

Phantomrisiken: Risiken mit höheren Potenzen

Seit neuestem wird in Los Angeles jedes Jahr der Stella Award vergeben. Er geht an die Person, welche den frivolsten Prozess des Jahres gewinnt. Der Preis ist benannt nach der 81-jährigen Stella Liebeck, der die Jury in einem Prozess gegen MacDonald's 2.86 Millionen Dollars zusprach. Stella Liebeck hatte eine Tasse Kaffee über sich geschüttet und sich dabei verbrannt. Freilich leben wir in Europa, doch laufen auch wir Gefahr, unvorhersehbare Folgeschäden mit ebenso unvorhersehbaren Summen begleichen zu müssen. Ein Unternehmer trägt nicht mehr nur Risiken, er trägt auch sogenannte Phantomrisiken, die weit komplexere Ursachen haben können, als die Schusseligkeit einer streitbaren Dame.

Kalkulierbare Grösse

Der Umgang mit gewöhnlichen Risiken war eine kulturelle Errungenschaft von Bedeutung für die werdende Weltwirtschaft in der frühen Neuzeit. Das Wort Risiko stammt aus der Schifffahrt. Aus dem italienischen Rischio ist es als Risk ins Englische und als Risiko ins Deutsche entlehnt worden. Es bezeichnet die sehr handfeste, berechtigte Angst, ein Schiff könnte sinken, an einer Klippe zerschellen oder von Piraten gekapert werden. ‚Risiko‘ quantifizierte das Ausmass einer Unsicherheit und erlaubte den kontrollierten Umgang damit.

Risiko ist das nicht ganz unwahrscheinliche ‚Vielleicht‘ einer möglichen Katastrophe: das Unberechenbare in der Wahrscheinlichkeitsrechnung, dass eine reale Möglichkeit einem bestimmten Einzelnen Schaden bringt. Wer für ein Unternehmen mehr aufs Spiel setzen wollte, als er sich leisten konnte, versicherte das Risiko.

Neue Potenzen

Das Phantomrisiko ist ein Risiko in höherer Potenz. Es bezeichnet das ‚Vielleicht‘ einer vielleicht möglichen Katastrophe: Denn das Phantomrisiko ist nur ‚vielleicht eine reale Möglichkeit‘. Es brauchte Stella Liebecks unvorhersehbare Frechheit zur Klage und die Launenhaftigkeit der Jurisprudenz, um MacDonald’s zur Kasse zu beten. Das Phantomrisiko potenziert den Unsicherheitsfaktor in einer Unternehmung, aber auch die Höhe der möglichen Schadenssumme. Es kommt daher, dass heute auch so gefahrlose Tätigkeiten wie essen, Zähne putzen oder Wasser trinken unversehens Risiken bergen, für die nach dem Rechtsverständnis der Kausalhaftung immer ein Dritter aufkommen muss, meistens ein Unternehmen: Mag es noch so gross und stolz sein, es kann daran zerbrechen, genau wie das grösste und stolzeste Schiff.

Die Risiken der Schifffahrt waren weitgehend bekannt: Sturm, Navigationsfehler, Überfrachtung, etc. Freilich konnte auch ein Schiff an höchst unwahrscheinlichen Dingen, wie etwa einem Kugelblitz untergehen. Doch dieses Restrisiko war äusserst gering und fast vernachlässigbar. Nicht so das Phantomrisiko. Es birgt nicht nur Risikofaktoren, sondern Risikopotenzen. Und anders als gewöhnliche Potenzen sind die Phantomrisiko-Potenzen unvorherseh- und unberechenbar.

Das ‚Phantomrisiko‘ taucht Ende der 80er Jahre bei Philip Abelson in den Vereinigten Staaten zum ersten Mal auf. Der Redaktor des Science Magazine karikierte damit die öffentliche Überreaktion auf potentiell denkbare Gesundheitsrisiken. 1993 definierten Kenneth R. Foster, David E. Bernstein und Peter W. Huber: "By phantom risk we mean cause-and-effect relationships whose very existence is unproven and perhaps unprovable."

Swiss Re bahnte dem Phantomrisiko den Weg nach Europa: Die Publikation ‚Elektrosmog – ein Phantomrisiko‘ warnte, gesellschaftliche Ängste könnten auch ohne Kausalbeweis langwierige und kostspielige Prozesse auslösen, und veränderte gesellschaftliche Werte könnten zu neuen juristischen Bewertungen von Zusammenhängen führen.

Phantomrisiken treffen Unternehmen scheinbar wahllos, in welcher Branche sie auch tätig sein mögen. BSE und Kreuzfeld-Jacob. Amalgam. Lipobay. Dioxine. Gen-Food. Überdies lagern in manchen Mülldeponien Altlasten. Wir hüten uns, neue Klägergruppen auf neue Ideen zu bringen. Es können täglich neue Phantomrisiken auftauchen. In jedem alten oder neuen Produkt, in jeder Produktionsweise, befinden sich Dinge, deklarierte oder wider alle Vorsicht vorhandene, welche Probleme verursachen können. In allen neuen und alten Technologien und Materialien schlummert etwas. Die Angst vor Phantomrisiken und die zu bezahlenden Millionen und Milliarden können die Entwicklung der Wirtschaft behindern. Sie verlangsamen den Fortschritt und binden Vermögen.

Phantomrisiken: trotzdem ein Geschäft für viele

. Ob „BSE – Wahnsinn übers Skalpell“ oder „Erdstrahlen – Welche Macht haben sie über uns?“ Ängste sind auflagenwirksam. Zufällig ist Sommer und die Medien nehmen diesen Stoff dankbar auf.

Die Katastrophenpotentiale versetzen die Bürger in Alarmstresszustände. Reisten früher Gerüchte oder andere semantische Erreger nicht schneller als die schnellsten Transportmittel, ist dies heute in Zeiten der Daueransprechbarkeit eine Frage von Minuten. Die Mäuse klicken, die Mobilphone vibrieren, die Menschen solidarisieren sich. Die sonst so „Individualisierten“ können zusammen halten und sich zugehörig zu fühlen. Sei es im Protest, im Konsumverzicht bzw. -veränderung, oder im vermehrten politischen Engagement.

Auch für *die* NGO's tun sich mit jedem Phantomrisiko, mit jedem deklarierten Alarmzustand neue legitime Betätigungsfelder auf. Diese immer wichtiger werdenden Organisationen der Zivilgesellschaft gewinnen durch medienwirksame Aktionen die Aufmerksamkeit der Masse und lassen gleichzeitig ihre Spendenkasse klingeln. Sie geben der Diskussion um ein Phantomrisiko eine zusätzliche gesellschaftliche Kraft, machen sie salonfähig.

All dies gibt den *Politikern* die Gelegenheit, sich der Angelegenheit ernsthaft anzunehmen und sich als Schutzpatron der Nation zu positionieren. „Der Schutz der Verbraucher hat oberste Priorität“ – um dann nach dem Motto „dies muss sorgfältigst

geprüft werden“ wissenschaftliche Untersuchungen zu veranlassen. Somit kommen nun auch die *Wissenschaftler* „ins Geschäft“. Gutachten und Gegengutachten, Konferenzen, Kommissionen, eine reichhaltiges Aktivitätenfeld. Mehr als 13`000 Studien etwa pflastern die Karriere des „Elektrosmogs“. Aber wieviel klüger ist man? Schaden die Elektromagnetischen Felder , ja oder nein, wie hoch sind die relevanten Grenzwerte?

Die *Gesetzgeber* reagieren mit schärferem Regelwerk. Beweislastumkehr heisst hier das Zauberwort. Denn: Beweislastregeln resultieren aus einer bestimmten sozialen Wertung. Sie sind Folge politischer Entscheide und nicht naturgegeben. Somit spiegeln sie auch die momentane gesellschaftliche Haltung wider und sind unter öffentlichem Druck stets modifizierbar.

Die *Versicherer* indes fragen sich, wie sie das Unberechenbare rechnen können. Denn nur dann können sie es risikogerecht versichern. Ein Risiko muss in Ursache und Auswirkung, die sogenannte Schadenverteilung, schätzbar sein, um eine Prämie festsetzen zu können. Wenn diese Komponente fehlt, wird die Versicherung des Unberechenbaren ein Spiel mit dem Feuer. Vor diesem Hintergrund warnen sie denn auch eindringlich und überlegen ernsthaft, konsequenterweise auf dieses Geschäft zu verzichten – schweren Herzens natürlich. Dies ruft die Industrie, seien es Syngenta, Novartis und andere auf den Plan. Neue, kreative Lösungen sind gefragteventuell gemeinsam im Dialog mit den Versicherern – errungen.

Ab und zu bestätigt die Wissenschaft, was die Mehrheit schon längst geahnt hat. Dann nimmt das Phantomrisiko erschreckend sachliche Gestalt an – ein reales Risiko ist geboren. Manchmal allerdings verschwindet das Phantomrisiko ganz leise wieder, wie z.B. das Waldsterben der 80er Jahre. Manche Phantomrisiken scheinen ein Verfallsdatum zu haben.

Dass wir im einzelnen Fall nicht zum Voraus wissen, wovon wir reden, und was uns erwartet , macht den Umgang nicht einfach. Wir sind nicht klüger als unsere Widersacher. Wir mögen die Betroffenen belächeln, sie als ‚Phantasten‘ oder Menschen, die ihre persönlichen Probleme etwa in den Elektrosmog projizieren, abqualifizieren. Doch mit welchem Recht? Woher nehmen wir die Sicherheit, die wir der

Gegenpartei absprechen? Unsere Sicherheit ist auch nicht mehr als eine Überzeugung. Eine Phantomsicherheit. Indem wir uns als Überlegene präsentieren, bringen wir unser Gegenüber in Rage. Wer hat die Folgen am eigenen Leib erfahren? Wir oder sie? Wer verdient an den Produkten? Wir oder die Betroffenen? Wer ist also skrupellos, und wo regt sich das Gewissen?

Naturwissenschaft contra Empfindsamkeit

Es hilft nichts, dass wir glauben, die Weisheit der Naturwissenschaft mit Löffeln gefressen zu haben. Gibt es nicht noch andere Dinge zwischen Himmel und Erde, von der sich unsere Schulweisheit keine Vorstellung macht? Und wenn Sie über manches Phantomrisiko lächeln: Sind Sie ganz sicher, dass Sie sich nicht morgen schon unter die Kläger einreihen? Zum Beispiel, weil Ihnen ein veröltes Hüftgelenk eingesetzt wurde, oder weil Sie das Baumaterial in Ihrem neuen Eigenheim krank macht, oder, oder, oder.

Das Phantomrisiko ist ein grosses neues Risiko im Risiko-Management. Und das erste Problem mit dem Phantomrisiko ist seine Kommunikation. Nicht wie gross es tatsächlich ist, sondern als wie gross es empfunden wird, entscheidet. Mit anderen Worten: Die Kommunikation, und damit der Risiko-Dialog "präjudiziert" die anstehende Risikobeherrschung. Man muss nicht nur vom entsprechenden Risiko etwas verstehen, sondern vor allem vom Menschen, dessen Psyche einer anderen Logik folgt als die Naturwissenschaft. Auch ein Phantomrisiko ist real. Real in der Angst, die es auslöst, in den Wirkungen, die es hervorruft und in der Gesetzesmaschinerie, die es in Gang bringt. Das Risiko wird real, wenn man es beim Namen nennt. Das fällt gerade Naturwissenschaftlern schwer zu begreifen – und sie werden darum so oft missverstanden.

Dabei wäre Frühaufklärung die erste Massnahme. Schon bevor ein Phantomrisiko ein Risiko wird, gilt es, darüber zu reden. Dass ein Phantom erkannt und benannt wird, macht es bereits gefährlich. Denn „Perception is Reality“. Wer das nicht realisiert, verschärft das Problem, das er zu lösen angeht.

Elf Irrwege der Risikokommunikation

1. Man hält den Bürger für dumm, möchte und kann ihn also nicht mit naturwissenschaftlichen Fakten langweilen. Der Bürger spürt das und ärgert sich. Die erste Barriere für eine gelingende Kommunikation ist errichtet. Der erste Schritt ins Mislingen getan.

2. Man argumentiert ‚klassisch‘ naturwissenschaftlich. Das heisst, man denkt nur an naturwissenschaftlich erklärbare Gefahren und Schäden. Alles andere ist falsch. $2 + 2$ ist schliesslich 4. Punkt. Nicht mehr und nicht weniger. Das gilt als sachlich. Und nur diese (eigene) Logik gilt. Wer einer anderen Logik folgt, soll bitte lernen, die Dinge objektiv zu betrachten. Damit erweist man sich als eindimensionaler Gesprächspartner, der keinen anderen Standpunkt versteht. Man spielt Überlegenheit, ja Unanfechtbarkeit aus und provoziert den Underdog-Effekt.

3. Man bestreitet ein Risiko mit wissenschaftlichen Studien. Damit gibt man dem mittlerweile zum „Gegner“ Beförderten Gelegenheit, das Gleiche zu tun. Die oben genannten 13`000 Studien zum „Elektrosmog“ sind nur ein Beispiel. Glaubwürdigkeit haben sie wenig. Es herrscht schon länger der Verdacht, die Forschung sei für Gefälligkeits-Gutachten käuflich.

4. Man argumentiert schwarz oder weiss. Entweder es gibt ein Risiko, oder es gibt keins. Damit verbaut man sich den Weg zum konstruktiven Dialog, zur gegenseitigen Verständigung und zu neuen Lösungen.

5. Man stellt keine Plattform (Dialoge, Webpage, Portal) für andere Meinungen zur Verfügung. Kritische Geister werden erst gar nicht eingeladen, bzw. es wird versucht, Einladungen durch Dritte zu verhindern, wie neulich der Besuch des gentechkritischen Jeremy Rifkin in der Schweiz. Damit teilt man das Feld und fördert die Polarisierung.

6. Man wertet sogenanntes Volkswissen ab und stigmatisiert es zum Beispiel als Esoterik. Damit schafft man sich angesichts der Popularität zahlreicher traditioneller Wissensgebiete (Homöopathie, Ayurveda, Feng Shui, etc.) unnötig Feinde.

7. Man argumentiert mit dem Wissen der Vergangenheit: „Die letzten 50 Jahre ist nichts passiert, also passiert auch in Zukunft nichts.“ Damit verkennt man die Unsicherheit und Angst hinsichtlich der Zukunft, die mit dem technischen Fortschritt und der Globalisierung zunimmt.

8. Man schiebt die Schuld bzw. die Verantwortung auf die andern: zum Beispiel auf die Kunden, die mehr Leistung zu geringeren Preisen und eine bessere Netzabdeckung für ihre Handys verlangen. Oder auf die dummen Bürger, „Zivilisationsflüchtlinge“ oder gar Querulanten im Dorf, die Politiker in Bern oder Brüssel. Damit rückt man sich aus der Verantwortlichkeit und wird moralisch anfechtbar.

9. Man lernt nichts aus den Erfahrungen mit anderen Risikofällen: Zum Beispiel aus der Anti-AKW-Bewegung. Lieber werden dieselben Fehler getrost nochmals gemacht.

10. Man verwechselt Information und Kommunikation und lanciert tolle Kampagnen. Damit verliert man das Ziel aus den Augen. Man spricht zwar, aber man spricht kein Publikum an. Es wird als Propaganda empfunden.

11. Man wartet zu mit der Kommunikation, um bloss kein Öl ins Feuer zu giessen. Damit überlässt man dem „Gegner“ die Chance, das Feld zu besetzen und das Thema emotional aufzuladen. – Wählen Sie einen anderen Weg.

Das Zauberwort heisst Risiko-Dialog

Haben Sie gewusst: „Milk sucks“. Milch macht Sie kaputt. Die Warnung verbreitete sich durchs Internet und weiter von Mund zu Mund, und wieder zurück ins Internet... Sie greift bei den Konsumenten in Amerika um sich und tut ihre Wirkung. Noch bevor klar

wurde, dass die Bewegung Momentum gewinnt, war das Virus kaum mehr zu bremsen. Dabei gibt es heute spezialisierte Unternehmen mit Suchmaschinen, welche das Netz auf die Vermehrung und Clusterbildung verdächtiger Stichwörter absuchen: Zur Früherkennung von Phantomrisiken. "

„Es gibt viel zu tun. Packen Sie es an.“ Die Erdölgesellschaft, die mit diesem Slogan die Imageprobleme ihrer Branche anging, erkannte die Herausforderung und definierte das Programm. Je früher ein Thema als riskant entdeckt wird, um so eher lässt sich damit umgehen. Ärmel hochkrempeln und sich dem Gegner stellen. Aber eben anders, als Sie sich das vielleicht vorstellen. Kein Zweikampf ist angesagt, auch keine Selbstdarstellung durch Information, sondern die Herstellung von echten Kontakten durch Kommunikation.

Kommunikation heisst, sich in sein Gegenüber versetzen und das Gespräch so zu gestalten, dass es fruchtbar wird. Statt einer gebildeten Meinung zu widersprechen, tragen Sie zur qualifizierten Meinungsbildung bei. (An-)Erkennen Sie den Standort Ihres Gegenübers und versuchen Sie, ihn mit ihm zu teilen, und ihm den Ihren mitanzubieten. Indem Sie eine gemeinsame Plattform schaffen, werden Sie von Gegnern zu Partnern. Sie treten gemeinsam im Dienste einer gesellschaftlichen Aufgabe auf. Sie verstehen die Probleme Ihres Partners, machen Sie zu ihren eigenen – und laden umgekehrt Ihren Partner zur Mitarbeit ein. Selbstverständlich fällt das nicht leicht, ja es ist sogar riskant. Denn möglicherweise gewinnen Sie im Laufe dieses Prozesses neue Perspektiven, die zum Umdenken führen.

Was immer das mögliche Phantomrisiko sei, die Haltung ist immer die gleiche: Selbstverständlich sind Sie sich der Herausforderung schon lange bewusst, haben bereits intensiv daran gearbeitet und sind nun überzeugt, unter Einsatz der verschiedensten involvierten Kräfte eine tragfähige, nachhaltige Lösung zu finden, koste es, was es wolle.

Nicht als Propagandist, Lehrer und Erzieher, sondern als Teil einer Arbeitsgruppe ziehen Sie gemeinsam am gleichen Strick. Dazu gehört auch, nicht vorwiegend nach

den Ursachen eines Problems zu fragen, sondern vor allem in die Zukunft zu schauen. Denn dass Sie die gemeinsame Plattform aus sehr verschiedenen Himmelsrichtungen betreten haben, ist erstens der Grund des Problems, und zweitens allen bekannt. Aus dem Hier und Jetzt haben Sie gemeinsam für eine rosige Zukunft zu sorgen.

Nicht nur Ihre Partner, sondern auch Sie selbst können dabei eine Menge lernen. Sachlich wie menschlich. Denn immer, wenn es nur um die Sache geht, geht es nicht zuletzt um den Menschen. Um ihn zu verstehen, ist jeder Einwand, jeder Verdacht und jede Vorsicht berechtigt. Selbstverständlich teilen Sie die Besorgnis eines Teils der Bevölkerung, schliesslich kann Ihr Produkt nur Erfolg haben, wenn die ganze Bevölkerung seinen Nutzen erkennt, aber auch mit den entsprechenden Risiken umgehen kann.

Dass jedes Ding gute und schlechte Seiten hat, ist schliesslich völlig normal. Es spräche für Realitätsferne, Kurzsichtigkeit und Voreingenommenheit, wenn Sie das bestritten. Allerdings sind Sie fest überzeugt, dass es gelingt, die Vorteile noch deutlicher überwiegen zu lassen. Dass Sie im Ansatz richtig liegen, zeigen die zahllosen zufriedenen Nutzer schon heute. – Wenn sich trotz alledem noch einige Ewiggestrige auf Fundamentalopposition eskapieren, dann ist das halt so.

Das Muster von Biotech Food

Wie man Phantomrisiken kommuniziert, zeigt ‚National Geographic‘ (Mai 2002) am Beispiel Biotech Food. Eine Zusammenfassung des Themas verspricht, die Technologie habe „Chancen und Risiken – reale und potentielle“. Dann folgt ein Frage-und Antwort-Spiel.

F: Wer isst Biotech Food?

A: In aller Wahrscheinlichkeit Sie.

F: Seit wann kennen wir Biotech Food?

A: Schon länger als Sie denken.

F: Ist Biotech Food für den Menschen unschädlich?

A: So weit wir wissen, ja.

F: Kann Biotech Food die Umwelt belasten?

A: Das hängt davon ab, wen Sie fragen.

F: Kann Biotech Food helfen, die Weltbevölkerung zu ernähren?

A: Es gibt Hindernisse zu überwinden.

Setzen Sie anstelle von Biotech Food andere Stichwörter wie etwa ‚Elektrosmog‘ oder ein Heilmittel ein, und formulieren Sie die Fragen entsprechend um. Sie werden leicht feststellen, wie sich die Phantomrisiken in ihrem Wesen gleichen, und nach welchem Muster eine Gespräch ablaufen könnte.

Sie können aber auch das Stichwort „Schifffahrt“ einsetzen. Dann gewinnt der kleine Dialog eine gewisse Komik. Das liegt daran, dass die Chancen und Risiken der Schifffahrt so unbestritten sind, dass die Fragen lächerlich klingen. Die Schifffahrt braucht bis heute nicht tabuisiert zu werden. Versuchen wir es mit „Fischerei“. Da sind die Fragen schon etwas ernster zu nehmen. Setzen Sie das Wort „Schleppnetzfisherei“ ein, wird es plötzlich spürbar brisant. Wer weiss, wann die Meere leer gefischt sind. Daraus lernen wir: Ob ein Thema das Zeug zum Phantomrisiko hat, zeigt sich am National-Geographic-Frage-und-Antwort-Spiel. Wenn es Sinn macht, schlagen Sie Alarm. Dann gibt es gute Gründe zur Tabuisierung – oder eben zur Notwendigkeit, sofort die nötige Kommunikation anzupacken.

Weil Risikokommunikation sehr riskant ist, wie die vielen misslungenen Beispiele zeigen, ist sie Chefsache: noch ausgeprägter als die Werbung und die Kommunikation überhaupt. Der Kern der Aussage ist stets die Glaubwürdigkeit. Sie lässt sich weder an einen Pressesprecher noch an eine Agentur delegieren. Da darf sich das Unternehmen nicht hinter einem Vertreter verstecken. Der Unternehmer muss persönlich Tacheles reden. Bestimmt und besonnen. Mit seinem ganzen Charisma. Sofern er es hat. Und sie ebenfalls. Und wehe, es stellt sich heraus, das Risiko ist echt, und seine Worte waren Schall und Rauch. Nur wer auch meint, was er sagt, überzeugt auf Dauer.

Freilich lässt sich damit einem Risiko wie Stella Liebeck nicht vorbeugen. Doch wenn Sie sonst an sämtlichen Phantomrisiken schadlos vorbeischiffen, dürften Sie der alten Dame gern einen Kaffee bezahlen.

Diese Ueberlegungen resultieren aus der Arbeit in der Stiftung Risiko-Dialog.
Vgl. Stiftung Risiko-Dialog, „Phantomrisiken“ St. Gallen, 2001

