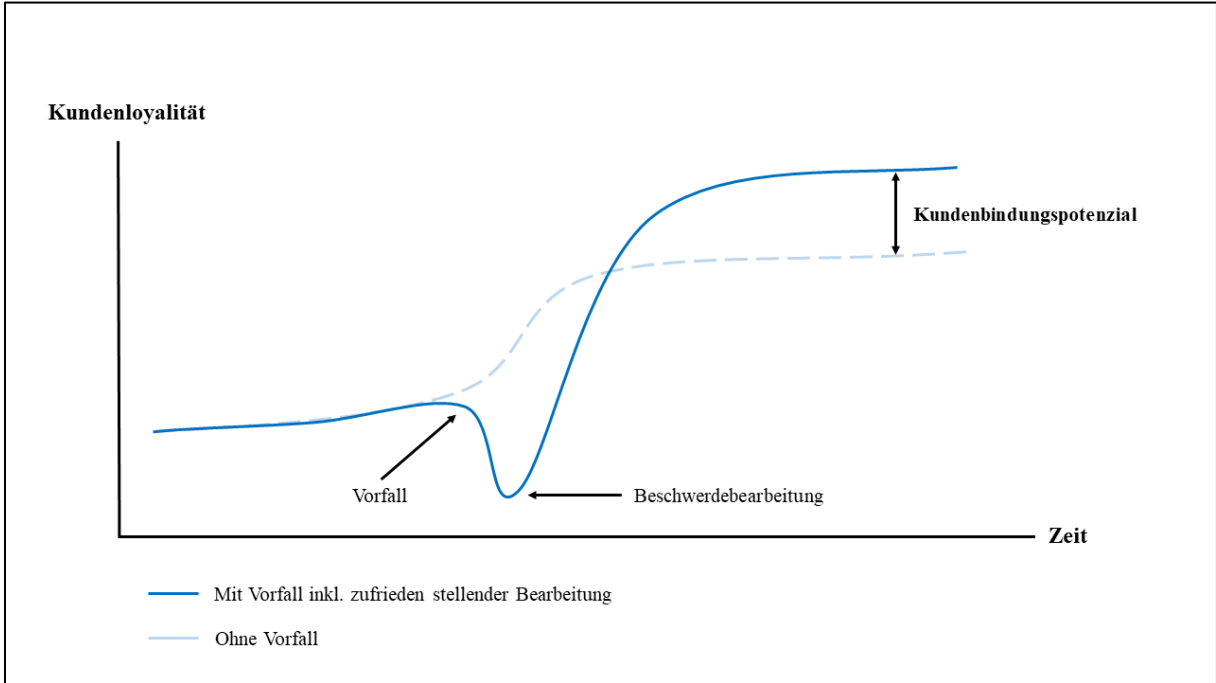


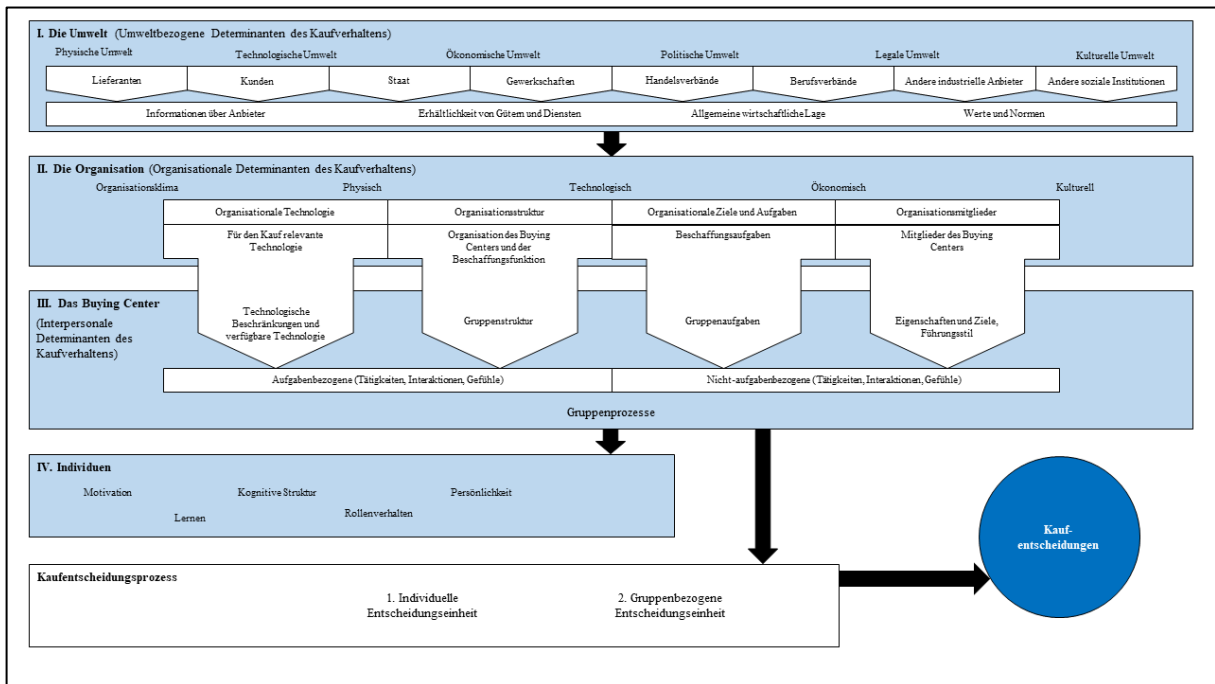
Anhang

Anhang 1: Service Recovery Paradox



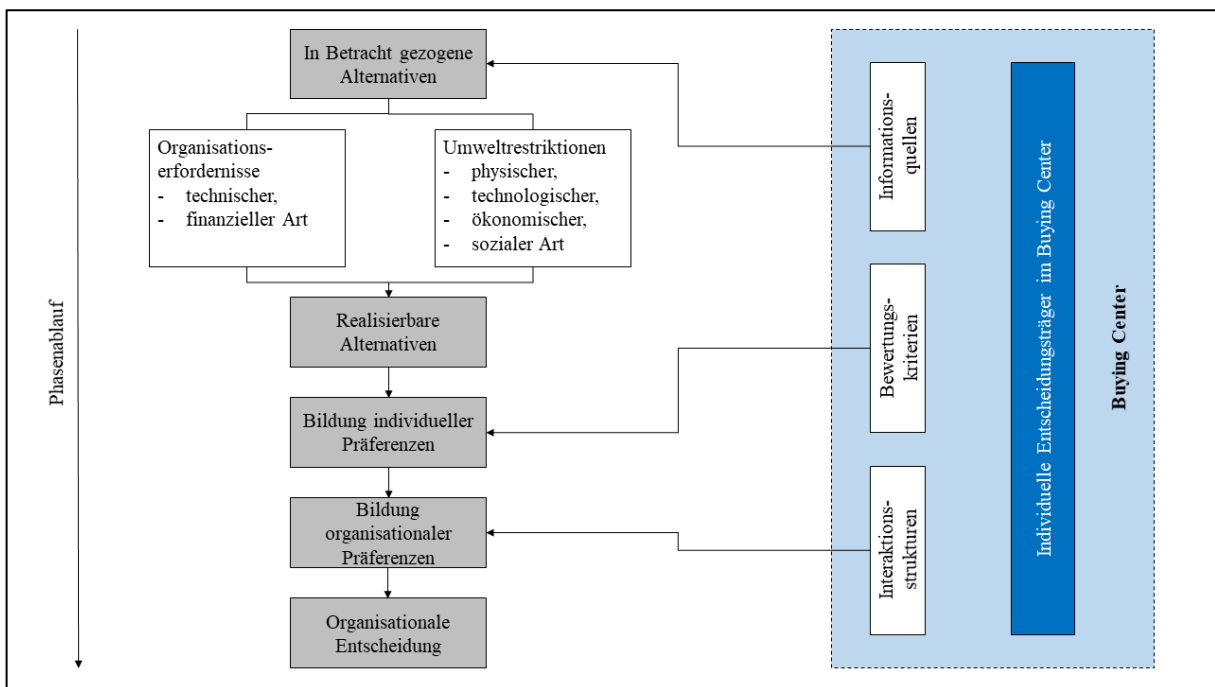
(Quelle: Eigene Darstellung.)

Anhang 2: Totalmodelle des organisationalen Beschaffungsverhaltens



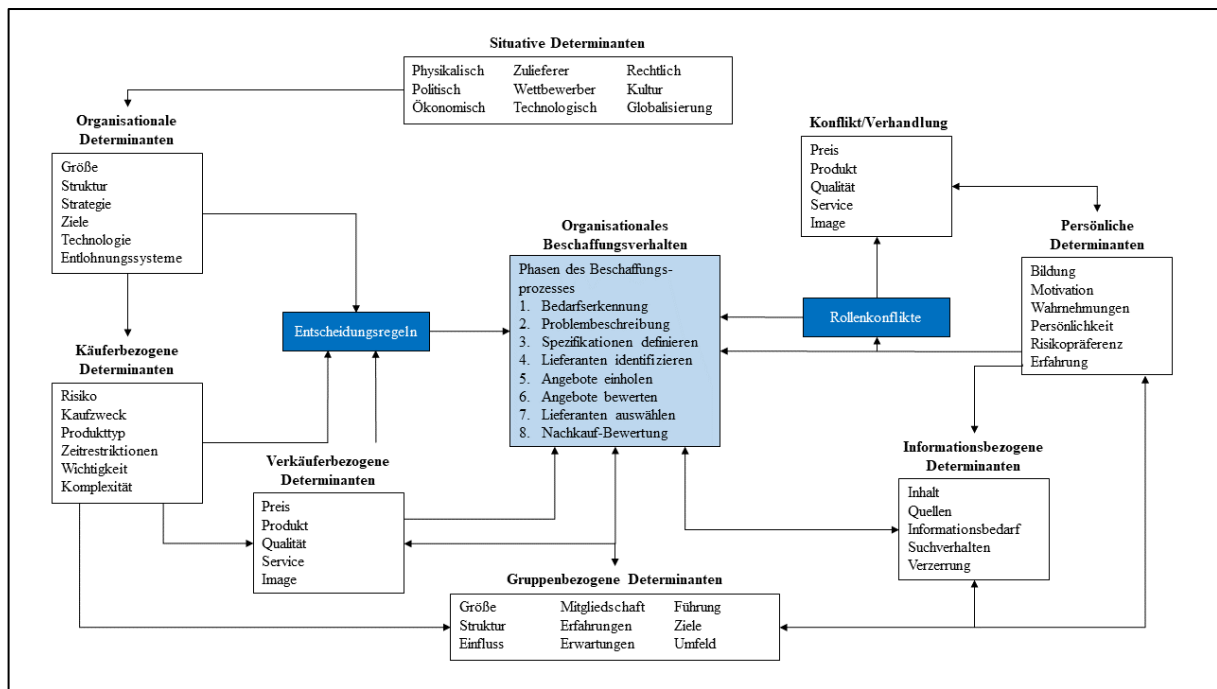
Anhang 2.1: Strukturmodell von WEBSTER/WIND

(Quelle: Webster/Wind 1972b, S. 15.)



Anhang 2.2: Prozessmodell von CHOFFRAY/LILIEN

(Quelle: Choffray/Lilien 1978, S. 22.)



Anhang 2.3: Integriertes Modell von JOHNSTON/LEWIN
 (Quelle: Johnston/Lewin 1996, S. 3.)

Anhang 3: Übersicht ausgewählter Studien der bisher untersuchten Antezedenzen des (Nicht-)Beschwerdeverhaltens

Kategorie	Antezedenz	Ausgewählte Literaturhinweise
Personenbezogen - Sozio-demografisch	Alter	Meffert/Bruhn (1981); Gronhaug/Zaltman (1981); Shuptrine/Wenglorz (1981); Bernhardt (1981); Bearden (1983); Bearden/Mason (1984); Bolfing (1989); Smart/Martin (1993); Keng et al. (1995); Kau/Loh (2006); Fox (2008)
	Geschlecht	Granbois et al. (1977); Meffert/Bruhn (1981); Moyer (1984); Keng et al. (1995); Heung/Lam (2003); Phau/Sari (2004); Ndubisi/Ling (2006); Phau/Baird (2008)
	Bildungsniveau	Warland et al. (1975); Gronhaug/Zaltman (1981); Shuptrine/Wenglorz (1981); Bearden (1983); Bolfing (1989); Kolodinsky (1993); Keng et al. (1995); Heung/Lam (2003)
	Beruf	Shuptrine/Wenglorz (1981); Moyer (1984); Smart/Martin (1993)
	Einkommen	Warland et al. (1975); Bearden/Oliver (1985); Bolfing (1989); Heung/Lam (2003)
Personenbezogen - Psychografisch	BeschwerdeEinstellung	Bearden/Teel (1980); Meffert/Bruhn (1981); Blodgett et al. (1995); Blodgett/Anderson (2000); Crie (2003); Kim et al. (2003); Voorhees/Brady (2005); Bodey/Grace (2006, 2007); Velazquez et al. (2006); Gursoy et al. (2007); Kim/Boo (2011); Baker et al. (2012); Lervik-Olsen et al. (2016)
	Beschwerdeerfahrung	Singh (1990b); Singh/Wilkes (1996); Boote (1998); Crie (2003); Voorhees/Brady (2005); Velazquez et al. (2010); Kim et al. (2010); Amasiatu/Shah (2014); Aguilar-Rojas (2015)
	Selbstbewusstsein, Durchsetzungsvermögen	Fornell/Westbrook (1979); Bearden/Teel (1980); Bolfing (1989); Baron/Byrne (1994); Keng et al. (1995); Boote (1998); Bodey/Grace (2007)
	Selbstwichtigkeit, Egoismus	Chelminski/Coulter (2007); Kim/Chen (2010); Wang et al. (2010)
	Extraversion, soziale Aktivität, Impulsivität	Meffert/Bruhn (1981); Richins (1987); Keng et al. (1995); Kowalski (1996); Harris/Mowen (2001); Phau/Baird (2008); Sharma et al. (2010); Ekinici et al. (2016); Manner/Lane (2017); Berry et al. (2018)
	Meinungsführerschaft	Bodey/Grace (2006, 2007)
	Wut, Frustration	Zeelenberg/Pieters (2004); Kim et al. (2010), Tronvoll (2011); Berry et al. (2018); Souiden et al. (2019)
	Höflichkeit	Lerman (2006)
	Offenheit	Ekinici et al. (2016); Manner/Lane (2017)
	Empathie	Brock (2009, qualitative Studie)
	Selbstwirksamkeit	Bodey/Grace (2006); Kim et al. (2010)
	Selbstüberwachung	Bodey/Grace (2006); Kim et al. (2010)
	Gewissenhaftigkeit	Harris/Mowen (2001); Ekinici et al. (2016); Manner/Lane (2017)
	Ängstlichkeit	Keng et al. (1995); Bennett (1997); Tronvoll (2011)
	Risikoeinstellung	Bodey/Grace (2007)
Gerechtigkeitsempfinden	Kau/Loh (2006); Phau/Baird (2008); Yi/Gong (2008); Wirtz/Mc-Coll-Kennedy (2010)	
Gier	Reynolds/Harris (2005); Baker et al. (2012); Huang et al. (2014)	

Unternehmensbezogen	Aufwand, Beschwerdekanäle	Richins (1980, 1983); Day (1984); Bolfing (1989); Kowalski (1996); Boote (1998); Crie (2003); Wirtz/Kum (2004); Voorhees et al. (2006); Tronvoll (2007); Huang (2010); Evanschitzky et al. (2011); Huppertz/Mower (2014); Ro (2015); Huang/Miao (2016)
	Kompensationserwartung	Chebat et al. (2005)
	Unternehmensgröße	Wirtz/McColl-Kennedy (2010); Baker et al. (2012); Huang et al. (2014)
	Proaktive Bearbeitung	Voorhees et al. (2006); Brock (2009)
	Problemlösungserwartung	Richins (1983, 1987); Voorhees et al. (2006); Kim et al. (2010)
	Garantieversprechen	Jacoby/Jaccard (1981); Fullerton/Punj (2004); Wirtz/Kum (2004); Baker et al. (2012)
	Offenheit für Kritik	Bolfing (1989); Blodgett et al. (1995); Blodgett/Anderson (2000)
Beziehungsbezogen	Kundenbindungsniveau	Brock et al. (2011)
	Emotionale Bindung	Dewitt/Brady (2003); Mittal et al. (2008); Ro (2014)
	Wechselkosten	Maute/Forrester (1993); Ping (1993); Keaveney (1995); Cheng/Lam (2008); Chebat et al. (2011); Ferguson/Johnston (2011); Haenlein/Kaplan (2012); De Matos et al. (2013); Bergel/Brock (2018)
	Vertrauen	Wirtz/Kum (2004); Kau/Loh (2006); Ro (2015)
	Loyalität	Wirtz/Kum (2004); Voorhees et al. (2006); Baker et al. (2012)
	Commitment	Maute/Forrester (1993); Wirtz/Kum (2004); Wirtz/McColl-Kennedy (2010); Ro/Mattila (2015)
	Beziehungsdauer	Cheng/Lam (2008); Grégoire/Fisher (2008); Wirtz/McColl-Kennedy (2010); Baker et al. (2012); Huang et al. (2014)
	Beziehungsfreude	Dewitt/Brady (2003); Kim et al. (2010)
	Gesamtzufriedenheit	Ping (1993)
	Einstellung zum Anbieter	Landon (1977); Jacoby/Jaccard (1981); Richins (1983); East (1996)
	Machtverhältnis	Hansen et al. (1997a, 1997b)
Problem- /Leistungsbezogen	Preis	Jacoby/Jaccard (1981); Shuptrine/Wenglorz (1981); Day (1984); Bearden/Oliver (1985); Bolfing (1989); Kolodinsky (1993); Gursoy et al. (2007)
	Relevanz	Day (1984); Bearden/Oliver (1985); Bolfing (1989); Sheth et al. (1999); Kwok (2019)
	Nutzungsdauer/-frequenz	Keng et al. (1995)
	Involvement	Chebat et al. (2005); Sharma et al. (2010)
	Schuld attribution	Folkes (1984b); Folkes et al. (1987); Richins (1983, 1987); Boote (1998); Maxham/Netemeyer (2002); Crie (2003); Swanson/Hsu (2011); Tojib/Khajezadeh (2014)
	Schweregrad/Art des Fehlers	Richins (1987); Goodwin/Spiggle (1989); Voorhees et al. (2006); Yan/Lotz (2009); McQuilken/Robertson (2011); Lee/Cude (2012); Tojib/Khajezadeh (2014); Bergel/Brock (2018)
	Erfolgswahrscheinlichkeit	Day/Landon (1977); Crie (2003); Huppertz (2003); Evanschitzky et al. (2011)
	Ausmaß an Unzufriedenheit	Bolfing (1989); Singh/Pandya (1990); Singh/Widing (1991); Singh/Wilken (1996); Velazquez et al. (2006); Sharma et al. (2010)
	Leistungsmerkmale	Best/Andreasen (1977); Barnes/Kelloway (1980)

Markt- /Situationsbezogen	Branchenstruktur	Zeithaml (1981); Stauss (1989); Singh (1991); Boote (1998); Crie (2003); Tronvoll (2007)
	Verfügbarkeit alternativer Anbieter	Didow/Barksdale (1982); Singh (1990a); Maute/Forrester (1993); Ping (1993); Crie (2003)
	Regulatorische Umwelt	Cole (1989); Singh (1991); Wirtz/Kum (2004)
	Zeitdruck, Stress	Blodgett et al. (1993); Morel et al. (1997); Stephens/Gwinner (1998); Huppertz (2003); Tronvoll (2007)
	Zeitliche Distanz zum Fehler	Nimako/Mensah (2012)
Gesellschafts- /Kulturbezogen	Meta-Wahrnehmungen	Halstead/Dröge (1991); Tojib/Khajehzadeh (2014)
	Kulturelle Unterschiede	Boote (1998); Liu/McClure (2001); Yuksel et al. (2006); Ngai et al. (2007); Lee/Sparks (2007); Blodgett et al. (2018); Schoefer et al. (2019)
	Soziale Risiken	Halstead/Dröge (1991); Kowalski (1996); Liu/McClure (2001); Ro (2015); Ro/Mattila (2015); Blodgett et al. (2018)

Anhang 4: Qualitative Pilotstudie – Kurzfragebogen

Kurzfragebogen zur qualitativen Studie

1. Geschlecht

- Weiblich Männlich Divers Keine Angabe

2. Alter

- Jahre Keine Angabe

3. Alles in allem bin ich der Ansicht, dass man sich immer beim Anbieter beschweren sollte, wenn man mit einem Produkt/einer Dienstleistung oder Veränderungen beim Anbieter unzufrieden ist.

- Stimme voll zu
 Stimme eher zu
 Neutral
 Stimme eher nicht zu
 Stimme überhaupt nicht zu
 Keine Angabe

4. In den meisten Situationen neige ich dazu, mich nicht beim Anbieter zu beschweren, wenn ich mit dem Produkt/der Dienstleistung oder Veränderungen unglücklich bin.

- Stimme voll zu
 Stimme eher zu
 Neutral
 Stimme eher nicht zu
 Stimme überhaupt nicht zu
 Keine Angabe

5. Ich bin der Ansicht, dass ich selbstbewusster und durchsetzungsfähiger als die meisten anderen Personen bin.

- Stimme voll zu
 Stimme eher zu
 Neutral
 Stimme eher nicht zu
 Stimme überhaupt nicht zu
 Keine Angabe

6. Ich gehe gerne Risiken ein, in der Hoffnung große Erfolge erzielen zu können.

- Stimme voll zu
- Stimme eher zu
- Neutral
- Stimme eher nicht zu
- Stimme überhaupt nicht zu
- Keine Angabe

7. Ich treffe meine Entscheidungen meist eigenständig, ohne dass ich mich von anderen Personen beeinflussen lasse.

- Stimme voll zu
- Stimme eher zu
- Neutral
- Stimme eher nicht zu
- Stimme überhaupt nicht zu
- Keine Angabe

8. Erwerbstätigkeit

- Schüler/in
- Student/in
- Auszubildende/r
- Arbeitnehmer/in
- Selbständige/r
- Beamter/Beamtin
- Rentner/in, Pensionär/in, im Vorruhestand
- Arbeitssuchend
- Sonstiges, und zwar:
- Keine Angabe

9. Höchster Bildungsabschluss

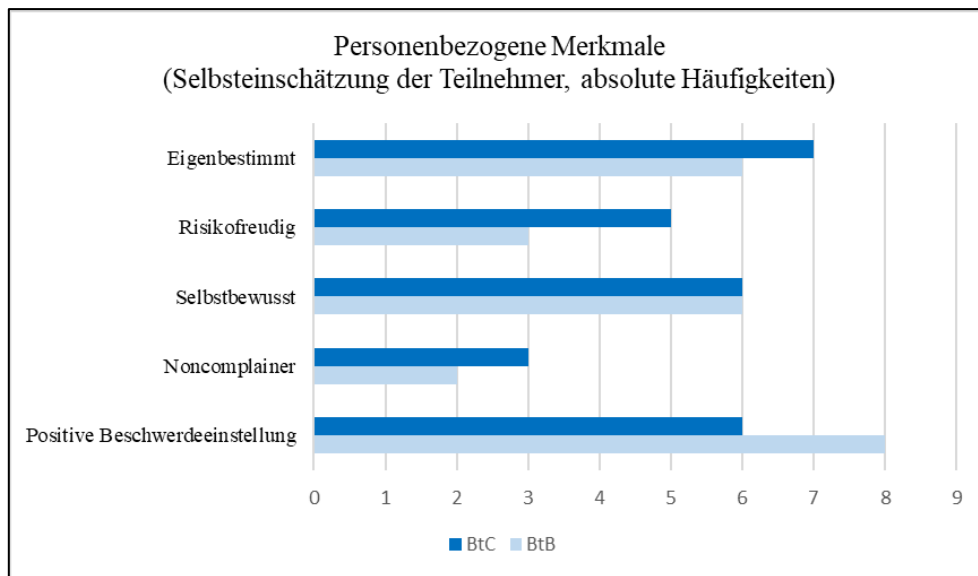
- Hauptschulabschluss
- Mittlere Reife, Realschulabschluss, Fachhochschulreife
- Abitur, allgemeine oder fachgebundene Hochschulreife
- Abgeschlossene Berufsausbildung
- Bachelorabschluss an einer (Fach-)Hochschule
- Fachhochschulabschluss (z.B. Diplom, Master)
- Universitätsabschluss (z.B. Diplom, Master, Magister, Staatsexamen)
- Promotion
- Keinen qualifizierenden Abschluss
- Ein anderer qualifizierender Abschluss, und zwar: _____
- Keine Angabe

10. Durchschnittliches monatliches Netto-Einkommen

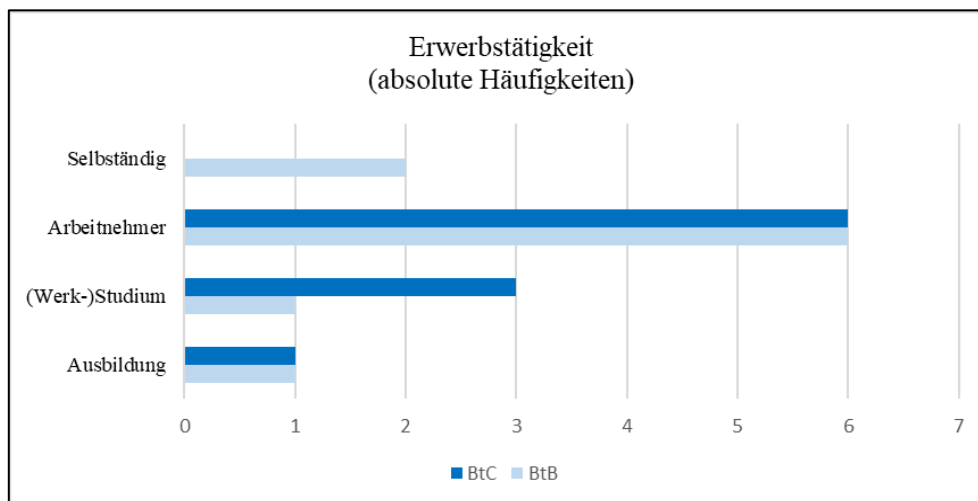
- Bis 1.500 €
- Bis 3.000 €
- Bis 5.000 €
- Über 5.000 €
- Keine Angabe

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

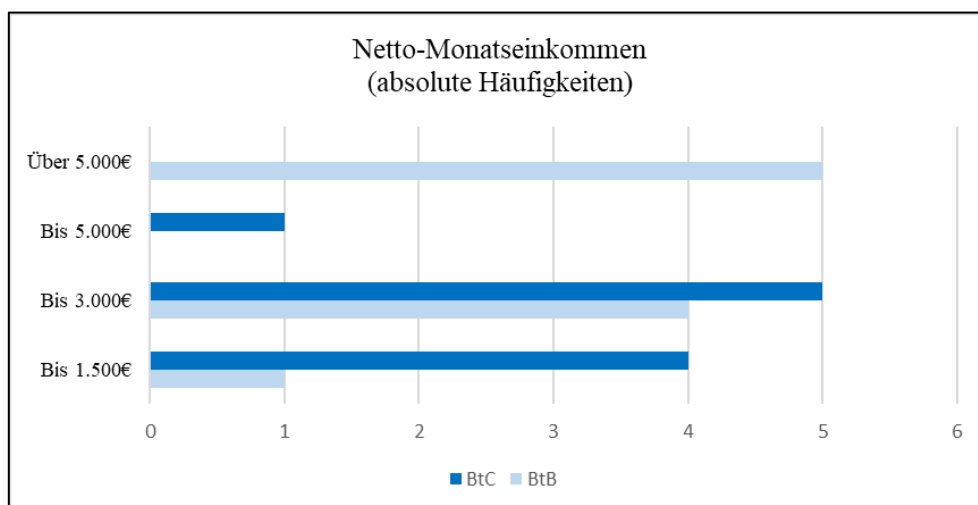
Anhang 5: Qualitative Pilotstudie – Deskriptive Auswertung des Kurzfragebogens



Anhang 5.1: Personenbezogene Merkmale



Anhang 5.2: Erwerbstätigkeit



Anhang 5.3: Netto-Monatseinkommen

Anhang 6: Qualitative Pilotstudie – Übersicht der genannten Antezedenzen des Noncomplainings

Kategorie	Variable	BtB (Interview-Nr.)	BtC (Interview-Nr.)
Personenbezogen	Selbstvertrauen	3	6
	Wut	3, 4, 13	15, 18
	Extraversion	4	
	Empathie	1, 4, 6, 11, 20	5, 6, 7, 8, 12, 16, 17
Unternehmensbezogen	Abwehrverhalten, Kritikoffenheit	1, 2, 3, 4, 9, 13, 14, 20	8, 16
	Aufwand, Beschwerdekanäle	1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 13	5, 6, 7, 8, 12, 15, 16, 18
	Kompensationserwartung	1, 4	6, 7, 12, 15
	Problemlösungserwartung	1, 2, 3, 4, 9, 13, 14, 20	6
	Proaktives Verhalten	4, 10, 11, 14	6, 8, 15, 18, 19
Beziehungsbezogen	Dauer der Beziehung	1, 2, 4, 10, 11, 13	7, 19
	Abhängigkeit, Machtverhältnis	2, 3, 4, 14, 20	5, 15, 17
	Beziehungsqualität	1, 2, 3, 9, 10, 11, 14, 20	6, 7, 8, 12, 15, 18, 19
	Gesamtzufriedenheit	4, 9, 10, 20	8, 16
	Vertragliche Bindung	9, 13	15, 17
	Fairness	10	-
Leistungsbezogen	Verbesserungspotenzial	1, 2, 3, 10, 14	7, 12
	Finanzieller Wert	1, 2, 3, 9, 10, 11, 13, 20	5, 15, 16, 18, 19
	Schweregrad des Fehlers	1, 2, 4, 9, 11	6, 8, 12, 15, 17
	Relevanz, Involvement	1, 2, 4, 9, 13	12, 15, 17, 19
	Anzahl der Fehler	2, 3, 9, 10, 11, 13, 14, 20	5, 6, 8, 12, 15, 16, 19
	Schuld attribution	2, 3, 4, 10, 14	6, 16
	Distanz zur Fehlerquelle	2	6
	Art der Leistung	4, 9, 13, 14	6, 12, 15, 17
Markt-/Situationsbezogen	Alternativen/Wechselkosten	1, 2, 3, 4, 9, 13, 14	5, 6, 8, 12, 15, 17, 18, 19
	Situative Passung	4	-
	Situative Einflussnahme	13, 14	5, 6, 12, 15, 19
	Stimmung/Laune	11, 13, 14, 20	16, 18, 19
Gesellschafts-/Kulturbezogen	Soziales Risiko	3	5, 6, 8, 17, 18

Anhang 7: Quantitative Studie 1 – Übersicht der Items

Indikator	Gültige Werte (N)	MW	SD	Schiefe	Kurtosis	Indikatorreliabilität	
						KITK	FL
HoHu01	115	3,43	1,10	-0,27	-0,35	0,48	0,80
HoHu02	115	3,83	1,09	-0,59	-0,48	0,47	0,80
HoHu03	115	3,63	1,41	-0,56	-1,05	0,11	0,20
HoHu04	115	3,97	1,36	-1,01	-0,19	0,38	0,69
Em01	115	3,23	1,21	-0,57	-0,70	0,47	0,78
Em02	115	2,92	1,27	-0,12	-1,08	0,46	0,77
Em03	115	2,86	1,21	-0,06	-0,88	0,41	0,73
Em04	115	3,53	1,11	-0,31	-0,72	0,30	0,57
Ex01	114	3,74	0,94	-0,49	-0,29	0,44	0,64
Ex02	114	3,24	1,06	-0,40	-0,44	0,64	0,83
Ex03	115	2,86	1,11	-0,11	-0,60	0,65	0,83
Ex04	115	3,01	1,11	-0,17	-0,48	0,56	0,77
Ag01	115	2,76	1,11	0,15	-0,99	0,59	0,78
Ag02	115	2,63	1,05	0,03	-0,51	0,60	0,79
Ag03	115	3,21	0,96	-0,61	-0,19	0,62	0,81
Ag04	115	2,84	1,04	0,23	-0,76	0,52	0,72
Co01	115	3,28	1,01	-0,01	-0,59	0,56	0,75
Co02	115	3,90	1,19	-0,76	-0,65	0,60	0,77
Co03	115	4,24	1,01	-1,41	1,56	0,58	0,76
Co04	115	3,60	1,06	-0,40	-0,55	0,50	0,71
Op01	115	3,88	0,93	-0,96	1,12	0,47	0,76
Op02	115	3,26	1,37	-0,38	-1,08	0,50	0,78
Op03	115	4,01	0,95	-1,08	1,25	0,38	0,61
Op04	115	3,27	1,36	-0,23	-1,09	0,53	0,81

Die hier angegebenen Werte wurden mit Hilfe der Software SPSS *Statistics 29* berechnet.

Kritische Werte werden in **roter** Farbe hervorgehoben.

Anhang 8: Quantitative Studie 2a – Übersicht der Items der Haupterhebung

Indikator	Gültige Werte (N)	MW	SD	Schiefe	Kurtosis	Indikatorreliabilität	
						KITK	FL
UnG	308	3,41	1,92	0,03	-1,52	--	--
FoG01	307	4,96	1,54	-1,00	0,68	0,63	0,83
FoG02	307	4,40	1,73	-0,51	-0,64	0,68	0,87
FoG03	307	4,60	1,65	-0,64	-0,33	0,64	0,84
FoG04	306	3,48	1,79	0,09	-1,07	0,41	0,61
Het01	306	4,32	1,92	-0,50	-0,93	0,71	0,87
Het02	307	4,42	1,85	-0,61	-0,63	0,78	0,91
Het03	307	3,65	1,83	-0,02	-1,09	0,68	0,85
ENc01	307	3,32	1,70	0,19	-1,01	0,56	0,81
ENc02	308	3,08	1,61	0,51	-0,53	0,60	0,84
ENc03	308	3,14	1,61	0,28	-0,88	0,55	0,80
GKa01	308	3,82	1,76	0,20	-0,92	0,60	0,89
GKa02	308	3,69	2,01	0,22	-1,18	0,64	0,89
GKa03	308	3,30	1,71	0,29	-0,86	0,59	0,81
REi01	307	5,33	1,39	-0,67	0,38	0,65	0,84
REi02	308	5,50	1,39	-0,82	0,41	0,79	0,92
REi03	308	5,68	1,34	-1,08	1,24	0,71	0,87

Die hier angegebenen Werte wurden mit Hilfe der Software SPSS *Statistics 29* berechnet.

Kritische Werte werden in **roter** Farbe hervorgehoben.

Anhang 9: Quantitative Studie 2b – Übersicht der Items der Haupterhebung

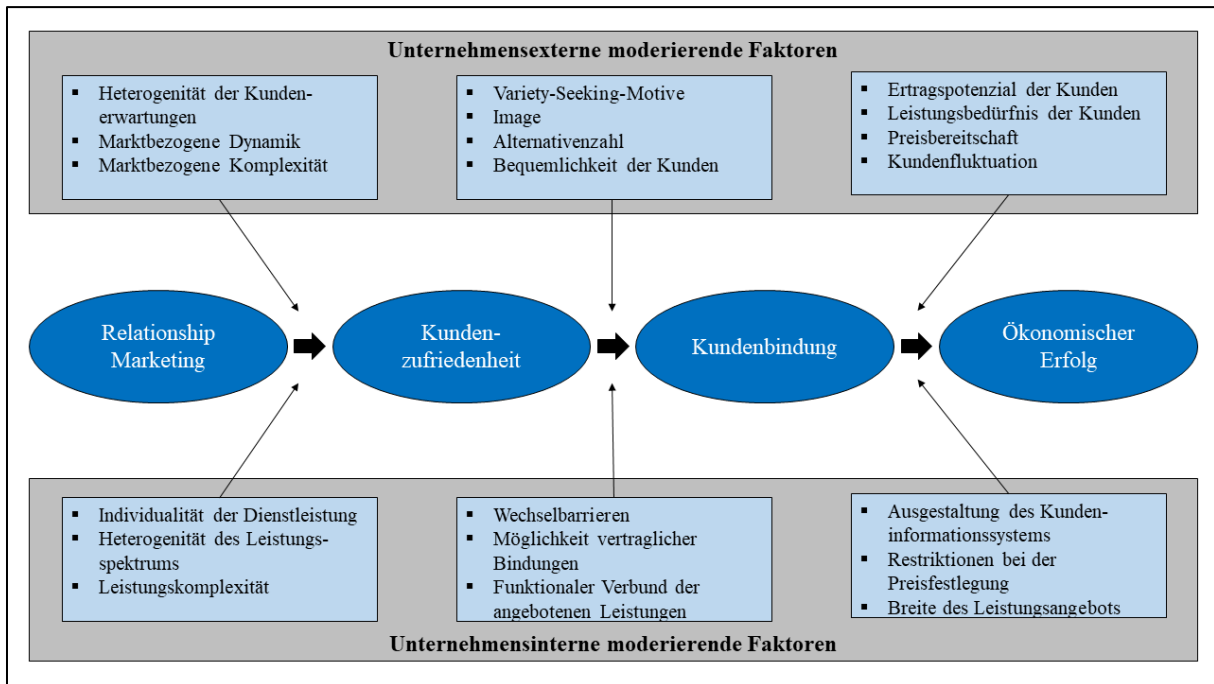
Indikator	Gültige Werte (N)	MW	SD	Schiefe	Kurtosis	Indikatorreliabilität	
						KITK	FL
KogL01	308	5,05	1,12	-0,66	0,80	0,74	0,86
KogL02	308	5,06	1,23	-0,77	1,05	0,81	0,91
KogL03	308	4,62	1,37	-0,46	0,16	0,65	0,80
KogL04	307	5,08	1,21	-0,91	1,56	0,68	0,82
AffL01	308	4,97	1,39	-1,02	1,10	0,83	0,93
AffL02	306	4,57	1,38	-0,46	0,31	0,71	0,86
AffL03	306	5,25	1,30	-1,00	1,48	0,79	0,91
KonL01	307	5,37	1,55	-1,13	0,98	0,89	0,95
KonL02	307	5,10	1,55	-0,96	0,61	0,93	0,97
KonL03	305	5,21	1,52	-1,09	1,01	0,92	0,97
AktL01	308	4,89	1,91	-0,77	-0,50	0,82	0,91
AktL02	308	4,65	2,01	-0,58	-0,88	0,83	0,90
AktL03	307	4,72	1,93	-0,64	-0,67	0,80	0,89
AktL04	308	5,18	1,66	-1,06	0,62	0,79	0,88
MUg01	306	4,48	2,16	-0,36	-1,29	0,43	0,72
MUg02	308	5,22	1,64	-0,54	-0,77	0,07	0,16
MUg03	305	3,35	1,82	0,32	-1,01	0,25	0,52
MUg04	305	3,53	1,74	0,25	-0,81	0,48	0,79
MUg05	305	3,90	1,82	-0,18	-0,83	0,55	0,83
WRi01	308	2,44	1,58	0,88	-0,22	0,78	0,87
WRi02	308	2,70	1,67	0,62	-0,75	0,89	0,94
WRi03	308	2,64	1,66	0,70	-0,62	0,88	0,94
WRi04	308	2,86	1,74	0,47	-0,92	0,73	0,84
OIs01	306	2,68	1,56	1,16	0,91	0,54	0,69
OIs02	306	2,61	1,46	1,26	1,61	0,59	0,77
OIs03	306	2,51	1,46	1,27	1,42	0,68	0,82
OIs04	306	2,70	1,52	0,83	0,24	0,59	0,77
OIs05	307	2,55	1,47	1,06	0,93	0,80	0,90
IIs01	308	3,13	1,52	0,74	0,25	0,72	0,85
IIs02	308	3,42	1,71	0,63	-0,41	0,73	0,85
IIs03	308	3,35	1,77	0,57	-0,61	0,80	0,89
IIs04	308	2,86	1,59	0,96	0,42	0,71	0,84
FVe01	308	2,87	1,61	0,55	-0,63	0,75	0,85
FVe02	308	2,66	1,66	0,75	-0,45	0,85	0,93
FVe03	306	2,70	1,67	0,64	-0,68	0,90	0,96
FVe04	306	2,59	1,63	0,80	-0,38	0,87	0,95
Ver02	308	5,04	1,41	-0,79	0,42	0,71	0,83
Ver03	307	4,76	1,54	-0,60	0,11	0,85	0,92
Ver04	307	4,57	1,58	-0,49	-0,25	0,84	0,92

Ver05	308	4,88	1,48	-0,90	0,65	0,84	0,92
RCo01	307	4,71	1,48	-0,73	0,39	0,86	0,91
RCo02	308	4,77	1,63	-0,72	-0,03	0,87	0,92
RCo03	307	4,95	1,63	-0,81	0,17	0,87	0,92
RCo04	307	3,39	1,87	0,20	-0,98	0,63	0,72
RCo05	306	4,37	1,69	-0,45	-0,43	0,83	0,89
RCo06	308	4,04	1,76	-0,31	-0,75	0,79	0,86
PWM01	307	2,86	1,94	0,67	-0,88	0,74	0,87
PWM02	307	2,46	1,81	1,08	-0,03	0,91	0,97
PWM03	305	2,38	1,76	1,15	0,16	0,89	0,96
ÖWM01	308	2,14	1,59	1,39	0,96	0,87	0,94
ÖWM02	307	2,02	1,54	1,59	1,68	0,95	0,98
ÖWM03	306	2,02	1,58	1,65	1,83	0,92	0,97
GKa01	308	3,82	1,76	0,20	-0,92	0,60	0,89
GKa02	308	3,69	2,01	0,22	-1,18	0,64	0,89
GKa03	308	3,30	1,71	0,29	-0,86	0,59	0,81
VDi01	307	3,42	1,85	0,16	-1,04	0,75	0,90
VDi02	305	3,32	1,82	0,13	-1,21	0,82	0,93
VDi03	306	2,97	1,76	0,35	-1,12	0,65	0,83
ZeI01	308	3,65	1,73	-0,04	-0,98	0,79	0,91
ZeI02	308	3,19	1,61	0,17	-0,94	0,87	0,95
ZeI03	305	3,29	1,73	0,17	-0,98	0,85	0,93

Die hier angegebenen Werte wurden mit Hilfe der Software SPSS *Statistics 29* berechnet.

Kritische Werte werden in **roter** Farbe hervorgehoben.

Anhang 10: Exemplarische Erfolgskette des Relationship Marketings



(Quelle: Bruhn 2016, S. 73.)