

Realisation

Defrustration

Kompensation



Plan A



Abbruch



Leistungswert

Reparatur

Rabatt

Wertdifferenz

neue Sache

Geld zurück

Neuwert



Plan B*



Vertrauen



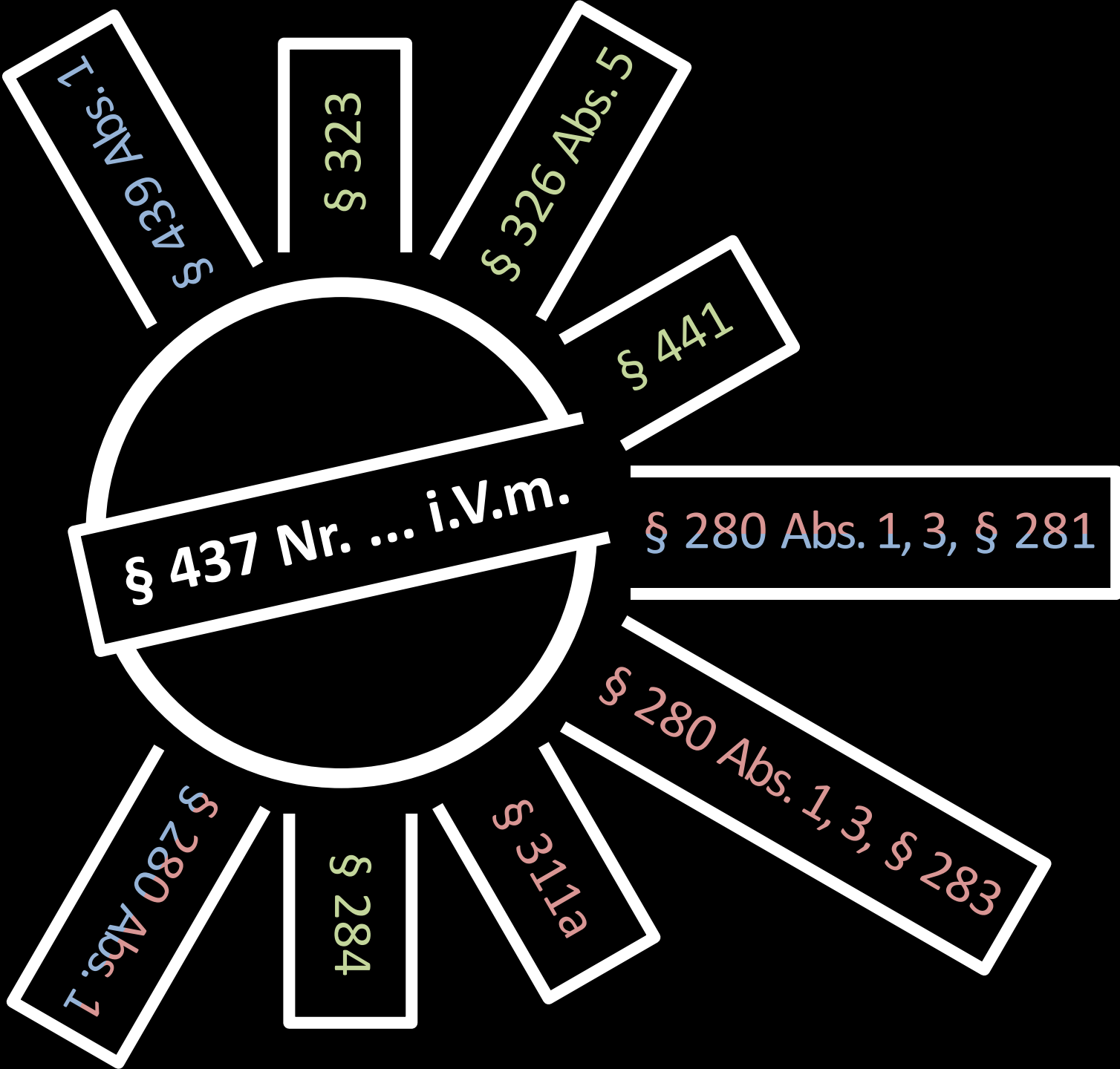
Zielverfehlung



Plan B

Reparaturkosten

Kosten neue Sache

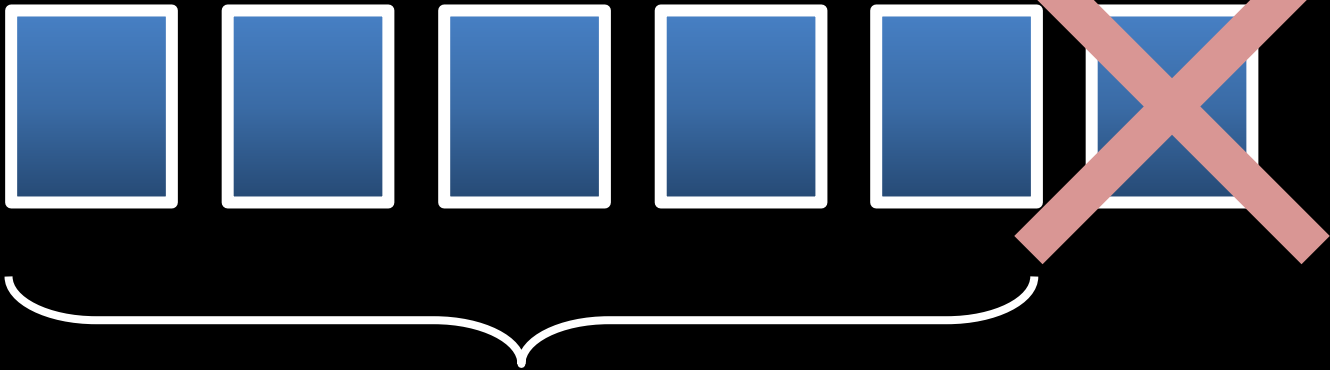


mangelbedingter Minderwert

Wert



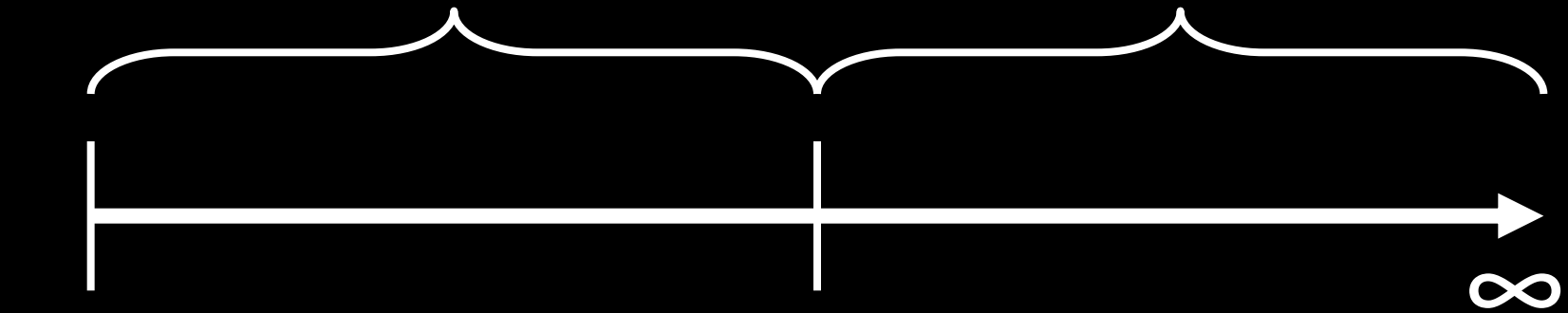
Preis



geminderter Preis

„neben der Leistung“

„statt der Leistung“



neben der
Leistung

statt der
Leistung