschaft und Co. zur Seite legst, ist super. Ähm. Ich kann wirklich nur

[141]

	..
B [v]	empfehlen, • • • diesen dreißig-Jahres, vierzig-Jahres-Zeitlauf/ Zeitraum im Blick zu

[142]

	..	183 [13:14.8]184 [13:15.6]	
B [v]	haben,	weil das wird nicht lustig, • wenn du im Alter • • • nicht viel hast. Und	
K [v]		Hm.	

[143]

	..
B [v]	noch mal, • als Frau noch mal wichtiger als als Mann, kann ich wirklich nur dazugeben.

[144]

	..
B [v]	Ähm. Entscheiden tust du aber am Ende natürlich. Das ist aber unabhängig von den

[145]

	..		185 [13:42.3]	186 [13:42.9]
B [v]	fünftausend, das wäre eher in Bezug auf • die dreihundertfünfzig,		die du eh	sparst.
K [v]			mm	

[146]

..

B [v] Ähm. Und dass man sagt, man parkt vielleicht nur zweihunderfünfzig • • auf dem

[147]

..

B [v] Tagesgeldkonto jeden Monat und nimmt sich hundert Euro dafür weg und schiebt die

[148]

..

B [v] in eine langfristige Geschichte, wo du auch wirklich nicht rangehst. • Ähm. • • • Gebe

[149]

..

B [v] ich bewusst einfach nochmal als Input mit, was unfassbar wichtig ist. Ähm. ((2,6s))

[150]

..

B [v] Und ich weiß, dass manche Leute den Tritt in den Hintern brauchen. Muss ich auch

[151]

..

B [v] ehrlich sagen. Kommt schon häufiger vor, dass viele dann auch im Nachgang sagen,

[152]

..

B [v] hättest du mir mal in den Hintern getreten und so, hättest du mir mal. Ähm. Mache ich

[153]

..

B [v] hiermit jetzt noch einmal, aber noch mal • ohne Stress. Wenn du sagst, ist am Ende

[154]

..

B [v] noch nicht so weit, dann ist es halt nicht so weit. Ähm. ((1,8s)) Aber ich hoffe, ich

[155]

.. 187 [14:36.4]

B [v] konnte dir aufzeigen, dass sich... Dass

K [v] Ja, doch. Du hast mir das ja schon mal gezeigt.

[156]

	..	189 [14:43.6]190 [14:44.4]
B [v]	sich der Bums lohnt. Er lohnt sich wirklich, aber eben nur langfristig.	• • Ja. • •
K [v]		m̆

[157]

	..	
B [v]	• Ähm. Kannst ja noch mal sacken lassen. Wir gucken uns noch mal den	

[158]

	..	
B [v]	Freistellungsauftrag an. ((2,1s)) Bestmöglich würde ich dann erstmal tausend Euro bei	

[159]

	..	
B [v]	uns bei der Bank stellen. • • Das heißt, du kannst dann ohne Ende an Zinsen bei uns	

[160]

	..	191 [15:02.0]192 [15:02.5]
B [v]	verdienen, bis tausend Euro im Jahr.	Und ab dem Ersten. Ersten.
K [v]		Hm̆.

[161]

	..	
B [v]	Fünfundzwanzig sind tausend Euro wieder auf Null. Dann geht es von vorne los. Das	

[162]

	..	193 [15:14.7]
B [v]	heißt, das ist eine Jahresbetrachtung. ((Computermausklicken, 5,6s))	
K [v]		Und dann würde

[163]

	..	194 [15:17.8]	195 [15:18.4]
B [v]			Nee kriegst du jetzt
K [v]	ich das nächstes Jahr wieder bekommen, diese Steuern, die	jetzt da...?	

[164]

	..	196 [15:19.1]197 [15:19.5]	198 [15:20.5]	199 [15:22.1]
B [v]	dann,	jetzt gleich schon zurück.		Ähm. Jetzt muss ich nur selber
K [v]		Achso.	Achso. Okay.	

[165]

	..
B [v]	einmal nachdenken. ((Hintergrundgeräusche, Computermausklicken, 41,3s)) Ich muss

[166]

	.. 200 [16:07.8] 201 [16:08.5] 202 [16:09.3] 203 [16:09.9]
B [v]	gerade einmal fragen, seid ihr verheiratet? ((2s)) So, dann ist hier da noch 'ne
K [v]	mm mm

[167]

	.. 204 [16:20.0]
B [v]	Haus... Ihr seid auch gemeinsam steuerlich verhandelt, richtig? ((1,2s))
K [v]	Äh...

[168]

	.. 205 [16:22.0] 206 [16:24.7]
B [v]	Also ihr macht kein... ja, bestimmt.
K [v]	((langgezogen)) • • • Also wir sind äh • • • 4 und 4,

[169]

	.. 207 [16:28.2] 208 [16:28.9] 209 [16:30.0]
B [v]	Hm. ((1,7s)) Ähm.. ((2s)) Bei Verheirateten ist es so, dass ihr
K [v]	ne? Steuerklasse.

[170]

	..
B [v]	theoretisch sogar zusammen zweitausend habt. Das heißt, angenommen, dein Mann hat

[171]

	..
B [v]	jetzt gar kein Vermögen, du aber schon. Und du verdienst sogar über tausend Euro,

[172]

	..
B [v]	zweitausend als Beispiel an Zinsen pro Jahr. Dann können wir auch die zweitausend

[173]

	.. 210 [16:54.9] 211 [16:55.3]
B [v]	komplett bei dir stellen. So ein bisschen wie diese vier-vier, fünf-zwei, fünf-
K [v]	Hm.

[174]

	..
B [v]	drei, was auch immer Geschichte. • Ähm... • • Man kann unter Eheleuten dann hin und

[175]

	.. 212 [17:02.2]213 [17:03.0]
B [v]	her schieben. ((2s)) Aber das heißt, dass wir auch von deinem Mann einmal die
K [v]	Hm̆.

[176]

	.. 214 [17:10.7]215 [17:11.4]
B [v]	Unterschrift brauchen für den Freistellungsauftrag. ((1s)) Ähm. ((1,6s)) Ich mach das
K [v]	Hm̆.

[177]

	.. 216 [17:15.9]
B [v]	fertig, dann kannst du das mitnehmen. ((1,1s))
K [v]	Okay. • • Also, dass ich dann

[178]

	.. 217 [17:19.8]
B [v]	Ähm... Das könnt ihr nochmal besprechen. Wenn ihr das so wollt,
K [v]	zweitausend hab?

[179]

	.. 218 [17:28.7]
B [v]	dann kannst du es einfach da drauf ändern. Ähm... ((1,7s))
K [v]	Achso, er muss so oder so

[180]

	.. 219 [17:31.1]
B [v]	((1,3s)) Er muss so oder so unterschreiben, selbst wenn wir nur
K [v]	unterschreiben, oder?

[181]

	.. 220 [17:35.8]221 [17:36.2]
B [v]	tausend machen, ja. ((8s)) Pfoah, was ist denn hier los? • Warum lässt der das
K [v]	Ok.

[182]

	..
B [v]	nicht ändern? ((Computermausklicken, 10,1s)) So bescheuert. ((Computermausklicken,

[183]

..

B [v] 25,6s)) Ja, jetzt ist's besser. ((5s)) So, gilt für den Ersten. März

[184]

..

B [v] Zweitausendvierundzwanzig. ((6s)) Bis zu einem Betrag von • • tausend Euro. • • • Es

[185]

..

B [v] darf einfach nur nicht passieren. Ihr habt als Ehepaar zusammen zweitausend Euro. Es

[186]

..

B [v] darf jetzt nicht passieren, dass ihr bei mehreren Banken verteilt zusammen zum

[187]

..

B [v] Beispiel dreitausend Euro gestellt habt. Das darf halt nicht sein, weil ich kriege zum

[188]

..

B [v] Beispiel nicht mit. • • • Du sagst mir jetzt zwar, ihr habt keine Bankverbindung, weiß

[189]

..

B [v] nicht, wo ihr einen anderen Freistellungsauftrag gestellt habt. Aber ich kann's nicht

[190]

.. 222 [19:11.2]223 [19:11.8]

B [v] nachgucken. Du könntest theoretisch zu allen Banken in Deutschland sagen,
K [v] m̆

[191]

.. 224 [19:15.7]225 [19:16.1]

B [v] nö, nö, ich habe keinen Freistellungsauftrag. Ähm. Machen wir fertig. Das musst du
K [v] m̆

[192]

..

B [v] dann mit deinem Mann auf jeden Fall durchsprechen, dass auch der nicht irgendwo

[193]

		226 [19:25.9]
B [v]	schon vielleicht tausendfünfhundert gestellt hat oder so. Ähm...	
K [v]		Nee, hat er nicht. • • •

[194]

		227 [19:30.7]	228 [19:31.6]	229 [19:32.0]
B [v]			Okay, dann kann da	nichts passieren.
K [v]	Wir sind sowieso nur bei der Bank 2.		(Nee)	

[195]

		231 [19:41.4]	232 [19:41.8]	233 [19:42.2]	234 [19:43.2]
B [v]			Wird's Zeit.	((1,4s))	Schicken
K [v]	((6,5s)) Der hat auch nichts gespart oder so.		Also...	• • m̆	

[196]

		235 [19:45.9]	236 [19:47.3]	237 [19:48.0]
B [v]	gerne zu mir.		((lacht))	((Hintergrundgeräusche,
K [v]		Ja, habe ich ihm auch schon gesagt.		

[197]

		238 [20:24.6]	239 [20:24.9]
B [v]	Computermausklicken, 33,7s)) So. ((2s)) Komme sofort wieder.		
K [v]			Ja.

[198]

B [v]	((Hintergrundgeräusche, Schubladen gehen auf und zu, 38s)) Bescheuert von mir, ich

[199]

B [v]	kann nicht lesen. ((Hintergrundgeräusche, 10,5s)) Dann bekomme ich einmal eine

[200]

		240 [21:18.7]
B [v]	Unterschrift schon von dir.	
K [v]		Hm̆. ((Hintergrundgeräusche, Schubladen gehen auf und

[201]

		241 [21:28.1]	242 [21:28.8]
B [v]		Da müsste	er unterschreiben. Ich habe jetzt
K [v]	zu, 7,7s)) Und da muss er dann	unterschreiben.	

[202]

	..
B [v]	angegeben, • • • tausend Euro Freistellung • • • für zweitausendvierundzwanzig. Und so

[203]

	..
B [v]	lange, bis wir was anderes sagen. Dann läuft das quasi die nächsten hundert Jahre

[204]

	.. 243 [21:44.7]	244 [21:45.2]	
B [v]	durch. Es sei denn, wir sagen, mach mal so und so.	Dann wird	sich das noch mal
K [v]		Hm̆.	

[205]

	..
B [v]	ändern. Ähm. • • Könnt ihr zusammen durchsprechen. Momentan wissen wir, was die

[206]

	.. 245 [21:53.6]	246 [21:54.3]	
B [v]	Zinserträge angeht, noch unter tausend.	Deswegen	bräuchten wir die zweitausend nicht
K [v]		m̆	

[207]

	..
B [v]	unbedingt. Spannend wird es dann, wenn du vielleicht irgendwann so viel Vermögen

[208]

	..
B [v]	hast, dass • • du über tausend kommst. Dann könnte man sagen, wir nehmen sogar noch

[209]

	.. 247 [22:06.3]	
B [v]	ein bisschen was von deinem Mann dazu.	
K [v]		Hm̆. Also er muss das jetzt unterschreiben,

[210]

	.. 248 [22:10.2]	
B [v]		Äh, korrekt. • • • Weil ihr quasi steuerlich
K [v]	wir verheiratet sind oder was?	

[211]

	.. 249 [22:14.0]250 [22:14.5]
B [v]	zusammengehört. Und steuerlich zusammen einen Freistellungsauftrag von
K [v]	Ja.

[212]

	.. 251 [22:17.8]252 [22:18.4]
B [v]	zweitausend habt. Ähm. Und damit nicht sowas passiert, wie der eine
K [v]	Hm̆.

[213]

	.. 253 [22:24.2]254 [22:24.6]
B [v]	Ehepartner rennt zur Bank eins und stellt zweitausend. Und der andere rennt
K [v]	Hm̆.

[214]

	.. 255 [22:28.7]256 [22:29.2]
B [v]	zur Bank zwei und stellt zweitausend. Deswegen braucht man die Unterschrift
K [v]	Okay.

[215]

	.. 257 [22:31.6]
B [v]	des, des Ehegatten.
K [v]	Okay. • • • Hm̆. Soll ich das dann einfach vorne hier abgeben?

[216]

	258 [22:35.4]259 [22:36.0] 260 [22:39.9]
B [v]	Genau. Reicht einfach, entweder abgeben oder in den äh Briefkasten geht es genau
K [v]	Genau. Achso, okay.

[217]

	261 [22:40.6]262 [22:40.8]263 [22:41.4]264 [22:42.0]265 [22:42.6]
B [v]	so. Ja. Und sobald ich das dann eingegeben habe, • gibt es die
K [v]	Hm̆. Okay.

[218]

	..
B [v]	zu viel gezahlten Steuern zurück. Da werden dann ungefähr • hundert, hundertzwanzig,

[219]

	.. 266 [22:52.9]267 [22:53.4] 268 [22:54.8]269 [22:55.3]
B [v]	hundertdreißig Euro oder so. Kriegst du nochmal zusätzlich. • • Ganz
K [v]	Hm̆. Okay.

[220]

	.. 270 [22:58.3]	271 [22:59.5]	272 [23:00.7]	273 [23:02.2]
B [v]	cool. ((1,6s)) Top.	Hast du sonst noch was?		Sehr gut.
K [v]		• • Ja.	Nee, eigentlich gar nicht.	

[221]

	..
B [v]	Ich auch nicht. Daher ähm • passt das. Wenn zwischendurch was ist, einfach melden.

[222]

	274 [23:08.1]	275 [23:09.4]	276 [23:09.9]
B [v]		Sehr schön. ((Hintergrundgeräusche, Schublade geht auf oder zu,	
K [v]	Ja, mach ich, auf je den Fall.		

[223]

	.. 277 [23:20.5]	278 [23:24.4]
B [v]	10,1s)) Ciao.	
K [v]	((unverständlich)) ((3,3s))	

Anhang 6 - Transkript Nr. 5 - „Das Erbe als Geldanlage“

Transkriptionskonvention: HIAT
Transkribent: Marcel Stöppel

Speakertable

B

Sex: m
Languages used: deu

K

Sex: m

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:00.7]	2 [00:01.1]	3 [00:01.9]	4 [00:03.1]	5 [00:03.6]
B [v]	Gerne. ((knistern / rascheln)) • • • Ja, reinspaziert. Super.					Darf es für Sie
K [v]						Danke.

[2]

	..	6 [00:04.6]	7 [00:05.1]	8 [00:05.4]	9 [00:07.0]
B [v]	was zu trinken sein? Wasser oder Kaffee?				Ja, gern. Milch,
K [v]		Äh		Äh, gern, Kaffee tatsächlich.	

[3]

	..	10 [00:08.0]	11 [00:08.7]	12 [00:09.9]
B [v]	Zucker?		Das (war dann echt) gut. ((racheln / knistern / klappern, 67s))	
K [v]		Äh, schwarz.		

[4]

	13 [01:17.1]	14 [01:18.4]	15 [01:19.2]	16 [01:21.5]	17 [01:22.4]
B [v]	So.	((2s))	((unverständlich)) (Dann da) der Kaffee.		
K [v]	Ach, das ist super.				Perfekt.

[5]

	..	18 [01:23.4]	19 [01:24.1]
B [v]		Gerne. Soweit alles	in Ordnung
K [v]	((Tasse klappert auf Tisch)) Herzlichen Dank.		((unverständlich))

[6]

	20 [01:24.5]	21 [01:25.0]	22 [01:25.6]	23 [01:25.9]	24 [01:26.3]	25 [01:27.4]
B [v]	bei Ihnen?	Ja?			Ja, das hört sich doch schon mal gut an.	
K [v]		Ja,		auf jeden Fall.		• • •

[7]

	.. 26 [01:29.1] 27 [01:29.7]
B [v]	Ich weiß es nicht. Bin mir grade auch unsicher.
K [v]	Kennen wir uns bis dato? Ich bin mir (unsicher).

[8]

	28 [01:30.6] 29 [01:31.5]
B [v]	Ich glaube auch nicht. Also ich kann mich auch kurz
K [v]	Ich glaube nicht. Oder?

[9]

	.. 30 [01:33.6] 31 [01:33.9] 32 [01:34.6]
B [v]	vorstellen. Also mein Name ist Kevin Meier. Ich bin seit zwanzigsiebzehn hier im
K [v]	Ja.

[10]

	.. 33 [01:36.6]
B [v]	Hause tätig. • • • Ähm. Hab jetzt vor zwei Jahren den Bereich von Frau Mustermann

[11]

	.. 34 [01:40.2] 35 [01:41.6] 36 [01:42.2]
B [v]	übernommen. Die kennen Sie wahrscheinlich noch,
K [v]	Stimmt, die kenne ich noch. Ja.

[12]

	37 [01:42.4] 38 [01:42.6] 39 [01:42.9]
B [v]	genau. Ähm und. Ja, gut. Ich sage mal, viel Neues ist nicht. Nur neuer
K [v]	Genau.

[13]

	.. 40 [01:47.3] 41 [01:47.5]
B [v]	Ansprechpartner, wenn Sie was haben. Ich sage mal, das Einzige, was Sie derzeit
K [v]	((unverständlich))

[14]

	.. 42 [01:50.7] 43 [01:51.3]
B [v]	bei uns haben, ist ja Baufinanzierung. Und dann ist es ja meistens der
K [v]	(Genau.)

[15]

	.. 44 [01:53.0] 45 [01:53.4]
B [v]	Baufinanzierungs(wert), ne? Äh. Also von daher haben wir wahrscheinlich
K [v]	Ja.

[16]

	..			46 [01:56.7]	47 [01:57.1]
B [v]	aktuell noch nicht so viele Berührungspunkte.			Ähm • • Ja, ansonsten	
K [v]				Alles gut.	

[17]

	..	
B [v]	freizeittechnisch spiele ich hauptsächlich Fußball. Ich habe gesehen, Sie sind	

[18]

	..	48 [02:01.7]		49 [02:02.7]
B [v]	Fußballtrainer.			((Unverständlich)). Alex Gockel, der
K [v]		Wo haben Sie das denn gesehen?		

[19]

	..		50 [02:05.6]	51 [02:06.2]
B [v]	ist ja bei Ihnen in der Mannschaft.			Mit dem habe ich früher mal
K [v]			Ja, genau.	

[20]

	..	52 [02:07.4]	53 [02:08.0]		54 [02:09.1]	55 [02:09.1]	56 [02:09.5]
B [v]	((unverständlich)) zusammen	gespielt.	Für drei Monate circa.	Dann			habe ich
K [v]		Ach, echt?			Echt?		

[21]

	..		57 [02:11.1]	58 [02:11.8]		59 [02:12.8]	60 [02:12.9]
B [v]	mir nur leider das Kreuzband gerissen.			Genau, da war ja sein / da			war
K [v]			Ach du Jemini. Das ist ja witzig.				Ok.

[22]

	61 [02:13.3]		62 [02:14.8]	63 [02:15.2]
B [v]	sein Vater noch Fußballtrainer bei uns.			
K [v]		Ja, ((unverständlich))	genau. Der ist auch öfter	

[23]

	..	64 [02:17.7]
B [v]		Ja, ja, genau. Und dann, äh, kam mir so bekannt vor. Und ich so,
K [v]	bei Spielen bei uns.	

[24]

	..	
B [v]	irgendwo / weil ab und zu komme ich auch in andere Vereine, wo jetzt nur die anderen	

[25]

	.. 65 [02:23.6] 66 [02:24.3]67 [02:24.7]
B [v]	Spieler sind, ne. Äh, und dann kam mir der Name so bekannt vor. Und dann
K [v]	((unverständlich)) ja, ja.

[26]

	.. 68 [02:27.3] 69 [02:28.5]
B [v]	wusst ich, ah ok, könnte doch. ((unverständlich)) ((unverständlich)) Ja, ja, der
K [v]	Ja, Alex ist eine Maschine.

[27]

	..
B [v]	war schon damals in (Mastolz) eigentlich Leistungsträger von allen rum und ran.
K [v]	Also

[28]

	.. 71 [02:35.4]72 [02:35.7] 73 [02:36.4]
B [v]	Ja. Der / der ist
K [v]	der ist top. Also der ist auch Kapitän tatsächlich bei uns. Ja der is

[29]

	.. 74 [02:38.7]
B [v]	vom (Verl) gekommmen. Verl drei, äh, Verl zwei, ne?
K [v]	Ne, der ist glaube ich Verl eins

[30]

	.. 75 [02:40.7]76 [02:41.1]
B [v]	Ja.
K [v]	gewesen. Dann hat er ein bisschen runter gefahren und ist dann nach (Mastholte)

[31]

	.. 77 [02:43.7]
B [v]	• • ((unverständlich))
K [v]	oder so, glaube ich, gegangen. Und Ich glaube (der Sohn) war im Nachbardorf, oder?

[32]

	78 [02:45.0] 79 [02:47.1] 80 [02:47.3]
B [v]	Ne, nach (Mastholte) ist er nach (Verl) eigentlich, soweit ich das... Ach stimmt, da war
K [v]	Ja.

[33]

	.. 81 [02:50.5] 82 [02:50.8]
B [v]	er glaube ich für ein halbes Jahr wieder da. Und ist dann wieder Nochmal
K [v]	Genauso is es.

[34]

	.. 83 [02:51.6] 84 [02:51.9]85 [02:52.1]
B [v]	woanders hin. Ja.
K [v]	So is es. Weil, ich glaube, damals ham die Regio gespielt. Der

[35]

	.. 86 [02:55.7] 87 [02:56.6]
B [v]	Ja, das / das kann sein.
K [v]	Sprung war wahrscheinlich dann zu groß, oder... ((unverständlich)) (aber sonst)

[36]

	.. 88 [02:58.2]89 [02:58.6] 90 [02:59.6]
B [v]	Ja. Sechser wahrscheinlich immer noch,
K [v]	überragend. Also könnte sicherlich...

[37]

	91 [03:00.5] 92 [03:00.7]93 [03:01.1]94 [03:01.5]
B [v]	ne? Ja, ja. Tja.
K [v]	Genau, sechser. • •Könnt' er wahrscheinlich auch Oberliga spielen oder so.

[38]

	95 [03:03.8]96 [03:04.1]
B [v]	Ja.
K [v]	Aber ich glaube, ihm geht es ganz gut so bei uns. ((Ende lachend gesagt))

[39]

	.. 98 [03:07.2]99 [03:07.8] 100 [03:08.5] 101 [03:09.2]
B [v]	((unverständlich) einmal. Ja. Ja. Sind Se denn gut in die
K [v]	((lacht)) Ja, absolut. Ja, witzig. Ja, cool.

[40]

	.. 102 [03:10.6] 103 [03:10.9] 104 [03:12.6]
B [v]	Saison gestartet soweit? Achso, geht ja.
K [v]	Ja... vier / vier Punkte geholt aus zwei Spielen. Also alles gut.

[41]

	105 [03:13.3] 106 [03:14.8]
K [v]	Wir haben eigentlich ne ordentliche Truppe. Äh • • Ja, mal gucken, was es so gibt.

[42]

	107 [03:17.1]	108 [03:17.7]		109 [03:20.6]
B [v]	Heh...			Ja, ja so is es.
K [v]		Saisonstart ist eh immer kribbelig. Muss erst mal Punkte holen.		

[43]

	110 [03:21.2]		111 [03:23.3]		112 [03:25.9]
B [v]					Ja.
K [v]	Äh... na... Schauen wir mal. Also bisher sind wir gut zufrieden. Also...			äh. • •	Aber

[44]

	..			114 [03:28.7]
B [v]				Ja
K [v]	so richtig bewerten kann man es wahrscheinlich erst nach fünf, sechs Spielen.			

[45]

	..	115 [03:29.3]		116 [03:31.0]	117 [03:31.3]
B [v]	((unverständlich)).			Hm̆.	
K [v]		Letzte Saison sind wir Fünfter geworden.			Wärs ganz cool

[46]

	..			118 [03:33.7]
B [v]				Ja. • •Also obere Hälfte auf jeden
K [v]	irgendwie, das wieder hinzubekommen • mindestens.			

[47]

	..	119 [03:36.0]	120 [03:36.3]	121 [03:37.1]		122 [03:39.3]
B [v]	Fall das	Ziel.		Äh • • is entspannter.	((lacht, 1s))	
K [v]		Ähm...	Wär ganz cool.	((unverständlich))		Ja, • • dann brauchen

[48]

	..		123 [03:41.7]	124 [03:42.0]
B [v]			Ja.	
K [v]	wir nicht auf der Tabelle immer gucken.		Unten rum kleben und so. Ich glaube, dafür	

[49]

	..	125 [03:44.7]	126 [03:45.1]		127 [03:46.7]
B [v]		Ja.			Ja...
K [v]	sind wir auch zu gut.		Aber man weiß nie. Also...	((lacht leicht auf))	

[50]

	128 [03:47.0]
K [v]	is nicht wie Kreisliga, dass du irgendwo hinfährst und dann machst du mal 8 Stück

[51]

	..		129 [03:52.4]	130 [03:52.9]
B [v]			Ja, ja, klar.	
K [v]	oder so. Sag ich jetzt einfach mal ganz blöd so.			Sondern / Sondern die Spiele

[52]

	..	131 [03:55.6]132 [03:56.0]	133 [03:57.4]	134 [03:58.7]
B [v]		Ja.	Na dann, mal schauen.	
K [v]	sind immer knapp.	Mal gucken, was das gibt.		Ja, cool.

[53]

	135 [03:59.4]		136 [04:00.8]	137 [04:01.2]	138 [04:01.5]
B [v]			Äh, doch, ich spiel' /		ich spiel' noch Fußball.
K [v]	Ja, schön. Aber selbst nicht mehr Fußball je tzt • •				oder?

[54]

	..	140 [04:01.7]141 [04:03.0]	142 [04:03.8]	143 [04:04.3]	
B [v]	Ich war ja	damals in (Mastholte) dann.		Ähm bin dann, ((unverständlich))	
K [v]		Ok.	Ja, genau.		

[55]

	..		144 [04:07.8]145 [04:08.2]	
B [v]	Dirk Sellemerten war ja Trainer - Fox Spitzname.			Was hat der noch? Ja, keine
K [v]			Ja...	

[56]

	..	
B [v]	Ahnung. Ähm, ähm • Auf jeden Fall ist der nach (Buhltrop) gegangen. Und dann bin	

[57]

	..		146 [04:16.7]147 [04:17.0]
B [v]	ich da mit hingewechselt, von der Bezirksliga dann noch. Ähm, aber...		hat dann
K [v]			Achso.

[58]

	..
B [v]	mit dem Knie nicht so richtig funktioniert und Ähnliches. Dann hatte ich nochmal ein

[59]

	..
B [v]	bisschen mehr Physio und bin dann jetzt wieder nach Bad Waldliesborn gewechselt in der

[60]

	.. 148 [04:24.4]
B [v]	Kreisliga B. Ah, ok, jetzt darf ich sag ich mal so ((unverständlich)) fit werden,

[61]

	..
B [v]	Ähnliches. Ziel is es irgendwann nach (Mastholte) wieder zurück zu gehen. Aber

[62]

	.. 149 [04:31.6] 150 [04:32.8]
B [v]	erstmal / erstmal schauen. Genau, richtig,
K [v]	Hauptsache auch Spaß haben wahrscheinlich.

[63]

	.. 151 [04:33.7] 152 [04:35.6]
B [v]	ja. So is es.
K [v]	Weil Profi wird ja eh keiner mehr. Das war eben zu ((unverständlich)).

[64]

	153 [04:36.0] 154 [04:37.1] 155 [04:37.7] 156 [04:38.5] 157 [04:39.2]
B [v]	So is es. Aber / aber
K [v]	((lacht)) achso Von daher passt das schon. ((unverständlich))

[65]

	.. 158 [04:40.5] 159 [04:41.5] 160 [04:42.1]
B [v]	selber Fußball spielen Sie auch noch? Oder gar nix' mehr? Nee?
K [v]	Nee... Ach, nee geht gar nicht. Also ich bin

[66]

	161 [04:42.5]
K [v]	ja, nee. Also ich hab das mal, äh • • war jetzt kein überragender Fußballer. Bezirksliga

[67]

	.. 162 [04:48.8] 163 [04:49.2]
B [v]	Ja.
K [v]	könnte ich sicherlich spielen oder so. Aber mehr jetzt auch nicht. Äh, aber das

[68]

	.. 164 [04:52.3] 165 [04:52.6]
B [v]	Ja.
K [v]	schaffe ich gar nicht mehr. Also wir haben dreimal die Woche Training. Dann

[69]

	166 [04:54.2]	167 [04:54.6]	168 [04:55.7]	169 [04:56.3]	170 [04:58.0]
B [v]	Ah ok.		Ja, ja klar.		((unverständlich))
K [v]	noch vor	bereiten, nachbereiten.		Spiel, keine Chance.	

[70]

	171 [04:58.6]	172 [05:00.6]	173 [05:02.0]
B [v]		Ah ok. ((unverständlich))	
K [v]	Nö, ich spiele oft Tennis oder so.	((unverständlich))	Fußball keine Chance.

[71]

	174 [05:03.3]	175 [05:03.5]
B [v]	Ja.	
K [v]		Die spielen ja auch immer sonntags. Dann bin ich da um elf Uhr eigentlich

[72]

	..	176 [05:07.3]	177 [05:07.8]
B [v]		Hm̆.	
K [v]	unterwegs oft so.		Wenn wir auswärts Spiele haben, dann noch eher manchmal. Also

[73]

	..	178 [05:11.6]	179 [05:11.9]
B [v]		Ja.	
K [v]	keine Chance.		Ich würde gerne, aber... ((auf den Oberschenkel klatschen))

[74]

	180 [05:13.4]	181 [05:15.0]	182 [05:15.8]
B [v]	Ja, zu viel eingebunden dann.		Ja gut, was will man machen, ne?
K [v]		Ja, genau. Ja, ja.	

[75]

	..	183 [05:19.6]	184 [05:19.9]
B [v]	Aber Tennis ist auch gut, finde ich auch, als Alternative ganz gut.		
K [v]			Ja, kann man immer

[76]

	..	185 [05:23.6]	186 [05:23.9]
B [v]		Ja.	
K [v]	so schön. Ist immer frei. Im Winter kann man in der Halle und so.		Ist ganz

[77]

	.. 187 [05:24.3]	188 [05:26.2]
B [v]	Ich habe jetzt mal mit Paddletennis auch angefangen.	Ja, das
K [v]	cool...	Das ist richtig geil.

[78]

	.. 190 [05:28.1]	191 [05:29.8]	192 [05:30.3]	193 [05:31.2]
B [v]	finde ich auch.	Ah ok.		Hier in
K [v]	Das habe ich äh Montag noch gespielt.		Das ist richtig geil.	

[79]

	.. 194 [05:32.1]	195 [05:33.1]	196 [05:33.3]	197 [05:34.3]
B [v]	Ahlen dann, oder?	In Münster, okay.		
K [v]	In äh Münster tatsächlich.		In der SocCerhalle	

[80]

	.. 198 [05:36.3]	199 [05:37.0]
B [v]		Ja, ja, deswegen. Also finde
K [v]	Rummenigge, nennt sich die. Äh... Das macht auch Bock.	

[81]

	..	200 [05:40.4]
B [v]	ich auch so als Alternative. Irgendwie so eine Mischung aus Squash und aus	Tennis
K [v]		Ja • • ja.

[82]

	.. 201 [05:41.4]	202 [05:42.6]	203 [05:43.5]	204 [05:44.6]
B [v]	((unverständlich)). Macht auch Bock, ja.			Ja, so ist
K [v]	Ja,	find'sch total.	Ja, cool. Ja, spannend.	((lacht))

[83]

	.. 205 [05:46.5]
B [v]	es. ((lacht)) ((lacht, 1s))
K [v]	Spannend. Ja, sehr gut. Warum ich hier bin wahrscheinlich die Frage.

[84]

	.. 207 [05:51.8]
B [v]	Genau, das wäre jetzt gekommen.
K [v]	((lacht)) So, ich bin / muss aber dazu sagen, ich bin sogar

[85]

	.. 208 [05:56.4]
B [v]	Bank 1?[215]
K [v]	gelernter Banker ((unverständlich)). Ich kenne mich ein bisschen aus.

[86]

	209 [05:56.9] 210 [05:59.7]211 [06:00.0]
B [v]	Nein, also Frau Mustermann hat ... also
K [v]	Äh, ja. ((lacht, 1s)) okay, ich brauch nicht viel sagen. ((lacht, 1s))

[87]

	..
B [v]	wir haben da so Notizen. Das kennt man ja und ähnliches. Und bei hat Frau Mustermann hat

[88]

	.. 213 [06:06.3]
B [v]	schon mal reingeschrieben, das sie bei Bank 1 dann äh...
K [v]	Genau. Also eigentlich mache ich

[89]

	.. 214 [06:06.7]215 [06:08.1]216 [06:08.3] 217 [06:10.8] 218 [06:11.0]
B [v]	Ja. H m̌ .
K [v]	alles selbst. Äh • • Also eigentlich brauche ich keine Beratung. A ber in

[90]

	..
K [v]	dem Fall habe ich jetzt gesagt, komm, ich / bevor ich mich jetzt irgendwo für

[91]

	.. 219 [06:15.3]220 [06:15.6]
B [v]	Ja.
K [v]	entscheide, hör' ich mir trotzdem mal an, weil das ist jetzt auch mittlerweile, das ist

[92]

	.. 221 [06:19.8] 222 [06:20.1]
B [v]	H m̌ .
K [v]	auch 8 Jahre her und so. Und, ich bin jetzt auch nicht, klar, ich kenne mich schon

[93]

	..
K [v]	aus, aber keine Ahnung, was es hier sonst so gibt. Also, äh ich kann das auch kurz und

[215] Der Name der Bank ist anonymisiert worden.

[94]

	..
K [v]	bündig machen. Fakt ist, ich habe hunderttausend Euro, die ich jetzt anlegen möchte,

[95]

	223 [06:30.7] 224 [06:31.1]		225 [06:32.7]226 [06:33.3]
B [v]	Hm̆.		Ok.
K [v]	so.	Und ich weiß noch nicht endgültig, wie.	So, ich habe mich natürlich im

[96]

	..	227 [06:36.0]228 [06:36.2]
B [v]		Ja.
K [v]	Internet informiert. Ich weiß auch, was es gibt.	Heißt ETF, ich kann in

[97]

	..	229 [06:40.8]230 [06:41.0]
B [v]		Ja.
K [v]	unterschiedliche Sachen rein. Trade Republic	habe ich, äh. Is alles gut, so.

[98]

	..	232 [06:42.9]
B [v]	Hm̆.	
K [v]	Äh ich habe aber darüber nachgedacht, Baufinanzierung aufzulösen. Das macht	

[99]

	..	233 [06:48.5]234 [06:48.8]
B [v]		Genau.
K [v]	aber gar keinen Sinn. Ich zahle ja 0,9 Prozent und so.	Das ist ja kompletter

[100]

	..	235 [06:50.1] 236 [06:50.6]	
B [v]		Richtig.	
K [v]	Quatsch, so.	Ähm • • • Und trotzdem, vielleicht hat die Bank 2,[216]	vielleicht

[101]

	..	237 [06:57.3] 238 [06:57.7]	
B [v]		Ja, klar.	
K [v]	haben Sie irgendwas anderes Cooles.	Wo / wo man mal drüber nachdenken	

[216] Der Name der Bank ist anonymisiert worden.

[102]

	.. 239 [07:00.6]240 [07:01.0]
B [v]	Hm̆.
K [v]	könnte zumindestens, weil ich jetzt auch nicht mehr zu 100 Prozent im Thema

[103]

	.. 241 [07:03.4]242 [07:03.5] 243 [07:05.1]
B [v]	Ja. Ja, klar. Können wir gerne darüber
K [v]	bin. Also und das ist so der Punkt.

[104]

	.. 244 [07:07.1]
B [v]	sprechen. Kein Problem. Ähm • • Allgemein, also ich sage mal so, wie die

[105]

	..
B [v]	Anlageformen funktionieren, ähnliches, ist aber sch/ ist ja noch bekannt. Oder soll ich

[106]

	.. 245 [07:13.9]
B [v]	das erklären? wie...
K [v]	Boah, ich glaube schon. Also ich habe jetzt einen Wahlbetrag halt.

[107]

	246 [07:17.1]247 [07:17.4] 248 [07:19.6]249 [07:19.9]
B [v]	Ja. Hmh.
K [v]	So, äh... Das ist vielleicht wichtig zu wissen. Und wie das funktioniert, weiß

[108]

	.. 250 [07:21.4]251 [07:21.6]
B [v]	Okay.
K [v]	ich eigentlich. Also ich... Ich weiß nur noch nicht so hundert Prozent, wie ich

[109]

	.. 252 [07:25.0]253 [07:25.2]
B [v]	Hm̆.
K [v]	es jetzt mache. Also meine erste Idee war, packe einfach hunderttausend in den ETF

[110]

	.. 254 [07:30.4]255 [07:30.8]
B [v]	Hm̆.
K [v]	rein, ohne großen Gebühren und so weiter. • • Ja, vielleicht gibt es auch coolere Dinge.

[111]

	. .256 [07:33.3] 257 [07:33.5] 258 [07:33.9]
B [v]	Ja. • • • Ich schreibe mir das mal eben mit auf. Also, • was ist denn
K [v]	Ich weiß es nicht.

[112]

	..
B [v]	überhaupt, ich sage jetzt mal, Anlagehorizont? Wie lange soll das angelegt werden? Ist

[113]

	.. 259 [07:42.8] 260 [07:43.7] 261 [07:44.4]
B [v]	das für irgendwas Bestimmtes? Frei, okay.
K [v]	Nein, frei. ((unverständlich)) Gerade irgendwie...

[114]

	262 [07:45.5] 263 [07:50.5] 264 [07:53.2]
B [v]	Hm̆. ((5s)) So, jetzt ist es frei. Okay. • • • Ähm... Zuallererst würde ich einmal ein

[115]

	..
B [v]	Tool mit Ihnen machen. Ähm. Im Endeffekt, das kennen Sie wahrscheinlich von früher

[116]

	..
B [v]	noch, es gibt ja unterschiedliche Typen beim Anlegen. So wie es beim Fußball gibt.

[117]

	.. 265 [08:02.1] 266 [08:02.5] 267 [08:05.7]
B [v]	Defensive, offensive, ähnliches. Neh? So ist das halt. Neh? Ähm... Genau. Und ähm
K [v]	Ja. • • ((lacht, 2s)) Guter Vergleich.

[118]

	..
B [v]	um das einfach rauszufinden, was jetzt auch zum Beispiel diese Anlage halt betrifft,

[119]

	.. 268 [08:12.6]
B [v]	würde ich das einmal mit Ihnen zusammen durchspielen.
K [v]	Kann ich Ihnen eigentlich

[120]

	..	269 [08:16.2]	270 [08:17.2]271 [08:17.7]
B [v]		Also risikobereit	dann mit...? Okay.
K [v]	sagen, eigentlich recht risikoaffin. Also...		Ja, ja. Kann

[121]

	..	273 [08:19.3]	274 [08:20.7]	275 [08:22.2]
B [v]		Gut, dann machen wir das Tool nicht. ((lacht, 1,5s))		Alles
K [v]	ich Ihnen so sagen. Also...		((lacht, 1,5s))	

[122]

	..	276 [08:27.4]
B [v]	klar. Ähm. Wie stehen Sie dann zum Thema Nachhaltigkeit? ((2s))	
K [v]		Ja, finde ich cool.

[123]

	..
K [v]	So, aber äh für mich is ((2,5s)) Renditemaximierung entscheidend. ((Lässt Hände

[124]

	..	277 [08:34.3]	278 [08:36.5]
B [v]		Okay. Hm̆. ((1s))	Renditemaximierung.
K [v]	klatschend auf die Oberschenkel fallen))		

[125]

	..	279 [08:37.6]	280 [08:40.6]281 [08:40.9]
B [v]	Okay. ((geflüstert)) Also sprich, es kann rein theoretisch Nachhaltigkeit		
K [v]			Ja.

[126]

	..	282 [08:43.4]
B [v]	Anlagen haben, aber muss nich unbedingt, kann auch ((unverständlich))	
K [v]		Ich würde auf

[127]

	..
K [v]	keinen Prozent verzichten. Nur um zu sagen, ist nachhaltiger. Da muss ich auch ehrlich

[128]

	..	283 [08:48.2]	
B [v]		Ja, ja, klar. Hm̆. ((2s)) So. ((3,5s)) Ähm. Bestehen denn	
K [v]	sein. ((lacht am Ende auf))		

[129]

	.. 284 [08:57.2]
B [v]	derzeit schon Geldanlagen?
K [v]	Ja, ich hab' ja / also eine eine Finanzierung habe ich ja.

[130]

	285 [08:59.4]286 [08:59.9]
B [v]	Ja.
K [v]	Ähm... aber ansonsten bin ich bei Trade Republic, habe da ein bisschen was

[131]

	.. 287 [09:04.2] 288 [09:04.5]
B [v]	H mˇ .
K [v]	drin. Ich habe einen VL-Sparen drin von der / von der / von der Arbeit bei

[132]

	.. 289 [09:10.2]290 [09:10.6]
B [v]	Hmˇ.
K [v]	Finvesto, heißt das glaube ich. Ähm... • • • ähm... da ähm...Beides läuft ein ETF,

[133]

	.. 291 [09:17.6]292 [09:17.9]
B [v]	Hmˇ.
K [v]	sowohl bei Trade Republic als auch bei Finvesto. Sind jetzt aber keine riesigen

[134]

	.. 293 [09:21.6]294 [09:21.9]
B [v]	Ja.
K [v]	Beträge. Darum habe ich das einfach mal gemacht so nebenbei. Nur jetzt habe ich

[135]

	..
K [v]	gesagt, bei dem riesigen hohen Betrag, äh das mache ich nicht mal eben so irgendwo

[136]

	.. 295 [09:28.0] 296 [09:28.2] 297 [09:30.6]
B [v]	Ja. ((lacht auf)) Ja.
K [v]	im Internet. Und da • will ich mich jetzt mal mit befassen.

[137]

	298 [09:30.8]299 [09:31.4] 300 [09:33.9]
B [v]	Ähm. Welchen ETF haben Sie bei der Trade Republic?
K [v]	Ja, ja. MSCI World, glaube

[138]

	.. 301 [09:35.0]	302 [09:35.3]	303 [09:35.9]	304 [09:36.9]	305 [09:37.2]
B [v]	MSCI World, okay	. Also der Klassiker im		Endeffekt. Hm̆. • • • Okay. •	
K [v]	ich. ((unverständlich))			Ja.	

[139]

	.. 306 [09:41.4]
B [v]	• • Wie viel besparen Sie denn monatlich? Oder was ist da gerade für ein Bestand, sage

[140]

	.. 307 [09:45.1]	308 [09:47.3]	309 [09:48.0]
B [v]	ich mal?	Zehntausend?	Okay. Hm̆.
K [v]	Ich glaube, da habe ich zehntausend gerade drauf.		Ja.

[141]

	310 [09:48.9]	311 [09:52.0]	312 [09:52.5]
B [v]	((1s)) Das ist nur Einmalbetrag oder wird / wurde da monatlich	was...?	
K [v]		Da hab ich mal	wieder

[142]

	..	313 [09:54.9]	314 [09:55.2]
B [v]		Hm̆.	
K [v]	was überwiesen, dann mal was raus. Also ist /	((unverständlich))	kein fester Sparplan

[143]

	.. 315 [09:58.1]
B [v]	Okay. • • • Was bestehen denn noch, sag' ich
K [v]	oder so. Das habe ich irgendwie gar nicht.

[144]

	.. 316 [10:05.4]
B [v]	mal, für Erfahrungen mit Geldanlagen? Also MSCI World ist ja ETF. Ähm...
K [v]	Schon

[145]

	.. 317 [10:08.4]	318 [10:08.6]
B [v]	Hm̆.	
K [v]	viel. Also ich habe Optionsscheine schon gekauft und so.	Äh, hab auch schön

[146]

	.. 319 [10:10.6]	320 [10:11.8]	321 [10:13.2]
B [v]	((lacht)) Ja, gehört dazu, ne?		
K [v]	alles mal verloren. ((lacht)) • so • • also...		Ja, genau, also...

[147]

	322 [10:14.4]323 [10:14.7]	324 [10:15.7]
B [v]	Ja.	Okay. Äh. Anleihen, Schuldverschreibungen, sowas, alles.
K [v]	Eigentlich schon viel.	

[148]

	..325 [10:18.3]	326 [10:18.9]	327 [10:19.3]	328 [10:19.6]
B [v]	Das dann auch?		Ok.	
K [v]	Das habe ich noch nicht	gemacht.	Anleihen	habe ich so gedacht, Mensch, der

[149]

	..	329 [10:24.0]330 [10:24.4]
B [v]		Hm̆.
K [v]	Prozentsatz ist jetzt auch irgendwie nicht so geil. Also oft äh	

[150]

	..	331 [10:26.8]
B [v]		Okay. ((2s)) Das schreibe ich
K [v]	Schulverschreibungen, noch gar keine Berührungspunkte.	

[151]

	..	332 [10:33.8]	333 [10:34.6]
B [v]	mir grad auf. ((3s))	Alles klar.	((2s)) Gut. • Die hundertausend Euro.
K [v]		((Kaffeetasse klappert))	

[152]

	..	334 [10:41.1]	335 [10:42.1]
B [v]	Ähm. • Also ich sage mal, meine Empfehlung	rein theoretisch ist, dass wir	eine
K [v]		((Kaffeetasse klappert))	

[153]

	..
B [v]	Vermögensstruktur aufbauen. Bedeutet, dass natürlich ne, Risikostreuung in

[154]

	..
B [v]	verschiedener Anlageform dann auch das aufteilen. Ist das auch der Wunsch oder sagen

[155]

	..	336 [10:51.3]
B [v]	Sie, okay, am besten einfach nur alles in allem?	
K [v]		Pfff.. ((atmet hörbar aus)) Also • • •

[156]

	..
K [v]	ich sage mal, ich habe halt nix, wo ich jetzt sage, boah, dafür brauche ich es jetzt

[157]

	.. 337 [10:57.3]338 [10:57.7]
B [v]	Hm̆.
K [v]	unbedingt gerade. Mh...Darum, ((1,5s)) also Sicherheit ist jetzt nicht so der

[158]

	..
K [v]	größte Aspekt, dass ich sage, wir müssen es jetzt aufgrund von Risikostreuung

[159]

	.. 339 [11:07.7]340 [11:08.2]
B [v]	Ja.
K [v]	irgendwie deswegen machen. Also ((atmet hörbar tief ein)) irgendwann komme

[160]

	..
K [v]	ich vielleicht mal auf die Idee und habe eine Idee, was ich damit anfangen noch. Grade

[161]

	.. 341 [11:16.1]
B [v]	Hm̆.
K [v]	is es mir für ein Haus nochmal kaufen oder sonst mir einfach zu wenig, weil ich

[162]

	342 [11:16.6] 343 [11:17.8]344 [11:18.3]
B [v]	Hm̆.
K [v]	auch noch eine Finanzierung am Laufen habe. Und ähm, ja, kann ich jetzt /

[163]

	..
K [v]	kann ich jetzt nicht so sagen... Also • • • Also Aktien((unverständlich)) klingt jetzt doof.

[164]

	..
K [v]	Wenn jetzt irgendwie mal hundertausend Euro weg wären, wär das / würde ich mich

[165]

	..	345 [11:35.4]346 [11:35.8]
B [v]		Ja.
K [v]	wahrscheinlich Ewigkeiten ärgern erstmal. • •	Aber hätte jetzt keine unmittelbaren

[166]

	..	347 [11:38.0]	348 [11:39.8]349 [11:40.4]350 [11:41.0]	
B [v]		Achso ok, ok. Klingt gut.	Hm̆.	Alles klar. ((3s)) So. • • •
K [v]	Auswirkungen,	würde ich es jetzt mal so / so...	Ja.	

[167]

	..	351 [11:47.7]
B [v]	Was ist denn noch wichtig bei der Geldanlage für Sie?	
K [v]		((klatscht sich mit den Händen

[168]

	..	352 [11:49.5] 353 [11:49.7]
B [v]		Nu r Rendite, okay. Also
K [v]	auf die Oberschenkel)) Echt eigentlich nur Rendite maximieren.	

[169]

	..	354 [11:52.1]	355 [11:52.7]	
B [v]	Hauptfokus nur Rendite.	((lacht, 1s))	Alles klar. • • Gut, mit Optionsschein hätte man	
K [v]		Ja. ((lacht))		

[170]

	..	356 [11:57.2]
B [v]	das rein theoretisch, aber...das, nein...	
K [v]		Das wär wild, das würde ich jetzt mit / das wollte

[171]

	..	
K [v]	ich halt mit hundertausend jetzt nicht machen. Das habe ich mal mit drei, vier,	

[172]

	..	357 [12:04.3]	358 [12:06.0]	
B [v]		Spielgeld, ja. ((lacht auf)) Ja, aber...		
K [v]	fünftausend Euro ge	spielt / Spielgeld. • •	Wenn das weg ist, dann ärgert	

[173]

	..	359 [12:09.1]360 [12:09.4]
B [v]		Ja.
K [v]	man sich, aber dann ärgert man sich nicht Wochen.	So • Ja. ((klatscht sich auf

[174]

	.. 361 [12:10.4]	362 [12:12.3]	363 [12:12.9]
B [v]	Ja, ja, klar. Ja, is so. Ja, das stimmt. •		Ähm,
K [v]	die Oberschenkel))	Ja. ((lacht verhalten))	

[175]

	..
B [v]	genau also bei uns im Hause, wir haben halt so eine bestimmte Meinung, dass wir halt

[176]

	..	364 [12:17.7]	365 [12:18.3]
B [v]	Vermögen streuen. Das, was ich jetzt gerade sagte.	Weil wenn	wir alles auf eine Karte
K [v]		Hm̆.	

[177]

	..
B [v]	setzen und die Säule bricht weg, haben wir halt das Problem, was wir gerade schon

[178]

	.. 366 [12:22.4]	367 [12:22.7]	
B [v]	besprochen haben.	Deswegen würde ich das so machen, dass wir äh diesen	
K [v]		Ja.	

[179]

	..
B [v]	Betrag von den Hundertausend, • also schauen natürlich auch mit dem Aspekt der

[180]

	..
B [v]	Renditeerwartungen, ähm dass wir die trotzdem auf diese Säulen auch teils aufteilen.

[181]

	..
B [v]	Also Liquidität ist jetzt die Frage, zum Beispiel haben Sie selber ein Sparkonto, wo

[182]

	.. 368 [12:37.9]	
B [v]	Ähnliches, alles schon...	
K [v]		Bei Trade Republic habe ich genug, ich habe noch genug auf

[183]

	.. 369 [12:40.8] 370 [12:42.5] 371 [12:43.5]
B [v]	Okay, also das ist schon mal darüber dann / dadrüber
K [v]	dem Girokonto. Das ist alles gut.

[184]

	..
B [v]	abgedeckt. Ok. Ähm. Ertragswerte, Ähnliches sind Festgeldkonten, sind Anleihen, äh

[185]

	..
B [v]	sind ähm Rentenfonds. • Ähm. Das zählt da drunter. Alles ist da, was auch schon im

[186]

	.. 372 [12:55.3] 373 [12:56.7]
B [v]	Bestand oder nur dieser MSCI World? Äh nee, also
K [v]	Für die Rente jetzt, sage ich mal?

[187]

	.. 374 [12:57.7]
B [v]	äh Ertragswerte sind bestimmte Werte, wo ich einen Betrag habe und
K [v]	((unverständlich)) Ja.

[188]

	.. 376 [13:00.8] 377 [13:03.4]378 [13:03.9]
B [v]	darauf jährlich Zinszahlungen erhalte. ((1s)) Gut, bei (Shelby) Private haben
K [v]	Ähm...

[189]

	.. 379 [13:06.2]380 [13:06.6]
B [v]	Sie auf dem Ver • rechnungskonto drei sieben / drei fünfundsiebzig, meine ich,
K [v]	Ja.

[190]

	.. 381 [13:09.1]382 [13:09.9] 383 [13:10.3]
B [v]	aktuell, ne? Ja.
K [v]	Ja... irgendwie also • • mh... • also ich habe da bestimmt was. Ich lege

[191]

	.. 384 [13:15.4] 385 [13:15.9]
B [v]	Hm̆.
K [v]	das halt direkt wieder an immer. Also ich lass das immer wieder in den Ding da

[192]

	.. 386 [13:17.9] 387 [13:18.5] 388 [13:20.0]389 [13:20.0]
B [v]	Ok. Hm̆. J a,
K [v]	ausschütten. • • ((unverständlich)) überweisen irgendwie. Ja.

[193]

	390 [13:20.4]391 [13:20.7]392 [13:21.0]393 [13:21.4]
B [v]	ok. Also ja , ok. Gut, Substanzwerte sind beispielsweise Aktienfonds oder
K [v]	Ja.

[194]

	.. 394 [13:26.8]395 [13:27.1]
B [v]	Einzeltitel, Einzelaktien. Äh gut, darunter würde jetzt zum Beispiel der MSCI
K [v]	Ja.

[195]

	..
B [v]	World auch fallen, weil der hauptsächlich äh, sag ich jetzt mal, äh aus Aktien besteht,

[196]

	396 [13:32.4] 397 [13:33.8]
B [v]	also aus den größten Unternehmen. ((Holt tief Luft)) Ähm. Is jetzt ist die Frage,
K [v]	Ok. Ja • ja.

[197]

	..
B [v]	Alternativinvestments und Sachwerte. Gut, Sachwerte wäre rein theoretisch Ihre eigene

[198]

	.. 398 [13:39.0]399 [13:39.7] 400 [13:41.2]
B [v]	Immo bilie. ((holt Luft)) Ähm und Alternativinvestments sind Rohstoffe,
K [v]	((Kaffeetasse klappert)) Hm̆.

[199]

	401 [13:41.9]
B [v]	aber rein theoretisch auch, ne, es gibt ja neue Währungen, Ähnliches. Das würde

[200]

	.. 402 [13:46.9] 403 [13:47.4] 404 [13:48.1]
B [v]	darunter fallen. Ist da auch schon Erfahrung?
K [v]	Hm̆. Nee, Bitcoins und so habe ich nie

[201]

	.. 405 [13:50.5]406 [13:51.0] 407 [13:51.7]
B [v]	Ja, also da gar nicht, okay gut. Hm̆. Äh zum Beispiel
K [v]	gekauft oder sowas. Gar nicht.

[202]

	.. 408 [13:55.6]409 [13:56.0]
B [v]	Rohstoffe, Gold, Ähnliches. Gut, könnte vielleicht zum Teil dann in dem MSCI
K [v]	Nee.

[203]

	..
B [v]	World halt sein, wenn das Unternehmen sich da mit Gold beschäftigt, aber • okay. • •

[204]

	.. 410 [14:04.0]
B [v]	Ähm. Das ist auf jeden Fall bei uns halt die Vermögensstruktur, dass wir sagen, wenn
K [v]	Ok.

[205]

	..
B [v]	wir schon was Geld anlegen, sollten wir halt auf alle Teilbereiche dann aufgedeckt

[206]

	.. 412 [14:07.5]413 [14:07.9] 414 [14:09.8] 415 [14:10.6]
B [v]	sein. Ähm. Ich würde es mal eben kurz rechnen. Und dann schauen wir
K [v]	Ja. Mh. Ja.

[207]

	.. 416 [14:15.7]
B [v]	uns das mal zusammen an. Wir können das halt variieren, sage ich mal.((1s))
K [v]	Ja,• • ich

[208]

	..
K [v]	finds / finds einfach mal spannend zu hören, irgendwie, ob Sie irgendwas haben, wo

[209]

	.. 417 [14:21.3]418 [14:21.8] 419 [14:24.9]
B [v]	Hm̆. Ja
K [v]	Sie sagen, woar, das • • • wär irgendiwe so ne richtig coole Empfehlung.

[210]

	420 [14:25.1]	421 [14:25.9]	422 [14:29.6]
B [v]	• • Hm̆.	((2s)) So. • • • Dann...	
K [v]	Ein wenig ((unverständlich))		Von klassischen Fonds, muss ich

[211]

	..	423 [14:32.1]	424 [14:32.4]
B [v]		Ok.	
K [v]	sagen, halte ich wenig		zum Beipsiel. Weil die Gebühren halt oft relativ hoch

[212]

	..	425 [14:35.2]
B [v]		Also ist bei Ihnen dann, i/ ich sage jetzt mal, hauptsächlich im Fokus
K [v]	sind, finde ich.	

[213]

	..	426 [14:40.3]
B [v]	dann ETF, weil Kostenminimierung und Ähnliches.	
K [v]		Weiß ich jetzt nicht speziell. Ich

[214]

	427 [14:42.1]	428 [14:42.6]
B [v]	Hm̆.	
K [v]	hm̆	weiß ähm... Eigentlich ist alles im Fokus. Aber nur oft ist es, habe ich so das

[215]

	..
K [v]	Gefühl gehabt, auch als ich das selbst auch gemacht habe, ist, dass die Gewinne schon

[216]

	..	429 [14:53.3]	430 [14:53.7]
B [v]			Ja.
K [v]	immer einen großen Teil der Rendite, sozusagen, und	so	auf fressen. Das war so

[217]

	..	431 [14:55.6]	432 [14:56.2]
B [v]		Hm̆.	Das
K [v]	meine Erfahrung bisher.	Also das war der einzige Grund, wo ich gesagt habe.	

[218]

	..	434 [14:59.3]	435 [14:59.9]
B [v]	dann lieber nicht. • Ok.		Ähm. Ich kann jetzt gleich mal, ich sage mal, zwei
K [v]		Genau. • Also...	

[219]

	.. 436 [15:03.2] 437 [15:04.8]
B [v]	Optionen mal darstellen, wie das aussehen würde. Wir haben im Endeffekt, ETFs
K [v]	Ja, ist gut. Machen wir.

[220]

	..
B [v]	bieten wir auch aktiv an, haben da aber zur Auswahl beispielsweise den MSCI World,

[221]

	.. 438 [15:11.2]439 [15:11.8]
B [v]	den Sie schon bereits haben. Ähm. Alternativ ist da halt noch ein
K [v]	Hm̆.

[222]

	..
B [v]	Nachhaltigkeit, also ein nachhaltiger ETF, der sich auf einen Nachhaltigkeitsindex

[223]

	..
B [v]	dann bezieht, den hätten wir auch noch im Bestand. Ähm. Müssten wir dann aber

[224]

	.. 440 [15:23.3]
B [v]	gucken, wenn wir in die Renditeerwartung gehen, ist natürlich MSCI World ein Tick
K [v]	Ok.

[225]

	.. 441 [15:24.1]
B [v]	besser. • • Ähm. •Ich zeige das mal ebend. ((2s)) So. ((5s)) Wenn der schnell gehen
K [v]	

[226]

	.. 442 [15:35.6] 443 [15:37.6]
B [v]	würde, dann... ((lacht leise, 1s)) ((Mausklicken, Kaffeetasse klappern,
K [v]	Ja, ganz mit der Ruhe. Alles gut.

[227]

	.. 444 [15:41.9]
B [v]	4s)) So... ((Mausklicken, Kaffeetasse klappern, 2s)) zack ((Mausklicken, Kaffeetasse

[228]

	..
B [v]	klappern, 1,5s)) dann.. ((Mausklicken, Kaffeetasse klappern, 2s)) ((Stimmen von

[229]

	..	445 [15:53.1]	446 [15:54.5]	447 [15:55.3]	
B [v]	außerhalb des Raums, unverständlich, 4,5s))	Beruflich sind Sie?		Lehrer!	
K [v]			Äh, Lehrer.		

[230]

	..	448 [15:56.5]449 [15:56.7]	450 [15:58.8]	451 [15:59.2]	
B [v]	Ah ok.	Ähm. Im Bereich dann auch Banken, alles	drum und dran?		
K [v]		Ja.		Äh, Berufs schule	

[231]

	..	452 [16:00.4]	
B [v]		Ah, okay. Auch, also • welche Fächer, oder	
K [v]	tatsächlich. Ja. ((Kaffeetasse klappert))		

[232]

	..	453 [16:03.3]	454 [16:05.3]	455 [16:06.2]	
B [v]	w...?		Ah ok.	Hm̆.	
K [v]		Banken bin ich tatsächlich gerade gar nicht drin.	((unverständlich))	Ähm.	Weil

[233]

	..	457 [16:09.1]458 [16:09.4]	
B [v]		Ja.	
K [v]	wir haben so viele Bankkaufleute irgendwie bei uns an der Schule		und

[234]

	..	459 [16:11.3]
B [v]		Nicht drin, okay. Welche Berufe machen Sie
K [v]	irgendwie bin ich da grad nicht drin.	

[235]

	..	460 [16:13.5]	461 [16:16.6]	462 [16:17.1]	463 [16:18.1]	
B [v]	dann?		Hm̆.		Ja.	
K [v]		Ähm. Ich mache gerade Abi, sogar, also	dreizehnte	Klasse im BWL.		

[236]

	464 [16:18.4]	
K [v]	Äh und äh... • Und was mache ich noch jetzt? Ach ganz viel Groß- und	

[237]

	.. 465 [16:26.3]466 [16:26.7]
B [v]	Hm̆.
K [v]	Außenhandelskaufleute hab ich, dann habe ich Fachabiturienten, also ganz wild

[238]

	.. 467 [16:27.4] 468 [16:29.4]
B [v]	Also alles durcheinander so ein bisschen. ((lacht auf)) so... ((2s)) Dann zeig
K [v]	irgendwie. ((unverständlich)) Ja, genau.

[239]

	.. 469 [16:35.0] 470 [16:35.8]
B [v]	ich mal eben die beiden Optionen.
K [v]	Lehrer sind ja eigentlich im mer das unangenehmste

[240]

	.. 471 [16:38.0] 472 [16:38.7]
B [v]	Äh gut... ((lacht)) Gehört dazu, sag ich mal, ne? Also falls
K [v]	Ziel•gruppe. ((lacht)) ((lacht, 4s))

[241]

	.. 473 [16:43.2]
B [v]	((unverständlich))
K [v]	Ja. • • • Wenn ich im Kollegium umgucke, dann stimmt das teilweise

[242]

	.. 474 [16:47.2] 475 [16:47.7]
B [v]	Ja, echt?
K [v]	auch. ((lacht)) So ah...Ich finde Lehrer schon sehr kompliziert teilweise. Also,

[243]

	.476 [16:50.7] 477 [16:51.3] 478 [16:53.8]
B [v]	Ja, also... Ja.
K [v]	jetzt oft nicht Sportlehrer, das ist auch nochmal ein Unterschied. So Leute,

[244]

	479 [16:54.2] 480 [16:55.5]481 [16:55.7]
B [v]	Ja.
K [v]	die aus dem Sport kommen. So, aber so wenn / so der klassische Lehrer

[245]

	.. 482 [17:01.7]483 [17:02.1]
B [v]	Hm̆.
K [v]	vielleicht mit Englisch und noch was, dann sind schon komplizierte Leute dabei.

[246]

	484 [17:03.3] 485 [17:05.3]
B [v]	Teilweise schon, ja, ja, das stimmt. ((1s)) So. • Also, also als Alternative jetzt, ich sag
K [v]	((lacht)))

[247]

	..
B [v]	mal jetzt, wenn wir jetzt auf Rendite halt achten, hätten wir beispielsweise, das ist jetzt

[248]

	.. 486 [17:15.3] 487 [17:16.1]
B [v]	Fonds... Sie sagten zwar, okay, Kostenstruktur, ähn lich, trotzdem würd ich den einfach
K [v]	Hm̆.

[249]

	.. 488 [17:16.8] 489 [17:17.8]
B [v]	mal vorstellen, ne. Ähm. Wäre jetzt der Uniglobalnet, also weltweit
K [v]	Ja, spannend, klar.

[250]

	..
B [v]	investierende Aktienfonds, ähm, ist im Bereich risikobreit, ähm, sprich haben wir schon

[251]

	..
B [v]	höhere Kursschwankungen, aber es ist jetzt nicht alles wie auf Casino, dass wir alles

[252]

	.. 490 [17:28.8]491 [17:29.3]
B [v]	auf einer Karte setzen. Empfohlener Anlagehorizont sind sechs Jahre oder länger.
K [v]	Hm̆.

[253]

	492 [17:32.0]493 [17:32.4]
B [v]	Ähm... Bedeutet, warum, also man kann jederzeit da auch vorher rausgehen,
K [v]	Hm̆.

[254]

..

B [v] auch nach einem Monat, nach zwei Monaten, rein theoretisch nur eine Empfehlung von

[255]

..

B [v] Union Investment, wegen Kursschwankungen ähnliches, um das einfach

[256]

.. 494 [17:42.1]495 [17:42.3]

B [v] auszugleichen. Ja, worein investiert der? Der orientiert sich an dem Index
K [v] Hm̆.

[257]

..

B [v] MSCI World, also sprich, hier sind auch h/ hauptsächlich die größten Aktienwerte von

[258]

..

B [v] ausländischen • ähm, sag ich mal, Unternehmen, ähnliches drinne und konzentriert sich

[259]

..

B [v] dann auf Standard-Titel, also Unternehmen, die ne, ich sag mal, bestimmte

[260]

.. 496 [17:59.9]497 [18:00.5]

B [v] Marktpräsenz haben, bestimmte Marktmacht haben. • • • Ähm. Klar, auch teilweise
K [v] Hm̆.

[261]

..

B [v] Nebenwerte mit ähm Schwellenländer, ähnliches, wo dann dann einfach guckt, sind das

[262]

.. 498 [18:07.3]499 [18:08.0]

B [v] zukunftsfähige Unternehmen oder nicht. Ähm. • Gucken wir uns einfach erst
K [v] Hm̆.

[263]

..

B [v] mal den Verlauf an, • wie der jetzt gelaufen ist und dann komme ich auch erst mal auf

[264]

	.. 500 [18:14.4]501 [18:14.8]	
B [v]	die Kosten zu sprechen. Äh. Allgemein existiert der Fonds erst seit 1997. Das ist	
K [v]	Hm̆.	

[265]

	..
B [v]	aber ne Ablage von einem Fonds, ähm, der bereits schon seit 1960 existiert. Ähm, es

[266]

	..
B [v]	wurde 1997 gesagt, ok, es gibt Fonds mit Ausgabeaufschlag und es gibt Fonds ohne

[267]

	.. 502 [18:28.6]503 [18:29.1]	504 [18:29.7]	505 [18:30.0]506 [18:30.3]	
B [v]	Ausgabeaufschlag. Kennen Sie wahrscheinlich?		Genau richtig.	
K [v]	Ok.	Kenn ich noch, ja.		

[268]

	..
B [v]	Ähm, dieser wurde 1997 aufgelegt und läuft wie der andere eins zu eins, nur dass

[269]

	.. 507 [18:37.5]508 [18:37.9]	
B [v]	dieser halt keinen Ausgabeaufschlag hat, das da die Kosten rausgenommen worden	
K [v]	Ok.	

[270]

	.. 509 [18:39.4]510 [18:40.5]	
B [v]	sind. Ähm, gucken wir uns jetzt den Verlauf an. • Das sind die Werte aufs Jahr	
K [v]	Ja, ok.	

[271]

	..
B [v]	runtergerechnet. Also beispielsweise hier die letzten drei Jahre hätte er jedes Jahr

[272]

	.. 511 [18:50.3]	512 [18:50.9]		
B [v]	9,38% gemacht. Hier...	Genau, hier die letzten fünf Jahre jedes Jahr zwölf und		
K [v]	Für einiges.			

[273]

	..
B [v]	hier die letzten zehn Jahre 11,19. Und das ist dann einfach hochgerechnet. • • Ähm...

[274]

	513 [18:59.2]	514 [19:00.1]	515 [19:00.5]		516 [19:03.0]
B [v]		Genau.			Ja, sind
K [v]	Das is einiges.	Hm̆	Mh, sind da die Gebühren schon mit inkludiert?		

[275]

	..	517 [19:04.4]
B [v]	eingerechnet schon.	
K [v]	((unverständlich))	Das ist natürlich eine Menge. Das muss man mal ganz ehrlich

[276]

	..	518 [19:06.8]
B [v]		Genau. Wenn wir jetzt den/ beispielsweise mit den MSCI World mal
K [v]	sagen.	

[277]

	..
B [v]	vergleichen. Ähm, klar gibt's mal Phasen, Ham wir hier zum Beispiel, ne, wo der äh

[278]

	..
B [v]	MSCI World dann besser gelaufen ist, ähm aber wir haben auch teilweise ein

[279]

	..
B [v]	Uniglobal der ihn dann ausperformt, ne. Ähm. Was wir hier halt noch nicht

[280]

	..
B [v]	untergerechnet haben, bei diesen hier, sind die Kosten, die da entstehen. Aber, muss

[281]

	..
B [v]	man auch aussagen, bei dem ETF, was haben wir da maximal an Kosten? Ich sage mal

[282]

	..	519 [19:28.7]	520 [19:29.7]
B [v]	0,3-0,4%.		Das ist wieder andersrum. Aber man kann auf jeden Fall
K [v]		Das stimmt. Ja.	

[283]

	..	521 [19:34.3]	522 [19:35.5]
B [v]	sehen, dass teilweise der Uniglobal den auch schlägt.	Ne, ähm...	Das so als
K [v]		Ja. ok. Ja.	

[284]

	..
B [v]	Beimischung. Klar, was man auch sagen muss, der hat jetzt nicht unbedingt die tausend

[285]

	..
B [v]	fünfhundert, tausend sechshundert größten Unternehmen drin, wie so ein ETF, weil

[286]

	..	523 [19:43.7]	524 [19:44.4]	
B [v]	der spiegelt ja meist	eins zu eins wieder.	Hier haben wir halt den Vorteil, an diesem	
K [v]		Hm̆.		

[287]

	..
B [v]	aktiven Management, dass der Fondsmanager ja selber sagen kann, ok, ich möchte

[288]

	..	525 [19:54.5]	
B [v]	vielleicht mehr Prozen/ Prozente an, (zeig) mal hier unten, an Apple, an	Microsoft	
K [v]		Na klar.	

[289]

	526 [19:55.1]	527 [19:55.5]	528 [19:56.0]	
B [v]	halten .	Klar, wenn wir uns die Werte angucken, ist jetzt hauptsächlich auch		
K [v]		Na klar.		

[290]

	..
B [v]	die Branche, die halt boomt, ne, sei Apple, äh die jetzt auch mit KI, beispielsweise Siri

[291]

	..	529 [20:04.2]	530 [20:04.7]	
B [v]	wird ja bald,	von sech	zehn mit KI zusammen gemacht, Microsoft, Nvidia. Ähm, ich	
K [v]		Klar.		

[292]

	..
B [v]	denke mal, alle diese Unternehmen, die Sie hier sehen, kennt man hauptsächlich.
K [v]	Ja.

[293]

	..532 [20:13.6]533 [20:13.9]534 [20:14.4]
B [v]	Ne? Also das sind auch nur die zehn Größten, gibt noch viel weitere mit
K [v]	Ja.

[294]

	..
B [v]	drin,• • • aber äh das sind erst mal die Werte, die ((unverständlich)). Und hier haben wir

[295]

	.. 535 [20:22.2]536 [20:22.6]
B [v]	noch die (Branchen)struktur. Ähm. • Also auch hier breit gefächert, komplett
K [v]	Ja.

[296]

	..
B [v]	sehr, sehr gut aufgestellt. Anlage... ähm Anlagewerte, wie die aufgeteilt sind, also von

[297]

	.. 537 [20:32.6] 538 [20:33.1]
B [v]	hundert Euro würden fünfundneuzig in Aktienwerte gehen, ein Euro in Renten, ne.
K [v]	Ja.

[298]

	539 [20:33.9] 540 [20:36.6]
B [v]	Gut, gut. Ähm, wenn ich zu viel erkläre, müssen Sie es sagen. ((lacht kurz auf))
K [v]	Ne, ne. Ist toll. Nö, ich

[299]

	.. 541 [20:39.8]542 [20:40.4] 543 [20:42.0]
B [v]	Ja. Genau. Hier haben
K [v]	gucke mir das gerade mal an. Ja. Ne, ist alles, ist alles gut. Ja.

[300]

	..
B [v]	wir nochmal die Fondsstruktur nach Ländern. Klar, warum sind wir USA, Silicon

[301]

	.. 544 [20:49.1]545 [20:49.5]
B [v]	Valley, die ganzen großen Unternehmen, die Big Player sind halt da. Ähm, deswegen
K [v]	Ja.

[302]

	..
B [v]	werden wir aber auch Frankreich, England, Deutschland mit drin, teilweise Japan, ne.

[303]

	546 [20:54.2] 547 [20:54.9]
B [v]	Also schon ländertechnisch gut aufgestellt. Gut, Chancen, Risiken, klar.
K [v]	Hm̆.

[304]

	..
B [v]	Ertragschancen, äh Risikostreuung, äh Wechselkursgewinne rein theoretisch, aber das

[305]

	.. 548 [21:05.2] 549 [21:05.6]
B [v]	alles drum und dran sind natürlich auch Risiken, ne. Also alles, was gut laufen
K [v]	Na klar.

[306]

	.. 550 [21:07.1] 551 [21:08.4] 552 [21:08.8]
B [v]	kann, kann auch schlecht laufen. ((2s)) Richtig. Und ja, wie gesagt, das sind hier
K [v]	Ja, absolut.

[307]

	..
B [v]	die Werte. Kosten, Ausgabe, Aufschlag entfällt, sprich das, was ich investiere, kommt

[308]

	.. 553 [21:15.7] 554 [21:16.5]
B [v]	auch rein. • • • Äh Es gibt mittlerweile ein neues Depot von Union Invest. Früher gab es
K [v]	Hm̆.

[309]

	..
B [v]	immer eine bestimmte Depotgebühr, die man Ende des Jahres gezahlt hat. Die Union

[310]

	..
B [v]	hat das jetzt aber umgestellt und hat gesagt, okay, wir nehmen nur noch ein

[311]

	..	555 [21:28.9]		556 [21:30.4]	557 [21:30.9]
B [v]	prozentualen • Wert, also 1,29 Prozent.			Depotwert.	• • • Genau.
K [v]		Wovon? Von dem äh...			Depotwert.

[312]

	..	558 [21:31.9]
B [v]	Es wird jeden Monat geguckt, immer zum äh letzten Monat, was jetzt gerade	
K [v]	• • Ok.	

[313]

	..
B [v]	Depotwert ist. Bedeutet, wenn es halt gut läuft, sind die Gebühren höher, wenn es halt

[314]

	..	559 [21:38.5]	560 [21:39.0]	
B [v]	schlecht läuft und	die Kurse runter	gehen, sind die geringer. Ähm. Die würden halt rein	
K [v]		Hm̆.		

[315]

	..
B [v]	theoretisch anfallen. • • • Und dann haben wir noch die Verwaltungsvergütung, das,

[316]

	..
B [v]	was der Fondsmanager bekommt. Die sind zurzeit 1,55 Prozent, aber früher war es so,

[317]

	..
B [v]	dass die Bank noch einen Teil der Verwaltungsvergüg/ der Verwaltungsvergütung

[318]

	..	561 [21:56.1]	562 [21:56.7]	
B [v]	bekommen hat.	Diese	ist aber hier drüber schon abgedeckt. Also zahlen sie nicht	
K [v]		Hm̆.		

[319]

	..	563 [22:03.2]
B [v]	komplett 1,55 Prozent, sondern sechzig Prozent kriegen sie zurück davon.	
K [v]		((1s)) Ah...

[320]

	564 [22:04.6]565 [22:04.6]	566 [22:05.1]		567 [22:06.5]568 [22:06.8]	
B [v]	Also	so in der Art wie ein Cashback, kann man das sagen.			Ne, deswegen ist
K [v]		Ok.		Ok.	

[321]

	..	
B [v]	das an sich eigentlich geringer, äh aber man kann es halt nicht runterrechnen, weil das	

[322]

	..	569 [22:13.2]570 [22:13.6]	
B [v]	von Bank zu Bank individuell ist.	Wir ham den höchsten Satz halt hinterlegt, •	
K [v]		Ok.	

[323]

	..		571 [22:19.1]572 [22:19.7]
B [v]	• ähm weil wir sagen, über 1,29 Prozent ist alles abgegolten. Von daher	• •	ähm ist
K [v]			Ja.

[324]

	..	
B [v]	das alles. Ich kann auch gerne mal eine Kost... Ich weiß nicht, Online Banking nutzen	

[325]

	..	573 [22:24.8]	574 [22:25.7]575 [22:26.2]576 [22:27.0]	
B [v]	Sie wahrscheinlich gar nicht bei uns, ne?	Ok.	• • •	Dann, äh,
K [v]		Nee.. • • ich äh	Nee...	

[326]

	..	
B [v]	ích könnte Ihnen auch mal eine Kosteninfo erstellen, wo das dann nochmal aufgeführt	

[327]

	..	577 [22:31.5]578 [22:31.8]	579 [22:33.8]	
B [v]	wird.	Wenn Sie das gerne äh wünschen.		
K [v]	Ja.		Ja ((langezogen, zögerlich, 0,5s)),	

[328]

	.. 580 [22:37.3] 581 [22:39.3]
B [v]	Kann ich auch ((unverständlich)) machen. Ja klar.
K [v]	gerne. Oder per E-Mail oder so äh. ((unverständlich)) oder so, also...

[329]

	582 [22:39.6] 583 [22:45.0]
B [v]	Ähm. Lauf/
K [v]	Gerne. Ähm...((2s)) ((Atmet ein)) Ja. Laufende Kosten, was ist das noch?

[330]

	..
B [v]	laufende Kosten beinhaltet alles. Alles an Kosten. Also Verwaltungsvergütung,

[331]

	.. 584 [22:51.0] 585 [22:51.8] 586 [22:52.3]
B [v]	Servicegebühr, das ist ja alles mit drine. Genau.
K [v]	Ach so. Ah, ok. Jetzt habe ich's verstanden.

[332]

	587 [22:53.0]588 [22:53.4]589 [22:53.6] 590 [22:56.2]
B [v]	Hm̆. • • Ähm... ((2s))
K [v]	Ja, ok. Das sozusagen für die Addition auf Servicegebühr und

[333]

	.. 591 [22:59.2]
B [v]	Genau. Und äh rein theo... Gut, wenn wir das jetzt
K [v]	Verwaltungsvergütung.

[334]

	..
B [v]	zusammenrechnen, passt das ja nicht ganz. Ähm... Teilweise rein theoretisch können

[335]

	..
B [v]	es, ich kann es mal hier aufzeigen, ähm...laufende Kosten. Also es handelt sich dabei

[336]

	.. 592 [23:11.8] 593 [23:13.8]
B [v]	um eine Schätzung. ((unverständlich)) weil... • • Genau. richtig. Wenn zum Beispiel
K [v]	Ja, wie so ein effektiver Jahreszins.

[337]

	.. 594 [23:14.7] 595 [23:15.2]
B [v]	Erfolgsgebühr, wenn der Fondsmanager einen guten Job macht, ähnliches, das wird da
K [v]	Ja...

[338]

	.. 596 [23:17.4] 597 [23:18.0]598 [23:18.6]
B [v]	noch mit ein gerichtet, ne. Ähm, Ordergebühren, Transaktionsgebühren, das ist damit
K [v]	Ok. Ja, ok.

[339]

	.. 599 [23:22.9]
B [v]	alles noch drin. • Also 3,0 halt.
K [v]	Okay. Gut, die, genau diese 3,0 müsste dann im

[340]

	.. 600 [23:28.4] 601 [23:28.9] 602 [23:30.7]
B [v]	Machen... Äh, genau richtig. • • Ja, teilweise. Es
K [v]	Durchschnitt halt überall im ETF liegen?

[341]

	..
B [v]	kommt darauf an, wie die Struktur halt ist. Weil ich sage mal zum Beispiel bei den

[342]

	.. 603 [23:38.5]604 [23:38.9]
B [v]	ETFs sind ja prozentual die Aktienwerte gleich. Ähm, wenn wir jetzt mehr auf
K [v]	Hm̆.

[343]

	..
B [v]	Apple, Nvidia und Ähnliches setzen und die halt besser performen, sind wir natürlich

[344]

	.. 605 [23:45.0] 606 [23:45.6]607 [23:45.9]608 [23:46.0]
B [v]	wieder besser in der Performance insgesamt. Ne? Ähm.
K [v]	Ja, ja, klar. Ja.

[345]

	..
B [v]	Deswegen müsste man halt die miteinander vergleichen, in dem Sinne. ((2s))

[346]

609 [23:51.4]

K [v] Spannend. Äh... ((in die Länge gezogen, 1s)) Angenommen, d... ich weiß nicht, Sie

[347]

.. 610 [23:57.0]

B [v] Äh, genau, richtig. Ich habe
K [v] wollten mir ja gleich auch mal was Zweites vorstellen.

[348]

..

B [v] noch nen/ diesen Nachhaltigkeits-ETF, kann ich halt theoretisch noch zeigen, sage ich

[349]

.. 611 [24:00.9]612 [24:01.2] 613 [24:03.4]

B [v] mal. Ähm, ansonsten haben wir den MSCI World halt noch.
K [v] Ja. Was mich • noch

[350]

.. 614 [24:05.2] 615 [24:05.6]

B [v] Ja.
K [v] mehr vielleicht interessiert, ((unverständlich)) oder als dieser Nachhaltigkeitsfonds.

[351]

616 [24:08.0]617 [24:08.5]

B [v] Hm̆.
K [v] Ich habe ja jetzt mal ne Summe, wo ich sage, Mensch, also die ist jetzt schon

[352]

.. 618 [24:14.2]619 [24:14.6]

B [v] Ja.
K [v] gewissermaßen halt schon hoch, wo man denkt, boah, irgendwo kommt dann

[353]

..

K [v] doch der Sicherheitsmensch durch. Wenn du das irgendwie online irgendwo anlegst,

[354]

.. 620 [24:20.7]621 [24:21.2]

B [v] Hm.
K [v] dann weiß ich nicht. Also ich mache das gerne, aber bei so einem Betrag sage ich

[355]

	..
K [v]	halt, boah, ist irgendwie ein komisches Gefühl, nur auf dem Online-Konto irgendwie,

[356]

	.. 622 [24:29.8] 623 [24:30.1]624 [24:30.7]
B [v]	Ja. Hm̆.
K [v]	dann so eine Summe da zu haben. So. Wo man dann sagt, boar (bitte), wenn du das

[357]

	.. 625 [24:34.2]626 [24:34.7]
B [v]	Hm̆.
K [v]	bei der Bank 2 hast, das ist irgendwie vor Ort und wenn ich was habe, kann

[358]

	.. 627 [24:38.9]628 [24:39.3]
B [v]	Ja.
K [v]	ich mal kurz vorbeigehen oder... Das ist schon nochmal ein Unterschied, als

[359]

	.. 629 [24:42.0] 630 [24:42.5]
B [v]	Hm̆.
K [v]	wenn ich in irgendeiner Hotline oder so bin. ((atmet tief ein)) Ähm. • • •

[360]

	..
K [v]	Angenommen ich würde mich nachher einfach für einen klassischen ETF entscheiden.

[361]

	631 [24:47.2]632 [24:47.5]
B [v]	Ja.
K [v]	So. Ähm...((in die Länge gezogen, 1s)) Was kommt da zusätzlich noch an

[362]

	..
K [v]	Gebühren hierzu, wenn ich das bei der Bank 2 mache, statt dass ich das bei • •

[363]

	.. 633 [24:57.6] 634 [24:58.2]
B [v]	Hm̆.
K [v]	Trade Republic mache, zum Beispiel. Das wäre nochmal spannend irgendwie zu

[364]

	.. 635 [25:00.2]
B [v]	Kann ich Ihnen zeigen, also wir können ja mal das Depot-Modell einfach
K [v]	wissen.

[365]

	.. 636 [25:03.4]637 [25:03.7]
B [v]	durchsprechen, was wir haben. Ähm. Was ich empfehlen würde, ist halt, dass
K [v]	Ja.

[366]

	..
B [v]	wir das Depot-Modell auf ein Online- Modell, dann würde ich Ihnen tatsächlich Online

[367]

	.. 638 [25:09.3] 639 [25:09.8]
B [v]	-Banking halt anlegen, weil dann können Sie auf den Verlauf und rein theoretisch
K [v]	Ja.

[368]

	.. 640 [25:12.8]641 [25:13.2]
B [v]	Verkäufe und Käufe selber tätigen. Ähm. • • • Ich mache das mal hier. • • •
K [v]	Ja.

[369]

	..
B [v]	Privatkunde, Wertpapier und Börse • • und dann Wertpapier-Depot. Und hier haben wir

[370]

	.. 642 [25:27.4]643 [25:27.7] 644 [25:29.3]645 [25:29.8]
B [v]	• die kompletten Kosten. Also Depot-Entgelt sind 0,1% im Jahr, mindestens
K [v]	Ja. Hm̆.

[371]

	..
B [v]	fünfzehn Euro. Ich sag mal, wenn da jetzt ein höherer Betrag da ist, dann kommen wir

[372]

	.. 646 [25:33.7]647 [25:33.9] 648 [25:36.1]
B [v]	ja daran. Ähm. Also fünfzehn Euro kann man schon mit rechnen.
K [v]	Ja. Ja.

[373]

649 [25:36.3]

B [v] Wenn Sie jetzt ein Trader sind und sagen, ok, ich mache fünfzig Order im Jahr, äh dann

[374]

.. 650 [25:41.0]651 [25:41.4]

B [v] halbiert sich das Ganze nochmal um fünfzig Prozent. Ähm. Wir gehen jetzt einfach
K [v] Ok.

[375]

.. 652 [25:45.4]653 [25:45.8]

B [v] mal von 0,1 aus, weil das das Höchste ist, ja? Ähm, gut. Bezugsrechte, wenn
K [v] Ok.

[376]

..

B [v] Sie Einzeltitel handeln, ne, und neue Aktien ausgegeben werden, wäre das halt noch

[377]

.. 654 [25:52.8]655 [25:53.1]

B [v] mit Kosten verbunden. Ähm. Online-Order, sprich wenn Sie online selber
K [v] Hm̆.

[378]

..

B [v] kaufen, wären es 0,25%, mindestens zwölf Euro fünfzig. Service-Order wäre es, wenn,

[379]

..

B [v] ich sag mal, Sie jetzt vorbeikommen und sagen, Herr Meier, kaufen Sie bitte Aktie

[380]

.. 656 [26:07.0] 657 [26:07.5]658 [26:08.2]659 [26:08.8]

B [v] XY. Ne? Genau. Dann kann man rein theoretisch auch noch an
K [v] Verstanden. Ok.

[381]

..

B [v] anderen Börsen handeln, die nicht Deutschland sind. Ähm. Service-Order, ETF, wenn

[382]

	.. 660 [26:16.6]661 [26:16.8]
B [v]	ich das alles eingebe anstatt Sie selber. Ähm... Genau, das ist alles mit drin und
K [v]	Ja.

[383]

	..
B [v]	Kapitalveränderungen rein theoretisch, also Bezug von jungen Aktien, wenn die

[384]

	.. 662 [26:23.8]663 [26:24.3]
B [v]	eingebucht werden, • • das alles. Gut. Das kommt dann wieder, gut, auf den Fonds
K [v]	• • Ok.

[385]

	.. 664 [26:27.5]665 [26:27.9]
B [v]	drauf an, was dabei ist. Ähm. Alles andere ist mit drin, elektronisches Portfach,
K [v]	Is klar.

[386]

	..
B [v]	kostenlose Limitierung. Ähm. Gut, wenn Sie jetzt extra wollen, ähm, dass ein Kollege

[387]

	..
B [v]	aus der Individualkundenberatung, ne, die ist hauptsächlich mit Private Banking, wenn

[388]

	..
B [v]	Sie da gerne ein professionelles Portfolio Optimierung haben möchten, dann würde das

[389]

	.. 666 [26:44.9]667 [26:45.2] 668 [26:47.3]669 [26:47.6]
B [v]	halt Kosten zusätzlich anfallen. Ähm. Muss nicht, kann. Ne? Genau.
K [v]	Ja. Ja.

[390]

	..
B [v]	Und das wären rein theoretisch die Kosten. Ich kanns gerne eine Kosteninfo erstellen,

[391]

	..	670 [26:54.2]671 [26:54.7]
B [v]	zum Beispiel mit dem MSCI World, den Sie ja schon haben.	Und dann wären
K [v]		Hm̆.

[392]

	..	672 [26:57.5]
B [v]	rein theoretisch alle Depotentgelte und Ähnliches mit dabei.	
K [v]		• • • Okay, wäre auch mal

[393]

	..
K [v]	spannend einfach zu sehen. Für mich wirds nachher einfach auch so ein bisschen, was

[394]

	..	673 [27:03.5]674 [27:04.0]	
B [v]		Ja klar.	
K [v]	heißt Rechenmodell, aber		muss einfach nachher auch noch mal überlegen, also

[395]

	..	675 [27:07.2]676 [27:07.6]		677 [27:09.3]678 [27:09.8]	
B [v]		Hm̆.		Ja.	
K [v]	äh was ich jetzt mache.	Genau.	Äh, dann ähm.		Bin mir da selbst noch nicht so

[396]

	..
K [v]	ganz sicher. Ich muss es jetzt auch nicht in drei Wochen entscheiden oder so, aber

[397]

	..	679 [27:16.2]680 [27:16.6]	681 [27:18.1]	
B [v]		Hm̆.		Alles gut. ((Computermaus
K [v]	irgendwann jetzt bald mal schon. Und	ja	• • • ja • • ok.	

[398]

	..	682 [27:24.9]
B [v]	klicken, 2,5s)) So, ich zeig das mal ebend. • • • Ich kann das gerne auch...	Ja.
K [v]		Es

[399]

	683 [27:25.3]
K [v]	gibt ((unverständlich))... Das wäre echt mal spannend zu wissen. Da hab ich/ (dawohl)

[400]

	..
K [v]	frage ich mich jedes Mal. Ich hab ja MSCI World habe ich auch schon mal jetzt

[401]

	..	684 [27:34.1]685 [27:34.7]	
B [v]		Hm̆.	
K [v]	gekauft über Trade Republic.	So.	Da gibt es ja diesen... Kann man über

[402]

	..		686 [27:39.4]	687 [27:40.7]	688 [27:41.7]
B [v]			Ja, ((unverständlich))		Äh ja, das
K [v]	unterschiedliche Börsen kaufen äh oder so?	Luxor		und ICE?	

[403]

	..	689 [27:44.0]	690 [27:44.4]	
B [v]	sind Anbieter. Also	Luxor ist	zum Beispiel Anbieter, dann ist ja MSCI rein theoretisch	
K [v]		Ah...		

[404]

	691 [27:46.6]	692 [27:47.6]			693 [27:52.3]
B [v]	Anbieter. MSCI gehört zum Blackrock, dann müsste es noch DBS geben.				
K [v]	Ja. • Ja.				Wo ist der

[405]

	..	694 [27:53.4]695 [27:54.0]	696 [27:54.3]	
B [v]		Ähm...	Rein theoretisch kann es sein, dass die	
K [v]	Unterschied da?	Was ist ((unverständlich))		

[406]

	..		697 [27:59.2]
B [v]	prozentuale Gewichtung in dem ETF noch mal anders ist. Also dass es		zum Beispiel
K [v]			Okay.

[407]

	698 [27:59.7]	699 [28:03.7]700 [28:04.1]	
B [v]	auf Apple nicht 0,25, sondern 0,251 oder ähnliches. Also...	• • Und	rein theoretisch,
K [v]		Ok.	

[408]

	..
B [v]	Vermögensgesellschaften können die halt selber auflegen und dann einfach sagen, ok,

[409]

	..	701 [28:10.2]
B [v]	sie orientieren sich an den MSCI World, aber unterscheiden sich dann	trotzdem. • • •
K [v]		Ok.

[410]

	..
B [v]	Genau. Das sind einfach unterschiedliche Vermögens/ Verwaltungsgesellschaften, die

[411]

	..	703 [28:15.4]704 [28:15.9]705 [28:16.4]706 [28:16.9]	
B [v]	dann dahinterstecken.	Genau.	Und dann gibt es noch äh Varianten, ob
K [v]		Ok.	Ja.

[412]

	..	707 [28:21.2]	708 [28:22.0]	
B [v]	die ausschüttend sind, ob die thesaurierend sind	ähm und rein	theoretisch, ob die Werte	
K [v]		Ah ok...		

[413]

	..
B [v]	in diesem ETF ähm, ob die wirklich existieren oder synthetisch sind. Also einfach nur

[414]

	..	709 [28:29.6]710 [28:29.8]
B [v]	den Kurs widerspiegeln in der Aktie.	Das gibt es rein theoretisch dann auch
K [v]		Ok.

[415]

	..	711 [28:33.3]
B [v]	noch. ((klappern)) Also sehr, sehr viel.	
K [v]		Ok. Ich hab, glaub ich, damals einfach mal

[416]

	..	712 [28:37.7]	713 [28:38.2]	
B [v]			Ja.	
K [v]	gegoogelt, wie hoch sind die Gebühren bei den unterschiedlichen		und dann hab	den

[417]

	..	714 [28:39.2]715 [28:39.4]
B [v]		Ja, gut, klar, gebührentechnisch ist da auch noch ein
K [v]	geringsten genommen, glaub	ich.

[418]

	.. 716 [28:42.1] 717 [28:44.1]718 [28:44.9]
B [v]	Unterschied. Ja. Hm̆. ((1,5s)) So.
K [v]	Äh, so habe ich das, glaube ich, gemacht damals. Ja.

[419]

	..
B [v]	Ich guck mal eben kurz, ob ich da was habe. ((Computermausklicken, 6s)) Die schicke

[420]

	.. 719 [28:57.2]720 [28:57.6]721 [28:58.2]
B [v]	ich Ihnen dann auch äh im Anschluss noch mal per Mail zu. Ähm... Aber
K [v]	Ja, gerne.

[421]

	..
B [v]	ich kann Ihnen die ja schon mal zeigen, dann können wir uns die zusammen mal

[422]

	.. 722 [29:09.6]
B [v]	anschauen. ((Computermausklicken, 5s)) so... ((Computermausklicken, 3,5s))
K [v]	Ja ab und

[423]

	..
K [v]	zu bleibt ja auch gar nicht so viel mehr übrig, was man so machen kann, wenn man auf

[424]

	.. 723 [29:15.8]724 [29:16.1] 725 [29:17.1]
B [v]	Ähm... Genau, also Fonds-ETF das ist halt das, wenn
K [v]	ETF geht oder als Fonds-ETF. Und so ((unverständlich))

[425]

	..
B [v]	man jetzt langfristig denkt und auch für ein (ITGB), definitiv die beste Möglichkeit.

[426]

	..
B [v]	Ähm. Rein theoretisch für sich selber kann man ja auch gucken, ob man selber

[427]

	..
B [v]	Einzeltitel halt machen möchte. Ich darf Einzeltitel nicht beraten. Ähm... Deswegen ist

[428]

	..
B [v]	es tatsächlich dann die Aufgabe von Ihnen selber, um sich Ihre Einzeltitel zu kümmern,

[429]

	..
B [v]	weil wir im Haus halt sagen, ähm, auf Einzeltitel kann man keinen Vermögensaufbau

[430]

	..
B [v]	für langfristig machen, weil man setzt dann auf eine Karte und Ähnliches. Und dann,

[431]

	.. 726 [29:40.4]	727 [29:40.7]	728 [29:43.3]
B [v]	ne?	Und regulatorisch natürlich, das ist ja in letzter Zeit auch noch.	
K [v]	Ja.		Ich könnte

[432]

	..
K [v]	natürlich vier mal fünfundzwanzig machen oder so, um noch ein bisschen zu streuen

[433]

	..
K [v]	und das wäre ja trotzdem total • spannend. Ja. Das ist ja auch alles, das ist ja wirklich

[434]

	..	729 [29:52.6] 730 [29:53.3]	731 [29:55.8]	732 [29:56.6]
B [v]		Ja.	((unverständlich))	
K [v]	Glücksspiel.	Also äh das is ja... ((2s))	Da ist ja	keiner so im Thema drin, dass

[435]

	..	733 [30:00.8]
B [v]		Genau.
K [v]	man das voraussagen würde. Dann wär das ja irgendwie komisch oder so.	

[436]

	734 [30:01.4]	735 [30:03.7]	736 [30:06.7]
B [v]		Äh.. Genau, das sind die Kosten rein theoretisch, die anfallen, also	
K [v]	Ja, ok. Ja.		Ok.

[437]

	737 [30:07.0]
B [v]	äh laufende Kosten pro Jahr, das ist jetzt mit dem ETF gerechnet, was dann anfallen

[438]

	.. 738 [30:10.9]739 [30:11.3]
B [v]	würde und da hier sind nochmal die Depotgebühren. Ähm. • • Das ist die
K [v]	Hm̆.

[439]

	..
B [v]	Verkaufsorder, also wenn man rein theoretisch den selber verkaufen will und das durch

[440]

	.. 740 [30:19.0]741 [30:19.5]
B [v]	uns gemacht wird, Ähm dann wäre das halt die Summe, die anfallen würde, also
K [v]	Hm̆.

[441]

	.. 742 [30:23.1]743 [30:23.5]
B [v]	tausend Euro einmalig. Das ist jetzt gerechnet auf, • • na gut er ist jetzt
K [v]	Hm̆.

[442]

	..
B [v]	hochgerechnet, äh man kann immer nur bestimmte Anzahl an Stücke kaufen, nicht wie

[443]

	.. 744 [30:31.6]745 [30:31.9]
B [v]	bei Trade Republic Anteile halt, Ähm, dann wären's jetzt neunundneunzigtausend
K [v]	Hm̆.

[444]

	..
B [v]	neunhundertfünfzig fünfzig, ähm das wären halt die gesamten Kosten pro Jahr dann,

[445]

	746 [30:38.2]747 [30:38.6] 748 [30:42.5] 749 [30:44.9]
B [v]	• • die wir hochgerechnet haben. ((2s)) Genau. Schick ich
K [v]	Okay. ((1,8s)) Ja, okay.

[446]

	.. 750 [30:46.0]751 [30:46.4] 752 [30:47.8]
B [v]	Ihnen. Schreibs Ihnen auf. Ja, genau.
K [v]	Das wäre super. Soll ich Ihnen die E-Mail geben?

[447]

	..	753 [30:49.5]754 [30:49.8]	
B [v]	Ich wollte gleich mal gucken, ob wir die schon haben.		Ah...Ansonsten, ((5,8s))
K [v]		Ja.	

[448]

	..	755 [30:59.8]756 [31:00.3]	757 [31:01.8]	758 [31:02.7]	
B [v]	ich habe marcel-stoeppel@t-online?	Ja? T-online.de?	Okay. Super.		
K [v]	Ja,	stimmt. Ja.		((3,5s))	

[449]

	..	759 [31:07.8]	760 [31:08.3]	761 [31:09.1]	
B [v]		Genau, ich habe hier auch	gelernt. Ja.	Ich hatte	
K [v]	Ham Sie hier auch gelernt damals? Äh...		Ah cool.		

[450]

	..	762 [31:12.1]	
B [v]	äh nach der Ausbildung meinen äh Fachwirt, also meinen Fach	wirt vorm Betriebs	
K [v]		Ja.	

[451]

	763 [31:12.5]		764 [31:15.5]
B [v]	wirt gemacht, und bin jetzt gerade dabei, meinen Bachelor noch zu machen,		also
K [v]			Gut.

[452]

	765 [31:16.0]	766 [31:17.2]	767 [31:18.3]	
B [v]	alles berufsbegleitend.		Ja, doch ich bin zufrieden. Also	
K [v]		Also auch zufrieden und so?		

[453]

	768 [31:19.9]769 [31:20.4]		770 [31:22.0]
B [v]	...	hätte schlechter laufen können, sag ich mal, ne? ((lacht))	
K [v]	Schön.		Weil viele irgendwie

[454]

	..
K [v]	so nach der Ausbildung mittlerweile, ich weiß nicht, wie es mittlerweile ist, aber früher

[455]

	..
K [v]	haben die Hälfte der Berufsschulklasse, kann ich mich noch erinnern, etwas anderes

[456]

.. 771 [31:30.7]

B [v] Ja, also wir ham, es kommt tatsächlich ein bisschen auf das
K [v] gemacht, irgendwie.

[457]

..

B [v] Lehrjahr darauf an. Das letzte Lehrjahr, was jetzt gegangen ist, da sind nur noch zwei

[458]

.. 772 [31:40.5]

B [v] zwei von zehn Stück, alle anderen sind studieren gegangen oder ins Ausland.
K [v] Ja.

[459]

773 [31:40.9]

B [v] Äh, davor das Lehrjahr sind aber von zehn Leuten neun geblieben. Also es ist ein

[460]

..

B [v] bisschen • unterschiedlich. Und ich weiß jetzt aus dem jetzigen Lehrjahr, was jetzt im

[461]

.. 774 [31:50.4]775 [31:50.7]

B [v] Januar fertig wird, bleibt die Hälfte circa. Ähm. Die andere Hälfte geht aber
K [v] m̄

[462]

.. 776 [31:53.3]777 [31:53.8]

B [v] auch wieder studieren oder ins Ausland. • • Also...
K [v] Ja, und immer noch Pattenmeicheln,

[463]

.. 778 [31:56.3]779 [31:56.8]

B [v] Bitte?
K [v] wahrscheinlich in Ahlen, oder? Immer noch äh zur Schule wahrscheinlich

[464]

.. 780 [31:58.9]

B [v] Nee, ähm wir sind also seit Fusion Beckum-Lippstadt sind wir in
K [v] Pattenmeicheln?

[465]

	..	781 [32:04.1]	782 [32:05.3]783 [32:06.2]784 [32:06.7]		
B [v]	Lippstadt, also Lippe-Berufskolleg.		Genau.		Und vorher war, glaube
K [v]		Ah, okay.		Ok.	

[466]

	..				
B [v]	ich, sogar, dass sie teilweise in Münster bei der Bank 2-Akademie sogar warn. Ich				

[467]

	..		785 [32:12.2]		786 [32:12.7]
B [v]	weiß nicht, wo warst du denn? Mit wem bist du denn		zusammen (gegeangen)?		
K [v]			Ich glaube,		ich

[468]

	..				
K [v]	hatte damals in der Berufsschulklasse tatsächlich immer noch Leute aus Vollksbank-				

[469]

	..	787 [32:16.3]788 [32:16.7]		789 [32:18.0]790 [32:18.5]791 [32:18.9]	
B [v]		Ja?		Ok.	Hm̆.
K [v]	Bekum.	Äh... Glaube ich. Aber es ist jetzt, wie gesagt,		schon	...

[470]

	792 [32:19.2]793 [32:20.1]		794 [32:21.2]	795 [32:21.8]	
B [v]		We / Wissen Sie	die Namen noch zufällig?		
K [v]	Ja. ((unverständlich))			Vielleicht, boah, ja, wer war dass	

[471]

	..		796 [32:26.9]		797 [32:27.7]
B [v]				Ah, Christoph Thien, ja.	
K [v]	denn damals? Äh... ((langgezogen)) Thien? Äh...				Äh...

[472]

	..		798 [32:30.0]799 [32:30.3]		
B [v]				Nee, der ist nicht mehr hier.	Der
K [v]	Christoph Thien, der ist nicht mehr hier, glaube ich,			oder?	

[473]

	..	801 [32:31.8]	802 [32:32.7]		
B [v]	hat sich jetzt selbstständig	gemacht.			
K [v]	((unverständlich))		Ja, habe ich gesehen, mit Immobilienberatung. Ja.		

[474]

	..	803 [32:35.7]	804 [32:36.1]805 [32:36.6]
B [v]		Genau, richtig, ja.	
K [v]	Der hat auch eine Homepage und so.		Ja, da war ich letztes Mal

[475]

	..	806 [32:37.5]	807 [32:38.2]
B [v]	Ah, okay.		
K [v]	drauf.	Mit dem war ich in der Klasse. Und äh, boah, wer war denn noch alles	

[476]

	..	808 [32:44.4]	
B [v]		Ann-Christin Robbert zufällig?	
K [v]	hier? Äh... Da komme ich nicht mehr ganz drauf.		Nee,

[477]

	..	
B [v]		Ah,
K [v]	ich glaube, irgendwas mit Eva. Und der Nachname komme ich jetzt gar nicht drauf.	

[478]

	..	811 [32:50.0]	812 [32:51.1]
B [v]	okay. Kein Problem.	Eva sagt mir jetzt tatsächlich nicht sofort was. Aber das sind	
K [v]		((fängt an zu lachen)) Ja, ja. ((lacht))	

[479]

	..	813 [32:54.1]	814 [32:56.0]
B [v]	((unverständlich)) schon weg.		Ja.
K [v]		Ja, aber das war irgendwie so das Lehrjahr.	Ja.

[480]

	.816 [32:56.7]	
B [v]	Ja. Aber wie gesagt, es ist unterschiedlich tatsächlich, ob sie bleiben oder nicht	
K [v]		

[481]

	..	
B [v]	bleiben. Irgendwie • abhängig von den Typen, die dabei sind. Alles drum und dran. Ja.	

[482]

	817 [33:03.2]818 [33:03.8]819 [33:04.1]		
B [v]	Ja.		
K [v]	Ok.	Ja, spannend. ((atmet tief ein)) Ja, ähm, ja, ich werde mal gucken, was	

[483]

	.. 820 [33:09.5] 821 [33:10.0]
B [v]	Hm̆.
K [v]	ich dann daraus mache. Wie gesagt, ein bisschen Zeit habe ich noch, bis ich jetzt... äh •

[484]

	.. 822 [33:13.8]
B [v]	Wir können es gerne auch , also so machen. Ich sage mal, hunderttausend Euro ist
K [v]	• •

[485]

	.. 823 [33:17.8]824 [33:18.3]
B [v]	ja schon ein Batzen, ne. Ähm... Ich, aus, meine Empfehlung heraus, mein
K [v]	Ja.

[486]

	..
B [v]	Bauchgefühl, ich würde es halt nicht alles auf eine Karte setzen, sondern vielleicht halt

[487]

	.. 825 [33:25.6]826 [33:25.9]
B [v]	auf zwei, drei Fonds aufteilen. Ähm, wenn Interesse besteht, ich kann gerne
K [v]	Ja.

[488]

	.. 827 [33:29.8]828 [33:30.2]
B [v]	mal so ein Konzept erstellen, dass wir das zusammen durchgehen. Ähm, dass
K [v]	Ja.

[489]

	..
B [v]	wir so eine bestimmte Anlagestruktur da drin haben. Ähm, hängt halt auch von ihrem,

[490]

	.. 829 [33:35.1]
B [v]	ob sie das haben möchten oder nicht.
K [v]	Ich würde mir einfach mal nur mal in Ruhe

[491]

	.. 830 [33:38.2]831 [33:38.7]
B [v]	Ja.
K [v]	Gedanken machen, was ich jetzt mache, wie ich es mache und so weiter. Und

[492]

	..
K [v]	wenn das für mich jetzt intensiv in Frage kommt, würde ich Ihnen Bescheid sagen.

[493]

	.. 832 [33:46.2]			833 [33:46.7]
B [v]		Ja.		
K [v]	Weil wenn ich jetzt sage, machen Sie es mal bitte	und dann setzen Sie sich da	dran und	

[494]

	..
K [v]	nachher sage ich, ja, eigentlich die Gewöhnung oder sonst was, mache ich einfach

[495]

	.. 834 [33:52.2]	835 [33:52.6]	836 [33:54.3]		837 [33:55.0]
B [v]	Ja.		Ja.		
K [v]	klassisch lieber irgendwo online.	Äh... Dann ist Käse so.	Oder auch...	Ich würde	

[496]

	.. 838 [33:58.1]	839 [33:58.9]		
B [v]	Hm̆.			
K [v]	mich da einfach äh melden, bevor ich jetzt irgendwie	direkt Aufwand	mache und es	

[497]

	.. 840 [34:02.1]	841 [34:02.8]		
B [v]	Ja.			
K [v]	noch nicht genau weiß. Ich muss da einfach mal in Ruhe	drüber	drüber nachdenken.	

[498]

	842 [34:03.7]	843 [34:06.3]	844 [34:07.1]	
B [v]	Ja, auf jeden Fall. Also ich sage mal, es ist keine kleine Summe.	Also...Des	wegen,	
K [v]		Nee, genau.		

[499]

	.. 845 [34:08.0]	
B [v]	das passt schon.	
K [v]	Genau, weil in der Vergangenheit, wie gesagt, ich hab's sonst	

[500]

	..
K [v]	eigentlich immer online alles gemacht und so, aber ich bin mir da jetzt einfach noch

[501]

	.. 846 [34:14.7]847 [34:15.1]	
B [v]	Hm̆.	
K [v]	nicht so ganz sicher. Also... ((langezogen, 1s)) so, ansonsten bin ich mit online immer	

[502]

	..
K [v]	gut gefahren, äh muss ich jetzt auch sagen. Weil äh wenn man keine Ahnung hat, ähm

[503]

	..	848 [34:25.5]
B [v]		Ja.
K [v]	sage ich jetzt mal blöd, dann ist super, wenn man hier sitzt und dann	kennt man das

[504]

	849 [34:26.1]	850 [34:29.5]
B [v]		Hm̆.
K [v]	alles so. Aber wenn man selbst so ein bisschen natürlich gelernt hat,	dann weiß man

[505]

	851 [34:30.1]	852 [34:32.0]853 [34:32.5]	
B [v]		Ja.	
K [v]	ja so grob, sage ich jetzt mal, was man macht. Nur • •	irgendwann bei gewissen	

[506]

	..
K [v]	Summen weiß ich auch nicht mehr, ob man das dann trotzdem noch selbst so machen

[507]

	854 [34:38.0]855 [34:38.6]	856 [34:39.3]		857 [34:41.3]
B [v]	Hm̆.	Alles gut, kann ich komplett nachvollziehen.		
K [v]	sollte. Muss da mal.			Dr.../ drüber

[508]

	.. 858 [34:43.3]	859 [34:44.0]	
B [v]	Kann ich nachvollziehen, ja.		
K [v]	nachdenken einfach.	Aber ich wollte einfach mal so	

[509]

	..	860 [34:48.1]
B [v]		Hm̆.
K [v]	hören, was es dann überhaupt so für Möglichkeiten gibt und wie man das	überhaupt so

[510]

	861 [34:48.5] 862 [34:49.0]	863 [34:49.9]	864 [34:50.7]	865 [34:51.0]
B [v]	Ich hoffe, dass es soweit	alles in Ordnung war,	wie wir es gemacht	haben.
K [v]	anstellt.	((unverständlich))		War

[511]

	866 [34:51.4]	867 [34:54.5] 868 [34:55.1]
B [v]		Hm̆.
K [v]	super. Weil mit der Baufinanzierung auch damals, das war super.	Also das war top.

[512]

	869 [34:55.8]870 [34:56.5]
B [v]	Ja.
K [v]	Also... ah das war Baufinanzierung war eh so komplex, fand ich persönlich. Das war

[513]

	.. 871 [35:02.6]
B [v]	Ja, wenn man es strukturiert. Ja, das stimmt.
K [v]	so das Komplexeste vom Gefühl her.

[514]

	.. 872 [35:04.7]
B [v]	Ja.
K [v]	Äh so • • war so das Komplexeste, da habe ich eh direkt gesagt, ja das lassen ich mal

[515]

	.. 873 [35:09.8]874 [35:10.3]
B [v]	Hm̆.
K [v]	besser hier machen. Bei Baufinanzierung war es halt damals einfach so, da sind

[516]

	..
K [v]	die Kosten online auch nicht • irgendwie, Kosten online auch nicht niedriger, hatte ich

[517]

	875 [35:18.0] 876 [35:18.3]877 [35:18.6]
B [v]	Genau. Ja. Also ich sage mal, die Kosten, die ja hauptsächlich bei der Baufi
K [v]	so das Ge fühl.

[518]

	..
B [v]	sind, die sind ja überall gleich. Das heißt Notarkosten oder Grunderwerbsteuer, die

[519]

	.. 878 [35:25.1] 879 [35:25.5]		880 [35:27.4]881 [35:27.7]	
B [v]	fallen ja normal an. Und Dar lehnszins halt, ne. Also		das ist	((unverständlich))Kosten
K [v]		Genau.	Genau.	

[520]

	.. 882 [35:30.9]883 [35:31.3]		
B [v]	sind. Und bei (Geld)anlage gibt es, wie gesagt, Unterschiede, ne?		Äh Fonds/
K [v]			Genau.

[521]

	.. 884 [35:34.2]885 [35:34.6] 886 [35:35.1]			
B [v]	Fondsgesellschaft, Fondsdepot her.		Genau.	
K [v]		Ja.	Weil bei	Baufi war einfach, wo ich gesagt

[522]

	.. 887 [35:38.8]		888 [35:39.3]
B [v]			Hm̆.
K [v]	habe, ja, das ist cool, die kann man sich richtig gut beraten lassen,		hab trotzdem nen

[523]

	.. 889 [35:43.7]890 [35:44.0]		
B [v]		Ja.	
K [v]	super Zins äh so äh in dem Sinne. Das war damals super.		Ja. Das war, das war

[524]

	.. 891 [35:45.6]892 [35:46.1]		
B [v]	Hm̆.		
K [v]	top.	Hier bei Geldanlagen ist mir auch klar, es ist halt schwierig. Irgendwie	

[525]

	..
K [v]	müssen ja auch die Leute so bezahlen können. Mir ist das alles bewusst, dass auch die

[526]

	.. 893 [35:55.2]894 [35:55.7]		
B [v]		Klar.	
K [v]	Gebühren dann anfallen. Sie müssen bezahlt werden hier.	Äh...	Das Gebäude muss

[527]

	.. 895 [35:56.8]896 [35:57.2]		897 [35:58.5]898 [35:59.0]	
B [v]		Richtig.	Hm̆.	
K [v]	hier stehen.	Das ist mir alles äh bewusst.		Muss ich einfach mal bisschen

[528]

	..		899 [36:03.2]	900 [36:04.7]
B [v]			Ja. Ja, klar.	
K [v]	Abwägungsprozess, auf was ich dann so gehe.			Ja. Aber ((unverständlich))

[529]

	..	901 [36:07.7]	
B [v]		Das freut mich. Darf ich noch eine Karte mitgeben?	
K [v]	schon mal sehr sehr geholfen.		

[530]

	902 [36:09.5]	903 [36:09.7]		904 [36:11.0]	905 [36:12.1]
B [v]		Falls irgendwas ist, dass Sie mich erreichen können. ((lacht))			
K [v]	Ja.			Ja, unbedingt.	Ok, nee,

[531]

	..	906 [36:15.0]	907 [36:16.0]	
B [v]		Sehr gerne. Also	mir hat das Gespräch auch	
K [v]	super. Also herzlichen Dank schon mal.		Ich mach mir da jetzt auch...	

[532]

	..	908 [36:17.1]	909 [36:17.6]	910 [36:17.9]	911 [36:18.3]
B [v]	Spaß gemacht.	Auf jeden Fall.			
K [v]		Ja. Ich...	Ich mache mir da jetzt einfach mal, mal, mal		

[533]

	..	912 [36:20.8]	913 [36:21.3]
B [v]		Ja.	
K [v]	Gedanken äh	zu. Und wenn das für mich infrage kommt, dann würde ich Sie	

[534]

	..		914 [36:26.5]	915 [36:26.9]
B [v]			Ja.	Gerne.
K [v]	wahrscheinlich echt bitten, mal so'n Portfolio oder so		zu	sammenzustellen.

[535]

	..	917 [36:28.1]	
B [v]			
K [v]	((unverständlich))	Passt das. Äh... • • Das hat mir jetzt, wie gesagt, einfach nur mal	

[536]

	..	918 [36:32.9]	919 [36:33.4]		920 [36:34.2]
B [v]			Gerne.	((unverständlich))	(nicht dafür.)
K [v]	geholfen. Von daher danke schon mal.				Ok.

[537]

	..	921 [36:35.0]	922 [36:35.3]	923 [36:36.2]	924 [36:36.9]	925 [36:37.3]
B [v]		Perfekt.	Wo geht's gegens Wochenende? Gegen wen spielt			ihr?
K [v]	Super.		Alles klar.		Maaslingen	tatsächlich.

[538]

	926 [36:37.9]	927 [36:38.3]	928 [36:39.0]	929 [36:39.9]	930 [36:40.6]
B [v]	Oh.	Ah...	Schön, schön.	((unverständlich))	Ja, ja. Früher hat der Mastholte
K [v]		Maaslingen.		Kennen Sie, oder?	

[539]

	..	931 [36:43.7]	932 [36:44.7]
B [v]	auch gegen Maaslingen gespielt. Ja, als die noch in einer anderen Liga...		
K [v]		Ja, ((unverständlich)) die sind	richtig gut

[540]

	..	933 [36:45.9]	934 [36:46.2]	935 [36:48.1]
B [v]		Ja?		Wer is...Da musst du
K [v]	geworden wohl auch.		Ja, die haben richtig gute Leute so.	

[541]

	..	936 [36:50.4]	937 [36:50.9]
B [v]	ja Peckeloh wahrscheinlich auch noch ((unverständlich)).	((unverständlich))	
K [v]		Peckeloh war	erster

[542]

	..	938 [36:51.8]	939 [36:52.2]	940 [36:52.9]	941 [36:53.2]
B [v]		Ja.		Ja.	
K [v]	Spieltag.	Das war ganz	wild.	Die sind auch	gut geworden. Die haben jetzt Robin

[543]

	..	942 [36:56.1]	943 [36:56.6]	944 [36:57.7]
B [v]		Ah ok.		Verl damals
K [v]	Brüseke zum Beispiel verpflichtet.	(Im Tor)	Der hat bei Verl damals...	

[544]

	.. 945 [36:59.3]	946 [36:59.4]	947 [37:00.2*]	948 [37:00.8]
B [v]	dritte. Noch, glaub ich,	Stammspieler.	Ja.	
K [v]	((unverständlich))	Stammpieler sogar	auch gewesen.	Also die haben jetzt auch

[545]

	.. 949 [37:02.8]
B [v]	Ich, ich habe letztes Jahr das Aufstiegsspiel von Peckeloh
K [v]	richtig gute Leute geholt.

[546]

	.. 950 [37:06.6]	951 [37:07.2]	952 [37:07.6]	953 [37:07.9]	954 [37:08.4]
B [v]	gesehen. Die waren ja, glaube ich, let ztes Jahr zwei...		Ah, okay.		
K [v]		Da war ich auch.	Witzig.		Gegen

[547]

	.. 955 [37:09.5]	956 [37:10.4]	957 [37:11.2]
B [v]	Ja, genau, in Herzfeld war	das, ne? Ja, ja.	((unverständlich)) gut..
K [v]	Brüninghausen.	Ja, war ich auch.	Ja. ((lacht)) ja.

[548]

	958 [37:13.2]	959 [37:15.2]
B [v]		Ja. In der ersten Halbzeit fand
K [v]	Das war verdient, fand ich, dass sie da verloren haben.	

[549]

	..	960 [37:18.1]	961 [37:18.6]
B [v]	ich die besser. Also haben sie besser gespielt. Aber dann	kam ja Brüning	hausen dann
K [v]		Ja.	

[550]

	.. 962 [37:20.8]
B [v]	irgendwann halt im Laufen. Und dann, ja.
K [v]	Ja, genau. Ähm, ja. Nee, aber die machen

[551]

	..	963 [37:26.1]	964 [37:26.6]
B [v]		Ja.	
K [v]	halt viel alle mit Kohle in der Liga mittlerweile. Also	Peckeloh hat	Kohle, Maaslingen hat

[552]

	.. 965 [37:28.3]966 [37:28.8]
B [v]	Ja.
K [v]	Kohle. So wir in Hiltrup ham jetzt... Wir zahlen auch ein paar Euro. Ist jetzt

[553]

	.. 967 [37:33.3]968 [37:33.6]
B [v]	Ja.
K [v]	nicht so als wenn gar nichts zahlen. Aber äh wenn ich das vergleiche mit einigen Liga-

[554]

	.. 969 [37:39.1]
B [v]	Espelkamp, ja.
K [v]	Konkurrenten, was die so zahlen, auch Espelkamp haben. Ich weiß nicht, ob Sie die

[555]

	.. 970 [37:40.1] 971 [37:42.1] 972 [37:42.8]
B [v]	Richtig. Genau.
K [v]	((unverständlich)). Die kommen ja mit Merkur, mit den Spielhallen und so.

[556]

	..974 [37:43.7] 975 [37:45.3]976 [37:45.8]
B [v]	Ja. War letztes Jahr noch Ostinghausen in der
K [v]	Da sind wir alle konkurrenzlos. Also...

[557]

	977 [37:47.6]978 [37:47.9] 979 [37:48.8] 980 [37:49.7]
B [v]	Liga? Ah, die sind jetzt reingekommen.
K [v]	Die sind jetzt reingekommen. Die haben ja auch

[558]

	.. 981 [37:51.0] 982 [37:51.5] 983 [37:53.7]
B [v]	Die ham auch Lars
K [v]	ein paar Tore in der ((unverständlich)). so einen Lars Schröder haben die vorne spielen.

[559]

	984 [37:54.0]
B [v]	Schröder, dann auf der Sechs haben sie Tobias Lyttwin, der damals mit Alex in

[560]

	.. 985 [37:58.4] 986 [37:58.8] 987 [38:00.1]
B [v]	(Mastholte) zusammen gespielt. Also der müsste den eigentlich noch kennen.
K [v]	Hm̆. Hm̆.

[561]

	988 [38:00.6]
B [v]	Ähm.. Dann Erdöl heißt, glaube ich, einer noch. Erdöl. Ähm. Ja, der Torwart ist, der

[562]

	..
B [v]	Torwart an sich fand ich immer, wenn wir die Spiele geguckt haben, ein bisschen

[563]

	..	989 [38:11.6]
B [v]	relativ unsicher. Ich weiß jetzt einfach nicht, wie er sich weiterentwickelt hat.	
K [v]		Wir spielen

[564]

	990 [38:11.9]	991 [38:13.3]	992 [38:13.8]
B [v]		Ah, ok.	
K [v]	in zwei Wochen gegen die. Darum	kann ich mich	dann auch nochmal mit denen

[565]

	.. 993 [38:15.3]	994 [38:15.7]	995 [38:15.9]	996 [38:16.5]	997 [38:16.8]
B [v]	Ja.	Sehr schön.		Ja, aber die haben auf jeden Fall das auch,	
K [v]	auseinan	dersetz	en.	Ja.	

[566]

	..
B [v]	ähm die haben jetzt ((unverständlich)) (Mastholte) gespielt.• • • Die sind auf jeden Fall

[567]

	..
B [v]	fit. Das kann ich sagen. Also die haben die komplett äh wirklich untergelaufen. Äh,

[568]

	..	998 [38:27.8]
B [v]	also die sind sehr, sehr heiß. Das kann ich nur sagen.	
K [v]		• • Ja, darum. Die haben alle ein

[569]

	..	999 [38:30.7]	1000 [38:31.2]	1001 [38:32.8]
B [v]		Ja.		Ja, ja.
K [v]	paar Tore in de Hände	und ((unverständlich))	halt so mittelmäßig.	((unverständlich))

[570]

	1002 [38:33.5]	1003 [38:34.8]	1004 [38:35.3]	1005 [38:35.5]
B [v]		Hm̆.		Ja, die haben, glaube ich, einen Bauer, der
K [v]	Eher nicht so. Aber		gut.	

[571]

	..	1006 [38:37.3]	1007 [38:37.8]	1008 [38:38.2]
B [v]	dahintersteckt in	Ostinghausen.		Ich mein, ich meine gehört zu haben, dass
K [v]		Ist das ein	Bauer?	

[572]

	..	1009 [38:40.2]	1010 [38:41.3]
B [v]	das ein Bauer ist. Aber ich b...		Ich weiß nicht, was er macht.
K [v]		Der hat so viel Kohle?	

[573]

	..	1011 [38:43.0]	1012 [38:44.5]
B [v]	Keine Ahnung.		((lacht, 1s)) Ich weiß tatsächlich
K [v]		Hat der die Geldanlage hier, oder?	((lacht, 3,8s))

[574]

	..	1013 [38:48.0]
B [v]	keine Ahnung. Aber	nee, äh mir wurde nur gesagt, ähm dass er, oder mehre Landwirte
K [v]		

[575]

	..	1014 [38:52.6]	1015 [38:54.2]	1016 [38:54.8]
B [v]	dahinterstecken. Irgendwie sowas.		Auch stimmt.	
K [v]		Ja, ist irgendwie. Weiß	ich nicht.	((1,1s))

[576]

	1017 [38:55.6]	1018 [38:56.1]
B [v]	Ja.	
K [v]	Ja, also ((unverständlich)) Kinderhaus auch in der Liga, die haben auch unglaublich	

[577]

	..	1019 [38:59.6]	1020 [39:00.3]	1021 [39:01.3]
B [v]		Hm̆.		Rödinghausen auch, ne?
K [v]	viel Geld. Die haben auch noch nen		Geldgeber. Also...	Äh...

[578]

	.. 1023 [39:03.4] 1024 [39:04.5]
B [v]	Zweit, ne?
K [v]	Rödinghausen hat irgend... Genau. Rödinghausen zwei. Die haben ja auch dann diesen

[579]

	.. 1025 [39:07.2] 1026 [39:07.8]1027 [39:08.9]1028 [39:09.5]
B [v]	Ja, genau. Ja.
K [v]	mit den Küchen. Da äh... Äh... is... Also Hälfte der Liga ist nur irgendwie so

[580]

	.. 1029 [39:13.3] 1030 [39:14.3] 1031 [39:15.3]
B [v]	Dann muss gehen, ja.
K [v]	ein dicker Sponsor. Und dann... ((langezogen, 1,5s)) Genau. Von daher ist es immer

[581]

	.. 1032 [39:20.4]
B [v]	Ja.
K [v]	schwierig, so. Äh... Bei uns äh ist es immer, weil man da gerne spielt. Also die

[582]

	.. 1033 [39:20.9] 1034 [39:25.0]
B [v]	Ja, ja, klar.
K [v]	Kleinen, alle bekommen was. Aber kein Vergleich so zu anderen Vereinen.

[583]

	1035 [39:25.9]1036 [39:26.2]
B [v]	Ist auch manchmal besser, wenn man Vereinsnähe hat. Sag ich mal, ne?
K [v]	Ja. Is so,

[584]

	.. 1038 [39:33.4]
B [v]	Ja.
K [v]	aber... Ja, ist so, wenn man die Leute dann trotzdem gehalten bekommt. So wie,

[585]

	1039 [39:33.8]
K [v]	wie Gockel jetzt oder so. Die sind ja feine Kerle, die haben das gar nicht nötig jetzt nur

[586]

	.. 1040 [39:38.6]1041 [39:39.1] 1042 [39:39.9]1043 [39:40.4]
B [v]	Hm̆. Ja.
K [v]	nach em äh • Geld zu gucken oder so. Aber wenn jemand bewusst nach Geld

[587]

	.. 1044 [39:43.5]	1045 [39:44.1]	1046 [39:45.3]	1047 [39:46.8]	1048 [39:47.3]
B [v]	Ja.	Ja.	• • • So ist Fußball.	((lacht))	
K [v]	guckt, dann hast du bei uns keine Chance.	So ist...		So ist Fuß ball. Ja,	((lacht))

[588]

	.. 1049 [39:49.1]	1050 [39:49.9]	1051 [39:50.8]	1052 [39:52.1]
B [v]	Alles klar.		Ja, sind Sie mit dem Auto da?	
K [v]	auch in der Verbandsliga. ((lacht))	Ok.		Äh, nein.

[589]

	..
K [v]	Ich bin zu Fuß da.

Anhang 7 - Transkript Nr. 6 - „Das Mietkonto“

Transkriptionskonvention: HIAT
Transkribent: Marcel Stöppel

Speakertable

B

Sex: m
Languages used: deu

K

Sex: m
Languages used: deu

[1]

	0 [00:00.0]
B [v]	((9,9s)) Wenn du vielleicht doch ein Wasser willst, dann sag Bescheid.

[2]

	..
B [v]	((Hintergrundgeräusche, Schubladen gehen auf und zu, 11,3s)) Lass uns mal schauen,

[3]

	..
B [v]	ich habe die Info bekommen, dass es um ein Konto ganz normal für Mieteingänge geht,

[4]

	..1 [00:30.8] 2 [00:31.4]3 [00:32.0]
B [v]	richtig? Ähm. ((2,4s)) Soll • • am besten wahrscheinlich ein Girokonto sein,
K [v]	Ja. Ja.

[5]

	.. 4 [00:39.5]5 [00:40.1] 6 [00:44.8]
B [v]	richtig? • • Ähm... • Hast du unsere Girokontomodelle auf dem Schirm?
K [v]	Ja. • • •

[6]

	.. 7 [00:46.3] 8 [00:47.5]
B [v]	Gucken wir uns die einmal zusammen an. ((Tastaturklappern, 3,6s)) Die erste
K [v]	Nee. ((unverständlich))

[7]

	.. 9 [00:54.8] 10 [00:57.4]
B [v]	vermietete Wohnung, zweite, dritte? Ja.
K [v]	Das ist, die gehört jetzt meim Opa noch,

[8]

	11 [00:57.9] 12 [01:02.2]13 [01:02.6]14 [01:03.2]
B [v]	Ja. Stark.
K [v]	das Haus. Und • ja ab nächstes Jahr würde er mir das überschreiben . Genau.

[9]

	15 [01:04.1] 16 [01:05.5] 17 [01:07.5] 18 [01:08.7]19 [01:09.6]
B [v]	• • Sehr cool. Das ist top. Macht nur Sinn, das zu
K [v]	Das erste Mal. Ja. ((lacht)) • • Ja.

[10]

	..
B [v]	trennen, das voneinander getrennt zu halten, um da so ein bisschen Übersichtlichkeit

[11]

	.. 20 [01:15.9] 21 [01:18.8] 22 [01:19.3]
B [v]	reinzukriegen. Definitiv sinnvoll.
K [v]	Hat er auch gesagt, macht er ja auch. • Extra Konto muss...

[12]

	..
B [v]	((Computermaus scrollen, 4,7s)) Ähm... Die hinten haken wir schon mal komplett ab.

[13]

	23 [01:28.6]24 [01:29.5] 25 [01:31.6]26 [01:32.1]
B [v]	Ähm.Es geht eigentlich um die drei hier. Es hängt jetzt ein bisschen
K [v]	• • Ja. Ja.

[14]

	..
B [v]	davon ab, wie viele Buchungen darüber laufen, was passiert über dieses Konto.

[15]

	.. 27 [01:39.0]28 [01:39.5]
B [v]	Tendenziell wird es Mieteingänge geben. Ähm... ((langgezogen, 2s)) Abzug von
K [v]	Ja.

[16]

	..
B [v]	irgendwelchen Nebenkosten. • • • Und dann vielleicht zwischendurch nochmal

[17]

	..
B [v]	Grundsteuer oder irgendwelche Sonderzahlungen. Aber das war's ja wahrscheinlich.

[18]

	29 [01:53.6]30 [01:54.1]
B [v]	Viel mehr wird nicht sein. Ähm... ((1,7s)) Dann ist es so, wir haben gewisse
K [v]	Ja.

[19]

	.. 31 [02:01.2]32 [02:01.8]
B [v]	Pauschalen. Die teurere Pauschale kommt dann zum Tragen, wenn viel über das
K [v]	m̆

[20]

	..
B [v]	Konto passiert. Weil dann sind alle... Wo sind wir? Hier. Alle beleglosen Buchungen

[21]

	.. 33 [02:12.4]34 [02:13.0]
B [v]	sind dann mit drin. Ähm. Bei den anderen werden alle einzelnen Buchungen
K [v]	Ja.

[22]

	.. 35 [02:19.1]36 [02:20.0]
B [v]	einzeln bepreist quasi. Äh, dementsprechend sehe ich klar, dass das online. • • •
K [v]	• • Ok.

[23]

	.. 37 [02:27.7]38 [02:28.1]
B [v]	Dann hast du die günstigste Pauschale. Ähm... Und für jede weitere Buchung,
K [v]	Ja.

[24]

	..
B [v]	die noch über das Konto läuft, • • ähm • zahlst du 19 Cent. Und dann bist du auf jeden

[25]

	..
B [v]	Fall unter den sechs Euro neunzig, wenn bei 'nem Mietkonto, wenn da nicht viel

[26]

	.. 39 [02:42.3]40 [02:42.7]
B [v]	drüber läuft. • • • Da kommen vielleicht pro Monat fünf Buchungen oder so,
K [v]	Ja.

[27]

	.. 41 [02:50.0] 42 [02:50.7]
B [v]	kann ich mir vorstellen. Ähm. Dann bist du bei 'nem Euro. ((unverständlich)) ((2s)) Ist
K [v]	Ja.

[28]

	.. 43 [02:55.5]44 [02:56.1]
B [v]	okay, dann bist du insgesamt bei vier neunzig. Ähm. Rest löst du über das
K [v]	Ja.

[29]

	..
B [v]	Online-Banking und • • • fertig, Kontoauszüge und so weiter brauchst du dann ja nicht,

[30]

	45 [03:03.7] 46 [03:04.2]
B [v]	die kommen alle ins Online-Banking. ((1,5s)) Halte ich für sinnvoll, ist das das passe
K [v]	Ja.

[31]

	47 [03:09.6]48 [03:10.2] 49 [03:11.3] 50 [03:12.0]51 [03:12.3]
B [v]	ndste. Doch, doch, können wir auf jeden Fall dazu
K [v]	Karte gibt es dann nicht, ist das nur? Ja.

[32]

	.. 52 [03:15.7] 53 [03:16.7]
B [v]	bestellen, kostet auch nichts extra oder so. Ähm... Kannst du auf jeden Fall
K [v]	Hm, okay.

[33]

	.. 54 [03:21.5] 55 [03:23.1]
B [v]	mit mit dazu (nehm'). Willst du denn auch mit der bezahlen? Weil
K [v]	• • Nee, eigentlich nicht.

[34]

	.. 56 [03:23.5] 57 [03:26.7]58 [03:27.2]
B [v]	dann, • • ja gut, oder halt zum Bargeld abheben, fall s du da mal was brauchst. • • •
K [v]	Ja.

[35]

	59 [03:28.7] 60 [03:29.9] 61 [03:32.8]
B [v]	Weil ich sonst sage, theoretisch, also ich selber habe auch
K [v]	Vielleicht besser. Ja.

[36]

	62 [03:33.3] 63 [03:36.8]64 [03:37.2]
B [v]	zwei vermietete Wohnungen. Ich habe jetzt keine Karte dazu, weil ich im
K [v]	Ja.

[37]

	..
B [v]	Zweifelsfall buche ich um auf mein Privat-Girokonto und zahle dann einfach mit der

[38]

	.. 65 [03:44.3*] 66 [03:44.8] 67 [03:48.4]
B [v]	Karte. Ähm... Aber wie
K [v]	((unverständlich)) ((1,2s)) Ja, oder kannst auch erst mal ohne machen.

[39]

	..
B [v]	du möchtest, also • • • können wir jederzeit einrichten. Kannst auch jederzeit sagen,

[40]

	.. 68 [03:55.7]69 [03:56.1]
B [v]	wenn dich das nervt und du sagst, ich will eine Karte, dann schreibst du 'ne Mail
K [v]	Ja.

[41]

	.. 70 [04:04.0]
B [v]	oder so und dann geht das superschnell. • • • Lass mich mal gucken.
K [v]	Machen wir das

[42]

	.. 71 [04:05.2]
B [v]	((Computermausklicken, 19,4s)) So. • • • Ähm... Dein normales Giro
K [v]	erstmal ohne.

[43]

	.. 72 [04:28.8]73 [04:29.4]
B [v]	konto ist klar. Das nächste Girokonto, was wir machen würden, hätte die
K [v]	m̆

[44]

	.. 74 [04:33.4]75 [04:34.0]
B [v]	Endziffer Null Eins. Da könnten dann die Mieteinnahmen auch eingezahlt werden.
K [v]	Ja.

[45]

	.. 76 [04:40.0]
B [v]	Kommen die schon von Anfang an, die Mieteinnahmen?
K [v]	Äh... ((langgezogen)) Nee.

[46]

	..
K [v]	Jetzt wollte mein Opa mir erst noch bis nächstes Jahr jeden Monat was überweisen

[47]

	.. 77 [04:49.1] 78 [04:49.5] 79 [04:50.7] 80 [04:52.2]
B [v]	Ja, okay. Ja. • • Und dann.
K [v]	auf das Konto. Bis ein bisschen Geld drauf ist. Genau.

[48]

	81 [04:53.1] 82 [04:54.0] 83 [04:55.8]
B [v]	Verstanden. Ist doch cool. ((Computermausklicken, 39,9s)) Du
K [v]	Ab nächstes Jahr dann.

[49]

	.. 84 [05:38.6]85 [05:39.0]
B [v]	bist nur in Deutschland steuerlich ansässig, richtig? ((1,6s)) ((unverständlich))
K [v]	Ja.

[50]

	..
B [v]	((Computermausklicken, 32,7s)) Bekomme ich einmal eine Unterschrift zur

[51]

	..
B [v]	steuerlichen Ansässigkeit, dass du mir einmal bestätigst, dass du nur in Deutschland

[52]

	..
B [v]	unterwegs bist. ((Hintergrundgeräusche, 30,3s)) So. ((8,9s)) Dann ((unverständlich))

[53]

	..
B [v]	oben bestätigen. ((Hintergrundgeräusche, Computermausklicken, 20,8s)) Online

[54]

	.. 86 [08:23.9]87 [08:24.7]
B [v]	((Computermausklicken, 60,8s)) Viel Klickerei hier. • • • So.
K [v]	Hm̆.

[55]

	.. 88 [08:29.9]89 [08:30.5]
B [v]	((Computermausklicken, 2,9s)) Da haben wir's. Mit der Endziffer null eins. • • •
K [v]	• Ja.

[56]

	..
B [v]	Ähm... ((1,6s)) Ich gebe dir die IBAN einmal mit. ((3,2s)) Dann hat dein Opa direkt,

[57]

	.. 90 [08:42.4]
B [v]	was er überweisen kann.
K [v]	Ja, er hat jetzt schon einen Dauerauftrag auf mein normales

[58]

	.. 91 [08:46.0] 92 [08:46.7]
B [v]	Ah okay.
K [v]	Konto. Und wir können das jetzt aber nicht ändern, den Dauerauftrag oder?

[59]

	93 [08:49.5] 94 [08:50.7]95 [08:51.3] 96 [08:52.7]
B [v]	Äh, Wir nicht, er schon.
K [v]	Ja, ja. Muss er selber machen. ((_s)) Okay, dann sag ich ihm das.

[60]

	97 [08:55.3]
B [v]	((11,1s)) Ich geh' mal kurz an Drucker. ((Hintergrundgeräusche, Druckersurren, 24s))

[64]

	99 [10:09.6]	100 [10:12.6]	101 [10:14.4]
B [v]	((1s)) So. Dann hast du schon mal die IBAN.		Kann dein Opa dann
K [v]		Ja. • • • Gut.	

[65]

	..
B [v]	einfach... Der Dauerauftrag kann ja bestehen bleiben, einfach nur die Kontonummer

[66]

	.. 102 [10:18.4]	103 [10:18.9]
B [v]	ändern.	((räuspert sich)) Das geht dann relativ zügig. • • • Ähm. • • Wie viel
K [v]	Ja.	

[67]

	.. 104 [10:25.5]
B [v]	überweist dein Opa dir?
K [v]	Ach, jetzt im Moment glaube ich zweihundertfünfzig Euro.

[68]

	105 [10:28.2]	106 [10:30.2]
B [v]	Zweihundertfünfzig, (top)	Hast du für dich schon auf dem Schirm, wie du damit
K [v]	((unverständlich))	
F [v]	((unverständlich))	

[69]

	..
B [v]	umgehen willst? Willst du das sammeln auf dem Girokonto? Hast du dir da schon

[70]

	.. 107 [10:37.5]	108 [10:38.5]
B [v]	Gedanken zu gemacht?	Okay. Dann ist gut, dass du hier
K [v]		Nein, habe ich noch nicht.

[71]

	..
B [v]	sitzt. Ähm... ((3s)) Ich habe gesehen, dass du • mit dem Thema Aktien zumindest bei

[72]

	..
B [v]	uns auch nichts am Hut hast. Ähm. Irgendwo anders? • • • Nicht? • • • Irgendwer im

[73]

	..	109 [10:59.1]	110 [11:01.1]
B [v]	Freundeskreis, Bekanntenkreis oder so, der was macht?		Echt
K [v]		• • Bis jetzt nicht, nee.	

[74]

	..	111 [11:01.8]
B [v]	nicht?	
K [v]	((1,8s)) Arbeitskollege hat, glaube ich, mal was gesagt, aber jetzt auch nicht so	

[75]

	..	112 [11:06.7]	113 [11:07.3]
B [v]	Nichts.	Ja, okay. • • • Ähm... Dann gebe ich dir ein kleines bisschen Input mit.	
K [v]	drüber geredet.		

[76]

	..	114 [11:16.0]	115 [11:16.6]
B [v]	Ist für • das Thema Einnahmen durch Mieten		überragend. Weil du quasi, • du
K [v]		m̆	

[77]

	..	116 [11:21.7]	117 [11:22.2]	
B [v]	musst gar nichts mehr machen, sonst läuft	immer alles	von selber. Ähm. Aber gilt	
K [v]		Ja.		

[78]

	..	118 [11:28.7]	119 [11:29.1]
B [v]	genauso für dein Gehalt und Teile davon		quasi an die Seite zu, zu legen. Ähm.
K [v]		m̆	

[79]

	..	120 [11:35.2]	121 [11:37.2]	
B [v]	Was verdienst du? Was kommt bei dir bei rum?			Und was bleibt übrig,
K [v]		• • • Zwei vier.		

[80]

	..
B [v]	würdest du sagen? In 'nem guten Monat, so wenn du wirklich, ich sag mal, du hast viel

[81]

	..	122 [11:46.6]	123 [11:48.1]
B [v]	ausgegeben et cetera, was bleibt da übrig?		Okay, das ist doch
K [v]		• • dreihundert vielleicht.	

[82]

	.. 124 [11:49.7]125 [11:50.3]
B [v]	schon mal was. Ähm. ((2,2s)) Ich rechne mal dreihundert plus
K [v]	Ja.

[83]

	.. 126 [11:55.8] 127 [11:56.4]
B [v]	zweihundertfüfzig. • • Mach ich mal. Komm, wir machen mal fünfhundert, das wird
K [v]	m̄

[84]

	..
B [v]	schon passen. Ähm... ((1,1s)) Ich sage mal, das wär'n ja fünfhundert Euro, wo du mit

[85]

	.. 128 [12:09.1]
B [v]	relativ wenig Mühe rankommst. Relativ wenig. Zweihundert durch die Miete, in
K [v]	Ja.

[86]

	129 [12:09.5] 130 [12:10.9]131 [12:11.4]
B [v]	Zukunft wahrscheinlich sogar mehr. Ähm... Und ein bisschen noch von deinem
K [v]	Ja.

[87]

	..
B [v]	Gehalt. • • Und die Idee ist es, • • am Aktienmarkt oder auch mit Mieteinnahmen ganz

[88]

	.. 132 [12:23.7]133 [12:24.2]
B [v]	allgemein, ((1,5s)) über eine lange Laufzeit, ich mache mal fünfundzwanzig Jahre
K [v]	m̆

[89]

	..
B [v]	als Beispiel, • • ähm... und mit einer hohen Wertentwicklung, deswegen am

[90]

	.. 134 [12:31.6]135 [12:32.1]
B [v]	Aktienmarkt, mit einer hohen Wertentwicklung, sieben, acht Prozent, ((3,8s))
K [v]	Ja.

[91]

	..
B [v]	sich verrückte Summen • • zusammenzuschaufeln. Das heißt, du hättest dann selber

[92]

	..
B [v]	hundertfünfzigtausend Euro gespart, das sind die fünfhundert mal zwölf mal

[93]

	..
B [v]	fünfundzwanzig, und im Depot liegen vierhundertfünfzig. • • • Äh, wenn wir das jetzt

[94]

	..	136 [12:55.1]	137 [12:55.6]	138 [12:57.2]	139 [12:57.6]
B [v]	über eine noch längere Laufzeit	machen, ich sage	mal bis zur Rente.		((Hustet,
K [v]		mm		Ja.	

[95]

	..	140 [13:01.6]	141 [13:02.6]	
B [v]	2s)) Dann kommen da ganz verrückte Summen bei rum.			Ohne viel
K [v]		Ja. ((lacht))		

[96]

	..	142 [13:04.2]	143 [13:04.5]	
B [v]	Aufwand.	So ehrlich muss man am Ende sein. Ähm... ((3s)) Ich gebe das		
K [v]		Ja.		

[97]

	..	144 [13:15.4]	145 [13:15.8]	
B [v]	einfach mal mit, ich selber bin jetzt seit elf Jahren dabei.			Ähm... Mache das
K [v]		Ja.		

[98]

	..	146 [13:20.9]	147 [13:21.5]		
B [v]	quasi mit • • • so viel Geld wie möglich, was ich	irgendwie so	finde, ähm, monatlich.		
K [v]		mm			

[99]

	..	148 [13:26.2]	149 [13:26.7]	
B [v]	Ich bin ungefähr, ungefähr da.			Ähm... Und dann brauchst eigentlich nur so
K [v]		mm		

[100]

	..
B [v]	zwanzig Jahre. • • • Äh, und wenn du dann hier noch relativ gut bist, wenn man hier

[101]

	.. 150 [13:37.4]151 [13:37.9]
B [v]	weiß, was man macht. ((2s)) Dann ist man nach zwanzig Jahren eigentlich
K [v]	m̆

[102]

	.. 152 [13:44.7]153 [13:45.2]
B [v]	annähernd durch zumindest und kann nach zwanzig Jahren ((2,2s)) so ziemlich
K [v]	Ja.

[103]

	.. 154 [13:50.9] 155 [13:51.3]
B [v]	zumindest tun und lassen, was ma n möchte. Klar, das ist eine Dreiviertelmillion noch
K [v]	Ja.

[104]

	..
B [v]	nicht, • • • dass du sagst, ich kann jetzt hier jede Woche einen Neuwagen fahren, so

[105]

	156 [13:57.8] 157 [13:59.1] 158 [14:03.3]
B [v]	jetzt auch nicht, ähm, aber ein gutes und vernünftiges Leben ohne Aufwand.
K [v]	Ja. ((lacht)) Ja.

[106]

	159 [14:03.7]
B [v]	Und, und wenn ich dann noch Aufwand obendrauf setze und noch weiter arbeite, dann

[107]

	.. 160 [14:08.6]161 [14:09.3]
B [v]	sieht es halt richtig gut aus. Ähm... • • • Das inhaltlich möchte ich einfach mal
K [v]	m̆

[108]

	..
B [v]	mitgeben, • ist für Mieteinnahmen der Jackpot, weil ich sage, du... ((1,3s)) beides

[109]

	.. 162 [14:21.1]163 [14:21.4]
B [v]	funktioniert quasi, ohne dass du was machen musst. Du gehst schlafen und am
K [v]	Ja.

[110]

	.. 164 [14:27.0]165 [14:27.5]
B [v]	nächsten Tag bist'n • • paar Euro reicher, und das halt jeden Tag. Ähm.
K [v]	Ja.

[111]

	..
B [v]	Dementsprechend äh Riesenempfehlung, sich um das Thema zu kümmern, sich mit

[112]

	.. 166 [14:34.6]167 [14:35.1]
B [v]	dem Thema zu beschäftigen. Ähm. Ich habe jetzt nur gezeigt, warum es
K [v]	m̆

[113]

	.. 168 [14:38.5]169 [14:39.0]
B [v]	wichtig ist, ich würde noch einmal zeigen, • und dann bin ich auch schon durch,
K [v]	Ja.

[114]

	.. 170 [14:44.9]171 [14:45.4]
B [v]	noch einmal zeigen, wie man es macht. Ähm. Die Idee ist, • • • sich
K [v]	Ja.

[115]

	.. 172 [14:53.8]173 [14:54.4]
B [v]	Unternehmen wie beispielsweise Coca-Cola zu suchen, die quasi eine extrem
K [v]	m̆

[116]

	..
B [v]	gute Marktstellung haben, die wahrscheinlich auch in dreißig Jahren noch da sein

[117]

	.. 174 [15:01.9]175 [15:02.4]
B [v]	werden, ähm, die kontinuierlich die Preise anziehen, ähm, vielleicht neue
K [v]	m̀

[118]

	.. 176 [15:09.6]177 [15:10.1]
B [v]	Märkte vorstoßen oder oder und sich daran zu beteiligen. Und die alleine,
K [v]	m̆

[119]

	178 [15:13.5] 179 [15:14.0]
B [v]	• können wir mal gucken, wo die vor zwanzig Jahren standen, ((3,3s)) bis
K [v]	m̂

[120]

	..
B [v]	zweitausendvier geht es zurück, genau, ((1,8s)) da standen die bei fünfzehn Euro.

[121]

	180 [15:25.5]181 [15:26.0]
B [v]	Dann heute zwischenzeitlich bei fünfundsechzig, plus die haben noch jeden
K [v]	Ja.

[122]

	..
B [v]	Monat • 'ne Gewinnbeteiligung, jeden Monat sage ich schon, alle drei Monate 'ne

[123]

	..
B [v]	Gewinnbeteiligung ausgeschüttet. Das heißt, Coca-Cola macht einen Gewinn und

[124]

	..
B [v]	beteiligt die Aktionäre immer daran, indem sie eine Dividende ausschütten. Die

[125]

	..
B [v]	Dividende liegt aktuell ((2,4s)) bei zwei US-Dollar, ja bei knapp unter zwei US-Dollar

[126]

	.. 182 [15:54.9]183 [15:55.2]
B [v]	pro Aktie, macht 'ne Rendite von knapp drei Prozent, ((1,8s)) auf eine Aktie
K [v]	Ja.

[127]

	.. 184 [16:03.1]185 [16:03.8]
B [v]	von zweiundsechzig Euro. Wenn wir uns da jetzt einmal angucken, das soll
K [v]	m̂

[128]

	.. 186 [16:12.9]
B [v]	zeigen, wie wir diese, diese Kurve reinkriegen, diese Zinseszinskurve, die hier.
K [v]	Ja.

[129]

	187 [16:13.5]
B [v]	Ähm... Wenn wir uns jetzt die Historie davon angucken, ((Tastaturklappern,

[130]

	..
B [v]	Computermausklicken, 21,8s)) Sind wir hier, ja... Zweitausendneun hat Cola noch •

[131]

	..
B [v]	zweiundachtzig • null komma acht zwei US-Dollar ausgezahlt • pro Jahr, heute sind

[132]

	.. 188 [16:54.0]189 [16:54.4]
B [v]	wir bei... • Ja, das ist jetzt prognostiziert, bei zwei. So, das ist quasi • • der
K [v]	Ja.

[133]

	..
B [v]	Bereich, wo wir rein wollen, ähm in Bezug auf den Kaufpreis damals, sind wir heute

[134]

	..
B [v]	bei einer Dividendenrendite von • • • fast zehn Prozent pro Jahr, die du automatisch

[135]

	..
B [v]	schon auf dein eingezahls.../ eingezahltes Kapital von damals bekommst. Ähm... • • •

[136]

	..
B [v]	Und das müsste die Idee sein, sich an solchen Unternehmen zu beteiligen. Und weil es

[137]

	..
B [v]	trotzdem passieren kann, wie in Corona zum Beispiel, dass es Coca-Cola mal nicht so

[138]

	.. 190 [17:24.7]191 [17:25.2]
B [v]	gut geht. Ähm, macht man quasi Folgendes. ((2,4s)) Man kauft quasi ein kleines
K [v]	Ja.

[139]

	..
B [v]	bisschen Cola, ein kleines bisschen Microsoft, ein kleines bisschen • • Apple, ein

[140]

	.. 192 [17:38.6]193 [17:39.2]
B [v]	kleines bisschen und so weiter. Ähm. Bei allen Unternehmen geht man davon
K [v]	m̆

[141]

	..
B [v]	aus, dass sie die nächsten dreißig Jahre noch da sind. Die haben alle eine gute

[142]

	.. 194 [17:47.4]195 [17:48.0]
B [v]	Marktposition. • • Und dann teilt man eben ganz, ganz kleinteilig auf. In
K [v]	Ja.

[143]

	.. 196 [17:56.4]197 [17:57.0]
B [v]	diesem Beispiel jetzt größte Position Microsoft und Apple und Nvidia. Ähm
K [v]	m̆

[144]

	..
B [v]	und dann wird Coca-Cola hier irgendwo auch sein mit • • • unter zwei Prozent

[145]

	..
B [v]	Beteiligung am Gesamtkapital. So geht man es dann an. Ähm. Und dann kann es

[146]

	..
B [v]	durchaus auch mal passieren, dass Coca- Cola vielleicht sogar pleite geht. Und es tut

[147]

	.. 198 [18:16.2]	
B [v]	dir nicht so weh, weil du nur von hundert Euro verlierst du nur ein Euro oder	so.
K [v]		Ja.

[148]

	199 [18:16.7] 200 [18:20.2]	
B [v]	• Ähm... Und alle anderen steigen, aber vielleicht merkst du es nicht mal	das Cola
K [v]		Ja.

[149]

	201 [18:20.6]
B [v]	pleite gegangen ist. Ähm. • • Ja, so funktioniert's Prinzip. Das sind eigentlich die

[150]

	.. 202 [18:29.8]203 [18:30.4]		
B [v]	einzigen Gedankengänge, die man braucht.	Ähm... • • •	Ich halte dann nichts
K [v]		m̆	

[151]

	.. 204 [18:37.6] 205 [18:38.0]		
B [v]	davon • • • zu spekulieren, zu wetten. Ein bisschen	Bitcoin hier und ein bisschen • • •	
K [v]		Ja.	

[152]

	..
B [v]	ähm irgendwelche komischen Optionsscheine kaufen da. So. Das ist ganz langweilig,

[153]

	.. 206 [18:49.7]207 [18:50.2]		
B [v]	ganz stinklangweil	ig. Du kaufst prinzipiell einmal und dann lässt du einfach	
K [v]		Ja.	

[154]

	..
B [v]	zwanzig Jahre liegen. Mehr machst du nicht. Ähm. Aber wenn du das nutzt für dich,

[155]

	..
B [v]	gerade mit Mieteinnahmen, brauchst du dir auf lange Sicht gar keine Gedanken mehr

[156]

	.. 208 [19:04.5]209 [19:04.9]
B [v]	machen. So, dann ist das Thema abgehakt. Dann brennt da nichts mehr an. • •
K [v]	Ja.

[157]

	.. 210 [19:12.0]
B [v]	Ähm, • ja. Kanntest du die Inhalte so oder so ähnlich?
K [v]	Ja, schon was davon gehört, ja.

[158]

	211 [19:14.1]
B [v]	• • Okay. Dann brauchst du wahrscheinlich einfach nur einen Arschtritt, kann ich mir

[159]

	.. 212 [19:20.8]213 [19:21.3]
B [v]	vorstellen, dass du da vorankommst und was machst. Ähm. • Am Ende ähm, ja,
K [v]	Ja.

[160]

	.. 214 [19:26.8]215 [19:27.2]
B [v]	ist aber wichtig, dass du da Bock drauf hast, dass du das selber umsetzen willst.
K [v]	Ja.

[161]

	.. 216 [19:32.7] 217 [19:33.1]
B [v]	Ähm. Nützt nichts, wenn da immer von außen nur, nur Leute kommen und sagen, hey,
K [v]	Ja.

[162]

	..
B [v]	mach mal. • • Ähm. • • Ja, Input wollte ich dir einfach nochmal geben, kannst du

[163]

	.. 218 [19:39.8]219 [19:40.2]
B [v]	nochmal sacken lassen. Und ich sag mal, wenn die ersten Gelder kommen,
K [v]	Ja.

[164]

	.. 220 [19:44.2]221 [19:44.9]
B [v]	kannst du dich gerne bei mir melden. Und ähm dann kann man im Zweifel mit
K [v]	Hm̆.

[165]

	.. 222 [19:51.0] 223 [19:51.4]
B [v]	zweihundertfünfzig starten oder mit dreihundert, wie viel auch immer. Ähm, ja.
K [v]	Ja.

[166]

	.. 224 [19:53.4] 225 [19:54.0] 226 [19:54.6] 227 [19:55.5]
B [v]	• • • • • Top. Konto ist eröffnet, Karte soll ich noch bestellen
K [v]	Okay. Das machen wir.

[167]

	.. 228 [19:58.8] 229 [19:59.5] 230 [20:01.0] 231 [20:01.4]
B [v]	oder sollen wir erstmal? Okay, kannst dich auch da jederzeit melden
K [v]	Ah, erstmal nicht. Ja.

[168]

	.. 232 [20:03.0] 233 [20:03.9] 234 [20:04.8]
B [v]	und dann bestellen wir eine Karte. Wenn du ('s doch willst). Top. ((
K [v]	(Okay) • • Gut.

[169]

	.. 235 [20:13.9]
B [v]	Papierrascheln, Hintergrundgeräusche, Schiebetür geht auf, 8,5s))

Anhang 8 - Transkript Nr. 7 - „Sechsstellige Geldanlage aus Immobilienverkauf“

Transkriptionskonvention: HIAT
Transkribent: Marcel Stöppel

Speakertable

B

Sex: m

K1

Sex: m
Languages used: deu

K2

Sex: f
Languages used: deu

[1]

	0 [00:00.0]
B [v]	((unverständlich)) (Wenn Sie vielleicht auch einen Kaffee möchten, oder so. Einfach

[2]

	..	1 [00:09.7]	2 [00:11.0]
B [v]	Bescheid sagen.) • • Das geht da zügig. ((4,7s))		Hallo.
K1 [v]		Hier ist schon warm. ((lacht))	

[3]

	3 [00:11.8]	4 [00:13.8]
K1 [v]	((unverständlich))	
K2 [v]		Wo ist der denn hin? Nee, da musst du nicht hin. Das ist

[4]

	..	5 [00:17.3]	6 [00:19.8]
B [v]		((lacht)) Ich krieg den Job schon übernommen jetzt.	
K2 [v]	Chefsessel.	((lacht)) Ich wollt's	grad sagen, das war

[5]

	..	7 [00:22.2]
K1 [v]		((unverständlich)) war der Gedanke, irgendwas hab ich jetzt
K2 [v]	wohl einfach falsch.	

[6]

	8 [00:26.3]	9 [00:27.5]	10 [00:29.8]	11 [00:30.5]
B [v]	Hier passt was nicht. ((lacht))	((1,5s)) Vollkommen falsch.		Voll
K1 [v]	falsch gemacht. ((unverständlich))	Hier irgendwas, irgendwas	stimmte nicht	jetzt.

[7]

	12 [00:30.9]	13 [00:31.5]	14 [00:32.3]
B [v]	kommen fein.		Ja, mich, äh, freut sehr, dass das geklappt hat. Die
K1 [v]		Direkt...	
K2 [v]	((atmet hörbar aus))		

[8]

	..
B [v]	Überleitung hat ja bisher gut funktioniert, auf jeden Fall. Ähm. ((1,5s)) Sie müssen

[9]

	..
B [v]	mich aber noch einmal mitnehmen. Ähm. Da war ich... Es ist ja ein bisschen länger

[10]

	..	15 [00:46.2]	16 [00:46.7]17 [00:47.1]18 [00:47.3]
B [v]	her, dass wir telefoniert ha	ben. Ich hatte...	Ge nau. Ähm. Ich hatte mir das
K1 [v]		Wir	beide, genau.

[11]

	..
B [v]	soweit zurechtgelegt und weiß auch auf jeden Fall, worum es geht. Und auch schon

[12]

	..
B [v]	die ein oder andere Idee zumindest im Hinterkopf. Ähm, damit das aber alles Hand

[13]

	..
B [v]	und Fuß hat, vielleicht nochmal ganz genau, ähm, • • • Wofür ist das Kapital genau

[14]

	..	19 [01:06.5]	20 [01:07.0]
B [v]	geplant? Ich kann es ja mal an die Wand schmeißen. Darf ich,	richtig?	
K1 [v]			Soll ich mal
K2 [v]		Klar.	

[15]

	.. 21 [01:10.4]
K1 [v]	wieder eine Einführung halten? Ich saß ja schon auf dem Chefplatz.
K2 [v]	((lacht)) Ja, genau.

[16]

	..22 [01:11.6] 23 [01:12.2] 24 [01:13.7] 25 [01:14.7]
B [v]	Dann ist eine Einführung passend, auf jeden Fall. Ja.
K1 [v]	Ja, nur, dass
K2 [v]	((unverständlich)) Rutsch mal

[17]

	.. 26 [01:16.6]
K1 [v]	((unverständlich)) mit dem Herrn Müller[217], hatten
K2 [v]	weiter rüber, weil ich kann das von hier nicht sehen.

[18]

	.. 27 [01:19.3] 28 [01:19.7]
B [v]	Ja.
K1 [v]	wir ja gesprochen. Weil der Herr Müller im Prinzip, ähm...((langgezogen)) des ist

[19]

	.. 29 [01:24.5] 30 [01:24.9]
B [v]	Ja.
K1 [v]	• äh mein Banker, also Geschäfts kundenbanker. Und deshalb ist er auch Tinas Banker

[20]

	.. 31 [01:31.3]
B [v]	Ja.
K1 [v]	geworden. Und ähm, damit wir uns einfach ein bisschen kennenlernen, würde ich

[21]

	.. 32 [01:31.7]
B [v]	
K1 [v]	einfach zwei, drei Sachen. Wir hatten ja telefoniert, da hatten wir das auch schon. Da

[22]

	..
K1 [v]	habe ich einen kurzen Ausflug ins Immobilienthema da halt gemacht. Und (gell)...

[217] Der Name ist pseudonymisiert worden.

[23]

	..
K1 [v]	Das Gespräch ging ja auch um das Geld, was meine Eltern da jetzt auf dem Konto

[24]

	..
K1 [v]	liegen hatten, diese achtzigtausend Euro. Da wollten wir ja auch Anfang dieses Jahres

[25]

	..
K1 [v]	einen Termin machen zu dem Thema. Das verschieben wir momentan alles ein Stück

[26]

	..	33 [01:54.0]	34 [01:54.4]
B [v]			Hm̆.
K1 [v]	weit, weil ich jetzt auch meine	Mutter noch	ins Pflegeheim gebracht habe vor vier,

[27]

	..
K1 [v]	sechs Wochen. Da ist jetzt der erste Monat, wo wir da die volle Bezahlung da auch

[28]

	..
K1 [v]	haben. Und ähm ((langgezogen)) • • • da hatten Sie mir noch einmal Post geschickt,

[29]

	..
K1 [v]	jetzt vor zwei, drei Wochen. Da ging es um das digitale Depot oder um die Thematik.

[30]

	..	35 [02:15.2]	36 [02:15.7]	37 [02:16.9]	38 [02:18.8]	39 [02:19.2]
B [v]		Ist das das WPAG-Postfach?			Ja,	ganz genau.
K1 [v]	Ähm...			Änderung beim digitalen Postfach.		

[31] [218]

	40 [02:19.8]		41 [02:24.5]
B [v]			Ja, die, die...
K1 [v]	Äh, bitte vereinbaren Sie einen Beratungstermin mit Herrn Jan Ludwig.		Ludwig oder

[218] In den PF 31/32 finden sich Rückfragen zur Aussprache, welche sich auf einem komplizierter auszusprechenden Nachnamen beziehen. Dieser wurde aus Gründen des Datenschutzes pseudonymisiert.

[32]

	.. 42 [02:25.8]		43 [02:27.9]
B [v]		Ludwig, tatsächlich.	Die das reihenweise ham die das
K1 [v]	Luwig...? Wie sagt...? • • Ludwig. Gut, das ist einfach.		

[33]

	..
B [v]	rausgeschickt. Ich weiß gar nicht, wie viele Termine ich gleichzeitig machen soll.

[34]

	44 [02:32.4]	45 [02:32.7]	46 [02:34.0]	47 [02:35.2]	
B [v]		Ähm...	((unverständlich))		
K1 [v]	Ja.		Also das können wir,	können wir wunderbar hinten anhängen alles.	
K2 [v]		((lacht))			

[35]

	..	48 [02:37.5] 49 [02:38.0]	
B [v]		Top.	
K1 [v]	Das ist jetzt auch wahrsch einlich	nicht so wichtig. Meine Eltern sind da jetzt gerade	

[36]

	..
K1 [v]	beide, wie gesagt, im, im Pflegeheim untergebracht. • • Und deshalb frühstückt sich

[37]

	.. 50 [02:47.4]	
B [v]		((unverständlich)) Schritt für Schritt ein bisschen auf.
K1 [v]	dieser Betrag, der da noch	liegt, achtzigtausend. Und dann gibt's das

[38]

	51 [02:49.5]
K1 [v]	Investment... Also Union Investment. Hätte ich eine kleine Frage, können wir gleich

[39]

	..	52 [02:55.6]	53 [02:55.9]	
B [v]			Ja.	
K1 [v]	machen noch zu Union Investment. Ob man	so	was auch einfach auflöst, so ein	

[40]

	..
K1 [v]	Depot? Also das ist jetzt einfach 'ne endliche Sache, die in siebenundzwanzig

[41]

	..	54 [03:03.9]	55 [03:04.2]	56 [03:05.9]	57 [03:06.2]
B [v]		Ja.		Ja.	
K1 [v]	Monaten abgearbeitet ist,	das	was da an Geld da ist.	Und	ob man da jetzt

[42]

	..
K1 [v]	nochmal fünfhundert Euro rausholen will, soll oder sonst was, das können wir in

[43]

	..	58 [03:11.4]	59 [03:12.8]	60 [03:13.5]
B [v]		Gehen wir mal... Okay,	verstanden.	
K1 [v]	einem anderen Termin	nochmal überlegen.		So, und zu Herrn

[44]

	..	61 [03:19.3]
K1 [v]	Müller sind wir halt gegangen, weil... ähm...((langgezogen, 1,8s))	
K2 [v]		Ich die

[45]

	..	62 [03:20.7]	63 [03:21.0]	64 [03:24.3]
B [v]		Ja.		Das ist
K1 [v]		Tina	ihre Wohnung verkauft hat. • • • Und äh...	im Ende...
K2 [v]	Wohnung verkauft hatte.			

[46]

	65 [03:24.8]	66 [03:28.0]
B [v]	jetzt schon das volle Kapital? Oder kommt nochmal irgendwie...	
K2 [v]		Das waren

[47]

	..	67 [03:30.8]
B [v]		Ah, okay.
K2 [v]	zweihundertdreißig, da habe ich schon wieder was von weggenommen.	

[48]

	68 [03:31.3]	69 [03:31.9]	70 [03:33.9]
K1 [v]	Achso.		((lacht)) Das... Warum hab ich's nicht gekr
K2 [v]		Deswegen. m̆ Ja, nicht... Für dich.	

[49]

	71 [03:35.5]72 [03:35.7]	73 [03:37.6]	74 [03:40.2]
B [v]		((lacht))	
K1 [v]	iegt?	((lacht))	Ja, also, um... Aber diesen Einstieg hab ich
K2 [v]	Für den Bus ist das gewesen.	((lacht))	

[50]

	..	75 [03:45.4]
B [v]		Ja.
K1 [v]	bei.../ ham wir bei Herrn Müller auch gemacht. Also ich will Sie nicht be	vor

[51]

	76 [03:45.8]	77 [03:48.0]	78 [03:48.4]
B [v]		((lacht))	
K1 [v]	munden, aber ich quatsche halt relativ viel. • •		Und ähm...((langgezogen)) es ist

[52]

	..
K1 [v]	dann einfach ähm Thema Immobilien, weil das auch gleich wieder Thema sein wird.

[53]

	..
K1 [v]	Ähm... ((langgezogen)) Das ist eine von den Wohnungen, die Tina vor zehn Jahren o

[54]

	79 [03:59.4] 80 [03:59.8]
B [v]	Ja.
K1 [v]	der vor elf Jahren bei mir gekauft hat auch. Also ich mache Immobilien. • • • Also ich

[55]

	..	81 [04:07.3]82 [04:07.6]
B [v]		Ja.
K1 [v]	baue Wohnungen und Häuser und verkaufe oder vermiete die dann.	Deshalb bin ich

[56]

	..
K1 [v]	bei allen Anlagethemen natürlich ein Immobilienfreund. Warum verkauft man dann

[57]

	..	83 [04:15.3]84 [04:15.6]
B [v]		Ja.
K1 [v]	jetzt eine Wohnung, stellt sich die Frage.	Hat einen relativ einfachen Grund.

[58]

	..	85 [04:21.8]
B [v]		Hm̆.
K1 [v]	Ist 'ne Kapitalbildung eigentlich für die Idee einer neuen Immobilie, die wir	

[59]

	.. 86 [04:22.3]		87 [04:26.1]88 [04:26.5]
B [v]			(Ja.)
K1 [v]	zusammen mach en wollen. Deshalb wäre auch eine langfristige äh ähm		An lage

[60]

	.. 89 [04:27.6]	90 [04:28.5]91 [04:28.8]	92 [04:29.1]	
B [v]	Eher schlecht.	Ja.		
K1 [v]	nicht die Idee dafür. W	ir wollen	das Geld eigentlich wieder in Immobilien	

[61]

	.. 93 [04:31.8]94 [04:32.1]	
B [v]	Ja.	
K1 [v]	investieren.	Äh wenn sich das jetzt alles so ein Stück weit zeigt, wie sich der

[62]

	.. 95 [04:36.9]	96 [04:37.5]	
B [v]	Verstanden.		
K1 [v]	Markt entwickelt. Wir ham da		in Lipporode habe ich noch ein altes äh 'n 'n

[63]

	..
K1 [v]	Bauernhaus in einer sehr, sehr genialen Lage. Direkt am Lippedeich. Da habe ich auch

[64]

	..
K1 [v]	mehrere Neubauprojekte gemacht. Und ähm... ((langgezogen)) da wird es

[65]

	..	97 [04:52.6]	98 [04:53.6]
B [v]		Noch für 'nen...	
K1 [v]	voraussichtlich so sein, dass wir das Geld für	eine Top-Renovier	ung dieses Gebäudes

[66]

	.. 99 [04:55.5]100 [04:55.7]	
B [v]	Ja.	
K1 [v]	nehmen. Was dann ein	gemeinsames Projekt werden wird. Deshalb... Aber das

[67]

	..	101 [05:02.9]	102 [05:03.4]	103 [05:04.5]
B [v]		Okay.	Also ein Jährchen.	
K1 [v]	startet nicht vor ((1,3s)) Frühling nächsten Ja hres.			Der Rest vom

[68]

	..	104 [05:06.5]	105 [05:07.1]	106 [05:07.4]	
B [v]	((unverständlich)) auf jeden Fall..		Ja.		
K1 [v]	Jahr jetzt einfach	drin. Das ist...	Jetzt	muss man gucken, was an	

[69]

	..
K1 [v]	Finanzierungsthemen da jetzt gerade anstehen oder was investiert werden muss. Ich

[70]

	..
K1 [v]	habe ein anderes Wohnbauprojekt in der Innenstadt mit sechs Häusern, was ich jetzt

[71]

	..	107 [05:20.0]	108 [05:20.5]
B [v]		Hm̆.	
K1 [v]	erst in den Vertrieb • n ehme.	Also das wird... Das ist fast fertiggestellt. Ist allerdings '	

[72]

	..	109 [05:26.8]	110 [05:27.1]
B [v]		Hm̆.	
K1 [v]	nen../ 'ne Finanzierung über die Bank 1.		Also auch da ein kurzer

[73]

	..		111 [05:32.7]
K1 [v]	Rückschritt. Ich finanziere bei der Bank 1 und bei der Bank 2.[219]		Äh, weil ich
K2 [v]			((lacht))

[74]

	112 [05:34.0]	113 [05:34.2]	114 [05:35.1]	
B [v]		Vollkommen fein.		
K1 [v]	ei	gentlich großer...	Ja vollkommen... Ich bin vollkommener Bank 2-Freund	

[75]

	..
K1 [v]	und Bank 2-Banker gewesen. Immer als Kind schon ein (Bank 2)Sparbuch. Wie

[219] Die Namen der beiden Banken sind anonymisiert worden.

[76]

	.. 115 [05:42.9] 116 [05:44.0]	
K1 [v]	sich das gehört. • • • Und da hatte ich aber ein Seniorenwohnbauprojekt gemacht. Und	
K2 [v]	Ja, hat er.	

[77]

	117 [05:47.8] 118 [05:48.1] 119 [05:50.6] 120 [05:51.2]	
B [v]	Ja. Ah okay.	
K1 [v]	da hatte sich die Bank 2 sehr schwer getan. Und am Ende auch irgendwo	

[78]

	.. 121 [05:56.8]	
B [v]	Ja.	
K1 [v]	kam von dem Herrn Kleine[220] die Rückmeldung, er sieht das Projekt nicht. Und die	

[79]

	122 [05:57.3] 123 [05:59.6] 124 [06:00.1]	
B [v]	(Gut).	
K1 [v]	Bank 1 hat es gesehen. Dann musste ich zur Bank 1 mit der Finanzierung	

[80]

	..	
K1 [v]	wechseln. Das geht dann nicht anders. • • Und äh naja, okay, dann kommt man in	

[81]

	..	
K1 [v]	gewisse Verpflichtungen auch da. Ansonsten wäre ich immer noch bei	

[82]

	.. 125 [06:08.6] 126 [06:08.9] 127 [06:12.0]	
B [v]	Ja. Verstanden.	
K1 [v]	B a n k 2 . Aber deshalb diese diese Thematik, die da ist. Und jetzt	

[83]

	128 [06:12.8] 129 [06:17.0] 130 [06:17.5]	
B [v]	Hm̆.	
K1 [v]	geht dieses Wohnbauprojekt auf jeden Fall geht jetzt in den Vertrieb, weil ich auch da	

[84]

	..	
K1 [v]	auf die Bremse getreten habe, weil die Stimmung im Immo.../ Wohnimmobilienmarkt	

[220] Der Name ist pseudonymisiert worden.

[85]

	.. 131 [06:27.6]
K1 [v]	ist ja nur relativ schlecht. Ich hatte gehofft, dass sie besser wird . • Äh, früher besser...
K2 [v]	Noch besser,

[86]

	132 [06:28.8] 133 [06:29.8] 134 [06:30.4] 135 [06:31.2] 136 [06:31.6]
B [v]	Woll grad sagen, schneller...
K1 [v]	Ja... ((unverständlich))
K2 [v]	meinst du jetzt. Also, ja. Es wird ja schon wieder etwas

[87]

	.. 137 [06:32.8] 138 [06:33.4] 139 [06:34.5] 140 [06:35.1] 141 [06:35.3]
B [v]	Ganz, ganz entspannt wird's... Ja.
K1 [v]	Ganz sach te geht's jetzt ein bisschen. Also es geht
K2 [v]	besser. Ganz...

[88]

	.. 142 [06:41.4]
B [v]	Hm̆.
K1 [v]	mehr um Stimmung als um wirklich den letzten Zins, Nullkommazinssa tz. Das

[89]

	..
K1 [v]	ist ein drei sechser Zins, das ist kein schlechter Zins. Also das müssen die Menschen

[90]

	.. 144 [06:47.7] 145 [06:48.1]
B [v]	Ja.
K1 [v]	nur verstehen. Und das müsste man rü ber bringen. Und das ist so eine Idee von

[91]

	..
B [v]	Hm̆ .
K1 [v]	mir, diese sechs Einfamilienhäuser dann auch wirklich erst jetzt zu vermarkten.

[92]

	..147 [06:55.4]
B [v]	
K1 [v]	Ähm, so und deshalb ist das jetzt der Einstieg, wo wir gesagt haben, da gab es einen

[93]

	.. 148 [07:02.1] 149 [07:02.5] 150 [07:03.8]
B [v]	Ja.
K1 [v]	Mieterwechsel in Tinas Wohnung. So 'n Mieterwechsel.
K2 [v]	Zehn Jahre waren

[94]

	.. 151 [07:05.8]
K1 [v]	Ja, bringt zwei Vorteile. Äh, wir haben es jetzt an • • • einem
K2 [v]	rum und genau.

[95]

	..
K1 [v]	Bekannten von uns, unserem Steuerberater verkauft, der schon fünf Wohnungen in

[96]

	.. 152 [07:14.8] 153 [07:15.6] 154 [07:16.0] 155 [07:17.4] 156 [07:17.8]
B [v]	Gut, okay. Ja.
K1 [v]	dem Haus hat. Das bot sich dann an, ihm zum fairen Preis ganz

[97]

	..
K1 [v]	einfach diese Wohnung zu geben, weil er natürlich mit dem Mieterwechsel direkt

[98]

	..
K1 [v]	zwei Euro sechzehn mehr Miete kriegt. Und das ist, da waren wir vorher bei sieben

[99]

	.. 157 [07:28.8] 158 [07:30.0]
B [v]	Jetzt geht der ((unerständlich)).
K1 [v]	Euro noch was, jetzt ist er bei neun Euro noch was. Das macht dann schon

[100]

	..
K1 [v]	Spaß. Hätte man es an, an Eigennutzer verkauft, wären sicherlich auch nochmal

[101]

	.. 159 [07:37.2] 160 [07:37.5] 161 [07:38.2]
B [v]	Wahrsch einlich schon, ja.
K1 [v]	zwanzigtausend Euro für die Wohnung mehr drin gewe sen. • • • Äh...
K2 [v]	Mit Tief

[102]

	162 [07:38.5]	163 [07:42.8]
K1 [v]	Und... • • • ja. Aber es ist, es ist halt... Wir haben da	
K2 [v]	garagenstellplatz ist die auch und 'ne super Lage ist (aber ist die ja auch)...	

[103]

	.. 164 [07:43.8]	165 [07:45.2]	166 [07:45.8]	167 [07:46.1]
B [v]			Ja.	
K1 [v]	verschiedene...		Genau. Und es...	Ist auch...
K2 [v]		Ich wollt das ((unverständlich)).		

[104]

	..
K1 [v]	(Hund bellt) Man muss... Muss auch noch ein paar gehen, die die Kirche im

[105]

	.. 168 [07:50.0]	169 [07:50.7]	170 [07:53.0]
B [v]	Richtig.		
K1 [v]	Dorf lassen. Und einfach machen. Und es sind ja ein paar gute, neue Ideen.		
K2 [v]			Ich hatte Glück

[106]

	171 [07:53.9]	172 [07:56.8]
B [v]		Durchgehend
K2 [v]	mit dem Mieter bisher, das war der erste Mieter, der war wie gesagt	

[107]

	..	173 [07:58.7]	174 [07:59.7]	175 [08:00.7]
B [v]	drin, elf Jahre.		Ah, okay, okay.	
K2 [v]	((unverständlich)). Ich habe da am Anfang selber gewohnt,		vier Jahre,	nicht mal

[108]

	.. 176 [08:01.7]	177 [08:02.2]
K1 [v]	m̂ḿ	
K2 [v]	drei, ne?	Bin dann umgezogen und dann hat er da jetzt die ganze Zeit gewohnt

[109]

	178 [08:04.6]	179 [08:05.0]	180 [08:07.1]
B [v]	Ja.		Ja, dann...
K2 [v]	und die Wohnung sah dann auch aus quasi wie am ersten Tag ei gentlich. Da war wirk		

[110]

	181 [08:07.8]	182 [08:08.3]	183 [08:09.6]
B [v]		Kann man sich glücklich schätzen.	
K2 [v]	lich super.	((unverständlich bevor jetzt...	Ich bin ja selber Zahnärztin, hab auch

[111]

	..
K2 [v]	nicht viel Zeit. Ich kümmere mich um sowas schon gar nicht und Nachmieter auch

[112]

	..	184 [08:14.7]	185 [08:15.2]	186 [08:17.2]	187 [08:18.0]
B [v]		Ja.		((lacht))	
K2 [v]	nicht. Und		mich stresst das irgendwie	und da habe ich gedacht,	komm, jetzt ist

[113]

	..	188 [08:20.3]	189 [08:20.6]
B [v]		Ja.	
K2 [v]	er weg, wenn nicht jetzt, wann dann?	Ne.	So und dann bot sich das und

[114]

	..
K2 [v]	deswegen haben wir das dann gemacht und konnten es ja dann auch sowieso, sowieso

[115]

	..
K2 [v]	gut gebrauchen, weil die andere Idee ja mittlerweile auch schon parallel gewachsen

[116]

	..	190 [08:28.6]	191 [08:29.2]	192 [08:29.8]	193 [08:31.8]
B [v]				• • • Äh, dann...	Danke für die
K1 [v]		Genau.	Ja.		
K2 [v]	war. ((unverständlich))	quasi, ne.		• • • ((unverständlich)) ne?	

[117]

	..
B [v]	Einführung auf jeden Fall. Dann habe ich, hab durchaus nochmal das ein oder andere

[118]

	..
B [v]	neu an Informationen bekommen, das hundertprozentig. Ähm... • • • Dann sind ein,

[119]

	..
B [v]	zwei Ideen bei mir auf jeden Fall, die sind dann komplett auf Eis. Was aber auch

[120]

	..
B [v]	vollkommen in Ordnung ist. Ähm und dann hat jetzt eigentlich Priorität eine Lösung

[121]

	..
B [v]	zu finden, die • auf jeden Fall nächstes Jahr spätestens im ((1,6s)) im April oder so.

[122]

	194 [08:59.7]	195 [09:00.5]
B [v]	Auf jeden Fall...	
K1 [v]	Eigentlich muss 'ne, momentan 'ne Lösung gefunden werden, ähm dass es verfügbar	

[123]

	..
K1 [v]	bleibt, das Geld. Es geht.../ Meines Erach.../ Sie haben mir das ja am Telefon lange

[124]

	..
K1 [v]	erklärt, das habe ich Tina auch weiter erklärt. Das war ja dieses, ähm...((langgezogen))

[125]

	..	196 [09:16.1]	197 [09:16.5]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	Aber es waren dann ja auch Fonds im Prinzip.		Ähm man hatte diese...Damals

[126]

	..	198 [09:19.7]	199 [09:20.1]	200 [09:20.7]	201 [09:21.4]
B [v]		Ja.			
K1 [v]	waren es drei Komma zwei oder noch irgendwas ((unverständlich)).				
K2 [v]				Eben auch schon kurz angeri	

[127]

	202 [09:22.0]	203 [09:22.7]	204 [09:23.7]	205 [09:24.6]	206 [09:25.0]	
B [v]			Ist aber nicht sein	Stecken	pferd, hat er gesagt.	
K1 [v]	Ja, hat er	kurz erklärt. Hat aber gesa	gt, ist er für...		((unverständlich))	
K2 [v]	ssen.	((unverständlich))			Nein, dass Sie das	

[128]

	.. 207 [09:26.8]	208 [09:28.0]	209 [09:28.8]
B [v]	((lacht))		
K1 [v]	Ham wir auch gesagt, wir fahren	bei Ihnen vorbei.	
K2 [v]	machen muss, deswegen haben wir diesen Termin.	((lacht))	((lacht))

[129]

	.. 210 [09:30.6]	211 [09:31.5]
B [v]	Vollkommen fein. Ähm, ja, ich habe es am Telefon schon	angerissen. Genau, das
K2 [v]		Hm̆. Hm̆.

[130]

	212 [09:32.5]
B [v]	ist auch tatsächlich, wenn wir über 'nen, 'nen, 'ne Mischung aus einem guten Zins

[131]

	..
B [v]	sprechen, ähm, 'ner hohen Sicherheit und das ist dann das Wichtigste, einer schnellen

[132]

	213 [09:42.1] 214 [09:43.2]
B [v]	Verfügbarkeit. So, ähm, dann ist das zumindest in der Welt der Banken 2, aber
K1 [v]	Verfügbarkeit.

[133]

	..
B [v]	auch, ich sage mal, im • • bankenübergreifenden Vergleich, eine wirklich gute

[134]

	..
B [v]	Geschichte. Ich habe es schon im Voraus ein bisschen vorbereitet und gehe einfach

[135]

	..
B [v]	mal rein. Ähm, • • • die Idee ist in dem Fall, ((1,7s)) wenn ich jetzt das Festgeld für

[136]

	..
B [v]	ein Jahr von der Bank 2 zeige, dann rennen sie direkt wieder zur Tür raus, weil das

[137]

	..
B [v]	macht keinen Spaß. Ähm. • Leider. Es gibt dann aber in der Welt der Bank 2

[138]

..

B [v] verschiedene andere Möglichkeiten, den Zinssatz deutlich nach oben zu schrauben

[139]

..

B [v] und einem besseren Zins für den Kunden einfach ja • • mitzugeben. Die Idee ist mit • •

[140]

..

B [v] • Kurzläufern, mit kurzfristig laufenden ((1,1s)) Zinspapieren zu arbeiten. Ich springe

[141]

..

B [v] einmal direkt auf den Zins. Der Zins aktuell ist jetzt durch die EZB et cetera seit den

[142]

..

B [v] letzten Telefonaten leicht gesunken. • • • Als wir telefoniert hatten, war er, glaube ich,

[143]

..

B [v] bei drei fünf fünf, meine ich. Drei fünf irgendwas. • • Ähm... Wir haben eine

[144]

..

B [v] Durchschnittsrendite momentan aller Papiere, die drin liegen. • • Man muss sich das

[145]

..

B [v] so vorstellen, dass fast das Gesamtkapital liegt in ganz, ganz vielen verschiedenen •

[146]

..

B [v] Zinspapieren. Wir haben als Beispiel, das ist dann was, wo man irgendwas mit

[147]

..

B [v] anfangen kann, die LBB, LBB, sorry, hat viereinhalb Prozent Zinsen, die sie zahlt auf

[148]

..

B [v] eine zweijährige Laufzeit. • • • Dann gibt es verschiedene andere Banken, Versicherer

[149]

..

B [v] et cetera. Das heißt, der Großteil dieser Papiere kommt aus der Bankenbranche,

[150]

..

B [v] kommt aus der Versicherungsbranche. • Und da muss es dann auch nicht zwingend so

[151]

..

B [v] sein, dass der/ die Zinszahlung gut ist, sondern es kann manchmal auch einfach sein, •

[152]

..

B [v] nehmen wir • • • die Position oder die Position. Da würde man sich jetzt fragen, ja,

[153]

..

B [v] was will ich denn mit Null Komma Null? Ähm, das sind Papiere, die dann irgendwann

[154]

..

B [v] mal aufgelegt wurden, vor vielleicht zehn Jahren zu Null Komma Null, als die Zinsen

[155]

..

B [v] noch niedrig waren und sind dann in dem Zuge, als die ganzen Zinsen angezie.../

[156]

..

B [v] angezogen haben, sind die komplett eingebrochen. Das heißt, ich sage mal, die Union

[157]

..

B [v] hat diese Position wahrscheinlich zu • • • siebzig Euro gekauft als Beispiel und die

[158]

	..
B [v]	kommt aber zu hundert wieder zurück. Das heißt, man holt sich die Rendite dann nicht

[159]

	..	215 [11:55.7]	216 [11:57.7]
B [v]	über die Zinsen rein, sondern den Kursgewinn.	Kauft günstig ein. Und...	
K1 [v]		Über den Verkauf oder was?	
K2 [v]			Aha.

[160]

	217 [11:58.0]		218 [12:02.0]	219 [12:02.7]
B [v]	Genau und das in, • in Summe, alle Positionen zusammen,		gibt	dann die drei
K2 [v]			Bringt dann...	

[161]

	..
B [v]	Komma vier Prozent. • • Ähm. Wir sind in einem A-Rating. Wir sind in, ähm, ja, in...

[162]

	..
B [v]	Selbst BBB ist noch vollkommen fein, vollkommen in Ordnung. Also wir haben da

[163]

	..
B [v]	keine... Man spricht sonst von High Yield, keine Ramsch, ähm, Zinspapiere da mit

[164]

	..
B [v]	drin, sondern es ist wirklich eine gute Struktur. Und die Idee ist, selbsterklärend, es

[165]

	..
B [v]	darf auch mal eine Position hiervon vielleicht ausfallen. Die dürfte im Zweifelsfall

[166]

	..
B [v]	auch mal nicht zurückgezahlt werden • und trotzdem sits/ sieht es im Rest der

[167]

	..
B [v]	Geschichte gut aus. Ähm, was es nicht gibt, und darüber muss man zumindest

[168]

..

B [v] diskutieren, was es nicht gibt, ist die sogenannte Einlagensicherung. Das heißt, bis

[169]

..

B [v] hunderttausend haben wir hier nichts mit zu tun. Es gibt diese Regelung einfach nicht.

[170]

..

B [v] Ähm... • • • Wir argumentieren ganz klar und sagen, es ist von der Union die geringste

[171]

..

B [v] Risikoklasse. Es ist ein konservatives Produkt, schwankt • • • kaum. Ich kann das

[172]

..

B [v] einmal im Vergleich zeigen, das vorher schon mal so ein bisschen zurechtgelegt. • • •

[173]

..

B [v] Ich vergleiche es einmal mit einem klassischen Aktienfonds, ((2s)) der dann im

[174]

..

B [v] Vergleich relativ stark schwankt. ((1s)) Und jetzt legen wir den Uni-optiv vier mal

[175]

..

B [v] dagegen. ((3,8s)) Und da sieht man, da ist nicht viel los an Schwankungen. Ähm.

[176]

..

B [v] ((2s)) Dementsprechend argumentieren wir ganz klar und sagen, na gut, wenn hier

[177]

..

B [v] wirklich mal was passieren sollte, dann haben auch die Banken 2 und der deutsche

[178]

	..
B [v]	Staat mit seiner Einlagensicherung ein dickes Problem. Wenn die Landesbank Baden-

[179]

	..
B [v]	Württemberg über die Wupper geht und die BNP Paribas und so weiter, dann haben

[180]

	..	220 [13:49.3]	221 [13:49.8]
B [v]	wir allgemein im Bankenbereich ein dickes Problem.	• • Ja.	Dann... • • • Dann ist
K2 [v]		Ja, dann...	ne? ((lacht))

[181]

	.. 222 [13:51.6]
B [v]	es auch nicht so, dass die Banken 2 noch, noch grinsend durch die... So.... Das ist
K2 [v]	

[182]

	.. 223 [13:56.1]224 [13:56.6]
B [v]	einfach von der Argu mentati on. Ähm... • • • Aber man muss sich bewusst sein, es gibt
K2 [v]	m̄

[183]

	..
B [v]	diese Einlagensicherung nicht. Das muss man zumindest gehört und auf dem Schirm

[184]

	..
B [v]	haben. Ähm, ja. • Und dann bietet diese Geschichte hier • • 'ne tägliche Verfügbarkeit.

[185]

	..
B [v]	Innerhalb von drei vier Tagen kommen wir ans Geld. Das heißt, wir drücken auf den

[186]

	..
B [v]	Knopf und sagen, wir möchten gerne verfügen. Vielleicht noch nur Teilbeträge ver

[187]

	225 [14:16.9]226 [14:17.4]		227 [14:19.6]
B [v]	fügen.		Als Beispiel.
K2 [v]	Also	quasi ich rufe an und sage, ich brauche jetzt dreißigtausend,	als Beispiel.

[188]

228 [14:20.6]229 [14:21.1]

B [v]	Vier Tage später da dürfte das Geld auf dem Girokonto sein. Drei, vier
K2 [v]	m̆

[189]

..

B [v]	Bankarbeitstage eigentlich, dann, dann sind wir immer so weit. • • Ähm. ((1,3s)) Ja.

[190]

..

B [v]	Nach Kosten • bleiben statt drei Komma vier. • • • Ich zeige es einmal. Wir haben eine

[191]

..

B [v]	Standardgebühr von eins Komma zwei neun hinterlegt. Die reduzieren wir auf null

[192]

..

B [v]	Komma fünf. Das heißt null Komma fünf äh verdienen wir dann am Ende mit. • • •

[193]

..

B [v]	Bedeutet momentan liegt dann die • Nettorendite bei zwei Komma neun. Ähm, es gibt

[194]

..

B [v]	noch eine kleine Rückvergütung von der Union. Die liegt bei null Komma eins, null

[195]

..

B [v]	Komma zwei. Wir werden zum aktuellen Stand bis Mitte nächstes Jahr ziemlich

[196]

..

B [v]	genau bei drei, denke ich, auslaufen. Drei, vielleicht haben wir drei Komma eins am

[197]

.. 230 [15:05.2]231 [15:05.9]

B [v]	Ende. Ähm, aber eine drei sollten wir noch hinkriegen. Ähm... • • • Durch die
K2 [v]	Hm.

[198]

..

B [v] Rückvergütung, die dann noch einmal kommt. Ähm. • • null Komma fünf werden

[199]

..

B [v] abgezogen im Dezember. • • • Runtergebrochen auf den Monat. Bedeutet, wir zahlen

[200]

..

B [v] hier und heute ein. • Es fallen keine Kosten an, • bis Dezember. Im Dezember wird

[201]

..

B [v] dann geguckt, wir waren im August investiert. Im September, Oktober, Dezember und

[202]

..

B [v] so weiter. Dann wird geschaut, wie viel war zum jeweiligen Monatsende • drin. Und

[203]

..

B [v] dann wird runtergebrochen, ähm jeweils quasi null fünf. ((1,6s)) Die Rückvergütung

[204]

..

B [v] wird dann darauf bezogen, im • • Februar, März zurückgezahlt. Ähm und die nächste

[205]

..

B [v] Gebühr würde erst im Dezember fünfundzwanzig • fällig. Das heißt wir arbeiten

[206]

..

B [v] relativ lange auch • mit dem vollen Kapital, ohne dass vorher Kosten abgehen. So. • •

[207]

..

B [v] • Ähm. ((1,5s)) Ja. Steuerlich vielleicht noch ein Thema. Grundsätzlich läuft das in

[208]

..

B [v] den Freistellungsauftrag rein. • • Ähm, wir ham die Thematik, ähm, dass wir einmal

[209]

..

B [v] im Jahr eine Ausschüttung haben. Das heißt ein Großteil • der Gewinne ((2,5s))

[210]

..

B [v] ausschütten Mitte November. ((1,1s)) In zweiundzwanzig, dreiundzwanzig wurden ein

[211]

..

B [v] Euro siebzig • pro Anteil ausgeschüttet. Meint ein Anteil aktuell bei fünfundneunzig,

[212]

..

B [v] ((4,4s)) achtundneunzig. Ein Euro siebzig pro Anteil, das heißt wir liegen an die zwei

[213]

..

B [v] Prozent Ausschüttung. • • • Ähm. Die läuft voll in die Steuer. • • Ansonsten ist es so,

[214]

..

B [v] äh dass die Steuer erst in Betracht genommen wird, wenn sie wirklich verkaufen.

[215]

..

B [v] Heißt sonst... Ich sag mal bis November läuft quasi der Zins einfach nur auf, wird

[216]

..

B [v] nicht versteuert. Im November gibt es dann eine Ausschüttung, die komplett in die

[217]

..

B [v] Steuer läuft. Dann geht es ab zwei fünfundzwanzig weiter, bis sie sagen, so, jetzt

[218]

	..
B [v]	brauche ich aber das Kapital. Und dann läuft es wieder in die Steuer. Ähm. ((1,1s))

[219]

	..
B [v]	Gibt es noch weitere Kapitalerträge? ((2,4s)) Ja, also der Freistellungsauftrag ist schon

[220]

	.. 232 [17:18.9]	233 [17:21.0]	
B [v]	gut • • gut bedient.		
K1 [v]		((1,6s)) ((lacht auf)) • • • Ja. • • Kann man... Ist	
K2 [v]		((1,7s)) Joa.	

[221]

	..	234 [17:27.8]
B [v]		Okay. Wenn da der...
K1 [v]	ungefähr das gleiche Kapital bei der Deutschen Bank nochmal.	

[222]

	.. 236 [17:29.5]		237 [17:30.9]	238 [17:31.3]
B [v]		Dann kommen wir eh über den Freistellung sauftrag,	dann	ma
K1 [v]	((unverständlich))			
K2 [v]			Genau.	

[223]

	.. 240 [17:32.2]		241 [17:35.9]
B [v]		chen wir da auch nichts. Ähm. Aber muss man nur wissen.	Also
K1 [v]	((unverständlich))		
K2 [v]			ḿ

[224]

	.. 242 [17:36.3]	243 [17:38.0]	244 [17:38.4]
B [v]	dann kommt einmal quasi die Steuer im November rein		und dann wieder bei
K2 [v]		ḿ	

[225]

	..
B [v]	Verkauf im fünfundzwanzig, wenn sie soweit sind. • • • Ähm. ((1,2s)) Ja. • • Jetzt habe

[226]

	.. 245 [17:50.2]
B [v]	ich erstmal die groben Themen mitgegeben. Erstmal irgendwelche Fragen.
K2 [v]	((4,3s))

[227]

	.. 246 [17:55.0]
B [v]	Top. • • • Ähm. Wie ist... Und das muss ich so fragen. Wie ist das
K2 [v]	Oh, nö.

[228]

	..
B [v]	Bauchgefühl dahingehend? Sind vielleicht Themen wie ((1,6s)) ähm, • • • ja,

[229]

	..
B [v]	Einlagensicherung et cetera, ist das was, wo Sie sagen, ist ein K.O.- Kriterium? Haben

[230]

	..
B [v]	Sie sich da vorher mal besprochen? Ähm, • • • da gibt es einfach solche und solche

[231]

	.. 247 [18:17.2]
B [v]	Personen. Deswegen frage ich bewusst mal rein.
K2 [v]	• • • Joa, am schönsten ist immer,

[232]

	.. 248 [18:22.6]249 [18:23.1]
B [v]	Das...
K2 [v]	wenn man da sicher ist, ne. ((lacht)) Und dann gibt es auch am wenigs ten. ((lacht))

[233]

	..250 [18:23.5] 251 [18:26.8] 252 [18:27.8]
B [v]	Ja, hab ich,
K1 [v]	((unverständlich))
K2 [v]	So ist das halt. Sag wir's mal so, ich bin kein Hoch risikomensch, wenn's darum geht.

[234]

	253 [18:28.5] 254 [18:29.7]
B [v]	hab ich herausgehört.
K2 [v]	Aber auch nicht... Dafür bin ich ja auch noch zu jung. Ich muss

[235]

	.. 255 [18:33.9]		256 [18:34.4]
B [v]		Müssen Sie nicht.	
K2 [v]	ja jetzt nicht • total alles	fest	liegenlassen. So ein mittleres Risiko darf

[236]

	..
K2 [v]	man ja vielleicht so fahren. Aber ich, • • • ja, es soll halt, es soll halt eigentlich einfach

[237]

	..		257 [18:45.7]	258 [18:48.5]
B [v]				Da... ((1,5s)) Ich for muliere das
K2 [v]	eben möglichst nicht unbedingt weniger werden, ne.			((lacht))

[238]

	..
B [v]	wirklich auch bewusst so. • • Außer uns fliegen jetzt hier wirklich die Bomben um die

[239]

	.. 259 [18:53.3]		260 [18:55.4]
B [v]	Ohren. Und irgendwas scheppert richtig.		
K2 [v]		Das ist... ((unverständlich))	Alles, alles kaputt, egal. • Wahrscheinlich

[240]

	.. 261 [18:58.4]	262 [18:58.7]		263 [18:59.9]
B [v]		So...		
K1 [v]				Ja aber, um den Satz, den du
K2 [v]	auch...		Selbst wenn's in ein Haus schon inves	tiert wäre. Dann eventuell ja

[241]

	.. 264 [19:01.9]	
K1 [v]		gerade, als wir hingegangen sind, halt einfach mal eben zu sagen. Momentan
K2 [v]	auch, ne.	

[242]

	..
K1 [v]	geht so viel durch die Presse, dass man überhaupt nicht/ nichts mit Fonds machen

[243]

	..	265 [19:12.4]	266 [19:12.7]
B [v]		Hm.	
K1 [v]	soll. Am besten alles verkaufen	soll.	Damit bist du ja hingegangen, hast es gerade

[244]

	.. 267 [19:16.6] 268 [19:17.0] 269 [19:17.5]
B [v]	Ver.../ Verstanden. • • • Verstanden.
K1 [v]	zu mir gesagt. • So das ist so die Den ke. ((unverständlich)) Diese Denke ist da.

[245]

	270 [19:18.9] 271 [19:21.0] 272 [19:21.3]
B [v]	Ja.
K1 [v]	Und die ist auch in, in Tina drin. Das is t einfach so. So, dass das natürlich ein

[246]

	..
K1 [v]	Thema ist. Auch beruflich gehen wir dann alle den Bach runter, wenn dieses Szenario

[247]

	..
K1 [v]	eintritt. Das ist einfach eine Tatsache, dass wir mittlerweile damit leben müssen, dass

[248]

	..
K1 [v]	uns eigentlich äh in de.../ medial alles in einem Katastrophenzustand organisiert wird.

[249]

	273 [19:40.4] 274 [19:40.8]
B [v]	Ja.
K1 [v]	Ist ja auch einfach eine Tatsache, mit der man auch leben muss. • • Ähm, Fakt

[250]

	..
K1 [v]	ist, dass es sicherlich kaum etwas Konservativeres gibt, als da zu investieren. Gerade

[251]

	.. 275 [19:51.6] 276 [19:52.2] 277 [19:53.4] 278 [19:54.4]
B [v]	Das ist... Verfügbarkeit.
K1 [v]	weil auch die se tägliche • • Verf ügbarkeit da ist. Und ich sage es ganz

[252]

	..
K1 [v]	offen, wir haben natürlich auch wegen der anderen Kapitalthemen, • • äh, auch bei der

[253]

	.. 279 [20:03.4]
B [v]	Klar.
K1 [v]	Deutschen Bank gesessen, die natürlich ein großes Interesse haben, weil Tinas Eltern

[254]

	.. 281 [20:07.0]282 [20:07.3]
B [v]	Ja.
K1 [v]	und dadurch auch Tina langjährige Bank 3-Bänkerin ist. Bei der Bank 2

[255]

	.. 283 [20:11.1] 284 [20:11.8]
B [v]	Verstanden.
K1 [v]	ist sie dann mit diesen Themen, wegen mir und meinen Wohnungen und diesen...
K2 [v]	W.../

[256]

	285 [20:12.2] 286 [20:13.2]
K1 [v]	Wegen der Wohnung und wegen der Finanzierung.((unverständlich))
K2 [v]	w.../ wegen der ((unverständlich)) genau.

[257]

	.. 287 [20:18.3] 288 [20:19.0] 289 [20:19.6]
B [v]	Ah, okay.
K1 [v]	Und, und, und. Also ein eigenes Haus hat sie auch noch. Äh, da ist dann
K2 [v]	

[258]

	.. 290 [20:21.3]291 [20:21.7]292 [20:21.9]293 [20:22.3] 294 [20:23.2] 295 [20:23.9]
B [v]	Da kommt die Finanzierung.
K1 [v]	noch mal Kapi tal gebun den in Größenordnung.
K2 [v]	Das... Das... Ham Sie ja grade

[259]

	.. 296 [20:25.2] 297 [20:25.5] 298 [20:26.6]299 [20:26.9]
B [v]	Ja, verstanden.
K1 [v]	Genau. So
K2 [v]	gesehen und da kommt, da kommt die Finanzierung drauf. Genau, aha.

[260]

	..
K1 [v]	und das ist, das ist einfach, äh, dieses Thema. Und die Bank 3 •hatte uns

[261]

	..
K1 [v]	angeboten, wenn man halt bei.../ Geld von einer anderen Bank nimmt, die hätten

[262]

	..
K1 [v]	natürlich auch gerne gehabt, dass wir den Kaufpreis direkt bei denen unterbringen.

[263]

	300 [20:41.3]	301 [20:41.7]	302 [20:43.7]
B [v]	Ja.		
K1 [v]		((lacht)) • • Oder	wo wir aber gesagt haben, wir sind erst einmal noch
K2 [v]		• • ((lacht)) Logisch.	((lacht))

[264]

	..	303 [20:45.9]	304 [20:46.7]
K1 [v]	Volksbänker	was das,	was das Immobilienthema angeht, weil wir damals auch
K2 [v]		Erstmal.	

[265]

	..
K1 [v]	tatsächlich mit der Deutschen Bank eine private Immobilie zu finanzieren, macht

[266]

	..	305 [20:54.2]	306 [20:54.7]
B [v]		Ah, okay.	
K1 [v]	keinem wirklich Spaß.		Das ist, das ist ein bisschen anstrengend d. Hat's.../

[267]

	..		307 [21:00.9]
K1 [v]	Da haben wir es nicht mal geschafft, denen die KfW-Mittel abzuringen.		Dann habe
K2 [v]			(Ja.)

[268]

	..	309 [21:03.8]	310 [21:04.2]
B [v]			Ja.
K1 [v]	ich gesagt, jetzt gehen wir zur Bank 2 und dann haben wir das	morgen	alles fertig.

[269]

	311 [21:04.9]	312 [21:05.3]		313 [21:07.4]	314 [21:08.0]
B [v]	Ja.			Verstanden.	
K1 [v]	Und	so war es auch. Und ähm...((langgezogen))		m...	
K2 [v]					Ich selber bin bei der

[270]

	.. 315 [21:10.9]316 [21:11.1]
B [v]	Ja.
K2 [v]	Apobank, also das ist mein Gehalts konto quasi, weil das damals das Studium

[271]

	..
K2 [v]	schon so war. Da sind alle zur Apobank gegangen. Da war immer alles kostenfrei.

[272]

	.. 317 [21:17.0] 318 [21:18.0] 319 [21:19.5]
B [v]	Macht man so. Ja. ((lacht))
K2 [v]	Und haste nicht gesehen. Kreditkarten, bla bla, kenn wir ja. Aber da habe ich keinen

[273]

	.. 320 [21:21.2]321 [21:21.5]
B [v]	Ja.
K2 [v]	Bezug in dem Sinne zu. Weder zu... Deswegen will ich da jetzt auch nicht noch

[274]

	..
K2 [v]	irgendwie, äh, ja, über Telefon. Ich fahre jetzt nicht nach Dortmund, damit ich meinen

[275]

	.. 322 [21:29.6] 323 [21:30.2] 324 [21:31.2] 325 [21:31.8]
B [v]	Verstanden. Verstanden.
K2 [v]	Sachbearbeiter da treffen kann. Da habe ich keinen Bock drauf. Deswegen soll

[276]

	.. 326 [21:33.2] 327 [21:34.3]
K1 [v]	Lass mal trotzdem noch kurz zu Ende äh,
K2 [v]	das hier jetzt in den ((unverständlich)) bleiben. Quasi ne.

[277]

	..
K1 [v]	äh, erzählen. Thema ist, ((1,1s)) Bank 3, wenn ich Geld von einer anderen

[278]

	..
K1 [v]	Bank mitbringe, das ist natürlich auch ein Grund gewesen, den Kaufpreis zur

[279]

	..
K1 [v]	Bank 2 zu überweisen, ähm, bieten die Festgeld drei Komma zwei fest mit

[280]

	.. 328 [21:50.8]		329 [21:52.3]	330 [21:53.5]
B [v]		Hm̆. • • Drei Komma zwei	für ein Jahr dann?	
K1 [v]	Sicherheit an. Also	Festge... Ist ein reines Festgeld.	Drei Komma zwei Proz	ent für ein

[281]

	.. 331 [21:54.5]332 [21:55.1]		333 [21:57.2]
B [v]	Hm̆.		Von extern kommt.
K1 [v]	Jahr fest.	Aber nur, wenn das Geld von einer anderen Bank	kommt. Wenn

[282]

	..334 [21:58.3]
B [v]	
K1 [v]	das Geld jetzt schon bei der Deutschen Bank liegen würde, hätten wir das, also das,

[283]

	..	335 [22:03.9]336 [22:04.2]	
B [v]		Ja.	
K1 [v]	das Wohnungsgeld bei der Deutschen Bank	an	kommen lassen, dann sind es nur

[284]

	..	337 [22:07.2]	338 [22:07.9]339 [22:08.2]340 [22:08.6]	
B [v]		Ah okay.	Okay.	
K1 [v]	zweieinhalb Prozent oder zwei	Komma drei so gar nur	noch.	Also man muss fremdes

[285]

	..	341 [22:10.8]342 [22:11.3]	
B [v]		Ja.	
K1 [v]	Geld im Prinzip mitbr	ingen.	So gleichzeitig aber nicht mit täglicher Verfügbarke

[286]

	343 [22:14.5] 344 [22:14.8]	345 [22:15.5]	346 [22:15.8]	
B [v]		Ja.		
K1 [v]	it. Das ist ein Jahr fest.		So das ist einfach eine Tatsache. Weswegen	
K2 [v]	(Nee.)	((unverständlich))		

[287]

		347 [22:21.2]	348 [22:21.8]
B [v]		Verstanden.	
K1 [v]	das jetzt auch nicht unbedingt erste Priorität ist.		Ähm, • • Festgeld

[288]

		349 [22:24.9]	350 [22:26.5]	351 [22:27.0]	352 [22:27.2]	353 [22:28.0]
B [v]			Ja.			((lacht))
K1 [v]	B a n k 2 g i b t es ja auch noch. Das wäre jetzt				meine Fra ge. Das sind diese	
K2 [v]		Geht maximal hunderttausend.				

[289]

		355 [22:30.8]	356 [22:31.2]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	maximal hunderttausend,		die man dann in, in eine Festgeld-Situation bringen

[290]

		357 [22:37.3]
B [v]		Ich hatte ja bewusst auch schon so
K1 [v]	könnte. Wie sind da die Rahmenbedingungen dann?	

[291]

		358 [22:42.0]
B [v]	eingeleitet, dass ich gesagt habe, dann rennen Sie mir hier direkt wieder raus.	
K1 [v]		Ja, ja,

[292]

K1 [v]	das ist..., das macht nicht mehr, wahrscheinlich nicht mehr so viel Spaß.

[293]

		359 [22:47.6]	360 [22:53.4]
K1 [v]	((unverständlich))		Nein, das Schöne ist ja, Geld auf
K2 [v]		((3,1s)) ((flüstert, unverständlich))	

[294]

		361 [22:57.8]	362 [22:58.8]
B [v]		Schlecht ist das nicht	auf jeden
K1 [v]	dem Konto zu haben. Das ist ja nicht ganz negativ.		Also

[295]

	.. 363 [22:59.8]
B [v]	Fall.
K1 [v]	bei allem, was man dann auch äh... • • • über Inflation und und und hört oder nicht

[296]

	..
K1 [v]	hört. Von daher wäre es dann völlig falsch gewesen, eine Wohnung zu verkaufen,

[297]

	.. 364 [23:13.5]
B [v]	Am Ende, solange
K1 [v]	inflationär betrachtet. Aber ähm es soll ja wieder investiert werden. Gut, die Investition

[298]

	.. 365 [23:16.3]
B [v]	Sie kurzfristig wieder investieren.
K1 [v]	geht in Richt ung Im.../ Immobilien. Also für mich ist die

[299]

	..
K1 [v]	Immobilie, • • • 'ne eigene Immobilie, die ich bewerten kann, ist für mich das stärks.../

[300]

	.. 366 [23:26.0]
B [v]	Ich finde das sehr spannend. S...• • • Ich würde gleich gerne
K1 [v]	die stärkste Kapital...

[301]

	.. 367 [23:32.2]
B [v]	noch ein paar Fragen stellen, aber auch gerne meinen Senf dazugeben. Ähm,
K1 [v]	Ja.

[302]

	..
B [v]	vorher einmal kurz. Ähm, wenn wir in der Spalte ab fünfzigtausend unterwegs sind, •

[303]

	.. 369 [23:40.6]	370 [23:43.6]	
B [v]	• ähm, • dann sind wir eins Komma acht	Ist • • • Wenn man	
K2 [v]	((1,7s)) Nee. ((lacht))	((lacht))	

[304]

	.. 371 [23:45.6]
B [v]	überlegt, • • • wir knacken die drei Komma mit der Union, mit einer sicheren Anlage,
K2 [v]	

[305]

	..
B [v]	tut der Aufschlag... Also, das ist schon... • • • Finden auch alle Mitarbeiter nicht so

[306]

	.. 372 [23:56.3] 373 [23:58.2]
B [v]	lustig. Nachvollziehbarerweise. Ähm... • • • Weil das fast das Festgeld eigentlich
K2 [v]	Nee, das ist (doof)...

[307]

	..
B [v]	komplett ausschließt. Das machen wirklich nur siebzig, achtzig plus • • Kunden von

[308]

	..
B [v]	uns, die einfach sagen, ich will nichts anderes. Ich will einfach mein Festgeld, selbst

[309]

	.. 374 [24:12.1] 375 [24:12.6]
B [v]	wenn da 'ne eins null steht, würden die das Fest geld machen.
K1 [v]	Das geht bis hunderttausend Euro

[310]

	.. 376 [24:14.3] 377 [24:14.8] 378 [24:15.6]
B [v]	Ähm... • • • Geht natürlich auch mehr, aber bis hunderttausend
K1 [v]	oder was? Also ((unverständlich))

[311]

	.. 379 [24:19.6]
B [v]	Euro abgesichert über die Einlagensicherung. Korrekt.
K1 [v]	Die hundert sind abgesehen.

[312]

	.. 380 [24:23.6]
B [v]	Würde, würde
K1 [v]	Wenn ich zweihundert reinbringe, ist das aber.../ kann ich auch mach en.

[313]

	.. 381 [24:25.0]
B [v]	auch gehen. Ja.
K1 [v]	((unverständlich)) • • •Wenn ich die jetzt nur drei Monate dann schon mal für zwei

[314]

	..
K1 [v]	eins fünf da reinlege und dann drei Monaten gucke/ in drei Monaten gucke, wie, wie

[315]

	.. 382 [24:32.3]	383 [24:33.6]	384 [24:34.4]	385 [24:34.7]
B [v]	Kann man genauso machen.		Ja.	
K1 [v]	das ist, dann ist das meine Art von	Spielerei im Pr	inzip,	ne. Weil wenn ich

[316]

	..
K1 [v]	jetzt bewerte, wenn man mit dem Geld was vorhat und man nimmt jetzt

[317]

	..
K1 [v]	zweihundertzwanzig oder zweihundertzehntausend Euro, lässt die da für, für erst mal

[318]

	.. 386 [24:44.9]	387 [24:45.6]	388 [24:47.2]
B [v]			• • • Das läuft 3 Monate und dann •
K1 [v]	die nächsten drei Monate...		
K2 [v]		Wie ist die Kündigungs• •frist?	• • • auf... läuft und dann ist das

[319]

	.. 389 [24:51.7]
B [v]	wird das automatisch frei. • Ja.
K1 [v]	Genau. Dann lasse ich die für zwei eins fünf da
K2 [v]	automatisch (wieder) frei. • Hm̆.

[320]

	.. 390 [24:57.0]
B [v]	Ja.
K1 [v]	erste Mal liegen. Dann habe ich hunderttausend auf jeden Fall abgesichert.

[321]

	391 [24:57.5]
K1 [v]	Ähm, wäre schon ein Witz, wenn 'ne Bank 2 sich verabschiedet vom Markt

[322]

	.. 392 [25:04.7]
B [v]	Das ist
K1 [v]	innerhalb von drei Monaten. ((lachend)) Wird voraussichtlich nicht passieren.

[323]

	..
B [v]	ja auch nochmal der Vorteil am, am Bank 2-Verbund. Äh, im Zweifel ist die

[324]

	..
B [v]	Bank 3 wirklich weg. • Wobei wird sie nicht sein. Der deutsche Staat springt

[325]

	.. 393 [25:13.3] 394 [25:13.6]
B [v]	da rein und und gut ist. • • Ähm, aber im Bank 2-Verbund gibt es zusätzlich
K1 [v]	Genau.

[326]

	..
B [v]	quasi einen, einen Rettungsfonds im Hintergrund, wo alle Banken 2

[327]

	..
B [v]	deutschlandweit fleißig einzahlen jeden Monat. Äh, der ist • irrsinnig groß. Jetzt ist

[328]

	..
B [v]	vor kurzem... Ähm. Es gab... • • • Zeig' ich nicht. Es gab Effenberg, der in irgendeiner

[329]

	..
B [v]	anderen Bank 2, • fragt mich nicht wo, irgendwo im Osten oder so unterwegs war.

[330]

	..
B [v]	Ähm... Da Markenbotschafter war. Dann haben die irgendwelche Fußballvereine

[331]

	.. 395 [25:44.0] 396 [25:44.4]
B [v]	finanziert und wer weiß nicht was. Und bei denen ging es eher gen Süden.
K2 [v]	((lacht auf))

[332]

	..
B [v]	Ähm...Da musste dann auch der Fonds reinspringen äh und hat die dann mit saniert. •

[333]

	..	397 [25:55.3]398 [25:55.6]
B [v]	• • Fanden alle anderen Banken 2 nicht ganz so cool.	Aber, ähm, am Ende
K2 [v]		Ja.

[334]

	..
B [v]	will ich mitgeben, da gibt's nochmal, neben dem deutschen Staat, der eh noch da ist,

[335]

	..
B [v]	gibt's nochmal einen Sicherungsfonds hinten dran. Ähm... Wobei das Argument gilt

[336]

	..
B [v]	auch für die Bank 3. ((2,6s)) Deutschland lässt die Bank 3 ganz

[337]

	..	399 [26:11.5]	400 [26:11.7]	401 [26:12.2]	402 [26:12.5]	403 [26:13.9]	404 [26:14.3]
B [v]	bestimmt nicht pleite	gehen.		So.		Nein.	
K1 [v]		Na,	na, na,	nein.	• • • Nein.		Aber das ist... Das

[338]

	..
K1 [v]	ist.../ wäre jetzt so, so, ich sag' mal, so 'ne • • eigenartige Alternative. Die man jetzt für

[339]

	.. 405 [26:21.2]		406 [26:22.5]
B [v]		Kann man auf jeden Fall machen.	
K1 [v]	so 'nen Fall... In drei Monaten ist		das Jahr mehr oder weniger um. Wir sehen

[340]

	..
K1 [v]	dann, wie das... Momentan kann ich nicht anfangen, dieses Haus auch nicht zu, zu,

[341]

	..
K1 [v]	ähm... • • • fertig • zu machen, zu renovieren in der Art, wie wir das vorhaben. Weil

[342]

	..
K1 [v]	ich äh, • • • weiß nicht, ob das so bleibt, dass ich • Handwerkerrechnungen mit

[343]

	..	407 [26:44.6]408 [26:45.0]
B [v]		Hm̆.
K1 [v]	Stundenlöhnen von fünfundachtzig und neunundachtzig Euro	weiter kriege.

[344]

	..
K1 [v]	Momentan ist da 'n völliges Ungleichgewicht in der, in der Immobilienwirtschaft und

[345]

	..
K1 [v]	auch in der Bauwirtschaft. Und ähm... • • deshalb • werden wir da.../ werde ich da jetzt

[346]

	..	409 [26:58.3]410 [26:58.6]
B [v]		Hm̆.
K1 [v]	gar nicht weitermachen.	Ähm...• • weil das Handwerk packt unglaublich zu.

[347]

	411 [27:01.7]412 [27:02.3]
B [v]	Ja.
K1 [v]	Das ist, ist leider einfach so. ((1,3s)) Da ist auch noch gar nicht angekommen,

[348]

	..
K1 [v]	dass wir wahrscheinlich nächstes Jahr noch mal einen riesengroßen Einbruch im...

[349]

	..
K1 [v]	Also wir haben den riesengroßen Einbruch im Neubausektor ja. Wir werden wenig

[350]

	..
K1 [v]	Neubauimmobilien haben. Das ist für viele Handwerker noch nicht das ganz große

[351]

	..
K1 [v]	Problem, wenn die in der Sanierung weiter agieren können oder in der Renovierung

[352]

..

K1 [v] weiter agieren können. Aber es wird dann irgendwann doch zu erkennen werden, dass

[353]

..

K1 [v] halt 'n 'n ganz großes Loch in der, in der Immobilienwirtschaft sein wird, in der

[354]

.. 413 [27:35.8] 414 [27:36.2]415 [27:36.6]

B [v] Und dass die dahingehend weniger zu tun haben werden?
K1 [v] Wohnbauwirtschaft. So...

[355]

416 [27:38.5]417 [27:39.1] 418 [27:40.4]

B [v] Ganz simpel? Okay.
K1 [v] Genau. Und dass im Endeffekt dann natürlich auch wieder, wenn

[356]

.. 419 [27:46.5]420 [27:47.0]

B [v] Hm̆.
K1 [v] • mehrere Angebote für eine Ausschreibung kommt, • • vom Preis runter müssen.

[357]

421 [27:48.4]422 [27:48.7]

B [v] Ja.
K1 [v] Und dann dreht sich das Ganze wieder über den Preis und dann wird dieses hohe

[358]

.. 423 [27:53.8]424 [27:54.1]

B [v] Ja.
K1 [v] Ross... dann wird's dieses hohe Ross • erst mal nicht mehr in der Art geben, so

[359]

.. 425 [27:57.5]426 [27:57.8]

B [v] Ja.
K1 [v] wie es momentan tatsächlich der Fall ist. Und deshalb wäre so eine

[360]

.. 427 [28:02.6]

B [v] Ja.
K1 [v] Zwischenparkung... Wir nehmen die Infos ja jetzt erstmal alle weg. Da nn wäre so 'ne

[361]

	428 [28:03.0]	429 [28:05.2]
B [v]		Kann man auf jeden Fall machen.
K1 [v]	Zwischenparkung einfach mal für drei Monate	((unverständlich)).

[362]

	430 [28:06.3]	431 [28:07.4]	432 [28:09.4]
B [v]	• • Definitiv.		
K1 [v]	• • So, dann	dann ist auch... • • ist...	
K2 [v]		• • Bevor man es jetzt da auf dem Tag	esgeldkonto liegen lässt. So

[363]

	..	433 [28:11.2]	434 [28:12.3]	435 [28:13.2]
K1 [v]		Genau. • Ja, dann sind	sich meine zwei...	
K2 [v]	meinte ich das, ne.		Aber das lieber schon mal	drei Monate da

[364]

	..	436 [28:15.1]	437 [28:15.3]	438 [28:16.1]	439 [28:16.7]	440 [28:17.7]
B [v]		Ja.		Definitiv.		
K1 [v]						Und
K2 [v]	investiert, ist ja schon mal		besser als	einfach	rum(schmoddern) las	sen.

[365]

	441 [28:18.0]	442 [28:19.9]	443 [28:21.4]
B [v]		Da sind keine... Nur noch	Steuern und wenn
K1 [v]	da kommen ja jetzt auch keine Gebühren	mehr ((unverständlich)).	Die

[366]

	..	445 [28:22.7]
B [v]	((unverständlich)).	
K1 [v]	drei	vier minus null fünf sind auch zwei neun, dann bin ich bei null acht

[367]

	..	446 [28:28.2]	447 [28:28.9]	448 [28:29.6]	449 [28:30.0]
B [v]		Ist genau so.		Richtig.	
K1 [v]	fünf in der Differenz der ersten drei	Monate ist	viel Geld.		Das ist erst mal

[368]

	..	450 [28:33.4]	451 [28:33.7]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	unter einem Prozent jetzt für, für	drei	Monate. So hätte man es geparkt. Du kannst

[369]

	..
K1 [v]	dich ein bisschen weiter mit den Pressethemen, um der Gesamt... äh äh • • äh, keine

[370]

	..
K1 [v]	Ahnung, Aktienmarkt der Welt bricht ineinander, weil alles ineinander bricht. Wird

[371]

	.. 452 [28:47.9]		453 [28:48.4]
B [v]		Aber man kann	trotzdem... Man kann ein bisschen, ein
K1 [v]	nicht passieren. • • • Ist	einfach...	

[372]

	..
B [v]	bisschen noch mal abwarten, ein bisschen wat abwägen. • Äh, durchaus 'ne Option.

[373]

	..	454 [28:56.4]	455 [28:56.9]
B [v]	Dann mit den vollen zweihundert. • • •		((1,2s)) Eine passende Option.
K2 [v]		Hm̆.	

[374]

	..
B [v]	Zumindest für den Moment. Ich bin mir sicher, in drei Monaten steht da keine zwei

[375]

	..	456 [29:03.6]	457 [29:04.2]
B [v]	Komma mehr. Das heißt, dann wird die	die	äh Variante zumindest über die drei
K2 [v]		Genau.	

[376]

	.. 458 [29:06.3]			459 [29:07.8]	460 [29:08.6]
B [v]	Monate...			Das ist korrekt.	
K2 [v]		Hat man das aber wenigstens mitgenommen, ne.			m̆

[377]

	461 [29:09.1]
K1 [v]	Und das Entscheidenende oder die, die interessante Frage ist, schieben wir unser

[378]

	.. 462 [29:16.7]
K1 [v]	Projekt noch mal weiter weg? Ne? Also das das The ma Immobilienprojekt.
K2 [v]	Dann können wir ja dann danach

[379]

	.. 463 [29:18.2]	464 [29:19.6]	465 [29:20.6]
B [v]	Dann kann man immer noch...	• Richtig.	
K1 [v]	((unverständlich))	Dann kann man i mmer noch auch noch mal	
K2 [v]	guc ken und können's wieder ändern, ne?		

[380]

	.. 466 [29:22.2]	467 [29:22.6]	468 [29:25.4]	469 [29:25.8]
B [v]			Ja.	
K1 [v]	überle gen,	wie man vielleicht auch noch die zwei Gelder irgendwo	zusam	
K2 [v]	Hm̆.			

[381]

	.. 470 [29:30.4]
B [v]	Ja.
K1 [v]	menverfasst. Weil die Bank 3 kriegt diesen Opti oder wie der heißt.

[382]

	471 [29:30.8]	472 [29:32.3]	473 [29:32.6]
B [v]		Hm̆.	
K1 [v]	Den kriegen die nicht hin.	De finitiv nicht. Also so ein gutes Angebot haben die	

[383]

	.. 474 [29:37.5]
B [v]	Mit der täglichen Verfügbarkei
K1 [v]	tatsächlich nicht. Das muss man ganz klar so sagen.

[384]

	475 [29:38.8]	476 [29:39.3]	477 [29:39.9]	478 [29:40.3]
B [v]	t (vor allem).		Ja.	
K1 [v]	Mit	der täglichen	Verfü.../fügbarkeit dabei, ham die da, ham die keine Chan	

[385]

	479 [29:42.8]	480 [29:43.9]
K1 [v]	ce. Da ist noch	eine, ein, ein • ordentlich • • • wenig, also da sind auch über
K2 [v]	Gar nix tatsächlich.	

[386]

		481 [29:52.8]
B [v]		ǻm
K1 [v]	fünfzigtausend Euro, die in 'nem Immobilienfonds drin hängen, was mir natür	lich gar

[387]

		482 [29:53.3]	483 [29:57.0]	484 [29:57.3]
B [v]			Ja.	
K1 [v]	nicht passt. Der ist.../ ist jetzt gekündigt, hat aber jetzt ja diese		Ein.../	Einjahre

[388]

		486 [29:59.4]	487 [30:00.7]	488 [30:01.2]	489 [30:01.5]
B [v]	Kündigungsfrist, ja.		Ja.		
K1 [v]	Ausschüttung.	((unverständliches Gestammel)) •	Zei t	Udn ähm weil	
K2 [v]			Genau.		

[389]

K1 [v]	ich natürlich von Immobilienfonds gar nichts mehr halte, also das ganze

[390]

K1 [v]	Immobilienthema ist zusammengebrochen, bricht weiter zusammen. Es hat auch keine

[391]

		490 [30:13.2]	491 [30:13.6]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	Zukunft mehr. Es ist, ist... Al so		der Großteil der Immobilienfonds ist Office und

[392]

K1 [v]	und Innenstädte, die sind kaputt. Also Office ist kaputt, Innenstädte ist kaputt. Jetzt

[393]

		492 [30:23.6]
B [v]		Ist ja...
K1 [v]	bricht der Wohn..., der, der, ich mein, der Immobilienmarkt im Wohn	bausektor ist ja

[394]

		494 [30:25.5]	495 [30:27.1]	496 [30:27.3]	497 [30:27.5]
B [v]			Ja.		
K1 [v]	nur, ich weiß n	icht, drei... acht Prozent oder		sowa s. Und	der wird jetzt auch
K2 [v]		Und selbst der bricht zusammen, ne.			

[395]

	..	498 [30:33.8]
B [v]		ŭm
K1 [v]	nochmal, also drastisch, äh sich ganz drastisch nach...na..., na... ins Negati	ve ent

[396]

	499 [30:34.3]	
K1 [v]	wickeln. Und deshalb ist der auch gekündigt, da müssen wir aber auch bis Mitte	

[397]

	..	500 [30:39.6]	501 [30:40.0]	
B [v]		Ja.		
K1 [v]	nächsten Jahr warten, bis	dann	halt dieses Geld auch da ist. Und und und so halte	

[398]

	..
K1 [v]	ich das so spontan, jetzt wenn ich das sehe, für eine gute Idee, jetzt einfach mal dieses

[399]

	..	502 [30:50.9]	503 [30:51.8]	504 [30:52.4]	
B [v]			Um da eben ein	fach mal vernünftig...	
K1 [v]	chaotische Jahr vierundzwanzig,	äh...		Zum Ende zu bringen und	
K2 [v]		((lacht))			

[400]

	505 [30:53.7]	506 [30:55.0]	507 [30:55.7]	
B [v]		Finde ich vollkom	men legitim, kann man, und ich äh	
K1 [v]	ein bisschen was über zu	machen.		

[401]

	..
B [v]	unterschreibe die Argumentation vollkommen. Zumindest bei den zwei Komma eins

[402]

	..
B [v]	fünf für drei Monate so groß ist die Zinsdifferenz in absoluten Zahlen nicht. Wir

[403]

	..
B [v]	sprechen über wirklich nicht viel Geld. Deswegen ähm • • • 'ne gute Lösung, wirklich '

[404]

	..		508 [31:14.5]	509 [31:15.3]
B [v]	ne gute Lösung. Und drei Monate sind so schnell vorbei.			
K1 [v]			Ja und er	holt sich, ich habe
K2 [v]			Ja und er...	

[405]

	..
K1 [v]	ein bisschen die Hoffnung, die hatte ich allerdings auch schon, dass das im Frühling

[406]

	..
K1 [v]	dieses Jahr passiert. Das ist aber ganz schief gelaufen. Ähm, ich habe so ein bisschen

[407]

	..
K1 [v]	die Hoffnung, dass... Es geht ja eher darum, dass Stimmungslage sich verbessert. Ich

[408]

	..	510 [31:28.8]	511 [31:29.2]	
B [v]		Ja.		
K1 [v]	meine, Geld ist genug da, immer	noch, auch	in diesem Land noch. Wir geben es zwar	

[409]

	..		512 [31:34.2]	513 [31:35.1]
B [v]			((lacht))	
K1 [v]	ärgerlicherweise durch unsere chaotische Art zu regieren,			obwohl, nee, wir
K2 [v]			((lacht))	

[410]

	..	514 [31:37.2]	515 [31:38.3]	
B [v]				
K1 [v]	werden ja gar nicht regiert, da sind halt	Politiker.	• • • Lassen wir das.	Ähm...
K2 [v]		Naja, jetzt komm.	((lacht))	

[411]

	..	517 [31:41.4]
B [v]	((lacht))	
K1 [v]	Ist... Ja,	nach so einer Europawahl hätte auch äh der.../ unsere Regierung über

[412]

	..
K1 [v]	Neuwahlen nachdenken müssen, eigentlich. So, aber es ist ja nicht mehr so lange hin,

[413]

	..		518 [31:52.3]	519 [31:52.6]
B [v]			Ja.	
K1 [v]	dass die dann hoffentlich abgewählt wird, was	auch immer	dann passiert. Ich hoffe	

[414]

	..			
K1 [v]	nicht, was ganz Chaotisches. Aber Änderung, wichtig ist ja Änderung. Und nicht... Es			

[415]

	..			
K1 [v]	kann keiner, ob es einer besser, schlechter oder sonst was kann. Viel schlechter als			

[416]

	..	520 [32:03.6]		521 [32:05.6]
B [v]		((unverständlich)) Und Stimmungsbild ändern nochmal.		
K1 [v]	momentan geht es halt nicht.	Das ist meine persönliche Meinung.	• • Und das	
K2 [v]		((lacht leise in sich hinein))		

[417]

	..	522 [32:07.0]	523 [32:08.5]	524 [32:08.8]	
B [v]			Ja.		
K1 [v]	((unverständlich))...	Stimmungsbild muss sich ändern		und es muss wieder der	

[418]

	..			
K1 [v]	Fokus darauf gelegt werden, Spaß an Investitionen zu haben. Der ist komplett weg.			

[419]

	525 [32:15.0]	526 [32:15.4]			527 [32:19.8]
B [v]	Ja.				
K1 [v]		So un.../ und der Spaß an Investitionen in Immobilien, in Luxusgü	ter,	in,	in...
K2 [v]					Ich weiß

[420]

	..	528 [32:20.7]	
K1 [v]			
K2 [v]	nicht, ob der komplett weg ist. Ham Sie das Gefühl, der ist komplett weg? • • • Sie		

[421]

	..	529 [32:24.6]	530 [32:25.9]	
B [v]		Nee, der, der ist... • • Ich, ich würd so formulieren, • • ähm, es		
K2 [v]	sitzen ja an der Quelle	quasi. ((lacht))		

[422]

	..
B [v]	gibt die, die Schafe quasi, die komplett pennen und und gar nichts mitkriegen. Da

[423]

	..
B [v]	würde ich sagen, da läuft es genauso wie vorher auch. Die kaufen sich fleißig nochmal

[424]

	..
B [v]	ihr Auto oder so, wo ich sage, • poah, die müssten sich eigentlich mal langsam sputen

[425]

	..
B [v]	und mal ein bisschen was an die Seite scheffeln, weil das einfach Harakiri wird. • • •

[426]

	..
B [v]	Ähm, es gibt aber schon auch viele, die, ich sag mal, ihr Geld jetzt beisammen halten

[427]

	..
B [v]	und für sich sagen, boah, neue Heizung bei mir oder was soll ich. Ich warte erstmal

[428]

	.. 531 [32:59.2]		532 [32:59.7]			533 [33:02.3]
B [v]	einfach ab. Ich		warte ab und ich gucke, was die nächste Regierung macht. Ja.			
K1 [v]		Genau.				Genau.

[429]

	534 [33:02.8]				535 [33:05.9]	536 [33:06.3]
B [v]	Ähm, ham wir schon sehr, sehr viele, die da wirklich auf die Bremse				treten	und
K2 [v]					m̆	

[430]

	..					537 [33:10.2]
B [v]	sagen, ey, • ich mache hier gar nichts, bevor nicht neu gewählt wird so					ungefähr.
K1 [v]						Ja.

[431]

	538 [33:10.6]
B [v]	Ähm, gibt's viele. Tatsächlich, wirklich. • • Ähm. • • • Aber ich glaub' es... Ich hab

[432]

	..
B [v]	natürlich auch.../ Ich habe siebenhundert Kunden ungefähr als Bild. • • Ähm...

[433]

	..
B [v]	Trotzdem ist das natürlich ein sehr subjektives Bild, weil primär Bad Waldliesborn.

[434]

	539 [33:24.9]	540 [33:26.1]
B [v]		Wobei ich schon sage, es gibt weiterhin so viele, die einfach ((1,3s)) die
K2 [v]	• • ((lacht))	

[435]

	..
B [v]	gar nichts mitbekommen. So, das läuft einfach so durch. Das ist... Ich habe hier

[436]

	..	541 [33:36.5]	542 [33:37.2]	543 [33:38.6]
B [v]	Kunden sitzen, die sagen, wie Zinsen gibt's?		So ist verrückt. • • • Ist	
K2 [v]		((lacht))	Ja, ja, ist natür lich schon	

[437]

	..	544 [33:39.4]	545 [33:40.8]	546 [33:42.8]	
B [v]		verrückt. • • • Ähm...			
K1 [v]			Ja, es ist... Es... Es ham sich	viele in eine Blase	
K2 [v]	hardcore.			Und das wird auch nicht	

[438]

	..	547 [33:46.8]	548 [33:47.4]	549 [33:47.7]	
B [v]			Ja.		
K1 [v]	zurückgezogen, hat man das	Gefühl.		Und und ich habe	
K2 [v]	besser werden in Zukunft. ((lacht)) Gar nicht.	((seufzt))			

[439]

	..
K1 [v]	tatsächlich die Erfahrung gemacht in den Gesprächen jetzt äh, dass sich viele in dieser

[440]

	..
K1 [v]	Blase... Und d... d... Interessanterweise hat das gar nicht damit zu tun, wie, also wie

[441]

..

K1 [v] jetzt... Also die gesellschaftliche Stellung auch das Guthaben oder das Vermögen

[442]

..

K1 [v] dieser Menschen ist, sondern die sind in ihrer Blase, weil sie von alledem drumherum

[443]

.. 550 [34:08.9] 551 [34:09.6]

B [v] Hm̆.

K1 [v] gar nichts mitkr iegen woll en. Weil das ist dann häufig auch Familienthema, wo dann

[444]

.. 552 [34:16.7]553 [34:17.0]

B [v] Ja.

K1 [v] Kiddies mit, mit dabei sind, wo dann viele Sorgen entstehen endlose Sorgen.

[445]

..

K1 [v] Und und dann ziehen die sich in ihre Blase zurück. Und und wenn ich dann manchmal

[446]

..

K1 [v] auch relativ deutlich sage, dass unsere Regierung tatsächlich daran arbeitet, dieses

[447]

.. 554 [34:30.4] 555 [34:31.4] 556 [34:32.0]

B [v] Gegen die Wand zu fahren, ja.

K1 [v] Land wirtschaf tlich kaputt zu machen. Also wirklich ((Gestammel)), wir

[448]

..

K1 [v] sind auf dem Weg, es wirklich an die Wand zu fahren, • dann ähm... • • • dann ähm

[449]

..

K1 [v] schei.../ ist diese Blase, ((unverständliches Gestammel)) da, da stößt das einfach ab.

[450]

557 [34:42.7] 558 [34:44.2] 559 [34:45.0]

K1 [v] Wird hoff entlich auch nicht

K2 [v] Wird schon nicht passieren. Wird schon nicht passieren. Darf nicht

[451]

	.. 560 [34:48.0]	561 [34:49.7]	562 [34:49.9]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	passieren. Aber ich wäre dann fr	oh, ich hätte auch so eine Blase, in	die ich rein
K2 [v]	passierren. • • Ja, klar. ((lacht))		

[452]

	..	563 [34:53.2]	564 [34:54.0]
B [v]		Nicht so einfach.	
K1 [v]	könnte, aber das ist halt als selbstständiger Unternehmer		und dann in

[453]

	..	565 [34:56.5]	566 [34:57.2]
B [v]		m̄ m̄	
K1 [v]	der Wohnimmobilienwirtschaft momentan einfach gar	nicht mög	lich, ne. Das ist, ist..

[454]

	..	567 [35:01.3]	568 [35:01.6]
B [v]		(Huh.)	
K1 [v]	Einfach... Dies... Da sind die Probleme einfach da.		Aber die Erkenntnisse

[455]

	..	569 [35:05.5]
B [v]		Ja. • • • Ist auch was,
K1 [v]	nehmen wir jetzt auf jeden Fall, die halte ich schon für sehr gut.	
K2 [v]		Pi...,

[456]

	..	571 [35:07.5]	572 [35:08.5]
B [v]	einfach...		
K1 [v]	((unverständlich))	zusammen steh'n.	
K2 [v]	pi...	wie.. wie..., wie...	Wie läuft das ab, wenn ich das machen

[457]

	..	573 [35:11.2]	574 [35:12.0]	575 [35:12.8]
B [v]		Wir telefonieren	kurz und dann buche ich	das ein.
K2 [v]	will? Da ruf ich an oder wie	oder was?		Und dann

[458]

	..	576 [35:13.3]	577 [35:14.0]	578 [35:14.3]
B [v]			Ja.	
K2 [v]	buchen Sie das durch.		Gut. Ja, warum machen wir das dann nicht sofort?	

[459]

	579 [35:16.3]	580 [35:18.5]	581 [35:18.9]
B [v]	• • Einfach im Zweifel nochmal sacken las sen. Aber...		
K1 [v]		Nur noch	ein einmal... Wir können auch

[460]

	..	582 [35:22.2]
K1 [v]	einmal, über ein Opti da...	
K2 [v]		Nein, das ist aber sofort jetzt schon... Warum soll das jetzt

[461]

	..	583 [35:27.6]
K1 [v]		Nein, nein, nein. • •
K2 [v]	erst nach drei Wochen wieder auf dem Tagesgeldkonto liegen blei ben? Dann kann's	

[462]

	..	584 [35:29.0]	585 [35:31.2]
K1 [v]	Ja,	weil es dann drei Monate hast es fest drin. Wenn	wir jetzt
K2 [v]	doch auch da drin liegen.		Achso, du

[463]

	..	586 [35:33.7]	587 [35:35.0]
K1 [v]	gleich nochmal diskutieren,	kann man überlegen	und
K2 [v]	meintest wenn's erstmal ((unverständlich)). Verstehe.		Ja.

[464]

	588 [35:35.4]	589 [35:36.2]	590 [35:37.3]	591 [35:37.9]	592 [35:38.3]
K1 [v]	sagen...		Opti-Gewinn...		In dem Moment, sagen wir's
K2 [v]		Oder wenn... Achso...	Oder wir teilen	das auf.	

[465]

	..
K1 [v]	mal so, null acht fünf, wenn am Ende der, der, der, der, • der Opti in drei Monaten

[466]

	..
K1 [v]	sich verbessert hat, weil die Stimmungslage dahingeht, dass bald die Wahlen kommen

[467]

	..
K1 [v]	und dann kommt noch die US-Wahl. Das wird auch nochmal ganz spannend, was

[468]

	..	593 [35:54.0]	594 [35:54.4]	595 [35:55.4]				
B [v]		Ja.						
K1 [v]	dann in... ,		was dann..., dann...	Da haben auch ganz viele sehr viel Respekt vor,				
K2 [v]			m̄m̆					

[469]

	..	596 [35:58.6]	597 [35:59.7]	598 [36:00.2]	599 [36:00.7]			
B [v]		Nachvollziehbar.						
K1 [v]	was dann, wenn	Trump	gewählt	wird, dann	kann es auch nochmal richtig			
K2 [v]				Genau.	((lacht leise))			

[470]

	..	600 [36:03.7]	601 [36:05.0]	602 [36:05.7]				
K1 [v]	spannend, nochmal span	nender werden.	• • • Äh	m, ja, nee, da hast du recht.				
K2 [v]			((seufzt))					

[471]

	..
K1 [v]	Eigentlich könnte man das jetzt aus dem Lameng heraus sagen, man macht diese drei

[472]

	..	603 [36:12.9]	604 [36:13.2]	605 [36:13.9]	606 [36:14.6]	607 [36:15.0]		
B [v]		Ja.		Das Einzige,		was...		
K1 [v]	Monate als Puffer, dann	ist auch	die amerika	nische Wahl um	(eins).			
K2 [v]					Drei Monate	werden wir		

[473]

	..608 [36:15.5]	609 [36:17.0]	610 [36:17.5]					
B [v]		Das Ein	zige, was ich sehe, ist, • • • die hunderttausend					
K2 [v]	es ja jetzt nicht abrufen müssen.							

[474]

	..	611 [36:24.0]	612 [36:25.0]					
B [v]	((1,2s)) passen, aber die zweiten	hunderttau	send • •	ham halt auch keine				
K2 [v]		Achso, ja. Hm̆.						

[475]

	..	613 [36:26.6]	614 [36:27.0]					
B [v]	Einlagensicherung.		Und dann, sage ich, kann man auch den Opti vier mit •					
K1 [v]		Genau.						

[476]

	.. 615 [36:31.4] 616 [36:31.9] 617 [36:33.0]
B [v]	zwei Komma neun nehmen. Ähm... Richtig. • •
K2 [v]	Also das wir's jetzt aufteilen, meinen Sie?

[477]

	.. 618 [36:37.2]
B [v]	Wenn Sie so weit sind, dass Sie sagen, ich bin auch offen, dafür aufzuteilen. • •
K2 [v]	mm̀ḿ

[478]

	619 [36:37.6]
B [v]	Das wäre der einzige... Weil, ich sage mal, der Vorteil, den wir haben, äh, bei den

[479]

	..
B [v]	ersten hunderttausend. Wir sind wirklich komplett sicher und wir wissen zu

[480]

	..
B [v]	einhundert Prozent, was passiert, haben aber bei den zweiten hunderttausend halt nicht

[481]

	.. 620 [36:48.6] 621 [36:49.1] 622 [36:49.9] 623 [36:50.7]
B [v]	durch die fehlende Einlagensicherung. Ähm...
K2 [v]	Hm̆. Ja, das ist ja auch nicht schlecht. • • • Die

[482]

	.. 624 [36:54.6] 625 [36:55.3]
B [v]	Und dann wäre es hundert hundert. Und dann
K2 [v]	Idee. • • Ja, da bin ich auch bereit so zu ((unverständlich)).

[483]

	..
B [v]	kann man am Ende des Tages sogar vergleichen und gucken, wo steht der Opti vier

[484]

	.. 626 [37:00.5] 627 [37:01.2]
B [v]	nach drei Monaten und wo steht • • äh... die Zinszahlung nach drei Monaten.
K1 [v]	Genau. Hm̆.

[485]

	.. 628 [37:04.0]
B [v]	Ähm...
K1 [v]	G... Ja, das ist doch.../ das, das (machen).../ das hat wenigstens ein bisschen

[486]

	.. 629 [37:08.2]	630 [37:12.0]
B [v]	Ist... • • • kann man sich auch mal selber bauen, • • die...	
K1 [v]	was Spannung.	
K2 [v]	((lacht))	((lacht))

[487]

	631 [37:13.3]	632 [37:14.0]	633 [37:14.6]	634 [37:15.4]	635 [37:15.9]
K1 [v]	Ist so ein bisschen int	eressanter.		Ja, das	hat so ein bisschen, da ist
K2 [v]	((lacht))	((unverständlich))	Pippi Lang	strumpf.	((lacht))

[488]

	.. 636 [37:18.6]	637 [37:19.0]
K1 [v]	so ein bisschen... Dann ist nicht ganz so lang	weilig. Weißt du, ich bin jetzt schon
K2 [v]		Ja, rich tig. ((unverständlich))

[489]

	.. 638 [37:20.6]	639 [37:22.6]	640 [37:25.9]
K1 [v]	wieder in die Langeweile abgedriftet.	((lacht))	
K2 [v]	((lacht))	((lacht))	Äh, • • so, ja, genau, was wir ja nicht

[490]

	..
K2 [v]	aus dem Auge verlieren dürfen, ist auch, dass wir eventuell auch noch einen Teil

[491]

	.. 641 [37:33.7]
K1 [v]	Das ist aber erst Ende
K2 [v]	davon für die Kreditrückzahlung dann machen, ne.

[492]

	.. 642 [37:35.6]	643 [37:37.0]	644 [37:37.4]
K1 [v]	sechsundzwanzig.	Ja.	
K2 [v]	So lange lief der noch, hat er gesagt,	ne.	• • • Der hat mir bis

[493]

	.. 645 [37:38.9]	646 [37:40.8]
K1 [v]	Das sind die ((unverständlich)).	
K2 [v]	heute nix geschickt übrigens. Wollt der mir schicken. Hat er bis jetzt nicht gemach	

[494]

	647 [37:41.7]	648 [37:41.8]	649 [37:43.5]	650 [37:44.4]
K1 [v]	Ja,	das ist manchmal so.	Das ist die Rück	zahlung der, des, der, der letzten KfW
K2 [v]	t.		((unverständlich))	

[495]

	.. 651 [37:47.3]	652 [37:47.7]
B [v]	Hm̆.	
K1 [v]	-Mittel, weil	das Interessante ist dann ja, wenn die KfW-Mittel, das sind ein

[496]

	..
K1 [v]	Prozent der KfW, • • und die sind jetzt, sagte der Herr Müller, dann die.../ Ende

[497]

	..
K1 [v]	sechsundzwanzig wird das.../ ist das fällig? Ja, Ende sechsundzwanzig. Und dann...

[498]

	653 [37:59.7]	654 [38:02.2]
K1 [v]	sind momen.... • • • Ja, momentan	sind selbst die KfW dann
K2 [v]	Einer ist fünfundzwanzig und einer ist sechsundzwanzig	

[499]

	..	655 [38:05.6]	656 [38:06.5]
B [v]		Ja, das ist irre.	
K1 [v]	in Anschlussfinanzierung bei vier Komma noch	irgendwie was.	Und damit hauen die

[500]

	..
K1 [v]	natürlich ganz vielen, die jetzt auf..., die die KfW-Mittel aus den letzten drei, vier,

[501]

	.. 657 [38:15.1]	658 [38:15.4]	
B [v]	Ja.		Ja.
K1 [v]	fünf Jahren ja wirklich als, ich sag mal,	als Augenstück, (weil) das Eigenkapital	• •

[502]

	..660 [38:18.2]	661 [38:21.2]	662 [38:22.3]
B [v]		Komplett um die Ohren.	
K1 [v]	hilfe genutzt haben, hauen die denen	natürlich richtig	um die Ohren. Al

[503]

	663 [38:23.4]	664 [38:23.7]
B [v]	Ja.	
K1 [v]	so da s... Und da sagte der... Der Herr Müller sagte, mittlerweile haben die	

[504]

	..
K1 [v]	tatsächlich fast alle, die die KfW-Mittel jetzt und und nächstes Jahr zurückzahlen

[505]

	..	665 [38:36.1]
B [v]		((unverständlich))
K1 [v]	müssen, gehen die komplett zurück und die Bank 2...äh...	konditionen sind besser

[506]

	..	667 [38:38.5]	668 [38:39.1]	669 [38:40.0]
B [v]		Wahnsinn.	Ja, die KfW	hat auch nicht sonderlich äh • • •
K1 [v]	als die KfW-Mittel.		Und das ist schon...	

[507]

	..
B [v]	positiv agiert im Bereich Studenten. • • • Die haben innerhalb von, • • ich sag mal jetzt

[508]

	..
B [v]	im halben, dreiviertel Jahr, die Zinsen auf neun Komma oder sowas angehoben für

[509]

	..
B [v]	Studenten. • • Das heißt, der Bruder meiner Freundin beispielsweise hatte einen

[510]

	..
B [v]	dreißigtausend Euro Studienkredit. Von heute auf morgen zu neun Prozent Zinsen.

[511]

	670 [39:01.4] 671 [39:02.7]
B [v]	Dann ist seine Rate nur noch, nur noch Zinszahlung, gefühlt, gewesen.
K2 [v]	((lacht auf))

[512]

	.. 672 [39:08.5] 673 [39:09.2] 674 [39:10.7]
B [v]	Konnte sich das halt auch nicht leisten, weil der war am Studieren. Irre.
K2 [v]	Wie denn auch. Ja, eben.

[513]

	675 [39:11.2] 676 [39:12.2] 677 [39:12.8] 678 [39:13.7] 679 [39:14.5]
B [v]	Ich hab, ich hab keine Ahnung. ((lacht)) ((lacht)) Das war
K1 [v]	Wie kann man sowas machen? • • Das ist, ist für mich...

[514]

	..
B [v]	wirklich, • da gab es Schlagzeilen ohne Ende. Ich weiß nicht, wie der Stand genau • •

[515]

	.. 680 [39:19.7] 681 [39:20.8]
B [v]	äh aktuell ist. Aber...
K2 [v]	Sie wollten dafür sorgen, dass bloß keiner mehr studieren geht, endlich wieder ins

[516]

	.. 682 [39:22.9] 683 [39:23.9] 684 [39:24.3] 685 [39:25.8]
B [v]	Das kann sein. ((lacht))
K2 [v]	Handwerk. • • • Das könnte ich mir gut vorstellen, dass sowas

[517]

	.. 686 [39:29.6]
B [v]	Ähm. Ich muss einmal kurz rein. Das ist das ähm Protokoll,
K2 [v]	dahinter steckt. ((lacht))

[518]

	..
B [v]	wo ich einmal unterschreibe, Uniopti vier ist äh konservativ, nur verzinst angelegt et

[519]

	..
B [v]	cetera. Ein bisschen alles, was wir besprochen haben. • • In dem Protokoll fragt er

[520]

	..
B [v]	mich ein paar Sachen, die gesetzlich vorgegeben sind. • • • Unter anderem • • ähm,

[521]

	..
B [v]	Einkommen, Vermögen et cetera. Wir müssen das nicht auf die letzte

[522]

	..
B [v]	Nachkommensstelle da angeben. Da ist eigentlich nur wichtig, das was übrig bleibt

[523]

	..	687 [39:56.9]	688 [39:57.4]
B [v]	am Ende. Dass...		die quasi wissen, Sie können sich das leisten und wir machen
K2 [v]		Hm̆.	

[524]

	..
B [v]	hier nicht irgendeinen Schmu. • • Ähm... Dementsprechend würde ich es, wenn es

[525]

	..	689 [40:04.7]		690 [40:06.6]
B [v]	passt, einfach so stehen lassen.			Denen reicht das.
K2 [v]		m̂. Wenn, wenn denen das reicht,		dass das (mittlere)

[526]

	..	691 [40:07.5]	692 [40:08.0]	693 [40:08.6]	694 [40:11.2]
B [v]			((lacht))	Denen reicht das. ((lacht))	
K2 [v]	Ein kommen zwei		neunzig ist. ((lacht))		Super. Ja, du finanzierst mir

[527]

	..	695 [40:15.0]		696 [40:16.4]
B [v]			((lacht))	Zwei neunzig.
K2 [v]	ja den Rest dann, ne. Ich nur hundert	Euro jeden Monat hab.		((unverständlich)) zur

[528]

	..	697 [40:17.3]	698 [40:19.3]	699 [40:20.7]	
B [v]		((lacht))			Die würde ich auch einfach übernehmen.
K2 [v]	Ver	fügung. Zwei neunzig, genau.	((lacht))		

[529]

	..
B [v]	Ähm. Bankguthaben haben wir von uns gezogen. Selbstgenutzte Immobilie hat er noch von,

[530]

	..
B [v]	wahrscheinlich • • irgendwann aus der Vergangenheit. Die könnte dann weg

[531]

	.. 700 [40:31.0]	701 [40:31.6]	702 [40:31.9]
B [v]	wahrscheinlich, richtig?	((1,6s))	((unverständlich)) ein Euro. Nehme
K1 [v]	Genau.		
K2 [v]	Jo.		

[532]

	.. 703 [40:40.1]	
B [v]	ich mal raus. • • Zack. • • •	
K1 [v]	Ja, wenn ich dein Haus für zweihundertdreizehntausend	

[533]

	.. 704 [40:43.6]	705 [40:44.6]	
K1 [v]	Euro kaufen kann, mache ich's, ne.	(Schade).	((unverständlich))
K2 [v]	Nee, wohl kaum.		

[534]

	706 [40:45.6]
K1 [v]	((lacht leise))
K2 [v]	Ich weiß, hab ich gerade auch gedacht. Das müsste ja wohl mal nach oben korrigiert

[535]

	.. 707 [40:49.8]	708 [40:51.7]		
B [v]		((lacht))		
K1 [v]		((lacht))		
K2 [v]	werden mittlerweile.	((lacht))	Das werden wir wohl hoffentlich doppelt kriegen.	

[536]

	..		709 [40:57.3]
K1 [v]			((unverständlich))
K2 [v]	((Tastaturklappern, 2s)) Wenn wir es dann verkaufen würden,		tun wir aber nicht.

[537]

	.. 710 [40:58.6]
K1 [v]	mehr...
K2 [v]	• • • Oder noch mehr. Mit der Ausstattung vor allem. Meine Güte.

[538]

	.. 711 [41:08.6]
B [v]	• • • Ich bin
K2 [v]	((Tastaturklappern, 2,3s)) Nee. • • Lage, Lage, Lage. • •Wie war das noch. ((lacht))

[539]

	.. 712 [41:11.7]
B [v]	selber... Jetzt kann ich ja die • • • die Sache einmal raushauen. Ich habe selber drei
K2 [v]	

[540]

	.. 713 [41:15.6]714 [41:16.3]
B [v]	Eigentumswohnungen in Beckum. Ähm... ((1,4s)) Ich bin mir sehr unsicher,
K2 [v]	Hm̆.

[541]

	..
B [v]	was das angeht. Ich überlege schon relativ lange jetzt, die einfach, auch wenn zehn

[542]

	..
B [v]	Jahre noch nicht rum sind, die einfach abzugeben, damit ich sagen kann, nach mir die

[543]

	..
B [v]	Sintflut. • • Ähm... • • • Mache ich da was falsch oder mache ich da was richtig? Ich

[544]

	.. 715 [41:35.3]
B [v]	finde das sehr, sehr schwierig einzuschätzen. Deswegen frage ich bewusst.
K1 [v]	Sp.../

[545]

	.. 716 [41:39.0]
B [v]	Eine relativ neu aus zwei achtzehn, zwei
K1 [v]	Spont... Wie alt ist diese, die äh Wohnung?

[546]

..

B [v] neunzehn. • • Eine • • sechsundneunzig und eine sechsundsiebzig. • • • So, also gerade

[547]

..

B [v] die Sechsundsiebziger, da kommt demnächst auch noch ein bisschen was. Die anderen

[548]

..

B [v] beiden sind eigentlich sehr ordentlich, auch was Heizung und Co. angeht. • • Ähm... •

[549]

.. 717 [42:02.9]

B [v] • • Aber trotzdem irgendwie. • • •
K1 [v] Also • • ich darf mal etwas selbstbewusst einfach

[550]

.. 718 [42:08.9]719 [42:09.3]

B [v] Hm̆.
K1 [v] sagen, • • ähm ohne irgendwas zu wissen. Das ist ja... Ist ja, ähm...

[551]

..

K1 [v] ((langgezogen)), 'ne gut vermietete sechsundneunziger, zweitausendachtzehner Woh

[552]

720 [42:14.9]721 [42:15.2]

B [v] Ja.
K1 [v] nung oder auch eine Sechsundneunziger. Ein vernünftiges Haus, vernünftige Lage. •

[553]

..

K1 [v] • Würde ich momentan wahrscheinlich nicht verkaufen. 'Ne, 'ne...• • • Ich glaube,

[554]

..

K1 [v] dass, ähm, ((1,4s)) dass natürlich, ähm, der Immobilien•markt sich brutal verändern

[555]

.. 722 [42:33.4]723 [42:33.7]

B [v] Ja.
K1 [v] wird. In dem nächsten und übernächsten Jahr. Also es kommt wenig auf den Markt

[556]

	..
K1 [v]	und wir werden... Wohnungsnot ist so zu, zu negativ.Also Not haben andere Länder,

[557]

	.. 724 [42:41.7]725 [42:41.9]
B [v]	Ja.
K1 [v]	nicht wir in Deutschland. Aber wir werden ja ein Riesenproblem mit Wohnen

[558]

	..
K1 [v]	kriegen. • • So, das heißt, die Mieten steigen weiter. • • Ähm... ((1,1s)) 'N.... pf.../ 'Ne

[559]

	..
K1 [v]	alten.../ 'Ne alte Wohnung, die dritte Wohnung, was Sie gesagt haben, • da gibt es

[560]

	..
K1 [v]	garantiert momentan einen Markt für. Also so eine würde ich wahrscheinlich dann

[561]

	..
K1 [v]	irgendwann versuchen loszuwerden, weil da irgendwann auch die Kosten losgehen,

[562]

	.. 726 [43:07.6]
B [v]	Deswegen.
K1 [v]	aus dieser ganzen Öko-Nummer, Heizungsgesetz, was auch immer. Und keiner weiß

[563]

	.. 728 [43:09.5]	729 [43:10.1]730 [43:10.4]731 [43:10.7]		
B [v]	Was da kommt.	Ja.		
K1 [v]	wirklich, wie's wirklich ist.			Und das weiß... Das weiß Habeck selber ja
K2 [v]			Das	werden die auch nicht ganz lassen. Egal

[564]

	.. 732 [43:14.4]	
K1 [v]	gar nicht.	Auch eine neue Regierung kann ja nicht alles
K2 [v]	wer als nächstes kommt. Mit Sicherheit.	

[565]

	.. 733 [43:17.4]	734 [43:17.8]	735 [43:18.2]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	in die Tonne f ahren,	was vorher...	Da wird ja dieser Öko-.../ • • • diese Öko-Thema
K2 [v]		Eben.	

[566]

	.. 736 [43:22.6]	737 [43:23.0]
B [v]		Ja.
K1 [v]	wird ja bleiben.	So und äh da können natürlich plötzlich echt enorme Kosten

[567]

	..
K1 [v]	kommen, die man dann auch nicht mal eben wieder reinholt. Und ich glaube, dass

[568]

	..
K1 [v]	jetzt zum Herbst hin nochmal ein ganz neuer • • • ähm • • • Markt entsteht für

[569]

	.. 738 [43:38.5]	739 [43:39.5]	740 [43:41.0]
B [v]	• • Hm̆.		
K1 [v]	Selbstnutzer, die jetzt Muffe kriegen,	dass sie nichts mehr zu wohnen krie gen.	
K2 [v]	Aha. • • •		Hm̆.

[570]

	741 [43:41.5]	742 [43:43.7]	743 [43:44.1]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	Und dann froh sind, wenn sie zu 'nem	• •	guten Preis noch eine Wohnung kaufen

[571]

	.. 744 [43:46.3]	745 [43:46.7]	746 [43:47.0]	747 [43:47.8]	748 [43:48.2]	749 [43:48.9]
B [v]				Hm̆.		
K1 [v]	können.	Die...			Die, die	Wohnung, ja, auch
K2 [v]	In der	sie dann	selber wohnen können.			((unverständliches

[572]

	.. 750 [43:50.5]
K1 [v]	wenn sie (jetzt von)...
K2 [v]	Gestammel)) Damit sie auch dem nächst keine hohen Mieten... Mim Roller fahren

[573]

	.. 751 [43:52.3]	752 [43:52.7]	753 [43:53.9]	754 [43:55.7]
B [v]	Gut, das ist natürlich... • •			Hm̆.
K2 [v]	müssen, ne.		Und die kommen, so hohen Mieten. • •	

[574]

	755 [43:56.2]	756 [43:57.1]	757 [43:57.6]	758 [43:58.0]
K1 [v]	Du musst ja nur...	((unverständlich))	((unverständlich))	Du musst ja nur dei
K2 [v]		Glaub ich...		Und so würd' ich das sehen.

[575]

	759 [43:59.0]	760 [44:00.9]	761 [44:01.9]
K1 [v]	ne Wohnung bewerten mit dem Mieter wechsel von sieben Euro, keine Ahnung, auf		
K2 [v]		Ja. • • Ja.	

[576]

	762 [44:03.1]	763 [44:04.0]	764 [44:05.0]	765 [44:06.1]
B [v]	Ja, und das wird in so vielen anderen Wohnungen auch der Fall sein.			
K1 [v]	hundert Euro.		´Das sind zwanzig,	

[577]

	..	766 [44:08.8]	767 [44:09.1]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	fünfundzwanzig Prozent mehr Miete. Wenn wir jetzt		fünfundzwanzig Prozent

[578]

	..
K1 [v]	mehr Miete, einfach nur prozentual bewerte, die jetzt auch alte Wohnungen ja

[579]

	..	768 [44:17.1]	769 [44:17.4]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	mitmachen, weil das fünf auf sieben Euro geht,		oder sechs auf acht Euro noch

[580]

	..
K1 [v]	irgendwie was. So, wenn es... • • Damit würde ja jetzt aus • Investorensicht eine

[581]

	..	770 [44:27.5]	771 [44:27.7]
B [v]		Ja.	
K1 [v]	Wohnung fünfundzwanzig Prozent mehr Wert haben.		Weil da

[582]

		772 [44:30.2]	773 [44:30.8]	774 [44:31.6]775 [44:31.9]
B [v]		Generieren.	Gewinn quasi	mehr.
K1 [v]	fünfundzwanzig Prozent mehr Einnahmen	generieren.		So heißt das

[583]

K1 [v]	nach diesem • • • komisch.../ dieser komischen Zeit. Es wird jetzt... Ist jetzt der

[584]

K1 [v]	Immobilienmarkt ist zusammengebrochen, der Wohnimmobilienmarkt, was nicht

[585]

K1 [v]	stimmt. Es ist nur die Immobilie, die vor drei Jahren total überteuert war. • Also dieses

[586]

		776 [44:48.2]	777 [44:48.5]778 [44:48.8]779 [44:49.1]	
B [v]		Hat...		Ja.
K1 [v]	Standard siebziger Jahre Haus hat vier	hunderzwanzig		tausend Euro gekostet.

[587]

		780 [44:52.1]781 [44:52.4]	
B [v]			Ja.
K1 [v]	Das kostet jetzt wieder dreihundertzwanzig und mehr	darf es	auch nicht kosten, oder

[588]

		782 [44:54.2]783 [44:54.5]	
B [v]		Ja.	
K1 [v]	zweihundertneunzig.	Und dann ist.../ hat sich das einfach nur wieder reguliert.	

[589]

K1 [v]	Eine gute Wohnung, ein, ein gutes äh Haus, ein Neubauhaus wird ja im Wert weiter

[590]

K1 [v]	steigen. Das sieht man dann auch immer in dieser.../ in der Berichterstattung, dass wir

[591]

	..
B [v]	• •
K1 [v]	ja den, den, äh, den Preisverfall haben. Das ist bei einem Neubau zwei Prozent. • •

[592]

	.. 785 [45:14.0]
B [v]	H m̆ .
K1 [v]	Steht dann eins Komma acht oder zwei Prozent. Ich meine, ob ich hundert oder ob

[593]

	..
B [v]	Ja.
K1 [v]	sechshunderttausend kriege oder zwei Prozent weniger, das ist dann nicht das ga nz

[594]

	..787 [45:22.1]
B [v]	
K1 [v]	große Thema. Und dann geht es ja immer darum, wenn ich was Gutes habe und finde

[595]

	.. 788 [45:28.2] 789 [45:29.0]
B [v]	Der bezahlt wieder mehr.
K1 [v]	nur einen, der es haben will, der bezahlt auch wieder ein bisschen mehr.

[596]

	790 [45:29.4]
K1 [v]	Und da würde ich dann wirklich von den, den alten Wohnungen sagen, da kann man

[597]

	.. 791 [45:35.8] 792 [45:36.1]
B [v]	Ja.
K1 [v]	sich mal von einer verabschieden, weil ich meine, Sie können es ja auch für

[598]

	.. 793 [45:38.3]794 [45:38.6]
B [v]	Das ist nämlich, ich weiß, was ich auf der anderen Seite
K1 [v]	dreieinhalb Prozent anbie ten.

[599]

	.. 795 [45:41.3]	796 [45:41.9]	797 [45:42.8]	798 [45:43.3]	
B [v]	irgendwo bekomme.	Im Zweifel	sogar mehr als	dreieinhalb.	
K1 [v]		(Weil der...)	Genau.	Und der Mehrwert ist	

[600]

	..
K1 [v]	jetzt • • • wahrscheinlich erst mal stagniert die nächsten Jahre. Das ist mein Gefühl

[601]

	.. 799 [45:49.9]800 [45:50.2]
B [v]	m̆
K1 [v]	nur. • • Also ich glaube, dass jetzt, wenn ich, wenn ich bewerte, ein Haus • jetzt •

[602]

	..
K1 [v]	bei mir auf Neubau bezogen hundertvierzig Quadratmeter, das hätte vor anderthalb

[603]

	..
K1 [v]	Jahren, hätte ich das für fünfhundertdreißigtausend Euro verkauft. Jetzt verkaufe ich

[604]

	..
K1 [v]	es für sechshundertausend Euro. Mache aber nicht mehr Rendite, weil es mehr als

[605]

	.. 801 [46:09.4] 802 [46:10.7]
B [v]	Mehr gekostet hat, okay.
K1 [v]	hundertausend Euro mehr geko stet hat. • • • Und jetzt wird das, irgendwo

[606]

	..
K1 [v]	• ist eine Grenze • meines Gefühls erreicht, nach diesem Irrsinn der letzten fünf Jahre.

[607]

	..
K1 [v]	Ich glaube, dass jetzt diese Wohnungen, die halt jetzt für zweihundertdreißigtausend

[608]

	..
K1 [v]	gehen, die gehen in drei Jahren auch nur, oder in zwei Jahren, sagen wir jetzt mal,

[609]

	.. 803 [46:29.6]804 [46:30.1]
B [v]	m̆
K1 [v]	auch nur für zweihundertdrei ßig tausend Euro. Jetzt, • • die letzten drei Jahre war

[610]

	..
K1 [v]	ja ein Kauf für hundertsiebzig, dann hat man das tatsächlich drei Jahre, vier Jahre

[611]

	..	805 [46:40.8]	806 [46:41.4]	807 [46:42.4]
B [v]		Tausend mehr.		Ja.
K1 [v]	behalten und für fünfzig, sechzig, siebzigtausend	Euro	mehr verkauft.	

[612]

	808 [46:42.8]
K1 [v]	Und da könnte man sich jetzt von der alt.../ älteren Immobilie, glaube ich, immer noch

[613]

	..	809 [46:48.7]810 [46:49.0]	
B [v]		Ja.	
K1 [v]	ganz gut verabschieden jetzt.	Könnte das Geld einfach irgendwo	dahin

[614]

	..	811 [46:53.5]812 [46:53.8]	
B [v]		Ja.	
K1 [v]	packen und verdient daher auch endlich wieder	seine dreieinhalb Prozent.	Und

[615]

	..		813 [46:59.3]	814 [46:59.8]
B [v]				Hm̆.
K1 [v]	die werde ich in der Immobilie jetzt gerade wahrscheinlich nicht dri	n haben.		Das ist

[616]

	..	815 [47:03.6]816 [47:04.1]	
K1 [v]	so, • • aber 'ne Gute würde ich behalten gerade. Da würde ich	noch	warten, bis in
K2 [v]		Hm̆.	

[617]

	..	817 [47:05.9]	818 [47:06.6]	819 [47:08.5]
B [v]		Bis die Zinsen ein bis	schen zurückgekommen sind vielleicht.	
K1 [v]	zwei Jahren dieses Immobilienthema	((unverständlich)) Ja, oder der Im		

[618]

	..
K1 [v]	mobilienmarkt so zusammengefallen ist, dass der Bedarf so groß ist an Wohnen und

[619]

	..	820 [47:18.1]821 [47:18.5]
B [v]		Hm̆.
K1 [v]	die Mieten so • • • also extrem gestiegen sind jetzt	nochmal, dann werden diese

[620]

	..	822 [47:21.8]	823 [47:22.8]
B [v]		Verstanden.	
K1 [v]	Preise für die guten Wohnungen wieder hoch.		Dann sind die deutlich

[621]

	..	824 [47:25.9]	825 [47:27.0]	826 [47:28.5]
B [v]		Einschätzung, wie's...		
K1 [v]	höher. Das ist meine	((1,2s))	Einsch ätzung, was passiert.	
K2 [v]				Ich frage mich nur

[622]

	..	
K2 [v]	immer, • • • die können jetzt nich unendlich steigen, diese Mieten. Es gibt da draußen	

[623]

	..	827 [47:34.5]	828 [47:36.0]	829 [47:36.4]
B [v]		Was man aber ni cht verg essen darf, ich habe		
K2 [v]	nicht so viele, die das bezahlen können.		Oder?	

[624]

	..	
B [v]	so viele Kunden, wo ich mich wundere, wie viel die verdienen • • und vor allem, wie	

[625]

	..	830 [47:44.0]831 [47:44.5]	832 [47:45.8]	833 [47:46.3]	
B [v]	viel die jetzt eine Erhöhung reinbekommen haben. • • Verrückt.			Ja.	
K2 [v]		Hm̆.	Also doch.	Hm̆.	

[626]

	..	834 [47:47.3]	835 [47:48.0]	836 [47:49.3]	
B [v]	Wirkllich ver rückt. Die	dann teilweise von heute auf morgen...			
K2 [v]	Okay.	(Gut, ich mein,)	die	Autos fahren ja auch	

[627]

	..	837 [47:50.8]	838 [47:52.3]	839 [47:53.6]	
B [v]		Das ist auf jeden Fall so.			Da sind
K2 [v]	hier überall rum.	((unverständlich))	Die Klamotte ist immer vom Fein	sten und	

[628]

	.. 840 [47:54.9]
B [v]	wir natürlich beim Thema Bad Waldliesborn. Das muss man ehrlicherweise gestehen.
K2 [v]	ja...

[629]

	..
B [v]	• • Ähm. Nichtsdestotrotz ganz normale Jobs, die auf einmal von heute auf morgen

[630]

	.. 841 [48:03.5]842 [48:04.0]
B [v]	dreihundert Euro netto mehr haben. • • Einfach, weil das so angehoben wurde.
K1 [v]	Boah.

[631]

	.. 843 [48:08.8]
B [v]	((2,3s))
K1 [v]	Ich kann dir dazu auch noch mal eine Einschätzung sagen. Äh, Mietprei.../

[632]

	..
K1 [v]	preis.../ Mietpreisbremse ist eine Katastrophe eigentlich für so ein Land. Weil du

[633]

	..
K1 [v]	darfst nicht vergessen, das, das ist ja das Schlimme, was passieren wird. • Bedürftig • •

[634]

	..	844 [48:25.7]	845 [48:26.6]	
B [v]		Der wird das	nicht... Das ist...	
K1 [v]	wohnen zu müssen, geht ja kaputt. Wer Geld hat,	der wird,	der wird dann	
K2 [v]			Nicht	

[635]

	..	846 [48:27.5]	847 [48:30.4]	
B [v]				
K1 [v]		der wird dann halt auch die nicht so	gu ten Wohnungen	
K2 [v]	((unverständlich))	((unverständlich)). Der zahlt das dann halt mehr.		

[636]

	..	848 [48:31.8]849 [48:32.1]	850 [48:33.4]851 [48:33.8]		
B [v]		Ja.	Hm̆.		
K1 [v]	mieten. Darauf spekulier ich ja in dem, was ich da sage.			Da wird dann ja	

[637]

	..
K1 [v]	einer, der genüg.../ genügend verdient, für sieben, acht oder neun Euro 'ne schlechte

[638]

	..	852 [48:43.2]	853 [48:43.6]
B [v]			m̆
K1 [v]	Wohnung mieten, die eigentlich nur sechs Euro wert ist.		Das Schlimme daran

[639]

	..
K1 [v]	ist, und da fehlt der Neubau, und das ist das.../ • • der Irrsinn, der passiert/ passieren

[640]

	..
K1 [v]	wird. Ähm, der Irrsinn ist, dass diese • • • sechs oder sieben Euro Wohnungen • • dann

[641]

	..	854 [48:56.7]	855 [48:57.2]	856 [48:57.9]	857 [48:58.3]	858 [48:58.8]	
B [v]				m̆			
K1 [v]	ja weg sind,	weil sie für	acht Euro	be	wohnt werden	von einem, der Geld	
K2 [v]		Genau.				Und von der (Rentnerrente)	

[642]

	859 [48:59.9]	860 [49:00.3]	861 [49:01.7]	862 [49:02.3]			863 [49:04.7]
B [v]	Und	unten, unten gibt's	nichts mehr.				
K1 [v]	hat.			Und wir	keine Sozialwohnungen gebaut		haben.
K2 [v]	dann kei	ner mehr fehlt oder so.					Genau.

[643]

	864 [49:05.2]
K1 [v]	Wir ham als.../ wir ham eins Komma ((1s)) vier oder fünf Millionen Sozialwohnungen

[644]

	..
K1 [v]	in Deutschland und haben über elf Millionen mit einem Wohnberechtigungsschein.

[645]

	..	865 [49:16.2]	866 [49:16.9]		867 [49:17.9]
B [v]		Nee. ((lacht))	• • Das passt nicht zu...		
K1 [v]	Das passt ja nicht zusammen.		So und ähm...		So und und
K2 [v]			• • • Das, das geht ja		auch nicht viel

[646]

	.. 868 [49:18.9]
K1 [v]	da ist halt das Problem, wir haben gar keinen Wohnraum mehr für die, die
K2 [v]	länger, ne.

[647]

	.. 869 [49:24.7]870 [49:25.0]
B [v]	Ja.
K1 [v]	halt nicht gut verdienen. Weil die Gutverdiener, von denen es immer noch zur

[648]

	.. 871 [49:27.8]872 [49:28.3] 873 [49:29.7]
B [v]	m̆ Einfach die anderen Wohnungen.
K1 [v]	Genüge gibt, • • für teuer Geld alle...Also den Rest der Wohn ungen

[649]

	.. 875 [49:32.7] 876 [49:33.1] 877 [49:34.2]
K1 [v]	halt schon belegt haben. • • • Und deshalb...
K2 [v]	Das wird ja hauptsächlich auch die Rentner betreffen. Die Rentner

[650]

	..
K2 [v]	rennen ja reihenweise... Jetzt hier in dieser Region, nicht unbedingt vielleicht, • • aber

[651]

	.. 878 [49:43.2] 879 [49:43.5]
B [v]	Ja.
K2 [v]	das • • • auch das kann sich noch mal ändern ir gendwann. Aber die wird das

[652]

	..
K2 [v]	irgendwann alle betreffen. Und die, wenn die in eine kleine Wohnung ziehen wollen,

[653]

	.. 880 [49:48.1]881 [49:48.5]
B [v]	m̆
K2 [v]	die es erstens dann gar nicht mehr gibt, und zweitens nicht günstig gibt, ne. Und

[654]

	.. 882 [49:50.2] 883 [49:51.5] 884 [49:53.4]
B [v]	Das stimmt tatsächlich. Dann
K2 [v]	wenn das eben keine reiche Witwe ist oder wie auch immer, dann wird es eng.

[655]

	..
B [v]	hast du schnell ein Problem. Ja, da... Gut, das ist natürlich ein Gedankengang. • • •

[656]

	.. 885 [50:00.6]886 [50:01.0]
B [v]	Viele, die vielleicht jetzt noch in ihren großen Immobilien wohnen, in der
K2 [v]	Hm̆.

[657]

	.. 887 [50:03.5] 888 [50:04.4]
B [v]	kompletten • • • vielleicht Doppele tage oder was.
K2 [v]	Meine Mutter, meine Mutter wohnt noch in

[658]

	.. 889 [50:06.5]	890 [50:07.2]	891 [50:07.9]	892 [50:08.9]	893 [50:09.4]
B [v]	Ja. • •	Alleine, ja	gut, das ist genau das	Thema.	
K2 [v]	meinem Elternhaus, jetzt alleine.		Ne. Es ist...		Da haben

[659]

	..
K2 [v]	wir zu viert drin gewohnt, ne. Und da wohnt sie jetzt noch mit ihrer Katze. Und der

[660]

	..
K2 [v]	Keller ist, • • sag ich mal, ein bisschen renovierungsbedürftig. Und da fragt man sich

[661]

	.. 894 [50:19.5]895 [50:19.8]	
B [v]	Ja.	
K2 [v]	natürlich, warum muss das sein? Das denken	auch ganz viele rundherum schon. Ist

[662]

	..	896 [50:24.7]
B [v]		Ja, da
K2 [v]	mir auch schon zu Ohren gekommen. Aber sie kommt da wunderbar zurecht.	• • Ähm,

[663]

	.. 897 [50:26.3]	
B [v]	muss man auch nichts ändern.	
K2 [v]	und... und...	Das, das wird auch... Die lässt das erstens nicht ändern.

[664]

	898 [50:29.4]899 [50:29.7]
B [v]	Ja.
K2 [v]	Und zweitens,ähm, ja, was will man so einen alten Baum verpflanzen, ne? Ich

[665]

	900 [50:33.5] 901 [50:33.9]
B [v]	m̆
K2 [v]	verstehe das schon. Obwohl das natürlich manchmal krank ist, wenn man sich das

[666]

	.. 902 [50:38.1] 903 [50:39.0] 904 [50:39.5] 905 [50:40.2]
B [v]	So v... Für eine Person ist...
K2 [v]	überlegt, dass da so viel Wohnrau m leer steht. 'Ne junge Familie würde

[667]

	.. 906 [50:42.6]907 [50:42.8]
B [v]	Ja. Ja.
K2 [v]	sich nach so einem Haus... • • würde läch zen, das zu kriegen. Und da wär's

[668]

	.. 909 [50:44.7]
B [v]	
K2 [v]	eigentlich auch richtig. Aber das kann man dann immer noch machen, wenn sie mal

[669]

	.. 910 [50:47.1] 911 [50:47.7]
B [v]	Richtig.
K2 [v]	nicht mehr da ist. Ne, die ist dreiundnchtzig oder vierundachtzig wird ja jetzt

[670]

	.. 912 [50:51.1] 913 [50:51.5]
B [v]	Ja.
K2 [v]	auch nicht endlich sein, dass sie da noch wo hnen kann. Also lässt man das erst mal so,

[671]

	..
K2 [v]	ne. Aber da gibt es mittlerweile auch genug, die das natürlich echt anders sehen. Die,

[672]

	.. 914 [50:59.8]
K1 [v]	
K2 [v]	die am liebsten (morgens) rausschmeißen. So, damit sie da weg kann. Also selber

[673]

	.. 915 [51:01.0]
K1 [v]	((unverständlich)) Tina, und das, und das Auge auch, wenn ich hier den, den
K2 [v]	reinkönnen.

[674]

	..
K1 [v]	kritischen Eindruck hinterlasse, ne. Deine Mutter ist ja in ihrem Haus unheimlich gut

[675]

	.. 916 [51:10.0] 917 [51:10.5] 918 [51:12.5]919 [51:13.1]
K1 [v]	aufgeho ben. Aber es gibt ja gar keine andere Möglichkeit für sie wirk lich zu wohnen.
K2 [v]	m̂ Genau.

[676]

	.. 920 [51:13.8] 921 [51:14.3]
K1 [v]	Also ich hab das ja jetzt, das ist doch Pflegeheim-Thematik, da müssen wir nicht
K2 [v]	Richtig.

[677]

	.. 922 [51:16.4] 923 [51:17.0]924 [51:17.5] 925 [51:20.1]
B [v]	Ja.
K1 [v]	drü ber reden. Da für ist deine Mutter auch noch gar nicht, • • • also bedür ftig
K2 [v]	m̂

[678]

	.. 926 [51:21.0] 927 [51:22.4]
B [v]	Als im...
K1 [v]	genug. ((unverständlich))
K2 [v]	((unverständlich)) Das ist ja auch günstiger im Haus zu wohnen, als in 'nem Pflege

[679]

	928 [51:23.0] 929 [51:23.7] 930 [51:27.5]
B [v]	Ja.
K1 [v]	Seniorenwohnen, also Residenzen, gibt es kaum welche. • • •
K2 [v]	heim. ((lacht)) ((lacht, 2s)) Ja, genau. • • Ja, e ben.

[680]

	..932 [51:28.0]
K1 [v]	So, die sind auch meistens mit langen Wartelisten schon belegt. • • So und im
K2 [v]	

[681]

	..
K1 [v]	Endeffekt ist natürlich dann das Nächste, dass, äh, dieser Markt dieser, ähm..., • • •

[682]

	..
K1 [v]	sechzigerjahre Häuser, die dann halt jetzt von jungen Familien bewohnt werden • •

[683]

	..
K1 [v]	sollten, wenn es geht. Dass auch das gerade leider in diesem.../ in dieser

[684]

	.. 933 [51:50.8]934 [51:51.3]
B [v]	m̆
K1 [v]	Baukostenexplosion gerade kaputt geht. Also da... In euer Haus zieht ja jetzt

[685]

	..
K1 [v]	keine junge Familie ein, so wie es ist. • • •Und fangen die an, da haben die

[686]

	.. 935 [52:00.5] 936 [52:01.0]
B [v]	m̆
K1 [v]	vierhundertausend Euro an Renovierung ausgegeben. Also müs sen sie auch wieder

[687]

	..
K1 [v]	siebenhundertausend Euro haben oder noch mehr, • • um... Das ist alles... ((1,3s)) Es...

[688]

	.. 937 [52:10.6]938 [52:11.1]
B [v]	Ja.
K1 [v]	Wir haben kein Wohnbaukonzept gerade. Da, da, da ging so ein bisschen

[689]

	.. 939 [52:17.7]
K1 [v]	diese Idee, dass sich dann junge Familien und Senioren in einer Tauschbörse,
K2 [v]	((lacht

[690]

	.. 940 [52:18.3]
K1 [v]	also das hatte Lippstadt sich überlegt, hatte... hat man irgendwoanders, ham se
K2 [v]	auf))

[691]

	941 [52:22.6]	942 [52:23.8]
K1 [v]	das auch schon mal welche, und	da sollten es
K2 [v]	((unverständliches Gestammel)) ja ((unverständliches Gestammel))	

[692]

	..
K1 [v]	Wohnungstauschbörsen geben, wo dann die Senioren irgendwo hinziehen und die,

[693]

	.. 943 [52:30.6]		944 [52:32.9]
B [v]		Dafür in diese Immobilien rein können.	
K1 [v]	die, die Junioren	in die, in die Häuser ziehen	und, und, und. Und dabei

[694]

	..
K1 [v]	vergessen ((1s)) ganz viele eins, • • • einen ganz wichtigen, äh, Aspekt des, des, des

[695]

	..	945 [52:46.1]946 [52:46.7]
B [v]		Hm.
K1 [v]	Wohnungsbaus und des Wohnens. Dat ist • hochemotional.	Wohnen ist

[696]

	..
K1 [v]	Grundbedürfnis, das ist ein hochemotionales Thema und ist damit ein

[697]

	.. 947 [52:52.6]	948 [52:53.2]
B [v]		Ja.
K1 [v]	Riesenpulverfass. • • Also da ist, da steckt so viel.	Ich mach jetzt siebenundzwanzig

[698]

	..
K1 [v]	Jahre nur Wohnungsbau. Ich habe Riesenwohnungsbau gemacht in Großstädten und

[699]

	..
K1 [v]	jetzt klein in Lippstadt und, äh, habe aber halt natürlich immer mit Käufern von, oder

[700]

	..
K1 [v]	Mietern von Wohnungen zu tun gehabt. Also immer irgendwie dieses Klientel gehabt.

[701]

	..
K1 [v]	Und das heißt, so eine emotionale Thematik Wohnungsbau und dann auch dieses

[702]

	.. 949 [53:18.6]950 [53:19.0]
B [v]	Ja.
K1 [v]	Einziehen in Baustellen. Ich muss mir nur da hin ten bei euch hier in (Walibo)

[703]

	..
K1 [v]	da... • • • Das ist ja eine Katastrophe. Also da habe ich auch von meiner Schwester, die

[704]

	.. 951 [53:31.1]
B [v]	Hm̆.
K1 [v]	Freundin/ die Eltern der Freundin, die sind dann da auf diese Baustelle gezo gen.

[705]

	.. 952 [53:31.5]
B [v]	Ja.
K1 [v]	Sowas geht nicht. Das darf man nicht machen. Und wir machen es überall gera de.

[706]

	..954 [53:35.1]
B [v]	
K1 [v]	Und diese Emotionen, die können zu ganz, ganz, ganz großen Problemen führen.

[707]

	.. 955 [53:42.1]
K1 [v]	Irgendwann wieder. Deshalb kann man auch nicht die Alten einfach aus ihr en Häusern
K2 [v]	

[708]

	.. 956 [53:43.0]
K1 [v]	schmeißen. So mit dieser Idee, da müssen jetzt Junge rein. • • Das ist
K2 [v]	((unverständlich))

[709]

	..
K1 [v]	alles... Das, das, die... Wir schalten auch in unserer.../ auch wieder in unserer

[710]

	..
K1 [v]	Regierungsthematik so ein bisschen das Menschliche aus. Und das in einer rot-grünen

[711]

	.. 957 [53:56.9] 958 [53:57.4] 959 [53:59.5]
B [v]	m̆ Eigentlich
K1 [v]	Regierung ist ja ei gentlich un glaublich. Also wir sind ja in einer sozial- ökologischen

[712]

	.. 960 [54:01.3] 961 [54:02.3] 962 [54:03.1] 963 [54:03.6]
B [v]	sozial eingestellt.
K1 [v]	Regier ung. Aber wir wol len seriell... Ja, wir wollen
K2 [v]	((unverständlich)) nur dominieren, ne.

[713]

	.. 965 [54:06.0] 966 [54:07.4] 967 [54:08.1]
K1 [v]	serielles Bauen. Wir wollen... Genau. Und ihr kommt
K2 [v]	((lacht)) Ihr müsst jetzt das, das, das, das. Öäh? ((lacht))

[714]

	.. 968 [54:09.3] 969 [54:09.8]
B [v]	Ja.
K1 [v]	alle im Plattenbau. Wir wollen keine... Unsere Menschen wollen keine
K2 [v]	Jou. ((lacht))

[715]

	.. 970 [54:13.5] 971 [54:15.5]
K1 [v]	Einfamilienhäu ser mehr. Die wollen alle nur gleiche Wohnungen. Seriell. Plattenbau.
K2 [v]	(Nein), die wollen alle gleich sein. ((lacht))

[716]

	972 [54:17.1]	973 [54:18.4]	974 [54:18.8]	975 [54:19.5]	976 [54:20.0]
B [v]		Ja.			
K1 [v]	Das ist Sozialismus.			Ja, und das,	das ist so ein ganz, • ganz, ganz
K2 [v]		Ja, das	stimmt.	((lacht))	

[717]

	..	977 [54:24.2]	978 [54:24.6]
B [v]			m̆
K1 [v]	schwierig... Wohnungsbau ist ein ganz, ganz schwieriges		Thema. Und das wird noch

[718]

	..
K1 [v]	nicht wahrgenommen. • Und ähm... • • • da bin ich sehr gespannt, was nächstes Jahr

[719]

	..	979 [54:32.9]	980 [54:33.4]
B [v]			Hm̆.
K1 [v]	passiert. Also da ist sehr, sehr, sehr viel Musik drin,		was da kommen wird nächstes,

[720]

	..	981 [54:36.4]	982 [54:37.0]
B [v]		(Schon gut).	
K1 [v]	übernächstes Jahr. Weil erst	mal	wird jetzt nicht gebaut, ne. Das ist 'ne

[721]

	..	983 [54:40.4]
B [v]		D.../ Danke für die Einschätzung auf jeden Fall. Hab ich so • • • im Detail,
K1 [v]	Tatsache.	

[722]

	..
B [v]	muss ich sagen, noch nicht auf dem Schirm. Ein, zwei Gedanken hatt' ich schon mal

[723]

	..	984 [54:51.1]	985 [54:52.0]
B [v]	und hab mich auch zurechtgelegt. Aber das... ((2s))		Ah, noch mal abwarten.
K2 [v]		((lacht))	

[724]

	986 [54:52.9]987 [54:53.4]	988 [54:54.9]	989 [54:55.5]
B [v]	• • Noch mal abwarten.		
K1 [v]	Ja.		Immer mal mit der alten Wohnung anfangen.
K2 [v]	Ja. ((lacht))	((lacht))	

[725]

	..	990 [54:58.9]	991 [55:00.1]
B [v]		Mal gucken, was ist...	
K1 [v]	Mal reinschmeißen. In,	in Verkauf...	Gucken, ob einer kommt, der jetzt

[726]

	..	992 [55:03.9]993 [55:04.5]
B [v]		m̆
K1 [v]	unbedingt.../ der jetzt Angst hat, dass es nicht mehr gibt.	Zack, dann ist die

[727]

	..	994 [55:09.3]
B [v]		((unverständlich))
K1 [v]	eine weg. ((1,5s)) Das ist jetzt wie Ihr Vorschlag mit den zwei	als Opti... Hundert da

[728]

	..	995 [55:11.4]	996 [55:12.7]
B [v]	((lacht))	Mal ein bisschen gucken.	
K1 [v]	und hundert da.	Mal ein bisschen mischen.	
K2 [v]			((1,2s)) Das noch ein bisschen behalten.

[729]

	..	997 [55:17.6]
B [v]		Ja die Sechsundsiebziger hab ich tatsächlich
K2 [v]	Da schon mal gucken, ne. • • m̆ • m̆	

[730]

	..
B [v]	gekauft • • • während Corona. • • Zins viereinhalb oder so. Ähm, für

[731]

	..	998 [55:27.2]999 [55:27.6]	1000 [55:29.9]
B [v]	zweiundsechzigtausend.	Also wirklich • absolute Schnäppchen.	
K1 [v]		Boah.	
K2 [v]			Ja.

[732]

	1001 [55:30.3]
B [v]	Ähm... Die stand am Anfang drin. • • Eingestellt wurde die für fünfundachtzig oder

[733]

	..
B [v]	so. Es gab einfach keinen Käufer. Und die mussten irgendwann verkaufen. Und

[734]

	..
B [v]	dann... Weil wahrscheinlich auch niemand Bock hatte auf viereinhalb Prozent Zinsen.

[735]

	..
B [v]	Könnte ich mir auch vorstellen. Ähm... • • • Normalerweise wird man die wieder los

[736]

	..	1002 [55:50.6]
B [v]	für einen guten Preis. Mal gucken.	
K2 [v]		• • • Ja, und jetzt wissen die Leute ja, dass sie einen

[737]

	..	1003 [55:54.9]	1004 [55:55.5]	1005 [55:56.0]	1006 [55:57.0]
B [v]		Hm̆.			
K1 [v]				Nein, das ist äh...	
K2 [v]	anderen Zins eh nicht kriegen.		Also nie	driger wird es die näch	sten Jahre nicht

[738]

	..	1007 [56:00.2]	1008 [56:00.9]	
B [v]				Ja, die
K1 [v]			Das kommt	
K2 [v]	mehr geben, so wie das war. Dann müssen die sich langsam		jetzt mal mit ab	finden.

[739]

	..	1009 [56:01.4]	
B [v]		Zeit von eins Komma zumindest, ist erst mal vorbei. Auf jeden	
K1 [v]	((unverständlich)).		
K2 [v]		Und dann sind die auch wieder bereit zu investieren	

[740]

	..	1010 [56:04.6]	1011 [56:05.5]	1012 [56:05.8]	
B [v]	Fall.		Ja.		
K2 [v]		zu diesen Zinsen.		Und dann kommt es nur auf die Wohnung an.	Und auf

[741]

	..
K2 [v]	den, der grade so 'ne Wohnung sucht. Dann kauft der die auch. Und natürlich für

[742]

	..	1013 [56:12.6]	1014 [56:13.0]	1015 [56:14.7]	1016 [56:15.4]	
B [v]		Ja.				
K1 [v]				Ja, ja. Ist so.		
K2 [v]	mehr. ((lacht))		He, he, he, logisch. ((lacht))	((lacht))	((Tastaturklappern,	

[743]

	..	1017 [56:21.0]	1018 [56:22.6]	
B [v]		• • Ich komme aus Beckum.		
K2 [v]	4,6s)) Kommen Sie aus Beckum?			((Tastaturklappern,

[744]

	..	1019 [56:24.1]	1020 [56:25.1]	1021 [56:25.7]	1022 [56:26.9]
B [v]		Meine ganze Family...		Ja. • • •	Wobei ich nicht
K2 [v]	1,2s)) Na gut,	((unverständlich)) (drei	Wohnungen) hat, ne.	((lacht))	

[745]

	..	1023 [56:28.9]	1024 [56:29.6]	
B [v]	mehr in Beckum wohne. Ich wohne in Gütersloh.			Ähm, aber meine gesamte
K2 [v]		Ah, okay.		

[746]

	..	1025 [56:32.2]	1026 [56:32.7]
B [v]	Family wohnt, wohnt in Beckum.		Und quasi immer in Beckum gewesen.
K2 [v]		m̆	

[747]

	..
B [v]	Deswegen ((1,8s)) ist das zumindest auch 'n Markt in der Region, wo man sich

[748]

	..
B [v]	auskannte. • • • Ähm... War für mich wichtig, so einzusteigen, dass ich • • Bescheid

[749]

	..	1027 [56:46.7]	1028 [56:47.6]	1029 [56:48.6]	1030 [56:48.9]
B [v]	weiß, was wo ist. Und das man grob			Ja.	
K2 [v]		Genau. Die La ge auch kennt. Und über		haupt. m̆	Und das

[750]

	..	1031 [56:52.5]
B [v]		• • • Und man hat tatsächlich, also mit
K2 [v]	Klientel, was da so ist und so weiter, ne. m̆	

[751]

	..
B [v]	Mietern nie Probleme gehabt. Einfach weil's • ganz häufig jemand Bekannter, der wen

[752]

	..
B [v]	kennt oder so. Gerade in Beckum. In Beckum kennt ja wirklich jeder jeden. • • Ähm...

[753]

	..
B [v]	• Das hat es in der Vermietung sehr einfach gemacht, muss ich sagen. ((1,9s)) Wird ja

[754]

	..	1032 [57:13.1]
B [v]	dann in den Großstädten nicht mehr ganz so einfach wahrscheinlich.	• •
K2 [v]		Hm.

[755]

	..	1034 [57:15.6]	1035 [57:16.7]	1036 [57:17.2]
B [v]	((unverständlich)) • • •		Ja.	
K2 [v]		Reicht ja Münster schon.	((lacht)) Aber das war ja	

[756]

	..	1037 [57:20.0]	1038 [57:22.0]	1039 [57:23.1]
K1 [v]		Münster ist einer der Schwierigsten.		(Teuerstes).
K2 [v]	schon schwierig.		Immer schon.	

[757]

	1040 [57:24.2]	1041 [57:26.9]
B [v]		((Tastaturklappern, Computermausklicken, 20,4s)) Auch
K2 [v]	((1,5s)) Ja. ((seuftzend))	

[758]

	..
B [v]	wenn Sie mir gesagt haben, Sie sind grundsätzlich • • vielleicht im mittleren Risiko

[759]

	.. 1042 [57:54.2]
B [v]	unterwegs. Ich habe Sie als konservativ erst mal angegeben.
K1 [v]	• • • Das passt (erst...).

[760]

	1043 [57:56.0] 1044 [57:57.1]
B [v]	Anderes machen wir eh nicht.
K1 [v]	((2s)) Dein mittleres Risiko, das ((lacht)) das ist

[761]

	.. 1045 [58:03.0] 1046 [58:06.3] 1047 [58:07.7] 1048 [58:09.2]
K1 [v]	konservativ. ((lacht)) Ja, ja, ist klar. Das
K2 [v]	((lacht)) Ich brauche das Geld zum Ausgeben. ((lacht))

[762]

	.. 1049 [58:11.4] 1050 [58:12.5] 1051 [58:14.3] 1052 [58:16.3]
K1 [v]	ist ((unverständlich)) Unterschied. Richtig so.
K2 [v]	Ich unterstütze unsere Wirtschaft. ((lacht)) Ich sorge dafür,

[763]

	.. 1053 [58:21.1] 1054 [58:21.7] 1055 [58:22.2] 1056 [58:22.6]
B [v]	Muss es auch geben.
K1 [v]	Ja, ja.
K2 [v]	dass die DHL die Post meldet. ((lacht)) Und so weiter. Ja, eben. Wenn

[764]

	.. 1057 [58:25.5] 1058 [58:26.0] 1059 [58:27.2]
B [v]	Das stimmt. ((2,7s)) ich muss
K2 [v]	das keiner mehr macht, sind die alle pleite. ((lacht))

[765]

	.. 1060 [58:32.3] 1061 [58:33.9]
B [v]	sagen, wenn's nur nach mir geht, wären die pleite. Gibt's nichts.../ nicht viel
K2 [v]	((lacht))

[766]

	.. 1062 [58:35.8] 1063 [58:36.8] 1064 [58:38.2] 1065 [58:40.2]
B [v]	zu liefern auf jeden Fall.
K1 [v]	Das kriegst du dann doppelt gut...
K2 [v]	((lacht)) ((lacht)) Da könnt ich jetzt

[767]

	.. 1066 [58:41.5]
K1 [v]	((unverständlich))
K2 [v]	wieder sagen, das ist ja auch typisch mit dem Beruf verbunden, ne. • So, als Banker

[768]

	.. 1067 [58:46.8] 1068 [58:47.2]
B [v]	Das ist ((unverständlich)). Man, man vertut
K2 [v]	passt man lieber auf sein Geld • auf oder be hält es lieber in der Tasche, oder?

[769]

	.. 1070 [58:51.4] 1071 [58:51.8] 1072 [58:52.4]
B [v]	sich, was wir für Kollegen haben. Hm̆.
K2 [v]	Ja? Hm̆. • • • Das ist

[770]

	.. 1073 [58:55.4] 1074 [58:57.4]
B [v]	Man vertut sich wirklich. ((Computermausklicken,
K2 [v]	((unverständlich)). ((lacht)) ((lacht))

[771]

	..
B [v]	Hintergrundgeräusche, 9,5s)) So das ist einmal die Kosteninfo. • • Kosteninfo passen

[772]

	..
B [v]	zu den Hunderttausend im Uniopti vier. • • • Die • • null Komma fünf • • sind dann bei

[773]

	..
B [v]	hunderttausend pro Jahr, aber nur dann, wenn man auch wirklich zwölf Monate lang

[774]

	.. 1075 [59:21.2] 1076 [59:21.8] 1077 [59:22.5] 1078 [59:24.2] 1079 [59:24.7]
B [v]	inves tiert worden wäre. So wird es prozentual runter gebrochen auf den Monat. Es
K2 [v]	m̂ m̆ m̆

[775]

	..
B [v]	gibt noch Produktkosten. Die sind aber schon abgezogen bei den drei Komma vier.

[776]

	1080 [59:30.2] 1081 [59:31.3] 1082 [59:32.1]
B [v]	Also die ham wir nicht mehr zusätzlich irgendwie die... Die abgezogen werden
K2 [v]	m̆ Sind da schon drin.

[777]

	..
B [v]	müssen. • • Ähm, laufende Kosten sind wirklich nur die null fünf. Abzüglich

[778]

	..
B [v]	Rückvergütung dann im nächsten Jahr. ((Computermausklicken, Tastaturklappern,

[779]

	..
B [v]	Hintergrundgeräusche, 17,6s)) Ich habe die Produktinfos alle mal im Online-Banking

[780]

	..
B [v]	ins Postfach gehauen, auf jeden Fall. ((1,8s)) Kommen sie nicht weg.

[781]

	..
B [v]	((Computermausklicken, Hintergrundgeräusche, 9,2s)) Das sind die zweiundneunzig

[782]

	..
B [v]	Euro. ((Computermausklicken, Tastaturklappern, Hintergrundgeräusche, 12,5s)) So.

[783]

	..
B [v]	Sie wünschen die Investitionen Ihrer Liquidität in den konservativen Bereich der Geld

[784]

	..
B [v]	und Ertragswerte. • • Sie wünschen dabei eine tägliche Verfügbarkeit ((1,6s))

[785]

	..
B [v]	ausschließlich • • Zinsanlagen und akzeptieren nur geringste Wertschwankungen.

[786]

	..
B [v]	Geringste Wertschwankungen habe ich • • geschrieben, einfach aufgrund der

[787]

	..
B [v]	Tatsache. ((1,7s)) Ja, • man sieht eben ((1,7s)) ganz, ganz leichte Schwankungen, sieht

[788]

	.. 1083 [60:55.6]	1084 [60:56.5]	1085 [60:58.3]
B [v]	man.		((Computermausklicken,
K1 [v]		• • • Äh...	
K2 [v]		Das ist ja nun immer so dann, ne? Hm.	

[789]

	..
B [v]	Hintergrundgeräusche, 9,5s)) So ((Computermausklicken, 2,1s)) Sie haben keine

[790]

	..
B [v]	Fragen mehr, gebe ich an. Und wir beziehen es einmal auf den Opti vier.

[791]

	..	1086 [61:58.1]
B [v]	((Tastaturklappern, Hintergrundgeräusche, Gemurmel, 42s)) So. Passt so?	
K2 [v]		Hm̆.

[792]

	1087 [61:58.5]
B [v]	Ja, ne. ((Computermausklicken, Hintergrundgeräusche, 8,1s)) Viel Kickerei immer

[793]

	..
B [v]	hier. ((Computermausklicken, Hintergrundgeräusche, 11,3s)) Das Protokoll habe ich

[794]

	..	1088 [62:21.7]	1089 [62:22.1]
B [v]	Ihnen dann auch ins, in s Postfach		gestellt. ((4,6s)) Die Produktinfo habe ich aber
K2 [v]		Hm̆.	

[795]

	..	1090 [62:30.5]	1091 [62:31.0]	1092 [62:31.4]	1093 [62:32.0]
B [v]	ausgedruckt und gebe ich Ihnen gleich mit. Das heißt, die		hier,	• • •	ham wir
K2 [v]		Das ist gut.		Ja. m̆.	

[796]

	..	1094 [62:37.7]	1095 [62:38.0]
B [v]	die wenigstens in Papierform. ((Computermausklicken, 4,2s))		
K1 [v]			Und wir geben
K2 [v]		Hm.	

[797]

	..	1096 [62:41.5]	
B [v]		• • • Für die • • drei	
K1 [v]	dann... • • • Ihr telefoniert dann und dann (geben) wir das go.		

[798]

	..	1097 [62:44.5]	1098 [62:44.9]	1099 [62:45.3]	1100 [62:47.3]
B [v]	Monate, ne?	Ja.			Ist gut. • • Dann würde ich
K1 [v]			Und den Opti • • gemischt.		
K2 [v]		Hm̆.			

[799]

	..	
B [v]	Folgendes noch mitgeben. ((Türklingel läutet)) • • • Wer wird das sein? • • • Ähm...	

[800]

	..	
B [v]	((1,4s)) Oder da ist die Frage, wie technisch affin sind Sie, wenn ich Ihnen einen	

[801]

	..	1101 [63:03.9]	
B [v]	Vertrag per Mail schicke? • • • Passt, ne?		(Hab
K2 [v]		• • • Ja, und dann muss ich unterschrei	ben,

[802]

	..	1103 [63:07.1]	1104 [63:07.3]	1105 [63:07.8]	1106 [63:08.9]
B [v]	den) zum Beispiel unterschr	ieben. • • Gena	u. Sind nur sind nur zwei		Seiten, glaube
K2 [v]	einscannen und zurück.		Das ist doch kein Thema.		

[803]

	..	
B [v]	ich, die ich unterschrieben brauche. • • Ähm. • • Top. • Gucke ich einmal, dass ich Ihre	

[804]

	.. 1107 [63:15.0]
B [v]	E-Mail-Adresse habe.
K2 [v]	Das kommt mir grade...((unverständlich)) Ich kann das jetzt,

[805]

	..
K2 [v]	wenn ich nicht bei der Arbeit bin, kann ich das natürlich dann nicht mehr, dann musst

[806]

	.. 1108 [63:20.5] 1109 [63:21.8]
B [v]	((Computermausklicken, 1,6s)) Da kommt es
K1 [v]	• • Das ist kein Problem.
K2 [v]	du das machen.

[807]

	.. 1110 [63:25.7]1111 [63:26.6]
B [v]	dann ja auch auf den Tag nicht an. Die hier? Top. • Dann äh warte ich einfach
K2 [v]	Hm̆.

[808]

	.. 1112 [63:29.2]1113 [63:29.5]
B [v]	auf eine Rückmeldung und, äh, zumindest für den Opti vier •brauche ich eine
K1 [v]	Ja.

[809]

	.. 1114 [63:32.9]1115 [63:33.4]
B [v]	Unterschrift. Ähm... Für das Festgeld, das kann ich dann beim Go, eigentlich
K1 [v]	Ja.

[810]

	.. 1116 [63:37.6]1117 [63:38.2] 1118 [63:40.5]1119 [63:40.8] 1120 [63:41.3] 1121 [63:41.9]
B [v]	so einfach anlegen. Ähm... • • •Top. Hat
K1 [v]	Sehr schön.
K2 [v]	Okay. Super. Sehr schön.

[811]

	.. 1122 [63:42.5]1123 [63:42.7] 1124 [63:43.3] 1125 [63:44.4] 1126 [63:46.6]
B [v]	Spaß gemacht.
K1 [v]	D as äh woll ich grad mal sagen. Das war
K2 [v]	Ja, mir auch. ((lacht)) • •Sehr • gut. ((lacht))

[812]

	.. 1127 [63:47.8]	1128 [63:49.1]
K1 [v]	gut. • • Nächstes Mal will ich auch Ihren Platz nicht	haben. ((lacht)) Entschuldigen
K2 [v]	((unverständlich))	((lacht))

[813]

	.. 1129 [63:50.8]	1130 [63:53.8]
B [v]	Wir, wir suchen so viele Mitarbeiter, also von daher...	
K1 [v]	Sie.	Oh, da wird sich mein
K2 [v]	((lacht))	

[814]

	.. 1131 [63:56.0]	1132 [63:56.4]	1133 [63:57.0]	1134 [63:57.9]
K1 [v]	Vater aber freuen. Der...		Wenn ich nochmal	Banker werden wür
K2 [v]		Ja, dein Vater würde sich freuen. Nochmal...		

[815]

	1135 [63:59.0]	1136 [64:00.0]
K1 [v]	de, dann würde er sich aber	richtig freuen. Der wollte immer, dass ich das mache.
K2 [v]	Uuuuu....	

[816]

	1137 [64:02.2]	1138 [64:02.7]	1139 [64:03.6]	1140 [64:05.3]
B [v]	Wirklich?		Ist dann auf jeden Fall (Absicht).	
K1 [v]		Ja, unbedingt.		
K2 [v]				Ja, ha ha ha ((lacht))

[817]

	1141 [64:06.8]	1142 [64:11.0]
K1 [v]	Ja ((unverständlich)) Immobilie läuft nicht so gut, aber läuft immer noch.	
K2 [v]	((lacht)) Ja, ja, ja...	((lacht))

[818]

	1143 [64:12.6]	1144 [64:13.8]	1145 [64:14.9]	1146 [64:15.7]	1147 [64:16.5]
B [v]			((unverständlich)) Tschüss.		
K1 [v]	((unverständlich))				
K2 [v]		Kaufpreis, ne.		Tschühüss.	

Anhang 9 - Transkript Nr. 8 - „Angebotsvergleich zu Kfz-Versicherungen“

Transkriptionskonvention: HIAT
Transkribent: Marcel Stöppel

Speakertable

B

Sex: m
Languages used: deu

K1

Sex: u
Languages used: deu

K2

Sex: m
Languages used: deu

[1]

	0 [00:00 . 0]	1 [00:04.3]	2 [00:05.2]	3 [00:06.4]
B [v]	((Hintergrundgeräusche, 4s)) Hallo!		Hallo, Kai (Schmidt).[221] Guten Tag, hallo. •	
K2 [v]		Hallo!		

[2]

	..	4 [00:09.1]	5 [00:09.4]	6 [00:10.7]	7 [00:11.0]
B [v]	Wir gehören zusammen, ne?		Ist okay, wenn wir du sagen?		Wir sind ja
K2 [v]		Ja.		Ja.	
K1 [v]				Ja.	

[3]

	..
B [v]	alle so jung. ((lacht)) Hereinspaziert. Kommt rein. Kommt rein. Möchtet ihr einen

[4]

	..	8 [00:20.0]	9 [00:20.4]	10 [00:21.0]
B [v]	Kaffee trinken? ((1,2s)) Soll ich uns einen machen?		Bitteschön.	
K2 [v]		Ja.		((Türkisch,

[5]

	..	11 [00:22.7]	12 [00:23.5]	13 [00:25.3]
B [v]		Schwarz?		Z.../ zweimal
K2 [v]	unverständlich))	Also ich nehme Schwarz. Aber mit Zucker.		

[221] Der Name des Beraters ist anonymisiert worden.

[6]

	.. 14 [00:26.3]	15 [00:26.8]	16 [00:28.8]
B [v]	schwarz?	Milch? Ok. Mach ich weiter dann, ne?	
K2 [v]	((unverständlich))		((Türkisch,
K1 [v]		Milch.	((Türkisch,

[7]

	..	17 [01:46.6]	18 [01:47.2]
B [v]			So.
K2 [v]	unverständlich, lachen, Hintergrundgeräusche, Tassenklappern, 77,8s))		
K1 [v]	unverständlich, lachen, Hintergrundgeräusche, Tassenklappern, 77,8s))		

[8]

	..	19 [01:48.7]	20 [01:50.2]	21 [01:50.7]
B [v]		Einmal, zweimal, bitteschön.		Nummer 1.
K2 [v]	((Türkisch, unverständlich))			
K1 [v]			Danke dir.	

[9]

	..	22 [01:51.5]	23 [01:52.0]	24 [01:54.0]
B [v]	((Tasse klappert))	Nummer 2, bitteschön. ((Tasse klappert)) Ich mach mal ein		
K1 [v]		Jawoll.		

[10]

	..	25 [01:55.6]	26 [01:56.3]
B [v]	bisschen offen hier, ne?	So schönes Wetter. • • • So, was darf ich denn Gutes tun? Ihr	
K2 [v]		Ja.	

[11]

	..	27 [02:00.2]	28 [02:00.7]	29 [02:01.2]
B [v]	hattet mit den Kollegen gestern gesprochen, ne?		Ja.	
K2 [v]		Ja.		also ich wollte erstmal

[12]

	..	30 [02:05.5]	31 [02:06.2]	32 [02:07.3]	33 [02:09.2]
B [v]		Ja.		Ja. ((1,8s))	
K2 [v]	die • • äh für die also Autoversicherung	Angebot.	((unverständlich))		Einmal

[13]

	..	34 [02:10.8]	35 [02:16.7]
B [v]		So, okay. ((1,4s)) Ihr habt draußen den ähm Tiguan, ne?	
K2 [v]	hab ich so.		Ja, • • • aber das

[14]

	.. 36 [02:19.0]	37 [02:21.0]38 [02:21.4]
B [v]	Okay, dann habt ihr also zwei Auto	s, ne?
K2 [v]	ist nur von Tiguan, ne.	
K1 [v]		Ja. genau, aber Tiguan

[15]

	.. 39 [02:23.2]	40 [02:27.1]
B [v]	Ah, super, okay. • • • Das hier ist ein... was haben wir denn hier?	
K2 [v]		
K1 [v]	ist hier.	

[16]

	.. 41 [02:29.1]	42 [02:32.0]
B [v]	VW Golf. Und der läuft auf den Namen der Frau.	
K2 [v]	((unverständlich)) Golf.	
K1 [v]		Ja, also

[17]

	.. 43 [02:34.5]
B [v]	Genau. Und wer steht in den Papieren
K1 [v]	Versicherung läuft auf meinem Fraus Namen.

[18]

	.. 44 [02:38.8]	45 [02:40.8]
B [v]	vom Auto? Auch die Frau, oder wer steht drin?	Ja, von
K1 [v]		((1,2s)) Von Auto meinst du?

[19]

	.. 47 [02:42.0]	48 [02:44.7]	49 [02:45.5]
B [v]	dem Golf.	Frau, ne?	
K2 [v]	Das ist... Golf ist auf... ((langezogenes "f"))		
K1 [v]			Nein. Also

[20]

	.. 50 [02:48.4]51 [02:49.0]
B [v]	Ja.
K1 [v]	Versicherung läuft auf meine Fraus Namen. • • Und Auto ist als äh meine

[21]

	.. 52 [02:55.2]
B [v]	Okay, und die, also Schwiegermutter steht in
K1 [v]	Schwiegermutter ((2,3s)) angemeldet.

[22]

	.. 53 [02:57.8]	54 [02:58.1]	55 [03:00.7]
B [v]	den Papieren?	Okay. Wann ist denn deine Frau geboren?	
K2 [v]			Äh. Erste. Erste.
K1 [v]	Ja.		Geburt...

[23]

	.. 56 [03:02.1]	57 [03:03.5]	58 [03:03.7]
B [v]	Erste. Erste. Sechsundsechszig.		Ok. • • • So, und ihr wohnt auf
K2 [v]	Sechsundsechszig.	Ja.	
K1 [v]			

[24]

	.. 59 [03:07.0]	60 [03:09.0]
B [v]	dem Mühlenweg hier, ne?	Achso, das ist
K1 [v]	• • • Also, meine Schwiegermutter, ja.	

[25]

	.. 61 [03:10.2]	62 [03:10.8]	63 [03:11.7]	64 [03:13.6]
B [v]	Schwiegermutter Zedia?	• • • Oder Celia?		Ach, die... Ok.
K2 [v]			Ja, die Name ist gleiche.	
K1 [v]	Ja.			

[26]

	.. 65 [03:16.0]	66 [03:16.5]
B [v]	Junior. Senior.	Ok. ((lacht auf)) • • •Alles klar. ((Tastaturklicken, 2,6s)) So,
K2 [v]	Ja.	

[27]

	..
B [v]	dann wollen wir mal gucken. • • • Also, ((tiefes einatmen, 2,1s)) Kfz ist...

[28]

	..
B [v]	((tiefes ausatmen, Papierrascheln, 2,2s)) So, Kfz ist ähm ((2s)) normalerweise

[29]

	..
B [v]	immer kündbar zum Ersten. Ersten. • • Und jetzt hier bei der Itzehoer ((2,6s)) scheint

[30]

	..
B [v]	es mir so, ((1,6s)) dass die ((1,7s)) den... ((Papierrascheln, 3,4s)) Tja, was haben wir

[31]

	..
B [v]	jetzt für ein • • • für ein Datum gewählt für Hauptfälligkeit? ((1,7s)) Ihr habt das Auto

[32]

	.. 67 [03:58.4]68 [03:58.9]
B [v]	gekauft, Fünfte. Dezember vor zwei Jahren, ne? Hm̆. ((1,4s)) Okay, ich denke
K1 [v]	Ja.

[33]

	..
B [v]	mal, ((1s)) dass man den Vertrag zum Fünften. Zwölften. ((Papierrascheln, 1,4s))

[34]

	..
B [v]	machen könnte, umdecken könnte. • • Ich schaue mir das mal eben an. ((Kafeetassen

[35]

	..
B [v]	klappern, 1,9s)) So, ist denn die Schwiegermutter irgendwie im öffentlichen Dienst

[36]

	.. 69 [04:16.1] 70 [04:16.8]
B [v]	beschäftigt oder der gleichen? Okay. • • • Hat die noch mehr bei der Itzehoer oder
K1 [v]	Nein.

[37]

	71 [04:19.9] 72 [04:20.8] 73 [04:21.3]
B [v]	ist das nur das eine Auto? Okay. ((atmet hörbar ein, 2,1s)) Dann möchte ich
K2 [v]	Nein. • • Nur, nur Auto.

[38]

	.. 74 [04:27.4]
B [v]	gleich mal... Und ihr bezahlt immer im Quartal alle drei Monate, ne?
K1 [v]	Alle drei Monate.

[39]

	..75 [04:28.1] 76 [04:32.2] 77 [04:33.4]
B [v]	Okay. ((1,4s)) So, jetzt mal eben gucken, was das für ein Golf ist. Okay,
K2 [v]	Golf fünf.
K1 [v]	

[40]

	..	78 [04:36.2]	79 [04:36.6]
B [v]	weißt du, welcher Motor das ist? Ah, hier steht was,	super.	
K1 [v]		Eins...((langezogen, 1s)	sechs.

[41]

	80 [04:37.9]	
B [v]	Ah, hier ist auch Ablauf Versicherung Sechste. Zwote., da habe ich es sogar. • • •	

[42]

	..	
B [v]	Sechste. Zwote. Fünfundzwanzig. ((1,4s)) So, dann gucken wir doch mal. • • • null	

[43]

	..	
B [v]	sechs, null drei, • • • sieben, drei, sechs. ((atmet scharf ein, 2,4s)) Und der ist vom • •	

[44]

	..	81 [04:57.7]	82 [04:58.0]
B [v]	Erstzulassung Fünfte. Zwölfte. Zweiundzwanzig.		Ja, dann ist dat aber Golf
K1 [v]			Ja.

[45]

	.. 83 [04:59.7]	84 [05:02.3]	
B [v]	sieben.	Dann hat er sich vertan hier? Weil hier steht	
K2 [v]	• • • Zweiundzwanzig. Nein.		

[46]

	..	85 [05:07.8]
B [v]	Erstzulassung Fünfte. Zwölfte. Zweiundzwanzig. Das wäre ja Golf acht.	
K1 [v]		Nein, das ist

[47]

	..	86 [05:10.0]	
B [v]		Okay. • • Was is en.../ von wann ist der ungefähr?	
K1 [v]	Dings, der hat falsch geschrieben.		

[48]

	87 [05:12.4]		88 [05:16.2]
B [v]			Bestimmt zwei, ne?
K2 [v]	Das ist zweitausend• •eins oder so. • Oder zweitausdendzwei.		

[49]

	89 [05:16.9] 90 [05:18.9]
B [v]	Okay. • • • Und äh Schwiegermutter hat den
K1 [v]	Ja, der hat falsch geschrieben.

[50]

	.. 91 [05:25.2]92 [05:26.2]
B [v]	wahrscheinlich dann auch • • so in dem Zeitraum gekauft, ne? Okay.
K2 [v]	Ja.

[51]

	..
B [v]	((Kaffeetasse klappert, atmet tief ein, 2,6s)) So, was fährt die damit an Kilometer

[52]

	.. 93 [05:34.3] 94 [05:34.9] 95 [05:35.7]
B [v]	ungefähr im Jahr? ((1s)) Circa? Fünftausend? Sechstausend? Fünf. Okay.
K1 [v]	Fünftausend. Ja

[53]

	.. 96 [05:36.9]
B [v]	Okay. ((2,1s)) So, fährt die damit alleine oder fährt dann noch jemand mit?
K1 [v]	ungefähr.

[54]

	97 [05:41.7] 98 [05:44.7]
B [v]	Ne, habe ich
K1 [v]	So meine Schwiegermu/ mutter fährt den nicht, ne? So • • • normalerweise mein

[55]

	.. 99 [05:46.0] 100 [05:49.3]101 [05:50.0]
B [v]	verstanden. Ja, und jeder ist über dreiundzwanzig, der damit fährt, ne? Okay. •
K2 [v]	Ja, ja.
K1 [v]	Vater...

[56]

	.. 102 [05:53.6]
B [v]	• • Hattet ihr dann einen Unfall mit dem Auto? Ja.
K2 [v]	Äh... ((langezogen)) Letzt Jahr.

[57]

	..104 [05:56.0]	105 [05:57.3]	106 [05:57.8]		107 [06:00.9]
B [v]		Okay.			Ja.
K2 [v]	Oder vorletzt Jahr.		Vor der Tür jemand hat • also • • aufgefahren, ne?		

[58]

	..	108 [06:03.2]	109 [06:04.0]	110 [06:04.4]
B [v]	Okay, aber das war ja nicht euer / eure Schuld.	Ok.		• • • Okay.
K2 [v]	((unverständlich))			
K1 [v]		Unser Schuld	war nicht.	

[59]

	..
B [v]	Fünte. Zwölfte. Dreiundzwanzig. Fünfte. Zwölfte. Vierundzwanzig. ((2,1s)) So, und

[60]

	..	111 [06:16.2]
B [v]	ihr habt bei dem Wagen versichert ((1,2s)) nur Haftpflicht, ne?	
K2 [v]		• • • Der hat nur

[61]

	112 [06:17.6]	113 [06:18.3]
B [v]	Ja, der hat	nur Haftpflicht. Stimmt. ((2,2s)) Und was bezahlt ihr? 900 Euro im Jahr?
K2 [v]	Haftpflicht.	

[62]

	114 [06:24.2]	115 [06:25.0]	116 [06:26.4]	117 [06:26.8]
B [v]	((2s))	Ja, 900 Euro bezahlt ihr im Jahr, ne?		Und im Quartal
K2 [v]	Was steht da?			
K1 [v]			Ja.	

[63]

	..
B [v]	hundersiebenundfünfzig. • • • Okay. ((atmet tief ein, 2,1s)) Gut. ((3,4s)) Ähm...

[64]

	..
B [v]	((4,1s)) Okay. ((2,1s)) Wollen wir mal schauen. Also, ich mache jetzt euch gleich

[65]

	..
B [v]	zwei Vorschläge. Der Kollege hat ja, glaube ich, schon mal mit euch gesprochen, ne?

[66]

	118 [06:46.1] 119 [06:46.8]
B [v]	Wenn wir, ihr seid für die Versicherung 1 sogenannte Neukunden.[222] Ihr habt bisher
K2 [v]	Hm̆.

[67]

	.. 120 [06:52.2] 121 [06:53.3]
B [v]	glaube ich, noch keine Verträge bei uns. Ok. Früher,
K1 [v]	Doch, früher habe ich gehabt.

[68]

	.. 122 [06:54.9] 123 [06:55.3] 124 [06:55.5] 125 [06:55.9]
B [v]	aber jetzt akut nicht, aktuell nicht. Es ist so, wenn ihr bei der Versicherung 1 drei
K1 [v]	Ja. Nein.

[69]

	.. 126 [06:59.5] 127 [07:00.0]
B [v]	Verträge habt in Gänze, kann ich euch zwanzig Prozent Bonus geben. Das
K1 [v]	Ja.

[70]

	..
B [v]	bedeutet, normalerweise kostet der Wagen • • hundertsiebenundsechzig alle drei

[71]

	.. 128 [07:07.2] 129 [07:08.0] 130 [07:10.3]
B [v]	Monate. ((Telefon klingelt)) Und hier bezahlt ihr im Moment.
K2 [v]	Hundertfünfzig.
K1 [v]	Okay.

[72]

	131 [07:11.4]
B [v]	• • • Nee, ihr bezahlt ein bisschen weniger. Äh, ein bisschen mehr, weil ihr bezahlt im

[73]

	..
B [v]	Jahr neunhundertzwölf. • • Ihr müsstet eigentlich zweihundertachtundzwanzig

[74]

	..
B [v]	bezahlen. ((Telefon klingelt, 2s)) Weil, die weisen euch diesen Betrag aus. Schau mal

[222] Der Name der Versicherung ist anonymisiert worden.

[75]

	..
B [v]	hier. neunhundertzwölf Euro Gesamtbeitrag. Und bei mir wären es nur

[76]

	.. 132 [07:31.0]
B [v]	sechshundertzweiunddreißig. Also, irgendwie ist das ganz merkwürdig. Diese
K1 [v]	Ok.

[77]

	..
B [v]	Police widerspricht sich • • in Gänze. Die schreiben nämlich Jahresbeitrag mit Steuer,

[78]

	..
B [v]	neunhundertzwölf. • Und dann schreiben die plötzlich ((2,5s)) ähm ((1,3s)) Erstbeitrag

[79]

	.. 134 [07:51.7]
B [v]	hundertsiebenundfünfzig. ((3s)) So, und dieses Schreiben ist vom Achten. Dritten.
K1 [v]	Aber das

[80]

	135 [07:52.1*] 136 [07:54.0]137 [07:54.5]
B [v]	Okay.
K1 [v]	Problem, das war bisschen kompliziert, ne. Weil, Auto war auf meine Frausname.

[81]

	..
K1 [v]	Dann • • • mein Schwieger, äh also Schwager, wollte Auto kaufen. Ich habe

[82]

	..
K1 [v]	Versicherung seinen Namen gemacht. Und seine äh SF-Klasse war ein bisschen hoch.

[83]

	.. 138 [08:07.5]139 [08:08.0]
B [v]	Achso.
K1 [v]	Das... Äh. • • Wie gesagt, • das ist der alte Vertrag. Was kannst du mir jetzt,

[84]

	.. 140 [08:13.8] 141 [08:16.6] 142 [08:17.3]
B [v]	Ja, pass auf. Also, Golf. • • • Wenn nur
K2 [v]	Genau, Golf.
K1 [v]	wenn ich hier bei dir machen?

[85]

	.. 143 [08:19.5] 144 [08:20.0]
B [v]	Golf kommt, ohne weitere Verträge, sechshundertzeiunddreißig Euro. Ja, genau,
K2 [v]	((unverständlich))

[86]

	..
B [v]	warte. Wenn wir • • • gleich bei den Sachen auch Einigkeit erzielen, kann ich dir

[87]

	..
B [v]	folgenden Deal anbieten. Dann kostet der nicht sechshundertzweiunddreißig Euro,

[88]

	..
B [v]	sondern der kostet • fünfhundertacht im Jahr, umgerechnet hundertvierunddreißig im

[89]

	145 [08:34.6] 146 [08:36.3]
B [v]	Quartal. So, hundertvierunddreißig im Quartal. • • • Beim Golf. • • • Seid ihr im
K1 [v]	((Unverständlich)) ist da auch, ne?

[90]

	.. 147 [08:41.7]148 [08:42.3]
B [v]	ADAC? • • • Okay, dann ist er sogar etwas günstiger. Weil bei mir ist immer
K1 [v]	Ja.

[91]

	.. 149 [08:45.9] 150 [08:46.7]
B [v]	Schutzbrief mit inkludiert. Das ist ja im Prinzip wie der ADAC, ne? • • • Dann sind es
K1 [v]	Ja.

[92]

	..
B [v]	sogar nur hunderteinunddreißig. ((3,7s)) Und ich schreibe hierauf als Vergleich

[93]

	.. 151 [08:57.7]152 [08:58.0]
B [v]	zweihundertachtundzwanzig. Weil das kann nicht sein,
K2 [v]	Ja.

[94]

	..
B [v]	hundertsiebenundfünfzig. Das widerspricht... Wenn ich neunhundertzwölf Euro durch

[95]

	.. 153 [09:02.7] 154 [09:04.1]
B [v]	vier rechne, durch vier Quartale, das, das kann nicht passen, da stimmt was nicht.
K1 [v]	Nee, ((unverständlich))

[96]

	.. 155 [09:12.6]
B [v]	Das ist Nummer eins, Golf. Dann schauen wir uns gerne an deinen Tiguan.
K2 [v]	Hier. Was

[97]

	.. 156 [09:14.4] 157 [09:14.9] 158 [09:15.9] 159 [09:21.0]
B [v]	Ja, darf ich? • • • Okay. • • So, der läuft jetzt auf... ((2s))
K2 [v]	brauchst du?
K1 [v]	(Kannst du selber) Also,

[98]

	.. 160 [09:22.7]
B [v]	Genau. • • So, das ist jetzt deine Frau hier, ne?
K1 [v]	Versicherung auf meine Fraus Namen.

[99]

	161 [09:25.0]162 [09:25.2]
B [v]	Okay. So, dann mach ich mal eben die Frau hier mit rein. ((3s)) So. Tschüss.
K1 [v]	Ja.

[100]

	.. 163 [09:38.8] 164 [09:40.2]
B [v]	((4,9s)) Die ist wann geboren? ((2,6s)) So, Straße
K1 [v]	Erste. Erste. Sechsundsechszig.

[101]

	..
B [v]	Josef (Höffner) Straße ((5s)) Nummer vier. • • • In Oelde. Okay. ((1,8s)) So. ((6,4s))

[102]

	..
B [v]	Ähm. ((3s)) Da hab ich sogar was so, okay. ((2,7s)) So, dann schauen wir mal eben

[103]

	..
B [v]	hier. Da seid ihr bei der Versicherung 6.[223] Versicherung 6 ist auch wieder so ein Online-Versicherer, ih

[104]

	.. 165 [10:15.9]166 [10:16.8]
B [v]	habt da keinen Ansprechpartner, ne? Habt ihr schon mal da irgendwas mit zu
K1 [v]	Ja.

[105]

	.. 167 [10:18.8]
B [v]	tun gehabt mit denen?
K2 [v]	Nein, also damals nix, aber ich hab kein Problem gehabt, ne.

[106]

	168 [10:22.2] 169 [10:24.8]170 [10:25.1]
B [v]	Okay, also keinen Unfall gehabt, also war ihr egal, wo versichert, ne? Ja,
K2 [v]	Ja.

[107]

	.. 171 [10:28.3]
B [v]	okay, verstanden. ((1,2s)) So, ähm.
K2 [v]	Ja, ich war früher auch bei Versicherung 6 einmal

[108]

	.. 172 [10:34.3]
B [v]	
K2 [v]	mit anderen Autos Unfall gehabt, aber wie gesagt, das war alles gut gelaufen. Einfach

[109]

	173 [10:34.8*]174 [10:35.0*] 175 [10:35.7]
B [v]	Okay. Ja. • • • Aber hattet ihr einen Schaden an eurem Auto oder an einem
K2 [v]	nix passiert.

[110]

	.. 176 [10:39.5] 177 [10:39.9] 178 [10:40.4] 179 [10:41.0]
B [v]	anderen Auto? • • Am Gegnerischen? Ja gut, dann ist es euch ja eh egal, weil
K2 [v]	Äh.. Gegner.

[223] Der Name Versicherung ist anonymisiert worden.

[111]

	.. 180 [10:43.8]181 [10:44.3]
B [v]	das war ja dann Kfz-Haftlicht- Schaden, dann sollte ja egal sein, ob die bezahlen
K2 [v]	Ja.

[112]

	..
B [v]	oder nicht. • • • Dann hast d.../ Aber du bist nicht mit deinem Auto im Unfall verwickelt

[113]

	..
B [v]	gewesen und dein Auto war kaputt, das nicht, ne? ((2,8s)) So, was haben wir denn

[114]

	..
B [v]	hier? Da haben wir VW Tiguan. • • • Da ham die aber jetzt leider nicht die Hersteller

[115]

	..
B [v]	und Typschüsselnummer... Was ist das denn für ein Motor? Hundertvierzig PS Benzin

[116]

	.. 182 [11:05.0] 183 [11:05.6] 184 [11:06.4]185 [11:06.9]
B [v]	oder Diesel? 2 Liter, ne? Okay, dann müssen wir den mal eben so in
K2 [v]	Diesel. Ja.

[117]

	..
B [v]	der Liste suchen, • • weil die haben das hier nicht ausgewiesen. ((2,1s)) So,

[118]

	..
B [v]	hundertdrei KW, Tiguan. ((3,5s)) Zack, 2 Liter TDI. Ist das der Allrad oder der

[119]

	.. 186 [11:21.4] 187 [11:22.7] 188 [11:23.5]189 [11:24.0]
B [v]	normale? Mit Allrad? ((atmet tief ein, 1s)) Öh. Der ist von äh
K2 [v]	Eh... Allrad. Ja.

[120]

	..
B [v]	zweitausendneun, ne? Dann ist das... Ich guck mal eben, die kosten alle das Gleiche.

[121]

	..
B [v]	Ja, die kosten alle das Gleiche, ist egal welchen wir nehmen. • • • Okay, so, der ist von

[122]

	..
B [v]	neunundneunzig. Erste. Sechste. Neunundneu... Ach, zweitausendneun. Quatsch.

[123]

	..
B [v]	((Tastaturklappern, stiefes Einatmen, 1,7s)) So, und ihr habt den gekauft in

[124]

	.. 190 [11:45.8]191 [11:46.1]
B [v]	zweiundzwanzig, ne? Ja. ((Tastaturklappern, 1,9s)) Was fahrt ihr mit dem
K2 [v]	Ja.

[125]

	192 [11:48.7] 193 [11:50.1] 194 [11:52.2]195 [11:52.5] 196 [11:53.3]
B [v]	ungefähr? Ja. Was
K2 [v]	Zweitaus..
K1 [v]	((1,7s)) Ja, richtig. ((unverständlich)) Was hast du gesagt?

[126]

	.. 197 [11:54.9]
B [v]	fahrt ihr ungefähr? An Kilometer?
K2 [v]	Ja, da muss, muss bisschen mehr. Weil ich arbeite

[127]

	.. 198 [11:58.8] 199 [11:59.3]200 [12:00.3]201 [12:01.0]202 [12:01.4]203 [12:01.8]
B [v]	Zehn bis zwölf? Ja? Okay, also
K2 [v]	in Gütersloh. • Ich fahre jeden Tag raus. Zwölf. Ja.

[128]

	.. 204 [12:03.2]205 [12:03.7]
B [v]	zehn bis zwölf, so. Ähm. Habt ihr eine Mietswohnung oder habt ihr
K2 [v]	Ja.

[129]

	.. 206 [12:07.0] 207 [12:07.7]
B [v]	Eigentum? Okay. ((1,5s)) Aber sind wir zufällig auch euer
K2 [v]	Mietwohnung.

[130]

	..
B [v]	Hausverwalter? • (Nahrmann)? Sind wir auch euer Hausverwalter bei euch in der

[131]

	.. 208 [12:14.6]	209 [12:14.9]	210 [12:15.5]	211 [12:16.4]
B [v]	Mietswohnung, oder?	Habt ihr einen anderen?		Okay,
K1 [v]	Nein, nein.		Ja, einen anderen.	

[132]

	..	212 [12:21.1]
B [v]	alles klar. • • • Auch hier wieder, jeder ist über 23, der das Auto nutzt, ne?	
K1 [v]		Ja.

[133]

	213 [12:21.7]
B [v]	Okay. ((2,4s)) So, ähm, ihr habt... Ah, da hattet ihr einen Unfall bei dem Wagen, ne?

[134]

	..
B [v]	Sehe ich. • • • Ihr hattet nämlich bisher • • • Schadenfreiheitsklasse neunzehn und jetzt

[135]

	..	214 [12:41.0]
B [v]	vier? ((2,9s)) War da irgendwie was? ((2,9s)) Bei dem Tiguan?	
K1 [v]		Tiguan? Ja, wie

[136]

	..	215 [12:45.6]216 [12:46.2]	
B [v]		Okay.	Vier
K1 [v]	gesagt, Unfall habe ich gehabt. ((2,5s))	Also SF-Klasse, was steht da?	

[137]

	..	218 [12:51.0]219 [12:51.4]	
B [v]	nur noch. War rapide gesunken, ne?	Okay. • • So, und da hast du auch noch ne	
K1 [v]		Ja.	

[138]

	..	220 [12:55.3]	221 [12:55.8]
B [v]	Teilkasko mit fünfhundert. ((atmet tief ein))		Das möchte ich dir so nicht anbieten.
K1 [v]		Ja.	

[139]

	..
B [v]	Teilkasko mit fünfhundert biete ich dir nicht an. Ich biete dir eine Teilkasko entweder

[140]

	..
B [v]	komplett ohne Eigenanteil oder hundertfuffzig. Weil Teilkasko fünfhundert bedeutet,

[141]

	..
B [v]	Windschutzscheibe ist kaputt, • • Reparaturkosten achthundert Euro, du bezahlst

[142]

	..	222 [13:10.7]223 [13:11.3]	224 [13:12.0]	
B [v]	fünfhundert und ich zahle grad mal dreihundert Euro.	Das ist	Blödsinn.	Weil •
K1 [v]		Ok.	Ja.	

[143]

	..
B [v]	die Beitragsdifferenz ist so gering, da biete ich dir jetzt an Teilkasko hundertfünfzig, •

[144]

	..
B [v]	• da kannst du vernünftig mit fahren. Dann zahlst du hundertfünfzig, ich Rest. • • •

[145]

	..	226 [13:24.7]227 [13:25.2]	
B [v]	Weil äh der Beitragsunterschied ist so marginal,		dass es wirtschaftlich keinen
K1 [v]		m̆	

[146]

	..
B [v]	Sinn ergibt. • • • So. Und hier bezahlt ihr? ((3,1s)) Was ist das jetzt? • • Jährlich, ne?

[147]

	228 [13:34.6]229 [13:35.1]	230 [13:37.1]	231 [13:47.5]	
B [v]	• • • Fünfhundert Euro?		Fünfhundert Euro sollt ihr da bezahlen?	
K1 [v]	Ja.	Ja. ((10s))		

[148]

	..
B [v]	((3,9s)) Bei vier Jahren. ((2,5s)) Vier Schadensfreiheitsjahre, okay. Auch hier, Schutzbrief

[149]

	.. 232 [14:01.5]233 [14:02.2]
B [v]	brauchen wir nicht, ihr seid ADACMitglieder, ne? Ja. Okay. ((2,3s)) So, dann
K2 [v]	Ja.

[150]

	..
B [v]	lassen wir mal gucken. ((1,4s)) Boah, is aber ein Kampfpreis, ey. • • • Fünfhundert

[151]

	.. 234 [14:10.3] 235 [14:11.1]
B [v]	Euro. • • • Tja, da kannste wa sagen. • • • Willst du ein Wasser oder
K1 [v]	Fünfhundert Euro.

[152]

	.. 236 [14:15.0]237 [14:15.3]
B [v]	so? Ach, das Ding, ne? Soll ich ausmachen? • • • Soll ich ausmachen, oder?
K1 [v]	Ja.

[153]

	238 [14:18.3] 239 [14:19.6] 240 [14:23.9]
B [v]	• • • Achso. ((4s)) Mein lieber Mann. ((5,2s))
K2 [v]	Nein ((unverständlich))
K1 [v]	((unverständlich)) ((1,9s)) (Du

[154]

	.. 241 [14:28.9]
B [v]	Okay. ((Kaffeetassen klappern, 3s)) Äh. Die werden aber mit
K1 [v]	machst vier Tür)

[155]

	.. 242 [14:36.2] 243 [14:36.7]
B [v]	Sicherheit teurer werden. ((Tastaturklappern, 1s)) Ja. Weil äh wir
K2 [v]	Meinst du?

[156]

	..
B [v]	bekommen in der Kfz-Branche deutliche Beitragssteigerungen. ((1,2s)) Durch die

[157]

	.. 244 [14:45.3] 245 [14:47.9]
B [v]	Bank, überall. Ja. • • Nein, ich meine nur, bei den
K2 [v]	Ja, solange nicht übertreibt. ((1,2s))

[158]

	..
B [v]	fünfhundert Euro wird es bestimmt nicht bleiben. Ähm. ((1,9s)) Ebenfalls

[159]

	..
B [v]	Fünfhundert. • • Also vierhundertsiebenundneunzig, ein bisschen günstiger. Aber.

[160]

	.. 246 [15:02.6]
B [v] **K2 [v]**	((1,8s)) Keine Teilkasko fünfhundert, ne? ((1,3s)) Teilkasko hundertfuffzig.

[161]

	.. 247 [15:03.4]
B [v] **K2 [v]**	Hundertfuffzig, nicht fünfhundert. ((1,1s)) Deutlicher Unterschied, Hundertfünfzig.

[162]

	.. 248 [15:07.0]249 [15:07.7] 250 [15:08.7]
B [v] **K2 [v]**	ne? Bitteschön. Okay. Also was du anbieten kannst, also fünfhundert, aber Teilkasko

[163]

	.. 251 [15:12.8]
B [v] **K2 [v]**	Das, genau, das sag ich jetzt mal eben. Also wir merken uns fünfhundert...

[164]

	.. 252 [15:16.4]253 [15:17.0]
B [v] **K1 [v]**	vierhundertsiebenundneunzig Euro. ((2,6s)) Zu vierhundertachtundachtzig. m̂

[165]

	..
B [v]	Das sind neun Euro Unterschied im Jahr, aber ihr müsst im Schadensfall

[166]

	.. 254 [15:24.8]255 [15:25.2]
B [v] **K2 [v]**	dreihundertfünfzig Euro mehr bezahlen. Und gerade bei so nem Tiguan von Ja.

[167]

	..
B [v]	zweitausendneun, ne Windschutzscheibe oder so, oder einem Spiegelglas, oder weiß

[168]

	.. 256 [15:30.4]	257 [15:30.9]
B [v]	der Kuckuck, geht schnell kaputt.	Das macht wirklich keinen Sinn. ((3,6s))
K2 [v]	Ja.	

[169]

	..
B [v]	Okay. ((1,3s)) Wie sieht es aus bei euch mit Haftpflicht, Hausrat, Rechtsschutz? Was

[170]

	.. 258 [15:42.5]	
B [v]	habt ihr da? • • • Habt ihr sowas?	
K2 [v]		Doch, doch, hab ich alles. ((3,1s)) Also was ich...

[171]

	259 [15:47.4]
B [v]	Also • der, der Tiguan killt mich, aber gut, ich mach das mit. • • • Ich geh, ich geh da

[172]

	..
B [v]	mit. Aber ((1,2s)) damit ich diese Gesamtersparnis erzielen könnte für euch bei der

[173]

	.. 260 [16:01.2]	
B [v]	Versicherung 1, brauche ich ein bisschen Futter. ((3,3s))	
K1 [v]		Also • äh Haftpflicht für Dings...

[174]

	.. 261 [16:04.3]		262 [16:05.7]	263 [16:07.0]
B [v]		Privat, für euch als Familie, ne?		Ja.
K1 [v]	Warte.		Ja, genau, kann ich dir sagen,	was ich...

[175]

	264 [16:07.7]
K1 [v]	äh ((4,1s)) monatlich bezahle im Moment. ((18,9s)) ((unverständlich)) ((7,5s)) Also •

[176]

	.. 26266 [16:45.5] 267 [16:46.2]268 [16:46.5]
B [v]	Versicherung 5?[224] .
K1 [v]	bei • • Versicherung 5. Genau. • • • Und ich bezahle hundertzwanzig

[177]

	.. 269 [16:49.7] 270 [16:50.4]271 [16:50.8]272 [16:51.2] 273 [16:53.3] 274 [16:53.8]
B [v]	Im Jahr? ḿ Nee, das können die... Nee, nee.
K1 [v]	Euro. Im ... äh nee, drei Monate. Nee?

[178]

	.. 275 [16:56.6]
B [v]	Aber das ist nicht Privathaftpflicht. • • •
K2 [v]	Das ist... äh... ((1,5s)) Moment, kann ich dir

[179]

	.. 276 [17:00.7]277 [17:01.1] 278 [17:02.9]
B [v]	Das, äh, das mu.., da muss mehr drin sein.
K2 [v]	sagen, was... Police ist zu Hause, ich habe

[180]

	.. 279 [17:04.7] 280 [17:05.2] 281 [17:07.8]282 [17:08.8]
B [v]	Ja. Ja. Ja.
K2 [v]	nich mitgenommen. Aber das ist Rechtsschutzarbeit. Haftpflicht dabei.

[181]

	.. 284 [17:12.2] 285 [17:12.9]
B [v]	((1s)) Und Hausrat. Okay, • verstanden. Ähm. Ist das ein bisschen
K2 [v]	Und Hausrat.

[182]

	.. 286 [17:18.0] 287 [17:18.8]
B [v]	aufgebröselt, was was ist? Weil das ist jetzt nur hundertzwanzig...
K2 [v]	Nee, also hier steht nicht, was da...

[183]

	.. 288 [17:21.2] 289 [17:22.1] 290 [17:23.7]
B [v]	Ok. Alle • • drei Monate?
K2 [v]	Wie gesagt, ich habe die E-Mail hier, aber... ((unverständlich))

[224] Der Name der Versicherung ist anonymisiert worden.

[184]

	291 [17:25.0]292 [17:25.7]
B [v]	Okay, • dann lass mal eben schauen, ob ich das so ein bisschen... Ähm..Okay,
K2 [v]	Ja.

[185]

	.. 293 [17:34.2]
B [v]	einen Moment, ich will mal eben was • rechnen • • für mich. Ähm...
K2 [v]	Damals da, • • die

[186]

	.. 294 [17:40.8]
B [v]	Schnäppchen
K2 [v]	• • Rechtsschutz und so, habe ich wirklich gute... Also richtig... ((1,5s))

[187]

	.. 295 [17:41.5]296 [17:42.0] 297 [17:44.0]
B [v]	gemacht? Ja. • • • Wie groß ist die Wohnung?
K2 [v]	Ja. Äh... ((2,8s)) vierundsiebzig,

[188]

	.. 298 [17:48.8] 299 [17:54.1]
B [v]	Okay. • • • Habt ihr bei Versicherung 5 Fahrräder versichert? ((2,1s))
K2 [v]	glaube. Fahrräder

[189]

	.. 300 [17:56.5] 301 [17:58.5]
B [v]	Okay, und habt ihr da eine Glas
K2 [v]	versichert, ich glaube nicht, dann da... nein.
K1 [v]	Glas ham

[190]

	.. 302 [17:59.2] 303 [18:00.2]304 [18:00.6] 305 [18:03.0]
B [v]	versicherung? Glas habt ihr, okay. ((1,4s)) Gut.
K2 [v]	Aber Fahrräder bin ich nicht
K1 [v]	wir. Ja.

[191]

	.. 306 [18:05.0]
B [v]	Äh, ich rechne sogar mal Fahrrad mit sechshundert Euro, das würde
K2 [v]	sicher.

[192]

	..
B [v]	wahrscheinlich reichen, ne? Wenn das Fahrrad gestohlen wird, oder habt ihr irgendwie teure

[193]

	.. 307 [18:11.7]	308 [18:12.6]	309 [18:13.6]	310 [18:14.7]	
B [v]	E-Bikes oder sowas?	Nee. Okay. So,		E-Roller is,	muss ja, ist ja
K2 [v]		Nee.	E-Roller aber...		

[194]

	.. 311 [18:19.7]	
B [v]	ein Klebekennzeichen dran, das läuft über das, über die... ähm.	
K2 [v]		Eigene Versicherung.

[195]

	.. 313 [18:21.8]	
B [v]	Genau, hat ne eigene.	
K2 [v]	((unverständlich)) Habe ich hier,	((unverständlich)) alles, also zwei Tage vorher

[196]

	.. 314 [18:24.2]	315 [18:25.8]	
B [v]	Bei uns geholt, ne? Genau, ok.	Habt ihr da mit Diebstahl gemacht, mit	
K2 [v]	gemacht. Ja, ja.		

[197]

	.. 316 [18:29.4]	317 [18:30.1]	
B [v]	Teilkasko? • • • Oder ohne?	Ja gut, okay. Wenn der Roller dann...,	Wenn der
K2 [v]		Ohne.	

[198]

	..
B [v]	Roller gestohlen wird, dann • • ist er weg. • • Aber gut, die sind ja auch nicht mehr so

[199]

	..	318 [18:41.1]	319 [18:42.4]
B [v]	teuer, ne? Und Rechtsschutz, habt ihr da Privat, Verkehr, Beruf?	((1,3s))	Weißt du
K1 [v]			Äh...

[200]

	.. 320 [18:43.0]	321 [18:43.9]	322 [18:44.5]	323 [18:44.7]	324 [18:45.3]	325 [18:47.0]	326 [18:48.0]
B [v]	das?	Privat habt ihr.		Ja.		Beruf auch?	
K2 [v]							
K1 [v]	Privat, • • •		Verke hr...		Ist dran.		Beruf glaube ich

[201]

	.. 327 [18:49.4] 328 [18:51.4]
B [v]	Und Mietswohnung auch?
K2 [v]	
K1 [v]	auch, ja. Das weiß ich nicht, das kann ich dir nicht sagen.

[202]

	329 [18:53.2]
B [v]	Okay. ((2,7s)) Dann will ich mal eben schauen. So. ((Schublade wird aufgezogen,

[203]

	..
B [v]	1,1s)) Warsch... ((1,1s)) Wo hab ich denn meine Taschenrechnung? Da. ((Schublade

[204]

	..
B [v]	geht zu, atmet hörbar ein und aus, Tippen auf Taschenrechner, 5,9s)) So. ((Tippen auf

[205]

	..
B [v]	Taschenrechner, 8,7s)) Ähm... So. Wo hab ich's? ((Tippen auf Taschenrechner, 10,2s))

[206]

	..
B [v]	Ich würde sagen, da ist... ((Tippen auf Taschenrechner, 2,6s)) Da ist keine Miets/

[207]

	..
B [v]	Mieterrechtsschutz mit bei. • • • Glaube ich nicht. • • • Weil ich bin nämlich in dem

[208]

	..
B [v]	Bereich nicht teurer als die Versicherung 5. • • • Und dann würde es bei mir nicht passen. Ich

[209]

	.. 330 [19:51.1]
B [v]	denke auch, dass bei euch ähm kein Fahrrad mit bei sein wird.
K1 [v]	Also Fahrrad bin ich

[210]

	.. 331 [19:52.7] 332 [19:53.2] 333 [19:53.4] 334 [19:55.2]
B [v]	Nee, ne? Ja, denks, denk ich auch nicht. ((1,4s)) Das
K1 [v]	nicht sicher, nein. Nein. weil... bin ich auch nicht sicher...

[211]

	..
B [v]	denk ich auch nicht. ((1,7s)) Ähm.. Ich könnte aber... • • • Ich schreib mal eben auf,

[212]

	..
B [v]	was ich bei mir anbieten könnte für hundertzwanzig Euro. • • • Ich denke mal, dass

[213]

	.. 335 [20:09.3]
B [v]	wir dann bei uns deutlich bessere Leistungen haben werden.
K1 [v]	Also jährlich meinst du,

[214]

	.. 336 [20:11.3]
B [v]	Nee, nee, im Quartal hundertzwanzig. Die Versicherung 5 nimmt doch hundertzwanzig im
K1 [v]	ne?

[215]

	.. 337 [20:14.5] 338 [20:15.5] 339 [20:17.7]340 [20:18.2]
B [v]	Quartal. Ja, ich würde auch 120 im Quartal. Aber bei
K1 [v]	Ja, was hast du gesagt? Achso.

[216]

	..
B [v]	mir wäre aber andere Leistung. • Bist du sicher, dass du Berufsrechtsschutz hast?

[217]

	341 [20:22.4]342 [20:22.8]343 [20:23.5] 344 [20:24.3]
B [v]	Ok. Okay. ((2s)) Gut. Dann...((1,6s)) Ah, siebenundachtzig...
K1 [v]	Ja. Ist dabei.

[218]

	.. 345 [20:37.6]346 [20:37.9]
B [v]	((Tastaturklicken, 4,3s)) Und äh einen Hund habt ihr nicht, ne? Okay.
K2 [v]	Nein. Also...

[219]

	..348 [20:38.6]349 [20:39.1] 350 [20:39.8] 351 [20:40.6]
B [v]	Nur Familie und • • • gar kein. • • • Alles klar. ((1,8s)) Gut. ((2,3s)) Dann habe
K2 [v]	Gar kein.

[220]

	..
B [v]	ich alles. ((Tastaturklappern, 7,3s)) So, wir liegen bei... ((1,9s)) Ja, auch ungefähr

[221]

	.. 352 [21:03.8]353 [21:04.2]
B [v]	hundertzwanz... hundertdreiundzwanzig Euro liege ich. ((2,3s)) Aber komplett
K2 [v]	Jo...

[222]

	..
B [v]	• mit • • Privathaftpflicht, mit den besten Leistungen. Also bei mir ist auch versichert

[223]

	.. 354 [21:10.6]355 [21:11.0]	356 [21:11.4]	357 [21:12.3]	
B [v]	berufliche Schlüssel.	Oder...	Ja klar, schreibe ich dir	
K2 [v]	Hm̆.	Kannst du mir aufschreiben dann?		

[224]

	.. 358 [21:13.9]359 [21:14.2]		
B [v]	gleich eben schön auf'n	Zettel hier. • Bei mir ist inkludiert ähm Hausrat komplett	
K1 [v]	Ja.		

[225]

	.. 360 [21:19.3]361 [21:20.0]	362 [21:22.1]	363 [21:22.6]	
B [v]	mit Glas.	Das ist halt auch teuer Glas, ne?	Deswegen einmal prüfen, ob das	
K2 [v]	Ok.			
K1 [v]		Ja, ja.	((unverständlich))	

[226]

	.. 364 [21:24.4] 365 [21:24.7]	366 [21:26.5]	
B [v]	wirklich so ist bei meiner Versicherung 5, ne.	Auch?	
K1 [v]	Nee, nee, Glas ist bei mir dabei, weil... äh		

[227]

	.. 367 [21:27.2]
B [v]	Okay, auch für die Wohnung, also für die Gebäudeverglasung?
K1 [v]	((unverständlich))

[228]

	368 [21:31.3]369 [21:31.8]
B [v]	Ok. ((1,4s)) Und ähm ja, wie gesagt, Rechtsschutz wäre bei mir... ((3s))
K1 [v]	Ja.

[229]

	.. 370 [21:43.3]371 [21:44.0]
B [v]	Privat, Verkehr, Beruf komplett für die gesamte Familie. • • • Ja. • • • Ich
K2 [v]	Ok.

[230]

	.. 372 [21:47.0]373 [21:47.3]
B [v]	schreibe das mal eben auf. Also, ich kann anbieten. Ähm... Komplette Haftpflicht.
K1 [v]	Ja.

[231]

	.. 374 [21:59.2]375 [21:59.9]
B [v]	((5,1s)) Ich schreibe mal auf inklusive berufliche Schlüssel. ((6,1s)) Öhm...
K2 [v]	Hm̆.

[232]

	..
B [v]	Hausrat • • • inklusive • • • Glas. ((1,9s)) Und dann Rechtsschutz. ((3,7s)) Privat,

[233]

	..
B [v]	((1,8s)) Verkehr. ((4s)) Beruf, da liege ich bei ((2s)) hundertdreiundzwanzig im

[234]

	.. 376 [22:34.5]377 [22:35.0]
B [v]	Quartal. ((1,3s)) So, den Golf ((2,1 s)) biete ich an hundert ((2s))
K2 [v]	Ja.

[235]

	..
B [v]	einunddreißig Euro • • • im Quartal. • • • Der müsste derzeit bei zwei achtundzwanzig

[236]

	..
B [v]	liegen. Also hier habe ich ne deutliche Ersparnis, ne deutliche. • • • Und der Tiguan,

[237]

	.. 378 [22:56.2]379 [22:56.6]
B [v]	((2,4s)) ähm...den bezahlt ihr jährlich, glaube ich, ne? Genau. Äh... vier
K1 [v]	Hm̆.

[238]

	.. 380 [23:06.3]
B [v]	achtundneunzig . ((2,2s)) Aber... ((2,3s)) Teilkasko... ((1s))
K1 [v]	Aber pass mal auf, • • • bei

[239]

	.. 381 [23:07.9]382 [23:08.5]
B [v]	Ja.
K1 [v]	dem Golf, wie gesagt, äh... ((2,9s)) Versicherung läuft auf meines Fraus

[240]

	.. 383 [23:19.3]
B [v]	Ja,
K1 [v]	Namen, ne? Hast du hier geguckt? ((1,2s)) SF-Klasse und so hast du geguckt?

[241]

	.. 384 [23:21.7]385 [23:22.1]386 [23:22.5] 387 [23:23.6]388 [23:24.0]
B [v]	zwei. Der hat irgendwie kaum... Ja. Ja, der hat kaum,
K1 [v]	Ja. Ja, oh je, alles klar.

[242]

	..
B [v]	ja. ((1,1s)) Kriegt ne des.../ bei uns jeder mit einem Zweitwagen.

[243]

	..
B [v]	Schadensfreiheitsklasse zwei, ne? Der hat nur äh ein Jahr gehabt bei der (Uelzener).

[244]

	.. 389 [23:36.2]
B [v]	Die haben euch wahrscheinlich damals mit null eingestuft, ne?
K1 [v]	((1,6s)) Kann sein.

[245]

	390 [23:38.4]
B [v]	Ja. • • • Also bei mir, jeder Kunde, der hier hinkommt und ein Auto bei mir hat, kriegt

[246]

	.. 391 [23:47.5]
B [v]	sofort zwei Jahre geschenkt. • • • Die haben euch mit null starten lassen.
K1 [v]	Hm̆.

[247]

	392 [23:47.8]
B [v]	Und jetzt seid ihr dann bei zwei. ((2,8s)) Das ist mein Angebot. Also ich bin beim äh

[248]

	.. 393 [23:56.1]	394 [23:57.4]
B [v]	Golf. Der Golf haut's rei../ richtig raus, ne?	Ja.
K1 [v]	Ich will hier was gucken. Vielleicht hat der	

[249]

	395 [23:57.9]
K1 [v]	auf mein Schwagers Namen versichert gemacht. Versicherung gemacht. Weil, • • •

[250]

	..
K1 [v]	das... Einmal, wie gesagt, der Schwager hat irgendwie • • • was • • gemacht. Ja,

[251]

	..	396 [24:14.3]
B [v]		Ja, aber auch
K1 [v]	bestimmt hat auf mein Schwagers... deswegen hat von null angefangen.	

[252]

	.. 397 [24:18.2]
B [v]	da. Normalerweise • • • jemand, • • der sich ein Auto kauft. Ich weiß... Seid ihr, Seid
K1 [v]	((unverständlich))

[253]

	.. 398 [24:19.7]	399 [24:20.7]	400 [24:21.1]	401 [24:22.3]	402 [24:23.4]
B [v]	ihr Verwandte, ihr beiden, ja, ne?		Bruder oder?		Ach, Cousin,
K2 [v]		Ja.			
K1 [v]				Nee, Cousin.	

[254]

	..	403 [24:26.7]	404 [24:27.0]
B [v]	okay. • • • Wenn dein Cousin hier hinkommt und sich ein Auto kauft		und
K2 [v]		Ja.	

[255]

	..	405 [24:29.7]	406 [24:30.1]
B [v]	sagt, dass er von dir kommt und du hast das Auto hier versichert.		Dann gebe
K2 [v]		Ok.	

[256]

	..	407 [24:31.7]	408 [24:32.2]
B [v]	ich deinem Cousin direkt zwei Jahre.		Der kriegt sofort zwei Jahre von
K2 [v]		Zwei Jahre.	

[257]

	..	409 [24:36.3]
B [v]	mir. Da, hier fängt bei mir keiner mit null an. Sowas gibt es nicht.	
K2 [v]		Hm̆. Nee, nee.

[258]

	..	410 [24:39.6]
B [v]		Genau. Und dann
K2 [v]	Also hier auf jeden Fall auf meinen Schwagers Namen gemacht,	weil

[259]

	..	411 [24:40.8]	412 [24:41.1]	413 [24:41.4]	414 [24:42.2]	415 [24:42.6]	416 [24:42.8]
B [v]	null.	Ja.		Ja,	ja,	ja.	
K2 [v]	((unverständlich))	Genau.	Wieder von null an gefangen.			Meine	

[260]

	..	418 [24:43.6]	419 [24:43.9]
B [v]	Ja.		Ja.
K2 [v]	Frage...	Jetzt die ((1,3s)) Autorversicherung läuft, meine Fraus Namen.	

[261]

	..421 [24:47.7]	422 [24:49.7]	423 [24:50.3]
B [v]		Ja.	
K2 [v]	Wenn ich alles auf meinen Namen mache.	• • • Bekomme ich auch wieder	

[262]

	..	424 [24:53.5]
B [v]		Ja, also wir können, ähm der hat ja zwei Jahre, ne? Der Golf. Und
K2 [v]	diese SF-Klasse?	

[263]

	..
B [v]	der Tiguan hat vier Jahre, ne? Ja. Ähm... Und der Tiguan läuft auch auf den Namen

[264]

	..
B [v]	deiner Frau. Wir können die Prozente der Fr.../ von dem Namen deiner Frau auf dich

[265]

	.. 425 [25:08.9]426 [25:09.4]
B [v]	übertragen. Das geht. Das können wir machen. Ja. Ja, das geht. • • • Ist ein
K2 [v]	Ja?

[266]

	..
B [v]	Formular. Du brauchst eine Unterschrift von der Frau. Und dann kann man das

[267]

	.. 427 [25:16.3]
B [v]	übertragen. Das ist kein Problem. Das geht.
K2 [v]	Also danach kann ich Versicherung auf

[268]

	.. 428 [25:19.5]
B [v]	Ja, das geht. Ja. • • • Ja, ihr seid auch Ehepartner. Ihr müsst
K2 [v]	einfach auf mein Namen?

[269]

	..
B [v]	auch das Auto nicht ummelden. Das braucht ihr auch nicht. Ihr könnt das einfach so

[270]

	.. 429 [25:26.8]430 [25:27.2]431 [25:27.6] 432 [25:29.5] 433 [25:30.1]
B [v]	laufen lassen. Ja. Ja.
K2 [v]	Ja. Aber jetzt, wenn ich diesen Golf • • • auf meine, äh, also wie

[271]

	.. 434 [25:35.2]435 [25:35.7]
B [v]	Ja.
K2 [v]	gesagt, (Beherta), steht meine Schwiegermutter. Wenn • • auf mein Frau oder

[272]

	.. 436 [25:39.2]437 [25:39.8] 438 [25:40.4] 439 [25:42.0]
B [v]	Ja. Ja. Nein. Ja, theoretisch.
K2 [v]	auf mein Namen wieder nehme. Dann müss mer ummelden?

[273]

	..
B [v]	Ich würde es ja so machen. • • • Äh.. Der Name deiner Schwiegermutter und Frau ist

[274]

	..
B [v]	ja vom Vornamen her identisch. Ich würde einfach in der Police schreiben, wenn du

[275]

	..
B [v]	Versicherungsnehmer bist bei mir, mein Ehepartner, schraube ich in die Police rein,

[276]

	.. 440 [25:59.3]441 [25:59.8]
B [v]	Ehefrau. Ich weiß, dass es deine Schwiegermutter ist . Aber • fällt euch nicht auf.
K2 [v]	Achso.

[277]

	442 [26:01.1] 443 [26:01.6] 444 [26:03.8]445 [26:04.2] 446 [26:04.6]
B [v]	Ist doch egal. Ja. Das ist dann egal. Ja.
K2 [v]	Ja, ja. Okay. Alles klar. Ja. Das Auto, ich warte nur, das

[278]

	.. 447 [26:08.1]
B [v]	Ja, das ist ein Golf 5. Ja, ja, ja. TÜV abfahren und gut ist.
K2 [v]	ist nicht ein neues Auto, ne? ((unverständlich)) TÜV ((unverständlich))

[279]

	.. 448 [26:12.0] 449 [26:13.2] 450 [26:13.8]451 [26:14.2] 452 [26:17.1]
B [v]	Ja, ja. Ja. Ja. Ja.
K2 [v]	Alte TÜV abfahren. Dann bestimmt ein neues Auto kaufen.

[280]

	453 [26:17.5] 454 [26:19.5]
B [v]	Ja, ja, klar. Musst du
K2 [v]	Aber Versicherung muss ich sowieso machen, ne?

[281]

	.. 455 [26:22.2]456 [26:23.3]457 [26:23.7]
B [v]	((unverständlich))... Ja, auf jeden Fall. Ja. Ja.
K2 [v]	Ok. Alles klar. Also • • die • • hast du

[282]

	.. 458 [26:26.3] 459 [26:26.9]
B [v]	Ich habe dir das alles aufgeschrieben. Genau, ja. ((Schublade geht auf, 2s))
K2 [v]	hier aufge schrieben.

[283]

	.. 460 [26:32.1]
B [v]	Ich gebe dir mal meine Karte mit.
K2 [v]	Also Haftpflicht bietest du hundertdreiundzwanzig.

[284]

	461 [26:35.6]	462 [26:37.8]	463 [26:39.8]
B [v]	Haftpflicht, Rechtsschutz, Hausrat. Alles	komplett. Alles. Ja.	
K2 [v]		Genau. Komplett. Also	für Golf

[285]

	.. 464 [26:41.5]	465 [26:42.1]	466 [26:44.4]	467 [26:45.1*]
B [v]		Ja.	Genau.	Ja.
K2 [v]	hunderteinunddreißig.	((1,2s)) Also viertel, je .../	jede drei Monate,	ne?

[286]

	..469 [26:46.1]	470 [26:47.6]	471 [26:49.9]
B [v]	Und der Tiguan	vier achtundneunzig. Aber bei besseren Leistungen.	
K2 [v]	Tiguan		• • • Einmal also

[287]

	.. 472 [26:53.1]	473 [26:54.8]
B [v]	Ja. ((1,5s))	
K2 [v]	vierhundertachtzig Euro. Alles klar.	So. Dann • • nehme ich die mit. Dein

[288]

	.. 474 [26:57.8]	475 [26:58.2]	476 [26:59.1]
B [v]	Genau. • • • Karte.		
K2 [v]	Karte hier.	Woher kenn ich dich? • Ich kenn dich • irgendwo. Spielst du	

[289]

	.. 477 [27:03.4]	478 [27:05.3]
B [v]	Kann sein, dass wir uns auch schon mal gesehen haben. Ja.	• • Ja. Ja.
K2 [v]	Fußball, oder?	Ja, ne. In

[290]

	.. 479 [27:07.3]	480 [27:09.3]
B [v]	Ja. • • • Das kann durchaus sein. Ja. ((1s)) Ähm. Wenn ihr sagt, ist okay	
K2 [v]	(Oelde) ich auch.	

[291]

	.. 481 [27:13.3]		482 [27:14.7]
B [v]	für mich.		Kündigung und sowas. Warte, ich
K1 [v]		Also ich melde mich auf jeden Fall.	

[292]

	..
B [v]	schreibe dir mal meine Handynummer mal ebend einmal drauf. Kannst du dann.../

[293]

	..		483 [27:19.3]	484 [27:19.8]
B [v]	Wenn du Fragen hast, kannst du auch ne WhatsApp		schreiben.	Kündigung und sowas
K1 [v]			Ja.	

[294]

	..		485 [27:23.5]	486 [27:24.0]
B [v]	alles. Machen alles wir. Mach der Kollege vorne.		Ihr müsst nichts, um euch nichts	
K1 [v]			Ok.	

[295]

	.. 487 [27:25.6]	488 [27:26.2]	
B [v]	kümmern, ne.	• • • Und dann mein Lieblingsspruch. Aber der ist wirklich so.	
K2 [v]		Ok.	

[296]

	..
B [v]	Wenn ich euch helfen kann. Ich habe ja ganz viele türkische Kunden auch hier in

[297]

	.. 489 [27:32.7]		490 [27:33.9]	491 [27:35.4]
B [v]	Oelde. Und überhaupt generell.			Also pass
K1 [v]		((unverständlich)) Ich kenn ja auch, ich kenn ja auch ganz viele...		

[298]

	..
B [v]	auf, zwei Dinge. Wenn ich, solange ich nicht meinen Job verliere, helfe ich euch. • • •

[299]

	..
B [v]	Wir müssen halt immer miteinander ehrlich umgehen. Du sagst mir, was passiert ist

[300]

	..	492 [27:44.3]	493 [27:44.9]	
B [v]	und ich versuche zu helfen. Weil... Warum? Weil wir hier sind in dritter			
K1 [v]		Is so...		

[301]

	..
B [v]	Familiengeneration hier in dem Büro. Und wir leben nur davon, wenn es immer weiter

[302]

	..	494 [27:51.5]	495 [27:52.4]	496 [27:53.0]	
B [v]	geht im Leben.		Wie...		Ja.
K2 [v]		Ja, das ist nicht	wie früher,	wie • • • äh du bist auch Deutscher?	Also

[303]

	..498 [27:55.7]	499 [28:00.6]	500 [28:01.0]
B [v]		Ja.	
K2 [v]	die alte Generation. • • Was regelt, ist einfach regeln.		Aber bei uns ist unsere

[304]

	..	501 [28:03.0]	502 [28:03.4]	503 [28:04.4]	504 [28:04.7]	505 [28:05.2]	506 [28:06.4]
B [v]		Wir müssen ein bisschen...ne?		Ja.			Ja, so.
K2 [v]	Generation.		Genau.	Wir können	bisschen mehr reden.	Oder....	

[305]

	507 [28:07.3]	508 [28:08.2]	
B [v]		Genau, das ist so. Äh. Das ist das Erste. Das Zweite ist, äh das	
K2 [v]	Lösungen suchen.		

[306]

	..
B [v]	mache ich mit jedem Kunden. Wenn mir hier jemand äh / Wenn du mir hier Leute

[307]

	..
B [v]	vorbeischickst und die machen hier bei mir die Verträge. Habe ich ganz offiziell über

[308]

	..
B [v]	einen Steuerberater die Möglichkeit zu sagen. Okay, der hat mir hier Kunden

[309]

	..	509 [28:23.4]510 [28:23.7]
B [v]	geschickt. Bitte überweisen. X, Y.	Das können wir machen. Das mache ich
K1 [v]		Ja.

[310]

	..	511 [28:29.3]
B [v]	ganz oft. • • So, das ist das. Ähm... ja.((1,3s))	
K2 [v]		Nee.. also weißt Bescheid, also wie

[311]

	..	512 [28:31.6]	513 [28:32.2]514 [28:32.9]	
B [v]		Schau's dir an.	Wenn wir da ins Geschäft kommen, freut mich	
K2 [v]	gesagt, äh...		Genau. ((unverständlich))	

[312]

	..	515 [28:34.9]
B [v]	das.	
K2 [v]		Mich auch. Äh.. Ich habe gerade ein bisschen zu Hause Besuch und so. Also ich

[313]

	..
K2 [v]	bin nicht hundertprozentig. Nix. Weil ich habe Termin gemacht. Ich bin gekommen.

[314]

	..	516 [28:45.7]	517 [28:46.4]	
B [v]			Mach das.	
K2 [v]	Aber wie gesagt, ich melde mich bei dir.			Äh... Wie gesagt, die anderen

[315]

	..	518 [28:53.2]
B [v]		Ja, ja, achso. Hm̆.
K2 [v]	Kollegen, äh, ja, schicke ich dir. Ich muss mitkommen, weil...	

[316]

	519 [28:54.2]		520 [28:56.8]	521 [28:57.3]522 [28:57.6]	
B [v]			Ach, das is...	So lange ich einen	
K2 [v]	kann die • • • die können kein Deutsch, ne.			Ja.	

[317]

	..	523 [28:58.9]	524 [28:59.5]525 [28:59.9]		526 [29:01.0]	
B [v]	Übersetzer habe, ist mir	das egal. Alles	gut.			Cool. Alles
K2 [v]		Ja, ja.		Dann kriegen wir hin.		

[318]

	.. 527 [29:02.1]	528 [29:02.7]	529 [29:03.9]	530 [29:04.2]	531 [29:04.6]
B [v]	klar. Wenn irgendwelche	Fragen bestehen, melde dich.		Vielen Dank	fürs
K2 [v]			Danke	dir.	
K1 [v]	(Alles klar.)				

[319]

	532 [29:04.8]	533 [29:05.2]	534 [29:05.6]	535 [29:07.6]
B [v]	Kommen.	((unverständlich))	Natürlich, klar.	((unverständlich)) bitte mit.
K2 [v]	Freut mi ch.	((unverständlich))		
K1 [v]				Danke.

[320]

	536 [29:08.3]	537 [29:09.2]	538 [29:09.7]	539 [29:10.5]
B [v]	((unverständlich))	Ja sicher, bitte.		Ja, alles klar.
K2 [v]	Können wir von hier raus, ne?		Grüß' mein Kollege, ne.	
K1 [v]				Danke dir.

[321]

	.. 540 [29:11.8]	541 [29:16.6]
B [v]	Danke dir. Ciao, ciao. ((4s))	
K1 [v]	Ciao.	

Anhang 10 - Transkript Nr. 9 - „Girokonto und Onlinebanking“

Transkriptionskonvention: HIAT
Transkribent: Marcel Stöppel

Speakertable

B

Sex: m
Languages used: deu

K

Sex: f
Languages used: deu

M

Sex: f
Languages used: deu

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:07.4]	2 [00:08.2]
B [v]	((Hintergrundgeräusche, 7s)) Morgen		
K [v]		Morgen. ((unverständlich))	

[2]

	..	3 [00:14.6]	4 [00:15.7]
B [v]	((Hintergrundgeräusche, 5,7s)) (Bitte) schön.		
K [v]		(Erst einmal) ((unverständlich))	

[3]

	..
B [v]	((Hintergrundgeräusche, 3,7s)) Ähm... Schön, dass ihr vorbeigekommen seid. Wir ham

[4]

	..
B [v]	((räuspert sich)) ja schon einmal gesprochen, da ging es um das Thema Zinseszins et

[5]

	..
B [v]	cetera. Versprochen, darum geht es heute nicht, aber mir würd's.../ mich würd'

[6]

	..
B [v]	trotzdem interessieren, wie weit du bist, • ich sag mal gedanklich in Bezug auf

[7]

	..	5 [00:35.8]
B [v]	vielleicht frühzeitig anzufangen zu investieren et cetera. Wie...	
K [v]		((2s)) Pff.... Ich hab

[8]

	..	6 [00:39.1]	7 [00:40.4]	8 [00:40.9]
B [v]	Noch gar nicht? • Okay.			Ähm... Dann gucke
K [v]	eigentlich noch gar nicht	so ((langgezogen)) darüber	nachgedacht.	

[9]

	..
B [v]	ich mal, vielleicht brauchst du nachher noch mal einen kleinen Tritt in den Hintern,

[10]

	..	9 [00:44.9]	10 [00:46.1]
B [v]	ich, ich schaue mal. Ähm. Gilt für viele junge Leute wirklich, also die ((1,2s))		
K [v]	((lacht))		

[11]

	..
B [v]	Thematik ist da, jeder hat es eigentlich auf dem Schirm und man schiebt's immer und

[12]

	..	11 [00:54.7]12 [00:55.0]
B [v]	schiebt's und schiebt's.	Ähm. • Mal gucken, aber das war eigentlich nicht die
K [v]		m̆

[13]

	..
B [v]	Grundidee. Ähm. • • Wir haben bei uns, das ist mir persönlich nicht aufgefallen,

[14]

	..
B [v]	sondern wir ham ein System in der Hinterhand, das immer wieder prüft, gibt es

[15]

	..
B [v]	Personen, die quasi noch das Jugendkonto haben, das kostenlose Jugendkonto, aber

[16]

	..
B [v]	schon über tausendfünfhundert Euro zum Beispiel verdienen. Ähm. Du hast jetzt, ich

[17]

	..
B [v]	habe reingeschaut, ähm, ein ordentliches Gehalt bekommen, ich sag mal, steht Studium

[18]

	..	13 [01:24.0]	14 [01:24.4]
B [v]	et cetera, steht sowas schon an? Bist du am Jobben?	Ist es...	
K [v]		m̄	Ja, also ich arbeite gerade

[19]

	..	15 [01:28.3]	16 [01:28.7]
B [v]		Hm̆.	
K [v]	äh Teilzeit bei Twenty One	Ähm und Studium steht auch noch a...,	ja steht auch

[20]

	..	17 [01:31.7] 18 [01:32.0]	19 [01:32.9]	20 [01:33.4]	
B [v]	Ja.		Top.	Ähm. Dann ist das auf jeden Fall was,	
K [v]	an, ab	Oktober geht es los.	in Paderborn.		

[21]

	..
B [v]	ähm, wo... Hat die Kollegin am Telefon erzählt, worum es geht oder seid ihr so, ich sag

[22]

	..	21 [01:43.3]
B [v]	mal, so ein bisschen blauäugig hier hingekommen?	
K [v]		Äh, ich glaube irgendwas mit

[23]

	..	22 [01:47.5]
K [v]	Online Banking, auch irgendwas mit dem Account und so.	
M [v]		((1,4s)) Ja und aber auch

[24]

	..	23 [01:52.3] 24 [01:52.8]		25 [01:53.6]
B [v]		Ja.		Hat sie,
M [v]	mit dem, äh, mit dem Konto, mit dem Jugendkonto.	Hat sie	mir noch gesagt.	

[25]

	.. 26 [01:54.6]27 [01:55.2]
B [v]	hat sie gesagt? Okay. ((1,2s)) Dann muss ich nochmal reingucken, vielleicht habe ich
M [v]	Hm̆.

[26]

	..
B [v]	was übersehen, ansonsten... ((3,9s)) Online Banking funktioniert bei dir einwandfrei,

[27]

	.. 28 [02:06.6]29 [02:07.2] 30 [02:08.1]
B [v]	oder? Funktioniert nicht? Ja, dann ist das doch • • • schon mal ein, ein gutes
K [v]	m̀ m̀ Gar nicht. Nee.

[28]

	..
B [v]	Thema, ähm, weil ich dann nämlich beim Konto zurückruder. Wenn du sagst, du bist

[29]

	.. 31 [02:18.7] 32 [02:19.6]33 [02:20.1]
B [v]	noch im Studium, • • drei Jahre erstmal? Fünf? Fünf. Ähm dann kann
K [v]	((_s)) Sind f.../ fünf.

[30]

	..
B [v]	man eigentlich ziemlich sicher sagen, bis du fünfundzwanzig bist, brennt erstmal

[31]

	.. 34 [02:26.8] 35 [02:27.3]
B [v]	nichts an. Heißt, solange lassen wir das Konto komplett kostenlos und dann
K [v]	m̆

[32]

	..
B [v]	irgendwann, wenn du ordentliches Geld verdienst... • • • wird jetzt bei so einer Art

[33]

	..
B [v]	Nebenjob... Willst du, ich sag mal, das gleiche Pensum auch während des Studiums

[34]

	.. 36 [02:37.9] 37 [02:38.6] 38 [02:39.2]	
B [v]	arbeiten? Nee? Gut, dann fahren wir runter, dann hat das überhaupt noch	
K [v]	m̀ m̀ • • m̀ m̀	

[35]

	..
B [v]	nichts zu sagen, dann ist es eher so, dass ich dir quasi einfach nur einmal die Info gebe.

[36]

	..
B [v]	((1,1s)) Ich sag mal, solange du Schüler, Student, Auszubildende, was auch immer

[37]

	..
B [v]	bist, ähm... Konto und Depot und Co. alles komplett kostenlos und dann irgendwann

[38]

	..
B [v]	so ab fünfundzwanzig, sechsundzwanzig, siebenundzwanzig, wenn du dann anfängst,

[39]

	..
B [v]	ein ordentliches Gehalt zu verdienen, dann würden wir uns nochmal zusammensetzen.

[40]

	..	39 [03:05.2]	40 [03:06.5]
B [v]	Ähm. Soll das Thema Konto zumindest damit schon	abgehakt sein.	Lass uns mal in das
M [v]		ḿ m̀ ḿ	

[41]

	..	41 [03:10.8]
B [v]	Onlinebanking anschauen. Was funktioniert vor allem nicht?	
K [v]		• • • Äh...
M [v]		• • • ((unverständlich))

[42]

	..	42 [03:12.8]	43 [03:14.4] 44 [03:14.9]	
B [v]			Hm̆.	
K [v]	((unverständlich))			
M [v]	schon gar nicht funktioniert. Mit dem Aktivierungscode, • äh			mit dem äh ((1,1s))

[43]

	.. 45 [03:18.4] 46 [03:18.8] 47 [03:21.0] 48 [03:23.0]
B [v]	Ja. ((3,9s)) Dann
K [v]	((1,1s)) Da steht's Wasser.
M [v]	Alias dann • angeben. Also... und überhaupt.

[44]

	..
B [v]	geb ich hier den Freigabecode ein. ((1,8s)) Wenn du den noch hast. ((lacht, 1,6s))

[45]

	..
B [v]	Probier's mal aus, ansonsten schmeißen wir die App runter und machen es neu.

[46]

	.. 49 [03:50.2] 50 [03:50.7] 51 [03:52.7]
B [v]	((Computermausklicken, 14,8s)) • • Hat geklappt? ((Computermausklicken,
K [v]	Jo. ((unverständlich))

[47]

	..
B [v]	12,4s)) Die App ist quasi am Ende deine Sicherheits-App, mit der gibst du • ähm

[48]

	..
B [v]	((1,8s)) Überweisungen frei, änderst Passwörter et cetera. Das heißt, ähm ((1,5s)) die

[49]

	..
B [v]	braucht man, um am Ende auch wirklich Dinge durchzugeben. ((2,2s)) So,

[50]

	..
B [v]	hinzugefügt. ((1,2s)) Jetzt sind keine Auftrage drin, du willst gerade keine

[51]

	..
B [v]	Überweisung machen, du willst kein Passwort ändern, was auch immer. Wenn du eins

[52]

	..
B [v]	ändern würdest, wenn du eine Überweisung eingeben würdest, könntest du auf

[53]

	..
B [v]	Aktualisieren klicken, manchmal passiert es auch automatisch • • und dann wird hier

[54]

	..
B [v]	der Auftrag runtergeschrieben und dann kannst du am Ende auf Freigabe klicken und

[55]

	..
B [v]	mit deinem Freigabecode, den du gerade eingegeben hast, bist du dann quasi fertig.

[56]

	52 [04:44.8]53 [04:45.3]
B [v]	Das ist die App eins. Ähm. Die andere App. ((1,8s)) Funktioniert? Hast du die?
K [v]	m̆

[57]

	54 [04:51.2] 55 [04:52.0]
B [v]	Ähm. Es gibt die VR-Banking-App. Oder alternativ kann man dann über
K [v]	• • Welche?

[58]

	.. 56 [04:59.5] 57 [05:00.0]
B [v]	das Onlinebanking das Ganze lösen. Am Computer.
K [v]	Nee, VR-Banking hab ich nicht. • • •

[59]

	.. 58 [05:03.0] 59 [05:05.7]60 [05:06.8]
B [v]	Ja. ((1,5s)) WLAN hast du hier? ((2,9s)) Kannst ins Free
K [v]	Lad' ich mal runter. Äh...

[60]

	61 [05:10.4]62 [05:10.8]63 [05:11.5] 64 [05:34.9]65 [05:36.1]66 [05:36.8]
B [v]	-Wifi. Ja. m̄ Ja.
K [v]	Ja. ((Computermausklicken, 22,8s)) (Okay). Okay.

[61]

	..
B [v]	((Hintergrundgeräusche, weit entfernte unverständliche Gespräche, 29,7s)) Bisschen

[62]

	.. 67 [06:07.6]	68 [06:09.3]	69 [06:16.3]
B [v]	Geduld muss man mitbringen.	((4,4s)) Vorhanden? ((1,8s)) (Okay).	
K [v]	((lacht verhalten))		Ja.

[63]

	70 [06:16.7]
B [v]	Ja. ((1,8s)) Da kannst du, ich sage mal, das wäre taktisch klug, wenn du dir den

[64]

	..
B [v]	gleichen Code vergibst, wie • • ähm für die CQR-Plus. Kommst nicht durcheinander.

[65]

	71 [06:27.2]	72 [06:27.7]	73 [06:49.3]
B [v]		((19,4s)) Hast du dein Passwort fürs Online-Banking?	
K [v]	m̀ Okay.		((3,5s)) m̀ m̀ • m̀ m̀.

[66]

	74 [06:53.7]
B [v]	((1,3s)) (Wirst) du mal... Wirst du mal gehabt haben, eine Start-PIN und die hättest du

[67]

	..
B [v]	dann ändern müssen. ((3,1s)) Sagt euch das was? Das heißt, wenn wir auf diese Seite

[68]

	..
B [v]	hier zum Beispiel gehen, warte, ich ziehe das mal auf 'n großes Bildschirm, könntest

[69]

	..	75 [07:16.0]
B [v]	du hier ((2,1s)) dein NetKey und deine PIN zusammen eingeben?	Wahrscheinlich
K [v]		Nee.

[70]

	.. 76 [07:16.6]	77 [07:17.1]
B [v]	nicht, oder?	Okay. NetKey gebe ich... • • • Nee, der ist es nicht. NetKey gebe ich
K [v]	Nee.	

[71]

	..
B [v]	dir gleich schon mal mit. PIN müssten wir dann neu..., neu bestellen, die kommt dann

[72]

	.. 78 [07:25.8]79 [07:26.3]
B [v]	einfach per Post. Das heißt, wir können dann die App hier ((unverständlich))
K [v]	ḿ

[73]

	..
B [v]	nicht vollends einrichten. ((7,6s)) NetCom App-Start. ((3,4s)) Genau, gleiche Seite.

[74]

	..
B [v]	Ähm. • • Den NetKey gebe ich dir schon mal mit. ((1,2s)) Ähm. • Das ist..., warte mal,

[75]

	..
B [v]	((1,8s)) zwar ein bisschen groß, der Zettel, aber geht schon. ((16,5s)) So. ((lauter Knall,

[76]

	..
B [v]	1,5s)) Vorsicht, der NetKey. ((1,5s)) Und ich bestelle dir jetzt ((2s)) nochmal eine PIN

[77]

	..
B [v]	per Post an. ((1,3s)) Ähm. Lass mich mal gucken. ((6,1s)) Die Freiberger Straße

[78]

	.. 80 [08:32.1]81 [08:32.7]
B [v]	sechsundsechzig. Top. ((Computermausklicken, 4,5s)) Ja. • • Das heißt, es
K [v]	ḿ

[79]

	..
B [v]	kommt jetzt noch ein Brief. • • Ähm. Da ist dann quasi deine Start-PIN • drin, dann

[80]

	..
B [v]	gibst du den NetKey, entweder am Computer oder in dieser App, gibst den NetKey

[81]

	.. 82 [08:51.1]83 [08:51.5]
B [v]	ein, den ich dir mitgegeben habe. • • Die Start-PIN, • klickst auf Anmelden und
K [v]	ḿ

[82]

	..
B [v]	dann fordert er dich quasi das erste Mal auf, dir ein eigenes Online- Banking-Passwort

[83]

	..
B [v]	zu vergeben. • • Und um das zu bestätigen, brauchst du dann die Secure-Go-Plus-App,

[84]

	.. 84 [09:05.0]85 [09:05.4]
B [v]	mit der wir dich eben verknüpft haben. Das heißt, bis auf deine Start-PIN fürs
K [v]	ḿ

[85]

	..
B [v]	Online-Banking ist jetzt alles soweit fertig. ((1,1s)) Ähm. Und sobald du die hast,

[86]

	..
B [v]	kannst du dich auch da in der App, in der V-Banking-App anmelden und ab da

[87]

	.. 86 [09:16.7]87 [09:17.4] 88 [09:18.1]89 [09:18.6]
B [v]	funktioniert es. • • • Ja. • • • Noch irgendwelche Fragen zum Thema
K [v]	Okay. ḿ

[88]

	.. 90 [09:25.8]91 [09:26.3]
B [v]	Online-Banking? ((2,7s)) Nee? • • Top. Ähm. Dann ist das Thema erledigt.
K [v]	Nein.

[89]

	..
B [v]	Sehr gut. • Äh.. Habt ihr weitere Themen, • • die irgendwo brennen, wo ihr sagt, wir

[90]

	.. 92 [09:34.2] 93 [09:35.0] 94 [09:36.3]
B [v]	müssen darüber sprechen? Gut. • • Ähm. Dann ist das Einzige, was
K [v]	Nein. ((lacht))

[91]

	.. 95 [09:44.2]
B [v]	ich nochmal äh machen kann, ((3,4s)) einen Arschtritt zu verpassen. So, so
K [v]	((lacht auf))

[92]

	..
B [v]	hart muss ich das sagen und einfach bewusst zu sagen, • • • du wärst bescheuert, wenn

[93]

	..
B [v]	du nicht frühzeitig anfängst. Selbst wenn wir mit fünfzig Euro unterwegs sind und die

[94]

	..
B [v]	meisten jungen Leute schieben immer und schieben und sagen, ja, ich verdiene noch

[95]

	..
B [v]	nicht zu viel Geld/ so viel Geld und ich warte, bis ich einen Job habe. Und dann sind

[96]

	..
B [v]	fünf Jahre Studium vorbei und jetzt verdiene ich aber mein erstes Geld. Jetzt warte ich,

[97]

	..
B [v]	bis ich, keine Ahnung, • • • zwei, drei Jahre gearbeitet habe. Und dann habe ich zwei,

[98]

	..
B [v]	drei Jahre gearbeitet und dann kommt ein Kind. Und dann sage ich, ja, ich warte, bis

[99]

	..
B [v]	das Kind groß ist, so und ((1,9s)) zwanzig Jahre vorbei. So extrem gesprochen. Und

[100]

	..
B [v]	dementsprechend ähm ((1,1s)) einfach die Aussage, • • ähm selbst fünzig Euro • auf

[101]

..

B [v] eine sehr, sehr lange Laufzeit, auf deine komplette Arbeitszeit quasi hinweg, ähm gibt

[102]

..

B [v] am Aktienmarkt mit durchschnittlich sieben Prozent • 'ne sehr, sehr stolze Summe. • •

[103]

..

B [v] Ähm, wenn wir nachher gut sind in dem, was wir machen und vielleicht acht oder

[104]

..

B [v] sogar neun Prozent verdienen, • ähm dann kommen da ganz verrückte Summen bei

[105]

..

B [v] rum. • • • Und jetzt möchte ich einfach nur zeigen, wenn du ein Jahr zu spät anfängst,

[106]

..

B [v] ein Jahr später nur, • • und du machst das Ganze nur vierundvierzig Jahre lang, wir

[107]

..

B [v] klauen uns über zehntasusend Euro, ähm ((4,4s)) so natürlich das Gleiche in Grün mit

[108]

..

B [v] hundert Euro, ((1,7s)) macht das über zwanzigtausend Euro Unterschied, ob wir ein

[109]

..

B [v] Jahr früher anfangen oder oder später. Ähm. Bei zwei Jahren, bei drei Jahren wird es

[110]

..

B [v] natürlich noch noch viel extremer. Deswegen kann ich nur empfehlen, • • selbst wenn

[111]

..

B [v] es nur fünfzig Euro sind, man sieht, was auf lange Laufzeiten möglich ist mit diesem

[112]

..

B [v] Thema, ähm... ((2s)) so früh wie möglich zu starten. Ich kann nur immer wieder, ich

[113]

.. 97 [11:31.6]98 [11:31.9]

B [v] sag mal, alle Infos hast du jetzt, alle Infos hast du und Geld hast du auch, das
K [v] m̆

[114]

..

B [v] habe ich gesehen, dementsprechend sind bei dir tatsächlich ja sogar höhere Summen

[115]

..

B [v] möglich, aber natürlich ist mir auch bewusst, wenn du ins Studium gehst, ((1,1s)) dann

[116]

..

B [v] brauchst du auch irgendwie ein bisschen Geld, um zu leben und kannst nicht so viel

[117]

..

B [v] arbeiten wie jetzt. So das ist schon auch klar. Deswegen in einem gesunden Rahmen • •

[118]

..

B [v] • und ich sag mal, jeden Euro, den du da weglegst, legst du wirklich weg mit der Idee,

[119]

..

B [v] da über viele Jahre erstmal nicht dran zu gehen, um dieses Geld einfach nur arbeiten zu

[120]

.. 99 [12:00.4] 100 [12:02.1]

B [v] lassen. • Guckst am besten auch nicht rein, nach mir die Sintflut, will ich gar nichts
K [v] ((lacht zweimal kurz auf))

[121]

	..
B [v]	von wissen und irgendwann in zwanzig, dreißig Jahren kannst du mal reingucken,

[122]

	.. 101 [12:08.8] 102 [12:09.9]
B [v]	denkst an das Gespräch zurück und freust dich. So. • • Das wäre die Grundidee. •
K [v]	((lacht))

[123]

	..
B [v]	Ähm... • Zwingen kann ich dich nicht, ich kann nur alle jungen Leute immer wieder

[124]

	..
B [v]	dazu animieren, das zu machen, das zu tun, mit Freundinnen drüber zu quatschen, die

[125]

	..
B [v]	auch dazu zu animieren, das zu machen, weil es einfach ((1,9s)) viel zu wenig

[126]

	..
B [v]	Menschen machen. In der Gegenbetrachtung ist es so, es gibt Leute, ((4,3s)) die haben

[127]

	..
B [v]	jetzt vielleicht schon ((2,7s)) zehn Millionen • • • und wenn die sowas machen, dann

[128]

	.. 103 [12:42.7] 104 [12:43.0]
B [v]	wird das ganz verrückt. Und dementsprechend ähm ist es so, dass das • in
K [v]	Hm.

[129]

	..
B [v]	meinem Verständnis zumindest der Grund ist, • warum • •Schere zwischen Arm und

[130]

	..
B [v]	Reich immer größer wird, ((2s)) wobei das aber nicht so sein müsste, • die • • Ärmeren,

[131]

..

B [v] wo ich mich jetzt vielleicht auch zu zähle im Vergleich zu zehn Millionen, machen

[132]

..

B [v] einfach zu wenig. Die machen zu wenig, die beteiligen sich nicht am Aktienmarkt, in

[133]

..

B [v] Immobilien et cetera. • • Ähm. • • • Ja. Ähm... Wollte ich einfach nochmal mitgeben.

[134]

.. 105 [13:17.9]106 [13:18.3]

B [v] Einfach nochmal mitgeben. Ohne Stress, ihr kommt auf mich zu, ich kann
K [v] Hm̆.

[135]

..

B [v] einfach nur den, den Input dazu geben, um zu sagen, dass es unfassbar wichtig ist, ähm

[136]

..

B [v] • • • in diese Kurve reinzukommen, in den Zinsinstanz reinzukommen ähm und es

[137]

.. 107 [13:31.9]108 [13:32.2]

B [v] geht, es geht mit kleinen Beträgen, ähm aber man muss halt starten.
K [v] m̆
M [v] Was

[138]

.. 109 [13:36.0]

B [v] Ähm... Überhaupt nichts,
M [v] passiert, ähm, wenn sie nicht die 45 Jahre noch (ein)zahlt?

[139]

..

B [v] also es ist super flexibel, wir können das Ganze auch nur mit einem Jahr machen oder

[140]

..

B [v] mit zwei Jahren, dann kann ich nicht die Garantie geben, dass das auch wirklich sieben

[141]

..

B [v] Prozent werden. Sieben Prozent ist quasi historisch gerechnet auf die letzten zwanzig,

[142]

..

B [v] dreißig Jahre zum Beispiel, da sind wir bei sieben Prozent. Wir können jederzeit

[143]

..

B [v] aufhören zu sparen, wir können jederzeit an das Geld ran, wir können jederzeit

[144]

..

B [v] zuzahlen, das heißt ähm Zuzahlungen vor allem vielleicht auch dann, wenn es mal

[145]

..

B [v] nach unten schwankt, das heißt ähm • • • während Corona zum Beispiel äh sind viele

[146]

..

B [v] Aktien.../ ist der Aktienmarkt eingebrochen, das wäre zum Beispiel ein super Moment

[147]

..

B [v] gewesen, um zuzuzahlen, um vielleicht die Sparrate von fünfzig auf zweihundert zu

[148]

..

B [v] erhöhen für die zwei, drei Monate oder um vielleicht einmalig Geld vom

[149]

..

B [v] Tagesgeldkonto dort reinzuschieben, ähm • • aber super flexibel, man kann jederzeit

[150]

..

B [v] stoppen, man kann das Geld jederzeit rausnehmen. Ähm... ((1,6s)) Ich sage bewusst

[151]

..

B [v] nur fünfundvierzig Jahre oder zwanzig Jahre, dreißig Jahre, • weil quasi in den ersten

[152]

..

B [v] Jahren... Gut, vielleicht sollte man nicht mit zehn Millionen rechnen, • ähm,bleiben wir

[153]

..

B [v] mal hier, in den ersten Jahren ist es einfach nicht so spannend. • Ich sage mal, auch

[154]

..

B [v] nach, nach sieben Jahren kann es schon interessant sein, aus neuntausend elftausend

[155]

..

B [v] gemacht zu haben, dann sagt man schon, ey, irgendwie cool, zweitausend Euro

[156]

..

B [v] verdient, aber ((1,1s)) hier scheppert es noch nicht richtig. Ich würde sagen, so ab Jahr

[157]

.. 110 [15:06.4]111 [15:06.7]

B [v] zwanzig • • • wird's, wird's richtig spannend. Dann haben wir aus, aus
K [v] m̆

[158]

..

B [v] fünfundzwanzig mehr als verdoppelt und irgendwann dann so ab Jahr dreißig wird es

[159]

.. 112 [15:12.8]

B [v] völlig verrückt.
M [v] m̀ Also müsste se ähm den, den Aktienmarkt die, die ganze Zeit im

[160]

.. 113 [15:18.1]

B [v] Eher nicht, ((1s)) eigentlich gar nicht, • • weil die Idee eher ist, ähm
M [v] Auge behalten?

[161]

..

B [v] man ((1,4s)) investiert in Unternehmen, die ((1,8s)) 'ne sehr gute Marktstellung haben,

[162]

..

B [v] die gutes Geld verdienen. Coca-Cola als bestes Beispiel hatten wir beim letzten Mal

[163]

..

B [v] oder McDonalds oder oder, ((1,1s)) wo man sich sehr, sehr sicher sein kann, dass diese

[164]

..

B [v] Unternehmen auch in dreißig Jahren noch da sind und deutlich mehr Geld verdienen

[165]

..

B [v] als heute, deutlich höhere Preise für ihre Cola-Flaschen nehmen und und und. • • •

[166]

..

B [v] Ähm. Und dann setzt man einen ganz kleinen Betrag von deinen hundert Euro im

[167]

..

B [v] Monat zum Beispiel auf Coca- Cola. Zum Beispiel zwei Euro in Cola, zwei Euro in

[168]

..

B [v] McDonalds, ein Euro in VW, ein Euro in Microsoft, ein Euro in Apple und dann

[169]

..

B [v] nochmal fünfzig Cent in Pepsi und so weiter. Bis man die hundert Euro voll hat. Das

[170]

..

B [v] heißt, sehr, sehr kleinteilig aufgeteilt ähm und ((langgezogen)) ((1,3s)) dann kann es

[171]

..

B [v] durchaus auch passieren, dass mal ein Unternehmen über die Wupper geht, dass ein

[172]

..

B [v] Unternehmen vielleicht nicht so gut läuft ähm • • • und es brennt aber nichts an, • weil

[173]

..

B [v] es quasi nur einen ganz kleinen Teil der hundert Euro oder der zweihundert Euro oder

[174]

..

B [v] wie viel auch immer ausmacht. • • Ähm. Dementsprechend muss • • nicht beobachtet

[175]

..

B [v] werden. Ich habe Freunde, die machen es wirklich genau so. Die haben nicht mal einen

[176]

..

B [v] Zugang, die hauen da jeden Monat tausend Euro rein und sagen, wirklich, nach mir

[177]

..

B [v] die Sintflut, es interessiert mich nicht. Ähm, ich will nur, dass ich da in fünfzehn

[178]

..

B [v] Jahren oder in zwanzig Jahren reingucke und dann, ähm • soll da eine schöne Summe

[179]

..

B [v] zu sehen sein. ((1s)) Ähm, du kannst natürlich beobachten, du kannst irgendwo

[180]

	..
B [v]	teilnehmen. • • Und Ich habe ein paar jüngere Kunden auch, die dann viel beobachten

[181]

	..
B [v]	und so weiter. Und es war jetzt, • • kann ich einmal zeigen, • • vor... • da wollt ich

[182]

	..
B [v]	nicht rein, ((Computermausklicken, Tastaturklappern, 8,6s)) war jetzt vor 'ner Woche

[183]

	..
B [v]	ungefähr, dass, ähm, • es einen kleinen Crash gab. • Und es ging relativ flott von, man

[184]

	..
B [v]	sieht hier, plus fümundzwan..., • • • zehn Prozent runter. Ging das. So von heute auf

[185]

	..
B [v]	morgen relativ zügig. Ähm und dann hatte ich mehrere Anrufe auch von Leuten, die

[186]

	.. 114 [17:34.3]115 [17:34.6]
B [v]	viel beobachtet haben. Hey, da ist irgendwie was passiert, soll ich nachkaufen?
K [v]	Hm.

[187]

	..
B [v]	So dann kann man zum Beispiel eine kleine Summe aus dem Tagesgeldkonto nehmen

[188]

	..
B [v]	und, und schon mal nachkaufen. Es kann ja auch sein, dass es noch weiter fällt, • dann

[189]

	..
B [v]	könnte man nochmal nachkaufen. • • • Ähm das heißt am Ende, kann man beobachten,

[190]

..

B [v] • • muss man aber nicht. • • • Ähm als Angebot quasi von meiner Seite gebe ich, ich

[191]

..

B [v] habe eine handschriftlich geschriebene Liste • • mit • • • Sekunde ((Papierrascheln,

[192]

..

B [v] 5,1s)) mit Namen für den Nachkauf an der Börse. • • Ähm und die telefoniere ich alle

[193]

..

B [v] an, sobald... Wir hatten uns nicht auf zehn Prozent geeinigt, wir hatten uns auf

[194]

..

B [v] fünfzehn Prozent geeinigt. Sobald, ähm, der Markt fünfzehn Prozent oder mehr

[195]

..

B [v] gefallen ist, das heißt dann, wenn das Beobachten so ein bisschen Thema werden

[196]

.. 116 [18:24.3]117 [18:24.8]

B [v] würde, dann würde ich mich melden. Dann rufe ich an, ähm, und dann kann
M [v] Hm̆.

[197]

..

B [v] man darüber diskutieren, ob man vielleicht nochmal nachkauft vom Tagesgeldkonto

[198]

.. 118 [18:36.3]119 [18:36.9]

B [v] oder so oder nicht. Ähm, aber beobachten musst du nicht, • du kannst. So also
K [v] m̆

[199]

..

B [v] die Idee ist schon ganz klar, • kaufen, liegen lassen, nicht rangehen, nichts machen.

[200]

..

B [v] Ähm, weil eine Börsenweisheit ist, • • hin und her, • • mach Taschen leer. • • Heißt je

[201]

..

B [v] häufiger ich reingucke und je häufiger ich irgendwas verändere und so weiter, ähm,

[202]

..

B [v] desto wilder wird es nachher. • Kaufen, liegen lassen, nicht rangehen, ähm, • buy and

[203]

..

B [v] hold ist so ein bisschen dann aus dem, aus dem Englischen. Ist die beste Strategie bei

[204]

.. 120 [19:10.2] 121 [19:10.7]

B [v] dem Thema. Ähm, beantwortet das die Frage? Wahrscheinlich, oder? Ja.
M [v] Ja.

[205]

.. 122 [19:12.8] 123 [19:13.5]

B [v] ((1,6s)) Weitere Fragen vielleicht?
M [v] Ja ich hatte nur... Äh, äh, ... • • Interessant und gut zu wissen, was

[206]

.. 124 [19:19.3]

B [v] Dann... dann wäre es das
M [v] halt ist, wenn es nicht so läuft, wie es dann laufen soll, ne.

[207]

.. 125 [19:21.7] 126 [19:22.2]

B [v] Thema Nachkaufen. Das heißt, die Grundidee ist wirklich, • • ähm, ich zeige es noch
M [v] Hm̆.

[208]

..

B [v] einmal am Beispiel von Coca-Cola. ((6s)) Cola ist • während Corona ((2,9s)) stark

[209]

..

B [v] gefallen, weil quasi alle Restaurants geschlossen wurden. Und dann hieß es, oh, Cola

[210]

..

B [v] wird nicht mehr so viele Cola-Flaschen verkaufen. Das heißt, wenn wir mal

[211]

..

B [v] reinzoomen und uns jetzt vorstellen, wir sind im Jahr zweitausend•zwanzig. ((1,8s))

[212]

..

B [v] Einen muss ich noch. So, wir sind jetzt irgendwo hier, • • • das ist jetzt unser Tag

[213]

..

B [v] heute. • • So, dann könnte man sagen, es ist irgendwie nicht so gelaufen, wie • • • wie

[214]

..

B [v] wir uns das vorgestellt haben. Das wir... Angenommen, wir sind hier eingestiegen,

[215]

..

B [v] dann waren das sicherlich keine sieben Prozent. • • Dann waren das eher minus zehn

[216]

..

B [v] oder minus fünfzehn. Ähm. • • • Und zu dem Zeitpunkt stand dann in den Nachrichten,

[217]

..

B [v] ja, Cola verkauft weniger Cola-Flaschen, weil alle Restaurants haben geschlossen et

[218]

..

B [v] cetera. Und das wäre dann eigentlich der Moment gewesen, um zu sagen, •

[219]

..

B [v] nachkaufen, günstig nachkaufen, weil Cola wird • • • mit oder ohne Corona, Cola wird

[220]

..

B [v] ein, ein riesiges Unternehmen bleiben und fleißig weiter Cola-Flaschen verkaufen.

[221]

..

B [v] Die Marke Cola bleibt am Ende des Tages. • • Ähm, und die, die dann quasi mutig

[222]

..

B [v] waren und einfach • • • gekauft und gehalten haben beziehungsweise sogar zugekauft

[223]

..

B [v] haben, • die hatten dann natürlich eine gewisse Phase, wo das Depot vielleicht auch im

[224]

..

B [v] Minus stand. • Aber nach hintenrum • • ging es quasi dann auch wieder nach oben.

[225]

..

B [v] Währenddessen • hat Cola die ganze Zeit noch, ich sag mal, Gewinnbeteiligung

[226]

..

B [v] gezahlt.• • • Cola macht ((Computermausklicken, 2,1s)) Sekunde

[227]

..

B [v] ((Computermausklicken, 4s)) Cola macht jedes Jahr 'nen, 'nen Gewinn von x

[228]

..

B [v] Milliarden • und schüttet einen Teil davon immer an • • • Aktionäre aus. Das heißt,

[229]

..

B [v] jeder, der eine Cola-Aktie besitzt, • • ((Telefon klingelt)) Muss ich mal eben

[230]

..

B [v] wegdrücken. Sorry. Jeder, der eine Cola-Aktie besitzt, bekommt einmal im Jahr

[231]

..

B [v] beziehungsweise sogar viermal im Jahr, alle drei Monate, 'ne Gewinnbeteiligung

[232]

..

B [v] ausgeschüttet. ((1,5s)) Und was ich zeigen möchte, weshalb wir das so lange machen

[233]

..

B [v] müssen. ((2,6s)) Hier können wir mal ein bisschen wandern. ((Telefon klingelt, 5,4s))

[234]

..

B [v] Sorry. So. Ähm... Im Jahr zweitausend..., wo gehen wir mal hin, • vor zwanzig Jahren,

[235]

..

B [v] ((1,6s)) hat Cola alle vier Mona... alle drei Monate, • sorry, ähm ((1,6s)) zehn Cent

[236]

..

B [v] ausgeschüttet. Macht gesamt aufs Jahr gesehen fast vierzig Cent. ((1,1s)) Ab hier, ab

[237]

..

B [v] zweitausendvier, vierzig Cent. ((1,4s)) Ob jetzt US-Dollar oder Cent, geht um die Idee.

[238]

..127 [22:11.5]128 [22:12.0]

B [v] Ähm... • • Dann ist Cola zwischendurch geschwankt ohne Ende. • • Es gab
M [v] Hm̆.

[239]

..

B [v] die, die Corona-Krise, es gab die Immobilienkrise zweitausendneun, es gab ohne Ende

[240]

..

B [v] Schwankungen. ((1,7s)) Können wir uns das nochmal angucken, • auch wenn ich auf

[241]

..

B [v] ein bisschen größer gehe. ((Tastaturklappern, Computermausklicken, 8,2s)) So. Es gab

[242]

..

B [v] ohne Ende Schwankungen zwischendurch, da hat es richtig gescheppert. Da waren

[243]

..

B [v] fünfzig Prozent des Geldes teilweise weg, das heißt ich habe zehntausend investiert in

[244]

..

B [v] Cola und es waren auf einmal nur noch fünftausend da. Ähm... ((1s)) Das hier ist die

[245]

..

B [v] Kursentwicklung und • zuzüglich gab es immer noch diese Ausschüttungen. Was ich

[246]

..

B [v] nur sagen möchte, • • egal zu welchem Zeitpunkt, • • • Cola hat immer weiter Gewinne

[247]

..

B [v] geschäffelt und die auch an die Aktionäre weitergegeben. • Zweitausendvier eben

[248]

..

B [v] vierzig Cent, • • heute, ((5,4s)) weil jetzt zumindest zwei vierundzwanzig gab es erst

[249]

..

B [v] drei Zahltermine, wird wahrscheinlich die eins sieben dieses Mal knacken, ein Euro

[250]

..

B [v] siebzig. Das heißt wir sind in zwanzig Jahren von vierzig Cent Ausschüttung pro Aktie

[251]

.. 129 [23:29.3]130 [23:29.8]

B [v] auf ein Euro siebzig Ausschüttung pro Aktie gekommen. Das heißt wir haben
M [v] Hm̆.

[252]

..

B [v] mehr als vervierfacht, verfünffacht. Ähm...((1,5s)) Was dazu führt... ((2,3s)) Cola hat

[253]

..

B [v] zum aktuellen Zeitpunkt, das ist jetzt nur ein Beispiel Coca-Cola, das könnte ich für

[254]

..

B [v] ganz, ganz viele andere Unternehmen genauso machen. • • Cola hat aktuell, ((2,3s))

[255]

..

B [v] jetzt in US-Dollar zumindest genau, da sind die eins siebzig, • • • nächstes Jahr soll

[256]

..

B [v] erhöht werden, • • äh sorry, dieses Jahr soll erhöht werden, nächstes Jahr knacken wir

[257]

..

B [v] dann die erste.../ das erste Mal die zwei US-Dollar pro Jahr. • • Ähm. macht dann eine

[258]

..

B [v] Rendite zum aktuellen Zeitpunkt von zwei Komma neun. Wenn wir jetzt verfünffachen

[259]

..

B [v] • über zwanzig Jahre, dann werden wir quasi in zwanzig Jahren ähm • • • elf, zwölf

[260]

..

B [v] Prozent Dividende pro Jahr schon auf unser eingesetztes Kapital machen. Und da

[261]

..

B [v] kommen ja immer noch Weitersteigungen rein. Das ist so ein bisschen der, der Grund,

[262]

..

B [v] warum wir sagen, kurzfristig ist es völlig egal, ob das so läuft wie geplant. Es ist völlig

[263]

..

B [v] irrelevant, es interessiert uns eigentlich überhaupt nicht, ob Cola jetzt ein bisschen im

[264]

.. 131 [24:35.3]132 [24:35.7]

B [v] Plus steht oder ein bisschen im Minus steht. Völlig wurscht. • • Ähm, weil quasi
M [v] Hm̆.

[265]

..

B [v] • das hier der Grund ist, warum die Aktien langfristig steigen werden. Weil Cola eben

[266]

..

B [v] damals • deutlich weniger Gewinn gemacht und ausgeschüttet hat, ((1,7s)) als dann...

[267]

..

B [v] ((1,5s)) In zwei siebzehn alleine nur vergleicht, das sind sechzig Cent pro • äh • pro

[268]

..

B [v] Jahr, pro Aktie, die ((1,4s)) ich geschenkt bekomme am Ende des Tages. Ähm. • • •

[269]

	..
B [v]	Das zur Frage, was passiert, wenn es nicht so läuft wie geplant, eigentlich interessiert

[270]

	.. 133 [25:07.7] 134 [25:08.3]
B [v]	es uns gar nicht. Eigentlich ist es, wenn wir es über so einen langen Zeitraum machen,
M [v]	Hm̆.

[271]

	.. 135 [25:11.3] 136 [25:11.6]
B [v]	ist es uns komplett egal. Ob es hoch oder runter geht. • • Eher freue ich mich
M [v]	Hm̆.

[272]

	..
B [v]	über einen Crash, • eher freue ich mich über eine Krise, wenn es Coca-Cola mal nicht

[273]

	..
B [v]	so gut geht, weil dann kann ich nämlich deutlich günstiger einkaufen. Dann krieg ich...

[274]

	..
B [v]	((1,7s)) Da nehmen wir als letztes Beispiel zweitausendzwanzig. Zweitausendzwanzig

[275]

	..
B [v]	gab es ein Euro fünfzig pro Aktie, ((1,2s)) machte damals drei Komma fünf Prozent

[276]

	..
B [v]	auf den Kurs gerechnet. ((2,4s)) Jetzt ich nochmal rein. • Die zehn Jahre. ((5,3s)) Das

[277]

	..
B [v]	heißt, ich habe hier ein Euro fünfzig pro Aktie bekommen, eine Aktie hat

[278]

	..
B [v]	fünfundfünfzig Euro gekostet. ((Schublade geht auf, 2s)) Machen wir mal... ((Tippt auf

[279]

..

B [v] Taschenrechner, 5,6s)) Sind zwei Komma sieben Prozent. • • • Eine Woche später,

[280]

..

B [v] zwei Wochen später, habe ich die gleiche Aktie • • für fümundreißig Euro bekommen,

[281]

..

B [v] habe ja auch ein Euro fünfzig weiterhin bekommen. ((Tippt auf Taschenrechner, 5,5s))

[282]

..

B [v] Hatte ich auf einmal vier Komma zwei Prozent an, • an Gewinn. Schon mal fast fix, •

[283]

..

B [v] solange es Coca-Cola gibt und solange die fleißig Cola-Flaschen verkaufen, ähm habe

[284]

..

B [v] ich mir kurzfristig meinen jährlichen Gewinn verdoppelt. Deswegen sage ich, eher

[285]

..

B [v] freue ich mich darüber, dass so etwas passiert, weil dann können wir günstig

[286]

..

B [v] nachkaufen. Solange ich noch Geld in der Hinterhand habe, was auf dem

[287]

..

B [v] Tagesgeldkonto liegt oder irgendwo anders, ähm, und ich das nochmal nachschließen

[288]

..

B [v] kann, freue ich mich sogar eher darüber, wenn es nicht so läuft, wie geplant. Ähm... • •

[289]

..

B [v] • Das ist dann nämlich der Grund, ((1,2s)) warum ich am Ende vielleicht nicht sieben

[290]

..

B [v] Prozent mache, • sondern vielleicht acht, neun oder zehn. ((2,1s)) Und dann wird es

[291]

..

B [v] ganz verrückt, • • ähm, • • • wenn ich es nämlich schaffe, günstig nachzukaufen. • • •

[292]

..

B [v] Cola macht quasi im Schnitt • • • so seine acht Prozent. Wenn ich günstig nachkaufe,

[293]

..

B [v] komme ich schnell auf zehn, elf oder zwölf sogar. • • Will ich nicht mitrechnen, das

[294]

..

B [v] braucht man nicht. • Ähm. Will nur sagen, wenn ich dann den Mut beweise, auch in

[295]

..

B [v] schwierigen Marktphasen nochmal nachzukaufen, dann • • hole ich quasi noch.../

[296]

..

B [v] nochmal viel mehr aus bei dem Thema. ((1,1s)) Ja. ((2,8s)) Weitere Fragen? ((1,1s))

[297]

.. 137 [27:24.7] 138 [27:25.5]

B [v] Top. Ähm... ((1,7s)) Nochmal sacken lassen. Das braucht manchmal auch
M [v] ((lacht))

[298]

..

B [v] einen zweiten, manchmal auch einen dritten Anlauf. • Vollkommen in Ordnung. • •

[299]

	..	139 [27:33.9]	140 [27:35.0]
B [v]	Bist du nicht die Einzige,	versprochen. Ähm... • • • Was ich zum Abschluss einfach	
K [v]		Hm̆. Hm̆.	

[300]

	..
B [v]	mitgeben möchte. Ich habe viele, ((1,3s)) ich sage mal fümundzwanzig, dreißig-Jährige

[301]

	..
B [v]	hier sitzen, die deinen Moment so ein bisschen verpasst haben und die dann gesagt

[302]

	..
B [v]	haben, ey so, warum sagt mir das erst jetzt jemand? Wo sind meine 5 bis 10 Jahre

[303]

	..
B [v]	geblieben? Hätt' ich mal. Ich hatte ja Geld, ich hab's nur zum Fenster rausgeschmissen,

[304]

	..
B [v]	so ungefähr. Ähm. Dementsprechend • kein Druck, überhaupt nicht. Ähm. • • Ich

[305]

	..
B [v]	möchte einfach nur mitgeben, so früh wie möglich anfangen, Erfahrungen sammeln

[306]

	..
B [v]	und aufhören, wenn dir dat nachher nicht gefällt oder du den Sinn nicht siehst oder was

[307]

	..
B [v]	auch immer. Kannste jederzeit. Sparraten stoppen kannst du jederzeit. • • • Wäre

[308]

	..
B [v]	natürlich nicht ideal, ähm • • aber deswegen ohne Stress. Du musst schon dahinter

[309]

	..
B [v]	stehen und Lust drauf haben und Bock drauf haben und das... und irgendwie den Sinn

[310]

	..	141 [28:25.7]	142 [28:29.5]
B [v]	davon für dich im, im Leben sehen. • • • Ähm. ((1,2s)) Ja.		Top. Wenn
K [v]		((3,6s)) Ja.	

[311]

	..
B [v]	irgendwelche Fragen sind, jederzeit melden. Ihr wisst ja, wo ihr mich findet. Ähm, eine

[312]

	..
B [v]	kurze Nachricht reicht mir • und ((langgezogen)) ähm • • • dann würden wir uns kurz

[313]

	..	143 [28:41.7]	144 [28:42.2]
B [v]	zusammensetzen. Das kann man relativ schnell gerade ziehen.		Das geht relativ zügig.
K [v]			Hm̆.

[314]

	..	145 [28:47.4]	146 [28:49.4]	
B [v]	((2s)) Top. ((1,4s)) Danke, dass ihr da wart.			((1,3s)) Äh, wenn noch
K [v]		((lacht auf))		
M [v]		• • Ja, schön.		

[315]

	..
B [v]	Fragen sind äh bezüglich des Onlinebankings, wenn da die PIN kommt oder das

[316]

	..	147 [28:56.4]	148 [28:57.0]
B [v]	irgendwie nicht funktioniert, einfach melden.		Aber normalerweise, da kommt jetzt
K [v]		m̆	

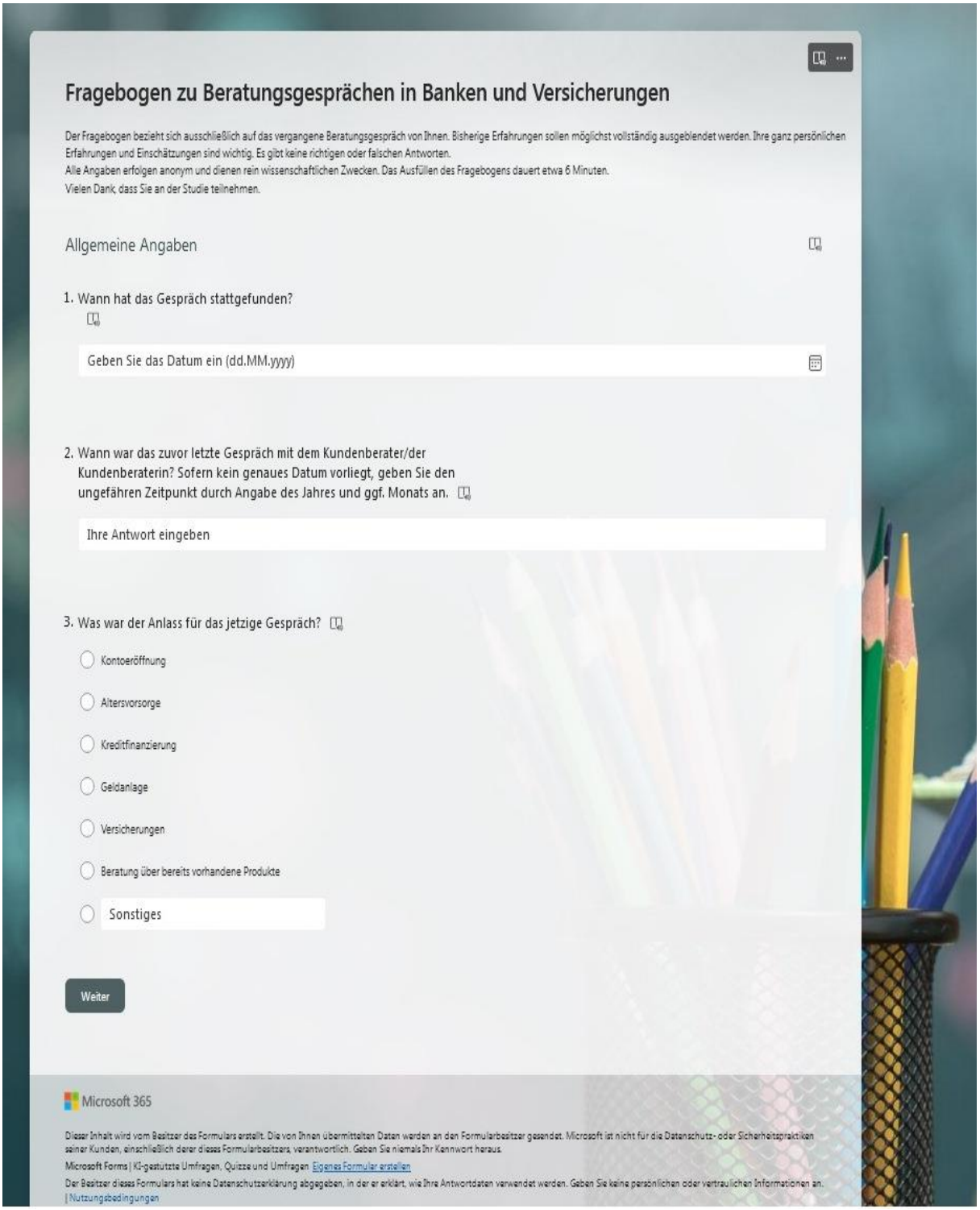
[317]

	..	149 [29:01.0]
B [v]	nur noch eine PIN und der Rest geht eigentlich von selbst.	
K [v]		Ah, okay.

[318]

	.. 150 [29:10.4]
K [v]	((Hintergrundgeräusche, Schiebetür geht auf, 8,7s))

Anhang 11 – Fragebogen



Fragebogen zu Beratungsgesprächen in Banken und Versicherungen

Der Fragebogen bezieht sich ausschließlich auf das vergangene Beratungsgespräch von Ihnen. Bisherige Erfahrungen sollen möglichst vollständig ausgeblendet werden. Ihre ganz persönlichen Erfahrungen und Einschätzungen sind wichtig. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten.
Alle Angaben erfolgen anonym und dienen rein wissenschaftlichen Zwecken. Das Ausfüllen des Fragebogens dauert etwa 6 Minuten.
Vielen Dank, dass Sie an der Studie teilnehmen.

Allgemeine Angaben

1. Wann hat das Gespräch stattgefunden?

Geben Sie das Datum ein (dd.MM.yyyy)

2. Wann war das zuvor letzte Gespräch mit dem Kundenberater/der Kundenberaterin? Sofern kein genaues Datum vorliegt, geben Sie den ungefähren Zeitpunkt durch Angabe des Jahres und ggf. Monats an.

Ihre Antwort eingeben

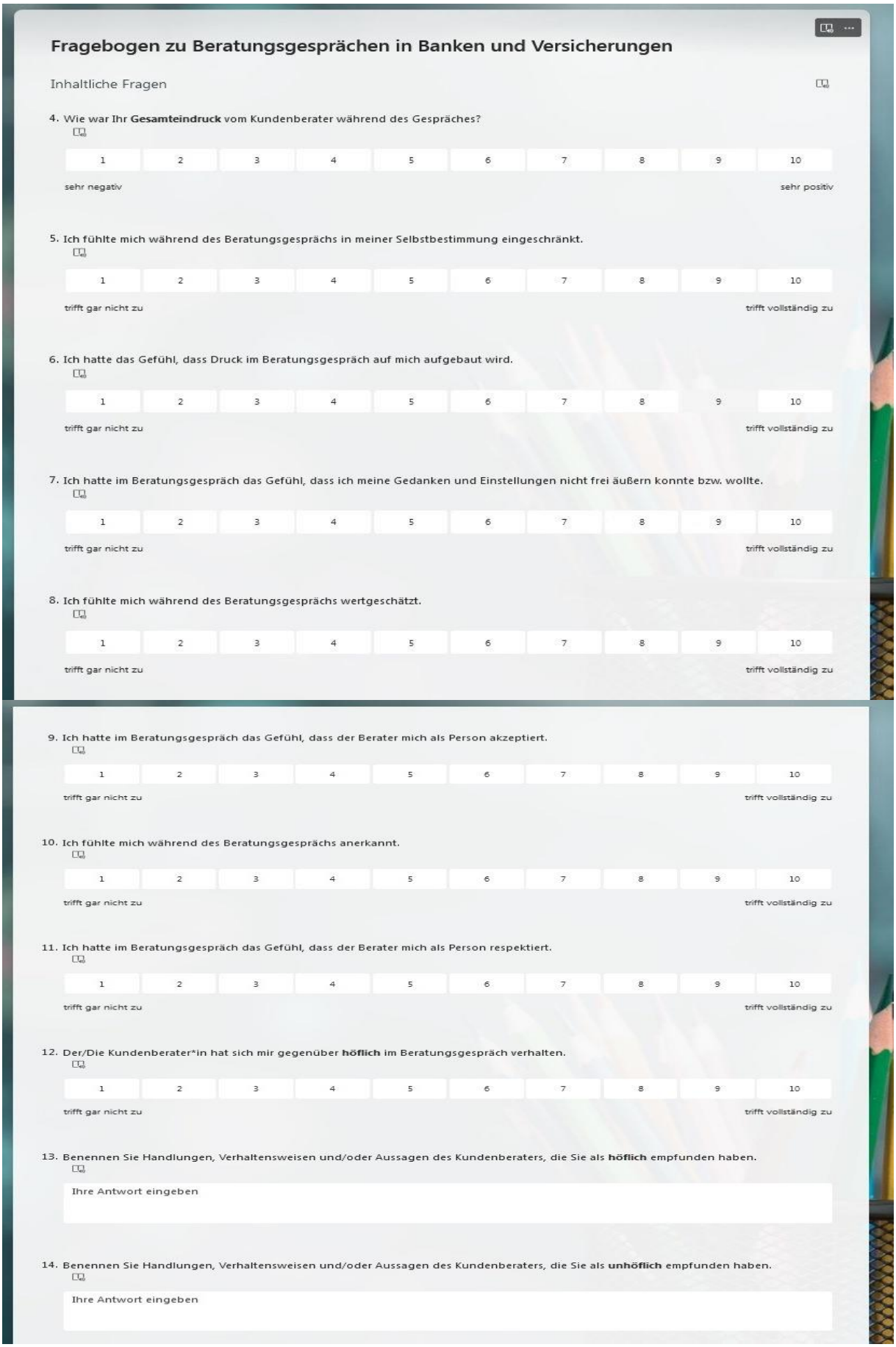
3. Was war der Anlass für das jetzige Gespräch?

- Kontoeröffnung
- Altersvorsorge
- Kreditfinanzierung
- Geldanlage
- Versicherungen
- Beratung über bereits vorhandene Produkte
- Sonstiges

Weiter

Microsoft 365

Dieser Inhalt wird vom Besitzer des Formulars erstellt. Die von Ihnen übermittelten Daten werden an den Formularbesitzer gesendet. Microsoft ist nicht für die Datenschutz- oder Sicherheitspraktiken seiner Kunden, einschließlich derer dieses Formularbesitzers, verantwortlich. Geben Sie niemals Ihr Kennwort heraus.
Microsoft Forms | KI-gestützte Umfragen, Quizze und Umfragen Eigenes Formular erstellen
Der Besitzer dieses Formulars hat keine Datenschutzerklärung abgegeben, in der er erklärt, wie Ihre Antwortdaten verwendet werden. Geben Sie keine persönlichen oder vertraulichen Informationen an.
| Nutzungsbedingungen



Fragebogen zu Beratungsgesprächen in Banken und Versicherungen

Inhaltliche Fragen

4. Wie war Ihr **Gesamteindruck** vom Kundenberater während des Gespräches?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

sehr negativ — sehr positiv

5. Ich fühlte mich während des Beratungsgesprächs in meiner Selbstbestimmung eingeschränkt.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

trifft gar nicht zu — trifft vollständig zu

6. Ich hatte das Gefühl, dass Druck im Beratungsgespräch auf mich aufgebaut wird.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

trifft gar nicht zu — trifft vollständig zu

7. Ich hatte im Beratungsgespräch das Gefühl, dass ich meine Gedanken und Einstellungen nicht frei äußern konnte bzw. wollte.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

trifft gar nicht zu — trifft vollständig zu

8. Ich fühlte mich während des Beratungsgesprächs wertgeschätzt.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

trifft gar nicht zu — trifft vollständig zu

9. Ich hatte im Beratungsgespräch das Gefühl, dass der Berater mich als Person akzeptiert.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

trifft gar nicht zu — trifft vollständig zu

10. Ich fühlte mich während des Beratungsgesprächs anerkannt.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

trifft gar nicht zu — trifft vollständig zu

11. Ich hatte im Beratungsgespräch das Gefühl, dass der Berater mich als Person respektiert.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

trifft gar nicht zu — trifft vollständig zu

12. Der/Die Kundenberater*in hat sich mir gegenüber **höflich** im Beratungsgespräch verhalten.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

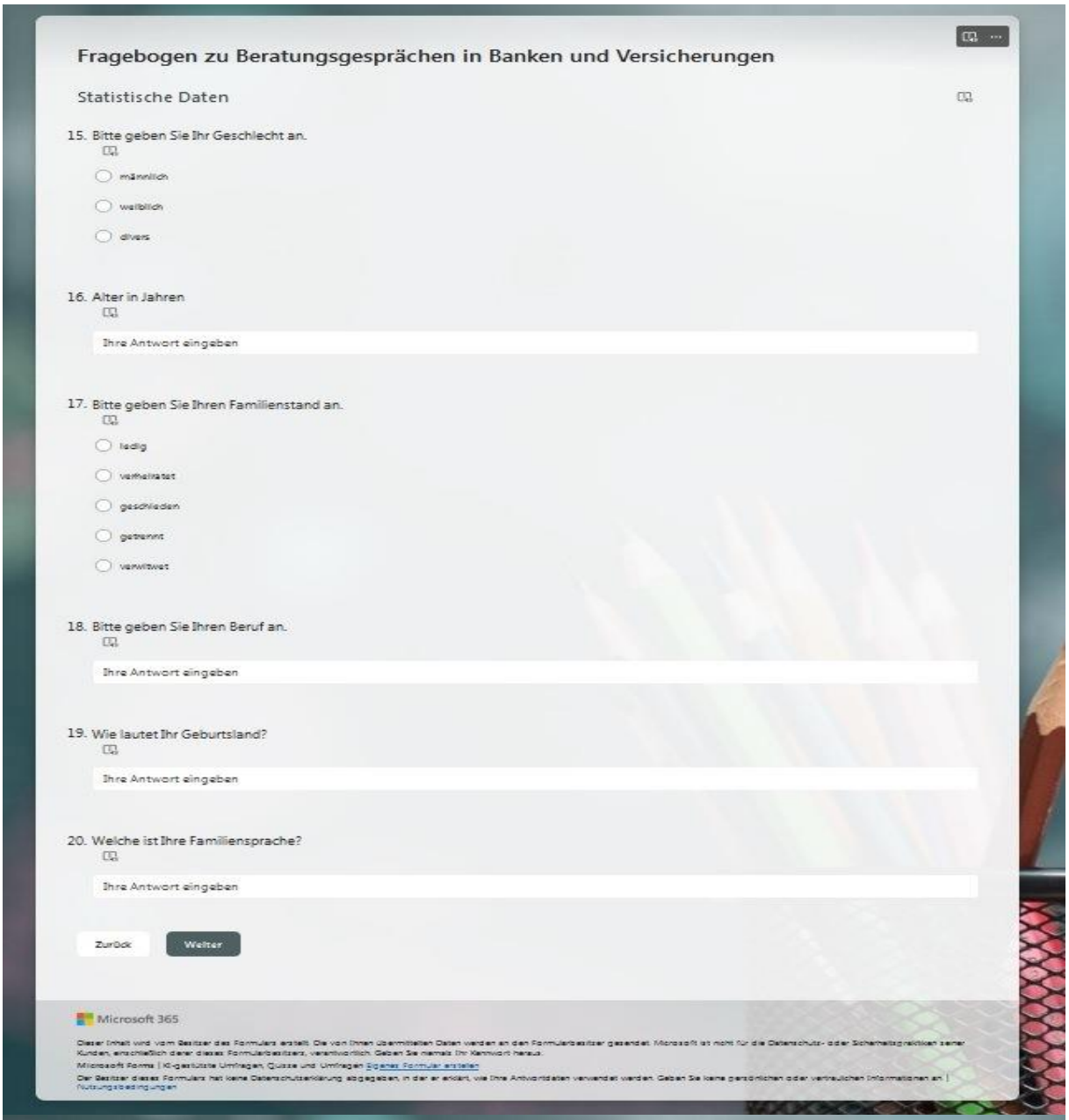
trifft gar nicht zu — trifft vollständig zu

13. Benennen Sie Handlungen, Verhaltensweisen und/oder Aussagen des Kundenberaters, die Sie als **höflich** empfunden haben.

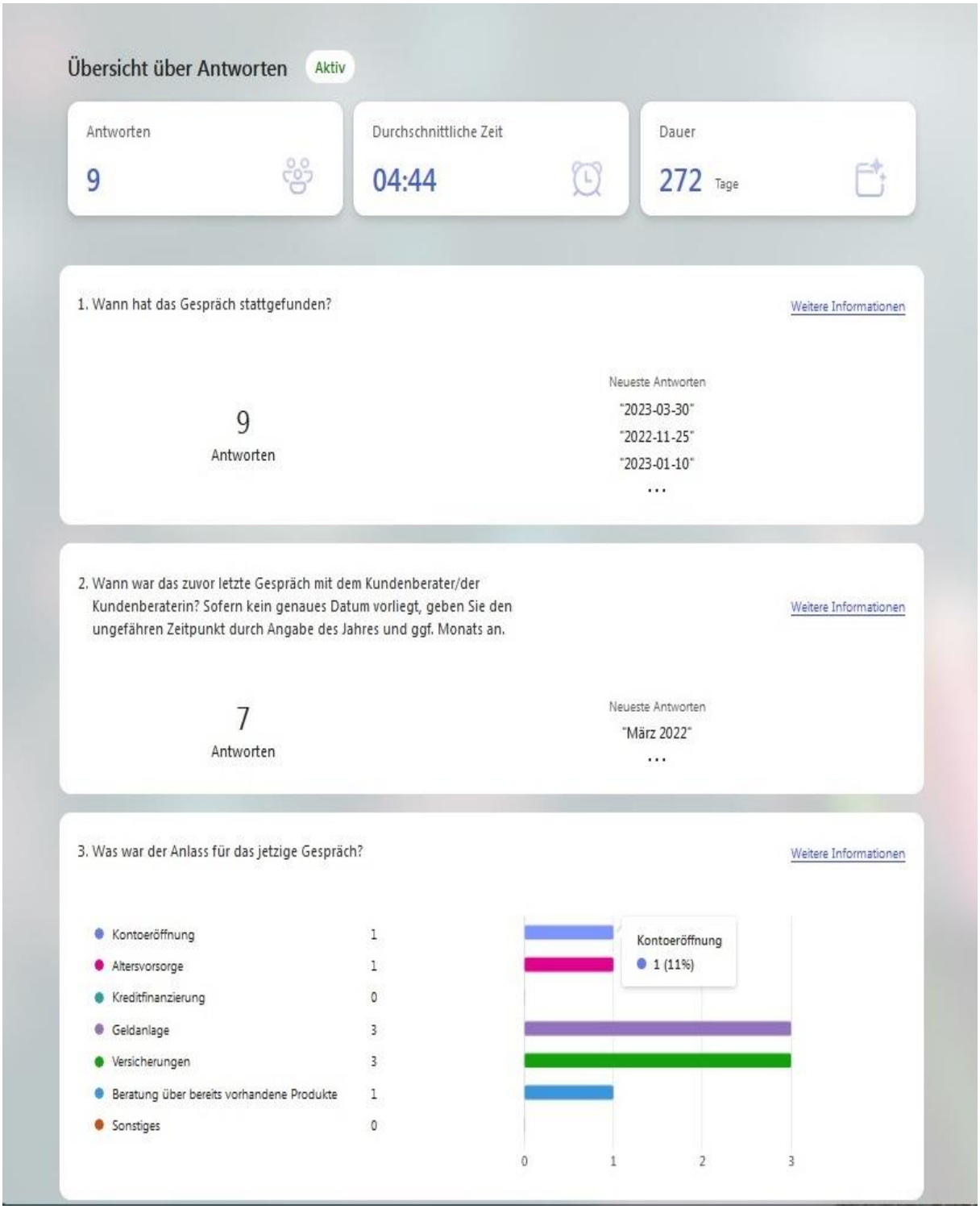
Ihre Antwort eingeben

14. Benennen Sie Handlungen, Verhaltensweisen und/oder Aussagen des Kundenberaters, die Sie als **unhöflich** empfunden haben.

Ihre Antwort eingeben


Fragebogen zu Beratungsgesprächen in Banken und Versicherungen
Statistische Daten
15. Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an.
männlich
weiblich
divers
16. Alter in Jahren
Ihre Antwort eingeben
17. Bitte geben Sie Ihren Familienstand an.
ledig
verheiratet
geschieden
getrennt
verwitwet
18. Bitte geben Sie Ihren Beruf an.
Ihre Antwort eingeben
19. Wie lautet Ihr Geburtsland?
Ihre Antwort eingeben
20. Welche ist Ihre Familiensprache?
Ihre Antwort eingeben
Zurück
Weiter
Microsoft 365
Dieser Inhalt wird vom Besitzer des Formulars erstellt. Die von Ihnen übermittelten Daten werden an den Formularbesitzer gesendet. Microsoft ist nicht für die Datenschutz- oder Sicherheitspraktiken seiner Kunden, einschließlich derer dieses Formularbesitzers, verantwortlich. Geben Sie niemals Ihr Kennwort heraus.
Microsoft Forms | KI-gestützte Umfragen, Quizze und Umfragen Eigenes Formular erstellen
Der Besitzer dieses Formulars hat keine Datenschutzerklärung abgegeben, in der er erklärt, wie Ihre Antwortdaten verwendet werden. Geben Sie keine persönlichen oder vertraulichen Informationen an. | Nutzungsbedingungen
Fragebogen zu Beratungsgesprächen in Banken und Versicherungen
Feedback
21. Haben Sie Anmerkungen zu diesem Fragebogen?
Ihre Antwort eingeben
Zurück
Absenden
Microsoft 365
Dieser Inhalt wird vom Besitzer des Formulars erstellt. Die von Ihnen übermittelten Daten werden an den Formularbesitzer gesendet. Microsoft ist nicht für die Datenschutz- oder Sicherheitspraktiken seiner Kunden, einschließlich derer dieses Formularbesitzers, verantwortlich. Geben Sie niemals Ihr Kennwort heraus.
Microsoft Forms | KI-gestützte Umfragen, Quizze und Umfragen Eigenes Formular erstellen
Der Besitzer dieses Formulars hat keine Datenschutzerklärung abgegeben, in der er erklärt, wie Ihre Antwortdaten verwendet werden. Geben Sie keine persönlichen oder vertraulichen Informationen an. | Nutzungsbedingungen

Anhang 12 – Zusammenfassende Ergebnisse aus dem Fragebogen

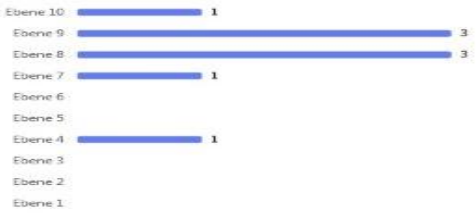



4. Wie war Ihr **Gesamteindruck** vom Kundenberater während des Gespräches?
Weitere Informationen
7.44
Durchschnittliche Bewertung
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ebene 10
Ebene 9 1
Ebene 8 5
Ebene 7 2
Ebene 6
Ebene 5
Ebene 4 1
Ebene 3
Ebene 2
Ebene 1
5. Ich fühlte mich während des Beratungsgesprächs in meiner Selbstbestimmung eingeschränkt.
Weitere Informationen
4.89
Durchschnittliche Bewertung
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ebene 10
Ebene 9
Ebene 8
Ebene 7 1
Ebene 6 1
Ebene 5 4
Ebene 4 2
Ebene 3 1
Ebene 2
Ebene 1
Ich hatte das Gefühl, dass Druck im Beratungsgespräch auf mich aufgebaut wird.
6. Ich hatte das Gefühl, dass Druck im Beratungsgespräch auf mich aufgebaut wird.
Weitere Informationen
5.44
Durchschnittliche Bewertung
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ebene 10
Ebene 9
Ebene 8 1
Ebene 7 1
Ebene 6 2
Ebene 5 3
Ebene 4 1
Ebene 3 1
Ebene 2
Ebene 1
7. Ich hatte im Beratungsgespräch das Gefühl, dass ich meine Gedanken und Einstellungen nicht frei äußern konnte bzw. wollte.
Weitere Informationen
5.33
Durchschnittliche Bewertung
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ebene 10
Ebene 9 1
Ebene 8
Ebene 7 1
Ebene 6 1
Ebene 5 3
Ebene 4 2
Ebene 3 1
Ebene 2
Ebene 1
8. Ich fühlte mich während des Beratungsgesprächs wertgeschätzt.
Weitere Informationen
7.78
Durchschnittliche Bewertung
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ebene 10 1
Ebene 9 2
Ebene 8 3
Ebene 7 2
Ebene 6
Ebene 5
Ebene 4 1
Ebene 3
Ebene 2
Ebene 1
9. Ich hatte im Beratungsgespräch das Gefühl, dass der Berater mich als Person akzeptiert.
Weitere Informationen
8.22
Durchschnittliche Bewertung
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Ebene 10 1
Ebene 9 4
Ebene 8 2
Ebene 7 1
Ebene 6
Ebene 5 1
Ebene 4
Ebene 3
Ebene 2
Ebene 1

10. Ich fühlte mich während des Beratungsgesprächs anerkannt.

Weitere Informationen

8.00
Durchschnittliche Bewertung

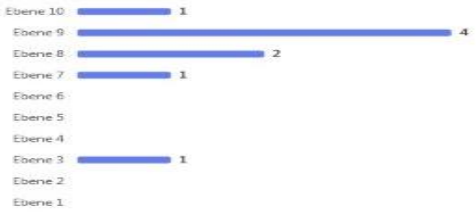


11. Ich hatte im Beratungsgespräch das Gefühl, dass der Berater mich als Person respektiert.

Weitere Informationen

8.00
Durchschnittliche Bewertung



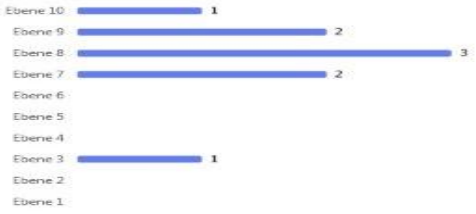


12. Der/Die Kundenberater*in hat sich mir gegenüber **höflich** im Beratungsgespräch verhalten.

Weitere Informationen

7.67
Durchschnittliche Bewertung





13. Benennen Sie Handlungen, Verhaltensweisen und/oder Aussagen des Kundenberaters, die Sie als **höflich** empfunden haben.

Weitere Informationen

7
Antworten

Neueste Antworten
"freundlich im gesamten Gespräch"
"Zu Beginn des Gespräches ein Wasser bekommen. Empathische Beratung."
"Nette Verabschiedung, bin mit gutem Gefühl gegangen."
...

14. Benennen Sie Handlungen, Verhaltensweisen und/oder Aussagen des Kundenberaters, die Sie als **unhöflich** empfunden haben.

Weitere Informationen

5
Antworten

Neueste Antworten
"Kam manchmal selbst nicht zu Wort."
...

15. Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an.

Weitere Informationen

männlich 4
weiblich 5
divers 0



16. Alter in Jahren

Weitere Informationen

9
Antworten

Neueste Antworten
"48"
"19"
"52"
...

17. Bitte geben Sie Ihren Familienstand an.

Weitere Informationen

ledig	3
verheiratet	5
geschieden	1
getrennt	0
verwitwet	0



18. Bitte geben Sie Ihren Beruf an.

Weitere Informationen

9
Antworten

Neueste Antworten
"Arzt"
"Studentin"
"Zahnarzt"
...

18. Bitte geben Sie Ihren Beruf an.

Weitere Informationen

9
Antworten

Neueste Antworten
"Arzt"
"Studentin"
"Zahnarzt"
...

19. Wie lautet Ihr Geburtsland?

Weitere Informationen

9
Antworten

Neueste Antworten
"Deutschland"
"Deutschland"
"Deutschland"
...

20. Welche ist Ihre Familiensprache?

Weitere Informationen

9
Antworten

Neueste Antworten
"deutsch"
"italienisch"
"deutsch"
...

21. Haben Sie Anmerkungen zu diesem Fragebogen?

Weitere Informationen

1
Antworten

Neueste Antworten
...

Anhang 13 – Ergänzende Textangaben aus dem Fragebogen

1. Wann hat das Gespräch stattgefunden?

9 Antworten

1	anonymous	2022-08-16
2	anonymous	2022-12-01
3	anonymous	2023-04-11
4	anonymous	2023-02-02
5	anonymous	2023-03-21
6	anonymous	2022-11-29
7	anonymous	2023-01-10
8	anonymous	2022-11-25
9	anonymous	2023-03-30

2. Wann war das zuvor letzte Gespräch mit dem Kundenberater/der Kundenberaterin? Sofern kein genaues Datum vorliegt, geben Sie den ungefähren Zeitpunkt durch Angabe des Jahres und ggf. Monats an.

7 Antworten

ID ↑	Name	Antworten
1	anonymous	-
2	anonymous	28.11.2022
3	anonymous	Fehlanzeige
4	anonymous	Frühjahr 2022
5	anonymous	Vor circa einem Jahr
6	anonymous	Kein Gespräch
7	anonymous	März 2022

13. Benennen Sie Handlungen, Verhaltensweisen und/oder Aussagen des Kundenberaters, die Sie als höflich empfunden haben.

7 Antworten

ID ↑	Name	Antworten
1	anonymous	Mir wurde ein Getränk angeboten.
2	anonymous	Überaus freundliche Begrüßung
3	anonymous	Interesse an mir als Person gezeigt
4	anonymous	Kaffee erhalten
5	anonymous	Nette Verabschiedung, bin mit gutem Gefühl gegangen.
6	anonymous	Zu Beginn des Gespräches ein Wasser bekommen. Empathische Beratung.
7	anonymous	freundlich im gesamten Gespräch

14. Benennen Sie Handlungen, Verhaltensweisen und/oder Aussagen des Kundenberaters, die Sie als unhöflich empfunden haben.

5 Antworten

ID ↑	Name	Antworten
1	anonymous	Der Berater hat mir zu viel geredet.
2	anonymous	Teilweise zu aufdringlich
3	anonymous	Hat einiges nicht ausreichend erklärt, hat zu viel Wissen vorausgesetzt
4	anonymous	Gefühl vermittelt, dass mir nur etwas verkauft werden soll.
5	anonymous	Kam manchmal selbst nicht zu Wort.

16. Alter in Jahren

9 Antworten

ID ↑	Name	Antworten
1	anonymous	21
2	anonymous	44
3	anonymous	54
4	anonymous	28
5	anonymous	32
6	anonymous	32
7	anonymous	52
8	anonymous	19
9	anonymous	48

18. Bitte geben Sie Ihren Beruf an.

9 Antworten

ID ↑	Name	Antworten
1	anonymous	Studentin
2	anonymous	Hausfrau
3	anonymous	Industriekauffrau
4	anonymous	Bürokauffrau
5	anonymous	Sozialpädagoge
6	anonymous	Werkzeugmechaniker
7	anonymous	Zahnarzt
8	anonymous	Studentin
9	anonymous	Arzt

19. Wie lautet Ihr Geburtsland?

9 Antworten

ID ↑	Name	Antworten
1	anonymous	Deutschland
2	anonymous	Deutschland
3	anonymous	Deutschland
4	anonymous	Deutschland
5	anonymous	Deutschland
6	anonymous	Türkei
7	anonymous	Deutschland
8	anonymous	Deutschland
9	anonymous	Deutschland

20. Welche ist Ihre Familiensprache?

9 Antworten

ID ↑	Name	Antworten
1	anonymous	Deutsch
2	anonymous	Deutsch
3	anonymous	deutsch
4	anonymous	deutsch
5	anonymous	deutsch
6	anonymous	türkisch
7	anonymous	deutsch
8	anonymous	italienisch
9	anonymous	deutsch

21. Haben Sie Anmerkungen zu diesem Fragebogen?

1 Antworten

ID ↑	Name	Antworten
1	anonymous	Hat länger als 6 Minuten gedauert

Abstract

Das Vorhaben befasst sich mit der Kommunikation in Banken und Versicherungen. Es wird die Frage untersucht, wie höflich Kundenberater:innen in persönlichen Beratungsgesprächen mit ihren Kund:innen kommunizieren. Hierfür wird zunächst das Konzept der Höflichkeit in der sprachwissenschaftlichen Perspektive berücksichtigt und das Modell von Brown/Levinson als maßgeblich für die Arbeit festgelegt. Die Grundlage zur Forschung bilden umfassende Tonaufnahmen aus Beratungsgesprächen, die anhand der Funktionalen Pragmatik in Diskursanalysen ausgewertet werden. Im Fokus steht demnach die verbale Kommunikation. Ergänzend zu dem erhobenen Korpus wird die Fragebogenmethode eingesetzt, die bei der Untersuchung ermöglicht, Eindrücke der jeweils betroffenen Kund:innen zum Kommunikationsverhalten der Agent:innen zu erheben. Vervollständigt wird das Bild durch exemplarisches Institutswissen des Autors, das systematisiert wird und mit dem weitere Hinweise auf die zu prüfenden Aspekte dargelegt werden.

Die erhobenen empirischen Daten und die daran anschließenden Interpretationen konnten nachweisen, dass Banken und Versicherungen in Beratungen Druck zum Kauf von Finanzprodukten auf die Kund:innen ausüben. Die Selbstbestimmung und Freiheit der Interaktant:innen wird eingeschränkt, was ein wesentlicher Faktor für die Höflichkeit ist. Im Gegenzug versuchen die Berater:innen, durch eine Vielzahl von Sprechhandlungen eine gute Beziehung zu den Kund:innen aufzubauen. Ihnen wird sehr stark das Gefühl vermittelt, dass sie wertgeschätzt und als Person respektiert werden. Dieser Umstand obliegt dem Versuch einer Kompensation für die Verkaufspraktiken. Der Korpus, aber auch das exemplarische Institutswissen, können belegen, dass die Kommunikation in Banken und Versicherungen stark institutionell geprägt ist, insbesondere im Hinblick auf den Zweck. Unter linguistischen Gesichtspunkten sind die Beratungen folglich nicht höflich.

Die Rückmeldungen der Teilnehmer:innen zeigen jedoch, dass sie die Kommunikation, trotz eines allgemeinen Glaubwürdigkeitsproblems von Finanzdienstleistern, als deutlich positiver bewerten. Die Untersuchung führt dies zum einen auf ein differentes Verständnis zur Höflichkeit zurück und zum anderen auf die Wirkmächtigkeit von Sprache als Manipulationsmittel.

Das Vorhaben verdeutlicht die Notwendigkeit zur Sensibilität für Sprache und speziell für sprachliche Handlungen in Banken und Versicherungen.

The project focsuses on communication in banks and insurance companies. It specifically adresses how politely customer advisors communicate with their customers in personal consultations. To this end, the concept of politeness is first considered from a linguistic perspective, and the Brown/Levinson model is established as the basis for the work. The research is based on comprehensive audio recordings of consultations, which are evaluated using functional pragmatics in discourse analyses. The focus is therefore on verbal communication. In addition to the corpora created, a questionnaire method is used, which enables the study to gather impressions from the customers concerned about the communication behavior of the agents. The picture is completed by the author's exemplary institutional knowledge, which is systematized and used to provide further information on the aspects to be examined.

The empirical data collected and the subsequent interpretations showed that banks and insurance companies exert pressure on customers to purchase financial products during consultations. The self-determination and freedom of the interactants is restricted, which is an essential factor for politeness. In return, advisors try to build a good relationship with customers through a variety of speech acts. They are given a very strong feeling that they are valued and respected as individuals. This circumstance is an attempt to compensate for the sales practices. The corpora, but also the exemplary institutional knowledge, can prove that communication in banks and insurance companies is strongly institutionally influenced, especially with regard to its purpose. From a linguistic point of view, the consultations are therefore not polite.

However, feedback from participants shows that they rate the communication as significantly more positive, despite a general credibility problem among financial service providers. The study attributes this discrepancy to a different understanding of politeness on the one hand and the power of language as a means of manipulation on the other.

The project highlights the need for sensitivity to language and, in particular, to linguistic actions in banks and insurance companies.

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere an Eides statt durch meine eigene Unterschrift, dass ich die vorliegende Dissertation selbstständig und ohne fremde Hilfe angefertigt und alle Inhalte (Text, Bild, Ton, Video und Daten anderer Art), die identisch oder annähernd identisch aus bestehenden Quellen übernommen wurden, als solche kenntlich gemacht und dass ich mich auch keiner anderen als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel bedient habe.

Sofern im Zuge der Erstellung der vorliegenden Dissertationsschrift generative Künstliche Intelligenz (gKI) basierte elektronische Hilfsmittel verwendet wurden, versichere ich, dass meine eigene Leistung im Vordergrund stand und dass eine vollständige Dokumentation aller verwendeten Hilfsmittel gemäß der Guten wissenschaftlichen Praxis vorliegt. Ich trage die Verantwortung für eventuell durch die gKI generierte fehlerhafte oder verzerrte Inhalte, fehlerhafte Referenzen, Verstöße gegen das Datenschutz- und Urheberrecht oder Plagiate.

Ich versichere, diese Arbeit nicht bereits in einem anderen Promotionsverfahren eingereicht zu haben. Ich versichere die inhaltliche und formale Gleichheit der eingereichten Print- und Digitalexemplare.

_____ _____

Ort, Datum Unterschrift