

Testamentsspenden in Österreich

Qualitative Analyse und Vergleich der Online-Kommunikation von zehn
österreichischen Nonprofit-Organisationen

Masterarbeit

am

Studiengang „Betriebswirtschaft & Wirtschaftspsychologie“

an der Ferdinand Porsche FernFH

Angelika Scheid, BA

1310683056

Begutachter/in: Mag.^a Anahid Aghamanoukjan

Wien, Mai 2015

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, habe ich als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt oder veröffentlicht. Die vorliegende Fassung entspricht der eingereichten elektronischen Version.

17.05.2015

Unterschrift

Zusammenfassung

Noch nie wurde in Österreich so viel geerbt wie heute. Für Nonprofit-Organisationen (NPOs) bedeutet das ein enormes Potenzial und erklärt die zunehmende Bedeutung von Testamentsspenden. Gleichzeitig sind Websites aus dem Kommunikationsalltag von NPOs nicht mehr wegzudenken. Vor diesem Hintergrund beschäftigt sich die vorliegende Arbeit mit der Frage, wie ausgewählte österreichische NPOs das Thema Testamentsspenden auf ihren Websites kommunizieren. Dazu wurden die Websites von zehn österreichischen NPOs mittels integrativem Basisverfahren nach Kruse (2015) qualitativ analysiert. Dabei zeigt sich, dass die Organisationen unterschiedliche Spendenmotive ansprechen, versuchen potenzielle Spenderinnen und Spender zu identifizieren und diese von der Wirksamkeit einer Spende zu überzeugen. Inhaltlich spielen rechtliche Informationen eine große Rolle. Weitere zentrale Motive sind Sicherheit sowie der sensible Umgang mit dem Thema Tod und der Fokus auf positive Emotionen.

Schlüsselbegriffe: Nonprofit-Organisationen, NPO, Testamentsspenden, Erbschaftsfundraising, Online-Kommunikation, Websites

Abstract

Never before have people in Austria inherited larger amounts of money than today. This constitutes an enormous potential for non-profit organisations (NPOs) and explains the increasing importance of charitable wills. At the same time, websites are an integral part of the NPOs' daily communication routine. Against this backdrop, this thesis deals with the question of how selected Austrian NPOs communicate the topic of charitable wills on their websites. For this purpose, the websites of ten Austrian NPOs were analysed qualitatively according to Kruse's (2015) so-called "Integratives Basisverfahren". Findings indicate that the organisations address different donation motives. Furthermore, they would like to identify potential donors and convince them of the effectiveness of a donation. Regarding the content, legal information plays an important role. Additional key motives are safety, the sensitive approach to death and the focus on positive emotions.

Keywords: non-profit organisations, NPO, charitable wills, bequest giving, legacy fundraising, online communication, websites

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Problemstellung.....	1
1.2	Zielsetzung und Forschungsfrage	2
2	Theoretischer Hintergrund	3
2.1	Der Nonprofit-Sektor in Österreich	3
2.2	Fundraising	6
2.2.1	Geberinnen und Geber-Typen	8
2.2.2	Erbschaftsfundraising	10
2.2.3	Rechtliche Rahmenbedingungen für Testamentsspenden in Österreich.....	14
2.3	Nonprofit-Kommunikation	17
2.3.1	Grundlagen der Kommunikation	17
2.3.2	Kommunikationspolitik in Nonprofit-Organisationen.....	20
2.3.3	Online-Kommunikation	21
2.3.3.1	Die drei Typen der Online-PR.....	21
2.3.3.2	Websites – die Basis der Online-Unternehmenskommunikation.....	23
2.3.3.3	Leitwerte unternehmerischer Webkommunikation (LUW) nach Burkart	23
2.3.3.4	Anforderungen an die Website-Gestaltung und an Web-Texte	25
2.3.3.5	Empirische Befunde zur Nutzung von Websites durch NPOs	26
2.3.4	Kommunikation zum Thema Testamentsspenden.....	29
3	Methodik	35
3.1	Erhebungsmethode	35
3.2	Fallauswahl	36
3.3	Erhebung	37

3.4	Auswertungsmethode.....	37
3.5	Qualitätssicherungsstrategien	40
4	Darstellung und Interpretation der Ergebnisse.....	41
4.1	Unterschiedliche Spendenmotive	41
4.2	Potenzielle Spenderinnen und Spender identifizieren.....	44
4.3	Spenden wirkt	45
4.4	Information	47
4.5	Sicherheit	48
4.5.1	Absicherung der Organisationen	48
4.5.2	Testamentsspenden als gelebte Praxis	50
4.5.3	Betonung der Wahlfreiheit	52
4.5.4	Sicherheit in der Mittelverwendung.....	53
4.5.5	Ängste ansprechen	54
4.6	Der Tod als Tabu.....	59
4.7	Emotionalität	61
5	Diskussion und Ausblick	63
5.1	Fazit und Diskussion	63
5.2	Ausblick.....	68
	Literaturverzeichnis	70
	Online-Quellen.....	75
	Untersuchungsmaterial	76
	Abbildungsverzeichnis	79
	Anhang	

1 Einleitung

1.1 Problemstellung

Noch nie wurde in Österreich so viel geerbt und vererbt wie momentan – eine Erbschaft beträgt durchschnittlich 80.000 Euro. Rund zwei Drittel der Bevölkerung hoffen auf ein Erbe von ca. 50.000 Euro. Gibt es niemanden der erbt, fällt das Vermögen an den Staat. Dies geschieht gegenwärtig rund 900 Mal im Jahr und sichert der Republik Österreich Einnahmen in Höhe von bis zu 8 Millionen Euro jährlich (Fundraising Verband Austria, 2014, S. 12). Ein Weg dies zu verhindern ist ein Testament zugunsten einer gemeinnützigen Organisation (Haunschmidt & Haunschmidt, 2014, S. 11).

Testamentsspenden sind kein neues Fundraising-Instrument, zählen aber zu jenen, die in den nächsten Jahren am meisten an Bedeutung gewinnen werden (Fundraising Verband Austria, 2014, S. 12; Fabisch, 2013, S. 333). 8 bis 11 % der Österreicherinnen und Österreicher können sich vorstellen eine gemeinnützige Organisation in ihrem Testament zu bedenken (Market, 2013, zitiert in Fundraising Verband Austria, 2014, S. 12). Darüber hinaus beliefen sich Erbschaften und Vermächtnisse an gemeinnützige Organisationen 2012 auf 50 Millionen Euro oder 10 % des gesamten Spendenaufkommens (Fundraising Verband Austria, 2014, S. 12). Dennoch wurde das Thema Testamentsspenden in Österreich in der Wissenschaft bisher nur rudimentär bearbeitet. Diese Forschungslücke beschränkt sich jedoch nicht nur auf Österreich sondern gilt auch für den anglo-amerikanischen Raum (Richardson & Chapman, 2005, S. 37; Sargeant & Hilton, 2005, S. 4).

Testamentsspenden sind im nordamerikanischen Raum bereits seit Anfang der 90er Jahre ein Thema in der Kommunikation von Nonprofit-Organisationen (NPO) mit ihren Spenderinnen und Spendern (Richardson & Chapman, 2005, S. 33). Die erste organisationsübergreifende Initiative bzw. Kampagne zu diesem Thema gab es dort bereits 1995 (Richardson & Chapman, 2005, S. 39). Darüber hinaus gibt es große etablierte Organisationen die sich unter anderem dem Thema Testamentsspenden widmen, wie beispielsweise die Partnership for Philanthropic Planning in den Vereinigten Staaten oder die Canadian Association of Gift Planners.

Die österreichische Initiative „Vergissmeinnicht.at“ für ein gutes Testament wurde 2012 vom Fundraising Verband Austria gemeinsam mit 28 Organisationen ins Leben gerufen, um über Testamentsspenden zu informieren (Fundraising Verband Austria, 2012, S. 1).

Das im Vergleich zum nordamerikanischen Raum sehr späte Gründungsjahr der Initiative zeigt deutlich, dass diese Spendenform bzw. die systematische Kommunikation darüber in der Öffentlichkeit in Österreich noch in den Kinderschuhen steckt.

Mit einer Nutzungsrate von 81,6 % innerhalb der Bevölkerung hat sich das Internet auch in Österreich als Massenkommunikationsmedium etabliert (Statistik Austria, 2014b, S. 1). Websites sind darin als digitale Visitenkarten von Unternehmen bzw. als Basis für deren Online-Beziehungen nicht mehr wegzudenken (Buchele & Alkan, 2012, S. 219). Für NPOs sind Websites meist der Ort des Erstkontakts mit Interessentinnen und Interessenten (Viest, 2008, S. 476). Laut Zerfaß und Droller (2015, S. 83) gibt es jedoch nur wenige empirische Studien zur Onlinekommunikation von NPOs.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das Thema Testamentsspenden zwar nicht neu ist, wissenschaftliche Befunde dazu, insbesondere für Österreich und trotz zunehmender Bedeutung, aber weitestgehend fehlen. Obwohl Websites auch für NPOs aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken sind und somit für die Kommunikation des Themas Testamentsspenden ebenso relevant sind, gibt es auch hierzu keine empirischen Daten. Die beiden genannten Forschungslücken sind somit gleichermaßen Inspiration und Ausgangsbasis für diese Arbeit.

1.2 Zielsetzung und Forschungsfrage

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, die Online-Kommunikation zum Thema Testamentsspenden in Österreich zu untersuchen und damit einen Beitrag zu leisten, die bestehende Forschungslücke im Bereich Testamentsspenden sowie Online-Nonprofit-Kommunikation in Österreich zu schließen.

Dazu wird zunächst theoretisch dargestellt, wie der NPO-Sektor bzw. der Spendenmarkt in Österreich aufgebaut ist. Im Anschluss wird das Konzept Fundraising mit Fokus Erbschaftsfundraising erläutert. Im letzten Theoriekapitel geht es schließlich um die Kommunikation, wobei der Bogen dabei von den Grundlagen der Kommunikation, über NPO-spezifische (Online-)Kommunikation bis hin zur Kommunikation zum Thema Testamentsspenden gespannt wird.

Im empirischen Teil der Arbeit wird die Website-Kommunikation zum Thema Testamentsspenden von zehn österreichischen Nonprofit-Organisationen qualitativ analysiert und miteinander verglichen. Die Basis für diese Untersuchung bildet die Forschungsfrage: **Wie kommunizieren ausgewählte österreichische Nonprofit-Organisationen das Thema Testamentsspenden auf ihren Websites?**

2 Theoretischer Hintergrund

Der theoretische Teil dieser Arbeit befasst sich zunächst mit dem Aufbau des NPO-Sektors und des Spendenmarkts in Österreich. Im Anschluss wird das Konzept Fundraising erläutert, wobei der Schwerpunkt dabei auf dem Teilbereich Erbschaftsfundraising liegt. Im letzten Kapitel geht es schließlich um die Kommunikation. Nach den Grundlagen der Kommunikation wird auf die NPO-spezifische Kommunikation sowie die Online-Kommunikation eingegangen. Abschließend wird die Kommunikation zum Thema Testamentsspenden behandelt.

2.1 Der Nonprofit-Sektor in Österreich

Nachdem NPOs bzw. deren Kommunikation den zentralen Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit bilden, soll am Beginn dieser Arbeit zunächst erläutert werden, wie diese Organisationsform definiert werden kann.

Laut Bruhn (2012, S. 21) ist das zentrale Abgrenzungskriterium von NPOs gegenüber erwerbswirtschaftlichen Unternehmen die untergeordnete Bedeutung des Gewinnziels innerhalb der organisationalen Zielhierarchie. Laut dem „Johns Hopkins Project“ können NPOs auf Basis von fünf Merkmalen charakterisiert werden (Salamon & Anheier, 1992, zitiert in Meyer & Simsa, 2013, S. 8f.). Erstens weist eine NPO ein Mindestmaß an formaler Organisation auf. Spontane, anlassbezogene Aktivitäten oder informelle Gruppen werden nicht als NPO verstanden. Zweitens sind NPOs private und keine staatlichen Organisationen. Sie können jedoch durchaus mit öffentlichen Geldern unterstützt oder davon sogar weitestgehend getragen werden. Drittens dürfen NPOs keine Gewinne ausschütten. Die Gewinne müssen in der Organisation bleiben und für den Unternehmenszweck verwendet werden. Viertens hat eine NPO ein Mindestmaß an Selbstverwaltung und Entscheidungsautonomie. Fünftens und letztens ist eine NPO durch Freiwilligkeit gekennzeichnet. Diese bezieht sich sowohl auf ehrenamtliche Arbeit oder Leitungsfunktionen sowie auf freiwillige Mitgliedschaften und Spenden (Salamon & Anheier, 1992, zitiert in Meyer & Simsa, 2013, S. 8f.).

Für die vorliegende Arbeit gilt daher folgende Definition:

Eine Nonprofit-Organisation ist eine private Organisation mit einem Mindestmaß an formaler Organisation, Selbstverwaltung, Entscheidungsautonomie und Freiwilligkeit, die ihre Gewinne nicht ausschüttet, sondern zur Erfüllung des Unternehmenszwecks einsetzt. Die Realisierung von Gewinnen nimmt in der organisationalen Zielhierarchie lediglich eine untergeordnete Rolle ein.

Laut Pennerstorfer, Schneider und Badelt (2013, S. 72) sind die Informationen zu österreichischen NPOs nach wie vor unzureichend, weil es an einer nationalen Statistik mangelt. Auch Simsa und Schober (2012, S. 3) verweisen auf eine unbefriedigende Datenlage. Unterschiedliche Rechtsformen und Tätigkeiten erschweren darüber hinaus die quantitative Erfassung. So müssen Vereine beispielsweise in Vereinsregistern eingetragen werden, während gemeinnützige Kapitalgesellschaften und Stiftungen im Firmenbuch zu finden sind (Simsa & Schober, 2012, S. 3).

Vereine sind laut Pennerstorfer et al. (2013, S. 62) mit Abstand die wichtigste Rechtsform österreichischer NPO, weil sie den Anforderungen vieler NPOs gerecht wird und sich sowohl der finanzielle als auch der administrative Aufwand für eine Gründung in Grenzen halten. 2013 gab es in Österreich 120.168 im Zentralen Vereinsregister eingetragene Vereine (Statistik Austria, 2014a, S. 202). Seit 1960, damals waren 42.269 Vereine registriert, hat sich die Anzahl damit fast verdreifacht (Simsa & Schober, 2012, S. 3). Die Anzahl der gemeinnützigen Kapitalgesellschaften und Privatstiftungen kann lediglich geschätzt werden, weil sie nur erkennbar sind, wenn ihr Name im Firmenbuch das Wort „gemeinnützig“ enthält (Pennerstorfer et al., 2013, S. 61).

Hochrechnungen zufolge gab es 2010 rund 212.000 Vertragsverhältnisse im österreichischen Nonprofit-Sektor – das sind 5,2 % aller in Österreich Erwerbstätigen über 15 Jahren. Zwischen 2000 und 2010 stieg die Anzahl der Vertragsverhältnisse mit einem Zuwachs von 39 % deutlich (Statistik Austria, 2012a und Statistik Austria 2012b zitiert in Pennerstorfer et al., 2013, S. 63f.).

Freiwilligenarbeit ist für viele NPOs eine zentrale Ressource (More-Hollerweger & Rameder, 2013, S. 381). Die Erfassung von freiwilligem Engagement in einer Organisation sagt aber nichts darüber aus, ob dieses in einer NPO oder einer anderen Organisation getätigt wird. Laut Pennerstorfer et al. (2013, S. 66) kann jedoch davon ausgegangen werden, dass ersteres bei einem Großteil der Fälle ist. Hochrechnungen von Daten aus dem Jahr 2006 ergaben, dass in Österreich rund 1,9 Millionen Freiwillige wöchentlich rund 7,9 Millionen Stunden an Arbeit leisten. Dies entspricht ungefähr 230.000 Vollzeitbeschäftigten bzw. 6 % der unselbstständigen Erwerbstätigen (More-Hollerweger & Rameder, 2013, S. 387). In Österreich, aber auch in Deutschland und der Schweiz engagieren sich Freiwillige am meisten in den Bereichen Sport, Freizeit und Kultur sowie in religiösen bzw. kirchennahen Organisationen. Der hohe Anteil Freiwilliger im Rettungs- und Katastrophenhilfebereich in Österreich ist unter anderem auf die Organisationsform der freiwilligen Feuerwehren im ländlichen Raum sowie die stark durch Freiwillige getragenen Rettungsdienste zurückzuführen (More-Hollerweger & Rameder, 2013, S. 389).

Die hochgerechneten Gesamteinnahmen der österreichischen NPOs, ohne Krankenhäuser und Schulen, betragen 2005 rund 3,4 Milliarden Euro. Die meisten Einnahmen stammen von leistungsbezogenen Zahlungen der öffentlichen Hand. Umsatzerlöse liegen an zweiter Stelle gefolgt von Subventionen (Schneider & Haider, 2009, S. 28f.).

Laut Pennerstorfer et al. (2013, S. 71) ist das beste Maß mit globaler Geltung für die Bewertung der wirtschaftlichen Leistungskraft des NPO-Sektors die gesamtwirtschaftliche Wertschöpfung. Die Bruttowertschöpfung österreichischer NPOs betrug 2010 5,9 Milliarden Euro, wobei ehrenamtliche Arbeit in diese Berechnung nicht einbezogen wurde (Pennerstorfer et al., 2013, S. 71). Insgesamt weisen die vorhandenen Daten auf eine steigende wirtschaftliche Bedeutung des NPO-Sektors in Österreich hin. Da NPOs, die vollständig von ehrenamtlicher Arbeit getragen werden, im überwiegenden Teil der Messungen nicht berücksichtigt werden, wird die wirtschaftliche Leistung des Sektors tendenziell sogar unterschätzt (Pennerstorfer et al., 2013, S. 73).

Unter Spende versteht man das freiwillige Übertragen von Geld-, Sach- oder Dienstleistungen ohne entsprechende Gegenleistung des Empfängers (Haibach, 2008, S. 88f.; Neumayr, Schober & Schneider, 2013, S. 471). Mitgliedsbeiträge sowie Sponsoring sind daher keine Spende – in beiden Fällen wird eine Gegenleistung erbracht (Neumayr et al., 2013, S. 471).

Neumayr und Schober (2012, S. 1) befassten sich im Rahmen des Forschungsprojekts „Private Charitable Giving in Austria“ der Abteilung für Nonprofit-Management und des NPO-Kompetenzzentrums der Wirtschaftsuniversität Wien unter anderem mit dem Spendenverhalten der österreichischen Bevölkerung. Die Daten basieren zum überwiegenden Teil auf einer Umfrage unter 1.000 Personen in Österreich. Das Ergebnis zeigt, dass 2011 in Österreich 65,4 % der Bevölkerung ab 15 Jahren Geld spendeten. Die durchschnittliche Spendenhöhe belief sich auf 91,40 Euro. Insgesamt wurden 2011 somit 410 Millionen Euro von Privatpersonen in Österreich gespendet. Die Spendenbeteiligung befindet sich in Österreich auf einem ähnlichen Niveau wie jene der Schweiz und Deutschlands. Die durchschnittliche Spendenhöhe pro Jahr ist hingegen deutlich niedriger. In Deutschland liegt diese zwischen 179 und 224 Euro und in der Schweiz sogar bei 374 Euro. Der beliebteste Spendenzweck in Österreich sind Kirchen und Religionsgemeinschaften, gefolgt von der Inlands- sowie der Auslandskatastrophenhilfe. (Neumayr & Schober, 2012, S. 64f.)

Laut Neumayr und Schober (2012, S. 64) sind die wichtigsten Einflussfaktoren auf die Spendenbeteiligung in Österreich die Zugehörigkeit zu einer Religionsgemeinschaft, der regelmäßige Gottesdienstbesuch sowie Alter und Bildung. Ältere Personen und

Menschen mit höherer Bildung spenden eher als jüngere und weniger gebildete. Die Spendenhöhe wird ebenfalls stark von Alter und Bildung beeinflusst: Mit jedem weiteren Lebensjahr steigt der jährliche Spendenbetrag um 1,70 Euro. Personen mit Matura spenden rund 97 Euro und solche mit Universitätsabschluss etwa 130 Euro mehr pro Jahr als Pflichtschulabsolventinnen und -absolventen. Ein höheres Einkommen sowie regelmäßige Gottesdienstbesuche führen ebenfalls zu höheren Spenden. Darüber hinaus nimmt die Spendenbeteiligung mit steigender kultureller und finanzieller Ausstattung zu, sinkt jedoch mit zunehmender Modernität. Generell gilt, je bekannter eine NPO in Österreich ist, desto größer ist die Spendenbereitschaft (Neumayr & Schober, 2012, S. 65).

Während Gottesdienste, Haustürsammlungen und Zahlscheine die beliebtesten Spendenarten in Österreich sind, werden Möglichkeiten wie SMS oder das Internet nur selten zum Spenden genützt (Neumayr & Schober, 2012, S. 64).

2.2 Fundraising

Der Prozess des Lukrierens von Spenden und anderen benötigten Ressourcen durch NPOs wird Fundraising genannt. Dieses englische Wort bedeutet übersetzt Geld- bzw. Kapitalbeschaffung (Haibach, 2008, S. 88). Haibach (2008, S. 88) versteht darunter die Beschaffung von Finanz- und Sachmitteln, Rechten, Informationen, Arbeits- sowie Dienstleistungen durch eine Organisation, wobei der Fokus auf der Beschaffung von Finanzmitteln liegt. Urselmann (2014, S. 1) betont zusätzlich in seiner Definition die Prozess- und Beziehungskomponente von Fundraising, weshalb die folgende Definition für die vorliegende Arbeit gilt:

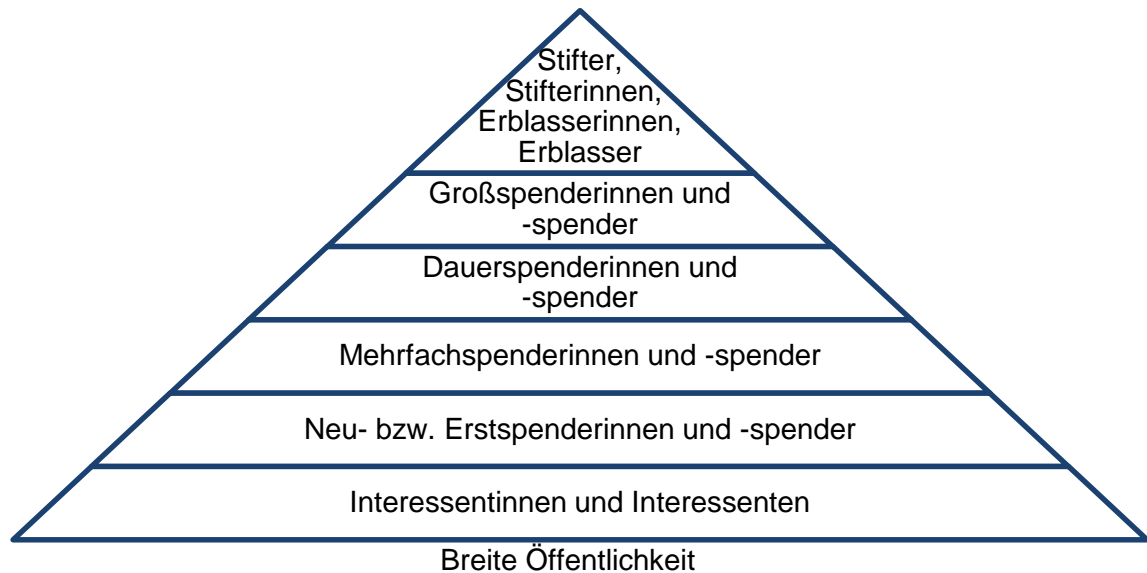
„**Fundraising** ist die *systematische* Analyse, Planung, Durchführung und Kontrolle sämtlicher Aktivitäten einer *steuerbegünstigten Organisation*, welche darauf abzielen, *alle benötigten Ressourcen* (Geld-, Sach- und Dienstleistungen) durch eine konsequente Ausrichtung an den *Bedürfnissen* der *Ressourcenbereiter* (Privatpersonen, Unternehmen, Stiftungen, öffentliche Institutionen) *zu möglichst geringen Kosten* zu beschaffen“ (Urselmann, 2014, S. 1).

Das Aufbauen einer vertrauensvollen Beziehung zu den Spenderinnen und Spendern durch Kommunikation mit dem Ziel des Fundraisings bezeichnet Burnett (2002, S. 38) als Relationship Fundraising. Relationship Fundraising ist nicht transaktions-, sondern beziehungsorientiert (Burnett, 2002, S. 40). Es stellt die spezielle Beziehung zwischen der NPO und ihren einzelnen Unterstützerinnen und Unterstützern in den Mittelpunkt. Diese Beziehung soll gepflegt und entwickelt werden. Jede Aktivität soll den Spenderinnen und Spendern Wertschätzung und Beachtung vermitteln (Burnett, 2002, S. 38).

Dies führt laut Burnett (2002, S. 38) langfristig zu einer Maximierung der Spendenhöhe pro Person.

Die Überlegungen des Relationship Fundraisings lassen sich laut Urselmann (2014, S. 15) mit Hilfe der Spenderinnen und Spender-Pyramide veranschaulichen.

Abbildung 1: Die Spenderinnen und Spender-Pyramide



Quelle: Eigene modifizierte Darstellung nach Urselmann (2014, S. 16)

Zunächst muss eine NPO jene Personen identifizieren, die überhaupt Interesse an ihr und ihren Zielen zeigen. Die Voraussetzung für Interesse ist Bekanntheit. Das Ziel von Relationship Fundraising ist es, Interessierte durch regelmäßige Informationen und konkrete Angebote zu aktiven Spenderinnen und Spendern zu machen. Erstspenderinnen und -spender sollen wiederum zu Mehrfach- und schließlich zu Dauerspenderinnen und -spendern werden. Dauerspenderinnen und -spender können mitunter zu Großspenderinnen und -spendern werden. Auf der letzten Stufe der Spenderinnen und Spender-Pyramide finden sich schließlich die Testamentsspenderinnen und -spender (Urselmann, 2014, S. 15f.).

In Zusammenhang mit der Spenderinnen und Spender-Pyramide wird vermutet, dass mit der Höhe der Stufe auch der gespendete Betrag pro Kopf steigt. Die Anzahl der Spenderinnen und Spender soll sich hingegen bei jeder Stufe reduzieren (Urselmann, 2014, S. 17). Albert, Reuter, Schlüpen und Schwedersky (2008, S. 399f.) ergänzen, dass für die Gruppen an der Spitze der Pyramide der Zeit- und Arbeitsaufwand meist höher, die Bindung gegenüber der Organisation jedoch ebenfalls stärker ist.

2.2.1 Geberinnen und Geber-Typen

Spenderinnen und Spender können nicht nur, wie im Kapitel zuvor an Hand der Spenderinnen und Spender-Pyramide beschrieben, auf Basis der erwarteten Spendenhöhe und -häufigkeit sowie des vermuteten Aufwands segmentiert werden, sondern auch auf Basis ihrer Motive.

Laut Reetz und Ruzicka (2008, S. 249) sind jene Organisationen besonders erfolgreich, die ihre Fundraising-Aktivitäten an den Motiven der angesprochenen Spenderinnen und Spender ausrichten. Zur leichteren Abgrenzung der unterschiedlichen Motive unterscheiden sie fünf Geberinnen und Geber-Typen: Die drei aktiven Formen Macherinnen und Macher-Typ, Wohltäterinnen und Wohltäter-Typ und Netzwerk-Typ sowie den passiven Typ und den suchenden Typ.

Der Macherinnen und Macher-Typ ist mit dem derzeitigen Zustand unzufrieden und möchte deswegen etwas verändern. Er ist enthusiastisch, von Idealen geleitet und impulsiv. Er scheut sich nicht vor Verantwortung, gestaltet gerne selbst und ist es gewohnt, Kontrolle auszuüben. Der Macherinnen und Macher-Typ wählt Projekte bewusst aus, weshalb er von deren Wichtigkeit bereits überzeugt ist. Er hat großes Potenzial ein langfristiger Förderer und Partner der Organisation zu werden und als deren Fürsprecher und Multiplikator aufzutreten. Dies gelingt am besten, indem die Organisation eine große Vision vermittelt und ihre Effektivität beim Erreichen der gesteckten Ziele beweisen kann. Darüber hinaus sollte dem Macher-Typ ermöglicht werden, selbst mitzuwirken und Verantwortung zu übernehmen (Reetz & Ruzicka, 2008, S. 250).

Der Wohltäterinnen und Wohltäter-Typ hat ein starkes Bedürfnis nach öffentlicher Anerkennung. Er liebt das Rampenlicht und möchte sich verewigen. An den unterstützten Projekten hat er meist nur oberflächliches Interesse weshalb er nicht zum starken Fürsprecher der Organisation wird. Er tendiert jedoch zu hohen Spenden. Organisationen können im Umgang mit diesem Typ zwei Wege gehen. Zum einen können sie seine Bedürfnisse befriedigen indem sie ihn zum Ermöglicher küren und dies mittels öffentlicher Danksagungen und Aufmerksamkeit würdigen. Zum anderen können sie versuchen Interesse für die eigentlichen Ziele und Inhalte der Projekte zu wecken und so zum Geben ohne Nehmen zu animieren (Reetz & Ruzicka, 2008, S. 250f.).

Der Netzwerk-Typ spendet und baut zu einer Organisation eine Beziehung auf, um seine eigenen Ziele zu erreichen. Sein Interesse an Zielen und Projekten ist sehr gering und seine Spende nur so hoch wie nötig, um seine Ziele wie beispielsweise Zugang zu Netzwerken oder Kontakten zu erreichen. Die Organisation hat abermals zwei Möglichkeiten: aktiv die erhofften Gegenleistungen anbieten oder gezielt jene Motive

zu fördern, die zu einer langfristigen Partnerschaft beitragen (Reetz & Ruzicka, 2008, S. 251).

Der passive Typ ist sehr harmoniebedürftig. Obwohl er einen Handlungsbedarf erkennt, kann er sich nicht motivieren, aktiv zu werden. Er handelt schlussendlich meist aus schlechtem Gewissen. Er schämt sich für seinen eigenen Wohlstand und kompensiert mit seiner Spende sein persönliches Dilemma. Der passive Typ spendet sporadisch, unter seinen finanziellen Möglichkeiten und nicht zielgerichtet. Der Aufbau einer Bindung zu diesem Typ ist schwierig. NPO stehen bei diesem Typ in Konkurrenz zu allen anderen Organisationen mit denen das schlechte Gewissen beruhigt werden kann. Aus diesem Grund ist es wichtig, dem passiven Typ die positiven Folgen seines Beitrags aufzuzeigen und damit Freude am Spenden zu wecken. Hilfreich kann auch sein, ein Wir-Gefühl zu vermitteln sowie die inhaltliche Einbindung, das aktive Nutzen von Fähigkeiten dieses Typs und das Übertragen von Verantwortung (Reetz & Ruzicka, 2008, S. 251f.).

Der suchende Typ schließlich ist einsam, schüchtern und verunsichert. Er möchte dazugehören und sucht nach Anschluss, Geborgenheit und Anerkennung. Bei ihm steht der Inhalt eines Projekts zunächst meist im Hintergrund, er entwickelt sich aber schnell zu einem treuen und aktiven Partner. Die geeignete Fundraising-Strategie bei diesem Typ ist Gemeinschaftsgefühl zu vermitteln, Vertrauen zu schenken und gemeinsame Erfolge aufzuzeigen (Reetz & Ruzicka, 2008, S. 252).

Reetz und Ruzicka (2008, S. 249) betonen, dass es sich bei den fünf Geberinnen und Geber-Typen um eine vereinfachte Darstellung handelt, weil Motive auch kombiniert auftreten können und dynamisch sind. Darüber hinaus sollten innere Motive von Impulsen des Umfelds unterschieden werden. Impulse, wie beispielsweise ein bestimmtes Ereignis, keine Erben zu haben oder jemandem einen Gefallen schuldig zu sein, machen eine Spende wahrscheinlicher, meist sind es aber die inneren Motive, die über Ziel und Umfang der Spende entscheiden (Reetz & Ruzicka, 2008, S. 249).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Motive für eine Spende sehr unterschiedlich sind. Mit Hilfe der Kategorisierung von Reetz und Ruzicka (2008) können Organisationen analysieren, wen sie eigentlich ansprechen und die Befunde anschließend mit den definierten Zielgruppen abgleichen. Daraus ergibt sich dann eventuell ein Anpassungsbedarf bei der Kommunikation einer NPO.

Für die vorliegende Arbeit und somit für das Thema Testamentsspenden sind am ehesten die beiden ersten Typen relevant. Macherinnen und Macher wollen eventuell nicht nur zu Lebzeiten sondern vielleicht auch über den Tod hinaus etwas Gutes be-

wirken. Wohltäterinnen und Wohltäter kann man Testamentsspenden möglicherweise durch das Anbieten von Gedenktafeln, Nachrufen oder Ähnlichem schmackhaft machen und damit ihr Bedürfnis nach Anerkennung befriedigen. Dem passiven Typ könnte man mit einer Testamentsspende einen möglichen Ausweg aus seinem schlechten Gewissen zeigen. Mit einem gemeinnützigem Testament müsste er sich zu Lebzeiten auch nicht mehr mit seinem persönlichen Dilemma auseinandersetzen und hätte somit einen weiteren positiven Effekt. Für den Netzwerk-Typ und den suchenden Typ hingegen scheinen Testamentsspenden eher ungeeignet, bieten sie doch eher selten Zugang zu vielen Kontakten oder Anschluss und Geborgenheit.

2.2.2 Erbschaftsfundraising

Eine spezielle Form des Fundraisings ist das Erbschaftsfundraising. Darunter versteht man das Werben um Vermächnisse, Erbschaften, Stiftungen und andere Zuwendungen, die der NPO nach dem Tod der jeweiligen Spenderinnen und Spender zukommen (Albert et al., 2008, S. 396). Erbschaftsfundraising hat demnach die Aufgabe, Testamentsspendenderinnen und -spender zu gewinnen (Urselmann, 2014, S. 93f.). Laut Fabisch (2013, S. 333) sind Vermächnisse jenes Fundraising-Instrument, das in den nächsten Jahren am meisten an Bedeutung gewinnen wird.

Testamentsspenden sind im Unterschied zu anderen Spendenformen seltener, umfassen jedoch meist höhere Beträge und erfordern von Seiten der Nonprofit-Organisationen einen höheren Arbeitsaufwand und dadurch auch größere zeitliche Ressourcen (Albert et al., 2008, S. 400). Sie sind nicht planbar und deswegen auch nicht zur Finanzierung laufender Projekte geeignet, kommen meist ohne Vorankündigung und können lediglich langsam vorbereitet aber nicht beschleunigt werden (Fabisch, 2013, S. 336). Erbschaftsfundraising erfordert Geduld, weil es meist fünf bis zehn Jahre dauert, bis eine Organisation mit halbwegs regelmäßigen Einkünften aus diesem Bereich rechnen kann (Haibach, 2012, S. 327).

Sargeant und Hilton (2005, S. 13f.) fanden heraus, dass Testamentsspendenderinnen und -spender fordernder gegenüber der ausgewählten Organisation sind als andere Unterstützerinnen und Unterstützer. Sie interessieren sich stärker für die erbrachten Leistungen und verlangen nach einer höheren Servicequalität insbesondere in Bezug auf die Kommunikation und das Reaktionsverhalten. Darüber hinaus haben sie ein stärkeres Bedürfnis nach Reziprozität. Das heißt, der Wunsch, etwas an Organisationen zurückzugeben, die ihnen oder ihren Angehörigen Gutes getan haben, ist stärker ausgeprägt.

Sargeant und Hilton (2005, S. 13f.) empfehlen, im Rahmen von Erbschaftsfundraising ältere Personen, insbesondere jene zwischen Mitte und Ende 60, aus dem bestehenden Spenderinnen- und Spenderpool anzusprechen. Aus dem stärkeren Reziprozitätsbedürfnis leiten Sargeant und Hilton (2005, S. 14) die Empfehlung ab, Nutzerinnen und Nutzer der organisationseigenen Services anzusprechen. Auch Fabisch (2013, S. 337f.) nennt als Hauptzielgruppe für Erbschaftsfundraising Personen über 50 Jahre, die zu einer der folgenden Gruppen gehören: bestehende Spenderinnen und Spender, Mitglieder, Vorstände, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kundinnen und Kunden oder Angehörige von Testamentsspenderinnen und -spendern.

Laut Haibach (2012, S. 329f.) konnte die Einschätzung, dass nur jene Personen einer NPO etwas testamentarisch hinterlassen, zu denen bereits eine Beziehung besteht, durch die Praxis relativiert werden. Es sollten also auch Neuspenderinnen und -spender angesprochen werden. Auch Urselmann (2014, S. 104) betont, dass die Praxis gezeigt hat, dass offenbar zahlreiche Testamentsspenderinnen und -spender zu Lebzeiten keine langjährige Beziehung zur Organisation hatten und damit der Logik des Relationship Fundraisings widersprechen. Der Fokus in der Ansprache sollte dennoch auf bestehenden Spenderinnen und Spendern liegen, die nur die eigene Organisation unterstützen, weil diese im Vergleich zu anderen potenziellen Testamentsspenderinnen und -spendern die Organisation eher als Alleinerbin einsetzen (Turner, 2013, S. 23).

Haibach (2012, S. 330) verweist auf folgende mögliche Unterteilung der Zielgruppen für Erbschaftsmarketingaktivitäten: Die erste Gruppe bilden Personen zwischen 30 und 50 Jahren, die lediglich aus Vorsorge über ein Testament nachdenken. Bis zur tatsächlichen Erstellung des Testaments kann es aber noch einige Jahre dauern, weshalb für die Gruppe allgemeine Informationen meist ausreichen. Die zweite Gruppe umfasst jene Menschen, die gerade dabei sind ein Testament zu erstellen. Dies kann aus unterschiedlichen Gründen wie beispielsweise Heirat, Scheidung, Krankheit, Kauf von Wohneigentum, Tod von Angehörigen oder dem Eintritt ins Pensionsalter erfolgen (Fabisch, 2013, S. 336). Diese Zielgruppe benötigt rasche, detaillierte Informationen und persönliche Zuwendung (Haibach, 2012, S. 330).

Urselmann (2014, S. 100) definiert als Hauptzielgruppe des Erbschaftsfundraising kinderlose Ehepaare oder Alleinstehende, insbesondere Frauen, über 70 Jahren. Damit setzt er die Altersgrenze deutlich höher an.

Wiepking, Madden und McDonald (2010, S. 18-21) untersuchten in einer Studie die strukturellen und einstellungsbezogenen Faktoren, die das Hinterlassen einer Testamentsspende beeinflussen. Dazu befragten sie 1.018 bestehende Spenderinnen und Spender von sechs verschiedenen NPOs. Ein Teil der Befragten bestand dabei aus Testamentsspenderinnen und -spendern, der andere Teil hatte lediglich mindestens einmal innerhalb von zwei Jahren vor der Befragung Mitte 2008 in einer anderen Form an eine der sechs Organisationen gespendet. Wiepking et al. (2010, S. 20f.) fanden heraus, dass Personen, die stärker an die Wirksamkeit einer Organisation glauben, mit höherer Wahrscheinlichkeit eine Testamentsspende durchführen. Auch Kinderlosigkeit und Großzügigkeit beim Spenden in der Vergangenheit beeinflussen die Wahrscheinlichkeit einer Testamentsspende positiv. Die Autorinnen vermuten, dass Spenderinnen und Spender von hohen Summen generell besser über die von ihnen unterstützten Projekte informiert sind und deswegen auch besser über die Wirksamkeit ihrer Spenden Bescheid wissen, was wiederum die Wahrscheinlichkeit einer Testamentsspende erhöht (Wiepking et al., 2010, S. 21).

Wiepking, Scaife und McDonald (2012, S. 62) fanden in einer Untersuchung von 846 australischen Spenderinnen und Spendern mit Testament heraus, dass sich die Motive für eine Testamentsspende von jenen für andere Spendenformen deutlich unterscheiden. Lediglich die Überzeugung, dass die eigene Spende wirkungsvoll eingesetzt wird, wurde als gemeinsames Motiv identifiziert. Altruismus, politische und religiöse Werte sowie soziales Ansehen, die bisher in der Literatur unter anderem als Spendenmotive identifiziert wurden (Bekkers & Wiepking, 2007, zitiert in Wiepking et al., 2012, S. 62), haben für Testamentsspenden keine große Bedeutung. Wiepking et al. (2012, S. 62) argumentieren, dass altruistische Menschen eher mit ihrem Herzen entscheiden und daher eine rationale Angelegenheit wie Testamentsspenden wahrscheinlich eher abschreckend finden. Als Barrieren für eine Testamentsspende wurden die Wahrnehmung über nicht genügend finanzielle Mittel zu verfügen, um etwas verändern zu können, sowie die schwierige Durchführbarkeit bzw. Umständlichkeit einer Testamentsspende identifiziert. Darüber hinaus hinterließen durchschnittlich Vermögende eher eine Testamentsspende als sehr reiche. Aus diesem Grund sollten Kampagnen zum Thema Testamentsspenden auch weniger Vermögende als Zielgruppe haben (Wiepking et al., 2012, S. 63).

Die Untersuchung einer britischen Anwaltskanzlei von über 1.000 Testamenten ihrer Mandantinnen und Mandanten ergab, dass 20 % eine mildtätige Organisation in ihrem Testament bedachten (Turner, 2013, S. 22). Die Hälfte davon begünstigte sogar mehr als eine Organisation. Während der überwiegende Teil der Bargeldvermächtnisse unter

10.000 Pfund betrug, wiesen immerhin 8 % eine Höhe von über 50.000 Pfund auf (Turner, 2013, S. 22).

In Österreich wurden laut einer Spendenstudie von Market (2013, zitiert in Fundraising Verband Austria, 2014, S. 12) 2012 rund 50 Millionen Euro in Form von Erbschaften und Vermächtnissen gespendet, was rund 10 % des gesamten Spendenvolumens ausmacht. Für die Studie wurden insgesamt 1.000 Personen mittels persönlicher Interviews im Dezember 2013 befragt. Die Stichprobe war repräsentativ für die österreichische Bevölkerung ab 15 Jahren. 8 % bis 11 % der Bevölkerung können sich demnach vorstellen eine gemeinnützige Organisation in ihrem Testament zu bedenken. Als wichtigste Motive für eine Testamentsspende werden unter anderem etwas Gutes nach dem Ableben tun zu wollen, keine Familie zu haben, ein persönlicher Bezug zur Organisation sowie etwas zurückgeben wollen genannt (Market, 2013, zitiert in Fundraising Verband Austria, 2014, S. 12).

Sowohl Fabisch (2013, S. 337) als auch Urselmann (2014, S. 145) nennen als weiteres mögliches Motiv für eine Testamentsspende den Wunsch nach Anerkennung über den Tod hinaus, der auf dem Grundbedürfnis nach Wertschätzung basiert. Eine Organisation kann diesem Wunsch auf verschiedene Weise entsprechen wie beispielsweise durch Verewigung des Namens auf Gebäuden, Institutionen oder ähnlichem, durch eine Gedenktafel oder einen Nachruf in Medien der Organisation. Darüber hinaus können auch Streitigkeiten in der Familie oder der Wunsch, das Erbberechtigte leer ausgehen oder lediglich ihren Pflichtteil bekommen Motive sein, eine Organisation mit dem eigenen Erbe oder einem Teil davon zu bedenken (Fabisch, 2013, S. 337; Urselmann, 2014, S. 146).

Urselmann (2014, S. 145) nennt als wichtigstes Bedürfnis von Testamentsspenderinnen und -spendern, das beim Erbschaftsfundraising berücksichtigt werden sollte, das Sicherheitsbedürfnis. Darunter fällt beispielsweise, die Gewissheit zu haben, im Notfall oder bei Pflegebedarf trotz Testamentsspende versorgt zu sein. Bei einigen äußert sich dieser Wunsch aber auch durch das Klären der späteren Grabpflege oder der Wohnungsauflösung noch zu Lebzeiten.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Erbschaftsfundraising zwar mit einem größeren Aufwand dafür aber auch mit meist höheren Beträgen verbunden ist. Es sollte sich sowohl an bestehende Spenderinnen und Spender sowie Nutzerinnen und Nutzer der organisationseigenen Services richten, als auch an Personen, zu denen bisher noch keine Beziehung bestand. Im Fokus der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden sollten Personen über 50 stehen, wobei Kinderlosen und Frauen

besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden sollte. Ein Augenmerk sollte auf das Sicherheitsbedürfnis der Spenderinnen und Spender gelegt werden und die unterschiedlichen Motive sollten durch Maßnahmen wie beispielsweise Gedenktafeln, Nachrufe oder Angebote zur Grabpflege und Wohnungsauflösung angesprochen werden.

Die konkreten Anforderungen an die Kommunikation, die sich aus den Ergebnissen der genannten Studien ergeben, werden in Kapitel 2.3.4 behandelt.

Im Fokus von Erbschaftsfundraising stehen Testamente. Diese sind in der Regel mit zahlreichen rechtlichen Vorschriften verbunden. Aus diesem Grund und vor allem auch weil es diesbezüglich ein großes Informationsbedürfnis von Seiten der Spenderinnen und Spender gibt (Urselmann, 2014, S. 100), sollten NPOs die wesentlichen Gesetze in Zusammenhang mit Erben allgemein und Testamenten im Speziellen kennen. Deswegen bietet das nachfolgende Kapitel einen Überblick über die rechtlichen Rahmenbedingungen in Österreich.

2.2.3 Rechtliche Rahmenbedingungen für Testamentsspenden in Österreich

Nach österreichischem Recht kann jeder von Todes wegen über sein Vermögen frei verfügen. 90 % der Verstorbenen haben jedoch kein Testament erstellt und es kommt daher zur gesetzlichen Erbfolge. Laut dieser erhalten Ehepartner oder -partnerin sowie die nächsten Verwandten das vererbte Vermögen (Haunschmidt & Haunschmidt, 2014, S. 7). Wenn es kein Testament und keine gesetzlichen Erben gibt oder sich alle vorhandenen Erben entschlagen, fällt das vorhandene Vermögen der Republik Österreich zu. Möchte man diesen Umstand verhindern, sollte man unbedingt ein Testament erstellen indem man Freundinnen und Freunde, Bekannte oder Organisationen begünstigt (Haunschmidt & Haunschmidt, 2014, S. 11).

Es gibt verschiedene Wege, wie man eine Organisation testamentarisch bedenken kann. Grundsätzlich muss zwischen Erbschaft und Vermächtnis unterschieden werden (Haibach, 2012, S. 328). Bei einer Erbschaft bekommt die Erbin oder der Erbe den gesamten Nachlass oder eine bestimmte Quote davon. Bei ersterem spricht man von Alleinerbinnen und -erben, bei zweiterem von Miterbinnen und -erben. Erbinnen und Erben sind Gesamtrechtsnachfolgerinnen und -folger der Erblasserin oder des Erblassers. Das heißt, dass diese alle nicht höchstpersönlichen Rechte und Pflichten übernehmen (Haunschmidt & Haunschmidt, 2014, S. 3). Wird eine NPO als Erbin eingesetzt, bedeutet das, dass sie sowohl Aktiva als auch Passiva der Erblasserin oder des Erblassers übernimmt. Aus diesem Grund sollte eine Organisation im Vorfeld genau abwägen, ob sie ein Erbe antritt oder nicht (Urselmann, 2014, S. 146). Auch wenn eine

Organisation als Alleinerbin in einem Testament eingesetzt wurde, muss das sogenannte Pflichtteilsrecht berücksichtigt werden (Fabisch, 2013, S. 343). Dieses räumt nahen Angehörigen das Recht ein, eine Geldforderung an die Erbin oder den Erben zu stellen (Haunschmidt & Haunschmidt, 2014, S. 4).

Unter Vermächtnis, auch Legat genannt, versteht man das Übertragen von bestimmten Vermögensbestandteilen wie beispielsweise einer Uhr, eines Fahrzeugs oder eines Sparbuchs. Vermächtnisnehmerinnen und -nehmer sind lediglich Einzelrechtsnachfolgerinnen und -folger, weil sie nur einzelne Rechte und Pflichten der Erblasserin oder des Erblassers übernehmen. Darüber hinaus müssen sie ihre Ansprüche gegen die Erbin oder den Erben geltend machen (Haunschmidt & Haunschmidt, 2014, S. 4). Wird eine NPO als Vermächtnisnehmerin eingesetzt, so erhält sie nur einen bestimmten Vermögensvorteil, wie zum Beispiel einen fixen Geldbetrag, ohne weitere Verpflichtungen (Urselmann, 2014, S. 146). Laut Haibach (2012, S. 328) ist das Werben um Vermächtnisse weniger problembehaftet, weil es dabei lediglich um einen Teil des Vermögens geht und somit auch andere berücksichtigt werden.

Neben Erbschaft und Legat gibt es auch Möglichkeiten noch zu Lebzeiten das eigene Vermögen ganz oder nur teilweise einer oder mehreren NPOs zu widmen. Dazu zählen Schenkungen zu Lebzeiten oder auf den Todesfall sowie die Errichtung von Stiftungen (Fabisch, 2013, S. 343f.).

Bei einem Schenkungsvertrag auf den Todesfall verpflichtet sich die Erblasserin oder der Erblasser noch zu Lebzeiten, im Falle des Todes, der Begünstigten oder dem Begünstigten eine bestimmte Sache zu überlassen. Diese unterliegt zu Lebzeiten der Erblasserin oder des Erblassers daher auch einem Veräußerungsverbot. Die Schenkung auf den Todesfall ist ein zweiseitiges Rechtsgeschäft – ein einseitiger Widerruf ist nicht möglich – und bedarf eines Notariatsakts. Das gesamte gegenwärtige Vermögen, jedoch nur maximal die Hälfte des zukünftigen Vermögens kann verschenkt werden (Haunschmidt & Haunschmidt, 2014, S. 51). Mittels einer Schenkung zu Lebzeiten kann die Erbfolge vorweggenommen werden und so beispielsweise Erbstreitigkeiten und Pflichtteilsansprüche vermieden sowie Steuern und Gebühren gespart werden (Haunschmidt & Haunschmidt, 2014, S. 55).

Für die Gründung einer Privatstiftung bedarf es lediglich einer einseitigen Willenserklärung, auch Stiftungserklärung genannt. Dies kann von einer oder mehreren Personen abgegeben werden, benötigt jedoch einen Notariatsakt. Eine Stiftung ist eine eigenständige Rechtsperson, die sich der Einflussnahme der Stifterin oder des Stifters bzw. der Erbinnen und Erben sowie der Vermächtnisnehmerinnen und -nehmer entzieht. Die

Leitung erfolgt durch den Stiftungsvorstand, von dem Begünstigte sowie nahe Angehörige ausgeschlossen sind. Eine Privatstiftung kann gemein- oder eigennützigen Zwecken dienen. Sie unterliegt keinerlei staatlicher Kontrolle und ist bei ihren Veranlagungen nicht eingeschränkt (Haunschmidt & Haunschmidt, 2014, S. 58). Laut Urselmann (2014, S. 147) errichten Stifterinnen und Stifter häufig zu Lebzeiten Stiftungen, deren Grundstockvermögen zunächst meist gering ist. Durch eine Zustiftung nach dem Ableben wird das Vermögen dann deutlich erhöht (Urselmann, 2014, S. 147).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass NPOs Fundraising betreiben, um Spenden zu lukrieren. Im Sinne von Relationship Fundraising sollte der Fokus dabei auf der Pflege und Entwicklung der Beziehung zu den (potenziellen) Spenderinnen und Spendern liegen. Diese können für eine zielgruppengerechte Ansprache mit Hilfe der Spenderinnen und Spender-Pyramide segmentiert werden. Die Basis bildet dabei die erwartete Spendenhöhe und -häufigkeit. Eine weitere Möglichkeit ist die Segmentierung nach unterschiedlichen Spendenmotiven.

Um Testamentsspenden als Einnahmequelle zu etablieren, sollten NPOs Erbschaftsfundraising betreiben. Dieses sollte sich sowohl an bestehende Spenderinnen und Spender wenden, als auch an Menschen, die bisher noch keinen Kontakt zur Organisation hatten. Im Fokus der Kommunikationspolitik sollten Personen über 50 und dabei insbesondere Frauen und Kinderlose stehen.

Darüber hinaus sollte jede NPO, die sich mit dem Thema Testamentsspenden beschäftigt, die rechtlichen Rahmenbedingungen dafür kennen. Eine NPO kann entweder mittels einer Erbschaft oder eines Vermächtnisses testamentarisch bedacht werden. Bei ersterem gilt es zu beachten, dass auch Schulden geerbt werden können und, dass das Pflichtteilsrecht zur Anwendung kommen kann. Darüber hinaus können NPOs Schenkungen erhalten oder zu Begünstigten einer Stiftung gemacht werden.

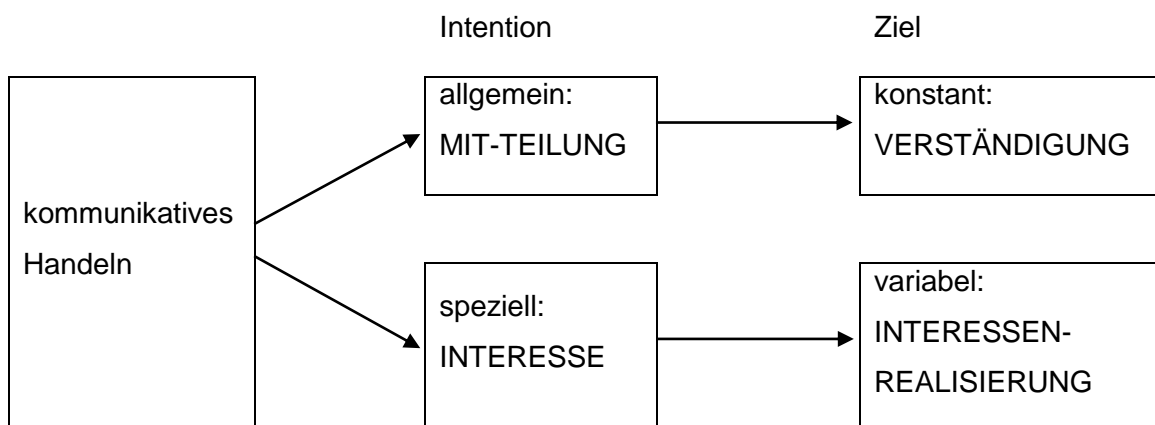
2.3 Nonprofit-Kommunikation

Kommunikation ist für NPOs nicht nur für die Erreichung der Fundraising-Ziele ein wesentlicher Faktor, sondern spielt auch beim Aufbau von Vertrauen im Rahmen des Relationship Fundraising eine zentrale Rolle (Urselmann, 2014, S. 208f.). Aus diesem Grund ist Kommunikation sehr wahrscheinlich auch für das erfolgreiche Gelingen von Erbschaftsfundraising von Bedeutung und deswegen das zentrale Thema des letzten Theoriekapitels der vorliegenden Arbeit.

2.3.1 Grundlagen der Kommunikation

Menschliche Kommunikation ist laut Burkart (2002, S. 25) im Bereich des sozialen Handelns anzusiedeln, weil Kommunikation immer auch den Bezug zu mindestens einem anderen Menschen inkludiert. Jedes kommunikative Handeln richtet sich auf eine oder mehrere Personen aus. Ein weiteres Merkmal menschlicher Kommunikation ist die Intentionalität (Burkart, 2002, S. 25ff.). Diese kann in zwei Kategorien geteilt werden: Jede kommunikative Handlung besitzt zunächst eine allgemeine Intention – die Mitteilung. Mindestens einem anderen Menschen soll etwas Bestimmtes, konkreter eine Bedeutung, vermittelt werden. Das konstante Ziel jeder kommunikativen Handlung ist somit das Erreichen von Verständigung. Darüber hinaus besitzt jede kommunikative Handlung aber auch eine spezielle Intention, ein konkretes Interesse, das realisiert werden soll. Die Realisierung dieses Interesses ist somit das variable Ziel jeder kommunikativen Handlung.

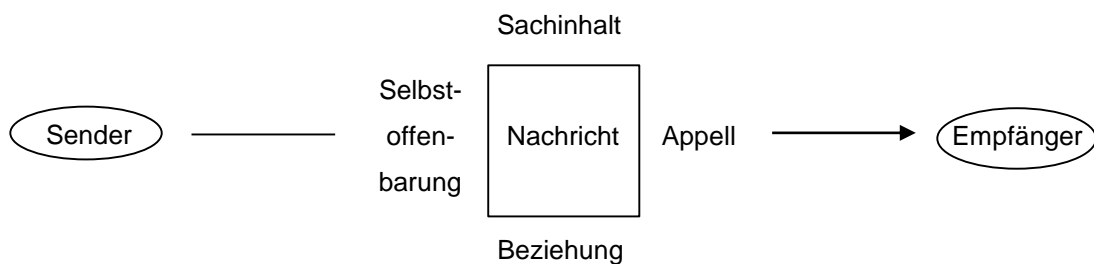
Abbildung 2: Die Intentionalität kommunikativen Handelns



Quelle: Eigene Darstellung nach Burkart (2002, S. 27)

Den intentionalen Charakter von Kommunikation stellt auch Schulz von Thun (2009, S. 29) fest. Seiner Meinung nach soll eine Nachricht unter anderem den Empfänger dazu veranlassen, etwas Bestimmtes zu tun oder nicht zu tun, zu denken oder zu fühlen. Diese Beeinflussung kann offen oder manipulativ erfolgen. Als Appell bezeichnet, bildete sie eine der vier Seiten einer Nachricht (Schulz von Thun, 2009, S. 29f.). Die drei weiteren Seiten jeder Nachricht sind: Sachinhalt, Selbstoffenbarung und Beziehung (Schulz von Thun, 2009, S. 26ff.). Der Sachinhalt meint das, worüber informiert wird. Selbstoffenbarung bedeutet, dass in jeder Nachricht immer auch Informationen über den Sender bzw. die Senderin enthalten sind. Diese können auf gewollter Selbstdarstellung basieren aber auch auf unfreiwillige Selbstenthüllung zurückzuführen sein. Die Beziehungsseite schließlich meint, dass eine Nachricht immer auch Auskunft über die Beziehung zwischen den Kommunizierenden gibt. Dies erschließt sich beispielsweise aus der Formulierung oder dem Tonfall (Schulz von Thun, 2009, S. 26ff.).

Abbildung 3: Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht



Quelle: Eigene Darstellung nach Schulz von Thun (2009, S. 30)

Botschaften auf allen vier Seiten einer Nachricht können explizit oder implizit sein. Beispielsweise kann jemand explizit sagen, dass er oder sie aus Hamburg kommt oder dies nur implizit durch den eigenen Dialekt verraten (Schulz von Thun, 2009, S. 33).

Kommunikatives Handeln, wie zuvor beschrieben, ist allein aber noch keine Kommunikation (Burkart, 2002, S. 29). Damit diese vorliegt, benötigt es immer eine Wechselseitigkeit oder konkreter: einer Mitteilungshandlung muss immer auch eine Verstehenshandlung gegenüberstehen (Burkart, 2004, S. 174). Menschliche Kommunikation liegt erst vor, wenn das konstante Ziel, die Verständigung, erreicht und die Bedeutungsvermittlung somit vollzogen wurde (Burkart, 2002, S. 32f.).

Laut Zerfaß und Pleil (2012, S. 43f.) unterscheidet sich das Ausmaß der Interaktion, die für das Zustandekommen von Verständigung notwendig ist, in folgenden Dimensionen:

1. Monologische versus dialogorientierter Kommunikation: Monologische Kommunikationsprozesse werden überwiegend von einem oder einer Beteiligten gesteuert. Dialoge hingegen zeichnen sich durch einen Rollenwechsel zwischen Kommunizierenden und Rezipierenden aus.
2. Persuasive, argumentative und informative Kommunikation: Während persuasive Kommunikation gezielt Interessen durchsetzen will, zielt argumentative Kommunikation auf Überzeugung ab. In Form eines Dialogs können alle Beteiligten ihre Argumente, Wertvorstellungen und Interessen gegenseitig prüfen. Bei der informativen Kommunikation bleibt die Einflussnahme unbestimmt. Im Vordergrund steht die Verständigung.
3. Direkte und indirekte Kommunikation: Direkte Kommunikation benötigt entweder die Anwesenheit aller am Kommunikationsprozess Beteiligten oder das Vorhandensein von Kommunikationsmöglichkeiten wie Telefon, Chat oder E-Mail. Die indirekte Kommunikation ist ein mehrstufiger Prozess und bedient sich neben technischen Hilfsmitteln auch Personen beispielsweise in Form von Journalistinnen und Journalisten sowie Institutionen wie der Presse oder des Rundfunks.
4. Authentische und reichweitenstarke Kommunikation: Authentizität wird vor allem dann erreicht, wenn die ganze Persönlichkeit des oder der Kommunizierenden wahrgenommen werden kann. Dies ist vor allem im direkten Gespräch oder in Vorträgen der Fall. Da diese Art der Kommunikation jedoch sehr aufwändig und oft nicht durchführbar ist, wird häufig auf die weniger persönliche reichweitenstarke Kommunikation beispielsweise in Form von TV-Spots oder Anzeigen gesetzt.

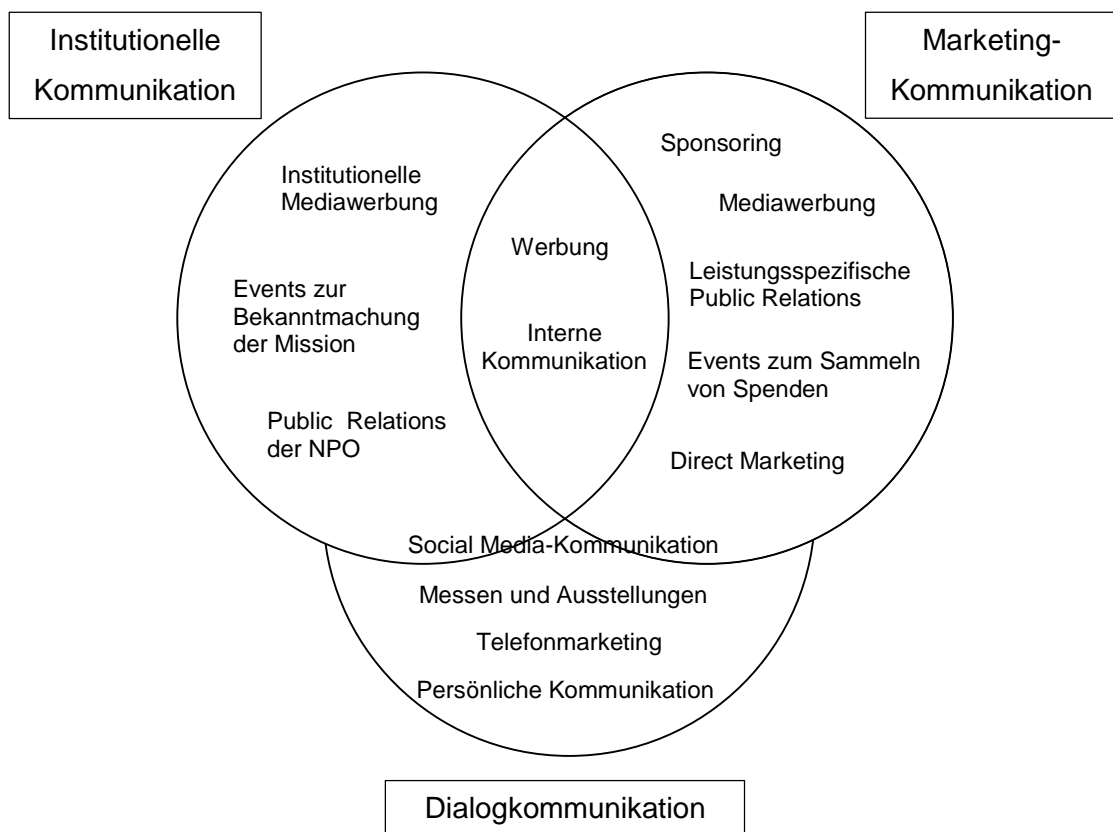
Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Kommunikation immer wechselseitig ist. Neben dem Ziel, Verständigung zu erreichen, soll mit jeder kommunikativen Handlung auch ein bestimmtes Interesse verwirklicht werden (Burkart, 2002, S. 25ff.). Jede Nachricht hat darüber hinaus vier Seiten: sie möchte etwas bewirken; sie sagt etwas über die Absenderin oder den Absender aus; sie gibt Auskunft über die Beziehung der Kommunizierenden und beinhaltet eine Information (Schulz von Thun, 2009, S. 26-30). Außerdem kann Kommunikation in unterschiedlichem Interaktionsausmaß auftreten, nämlich: monologisch, dialogisch, persuasiv, informativ, argumentativ, direkt, indirekt sowie authentisch und reichweitenstark (Zerfaß & Pleil, 2012, S. 43f.). Für die

vorliegende Arbeit bilden diese Grundlagen eine wichtige Basis für die Analyse der ausgewählten Website-Texte im empirischen Teil.

2.3.2 Kommunikationspolitik in Nonprofit-Organisationen

Die Kommunikationspolitik von Nonprofit-Organisationen besteht aus drei Kernelementen: der externen Kommunikation mit den verschiedenen Anspruchsgruppen, der internen Kommunikation innerhalb der Organisation und der interaktiven Kommunikation, die zwischen den Mitarbeitenden und den Anspruchsgruppen erfolgt (Bruhn, 2012, S. 344f.). Bei den einzelnen Kommunikationsaktivitäten unterscheidet Bruhn (2012, S. 351ff.) zwischen Massen- und anspruchsspezifischer Kommunikation sowie darin, ob diese jeweils einseitig oder wechselseitig erfolgt.

Abbildung 4: Instrumente und Schnittstellen der NPO-Kommunikation



Quelle: Eigene Darstellung nach Bruhn (2012, S. 362)

Die drei zentralen Aufgaben der Kommunikationspolitik einer Nonprofit-Organisation sind: die Prägung des institutionellen Erscheinungsbildes nach Außen, die Bekanntmachung des Angebots der Nonprofit-Organisation und die Vertiefung der Beziehungen zu den Anspruchsgruppen (Bruhn, 2012, S. 354). Zur Erfüllung dieser drei Ziele stehen

der Organisation verschiedene Instrumente zur Verfügung, die sich wiederum ebenfalls in drei Bereiche gliedern lassen (Bruhn, 2012, S. 361ff.): Die institutionelle Kommunikation dient dem Aufbau des gewünschten Images bzw. der Markenprofilierung. Als Instrumente werden in diesem Zusammenhang beispielsweise Public Relations, Events zur Bekanntmachung der Mission und institutionelle Mediawerbung genannt. Mit Hilfe der Marketingkommunikation soll das Leistungsspektrum der Nonprofit-Organisation bekannt gemacht und Anspruchsgruppen umfassend informiert werden. Zum Einsatz kommende Instrumente sind hierbei unter anderem Sponsoring, Direct Marketing, Spendenevents und Mediawerbung. Für das Ziel der Beziehungsvertiefung ist der dritte Bereich, die Dialogkommunikation, zuständig. Darunter fallen Instrumente wie dialogorientierte Social Media-Kommunikation, persönliche Kommunikation aber auch Messen und Telefonmarketing. Bruhn (2012, S. 364) betont jedoch, dass die Zuordnung der einzelnen Instrumente zu einem bestimmten Bereich nicht immer eindeutig ist.

2.3.3 Online-Kommunikation

Laut Pleil und Zerfaß (2014, S. 732f.) leistet das Internet in modernen Gesellschaften einen wesentlichen Beitrag zur Meinungsbildung und Realitätskonstruktion. Es ist längst zu einem Massenmedium und damit zur Selbstverständlichkeit geworden.

In Österreich nutzten 2013 81,6 % der Bevölkerung das Internet. Während in der Gruppe der 16- bis 44-Jährigen Nutzungsraten von teils deutlich über 90 % erreicht wurden, nutzten von den 55- bis 64-Jährigen 66,3 % und bei den 65- bis 74-Jährigen immerhin noch rund 35 % das Internet (Statistik Austria, 2014b, S. 1). Das Internet hat sich demnach auch in Österreich längst als Massenkommunikationsmedium etabliert.

2.3.3.1 Die drei Typen der Online-PR

Laut Pleil (2007, S. 16-21) gibt es drei verschiedene Arten, wie Unternehmen im Internet kommunizieren können. Er nennt dies die drei Typen der Online-PR. Diese sind: Digitalisierte PR, Internet-PR und Cluetrain-PR. Die Basis des Modells bilden die PR-Modelle von Grunig und Hunt (1984, S. 21ff.).

PR steht in diesem Zusammenhang für Public Relations und kann ganz allgemein als das Management der Kommunikation zwischen einem Unternehmen und seinen Öffentlichkeiten verstanden werden (Grunig & Hunt, 1984, S. 6). Öffentlichkeiten mit einer besonderen Bedeutung für ein Unternehmen können auch als Stakeholder bezeichnet werden. Carroll und Buchholtz (2000, S. 65f.) definieren Stakeholder als jene Individuen oder Gruppen, die ein oder mehrere bestimmte Interessen an einem Unternehmen

haben. Die Stakeholder können sowohl von den Handlungen und Entscheidungen eines Unternehmens betroffen sein, als auch Einfluss auf genau diese nehmen (Carroll & Buchholtz, 2000, S. 65f.).

Laut Zerfaß und Pleil (2012, S. 53) unterscheiden sich die drei Online-PR-Modelle in ihren Zielen, ihrer Komplexität und in ihrem Aufwand. Darüber hinaus spiegeln sie unterschiedliche Kommunikationskulturen wider.

Konkret lassen sich die drei Typen folgendermaßen beschreiben (Zerfaß & Pleil, 2012, S. 55ff.):

1. Digitalisierte PR:

Die digitalisierte PR ist monologisch. In erster Linie geht es darum Informationen webgerecht aufzubereiten und bestehende Publikationen auch im Internet abzubilden. Nutzerinnen und Nutzer des Internets bleiben stets in einer rezipierenden Rolle. Mit diesem Weg möchte das Unternehmen Präsenz im Internet zeigen. Der Aufwand dafür ist relativ gering. Zu den typischen Produkten zählen klassische Websites und E-Mail-Newsletter.

2. Internet-PR:

Bei der Internet-PR steht die Information ebenfalls im Vordergrund aber es werden zusätzlich indirekte Rückkanäle wie beispielsweise Kontaktformulare oder Besucherbefragungen geschaffen. Dadurch ergeben sich für Rezipientinnen und Rezipienten eingeschränkte Interaktionsmöglichkeiten mit der Organisation. Der Inhalt dieser Interaktionen bleibt für andere jedoch meist unsichtbar. Das Hauptziel der Internet-PR liegt in der gezielten Persuasion der Stakeholder.

3. Cluetrain-PR:

Cluetrain-PR bewegt sich gedanklich in der Google-Welt. Ihr wichtigstes Element ist die Dialogorientierung. Dies bedeutet, dass Organisationen bei Bedarf in der Lage sind einen Dialog zu führen beziehungsweise sich regelmäßig an Dialogen beteiligen. Einen wesentlichen Beitrag leistet dabei Social Media. Rezipientinnen und Rezipienten werden als Kommunikationspartnerinnen und -partner verstanden. Der Aufwand ist groß: Inhalte und Dialoge müssen gepflegt und die eigene Online-Strategie laufend an neue Stakeholder-Bedürfnisse sowie neue Technologien angepasst werden.

Zerfaß und Pleil (2012, S. 57) betonen, dass sich die drei Typen zwar nacheinander entwickelt haben, mittlerweile aber nebeneinander existieren. Kein Typus ist dem anderen überlegen. Die Entscheidung für oder gegen einen Typ muss situativ und je nach

vorhandenen Ressourcen und auf Basis der eigenen Kommunikations- bzw. Unternehmenskultur getroffen werden (Zerfaß & Pleil, 2012, S. 57).

2.3.3.2 Websites – die Basis der Online-Unternehmenskommunikation

Viest (2008, S. 474) definiert Online-Kommunikation als netzwerkbasierendes Kommunizieren mit Hilfe des Transmission Control Protocol bzw. des Internet Protocol und bezeichnet Websites als einen ihrer wichtigsten Kanäle. Für Buchele und Alkan (2012, S. 219) bilden Websites die Basis für Online-Kommunikationsbeziehungen eines Unternehmens – sie sind dessen digitale Visitenkarte. Auf Websites können Unternehmen die Kommunikation direkt steuern. Darüber hinaus bieten sie die Möglichkeit unterschiedliche Arten öffentlicher Kommunikation wie PR, Marketing, Werbung und Journalismus und die damit einhergehenden Instrumente zu integrieren (Buchele & Alkan, 2012, S. 219).

Bezogen auf Nonprofit-Organisationen sind Websites meist der Ort des Erstkontakts von Interessierten mit der Organisation (Viest, 2008, S. 476). Fabisch (2013, S. 221) verweist darauf, dass eine Website mittlerweile für fast alle NPOs selbstverständlich ist. Die alleinige Präsenz im Internet reicht jedoch in Zeiten von steigender Informationsüberflutung und einer wachsenden Anzahl von Websites nicht aus. Mit Hilfe von Internet-Marketing muss eine Organisation dafür sorgen, auch gefunden zu werden (Fabisch, 2013, S. 222). Als Vorteile einer Internetpräsenz von NPOs nennt Fabisch (2013, S. 223) einerseits die Möglichkeit sich selbst als Organisation zu präsentieren und Informationen zu bieten. Andererseits können neue, oftmals jüngere Zielgruppen ohne geografische Einschränkungen angesprochen und mit ihnen in Dialog getreten werden. Darüber hinaus kann eine Website zur Spenderinnen- und Spenderbindung bzw. zur Mitgliederbindung sowie für Online-Spenden verwendet werden.

2.3.3.3 Leitwerte unternehmerischer Webkommunikation (LUW) nach Burkart

Zu den Anforderungen an unternehmerische Webkommunikation gibt es zahlreiche Befunde. Burkart (2004, S. 178 ff.) nennt beispielsweise drei zentrale Leitwerte unternehmerischer Webkommunikation (LUW). Transparenz, Glaubwürdigkeit und Verantwortungsbewusstsein fördern seiner Meinung nach alle drei das allgemeine Ziel einer unternehmerischen Website: die Reputation eines Unternehmens durch die Förderung der Akzeptanzbereitschaft für das Unternehmen zu stärken (Burkart, 2004, S. 176-180).

Transparenz als Leitwert unternehmerischer Webkommunikation verlangt das Schaffen bzw. etablieren von dialogischen Strukturen (Burkart, 2004, S. 178). Denn nur durch

Offenheit in der Unternehmenskommunikation, durch das Zulassen von Fragen und das Bereitstellen von Antworten kann Akzeptanz entstehen (Burkart, 2004, S. 177).

Viest (2008, S. 475) verweist auf die Möglichkeit, im Internet Bindung durch Dialog zu erzeugen. Seiner Meinung nach zählen die zahlreichen Dialogmöglichkeiten zu den größten Stärken onlinebasierter Kommunikation. Urselmann (2014, S.13) betont, dass sich der Dialog beim Aufbau von Bekanntheit und Vertrauen als erfolgreicher als der Monolog erwiesen hat.

Kent und Taylor (1998, S. 326-331) nennen fünf Prinzipien für den erfolgreichen Aufbau dialogischer Beziehungen mit Hilfe von Websites: Dialogschleife (Dialogic Loop); nützliche Informationen (Usefulness of Information); Inhalte und Formate, die zur Wiederkehr anregen (Generation of Return Visits); ein intuitiver und einfacher Aufbau der Seite (Intuitiveness/Ease of the Interface) sowie das Halten der Besucher (Conservation of Visitors).

Unter Dialogschleife verstehen Kent und Taylor (1998, S. 326f.) beispielsweise das Angeben von Kontaktdaten. Die angegebenen Personen sollten für diese Aufgabe trainiert werden; jede Anfrage sollte professionell und zeitnah beantwortet werden (Kent & Taylor, 1998, S. 327). Websites, die nützliche Informationen bieten, bieten sowohl generische Informationen als auch solche, die lediglich für bestimmte Stakeholder relevant sind. Fragen und Anliegen müssen angesprochen werden, Inhalte leicht auffindbar und die Struktur übersichtlich sein (Kent & Taylor, 1998, S. 328). Inhalte die eine Wiederkehr attraktiv machen, sind beispielsweise regelmäßig aktualisierte Informationen, Frage-und-Antwort-Seiten oder Expertenstatements. Neben monologischen sollen insbesondere auch dialogische Möglichkeiten genutzt werden (Kent & Taylor, 1998, S. 329). Darüber hinaus soll eine Website eine einfache, intuitive Navigation aufweisen, strukturiert, hierarchisch und leicht verständlich sein. Externe Links und Banner sollten nur mit Vorsicht eingesetzt werden, weil sie Besucherinnen und Besucher von der Website wegführen (Kent & Taylor, 1998, S. 329ff.).

Zerfaß und Droller (2015, S. 81f.) kritisieren, dass Kent und Taylor (1998) interaktive Kommunikationsprozesse mit dialogischer Kommunikation gleichsetzen. Ihrer Meinung nach ermöglichen erstere lediglich eine gezielte Informationsabfrage oder ein direktes Feedback, stellen aber keinen Dialog im Sinne eines Rollenwechsels zwischen Kommunizierenden und Rezipierenden dar. Die fünf Prinzipien werden somit als dialogorientierte Kommunikation verstanden. Darüber hinaus plädieren Zerfaß und Droller (2015, S. 82) für eine Modifizierung und Erweiterung des Ansatzes von Kent und Taylor (1998). Interaktive Social-Web-Anwendungen sowohl auf Organisationswebsites

(zum Beispiel Weblogs) als auch von externen Anbietern (zum Beispiel Facebook) müssen bei der Betrachtung des dialogischen Beziehungsaufbaus im Internet ebenso beachtet werden.

Der zweite Leitwert unternehmerischer Webkommunikation nach Burkart (2004, S. 178) ist Glaubwürdigkeit. Die Glaubwürdigkeit einer Kommunikatorin oder eines Kommunikators beruht dabei auf den beiden Komponenten Sachkompetenz und Vertrauenswürdigkeit. Sachkompetenz verweist in Zusammenhang mit unternehmerischer Webkommunikation auf die Informationsqualität und die Möglichkeit, Expertinnen- und Expertenwissen abzurufen bzw. eventuell sogar mit diesen Expertinnen und Experten in Kontakt zu treten. Vertrauenswürdigkeit bedeutet in diesem Zusammenhang einen vorsichtigen Umgang mit Versprechungen, Zusagen und Ankündigungen (Burkart, 2004, S. 178f.).

Der dritte Leitwert ist das Verantwortungsbewusstsein. Burkart (2004, S. 179f.) versteht darunter im Kontext von unternehmerischer Webkommunikation über die eigene soziale Verantwortungsübernahme zu informieren. Das heißt, problematische Begleiterscheinungen des eigenen Handelns proaktiv anzusprechen und nicht zu verschweigen sowie die Möglichkeit zu bieten, Fragen zu stellen.

2.3.3.4 Anforderungen an die Website-Gestaltung und an Web-Texte

Neben den genannten Leitwerten werden in der Literatur konkrete Anforderungen an die Gestaltung von Web-Texten genannt. Buchele und Alkan (2012, S. 230f.) nennen unter anderem folgende Kriterien für webgerechte Texten: sachliche, direkte und faktenorientierte Sprache; kurze Sätze; aktive Verben sowie keine Abkürzungen und Fremdwörter. Weiters verweisen sie darauf, die wichtigsten Informationen grafisch aus dem Fließtext hervorzuheben, etwa durch Tabellen, Listen oder fett gedruckte Wörter. Eine kurze Zeilenlänge, abgesetzte Absätze und Zwischenüberschriften machen einen Text leichter erfassbar. Der wichtigste Inhalt eines Textes sollte stets ganz am Anfang stehen. Darüber hinaus sollte ein Text aus mehreren unabhängigen Informationseinheiten bestehen wie beispielsweise aus Überschrift, Teaser, Fließtext und Bildüberschriften. Diese einzelnen Teile können auf der Website unterschiedlich kombiniert werden oder aber auch für sich alleine stehen. Links zu Inhalten sollten stets eindeutig benannt sein (Buchele & Alkan, 2012, S. 230f.).

Viest (2008, S. 476f.) nennt Kriterien, die explizit für Fundraising-Websites gelten. Dazu zählen: relevante und aktuelle Inhalte; kurze, verständliche Texte; aussagekräftige Überschriften; eine einfache Bedienbarkeit; die Bereitstellung von Dialogmöglichkeiten in Form von zum Beispiel Kontaktangaben, Spendenformularen, Newsletter-Abos; An-

bieten eines Gegenwerts für die Kontaktaufnahme beispielsweise durch den Erhalt von exklusiven Informationen oder eine Gewinnmöglichkeit; Emotionen wecken sowie eine barrierefreie Gestaltung. Fabisch (2013, S. 223f.) nennt darüber hinaus noch weitere wichtige Aspekte, die auf einer NPO-Website berücksichtigt werden sollten: Sie empfiehlt, Bilder, Videos und Fotos zu verwenden, weil diese ansprechender wirken, als reiner Text. Darüber hinaus sollte die Website den Besucherinnen und Besuchern Services wie beispielsweise Hintergrundinformationen oder Links zu anderen interessanten Seiten bieten. Die NPO sollte auch konkret kommunizieren, welche Dinge sie gerade dringend benötigt und gezielt Spendenmöglichkeiten dafür anbieten sowie Spendenanreize beispielsweise in Form von Urkunden oder kleinen Geschenkartikeln setzen.

Die größten Fehler auf NPO-Websites sind laut Fabisch (2013, S. 224f.) langweilige Texte; ein fehlendes inhaltliches Konzept; mangelnder Dialog; fehlende Emotion und Aktualität sowie eine zu kleine Schrift (unter 10 Punkt); aufwendige Flash-Animationen; Pop-Ups und zu lange Ladezeiten.

Viest (2008, S. 477) warnt vor der Gefahr der Austauschbarkeit der Internetauftritte von NPOs. Die klare Darstellung der eigenen Kernkompetenzen kann dem aus seiner Sicht entgegen wirken.

2.3.3.5 Empirische Befunde zur Nutzung von Websites durch NPOs

In diesem Kapitel werden einige Studien zur Nutzung von Websites durch Nonprofit-Organisationen vorgestellt.

Kent, Taylor und White (2003, S. 68) untersuchten in einer komparativen Studie 150 Websites von Umweltorganisationen. 100 entfielen auf sogenannte aktivistische Umweltorganisationen. Darunter verstehen die Autorinnen und Autoren Organisationen, die ihre Mitglieder zu finanzieller Unterstützung von und Mitwirkung für Umweltanliegen motivieren wollen. 50 Organisationen zählten zu den Überwachungsorganisationen (watchdog organizations). Darunter sind jene Organisationen zu verstehen, die in erster Linie die Allgemeinheit über Umweltthemen informieren möchten. Mitgliederunterstützung ist ihnen weniger wichtig. Als Fazit nennen Kent et al. (2003, S. 75), dass je mehr eine Organisation auf ihre Stakeholder angewiesen ist, um ihre Mission zu erfüllen, desto mehr sollte sie Dialogmöglichkeiten in ihre Website integrieren. Organisationen, die langanhaltende Beziehungen basierend auf Vertrauen mit ihren Stakeholdern aufbauen wollen, müssen sich um diese kümmern und ihnen Beachtung schenken (Kent et al., 2003, S. 75).

Kang und Norton (2004, S. 279ff.) untersuchten mittels Inhaltsanalysen die Websites der 100 größten US-amerikanischen Nonprofit-Organisationen, um herauszufinden wie diese das Web zur Erreichung ihrer organisationalen Ziele nützen. Dabei fanden sie heraus, dass die Stärken des Webs nicht genutzt wurden, um mehr Besucher anzuziehen. Verbesserungsbedarf sahen sie bei der Qualität des Designs, bei der Funktionalität sowie bei der Interaktivität. Für eine effektive Zwei-Wege-Kommunikation im Sinne von Grunig und Hunt (1984) und um die Bedürfnisse ihrer Stakeholder besser zu befriedigen, sollten die untersuchten Organisationen interaktive Elemente in ihre Websites integrieren (Kang & Norton, 2004, S. 282f.).

Long und Chiagouris (2006, S. 239-249) untersuchten auf Basis von Probandinnen- und Probandenreaktionen auf zwei verschiedene Websites (American Cancer Society, American Red Cross) welche Faktoren die Wahrnehmung beim Besuch einer NPO-Website beeinflussen. Das Ergebnis zeigte, dass sich obwohl beiden Organisationen gleich viel Respekt entgegengebracht wurde, die Einstellungen gegenüber den Websites unterschieden. Die Unterschiede in der Bewertung der Glaubwürdigkeit bezogen sich in beinahe jedem Fall auf das Website-Design, also auf die Struktur und den Aufbau der Seiten und somit auf einen Bereich, der bereits in der Entwicklungsphase beeinflusst werden kann (Long & Chiagouris, 2006, S. 247). Darüber hinaus fanden Long und Chiagouris (2006, S. 248) heraus, dass es möglicherweise zwei Komponenten gibt, die die Bewertung einer Organisation beeinflussen: Die Einstellung gegenüber einer Organisation, die offline geformt wird und die Einstellung gegenüber der Website einer Organisation. Ausschlaggebend für diese Schlussfolgerung war die geringe Korrelation zwischen dem Respekt gegenüber den genannten Organisationen seitens der Probandinnen und Probanden und der Einstellung gegenüber deren Websites. Das Website-Design hat somit höchstwahrscheinlich einen größeren Einfluss auf die Einstellung gegenüber einer Seite als die allgemeine Einstellung gegenüber einer Organisation, die offline gebildet wurde. Long und Chiagouris (2006, S. 248) schließen daraus, dass es für Nonprofit-Organisationen wichtig ist, ihren Websites Aufmerksamkeit zu schenken. Eine negative Einstellung gegenüber der Organisationswebsite könnte nämlich möglicherweise einen größeren Einfluss auf die Gesamtbewertung des Unternehmens haben.

Waters (2007, S. 65ff.) untersuchte mittels Inhaltsanalyse 400 Websites der größten US-amerikanischen Nonprofit-Organisationen um herauszufinden, welche Kommunikations- und Fundraising-Methoden diese dort integriert haben. Er fand heraus, dass Websites hauptsächlich für die Verbreitung von Informationen genutzt werden. Im Vordergrund stehen dabei die Auskunft über die eigene Mission und das Angebot sowie

aktuelle Neuigkeiten. Die einzigen Dialogmöglichkeiten, die angeboten wurden, waren die Möglichkeit, die eigene E-Mail-Adresse für künftige Kommunikation zu hinterlassen, sowie Feedbackformulare. Der Fokus liegt demnach klar auf Ein-Weg-Kommunikation und es wird nicht genügend in die beziehungsfördernden Möglichkeiten des Internets investiert (Waters, 2007, S. 71f.).

Zu einem ähnlichen Ergebnis kommt Gandía (2011, S. 57-78) nach der Untersuchung von Websites spanischer Nichtregierungsorganisationen, die sich dem Thema Entwicklung gewidmet haben. Die untersuchten Organisationen weisen ein geringes Auskunftslevel auf. Die Websites beinhalten überwiegend lediglich Informationen genereller Natur und bis auf wenige Ausnahmen keine Dialogmöglichkeiten (Gandía, 2011, S. 75).

Ingenhoff und Koelling (2009, S. 66-73) untersuchten 134 Schweizer Websites von NPOs darauf, wie sie das Web nützen, um dialogische Beziehungen zu ihren wichtigsten Stakeholdern (Spenderinnen und Spender sowie die Medien) aufzubauen. Sie kommen zu dem Schluss, dass die untersuchten Organisationen das Web effizient nützen, um die Informationsbedürfnisse von bestehenden und potenziellen Spenderinnen und Spendern zu befriedigen. Im Gegensatz dazu boten nur einige wenige Organisationen spezifische Kontaktinformationen oder Rückruf-Optionen. Die Möglichkeit mittels Chats, Foren, Umfragen oder Web 2.0 Applikationen wie Blogs oder Podcasts Beziehungen mit wichtigen Stakeholdern aufzubauen wurde überhaupt nicht genützt. Darüber hinaus korrelierte das dialogische Angebot auf der Website mit den der betreibenden Organisation zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln. Je höher diese waren, desto größer war auch die dialogische Kapazität der Website (Ingenhoff & Koelling, 2009, S. 72).

Jun (2011, S. 245-249) untersuchte 60 Websites von Organisationen, die sich dem Thema Klimawandel verschrieben haben, mittels Inhaltsanalyse. Er kommt zu dem Schluss, dass die analysierten Websites in erster Linie für die Beziehungspflege zu Medien sowie für Fundraising genützt werden. Die Möglichkeit, aktiv Beziehungen zu relevanten Communities oder bestehenden Spenderinnen und Spendern sowie Freiwilligen aufzubauen und zu pflegen wird nicht genützt. Interaktionsversuche mit Stakeholdern waren begrenzt. Jun (2011, S. 248) betont jedoch deren Wichtigkeit für den Aufbau von Beziehungen mit relevanten Stakeholdern. Diesem sollte seiner Meinung nach mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden, als dem reinen Kommunizieren von Botschaften.

Zerfaß und Droller (2015, S. 75) untersuchten mittels quantitativer Online-Inhaltsanalyse die Social-Media-Kommunikation von 100 Nonprofit-Organisationen aus Deutschland und den USA. Sie kommen zu dem Schluss, dass Organisationen beider Länder das Social Web überwiegend monologisch und damit mehr als Verlautbarungskanal denn als Dialogplattform nützen. Das Dialogpotenzial von organisationseigener Social Software wird dabei weniger ausgeschöpft als jenes von externen Social-Web-Plattformen (Zerfaß & Droller, 2015, S. 97f.). Zerfaß und Droller (2015, S. 98) betonen jedoch, dass die geringe Ausschöpfung der dialogischen Möglichkeiten des partizipativen Internets durchaus auch an der strategischen Ausrichtung der Organisationen bzw. deren Kommunikationspolitik liegen kann. Darüber hinaus nennen sie zwei zentrale unabhängige Variablen in Zusammenhang mit der Dialogkommunikation von NPOs im Social Web: die personellen Ressourcen sowie den eingesetzten Kommunikationsstil. Dialoge entstehen eher, je mehr Personal im Bereich Onlinekommunikation eingesetzt wird und je häufiger ein argumentativer Kommunikationsstil angewendet wird (Zerfaß & Droller, 2015, S. 98).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass NPOs sowohl ihre Websites als auch das Social Web scheinbar in erster Linie als Informationskanäle verwenden. Obwohl teilweise Interaktionsmöglichkeiten angeboten werden, ist die Bereitschaft sich auf echte Dialoge einzulassen gering. Für den Aufbau von Beziehungen zu den relevanten Stakeholdern sowie von Glaubwürdigkeit und Vertrauen scheint dies aber eine wichtige Voraussetzung zu sein. Sowohl Urselmann (2014, S. 91) als auch Albert et al. (2008, S. 400) betonen, dass die Grundlage jeder Testamentsspende Vertrauen in die begünstigte Organisation ist. In der Online-Kommunikation zum Thema Testamentsspenden sollten Dialogmöglichkeiten oder zumindest Interaktionsmöglichkeiten demnach eine zentrale Position einnehmen.

2.3.4 Kommunikation zum Thema Testamentsspenden

Für die Kommunikation zum Thema Testamentsspenden gibt es zahlreiche Empfehlungen (vgl. Wise, 2005; Haibach, 2012; Wiepking et al., 2012; Fabisch, 2013; Turner, 2013; Urselmann, 2014), die an dieser Stelle zusammengefasst werden sollen.

Testamentsspenden erfordern in der Kommunikationsarbeit ein hohes Maß an Sensibilität und Fingerspitzengefühl, weil sie mit den Themen Erben und Tod zwei emotional stark besetzte Bereiche berühren (Haibach, 2012, S. 327f.; Fabisch, 2013, S. 334). Albert et al. (2008, S. 405) betonen ebenfalls die Wichtigkeit einer sensiblen, seriösen und unaufdringlichen Kommunikation des Themas. Gerade das Thema Sterben ist in unserer Gesellschaft nach wie vor ein Tabu (Fabisch, 2013, S. 334). Laut Urselmann

(2014, S. 100) steht dem ein großes Informationsbedürfnis zum Thema Testament gegenüber, weil sich die wenigsten mit den zahlreichen rechtlichen Vorschriften diesbezüglich auskennen. Im Vordergrund der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden sollte daher die Information stehen (Urselmann, 2014, S. 100). Fabisch (2013, S. 342) unterstreicht dies, indem sie das Aufklären über die verschiedenen Möglichkeiten des Vererbens sowie Beratungsdienstleistungen als zentrale Aufgabe für eine NPO im Bereich Testamentsspenden nennt.

Auf Grund der oben genannten erforderlichen Sensibilität im Umgang mit dem Thema Testamentsspenden, sollte nur dezent darauf hingewiesen werden. Eine konkrete Ansprache auf Vermögenswerte oder das Thema an sich sollte vermieden werden und stattdessen eher passiv Hinweise gegeben werden, die dazu führen, dass sich Interessentinnen und Interessenten von selbst melden und um weitere Informationen bitten (Haibach, 2012, S. 330; Fabisch, 2013, S. 345). Sämtliche Kommunikation über Testamentsspenden sollte immer auch die Nennung einer konkreten Ansprechperson inkludieren, um die gewünschte Reaktion zu ermöglichen (Haibach, 2012, S. 330).

Laut Urselmann (2014, S. 109) sollten NPOs darüber hinaus in ihrer Kommunikation darauf hinweisen, dass das Vermögen an den Staat fällt, wenn es keine Erben oder Erben gibt und darüber aufklären, welche unterschiedlichen Möglichkeiten es in Bezug auf letztwillige Verfügungen (zum Beispiel Erbschaft oder Vermächtnis) gibt. NPOs sollten potenziellen Testamentsspenderinnen und -spendern unterschiedliche Fördermöglichkeiten bis hin zu konkreten Projekten anbieten und Beispiele nennen, wofür Testamentsspenden in der Vergangenheit bereits eingesetzt wurden (Urselmann, 2014, S. 110). Darüber hinaus sollte die Kommunikation zum Thema Testamentsspenden die Leistungen der Nonprofit-Organisation betonen und es sollte sichergestellt werden, dass Anfragen rasch und persönlich beantwortet werden (Sargeant & Hilton, 2005, S. 14).

Wise (2005, S. 62) rät dazu, das Thema Testamentsspenden mit Hilfe der Sandwich-Technik zu kommunizieren. Der Appell zu einer Testamentsspende sollte demnach zwischen zwei Aufrufen zu einer etablierten Art der Direktspende stehen. Darüber hinaus sollte jegliche Kommunikation zur Thematik ein Response-Element beinhalten, um Maßnahmen auch evaluieren zu können (Wise, 2005, S. 63).

Wise (2005, S. 60f.) empfiehlt darüber hinaus die Erstellung von zumindest zwei Broschüren. Die erste sollte allgemeine Informationen über die Organisation und warum diese langfristige Unterstützung benötigt sowie eine Kontaktmöglichkeit für das Anfordern weiterer Informationen beinhalten. Die zweite Broschüre soll Interessierten nur auf

Anfrage ausgehändigt werden und dient damit auch der Kontrolle der Effektivität der ersten Broschüre. Sie sollte detaillierte Informationen sowie Unterstützung für die Testamentserstellung bieten und den Leserinnen und Lesern versichern, dass die Erstellung eines Testaments unkompliziert ist. Dabei sollte das Design nicht überladen, hell und bunt illustriert sein (Wise, 2005, S. 61).

Laut Urselmann (2014, S. 94) ist die Erstellung einer Erbschaftsbroschüre ausreichend. Er bezeichnet diese jedoch als Herzstück der schriftlichen Kommunikation mit potenziellen Testamentspenderinnen und -spendern. Sie sollte die wichtigsten Fragen zum Thema Vererben einfach und verständlich beantworten. Dazu zählen unter anderem: ob ein Testament gemacht werden soll; welche Anforderungen bei einem Testament erfüllt werden müssen; wann ein Notar hinzugezogen werden muss; wie die gesetzliche Erbfolge aussieht; welche Pflichtanteilsansprüche berücksichtigt werden müssen; wie es mit Steuersätzen und Freibeträgen aussieht und wie eine NPO im Testament berücksichtigt werden kann (Urselmann, 2014, S. 94). Darüber hinaus sollte ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass auch mehrere Organisationen bedacht werden können (Urselmann, 2014, S. 97). Die Broschüre sollte aber lediglich einen Einstieg in das Thema bieten. Damit weitere Fragen in einem persönlichen Gespräch geklärt werden können, muss unbedingt eine Ansprechperson mit Foto, Telefonnummer und E-Mail-Adresse genannt werden (Urselmann, 2014, S. 97).

Laut Fabisch (2013, S. 345) hat sich die Kommunikation mit Hilfe von prominenten Persönlichkeiten, auch Testimonial-Werbung genannt, bei der Vermittlung des Themas Testamentsspenden als besonders erfolgreich erwiesen. Diese sollten einen guten Ruf haben und skandalfrei sein. Ist kein Testimonial verfügbar, kann es Vertrauen schaffen, zumindest die verantwortliche Person innerhalb der Organisation vorzustellen (Fabisch, 2013, S. 345). Auch Urselmann (2014, S. 100) verweist auf den motivierenden Charakter von Interviews mit Testimonials. Diese sollten Menschen sein, die bereits ein Testament zugunsten einer NPO gemacht haben und darüber Auskunft geben, was sie dazu bewegt hat, wie sie vorgegangen sind und wer sie dabei von der Organisation unterstützt hat. Die gleiche inspirierende Funktion können auch Nachrufe auf Spenderinnen und Spender erfüllen (Urselmann, 2014, S. 100).

Laut Wiepking et al. (2012, S. 64) sind zwei Punkte in Bezug auf die Kommunikation zum Thema Testamentsspenden wesentlich: Zum einen muss glaubwürdig vermittelt werden, dass Spenden sinnvoll und sorgfältig eingesetzt werden – sowohl momentan, als auch in der Zukunft. Für letzteren Punkt sollen visionäre Projekte als Argument dienen. Zum anderen sollte vermittelt werden, dass der Prozess der Testaments(spenden)erstellung schnell, einfach und leistbar und somit keine große Hürde

ist. Dies kann beispielsweise durch Schritt-für-Schritt-Anleitungen erfolgen (Wiepking et al., 2012, S. 64).

Laut Turner (2013, S. 23) sollten Nonprofit-Organisationen vor allem um Bargeldvermächtnisse in Form von definierten Beträgen werben, weil diese eher gespendet werden als Anteile am Gesamtvermögen. Darüber hinaus sollten Spenderinnen und Spender angeregt werden, die vorgesehene Summe testamentarisch an einen Index zu binden und damit gegen die Inflation abzusichern.

Sowohl Urselmann (2014, S. 102f.) als auch Haibach (2012, S. 331) erwähnen Vortragsabende oder Veranstaltungen zum Thema Erbrecht bzw. Testamentserstellung als ein mittlerweile etablierter Weg zahlreicher Organisationen um mit potenziellen Testamentsspenderinnen und -spendern in Kontakt zu treten und eine persönliche Beziehung aufzubauen. Der Hauptteil der meist kostenlosen Veranstaltungen wird von Spezialistinnen und Spezialisten im Bereich Erbrecht gestaltet.

Genau diese Expertinnen und Experten sind wichtige Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für die Kommunikation zum Thema Testamentsspenden und sollten daher durch persönliche Ansprache, Mailings oder über Fachverbände als Fürsprecherinnen und Fürsprecher gewonnen werden (Urselmann, 2014, S. 106). Auch Fabisch (2013, S. 338) nennt Berufsgruppen, die sich als Vermittler des Themas eignen, und daher mit Informationen versorgt werden sollten: Notarinnen und Notare, Anwältinnen und Anwälte, Steuerberaterinnen und Steuerberater, Banken, Finanzdienstleister, Ärztinnen und Ärzte, Beerdigungsinstitute sowie Journalistinnen und Journalisten.

Um auch potenzielle Testamentsspenderinnen und -spender zu erreichen, die bisher keinen Kontakt zur Organisation hatten, empfiehlt Urselmann (2014, S. 104-108) den Einsatz aller zielgruppenrelevanten Kanäle der klassischen Werbung, der Direktwerbung und der Dialogwerbung, wobei er klassische Anzeigen, die bereits erwähnte Kommunikation über Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sowie die Kommunikation über gemeinsame Initiativen von NPOs besonders hervorhebt.

Eine solche Initiative ist die 2012 vom Fundraising Verband Austria gemeinsam mit 28 österreichischen Organisationen gegründete Plattform „Vergissmeinnicht.at“, die es sich zur Aufgabe gemacht hat, über das Thema Testamentsspenden zu informieren (Fundraising Verband Austria, 2012, S. 1).

Explizite Empfehlungen zur Online-Kommunikation von Testamentsspenden gibt es nur sehr wenige. Haibach (2012, S. 330f.) erwähnt lediglich, dass es wichtig ist, über dieses Thema auf der organisationseigenen Website zu informieren und dass es nicht empfehlenswert ist, die Testamentsbroschüre direkt als PDF zum Herunterladen anzu-

bieten. Vielmehr sollte lediglich ein Hinweis darauf gegeben und eine Ansprechperson genannt werden, um Interessierte auch identifizieren zu können. Für Urselmann (2014, S. 99) ist der Verweis auf die Broschüre und die zuständige Ansprechperson die Mindestanforderung an die inhaltliche Darstellung des Themas Testamentsspenden auf der Organisationswebsite. Im besten Fall werden auch die wichtigsten Fragen zum Thema beantwortet. Darüber hinaus erwähnt er, dass der Online-Vertrieb eine immer bedeutendere Rolle bei der Gewinnung von Testamentsspenderinnen und -spendern einnimmt, weil sich diese im Internet zeitunabhängig und rasch informieren können (Urselmann, 2014, S. 99).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Nonprofit-Organisationen private Organisation mit einem Mindestmaß an formaler Organisation, Selbstverwaltung, Entscheidungsautonomie und Freiwilligkeit sind, die ihre Gewinne nicht ausschütten, sondern zur Erfüllung des Unternehmenszwecks verwenden. Um Spenden zu erhalten betreiben sie Fundraising, wobei der Fokus dabei im Sinne von Relationship Fundraising auf der Pflege und Entwicklung der Beziehung zu den (potenziellen) Spenderinnen und Spendern liegen sollte. Diese können entweder mit Hilfe der Spenderinnen und Spender-Pyramide oder auf Basis der unterschiedlichen Spendenmotive segmentiert werden.

Um langfristig Testamentsspenden zu erhalten, sollten NPOs Erbschaftsfundraising betreiben. Dabei sollten sie sich sowohl an bestehende Spenderinnen und Spender wenden, als auch an Menschen, die bisher noch keinen Kontakt zur Organisation hatten. Im Fokus sollten Personen über 50 und dabei insbesondere Frauen und Kinderlose stehen. Darüber hinaus sollten sich NPOs, die sich mit dem Thema Testamentsspenden beschäftigen, mit den rechtlichen Rahmenbedingungen in Zusammenhang damit auseinandersetzen. Sie sollten wissen, dass eine NPO entweder mittels einer Erbschaft oder eines Vermächnisses testamentarisch bedacht werden kann und, dass bei Antritt einer Erbschaft auch Schulden geerbt werden können und das Pflichtteilsrecht zur Anwendung kommen kann.

Bei der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden, egal ob on- oder offline, ist Vorsicht geboten. Im Vordergrund sollte stets die Information stehen. Dabei können Q&As, Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Testamentserstellung und insbesondere eine Broschüre als zentrales Element hilfreiche Mittel sein. Im Sinne von Storytelling kann mit Menschen, die bereits eine Testamentsspende für die Organisation getätigt haben, egal ob prominent oder nicht, sowie mit Nachrufen geworben werden. Darüber hinaus sollte die kommunizierende NPO stets zeigen, dass Spenden wirkungsvoll eingesetzt werden und, dass sie eine langfristige Vision hat. Wann immer das Thema Testa-

mentsspenden kommuniziert wird, sollte eine konkrete Ansprechperson mit Foto und Kontaktdaten genannt werden. Nur so kann sichergestellt werden, dass potenzielle Testamentsspenderinnen und -spender identifiziert werden können und, dass ein echter Dialog entstehen kann, der wiederum die Basis für Vertrauen und Akzeptanz bildet.

3 Methodik

Die nachfolgenden Kapiteln erläutern, warum für diese Arbeit ein qualitativer Zugang gewählt wurde, wie die Fallauswahl und die Erhebung der Daten erfolgte und wie diese ausgewertet wurden. Abschließend werden die angewendeten Qualitätssicherungsstrategien angeführt.

3.1 Erhebungsmethode

Für die Beantwortung der dieser Arbeit zu Grunde liegenden Fragestellung, wie ausgewählte österreichische Nonprofit-Organisationen das Thema Testamentsspenden auf ihren Websites kommunizieren, wäre sowohl ein quantitativer als auch ein qualitativer Zugang in Frage gekommen. Mittels quantitativer Methoden hätte beispielsweise auf Basis vorab formulierter Hypothesen überprüft werden können, ob und wenn ja, wie häufig, in der Literatur beschriebene Mittel bzw. Möglichkeiten zur Kommunikation von Testamentsspenden bei den ausgewählten Websites verwendet werden. Die Autorin hat sich jedoch bewusst gegen diesen Zugang entschieden, weil der Erkenntnisgewinn daraus gering erschien – er würde lediglich den Status Quo aufzeigen und zu den möglichen Motiven im Hintergrund keinen Aufschluss geben. Die Ergebnisse wären somit vermutlich wenig anschlussfähig und das generierte Wissen für die Praxis nur bedingt relevant.

Der gewählte qualitative Zugang ist deutlich offener für das Neue sowie das Unbekannte im scheinbar Bekannten und dadurch näher am Untersuchungsgegenstand. Er berücksichtigt darüber hinaus die Sichtweisen der Beteiligten und deren subjektive und soziale Konstruktionen (Flick, von Kardorff & Steinke, 2013, S. 17). Qualitative Forschung hat laut Flick et al. (2013, S. 13) stets eine starke Anwendungsorientierung in ihren Fragen und ihrem Vorgehen. Dieser Umstand ist auch für die vorliegende Arbeit relevant, geht es doch darum, ein sehr praxisnahes und -relevantes Feld (Nonprofit-Kommunikation) zu erforschen.

Für die Beantwortung der Forschungsfrage wären Interviews mit Expertinnen und Experten aus den die Websites betreibenden Nonprofit-Organisationen eine mögliche Erhebungsmethode gewesen. Dies hätten beispielsweise die Geschäftsführerinnen und -führer oder die Kommunikationsverantwortlichen sein können. Gegen dieses Vorgehen sprach jedoch folgendes: Qualitative Forschung möchte Lebenswelten aus der Sicht der handelnden Menschen beschreiben und so ein besseres Verständnis für die

soziale Wirklichkeit schaffen und auf Abläufe, Deutungsmuster und Strukturmerkmale hinweisen. Genau diese bleiben vielen Akteurinnen und Akteuren aber selbst unbewusst (Flick et al., 2013, S. 14). Durch Interviews und ihre anschließende Auswertung könnten zwar auch verborgenen Abläufe, Deutungsmuster oder Strukturmerkmale aufgedeckt werden, diese wären aber höchstwahrscheinlich durch die jedem Individuum eigene subjektive Sichtweise, sozial erwünschte Antworten, zeitlichen Stress während des Interviews oder andere derartige Variablen verzerrt. Darum hat sich die Autorin der vorliegenden Arbeit entschieden, die öffentlich zugänglichen Websitetexte als Analysegrundlage zu verwenden.

3.2 Fallauswahl

Zur Beantwortung der in der Einleitung erwähnten Forschungsfrage wurde die Website-Kommunikation zum Thema Testamentsspenden von zehn österreichischen Non-profit-Organisationen analysiert. Die Stichprobe wurde auf Basis von zwei Kriterien festgelegt: Es wurden jene zehn Organisationen ausgewählt, die laut Spendenbericht 2013 des Fundraising Verband Austria (2014, S. 16) im Jahr 2012 das größte Spendenvolumen in Österreich verzeichneten. Dieser Fokus basiert auf der Annahme, dass das Thema Testamentsspenden auf Grund des höheren Arbeitsaufwands (Albert et al., 2008, S. 400) und der erforderlichen Geduld bzw. der Langfristigkeit (Haibach, 2012, S. 327) eher von größeren NPOs mit mehr finanziellen Mitteln bearbeitet wird. Als weiteres eingrenzendes Kriterium wurde die Teilnahme an der Initiative „Vergissmeinnicht.at“ des Fundraising Verband Austria herangezogen. Dadurch soll sichergestellt werden, dass sich alle untersuchten Organisationen bereits mit dem Thema Testamentsspenden auseinandersetzen beziehungsweise dieses auch aktiv kommunizieren. Zusammenfassend wurden die Websites zum Thema Testamentsspenden von folgenden Organisationen untersucht:

Rotes Kreuz, Caritas, SOS Kinderdorf, Ärzte ohne Grenzen, Licht für die Welt, WWF, Vier Pfoten, St. Anna Kinderkrebsforschung, World Vision und MIVA.

Bei der Caritas und beim Roten Kreuz wurden auch die Websites der Länderorganisationen miteinbezogen.

Es wird angenommen, dass die ausgewählten Websites trotz unterschiedlicher thematischer Schwerpunkte (beispielsweise Kinder, medizinische Hilfe, Tiere) das Thema Testamentsspenden ähnlich kommunizieren und ihren Fokus dabei auf Information legen.

Darüber hinaus wurden auch Testamentsbroschüren untersucht, weil diese laut Wise (2005, S. 60) und Urselmann (2014, S. 94) ein wichtiges, wenn nicht sogar das wichtigste Kommunikationsmittel für das Thema Testamentsspenden darstellen. Dabei wurden jedoch lediglich jene Broschüren analysiert, die zum Zeitpunkt der Erhebung online verfügbar waren und damit nach Ansicht der Autorin unmittelbar zur Online-Kommunikation der betreffenden Organisationen hinzugezählt werden können. Auf eine Analyse jener Broschüren, die lediglich durch Bestellung erhältlich waren, wurde verzichtet. Zusammenfassend wurden Broschüren von folgenden Organisationen analysiert: Rotes Kreuz, Rotes Kreuz – Landesverband Wien, Caritas Wien, SOS Kinderdorf und World Vision.

3.3 Erhebung

Die Erhebung der zu analysierenden Daten (Websites und Broschüren) erfolgte am 27.03.2015. Da Websites einem ständigen Wandel unterliegen (können), wurden alle Daten am selben Tag erhoben. Die Broschüren wurden in Form von PDF-Dateien von den entsprechenden Seiten heruntergeladen und lokal am Rechner der Autorin abgespeichert. Die Websites wurden mittels Screenshots als Fotos im png.-Format erfasst und ebenfalls lokal abgespeichert. Um das vollständige Erheben der relevanten Websites zu garantieren, wurden die Screenshots mit Hilfe des Programms *Full Page Screen Capture*, einer Funktionserweiterung für den Browser *Google Chrome*, gemacht.

Die Eingrenzung der Analyseeinheiten erfolgte auf zwei Wege. Einerseits wurden lediglich jene Seiten in die Analyseeinheit eingeschlossen die zumindest eines der folgenden Wörter enthielten: Erbschaft, Testament(sspenden), Legat(e), Vermächtnis(se). Darüber hinaus wurden nur jene Seiten ausgewählt, die langfristig zum Thema Testamentsspenden Auskunft geben. Pressemitteilungen oder sogenannte News wurden aus der Analyse ausgeschlossen, weil sie lediglich für einen sehr begrenzten Zeitraum aktuell sind und aufgrund dessen oftmals nach kurzer Zeit in der Menüführung einer Website auf eine weit untergeordnete Ebene verschoben werden und für die durchschnittlichen Userinnen und User schwer bis gar nicht auffindbar sind.

3.4 Auswertungsmethode

Die Autorin der Arbeit hat sich für die Auswertung der erhobenen Daten für das integrative Basisverfahren nach Kruse (2015) entschieden. Laut Sander und Schulz (2015, S. 169f.) ist dieses auf Grund seiner Offenheit und Anschlussfähigkeit an andere qualitative Textanalyseverfahren nämlich besonders gut für die Analyse von Internet-Daten geeignet. Das integrative Basisverfahren ist ein rekonstruktives Verfahren (Kruse,

2015, S. 462) und hat daher als zentrale Intention das Herausarbeiten von Sinnstrukturen hinter Sinnstrukturen (Kruse, 2015, S. 25). Der Ausgangspunkt jeder rekonstruktiven Analyse ist die Frage, wie durch sprachliche Mittel Sinn konstruiert wird. Es geht jedoch nicht um die Untersuchung von Sprache an sich, sondern über diese sozialen Sinn zu rekonstruieren (Kruse, 2015, S. 462). Ein zentrales Prinzip des Verfahrens ist die Offenheit, weshalb methodische Selektivität soweit wie möglich vermieden werden sollte (Kruse, 2015, S. 463). Aus diesem Grund hat sich die Autorin der vorliegenden Arbeit gegen das Arbeiten mit vorab definierten Kategorien entschieden. Als Einschränkung der Offenheit muss dennoch, trotz Verzichts auf vorab definierte Kategorien, auf die im Theorieteil erarbeiteten Inhalte und Konstrukte verwiesen werden. Diese können und konnten in der Analyse nicht vollständig ausgeblendet werden und müssen deswegen im Auswertungsprozess als Art Analyseheuristik im Sinne von Kruse (2015, S. 467f.) gewertet werden.

Beim integrativen Basisverfahren sollte nicht eine bestimmte Analyseverfahren an den Text herangetragen werden, sondern der Text gibt die Analyseverfahren vor – dadurch soll sichergestellt werden, dass Interpretationen datenzentriert erfolgen und somit aus dem Text ausgearbeitet und nicht in ihn hineingelegt werden (Kruse, 2015, S. 463f.).

Ausgangspunkt des Verfahrens und damit auch der Analyse der dieser Arbeit zu Grunde liegenden Daten „bildet die offene, (mikro-)sprachlich-deskriptive Analyse auf *drei sprachlich-kommunikativen Aufmerksamkeitsebenen: Pragmatik bzw. Interaktion, Syntaktik und (Wort-)Semantik*“ (Kruse, 2015, S. 466).

Laut Sander und Schulz (2015, S. 175f.) wird auf der Ebene der Pragmatik bzw. Interaktion berücksichtigt, welche sozialen Beziehungen vorzufinden sind und wie Personen positioniert werden. In der konkreten Umsetzung dieser Arbeit bedeutete dies beispielsweise, dass vermerkt wurde, wenn es sich bei einer Passage um einen direkten Appell handelte oder allgemeiner um eine persönliche Ansprache. Auf der syntaktischen Aufmerksamkeitsebene wird nach sprachlich-grammatische Besonderheiten wie beispielsweise der Verwendung von bestimmten Füllwörtern, Verben, Negationen etc. gesucht, die Ausdruck kognitiver Strukturen sind (Sander & Schulz, 2015, S. 176). Die semantische Ebene achtet unter anderem auf besondere Wortwahl sowie die Verwendung von Metaphern, wobei insbesondere letztere Rückschlüsse auf subjektiv konstruierte Bedeutungen und mental repräsentierte Inhalte zulassen (Sander & Schulz, 2015, S. 176).

Darüber hinaus werden für einige sprachlich-kommunikative Phänomene spezifische Analyseinstrumente, sogenannte methodische Analyseheuristiken verwendet. Dazu

zählen zum Beispiel die Metaphernanalyse und die Agencyanalyse (Kruse, 2015, S. 467).

Um das Vorgehen bei der Auswertung der dieser Arbeit zu Grunde liegenden Daten zu veranschaulichen, wird der Prozess nachfolgend näher erläutert. Die Basis der Auswertung bildeten die folgenden Analyseheuristiken, die aus der Theorie abgeleitet wurden: Zunächst wurden die untersuchten Websites darauf überprüft, ob sie Folder zum Thema Testamentsspenden anbieten oder nicht. Alle verfügbaren Folder wurden, wie bereits erwähnt, in die Fallauswahl inkludiert. Bei jeder Website und jedem Folder wurde darüber hinaus untersucht, ob eine konkrete Kontaktperson angeführt wird bzw. ob es irgendeine Art von Response-Element gibt. Als weitere Analyseheuristik kann die Überprüfung des Vorhandenseins von Testimonialwerbung gewertet werden. Dabei wurden als Testimonials sowohl bestehende Spenderinnen und Spender als auch prominente Persönlichkeiten gewertet, die über ihre Erfahrungen oder Entscheidungen in Bezug auf Testamentsspenden Auskunft geben. Zusätzlich wurde analysiert, ob auf den Websites oder in den Foldern zu thematisch passenden Veranstaltungen eingeladen wurde und ob die Initiative „Vergissmeinnicht.at“, bei der alle untersuchten NPOs Mitglieder sind, beispielsweise als Link oder mittels eines Logos kommuniziert wird. Augenmerk wurde auch darauf gelegt, ob rechtliche Informationen zu den Themen Erbschaft und Testament kommuniziert werden. Eine weitere Analyseheuristik bildet die Sensibilität im Umgang mit der Thematik Testamentsspenden. Hier wurde vor allem der Umgang mit dem Wort Tod aber auch die Thematisierung von Sterben allgemein untersucht.

Im Sinne von Kruse (2015, S. 467) wurden auch die Metaphern- und die Agencyanalyse angewendet. Bei der Metaphernanalyse wurde besonderes Augenmerk darauf gelegt, welche Metaphern für das Wort Tod oder in Zusammenhang mit dem Thema Sterben verwendet wurden. Als Beispiel kann hier insbesondere die Metapher „über das eigene Leben hinaus“ angeführt werden, die sich an zahlreichen Stellen wiederfand. Mittels Agencyanalyse wurden einzelne Textpassagen dahingehend untersucht, wem die Handlungsmacht zugeschrieben wird. Durch persönliche Ansprache oder die Verwendung des Personalpronomens „Sie“ kann diese beispielsweise den Leserinnen und Lesern übertragen werden, wie an folgendem Beispiel von World Vision (Website 2, Absatz 2) deutlich wird: *Gestalten Sie mit Ihrem Testament eine bessere Welt für Kinder.*

Neben der Anwendung der beschriebenen Analyseheuristiken wurde nach weiteren Besonderheiten auf der inhaltlichen, pragmatischen, syntaktischen und semantischen Ebene gesucht. Auffallend ist, dass die Ergebnisse der Analysen überwiegend aus

Aspekten der Inhaltsebene bestehen. Dies kann einerseits darauf zurückgeführt werden, dass die angewendeten Analyseheuristiken zum großen Teil der Inhaltsebene zuzuordnen sind. Andererseits muss auch berücksichtigt werden, dass es sich bei dem untersuchten Material um geschriebene Texte handelt und nicht um verschriftlichte Interviews oder allgemeine Gespräche. Unternehmenstexte werden meist mehrmals korrigiert und das oft auch von verschiedenen Personen. Dadurch treten sprachliche Besonderheiten oftmals zu Gunsten von Informationen eher in den Hintergrund.

Im Sinne von Kruse (2015, S. 468) folgte im Anschluss an diese Schritte das Entwickeln von Lesarten einzelner Textabschnitte sowie das Herausarbeiten von Thematisierungsregeln – wie etwas versprachlicht wird – und Motiven – was versprachlicht wird. Diese wiederum bildeten die Basis für das Sammeln von konsistenten Sinnstrukturen, die durch zentrale Motive und zentrale Thematisierungsregeln ausgedrückt werden (Kruse, 2015, S. 468). Die Erarbeitung der zentralen Motive und Thematisierungsregeln erfolgte, wie von Kruse (2015, S. 553) gefordert, zunächst auf Basis von einzelnen Fällen bzw. konkreter auf Basis von einzelnen Websites bzw. Foldern, in einem zweiten und wesentlichen Schritt aber über den Vergleich der unterschiedlichen Fälle. Die Erkenntnisse aus dem Vergleich wurden in einer Mindmap festgehalten, die schlussendlich die Basis für den Ergebnisteil dieser Arbeit bildete.

3.5 Qualitätssicherungsstrategien

Steinke (2013, S. 324) nennt intersubjektive Nachvollziehbarkeit als zentrales Qualitätskriterium qualitativer Sozialforschung. Die Basis dafür bildet ihrer Meinung nach die umfassende Dokumentation des Forschungsprozesses. Die Autorin der vorliegenden Arbeit hat dieses Kriterium in folgender Weise berücksichtigt:

Das Vorverständnis und die Erwartungen wurden sowohl im Theorieteil dieser Arbeit als auch im Methodenkapitel festgehalten. Die Erhebungsmethode wurde genau beschrieben und die erhobenen Daten sorgfältig virtuell und in ausgedruckter Form abgelegt, damit dokumentiert und für andere theoretisch verfügbar gemacht. Eine Gruppeninterpretation erfolgte lediglich insoweit, als dass das erste analysierte Datum (ein Folder) der Begutachterin dieser Arbeit zugesandt wurde und diese die herausgearbeiteten Lesarten ergänzte bzw. bestätigte. Darüber hinaus wurden die durchgeführten Analyseschritte des integrativen Basisverfahrens (Kruse, 2015) erläutert und somit der Versuch unternommen Nachvollziehbarkeit in Bezug auf die Auswertung herzustellen.

4 Darstellung und Interpretation der Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Analyseergebnisse präsentiert. Die Gliederung erfolgt dabei nach den gefundenen zentralen Motiven bzw. zentralen Thematisierungsregeln: Die untersuchten Organisationen sprechen in ihrer Onlinekommunikation unterschiedliche Spendenmotive an, sie versuchen potenzielle Spenderinnen und Spender zu identifizieren und diese von der Wirksamkeit einer Spende an die eigene Organisation zu überzeugen. Inhaltlich spielen rechtliche Informationen rund um die Themen Erben und Testament eine große Rolle. Zentral ist auch das Thema Sicherheit, das sich in zahlreichen Untermotiven zeigt. Das Wort Tod wird größtenteils vermieden und das Thema Sterben mit großer Sensibilität kommuniziert. Darüber hinaus wird versucht, positive Emotionen zu erzeugen.

4.1 Unterschiedliche Spendenmotive

Spenden und daher auch Testamentsspenden erfolgen meist auf Grund eines bestimmten Motivs. Die Palette der möglichen Beweggründe ist groß – bei den analysierten Websites haben sich jedoch einige Spendenmotive als zentral herausgestellt: Die Wünsche über den Tod hinaus zu wirken, in Erinnerung zu bleiben und Anerkennung zu bekommen werden am deutlichsten angesprochen. Dies zeigt sich unter anderem in den folgenden Zitaten:

Das Leben ist begrenzt, Ihre Hilfe nicht (Ärzte ohne Grenzen, Website 1, Absatz 3)¹.

SOS-Kinderdorf arbeitet seit zwei Jahren mit der Sammlung Frauennachlässe der Universität Wien zusammen. Das Leben von SOS-Freundinnen wird so zum Zeugnis der Zeit (SOS-Kinderdorf, Website 10, Absatz 3).

Als Zeichen der besonders engen Naturverbundenheit haben Legatäre und Testamentare die Möglichkeit, jeweils einen Baum zu pflanzen, der an einem Schild am Stamm ihren Namen trägt. Die gewählten Bäume sind durchwegs typische Auwaldarten des WWF-Naturreservats wie Stieleiche und Hainbuche. Im Herzen der March-Thaya-Auen entsteht so ein Andenken, dass auch in Zukunft weiter blühen und gedeihen soll (WWF, Website 4, Absatz 3).

¹ Für eine bessere Lesbarkeit wird auf den folgenden Seiten auf die Nennung der gesamten URL der zitierten Websites und Folder verzichtet und stattdessen mit einer verkürzten Variante gearbeitet. Die Zahlen der Websites beziehen sich dabei auf die Reihenfolge der Quellen im Literaturverzeichnis – Ärzte ohne Grenzen, Website 1, Absatz 3 bezieht sich beispielsweise auf die erstgenannte URL von Ärzte ohne Grenzen bei der Auflistung der Online-Quellen im Literaturverzeichnis.

Bei der Thematisierung des Motivs „über den Tod hinaus wirken“ spielt das Wort Zukunft eine zentrale Rolle. Es wird an sehr vielen Stellen als Kontrast zum Tod bzw. Sterben eingesetzt wie beispielsweise auf der Titelseite des World Vision Folders: *Mit meinem Testament Zukunft gestalten* (World Vision, Folder, S. 1, Absatz 1). Es wirkt somit beinahe so, als ob der Eindruck erweckt werden sollte, dass man durch eine Testamentsspende weiterleben kann. Damit werden insbesondere all jene angesprochen, die sich vor dem Tod fürchten oder einen starken Lebenswillen haben bzw. an ihrem Leben förmlich hängen.

Die Möglichkeit über den Tod hinaus zu wirken bzw. in gewissem Sinne sogar weiterzuleben wird darüber hinaus auch in der Bildsprache aufgegriffen. So werden beispielsweise von einigen Organisationen Bilder von Bäumen oder Pflanzen in Zusammenhang mit Testamentsspenden verwendet. Das Rote Kreuz verwendet zum Beispiel in seinen Foldern auf der ersten Seite die Abbildung eines Waldes durch den ein Lichtstrahl fällt. In diesem Fall stehen höchstwahrscheinlich nicht nur die Bäume für das Leben und bilden somit einen Kontrast zum Tod, sondern auch das Licht, als Gegenspieler zur Dunkelheit, kann symbolisch für das Leben stehen. Letzteres zeigt sich unter anderem auch an der gängigen Metapher „das Licht der Welt erblicken“ – Licht steht auch hier ziemlich eindeutig für Leben.

Auch MIVA (Website 1, Absatz 1) verwendet ein Foto auf dem ein scheinbar abgesägter Baumstamm zu sehen ist, aus dem eine kleine grüne Pflanze wächst. Die Pflanze, wiederum als ein Symbol für das Leben, wächst aus etwas scheinbar Totem. Die Botschaft scheint abermals zu sein: Mit einer Testamentsspende kann man weiterleben.

Das SOS-Kinderdorf zieht den Baum als Symbol sogar als eine Art Menüführung durch den Folder – je weiter nach hinten die Leserinnen und Leser kommen, desto größer ist das Blätterdach des Baumes – auch hier schwingt die Botschaft mit, dass mit einer Testamentsspende Leben verbunden ist und nicht der Tod.

Damit sollen wahrscheinlich positive Emotionen geweckt werden und das oftmals negativ besetzte Thema Tod (Kapitel 2.3.4, S. 29) stattdessen mit etwas Angenehmen oder Schönerem verbunden werden. Woelm (2006, S. 4) unterstreicht die genannte Argumentation, indem er ewiges Leben als eine der symbolischen Bedeutungen von Bäumen nennt und dies mit ihrem im Verhältnis zum Menschen häufig hohen Alter argumentiert.

Die Motive „in Erinnerung bleiben“ und „Anerkennung“ werden meist in Form von Gegenleistungen oder einem ausgesprochenen Dank thematisiert. So bietet das SOS-Kinderdorf zum Beispiel, neben der oben bereits erwähnten Zusammenarbeit mit der

Sammlung Frauennachlässe, auch die Möglichkeit zur Grabpflege oder Wohnungs-räumung an.

„Ich kenne die Menschen zwar nicht, deren Gräber ich pflege, aber es ist ein schönes Gefühl an sie zu denken.“ Jakob Pichler, 17 Jahre (SOS-Kinderdorf, Folder, S. 13, Absatz 1).

Die Verwendung eines Zitats und damit die persönliche Aussage eines konkreten Menschen unterstreicht nochmals die Botschaft, dass die Spenderinnen und Spender in Erinnerung bleiben.

Die angesprochene Danksagung zeigt sich besonders gut an folgendem Beispiel:

Mehr als drei Millionen Österreicher, die Jahr für Jahr die Dienste des Roten Kreuzes in Anspruch nehmen, und Hunderttausende in Not geratene Menschen in allen Teilen der Welt sagen Danke! (Rotes Kreuz Wien, Folder, S. 1, Absatz 3).

Das besondere hier ist, dass der Dank bereits konkret ausgesprochen wird. Damit bekommen die Leserinnen und Leser nicht nur das Gefühl von Anerkennung, falls sie zu einem späteren Zeitpunkt spenden, sondern bekommen den Dank bereits im Voraus. Dies könnte möglicherweise zu einer kognitiven Dissonanz führen, weil sie einen Dank erhalten, obwohl noch nichts gespendet wurde – möglicherweise ist aber genau dies gewollt, um einen gewissen Handlungsdruck zu erzeugen bzw. einen Handlungsanreiz zu setzen.

Indem die Organisationen kommunizieren, dass sie eine Möglichkeit bieten, über den Tod hinaus zu wirken bzw. etwas zu verändern, sprechen sie höchstwahrscheinlich am ehesten den in Kapitel 2.2.1 (S. 8) angesprochenen Macherinnen- und Machertyp an. Dieser möchte in erster Linie etwas verändern und dabei selbst die Kontrolle ausüben – eine Testamentsspende bietet dazu die Möglichkeit. Mit der Anerkennung oder Verewigung wird am ehesten der Wohltäterinnen- und Wohltätertyp angesprochen, der den öffentlichen Ruhm genießt und nach Verewigung strebt (Kapitel 2.2.1, S. 8).

Mit einem Blick auf die im vorderen Teil dieser Arbeit vorgestellte Literatur verwundet es auch nicht, welche Spendenmotive bei der Kommunikation durch die untersuchten Organisationen im Vordergrund stehen. In Kapitel 2.2.2 (S. 13) werden sowohl der Wunsch, über den Tod hinaus etwas Gutes zu tun als auch der Wunsch nach Anerkennung als wichtige Motive für Testamentsspenden genannt.

4.2 Potenzielle Spenderinnen und Spender identifizieren

Ein weiteres zentrales Motiv, das herausgearbeitet wurde, ist der Wunsch der Organisationen potenzielle Testamentsspenderinnen und -spender zu identifizieren. Dieser Wunsch drückt sich in erster Linie in der Angabe von Kontaktdaten aus. Bis auf wenige Ausnahmen geben alle Websites Kontaktdaten an, wobei der Bogen dabei von allgemeinen Kontaktdaten des Unternehmens über die Nennung von konkreten Personen bis hin zur zusätzlichen Abbildung von Fotos der genannten Ansprechpartnerinnen und -partner gespannt wird. Die Caritas bietet in ihrem Folder (S. 31) sogar die Möglichkeit mittels einer Antwortkarte entweder weitere Informationen zum Thema zu bestellen oder eine bereits erstellte Testamentsspende zugunsten der Caritas zu melden.

Der Wunsch der Organisationen Spenderinnen und Spender, oder solche die dies noch werden wollen, zu identifizieren, zeigt sich noch deutlicher durch die direkte Aufforderung des Gegenübers mit der Organisation in Kontakt zu treten, wie in folgendem Beispiel, wo die persönliche Kommunikation geradezu als Muss vermittelt wird:

Eines können diese Seiten nicht: Ein persönliches Gespräch ersetzen! Ich freue mich sehr darauf, Sie kennen zu lernen! (SOS-Kinderdorf, Website 1, Absatz 6).

Ein weiterer Weg, wie die analysierten Organisationen versuchen, Spenderinnen und Spender zu identifizieren, ist über eine verpflichtende bzw. gewünschte Anmeldung zu angebotenen Informationsveranstaltungen:

Wir bitten um Anmeldung bei Katrin Kopfensteiner (zuständig für Erbschaften & Vermächtnisse) unter der Wiener Telefonnummer (01) 409 72 76 - 19 oder per Online-Formular (Ärzte ohne Grenzen, Website 2, Absatz 6).

Ein weiteres Indiz für den Versuch, Näheres über potenzielle Testamentsspenderinnen und -spender zu erfahren, ist die Vorgehensweise zahlreicher Organisationen, eine vorhandene Broschüre nur nach erfolgter aktiver Bestellung anzubieten:

Bestellen auch Sie hier den Testamente-Ratgeber (WWF, Website 1, Absatz 5).

Ihre Ansprechpartnerin Frau DI Maria Wollersberger nimmt sich gerne Zeit für Sie und steht Ihnen jederzeit für ein Gespräch zur Verfügung. Gerne können Sie bei ihr auch unseren kostenlosen Ratgeber bestellen (Licht für die Welt, Website 1, Absatz 10).

Diese Möglichkeit wird in Kapitel 2.3.4 (S. 30f.) als Vorgehensweise empfohlen, um Interessierte zu identifizieren.

Obwohl einige Organisationen wie beispielsweise der WWF oder die Caritas Verlinkungen zu Social Media Kanälen wie Facebook, Twitter oder google+ anbieten, wirkt

es nicht so, als ob diese für den Kontaktaufbau bzw. Dialog und damit für die Identifikation von potenziellen Testamentsspenderinnen und -spendern verwendet werden bzw. dafür aus Sicht der Organisationen bestimmt sind. Es gibt nirgendwo im Text einen Hinweis darauf, dass der Kontakt über einen dieser Kanäle gewünscht ist. Es werden lediglich die Symbole als Button eingebunden und das meist nur sehr klein.

Der Grund warum Organisationen danach streben Interessentinnen und Interessenten zu identifizieren liegt möglicherweise darin, dass sich die Organisationen, wie in Kapitel 2.3.3.5 (S. 29) erwähnt, darüber im Klaren sind, dass die Voraussetzung für jede Spende Vertrauen ist und, dass dieses eher über Dialog als über Monolog aufgebaut werden kann (Kapitel 2.3.3.3, S. 24).

Dass Social Media eine eher untergeordnete Rolle spielt, die Angabe von Kontaktmöglichkeiten aber eine stark genützte Möglichkeit ist, deutet darauf hin, dass die Online-Kommunikation der analysierten Organisationen eher dem Internet-PR Typ (Kapitel 2.3.3.1, S. 22) zugerechnet werden kann. Mit den Kontaktdaten werden Interaktionsmöglichkeiten angeboten, die jedoch im Falle einer tatsächlichen Nutzung anderen verborgen bleiben. Dass das Anbieten von Interaktionsmöglichkeiten eine zentrale Rolle spielt, entspricht der in Kapitel 2.3.3.5 (S. 29) erwähnten Aussage, wonach dies eine Mindestanforderung an die Kommunikation zum Thema Testamentsspenden darstellt.

Die untergeordnete Rolle von Social Media könnte aber auch ein Hinweis auf die angesprochene Zielgruppe sein. Bei den über 65-Jährigen gibt es weit weniger Internetnutzerinnen und -nutzer, als in jüngeren Altersgruppen (Kapitel 2.3.3, S. 21) und damit sehr wahrscheinlich auch weit weniger Nutzerinnen und Nutzer von Social Media.

4.3 Spenden wirkt

Ein weiterer wichtiger Bestandteil in der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden von den analysierten Organisationen ist das Aufzeigen der Wirksamkeit von Spenden.

Mit Ihrer Spende haben wir 2.086 Fahrzeuge im Wert von EUR 4.663.873,79 in 56 Ländern finanziert (MIVA, Website 1, Absatz 5).

Zur Veranschaulichung der Wirkung wird, wie im oben genannten Beispiel, häufig eine Bilanz über das bisher von der Organisation Erreichte gezogen. Dabei werden oftmals große Zahlen verwendet, vermutlich um die eigene Wirkungskraft zu verdeutlichen und das Gegenüber zu beeindrucken. Das folgende Beispiel erläutert dies nochmals sehr plastisch:

Seit mehr als 60 Jahren engagiert sich SOS-Kinderdorf für Kinder in Not. Wir betreiben derzeit 68 Einrichtungen. 4.000 Kinder und Jugendliche finden bei uns ein neues Zuhause oder mit ihren Familien ambulante Hilfe, Beratung und Therapie. Die Arbeit der SOS-Kinderdörfer wird zu über 50% durch freiwillige Beiträge von über 500.000 Menschen getragen. Die andere Hälfte wird durch die öffentliche Hand gedeckt. SOS-Kinderdorf steht als private, weltweite, religiös und politisch unabhängige Organisation unter dem Dach von SOSKinderdorf International. in 132 Ländern helfen wir notleidenden Kindern und Jugendlichen und ermöglichen ihnen ein Aufwachsen in familienähnlichen Gemeinschaften (SOS-Kinderdorf, Folder, S. 16, Absatz 2).

Die analysierten Organisationen kommunizieren aber nicht nur, was sie selbst bewirken oder in der Vergangenheit erreicht haben, sondern legen in Bezug auf die Wirkung einen Schwerpunkt darauf zu vermitteln, was der Leser oder die Leserin der Website oder des Folders selbst mittels einer Testamentsspende bewirken kann:

Gestalten Sie mit Ihrem Testament eine bessere Welt für Kinder (World Vision, Website 2, Absatz 2).

Mit Ihrem Vermächtnis an den WWF leisten Sie einen wertvollen Beitrag für die erfolgreiche Fortsetzung unserer Projekte weltweit (WWF, Website 1, Absatz 4).

Mit einer karitativen Widmung Ihres Vermögens bewirken Sie Gutes (Caritas, Folder, S. 7, Absatz 3).

Durch die direkte Ansprache liegt die Agency, also die Handlungsmacht, beim Leser oder der Leserin. Es ist also nicht mehr nur die Organisation, die etwas positiv verändern kann, sondern ganz konkret jeder oder jede einzelne Angesprochene kann etwas verändern. Häufig wird bei der Kommunikation der Wirkungskraft der Spenderinnen und Spender auf die Möglichkeitsform verzichtet und stattdessen in der aktiven Form kommuniziert. Dadurch soll vermutlich der Eindruck bei den Leserinnen und Lesern verstärkt werden, dass sie tatsächlich etwas bewirken.

Mitunter bei den Angesprochenen bestehende Zweifel über die eigene Wirkungskraft werden durch Hinweise wie den folgenden versucht zu beseitigen:

Sie können sicher sein, jede Hilfe zählt und ist ein wertvoller Beitrag für Menschen in Not (Caritas, Folder, S. 5, Absatz 3).

Durch solche Aussagen soll verhindert werden, dass potenzielle Spenderinnen und Spender von vorne herein auf eine Spende verzichten, weil sie glauben, dass nur mit großen Beträgen eine Wirkung erzielt werden kann. Dass diese Ansicht tatsächlich als Barriere für Testamentsspenden empfunden wird, wurde bereits in Kapitel 2.2.2 (S. 12) erläutert.

Die Wirkung von Spenden wird indirekt bei einigen Organisationen auch durch die ausgewählten Fotos kommuniziert. So zeigt das Wiener Rote Kreuz beispielsweise in seinem Folder einige Bilder von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern während der Arbeit (Rotes Kreuz Wien, Folder, S. 2). Dies soll vermutlich zeigen, dass das Rote Kreuz aktiv ist und folglich auch etwas bewirkt. World Vision zeigt in seinem Folder (z. B. S. 1; S. 2; S. 11) unter anderem einige Fotos von dunkelhäutigen, lächelnden Kindern und kommuniziert dadurch mitunter, dass eine Testamentsspende Kinder, vermutlich aus Afrika stammend, glücklich macht. Der WWF (Website 5) zeigt eine Schildkröte und schreibt als Untertitel: „*Bewahren Sie Ihren Lebensraum!*“. Das Bild soll folglich wahrscheinlich vermitteln, dass die Wirkung einer Spende darin besteht, dass es gut wäre, wenn das Bild auch noch in vielen Jahren genauso gezeigt werden könnte, weil es die Schildkröte dann noch gibt.

Vermutlich kommunizieren die analysierten Organisationen deswegen die Wirkung von Spenden, um Vertrauen und ein gewisses Sicherheitsgefühl zu erwecken. Sie zeigen auf, dass mit dem Geld tatsächlich etwas passiert und es nicht sprichwörtlich irgendwo versickert. Durch die aufgelisteten Erfolge kann die Organisation ihr Fortbestehen und die Bitte um weitere Spenden legitimieren. Darüber hinaus wurde in Kapitel 2.2.2 (S. 12) bereits erwähnt, dass sich der Glaube an die Wirksamkeit einer Organisation positiv auf die Wahrscheinlichkeit einer Testamentsspende auswirkt. In Kapitel 2.3.4 (S. 30) wurde zudem betont, dass die Veranschaulichung der Leistungen einer NPO ein zentrales Element in der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden darstellen sollte.

4.4 Information

Ein weiteres zentrales Motiv in der Kommunikation von Testamentsspenden ist die umfassende, insbesondere rechtliche, Information von potenziellen Spenderinnen und Spendern.

In diesem Kapitel bieten wir Ihnen eine Orientierung über die wichtigsten Erbfolge-Regelungen. Sie erfahren, wer erbberechtigt im Sinne des österreichischen Erbrechts ist, wenn der Nachlass nicht durch ein Testament geregelt wurde. Außerdem informieren wir Sie darüber, was es mit dem Begriff „Parentel“ auf sich hat und welche Rolle Verwandtschaftsgrad und Familienstand in der Erbfolge spielen (World Vision, Folder, S. 4, Absatz 4).

In vier der fünf untersuchten Folder wird der Erläuterung der geltenden gesetzlichen Regelungen zum Thema Testamentserstellung viel Platz eingeräumt. Zahlreiche der untersuchten Websites bieten sogar ganze Unterseiten an, die sich mit einzelnen

rechtlichen Fragestellung auseinandersetzen (Ärzte ohne Grenzen, Website 4; Caritas Wien, Websites 2-4; Licht für die Welt, Website 3; SOS-Kinderdorf, Websites 5-8).

Die behandelten Themen sind dabei im Wesentlichen: die Erläuterung der unterschiedlichen Verlassenschaftsformen wie Erbschaft, Vermächtnis und Schenkung; die unterschiedlichen Testamentsformen; die Erklärung des Konstrukts Pflichtteil und der gesetzlichen Erbfolge sowie allgemeine Informationen rund um das Testament. Die Themen werden oft in Form von Fragen und Antworten dargestellt.

Die Organisationen versuchen höchstwahrscheinlich mit den umfangreichen rechtlichen Informationen das in Kapitel 2.3.4 (S. 29f.) angesprochene große Informationsbedürfnis zum Thema Testamentserstellung zu befriedigen und tragen damit der Forderung nach Aufklärung und nach Durchführung von Beratungsleistungen (Kapitel 2.3.4, S. 30) Rechnung. Darüber hinaus wollen sie möglicherweise einen Beitrag dazu leisten, dass sich die Leserinnen und Leser der Seiten und Folder überhaupt einmal mit dem Thema Testamentsspenden bzw. Testamentserstellung auseinandersetzen. Der Großteil der Österreicher verfasst kein Testament (Kapitel 2.2.3, S. 14), was nahe legt, dass sich der Großteil mit diesem Thema auch gar nicht auseinandersetzt.

4.5 Sicherheit

Sicherheit ist ein weiteres, wenn nicht sogar das zentrale Motiv in der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden der untersuchten Organisationen. Zur besseren Veranschaulichung werden die einzelnen Submotive, die sich zum Motiv Sicherheit verdichten lassen, in eigenen Unterkapiteln erläutert.

4.5.1 Absicherung der Organisationen

Einen wesentlichen Aspekt beim Motiv Sicherheit bildet die Absicherung der Organisationen selbst. Dies zeigt sich beispielsweise am Verweis auf die Möglichkeit, bei einer Erbschaft auch Schulden vererben zu können.

Unter einer Erbschaft versteht man das gesamte Vermögen des Erblassers/der Erblasserin. Ihr Erbe, Ihre Erben übernehmen im Verhältnis zu Dritten dieselben Rechte und Pflichten wie Sie. Das heißt, sie übernehmen Liegenschaften, Sparbücher, Schmuck, Auto etc. aber auch eventuell vorhandene Schulden (Caritas, Folder, S. 6, Absatz 2).

Der Erbe wird immer Gesamtrechtsnachfolger. Er erbt damit alles was dem Verstorbenen gehört hat, übernimmt aber auch all seine Schulden (SOS-Kinderdorf, Folder, S. 6, Absatz 2).

Die Organisationen möchten mit diesem Hinweis möglicherweise verhindern, dass sie selbst Schulden erben, weil sich dies unmittelbar negativ auf die Tätigkeit auswirken könnte. Näher liegt jedoch, dass der Servicegedanke im Vordergrund steht und sie lediglich darauf aufmerksam machen möchten, dass diese Möglichkeit besteht, um nicht in die unangenehme Situation zu kommen, ein Erbe ablehnen zu müssen.

Diese latente Gefahr ist wahrscheinlich mit ein Grund, warum das Vermächtnis in Zusammenhang mit Testamentsspenden öfter genannt wird als die Möglichkeit einer Erbschaft. Bei einem Vermächtnis können keine Schulden übertragen werden und die Organisation sichert sich zumindest ein wenig dagegen ab, von potenziellen Spenderinnen oder Spendern bzw. deren Angehörigen mit dem Vorwurf der Erbschleicherei oder der Gier konfrontiert zu werden, weil mit einem Vermächtnis immer nur ein Teil des Vermögens übertragen wird. Auf diesen Umstand wird auch in Kapitel 2.2.3 (S. 15) verwiesen.

Gleichzeitig hat das Wort Vermächtnis jedoch eine nicht zu unterschätzende Doppeldeutigkeit – es kann auch, ganz unabhängig von seiner rechtlichen Bedeutung im Sinne von Legat, einfach nur die (vermögenstechnische) Hinterlassenschaft eines Menschen und damit beispielsweise auch eine Erbschaft bezeichnen. Unabhängig von der eigentlichen Intention ist jede Organisation auf der sichereren Seite, wenn sie in Zusammenhang mit Testamentsspenden eher das Wort Vermächtnis gebraucht, wie beispielsweise in diesem Zitat:

Mit einem Vermächtnis an die Caritas können Sie über Ihr Leben hinaus Gutes tun (Caritas Wien, Website 1, Absatz 7).

Ein weiteres Beispiel, wie sich die Organisationen absichern, zeigt sich im Folder des SOS-Kinderdorfs (S. 8; S. 10). Es werden zwei Abbildungen von Beispieltestamenten gezeigt. Im ersten Beispieltestamente wird das SOS-Kinderdorf als Universalerbe eingesetzt, im zweiten mit einem Vermächtnis bedacht. Der entscheidende Punkt ist jedoch, dass der Erblasser im ersten Fall explizit keine Erben hinterlässt, während es im zweiten Fall noch einen Ehegatten und einen Sohn gibt. Obwohl sich die Organisation direkt mit einer Erbschaft in Verbindung bringt, tut sie dies nur, weil es sonst niemanden gibt, der pflichtteilsberechtigt wäre.

Die Familie spielt in punkto Sicherheit für die untersuchten Organisationen auch eine zentrale Rolle. Es wird sehr oft betont, dass es vollkommen in Ordnung und selbstverständlich ist, wenn man bei der Erstellung eines Testaments zunächst Familie und Freunde berücksichtigt und dann erst, wenn man möchte, eine Organisation. Dies zeigt sich beispielsweise in folgenden Zitaten:

Was gibt es Wichtigeres als das Wohlergehen jener Menschen, die uns am Herzen liegen? Vielen ist es daher ein Bedürfnis, nachdem sie ihre Familie versorgt haben, auch das Rote Kreuz testamentarisch zu bedenken (Rotes Kreuz, Website 1, Absatz 3).

Es gibt viele Wege Ärzte ohne Grenzen zu unterstützen. Einer davon ist, Ärzte ohne Grenzen mit einem Vermächtnis zu bedenken. Neben Menschen, die Ihnen nahestehen, können Sie zusätzlich Ärzte ohne Grenzen in Ihrem Testament bedenken (Ärzte ohne Grenzen, Website 2, Absatz 2).

Der Versuch der Organisationen sich abzusichern, zeigt sich darüber hinaus auch an der gängigen Praxis für nähere rechtliche Auskünfte an Rechtsanwälte, Notare oder rechtskundige Personen zu verweisen.

Die Broschüre kann natürlich nicht einen juristischen Berater ersetzen. Ihr Notar oder Rechtsanwalt berät Sie sicher gerne (Rotes Kreuz, Website 1, Absatz 7).

Durch den Verweis auf Externe oder die klare Empfehlung für eine professionelle juristische Beratung können die Organisationen ihr eigenes Kompetenzfeld und in gewisser Weise auch ihren Verantwortungsbereich klar abstecken. Damit können sie sich abermals vor potenziellen Vorwürfen von Spenderinnen oder Spendern sowie von deren Angehörigen schützen. Die klare Abgrenzung des eigenen Verantwortungsbereiches zeigt sich in folgendem Beispiel nochmals sehr deutlich:

Um sicher zu gehen, dass Sie alles richtig machen, empfehlen wir Ihnen, die Angelegenheit mit einem Notar, Rechtsanwalt oder Juristen Ihres Vertrauens zu besprechen (Caritas Wien, Website 2, Absatz 7).

Alle erwähnten Vorgehensweisen tragen dem in Kapitel 2.3.4 (S. 29) geforderten hohen Maß an Sensibilität bei der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden Rechnung. Die Organisationen scheinen sich der hohen Emotionalität, die mit den Themen Erben und Tod verbunden sind (Kapitel 2.3.4, S. 29) bewusst zu sein und setzen deswegen bei der Kommunikation lieber auf Sicherheit.

4.5.2 Testamentsspenden als gelebte Praxis

Ein weiteres Motiv, das mit dem Punkt Sicherheit eng verknüpft ist, ist die Vorgehensweise zahlreicher Organisationen Testamentsspenden als gängige Praxis darzustellen.

Immer wieder möchten uns Menschen auch über den Tod hinaus in unserer Arbeit unterstützen und bedenken uns in ihrem Testament (Vier Pfoten, Website 1, Absatz 2).

Durch Erbschaften und Schenkungen an die Caritas konnte schon vielen Menschen in Not geholfen werden (Caritas, Website 1, Absatz 3).

Indem dargelegt wird, dass bereits zahlreiche Menschen eine Testamentsspende gemacht haben, wird einerseits wieder das im Kapitel zuvor beschriebene Absichern gegenüber möglichen Vorwürfen erreicht. Es ist schwer, einer Organisation vorzuwerfen, sie täte etwas Unmoralisches oder Verwerfliches, wenn diese gleichzeitig darauf verweisen kann, dass bereits viele Menschen davor dies getan haben. Andererseits könnte durch den Verweis darauf, dass andere Personen dies bereits getan haben, auch eine Art mee-too-Reaktion ausgelöst werden. Menschen schwimmen gerne mit dem Strom und wollen oft, eventuell aus einem Konformitätsdruck heraus, das tun, was andere auch tun.

Dass Testamentsspenden als gelebte Praxis kommuniziert werden, zeigt sich unter anderem auch an den zahlreichen Berichten von bzw. über Spenderinnen und Spender. Was in Kapitel 2.3.4 (S. 31) als Testimonial-Werbung bezeichnet wird, findet sich demnach auch in der Praxis wieder. Meist handelt es sich um ausführliche Darstellungen von Spenderinnen und Spendern inklusive einem Foto und der Erläuterung ihrer Beweggründe eine Testamentsspende zu tätigen. Es gibt aber auch anonymisierte Berichte oder es werden nur kurze Zitate von Spenderinnen und Spendern verwendet.

„Ich spende seit 1951 und will etwas Bleibendes hinterlassen.“ Brigitte Juen, 78 Jahre (SOS-Kinderdorf, Folder, S. 3, Absatz 1).

Als Missionar gründete ich vor 35 Jahren in Taiwan ein Zentrum für körperbehinderte Jugendliche. Meine Kontakte zu Behinderten aller Art ließen mich bald zur Einsicht kommen, dass ein Blinder das schwerste Schicksal zu tragen hat. Von einem deutschen Philosophen stammt der Satz: Der Mensch ist erst da ganz Mensch, wo er spielt. Ich meine: Der Mensch ist erst dann ganz Mensch, wenn er sich um die Schwächsten in seiner Mitte kümmert! So möchte ich diesen Prozess der Menschwerdung damit abschließen, dass mein Testament und letzter Wille jenen Menschen zugute kommt, die am meisten unserer Hilfe bedürfen (Licht für die Welt, Website 2, Absatz 5).

Der Bericht über oder sogar von Testamentsspenderinnen und -spendern kann, wie in Kapitel 2.3.4 (S. 31) erwähnt, motivierend auf andere wirken und Vertrauen schaffen. Vertrauen in die Organisation wiederum ist, wie bereits erwähnt, eine Voraussetzung für die Durchführung von Testamentsspenden (Kapitel 2.3.3.5, S. 29).

Darüber hinaus verweisen zahlreiche der untersuchten Organisationen auf ihre Teilnahme an der österreichischen Initiative für Testamentsspenden „Vergissmeinnicht.at“.

Der WWF Österreich ist Teil der Initiative für das gute Testament. Die Plattform „Vergissmeinnicht.at“ informiert neutral und sachlich über das Vererben für den guten Zweck. Mehr Infos: www.vergissmeinnicht.at (WWF, Website 1, Absatz 8).

Auch dadurch wollen sie möglicherweise unterstreichen, dass eine Testamentsspende nichts Verwerfliches ist, sondern von vielen Organisationen als legitime Spendenform beworben wird. Darüber hinaus kann der Hinweis auf eine organisationsübergreifende Initiative potenziellen Spenderinnen und Spendern insofern Sicherheit geben, als dass die Organisation als Teil eines größeren Ganzen dargestellt wird und somit in ihrem Anliegen möglicherweise glaubwürdiger und legitimer erscheint.

4.5.3 Betonung der Wahlfreiheit

Ein weiteres zentrales Motiv, das in den Sicherheitsaspekt einfließt, ist die Betonung der Entscheidungsfreiheit in Bezug auf eine Testamentsspende.

Mit einem Vermächtnis (Legat) können Sie – unabhängig von der gesetzlichen Erbfolge oder von Ihrem Testament – einer bestimmten Person oder Institution einen bestimmten Geldbetrag, Vermögenswert oder Gegenstand vermachen. Sie können ein Vermächtnis als eigenes Dokument verfassen, wobei die gleichen Formvorschriften wie beim Testament gelten. Sie können aber auch ein Vermächtnis im Rahmen Ihres Testaments verfassen. Dafür reicht bereits ein einzelner Satz in Ihrem Testament (Licht für die Welt, Website 3, Absatz 7).

Mit dem Modalverb „können“ wird ausgedrückt, dass es sich lediglich um eine Option handelt. Es gibt keinerlei Verpflichtung zu einer Handlung. Darüber hinaus wird durch die persönliche Ansprache bzw. die Verwendung des Personalpronomens Sie die Handlungsmacht dem Leser oder der Leserin und damit den potenziellen Spenderinnen und Spendern übertragen. Es liegt an ihnen etwas zu tun oder nicht zu tun – niemand zwingt sie. Sie sind frei in ihrer Entscheidung.

Durch diese Art der Kommunikation können sich die Organisationen nicht nur abermals gegen eventuelle Vorwürfe der Habgier oder Erbschleicherei schützen, sondern vermitteln dem Gegenüber auch die Sicherheit, dass es seine oder ihre freie Entscheidung ist, eine Spende zu tätigen oder nicht. Dies kann wiederum Vertrauen schaffen und so die Wahrscheinlichkeit für eine Testamentsspende erhöhen (Kapitel 2.3.3.5, S. 29).

Die Caritas Steiermark (Website 1, Absatz 9) hält die Wichtigkeit der Freiheit von Spenderinnen und Spendern sogar direkt schriftlich fest:

Respekt: der Wille und die Entscheidungsfreiheit des Erblassers wird in allen Phasen respektiert. Zur Wahrung der Unabhängigkeit zählt auch, dass ein Verfassen von recht-

lichen Vereinbarungen ohne Beisein von MitarbeiterInnen der Caritas beim Notar, Rechtsanwalt oder anderen juristischen fachkundigen Personen erfolgt.

Auch dieses Submotiv trägt der in Kapitel 2.3.4 (S. 29) geforderten Sensibilität im Umgang mit dem Thema Testamentsspenden Rechnung. Die konkrete Kommunikation dazu ist am ehesten informativ und zielt vordergründig auf die Verständigung ab, während die Einflussnahme unbestimmt bleibt (Kapitel 2.3.1, S. 19).

4.5.4 Sicherheit in der Mittelverwendung

Ein wesentlicher Bestandteil in der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden ist, neben den bereits genannten, auch die Vermittlung von Sicherheit in der Verwendung von Spenden. Diese Vermittlung erfolgt bei sehr vielen der untersuchten Organisationen über den Hinweis auf das österreichische Spendengütesiegel – entweder in Form von Text oder in Form des Gütesiegels als Bild.

Der WWF ist Träger des österreichischen Spendengütesiegels (WWF, Website 1, Absatz 11).

Laut eigener Website (www.osgs.at/ueber-das-oesgs, 20.04.2015) steht es „für geprüfte Spendensicherheit durch strenge Qualitätsstandards, Transparenz und laufende Kontrolle“. Den Leserinnen und Lesern soll durch die Erwähnung oder die Abbildung des Gütesiegels möglicherweise das Gefühl vermittelt werden, dass die betreffende Organisation einer externen Kontrollinstanz unterliegt. Dies kann die Glaubwürdigkeit und das Sicherheitsgefühl erhöhen und in weiterer Folge Vertrauen schaffen und dadurch die Spendenwahrscheinlichkeit erhöhen (Kapitel 2.3.3.5, S. 29).

Die Vermittlung von Sicherheit in der Mittelverwendung durch Verweis auf etwas oder jemanden Dritten zeigt sich unter anderem auch in Form von Verweisen auf externe Partner sowie auf Aussagen selbiger oder von Spenderinnen und Spendern:

World Vision arbeitet vor Ort mit lokalen Partnern, anderen humanitären Hilfswerken und Fachorganisationen der Vereinten Nationen zusammen. Darüber hinaus hat World Vision Beraterstatus bei der UNO und führt Projekte in Zusammenarbeit mit der Weltgesundheitsorganisation WHO und dem Kinderhilfswerk UNICEF durch. Auch die Europäische Union und die staatliche Österreichische Entwicklungszusammenarbeit fördern Projekte, die von World Vision durchgeführt werden (World Vision, Folder, S. 14, Absatz 8).

„Ich weiß, dass meine Ersparnisse bei SOS-Kinderdorf in guten Händen sind.“ Rosa Lengauer, 68 Jahre (SOS-Kinderdorf, Folder, S. 11, Absatz 1).

Im Fall vom Roten Kreuz (Folder, S. 1, Absatz 5) bürgt sogar eine konkrete Person für die korrekte Mittelverwendung:

Ich stehe mit meinem Wort dafür ein, dass das Österreichische Rote Kreuz die ihm anvertrauten Spendenmittel wirkungsvoll und sparsam für seine satzungsgemäßen Ziele einsetzt.

An diesem und an dem folgenden Beispiel zeigt sich auch gut, dass gerade in Bezug auf Spenden oftmals Wörter verwendet werden, die in Zusammenhang mit Spenden für Sicherheit stehen können. Dazu gehören zum Beispiel: sparsam, wirtschaftlich, wertschätzend, wirkungsvoll, satzungsgemäß oder kostengünstig.

Gerne informieren wir Sie hier auch darüber, was die SOS-Kinderdörfer für Sie tun können: Vom wertschätzenden und an den Kriterien von Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit orientierten Umgang mit Ihrem Nachlass, über die Räumung Ihrer Wohnung bis hin zur Betreuung Ihrer Grabstätte durch unsere Jugendlichen und Mitarbeiter stehen viele Möglichkeiten offen, Ihren Wünschen und Erwartungen gerecht zu werden (SOS-Kinderdorf, Website 1, Absatz 5).

Auch die Angabe der organisationseigenen Verwaltungskosten wird mitunter zur Vermittlung von Sicherheit in Bezug auf die Mittelverwendung herangezogen. Ärzte ohne Grenzen (Website 2, Absatz 7) beispielsweise zeigt unter dem Titel „Ihre Spende kommt an“ eine Grafik, aus der hervorgeht, dass lediglich 14,5 % der zur Verfügung stehenden Mittel auf die allgemeine Verwaltung und Öffentlichkeitsarbeit sowie die Spendenwerbung und -verwaltung entfallen. Der Rest fließt direkt in die Projektarbeit.

Die Überzeugung, dass die eigene Spende wirkungsvoll eingesetzt wird, zählt zu den Motiven für Testamentsspenden (Kapitel 2.2.2, S. 12). Das Wort wirkungsvoll muss dabei nicht unbedingt nur auf ein konkretes Ergebnis bezogen sein. Das Wissen, dass Gelder nicht veruntreut werden und Verwaltungskosten gering sind, kann ebenfalls dazu beitragen, an die Wirksamkeit von Spenden an die ausgewählte Organisation zu glauben. Somit kann das Vermitteln von Sicherheit in Bezug auf die Mittelverwendung auch zur Vermittlung von Vertrauen beitragen und damit die Wahrscheinlichkeit einer Testamentsspende erhöhen (Kapitel 2.3.3.5, S. 29).

4.5.5 Ängste ansprechen

Die untersuchten Organisationen sprechen aktiv mögliche Ängste und Bedenken der potenziellen Spenderinnen und Spender in Zusammenhang mit Testamentsspenden an und appellieren dadurch an ihr Sicherheitsbedürfnis und erzeugen möglicherweise einen gewissen Handlungsdruck.

Wenn kein Testament vorliegt, gilt die im österreichischen Erbrecht gesetzlich festgelegte Erbfolge. Diese berücksichtigt ausschließlich Familienangehörige und – falls diese fehlen – den Staat. Unverheiratete Partner werden darin benachteiligt (World Vision, Folder, S. 4, Absatz 3).

Wie im obigen Beispiel, wird sehr häufig die Option genannt, dass der Staat das ganze Vermögen erben könnte, wenn es keine Erben und Erben und kein Testament gibt. Dieser Umstand könnte bei vielen, die dem Staat besonders in punkto Effizienz und Effektivität kritisch gegenüber stehen, Angst auslösen und einen Handlungsdruck erzeugen.

Dieser Handlungsdruck mag eventuell von den kommunizierenden Organisationen nicht beabsichtigt sein, kann sich jedoch für genau diese positiv auswirken. In Kapitel 2.3.4 (S. 30) wird erwähnt, dass die Information über die Möglichkeit, dass der Staat alles erben könnte, unbedingt Teil der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden sein sollte. Aus Sicht der Organisationen macht dies durchaus Sinn, fallen doch mehrere Millionen Euro jährlich durch fehlende Testamente an den Staat (Kapitel 1.1, S. 1). Bekommt eine Organisation nur einen Bruchteil davon, ist es für sie bereits ein Gewinn, weshalb es nachvollziehbar ist, wenn Möglichkeiten genutzt werden, um zu verhindern, dass privates Vermögen an den Staat fällt.

Das Aufgreifen von Ängsten erfolgt bei vielen Organisationen aber auch indirekt indem nicht die Angst selbst thematisiert wird, sondern gleich die positive Lösung, um diese zu beseitigen.

Bei unseren Informationsveranstaltungen werden von einem Notar Fragen beantwortet wie: Was ist bei der Erstellung eines Testaments zu beachten, damit es rechtsgültig ist? Wie ist die genaue Regelung des „Pflichtteils“? Wie sieht die Neuregelung der Erbschafts- und Schenkungssteuer aus? Die Teilnahme ist natürlich kostenlos und unverbindlich. Die nächsten Termine finden im Herbst 2015 statt (Ärzte ohne Grenzen, Website 2, Absatz 6).

Im oben abgebildeten Zitat wird konkret darauf hingewiesen, dass die Teilnahme kostenlos und unverbindlich ist. Dies zeigt einerseits wieder, dass die Organisation sich gegen Vorwürfe absichern möchte, spricht aber auch konkret potenzielle Ängste an.

Die Leserinnen und Leser des Textes könnten bei dem Hinweis auf die Veranstaltung denken, dass diese etwas kostet, weil eine NPO meist streng auf ihre Finanzen achten muss. Auch könnte eventuell zu dem Schluss gelangt werden, dass der vortragende Notar für seine Tätigkeit bestimmt Geld verlangt, weshalb ein Eintrittsgeld nur eine logische Konsequenz wäre. Noch größer wäre aber wahrscheinlich die Angst davor, sich

durch den Besuch zu etwas zu verpflichten oder wie von sogenannten Kaffeefahrten bekannt, durch Tricks und Betrug zu etwas gezwungen zu werden.

Dadurch, dass aber die Angst gleich in Form einer positiven Lösung aufgegriffen wird, wird verhindert, oder zumindest der Versuch dazu unternommen, dass sich eine mögliche Hemmschwelle für einen Besuch aufbaut.

Der Verweis auf Unverbindlichkeit, vor allem aber auf die Kostenlosigkeit, spielt auch bei den angebotenen Foldern eine große Rolle. Bei fast jeder Organisation, die ihre Testamentsbroschüre auf Basis einer vorherigen Bestellung anbietet, wird darauf verwiesen, dass diese kostenlos ist.

Gerne können Sie bei ihr auch unseren kostenlosen Ratgeber bestellen (Licht für die Welt, Website 1, Absatz 10).

Auch hier soll wahrscheinlich ein Gefühl von Sicherheit auf- und eine potenzielle Hemmschwelle abgebaut werden.

Immer wieder wird darüber hinaus auf die Steuerfreiheit bei Erbschaften und Schenkungen hingewiesen, wie in diesem Beispiel des WWF (Website 1, Absatz 12):

Wichtige Hinweise: Durch den Wegfall der Erbschafts- und Schenkungssteuer ist Erben und Schenken seit dem 1. August 2008 steuerfrei! Somit kommen Schenkungen und Vermächtnisse zugunsten des WWF ganz dem Umweltschutz zugute.

Hier wird abermals eine konkrete Angst gleich in Form einer positiven Lösung angesprochen. Den Leserinnen und Lesern wird versichert, dass ihre Erbschaften oder Schenkungen nicht durch den Staat geschmälert werden. Das kann einerseits Sicherheit vermitteln und dadurch wiederum Vertrauen. Andererseits wird möglicherweise eine weitere potenzielle Hemmschwelle aus dem Weg geräumt und ein Handlungsanreiz gesetzt.

Die Caritas (Folder, S. 31, Absatz 1) greift bei den Ängsten beispielsweise auch das Thema Vertraulichkeit auf, indem sie die ausfüllbare Antwortkarte mit dem Titel „Vertrauliche Antwortkarte“ versieht.

Um die Hemmschwelle für ein Testament zu senken, greifen die untersuchten Organisationen auch bei den rechtlichen Informationen einige potenzielle Ängste auf und bieten meist gleich dazu die passende Lösung oder thematisieren das Problem, so wie bei den oben genannten Fällen, sofort in Form der Lösung. Ein sehr starkes Beispiel ist in diesem Zusammenhang das folgende:

Im Fall, dass Sie auf ein Testament verzichten, werden beispielsweise Ihre Enkel nicht bedacht, wenn Ihre Kinder noch leben. Freunde oder entfernte Verwandte spielen in der starren Gesetzesregelung keine Rolle. Unverheiratete Partner gehen vollständig leer aus. Ein weiterer Nachteil der gesetzlichen Erbfolge ist, dass sie zu Erbstreitigkeiten führen kann – etwa, wenn die Kinder das Haus verkaufen wollen, in dem der Ehegatte noch lebt. Gelangen die Streitparteien zu keiner Einigung, kann es in diesem Fall zur Zwangsversteigerung des Hauses kommen (World Vision, Folder, S. 5, Absatz 7).

Hier werden gleich zahlreiche Ängste wie zum Beispiel das Leerausgehen der Enkelkinder oder unverheirateter Partner und Partnerinnen, mögliche Erbstreitigkeiten und sogar eine Zwangsversteigerung angesprochen. Das Testament wird als einziger Ausweg präsentiert. Damit wird sehr stark an das Sicherheitsbedürfnis der potenziellen Spenderinnen und Spender appelliert und abermals der Versuch unternommen, einen Handlungsdruck auszulösen, wenn nicht gewollt wird, dass eine dieser negativen Möglichkeiten eintritt.

In Zusammenhang mit Testamenten werden von den untersuchten Organisationen aber noch zwei weitere mögliche Ängste aufgegriffen: zum einen, dass das Testament eventuell nicht aufgefunden werden könnte und, dass es nicht änderbar sein könnte. Als Lösung für das erste Problem wird in der Regel auf das zentrale Testamentsregister verwiesen, in dem Testamente hinterlegt werden können und somit leicht wieder auffindbar sind. Der zweiten Angst wird mit dem Hinweis begegnet, dass ein Testament jederzeit widerrufen werden kann.

Die letztwillige Verfügung ist die rechtsverbindliche - aber jederzeit widerrufbare - Erklärung eines Menschen, was mit seinem Vermögen nach seinem Ableben geschehen soll (SOS-Kinderdorf, Website 4, Absatz 6).

Sie können Ihr Testament/Ihr Vermächtnis auch bei einem Notar oder einem Rechtsanwalt hinterlegen und die Hinterlegung in das Zentrale Testamentsregister der Österreichischen Notariatskammer oder das Testamentsregister der österreichischen Rechtsanwälte eintragen lassen. Hiefür ist jeweils eine Registrierungsgebühr zu leisten. Der Inhalt bleibt geheim. Damit ist sichergestellt, dass Ihr Testament nach Ihrem Ableben auch gefunden wird (Licht für die Welt, Website 3, Absatz 9).

Ängste scheinen in der Kommunikation der untersuchten Organisationen zusammenfassend eine wichtige Rolle zu spielen. Zum einen können sie möglicherweise dazu beitragen einen Handlungsdruck bei den Rezipientinnen und Rezipienten auszulösen und zum anderen können sie dazu genützt werden Sicherheit zu vermitteln, indem die Angst gleich durch eine positive Lösung thematisiert wird. Dadurch können potenzielle

Hemmschwellen bei den Spenderinnen und Spendern abgebaut und die Wahrscheinlichkeit einer Testamentsspende erhöht werden.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die untersuchten Organisationen in ihrer Kommunikation zum Thema Testamentsspenden einen großen Schwerpunkt auf den Aspekt Sicherheit legen. Dies lässt sich zum einen damit argumentieren, dass die Organisationen dadurch möglicherweise Vertrauen schaffen wollen, um die Wahrscheinlichkeit, dass die Angesprochenen auch tatsächlich spenden, zu erhöhen (Kapitel 2.3.3.5, S. 29). Der Fokus auf dem Aufbau von Vertrauen lässt darauf schließen, dass die analysierten Organisationen im Sinne des Relationship Fundraisings handeln (Kapitel 2.2, S. 6).

Zum anderen ist das Sicherheitsbedürfnis ein zentrales, wenn nicht sogar das wichtigste Bedürfnis von Testamentsspenderinnen und -spendern (Kapitel 2.2.2, S. 13). Laut Kapitel 2.2.2 (S. 13) sollten ältere Personen über 50 Jahre die Hauptzielgruppe für Testamentsspenden bilden. Der Sicherheitsaspekt als zentrales Motiv könnte darauf hindeuten, dass dies bei den untersuchten Organisationen der Fall ist. Laut Häusel (2012, S. 174) sind Menschen über 65 nämlich nicht nur ängstlicher, sondern Gesundheit und Sicherheit sind ihre wichtigsten Themen.

Darüber hinaus finden sich bei den analysierten Organisationen noch weitere Hinweise auf eine ältere Zielgruppe. Zum Beispiel wird auf die Möglichkeit verwiesen, ein fremd-händiges Testament mit der Schreibmaschine zu verfassen (SOS-Kinderdorf, Website 5, Absatz 4). Dies deutet darauf hin, dass unter anderem auch Menschen angesprochen werden, die noch einen konkreten Bezug zum Schreiben mit der Schreibmaschine haben. Tendenziell sind dies eher Personen, die heute über 50 Jahre alt sind.

In der Bildsprache finden sich auch öfter ältere Leute wieder, wie beispielsweise auf der Titelseite des Caritas Folders oder im SOS-Kinderdorf Folder (z. B. S. 9; S. 12). Dies deutet ebenfalls darauf hin, dass ältere Leute konkret angesprochen werden sollen.

Am deutlichsten wird die Ansprache von Menschen über 60 aber in der Videobotschaft von WWF-Ehrenpräsident Helmut Pechlaner (WWF, Website 1, Absatz 3). Darin spricht er darüber, wie viel Glück seine Generation in den vergangenen 66 Jahren hatte, weil es in Österreich Frieden gab und das Wirtschaftswachstum den Menschen einen zufriedenstellenden Wohlstand gebracht hat. Mit den Worten „Heute wollen wir nichts anderes, als dass es unseren Enkelkindern gutgeht, dass sie in einer intakten Umwelt leben können“ (Video WWF, Website 1, Absatz 3) spricht er ganz konkret Menschen an, die so alt sind, dass sie bereits Großväter oder Großmütter sind. Der

Verweis auf seine Generation und die letzten 66 Jahre lässt darauf schließen, dass explizit die Nachkriegsgeneration und damit die heute über 60-Jährigen gemeint sind.

4.6 Der Tod als Tabu

Das Thema Testamentsspenden steht unmittelbar mit dem Thema Tod in Verbindung. Ein Testament wird nur wirksam, wenn der Ersteller oder die Erstellerin verstirbt. Auffallend ist jedoch, dass ein Großteil der Kommunikation von Seiten der Organisationen von dem Willen geprägt ist, das Wort Tod komplett zu vermeiden bzw. das Thema Sterben wenn, dann nur indirekt anzusprechen. Die Vermeidung des Wortes Tod und der sensible Umgang mit dem Thema Sterben können daher als zentrales Motiv in der Testamentsspenden-Kommunikation der untersuchten Organisationen betrachtet werden. Dies zeigt sich besonders stark darin, dass an Stelle des Wortes Tod eine Metapher verwendet wird, wie beispielsweise im folgenden Zitat:

Mit einem Vermächtnis oder einer Gedenkspende lindern Sie Not und schenken über das eigenen Leben hinaus Hoffnung (Ärzte ohne Grenzen, Website 1, Absatz 2).

Die Metapher „über das eigene Leben hinaus“ spielt eine zentrale Rolle und unterstreicht den Versuch der Organisationen das Wort Tod zu vermeiden sehr deutlich, weil das Wort Leben das absolute Gegenteil von Tod darstellt.

Einige Organisationen vermeiden das Wort Tod oder das Thema Sterben indem sie, wie in Kapitel 4.1 (S. 42) bereits beschrieben, stattdessen das Wort Zukunft verwenden.

Mit meinem Testament Zukunft gestalten (World Vision, Folder, S. 1, Absatz 1).

Oftmals wird das Thema Sterben auch komplett vermieden, indem rechtliche und allgemeine Informationen kommuniziert werden. Die Verbindung zum Tod ergibt sich dann nur indirekt über die Verwendung von Wörtern wie Testament, Legat, Vermächtnis, Erbschaft usw.

Die Zukunft steht genauso wie das Leben in starkem Kontrast zum Tod, weil die eigene Zukunft mit dem Tod endet. Durch die Verwendung der direkten Gegensätze von Tod verdeutlichen die Organisationen ihr Bemühen, das Wort und das Thema zu vermeiden. Gleichzeitig können sie damit verhindern, dass Menschen, die mit dem Tod hadern oder ihre eigene Vergänglichkeit als etwas Negatives empfinden, von einer Testamentsspende abgeschreckt werden.

Obwohl sich die Vermeidung des Themas Sterben als Motiv in der Kommunikation der untersuchten Organisationen wiederfindet, soll an dieser Stelle darauf hingewiesen

werden, dass einige dennoch das Wort Tod direkt verwenden. Während das in den meisten Fällen nur jeweils ein bis maximal zwei Mal im gesamten Medium (Website oder Folder) vorkommt und die oben beschriebenen Vermeidungsstrategien ebenfalls vorkommen, gibt es zwei Ausnahmen, in denen das Wort Tod deutlich öfter verwendet wird. Sowohl im Folder der Caritas als auch im Folder des Roten Kreuz wird durch den häufigen Gebrauch des Wortes das Gefühl vermittelt, dass es sich dabei um eine Selbstverständlichkeit handelt bzw. um etwas, das ein natürlicher Bestandteil des Lebens ist.

Die Caritas verwendet beispielsweise zahlreiche, nicht konkret einer Person zuordenbare, Zitate in denen stets das Wort Tod verwendet wird, wie das folgende Beispiel zeigt: *Ich weiß, was ich nach meinem Tod tun werde* (Caritas, Folder, S. 1, Absatz 3).

Dieser Satz steht sogar auf der Titelseite und unterstreicht damit noch deutlicher, dass der Tod aus Sicht der Caritas nichts Schlimmes ist und nichts, das nicht angesprochen werden sollte. Der Grund dafür, warum ausgerechnet diese Organisation kein Problem mit dem Tod hat, liegt wahrscheinlich in ihrem religiösen Hintergrund. Die Caritas ist bekanntermaßen eng mit der katholischen Kirche verbunden – der christliche Glaube spielt in dieser Organisation also vermutlich eine nicht zu unterschätzende Rolle und damit wahrscheinlich auch der Glaube daran, dass der Tod zum Leben dazu gehört.

Auch das Rote Kreuz verwendet in seinem Folder das Wort Tod an zahlreichen Stellen, wie beispielsweise an dieser:

Was gibt es Wichtigeres als das Wohlergehen jener Menschen, die uns am Herzen liegen? Ein Leben lang gilt ihnen unser höchstes Augenmerk. Mit einem Testament können wir auch über den Tod hinaus für Menschen vorsorgen, die uns wichtig sind (Rotes Kreuz, Folder, S. 2, Absatz 2).

Beim Roten Kreuz lässt sich der unbeschwerte Zugang zum Wort und zum Thema Tod eventuell damit erklären, dass ein Aufgabenbereich der Organisation der Rettungsdienst ist (Rotes Kreuz, Folder, S. 18, Absatz 3). Dadurch sind zahlreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und somit im weiteren Sinne die gesamte Organisation täglich mit dem Tod konfrontiert und sehen diesen deswegen wahrscheinlich als Selbstverständlichkeit.

Zusammenfassend lässt sich aus der überwiegenden Vermeidung des Themas Sterben darauf schließen, dass die untersuchten Organisationen versuchen, der in Kapitel 2.3.4 (S. 29) geforderten Sensibilität im Umgang mit den Themen Erben und Tod Rechnung zu tragen, weil ihnen bewusst ist, dass es sich dabei um emotionale und nicht unumstrittene Themen handelt (Kapitel 2.3.4, S. 29).

4.7 Emotionalität

Emotionen gehören zum Dasein als Mensch dazu. Sie sind täglicher Bestandteil des Lebens und können unsere Handlungen beeinflussen. Die gebräuchliche Metapher „etwas aus dem Bauch heraus entscheiden“ verdeutlicht sehr bildlich, dass wir Entscheidungen manchmal ohne große kognitive Auseinandersetzung treffen. Genau hier setzt das letzte zentrale Motiv an, dass sich aus der Analyse der Testamentsspendenkommunikation der ausgewählten Organisationen ergeben hat: Emotionalität.

Der Versuch, Emotionen bei den Leserinnen und Lesern zu wecken, zeigt sich insbesondere an der Kommunikation in Form von kürzeren und längeren Geschichten – auch Storytelling genannt. Die Caritas beispielsweise erläutert in ihrem Folder die verschiedenen Spendenbereiche in Form von kleinen Geschichten, wie der folgende Ausschnitt zeigt:

Immer mehr Menschen in Österreich suchen Hilfe bei der Caritas, weil das Geld nicht reicht. Tagtäglich wenden sich Familien hilfesuchend an die Sozialberatungsstellen. Viele von ihnen haben nicht genug Geld, um die Miete, die offene Stromrechnung zu bezahlen oder warme Kleidung für den nächsten Winter zu kaufen. Die Anfragen sind weit größer, als die Möglichkeiten zu helfen (Caritas, Folder, S. 11, Absatz 2).

Die Geschichten beziehen sich mitunter auch auf die eigene Leistung der Organisation: *Öfter als bei einem schweren Unfall auf der Autobahn mit Verletzten betreuen die freiwilligen und hauptberuflichen Sanitäter akut erkrankte Menschen, bringen sie ins Krankenhaus, transportieren Patienten nach Hause, die zum Beispiel nach einer Operation nicht gehen können, oder betreuen Menschen, die regelmäßig zur Dialyse gebracht werden müssen. Und das rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr und bei jedem Wetter (Rotes Kreuz, Folder, S. 18, Absatz 3).*

Eine weitere Möglichkeit, die von den Organisationen genützt wird, ist das Storytelling in Form von Geschichten von oder über Menschen, die bereits eine Testamentsspende getätigt haben.

Die Österreicherin Elfe Gerhart war mit dem berühmten deutschen Schauspieler Paul Dahlke verheiratet und stand ihrem Mann in nichts nach. Neben ihrer Karriere beim Film spielte sie auch in namhaften Häusern in Wien und München sowie bei den Salzburger Festspielen. Die vielseitige Frau war außerdem bildhauerisch und literarisch tätig und verband ihre Begabungen oft zu Gesamtkunstwerken. Da sie verwitwet und kinderlos war, wollte sie nie eine Einzelperson als Alleinerben einsetzen. Am Ende ihres Lebens, das sie in Grundlsee in der Steiermark verbrachte, entschied sie, ihr

Vermächtnis auf mehrere Hilfsorganisationen, darunter LICHT FÜR DIE WELT, aufzuteilen. So lebt die große Mimin nicht nur in ihren Kunstwerken, sondern auch in den Herzen vieler dankbarer Menschen fort (Licht für die Welt, Website 2, Absatz 4a und 4b).

Geschichten erzeugen Bilder im Kopf und lösen sehr oft Emotionen bei den Leserinnen und Lesern aus. Die Geschichte eines Spenders oder einer Spenderin bietet eventuell Anknüpfungspunkte an das eigene Leben und löst damit vielleicht ein positives Gefühl oder eine schöne Erinnerung aus. Die emotionale Geschichte über einen Wirkungsbereich einer Organisation und wie sehr dieser Hilfe bedarf, löst mitunter Betroffenheit aus – ein Gefühl, das ebenso wie eine positive Erinnerung dazu geeignet ist eine Handlung auszulösen.

Durch zahlreiche Adjektive und Adverbien emotionalisierte Schilderungen der organisationseigenen Tätigkeiten können die Überzeugungskraft in Bezug auf die Wirkung der Organisation verstärken und dadurch Vertrauen aufbauen und die Wahrscheinlichkeit für eine Testamentsspende erhöhen.

In Kapitel 2.3.4 (S. 31) wird auf den motivierenden Charakter von Interviews mit oder Nachrufen auf Spenderinnen und Spender verwiesen. Die Organisationen können damit also einen Handlungsanreiz setzen und vermitteln gleichzeitig auch noch Sicherheit, indem sie zeigen, dass andere bereits so viel Vertrauen in die Organisation hatten, dass sie eine Testamentsspende getätigt haben.

Für das Auslösen von Emotionen verwenden einige Organisationen darüber hinaus Fotos mit Menschen, und hierbei vor allem solche, die lächelnde Kinder zeigen (z. B. World Vision, Website 2). Hervorzuheben sind hier insbesondere jene Organisationen, deren Kerngeschäft auch oder hauptsächlich mit Kindern zu tun hat, wie beispielsweise das SOS-Kinderdorf oder World Vision.

Lächeln oder Lachen ist eine zutiefst positive Emotion, die sich auf andere übertragen kann. Von jemandem angelächelt zu werden löst in den meisten Fällen den Reflex aus ebenfalls zu lächeln. Sind Kinder involviert, ist dieser Reflex oft noch stärker. Im Hinblick darauf, dass das Thema Testamentsspenden mit den emotional heiklen Themen Tod und Erben (Kapitel 2.3.4, S. 29) verbunden ist, die von zahlreichen Menschen mit negativen Gefühlen verbunden werden, liegt es nahe, dass Organisationen versuchen mittels Bildern und Text positive Emotionen zu erzeugen und damit eine positive Wahrnehmung des Themas Testamentsspenden zu fördern.

5 Diskussion und Ausblick

In den folgenden Kapiteln wird die Forschungsfrage beantwortet und die vorliegende Arbeit kritisch reflektiert. Darüber hinaus werden die praktischen Implikationen der Ergebnisse erläutert und mögliche Anknüpfungspunkte für zukünftige Forschung aufgezeigt.

5.1 Fazit und Diskussion

Die Forschungsfrage, wie ausgewählte österreichische Nonprofit-Organisationen das Thema Testamentsspenden auf ihren Websites kommunizieren kann wie folgt beantwortet werden:

In der Kommunikation mit potenziellen Testamentsspenderinnen und Spendern werden drei Spendenmotive besonders stark betont: Der Wunsch, über den Tod hinaus zu wirken, in Erinnerung zu bleiben und jener nach Anerkennung. Damit werden in erster Linie folgende der in Kapitel 2.2.1 (S. 8) erwähnten Geberinnen und Geber-Typen angesprochen: Der Macherinnen- und Macher-Typ, weil dieser den Wunsch hat, etwas zu verändern und dies mit einer Testamentsspende erreichen kann sowie der Wohltäterinnen- und Wohltäter-Typ, weil seinem Wunsch nach öffentlicher Anerkennung entsprochen wird. Darüber hinaus wird über den Tod hinaus Gutes zu tun in Kapitel 2.2.2 (S. 13) als einer der wichtigsten Motive der Österreicherinnen und Österreicher für eine Testamentsspende erwähnt. Der Fokus auf dieses Motiv unterstreicht, dass sich die untersuchten Organisationen diesem Umstand allem Anschein nach bewusst sind und versuchen, diesen in ihrer Kommunikation zu berücksichtigen.

Ein weiteres zentrales Motiv in der Kommunikation der analysierten Organisationen zum Thema Testamentsspenden ist der Wunsch, potenzielle Testamentsspenderinnen und -spender zu identifizieren. Dies geschieht in erster Linie über das Anbieten von Kontaktmöglichkeiten, aber auch über die konkrete Aufforderung zu einem Dialog, über verpflichtende Veranstaltungsanmeldungen oder das Anbieten einer Testamentsbroschüre nur gegen vorhergehende Bestellung. Mit den angebotenen Kontaktmöglichkeiten wird den in Kapitel 2.3.3.5 (S. 29) geforderten Interaktions- und Dialogmöglichkeiten entsprochen.

Social Media Kanäle werden zwar in einigen Fällen Angeboten, es deutet jedoch nichts darauf hin, dass diese als bedeutender Kommunikationskanal für die Vermittlung des Themas Testamentsspenden von Seiten der Organisationen verwendet werden oder gezielt dazu genutzt werden, potenzielle Spenderinnen und Spender zu identifizieren.

Das Anbieten von Kontaktmöglichkeiten und die gleichzeitig untergeordnete Bedeutung von Social Media lässt vermuten, dass sich die Online-Kommunikation der untersuchten Organisationen am ehesten dem in Kapitel 2.3.3.1 (S. 21f.) vorgestellten Typ der Internet-PR zurechnen lässt. Die untergeordnete Rolle von Social Media könnte aber auch ein Hinweis darauf sein, dass eher Ältere als Zielgruppe des Themas Testamentsspenden angesprochen werden sollen, gibt es doch in der Gruppe der über 65-Jährigen bedeutend weniger Internetnutzerinnen und -nutzer als bei den jüngeren Altersgruppen (Kapitel 2.3.3, S. 21) und daher vermutlich auch weit weniger Nutzerinnen und Nutzer von Social Media wie beispielsweise Facebook.

Der Grund warum die Organisationen Interessentinnen und Interessenten identifizieren und mit ihnen in persönlichen Kontakt treten wollen liegt vermutlich daran, dass sie sich dessen bewusst sind, dass die Voraussetzung für Testamentsspenden der Aufbau von Vertrauen ist (Kapitel 2.3.3.5, S. 29) und, dass dies durch dialogische Kommunikation besser erreicht werden kann, als durch monologische (Kapitel 2.3.3.3, S. 24). Darüber hinaus ist die Identifizierung die einzige Möglichkeit für die Organisationen individuell auf die einzelnen Spenderinnen und Spender einzugehen und damit im Sinne von Relationship Fundraising eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen (Kapitel 2.2, S. 6).

Ein weiterer kommunikativer Schwerpunkt der untersuchten Organisationen liegt auf der Vermittlung der Spendenwirksamkeit. Diese erfolgt beispielsweise durch das Bilanz ziehen über das eigene Erreichte. Eine zentrale Position nimmt jedoch auch der Versuch ein, Leserinnen und Leser davon zu überzeugen, dass ein Großteil der Wirkungsmacht bei ihnen selbst liegt – dass sie es sind, die mit einem Testament Großes bewirken können. Dieses Vorgehen passt nicht nur zu der in Kapitel 2.3.4 (S. 30) beschriebenen Aussage, wonach das Darstellen der Leistungen der NPO ein zentrales Element in der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden sein sollte, sondern erschließt sich auch dadurch, dass der Glaube an die Wirksamkeit einer Organisation und an die Wirksamkeit der eigenen Spende die Wahrscheinlichkeit einer Testamentspende positiv beeinflusst (Kapitel 2.2.2, S. 12).

Information, insbesondere rechtliche Information, ist ein weiteres zentrales Motiv, das identifiziert werden konnte. Die untersuchten Organisationen vermitteln, meist in Form von Fragen und Antworten, Informationen rund um die Erstellung eines Testaments. Dazu gehören beispielsweise Beschreibungen der unterschiedlichen Nachlassmöglichkeiten wie Erbschaft, Vermächtnis oder Schenkung, die Erläuterung von Pflichtteil und Erbfolge sowie allgemeine Informationen zum Testament, wie die möglichen unterschiedlichen Formen eines Testaments. Die untersuchten Organisationen sind sich

scheinbar dem in Kapitel 2.3.4 (S. 30) angesprochenem großen Informationsbedürfnis zum Thema Testament bewusst und entsprechen der Forderung, die Aufklärung über die verschiedenen Möglichkeiten in Bezug auf eine Verlassenschaft sowie Beratung als zentrale Aufgabe wahrzunehmen (Kapitel 2.3.4, S. 30).

Als wesentlichstes Kommunikationsmotiv in Bezug auf Testamentsspenden wurde das Thema Sicherheit identifiziert, weil es sich in sehr vielen Untermotiven wiederfindet. Eine dieser Unterkategorien ist das Absichern der Organisation gegenüber möglichen negativen Konsequenzen, die sich für sie aus der Thematisierung von Testamentsspenden ergeben könnten. So wird beispielsweise darauf hingewiesen, dass mit einer Erbschaft auch Schulden vererbt werden können. Darüber hinaus wird es als Selbstverständlichkeit kommuniziert, dass die Familie von potenziellen Spenderinnen oder Spendern zuerst versorgt wird. Durch Empfehlung, sich von einem Anwalt oder Notar beraten zu lassen, grenzen die Organisationen darüber hinaus ihren Verantwortungsbereich ab. Mit diesem Vorgehen zeigen die Organisationen, dass sie der in Kapitel 2.3.4 (S. 29) geforderten Sensibilität im Umgang mit dem Thema Testamentsspenden Rechnung tragen.

Indem die Organisationen Testamentsspenden als eine selbstverständliche Spendenform kommunizieren und vermitteln, dass bereits zahlreiche Menschen eine solche getätigt haben, wirken sie einerseits motivierend (Kapitel 2.3.4, S. 31) und schaffen andererseits Vertrauen, das wiederum die Grundlage für eine Testamentsspende ist (2.3.3.5, S. 29).

Die Organisationen legen darüber hinaus Wert darauf, den potenziellen Spenderinnen und Spendern Wahlfreiheit zu vermitteln. Sie kommunizieren, dass die Entscheidung für oder gegen eine Spende komplett bei den Interessentinnen und Interessenten liegt. Damit können sie sich einerseits gegen Vorwürfe wie den der Erbschleicherei oder der Gier absichern. Andererseits können sie dadurch Vertrauen aufbauen und so die Wahrscheinlichkeit einer Testamentsspende erhöhen (2.3.3.5, S. 29).

Wert wird auch auf die Vermittlung von Sicherheit in der Mittelverwendung gelegt. Mit Hilfe des Spendengütesiegels, Aussagen von oder über externe Partnerinnen und Partner oder Berichten von Spenderinnen und Spendern soll die eigene Glaubwürdigkeit erhöht und durch das Verweisen auf Dritte Sicherheit vermittelt werden. Dieses Gefühl, dass die eigene Spende wirkungsvoll eingesetzt wird, zählt zu den Motiven für eine Testamentsspende (Kapitel 2.2.2, S. 12) und ist daher ein nachvollziehbares Kommunikationsmotiv.

Durch das gezielte Ansprechen oder Aufgreifen von Ängsten wird an das Sicherheitsbedürfnis der Spenderinnen und Spender appelliert und damit möglicherweise ein gewisser Handlungsdruck ausgelöst. Ein Testament wird unter anderem als Möglichkeit präsentiert zu verhindern, dass das eigene Vermögen an den Staat fällt, dass es zu Erbstreitigkeiten kommt oder, dass geliebte Menschen wie unverheiratete Partnerinnen und Partner oder Enkelkinder leer ausgehen. Mit der Thematisierung von Ängsten in Form von positiven Lösungen, wie beispielsweise durch Hinweise auf Kostenlosigkeit und Unverbindlichkeit, wird ebenfalls versucht, ein sicheres Gefühl zu vermitteln.

Allgemein kann festgehalten werden, dass die untersuchten Organisationen mit dem Fokus auf Sicherheit vermutlich im Sinne von Relationship Fundraising (Kapitel 2.2, S. 6) Vertrauen bei der angesprochenen Leserschaft aufbauen wollen, um dadurch die Wahrscheinlichkeit für eine Testamentsspende zu erhöhen (Kapitel 2.3.3.5, S. 29).

Der Schwerpunkt Sicherheit verwundert insofern nicht, als dass das Sicherheitsbedürfnis in Kapitel 2.2.2 (S. 13) als ein zentrales Bedürfnis von Testamentsspenderinnen und -spendern erwähnt wird. Zudem lässt er darauf schließen, dass, wie in Kapitel 2.2.2 (S. 13) als Empfehlung erwähnt, eher ältere Leute die Zielgruppe sind. Laut Häusel (2012, S. 174) sind diese ab 65 Jahren nämlich nicht nur ängstlicher sondern legen deutlich mehr Wert auf Sicherheit.

Ein weiteres zentrales Motiv in der Testamentsspenden-Kommunikation der analysierten Organisationen ist der sensible Umgang mit dem Thema Sterben und die Vermeidung des Wortes Tod. Damit tragen sie abermals der geforderten Sensibilität im Umgang mit dem Thema Testamentsspenden Rechnung und zeigen, dass sie sich dessen starker Emotionalität bewusst sind (Kapitel 2.3.4, S. 29).

Darüber hinaus versuchen die untersuchten Organisationen mit Hilfe von Storytelling und dem Einsatz von Fotos Emotionen und dadurch Handlungsanreize auszulösen. In Kapitel 2.3.4 (S. 31) wird unter anderem auf den motivierenden Charakter von Berichten über Spenderinnen und Spender hingewiesen. Zusätzlich verwundert es nicht, dass die Organisationen versuchen, die mit Testamentsspenden unmittelbar in Verbindung stehenden Themen Tod und Erbschaft mit positiven Gefühlen zu besetzen.

In Zusammenhang mit den beschriebenen Ergebnissen gibt es einige Faktoren, die berücksichtigt werden sollten. Dazu zählt, dass eine der analysierten Websites, nämlich die der St. Anna Kinderkrebsforschung, im deutlichen Gegensatz zu den anderen Analyseeinheiten steht. Als einzige Organisation bietet die Website der Kinderkrebsforschung keine eigene Unterseite zum Thema Testamentsspenden sondern erwähnt die Möglichkeit, eine solche zu tätigen, nur im Zuge einer langen Aufzählung von weiteren

Spendenmöglichkeiten. Ansonsten gibt es keinerlei Kommunikation zu diesem Thema innerhalb der in Kapitel 3.3 (S. 37) beschriebenen Grenzen, die die Grundlage für die Auswahl der Analyseeinheiten gebildet haben. Die St. Anna Kinderkrebsforschung muss somit aus dem Geltungsbereich der Ergebnisse ausgeschlossen werden.

Der Umstand, dass die Ergebnisse der Untersuchung in vielen Bereichen sehr nah an den beschriebenen Theorien lagen, kann einerseits darauf zurückzuführen sein, dass sich die Theorie sehr stark an der Praxis orientiert oder umgekehrt. Andererseits könnte dies auch ein Zeichen dafür sein, dass die theoretisch basierten Analyseheuristiken unbewusst die Offenheit der Autorin gegenüber Neuem doch stärker eingeschränkt haben als erwartet.

Einschränkend muss darüber hinaus festgehalten werden, dass die Autorin bei der Eingrenzung der Analyseeinheiten mit einigen Schwierigkeiten konfrontiert war. Nicht immer war eindeutig erkennbar, welche Inhalte als Teil der Kommunikation zum Thema Testamentsspenden gewertet werden können. In einigen Fällen wurden Bereiche der analysierten Websites aus der Analyseeinheit ausgeschlossen, weil diese nicht als Teil des Themas gesehen wurden (z. B. die Menüführung der Seiten). Die Entscheidungen diesbezüglich könnten eventuell auf Basis falscher Annahmen getroffen worden sein, was das Ergebnis möglicherweise in dem einen oder anderen Bereich verzerrt.

Positiv hervorgehoben werden sollte, dass die vorliegende Arbeit einen Beitrag leistet, ein bisher wenig untersuchtes Thema näher zu beleuchten. Darüber hinaus bietet sie eine hohe Anschlussfähigkeit an die Praxis.

Vor dem Hintergrund dieser Arbeit empfiehlt es sich für NPOs die Entscheidung für Erbschaftsfundraising nicht überstürzt und für das Erzielen von kurzfristigen Einnahmen zu treffen. Jede Organisation die sich dafür entscheidet, sollte sich bewusst sein, dass der Weg zu einer Testamentsspende meist mit viel Zeit und hohem Aufwand verbunden ist und, dass der Wille, langfristige persönliche Beziehungen aufzubauen, unbedingt vorhanden sein sollte.

Für erfolgreiches Erbschaftsfundraising empfiehlt es sich potenzielle Spenderinnen und Spender zu identifizieren. Dies kann auf der Organisationswebsite beispielsweise über das Anbieten von Informationsveranstaltungen zum Thema Erben und Testament oder durch das konsequente Anführen der Kontaktdaten einer konkreten Ansprechperson auf allen Unterseiten erfolgen. Eine weitere Möglichkeit ist die direkte Aufforderung zum Dialog. Darüber hinaus sollte es unbedingt einen Folder zum Thema Testamentsspenden geben. Wird dieser nur nach Rückfrage verschickt, kann er als zusätzliche Möglichkeit zur Identifikation von Interessentinnen und Interessenten genutzt werden.

Inhaltlich sollten NPOs zum Thema Testamentsspenden in ihrer Kommunikation folgendes abdecken: Sie sollten auf jeden Fall einen guten Überblick darüber geben, was sie bisher erreicht haben, das heißt, ihre Leistungen darstellen. In weiterer Folge sollten sie dem Leser oder der Leserin bewusst machen, was diese durch eine Testamentsspende verändern können und ihnen so das Gefühl geben, dass sie über Veränderungsmacht verfügen. Dabei sollte niemals ein Handlungsdruck aufgebaut, sondern stets das Gefühl der Wahlfreiheit vermittelt werden. Darüber hinaus sollte eine Organisation, die Erbschaftsfundraising betreibt, unterschiedliche Spendenmotive ansprechen, um ihren potenziellen Spenderinnen- und Spenderkreis möglichst groß zu halten. Das Motiv nach Anerkennung kann beispielsweise durch Nachrufe, Gedenktafeln oder Angebote zur Grabpflege angesprochen werden. Überdies sollten umfangreiche rechtliche Informationen beispielsweise in Form von Fragen und Antworten die Inhalte ergänzen. Mit Hilfe von Interviews mit oder Berichten über bestehende Testamentsspenderrinnen und -spender können Interessentinnen und Interessenten motiviert werden. Darüber hinaus können die Verwendung des Spendengütesiegels, positive Berichte von externen Partnerinnen und Partnern oder aussagekräftige Grafiken zusätzlich ein Gefühl von Sicherheit in Bezug auf die Mittelverwendung erzeugen.

Die Entscheidung, wie die Inhalte zwischen Website und Folder aufgeteilt werden, muss jede Organisation für sich treffen. Es empfiehlt sich jedoch im Folder Informationen anzubieten, die über jene auf der Website hinausgehen, insbesondere, wenn dieser nur nach Rückfrage erhältlich ist.

Sprachlich sollte das Thema Testamentsspenden mit großer Sensibilität vermittelt werden. Das Wort Tod sollte eher vermieden werden und auch sonst empfiehlt es sich auf Grund der nach wie vor vorhandenen Tabuisierung des Themas den kommunikativen Fokus eher auf positiv Besetztes zu lenken.

5.2 Ausblick

Das im vorhergehenden Kapitel angesprochene Problem der Eingrenzung der relevanten Analyseeinheiten bei Websites zum Thema Testamentsspenden könnte möglicherweise mittels einer Eye-Tracking-Untersuchung behoben werden. Diese könnte dazu genutzt werden, die Websites von Probandinnen und Probanden betrachten zu lassen, um so festzustellen welche Bereiche der Websites am stärksten wahrgenommen werden und somit in erster Linie untersucht werden sollten.

Darüber hinaus könnten bestehende Testamentsspenderrinnen und -spender der in dieser Arbeit analysierten Organisationen nach ihren Bedürfnissen und ihrer Motivation befragt werden. Die Ergebnisse könnten im Anschluss mit den Ergebnissen dieser Ar-

beit abgeglichen werden, um festzustellen, ob die Bedürfnisse und Motive auf den Websites angesprochen werden.

Darüber hinaus könnten den Ergebnissen der vorliegenden Arbeit Analysen von Interviews mit den für die Web-Inhalte zuständigen Personen gegenübergestellt werden. Dadurch könnte gezeigt werden, ob die in dieser Arbeit gefundenen Motive mit jenen übereinstimmen, die die Zuständigen selbst nennen.

Weiters wäre es sinnvoll Studien mit größeren Stichproben durchzuführen und die Online-Kommunikation zum Thema Testamentsspenden einem Ländervergleich beispielsweise mit Deutschland, der Schweiz oder den USA zu unterziehen.

Aspekte der Textgestaltung wurden in der vorliegenden Arbeit nicht berücksichtigt. Diese könnten daher als zentraler Bestandteil einer eigenen Untersuchung herangezogen werden.

Literaturverzeichnis

- Albert, Judith/Reuter, Susanne/Schlüpen, Norbert/Schwedersky, Thomas (2008). Erbschaftsfundraising. In Fundraising Akademie (Hrsg.). Fundraising. Handbuch für Grundlagen, Strategien und Methoden (4. Auflage) (S. 396-409). Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler / GWV Fachverlage GmbH.
- Bekkers, René/Wiepking, Pamala (2007). Generosity and Philanthropy: A Literature Review. SSRN Working paper series Nr. 1015507. Science of Generosity Resource Paper, 1-67.
- Bruhn, Manfred (2012). Marketing für Nonprofit-Organisationen. Grundlagen – Konzepte – Instrumente (2. Auflage). Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.
- Buchele, Mark-Steffen/Alkan, Saim (2012). Websites als Basis der Unternehmenskommunikation im Internet. In Ansgar Zerfaß/Thomas Pleil (Hrsg.). Handbuch Online-PR. Strategische Kommunikation in Internet und Social Web (S. 219-235). Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Burkart, Roland (2002). Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder. Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft (4. Auflage). Wien, Köln, Weimar: Böhlau Verlag Ges.m.b.H und Co. KG.
- Burkart, Roland (2004). Online-PR auf dem Prüfstand: Vorbereitende Überlegungen zur Evaluation von Websites. Eine rezeptionsanalytische Perspektive. In: Juliana Raupp/ Joachim Klewes (Hrsg.). Quo vadis Public Relations? Auf dem Weg zum Kommunikationsmanagement: Bestandsaufnahmen und Entwicklungen (S. 174-185). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH.
- Burnett, Ken (2002). Relationship Fundraising. A Donor-Based Approach to the Business of Raising Money (2nd edition). San Francisco: Jossey-Bass.
- Carroll, Archie B./Buchholtz, Ann K. (2000). Business & Society: Ethics and Stakeholder Management (4. Auflage). Ohio: South-Western College Publishing.
- Fabisch, Nicole (2013). Fundraising. Spenden, Sponsoring und mehr (3. Auflage). München: Deutscher Taschenbuch Verlag.
- Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (2013). Was ist qualitative Forschung?. Einleitung und Überblick. In: Uwe Flick/Ernst von Kardorff/Ines Steinke (Hrsg.). Qualitative Forschung. Ein Handbuch (10. Auflage) (S. 13-29). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

- Fundraising Verband Austria (2012). Initiative für das gute Testament gestartet! 28 Organisationen gründen Initiative „Vergissmeinnicht.at“, die Informationsplattform über Vererben für den guten Zweck. Online: http://www.vergissmeinnicht.at/Portals/0/Presseausendungen/180712_PA_Initiative_für_das_gute_Testament_gestartet.pdf [Abruf am 05.10.2014].
- Fundraising Verband Austria (2014). Spendenbericht 2013. Online: <http://www.fundraising.at/FACTSFIGURES/SPENDENAUFKOMMEN/Spendenberichte/tabid/421/language/de-DE/Default.aspx#2013> [Abruf am 08.08.2014].
- Gandía, Juan L. (2011). Internet Disclosure by Nonprofit Organizations: Empirical Evidence of Nongovernmental Organizations for Development in Spain. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(1), 57-78.
- Grunig, James E./Hunt, Todd (1984). *Managing Public Relations*. Belmont: Wadsworth.
- Haibach, Marita (2008). Fundraising – Definitionen, Abgrenzung und Einordnung. In *Fundraising Akademie* (Hrsg.). *Fundraising. Handbuch für Grundlagen, Strategien und Methoden* (4. Auflage) (S. 88-93). Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler / GWV Fachverlage GmbH.
- Haibach, Marita (2012). *Handbuch Fundraising. Spenden, Sponsoring, Stiftungen in der Praxis* (4. Auflage). Frankfurt am Main: Campus Verlag.
- Haunschmidt, Franz/Haunschmidt, Albert (2014). *Erbschaft kompakt. Erben und Vererben leicht gemacht* (3. Auflage). Wien: LexisNexis Verlag.
- Häusel, Hans-Georg (2012). *Brain View. Warum Kunden kaufen* (3. Auflage). Freiburg: Haufe-Lexware.
- Ingenhoff, Diana/Koelling, A. Martina (2009). The potential of Web sites as a relationship building tool for charitable fundraising NPOs. *Public Relations Review*, 35, 66-73.
- Jun, Jungmi (2011). How climate change organizations utilize websites for public relations. *Public Relations Review*, 37, 245-249.
- Kang, Seok/Norton, Hanna E. (2004). Nonprofit organizations' use of the World Wide Web: are they sufficiently fulfilling organizational goals?. *Public Relations Review*, 30, 279-284.
- Kent, Michael L./Taylor, Maureen (1998). Building Dialogic Relationships Through the World Wide Web. *Public Relations Review*, 24(3), 321-334.

- Kent, Michael L./Taylor, Maureen/White, William J. (2003). The relationship between website design and organizational responsiveness to stakeholders. *Public Relations Review*, 29, 63-77.
- Kruse, Jan (2015). *Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz* (2. Auflage). Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Long, Mary M./Chiagouris, Larry (2006). The role of credibility in shaping attitudes toward nonprofit websites. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 11, 239-249.
- Market (2013). *Spendenstudie 2012*.
- Meyer, Michael/Simsa, Ruth (2013). NPOs: Abgrenzungen, Definitionen, Forschungszugänge. In Ruth Simsa/Michael Meyer/Christoph Badelt (Hrsg.). *Handbuch der Nonprofit-Organisationen. Strukturen und Management* (5. Auflage) (S. 3-14). Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- More-Hollerweger, Eva/Rameder, Paul (2013). Freiwilligenarbeit in Nonprofit-Organisationen. In Ruth Simsa/Michael Meyer/Christoph Badelt (Hrsg.). *Handbuch der Nonprofit-Organisationen. Strukturen und Management* (5. Auflage) (S. 381-399). Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- Neumayr, Michaela/Schober, Christian (2012). Giving in Austria. Einflussfaktoren auf das Spendeverhalten der österreichischen Bevölkerung. Wien: Wirtschaftsuniversität. Online:
http://www.wu.ac.at/npo/competence/research/laufendeforsch/giving_in_austria_final_2012.pdf [Abruf am 08.08.2014].
- Neumayr, Michaela/Schober, Christian/Schneider, Hanna (2013). Spenden und Stiftungszuwendungen. In Ruth Simsa/Michael Meyer/Christoph Badelt (Hrsg.). *Handbuch der Nonprofit-Organisationen. Strukturen und Management* (5. Auflage) (S. 471-490). Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- Pennerstorfer, Astrid/Schneider, Ulrike/Badelt, Christoph (2013). Der Nonprofit-Sektor in Österreich. In Ruth Simsa/Michael Meyer/Christoph Badelt (Hrsg.). *Handbuch der Nonprofit-Organisationen. Strukturen und Management* (5. Auflage) (S. 55-75). Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- Pleil, Thomas (2007). Online-PR zwischen digitalem Monolog und vernetzter Kommunikation. In Thomas Pleil (Hrsg.). *Online-PR im Web 2.0. Fallbeispiele aus Wirtschaft und Politik* (S. 10-31). Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.

- Pleil, Thomas/Zerfaß, Ansgar (2014). Internet und Social Media in der Unternehmenskommunikation. In Ansgar Zerfaß/Manfred Piwinger (Hrsg.). Handbuch Unternehmenskommunikation: Strategie, Management, Wertschöpfung (S. 731-753). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Reetz, Konstantin/Ruzicka, Johannes (2008). Motive des Gebens und Schenkens von Privatpersonen. In Fundraising Akademie (Hrsg.). Fundraising. Handbuch für Grundlagen, Strategien und Methoden (4. Auflage) (S. 249-253). Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler / GWV Fachverlage GmbH.
- Richardson, Donna/Chapman, Gwen (2005). What some recent research tells us about planned giving (legacy marketing) in North America. *International Journal of Non-profit and Voluntary Sector Marketing*, 10(1), 33-41.
- Salamon, Lester M./Anheier, Helmut K. (1992). In Search of the Nonprofit Sector I. The Question of Definitions (Working Paper). Baltimore.
- Sander, Nadine/Schulz, Miklas (2015). Mediatisierte Online-Kommunikation. Forschungspraktische Verwobenheit von Medientechnologien, Erhebungssituation und kontextsensitivem Auswertungsverfahren. In: Dominique Schirmer/Nadine Sander/Andreas Wenninger (Hrsg.). Die qualitative Analyse internetbasierter Daten. Methodische Herausforderungen und Potenziale von Online-Medien (S. 50-198). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Sargeant, Adrian/Hilton, Toni (2005). The final gift: targeting the potential charity legator. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 10(1), 3-16.
- Schneider, Ulrike/Haider, Astrid (2009). Nonprofit Organisationen in Österreich 2006. Forschungsbericht 01/2009. Institut für Sozialpolitik. WU Vienna University of Economics and Business.
- Schulz von Thun, Friedemann (2009). Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation (47. Auflage). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Simsa, Ruth/Schober, Doris (2012). Nonprofit Organisationen in Österreich. Wien: NPO-Kompetenzzentrum.
- Statistik Austria (2012a). Persönliche Auskunft. Hr. Leisch/Direktion Volkswirtschaft am 01.02.2012.
- Statistik Austria (2012b). Statistisches Jahrbuch Österreichs 2012.
- Statistik Austria (2014a). Statistisches Jahrbuch Österreichs 2015.

- Statistik Austria (2014b). Internetnutzerinnen und Internetnutzer 2013. Online: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/ [Abruf am 29.09.2014].
- Steinke, Ines (2013). Gütekriterien qualitativer Forschung. In: Uwe Flick/Ernst von Kardorff/Ines Steinke (Hrsg.). Qualitative Forschung. Ein Handbuch (10. Auflage) (S. 319-331). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Turner, Victoria (2013). A solicitor's perspective on charitable gifts in wills. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 18, 18-23.
- Urselmann, Michael (2014). Fundraising. Professionelle Mittelbeschaffung für steuerbegünstigte Organisationen (6. Auflage). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Viest, Oliver (2008). Online-Fundraising. In Fundraising Akademie (Hrsg.). Fundraising. Handbuch für Grundlagen, Strategien und Methoden (S. 474-488). Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler / GWV Fachverlage GmbH.
- Waters, Richard D. (2007). Nonprofit Organizations' Use of the Internet. A Content Analysis of Communication Trends on the Internet Sites of the Philanthropy 400. *Nonprofit Management & Leadership*, 18(1), 59-76.
- Wiepking, Pamala/Madden, Kym/McDonald, Katie (2010). Leaving a legacy: Bequest giving in Australia. *Australasian Marketing Journal*, 18(1), 15-22.
- Wiepking, Pamala/Scaife, Wendy/McDonald, Katie (2012). Motives and barriers to bequest giving. *Journal of Consumer Behavior*, 11(1), 56-66.
- Wise, Patrick (2005). Legacy fundraising: a practical guide to the basics. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 10(1), 59-63.
- Woelm, Elmar (2006). Mythologie, Bedeutungen und Wesen unserer Bäume. Münster: Verlagshaus Monsenstein und Vannerdat.
- Zerfaß, Ansgar/Pleil, Thomas (2012). Strategische Kommunikation in Internet und Social Web. In Ansgar Zerfaß/Thomas Pleil (Hrsg.). Handbuch Online-PR. Strategische Kommunikation in Internet und Social Web (S. 39-82). Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Zerfaß, Ansgar/Droller, Miriam (2015). Kein Dialog im Social Web? Eine vergleichende Untersuchung zur Dialogorientierung von deutschen und US-amerikanischen Nonprofit-Organisationen im partizipativen Internet. In Olaf Hoffjann/Thomas Pleil (Hrsg.). Strategische Onlinekommunikation. Theoretische Konzepte und empirische Befunde (S. 75-103). Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Online-Quellen

<http://www.osgs.at/ueber-das-oesgs> [Abruf am 20.04.2015].

Untersuchungsmaterial

<https://www.aerzte-ohne-grenzen.at/testament-gedenkspende> [Abruf am 27.03.2015].

<https://www.aerzte-ohne-grenzen.at/testamentsspende> [Abruf am 27.03.2015].

<https://www.aerzte-ohne-grenzen.at/bestellformular-informationen-zu-testament-und-erbrecht> [Abruf am 27.03.2015].

<https://www.aerzte-ohne-grenzen.at/spenden/service/faq> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas.at/spenden/testamentspende> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-stpoelten.at/spenden/testament> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-kaernten.at/spenden/wie-kann-ich-spenden/testamentspende> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-linz.at/spenden/spendenarten/testamentspende> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-salzburg.at/spenden/so-helfen-sie/testamentspende> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-steiermark.at/spenden/wie-kann-ich-spenden/rund-ums-testament> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-burgenland.at/spenden/testamentspende> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-wien.at/spenden/meine-spende/testament> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-wien.at/spenden/meine-spende/testament/erbfolge-und-der-pflichtteil> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-wien.at/spenden/meine-spende/testament/unterschiedliche-testamentsformen> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-wien.at/spenden/meine-spende/testament/wissenswertes> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.caritas-wien.at/spenden/meine-spende/testament/erbschaft-broschuere.pdf> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.kinderkrebsforschung.at/spenden-sie-hier/> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.lichtfuerdiewelt.at/content/licht-schenken-es-bedeutet-leben> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.lichtfuerdiewelt.at/content/zeugnisse> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.lichtfuerdiewelt.at/content/verm%C3%A4chtnis-h%C3%A4ufig-gestellte-fragen-und-antworten> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.miva.at/involvedwithus/erbschaften/> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.rotekreuz.at/mitmachen/spenden/legate/> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.rotekreuz.at/service/kontakt/mitgliedschaft-beim-roten-kreuz/legate/> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.rotekreuz.at/wien/spenden/legatetestamente/> [Abruf am 27.03.2015].

http://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/PDF/Folder/Folder-Legat_2015-Web.pdf [Abruf am 27.03.2015].

http://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/PDF/Folder/Broschuere-Legat_2015-Web.pdf [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/geschichten,-die-das-leben-schreibt> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/geschichten,-die-das-leben-schreibt/bei-sos-kinderdorf-bin-ich-richtig> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/warum-sie-ein-testament-brauchen> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/formen-eines-testaments> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/formen-eines-testaments/das-eigenhaendige-testament> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/formen-eines-testaments/das-fremdhaendige-testament> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/was-sie-damit-bewirken> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/getmedia/13fe3df1-2efa-4852-a5ba-5b2bb50a46e6/Testament-KDB242.jpg?ext=.jpg> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/getmedia/1fe02abe-f854-4c82-b316-e07f1b69f440/Sammlung-Frauennachlaesse.jpg?ext=.jpg> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/grabpflege> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/kontakt> [Abruf am 27.03.2015].

http://www.sos-kinderdorf.at/getmedia/d5df93a8-dcf0-4cde-84b8-261a073e854f/Verlassenschaftsbroschuere_klein.pdf [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.vier-pfoten.at/helfen/spenden/testamente-legate-und-kranzspenden/> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.worldvision.at/weitere-spendenmoeglichkeiten> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.worldvision.at/testament> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.worldvision.at/spenden> [Abruf am 27.03.2015].

http://www.worldvision.at/testament/testamentratgeber_Mail_2014.pdf [Abruf am 27.03.2015].

<http://wwf.at/de/testament> [Abruf am 27.03.2015].

<http://wwf.at/de/menu465/subartikel2169/> [Abruf am 27.03.2015].

<http://wwf.at/de/menu465/subartikel2170/> [Abruf am 27.03.2015].

<http://wwf.at/de/menu465/subartikel2171/> [Abruf am 27.03.2015].

<http://www.wwf-testament.at/> [Abruf am 27.03.2015].

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Spenderinnen und Spender-Pyramide.....	7
Abbildung 2: Die Intentionalität kommunikativen Handelns.....	17
Abbildung 3: Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht	18
Abbildung 4: Instrumente und Schnittstellen der NPO-Kommunikation.....	20

Anhang

Websites

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
	Ärzte ohne Grenzen Menü: Startseite-> Spenden-> Testament & Gedenkspende (direkt von Startseite erreichbar) <u>https://www.aerzte-ohne-grenzen.at/testament-gedenkspende</u>						
1	Testament & Gedenkspende (Z1)	Gemeinsamer Übermünpunkt für Testamentsspende und Gedenkspende					
2	Mit einem Vermächtnis oder einer Gedenkspende lindern Sie Not und schenken über das eigenen Leben hinaus Hoffnung. (Z2-3)	Wirkung eines Vermächtnisses/Gedenkspende Explizit Vermächtnis genannt und nicht Erbschaft	Direkte Ansprache	Aktiv	Metapher „über das eigene Leben hinaus“		Vermeidung von direkter Ansprache von Tod/Sterben Vermächtnis als einzige Option (weil nur Teil des Vermögens -> nicht gierig/aufdringlich wirken) Wirkung -> Was kann Spender bewirken Motiv über den Tod hinaus etwas zu bewirken wird angesprochen
3	Das Leben ist begrenzt, Ihre Hilfe nicht (Z4)		Direkte Ansprache		Tod wird umschrieben Aber Tod als Faktum		Tod unabwendbar -> Tod als Faktum Motiv über den Tod hinaus etwas zu bewirken wird angesprochen
4	Mit einem Testament können Sie nicht nur Ihre Liebs-	Testamentsspende als	1. Satz		Leben und		Unaufdringlichkeit

	ten, Familie und Freunde berücksichtigen, sondern auch dazu beitragen, Leben und Zukunft für viele mitzugestalten. Auch Spenden in Gedenken an einen geliebten Menschen ermöglichen unsere Hilfe wo diese dringend gebraucht wird. Jede Spende - ob groß oder klein - hilft Menschen in Not und sichert unseren Einsatz. (Z 5-9)	eine zusätzliche Option - >Fami- lie/Freunde/Verwandte zuerst Finanzielle Mittel spielen keine Rolle – jede Summe hilft Testamentsspende nur indirekt angesprochen – zunächst wird nur Erstellung des Testaments an sich angesprochen Durch Legat kann man Leben und Zukunft für viele mitgestalten, Menschen in Not helfen, Einsatz sichern	direkte Ansprache		Zukunft -> Leben und Zukunft als Kontrast zu unausweichlichem Tod		Sicherheit (Familie zuerst) Jede Spendenhöhe hilft -> Wirkung Leben und Zukunft
5	Ärzte ohne Grenzen ist auch Teil der Initiative "Vergiss mein nicht". Gemeinsam mit 59 Organisationen informieren wir neutral und sachlich über das Vererben für den guten Zweck. (Z 15-17) Links Initiative "Vergiss mein nicht" (Z18-19)	Hinweis auf Initiative Vergiss mein Nicht > Teil eines Größeren, das gängige Praxis ist und nichts Außergewöhnliches Vererben für den guten Zweck > allgemein nicht auf spezielle Organisation bezogen			Neutral und Sachlich > sprechen Sicherheitsbedürfnis an (greifen mögliche Ängste auf	Externer Experte	Sicherheit (Initiative + sachliche und neutrale Information + allgemeine Info über Vererben für den guten Zweck)
6	Ihre Spende kommt an Grafik: Prozentuelle Spendenverteilung	14, 5 % Verwaltungsausgaben und Werbung /Öffentlichkeitsarbeit ->	Direkte Ansprache				Sicherheitsbedürfnis wird angesprochen Vertrauen schaffen und durch Belege

	(Z20-21)	Rest direkt in Projektarbeit					untermauern
7	<p>Spendensiegel</p> <p>Grafik: Österreichisches Spendengütesiegel 05103</p> <p>Ärzte ohne Grenzen Österreich trägt als einer der ersten Vereine das österreichische Spendengütesiegel. Es bestätigt den sachgemäßen und wirtschaftlichen Umgang mit unseren Spenden sowie deren nachprüfbare Standards bei der Verwaltung. (Z22-32)</p>			Aktiv -> trägt Ist aktuell	Als einer der ersten Vereine sachgemäß wirtschaftlich		<p>Sicherheit</p> <p>Vertrauen</p>
8	<p>Kontakt (inkl. Foto) Erbschaften und Vermächtnisse Kathi Kopfensteiner Telephone +43 800 246 292 990 E-Mail: vermaechtnis@vienna.msf.org (Z33-40)</p>	Kontakt mit Foto, Position, Name, Tel und Mail					<p>Nähe</p> <p>Dialoginteresse</p> <p>Interessentinnen identifizieren</p>
9	<p>Link und Foto</p> <p>Erbe und Vermächtnis (Z10-11)</p>	<p>Erbe und Vermächtnis -> zwei Optionen, nicht mehr nur Vermächtnis</p> <p>Foto: lachende Gesichter von Menschen mit bunten „Nebel rundherum“ -> es bleibt offen, ob die Gesichter die Verstorbenen darstellen sollen oder Menschen denen geholfen wird.</p>					Optionalität -> Erbe und Vermächtnis
10	<p>Link und Foto</p> <p>Trost spenden. Gedenkspende</p>	<p>Bild: schwarz-weißer Kranz bestehend aus medizinischem Zubehör? > schwarz-weiß wegen Trauer</p>					

	https://www.aerzte-ohne-grenzen.at/testamentsspende						
1	Vermächtnis ohne Grenzen (Z1)		Unklare Agency – wessen Vermächtnis?		Vermächtnis hat Doppelbedeutung -> rechtlicher Sinn oder aber „symbolisches Erbe auf Erden	Spiel mit Organisationsname „Ärzte ohne Grenzen“	
2	Es gibt viele Wege Ärzte ohne Grenzen zu unterstützen. Einer davon ist, Ärzte ohne Grenzen mit einem Vermächtnis zu bedenken. Neben Menschen, die Ihnen nahestehen, können Sie zusätzlich Ärzte ohne Grenzen in Ihrem Testament bedenken. (Z3-5)	Vermächtnis als eine Option der Unterstützung. Explizit nur Vermächtnis genannt. Organisation wird konkret mit Testamentspende in Verbindung gebracht aber nur als zusätzliche Option > Familie zuerst	Direkte anrede	Konjunktiv-> können	Viele Wege -> Optionalität, freie Wahl		Sicherheit („Familie zuerst“, Konjunktiv, zusätzliche Option, nicht gierig wirken (nur Vermächtnis nennen)) Optionalität
3	Einen Teil des eigenen Erbes für einen guten Zweck zu spenden ist eine ganz besondere Art des Gebens. Ob als Erbe oder mit einem Vermächtnis, mit Ihrer Testamentsspende helfen Sie über das eigene Leben hinaus Not zu lindern. Sie interessieren sich für Vermächtnisse und Schenkungen an Ärzte ohne Grenzen? Wir freuen uns, wenn Sie persönlich mit uns sprechen. Gerne können wir auch einen Besuchstermin vereinbaren. (Z6-11)	Zuerst wird nur von einem Teil des Erbes gesprochen, dann von Erbe oder Vermächtnis und dann von Vermächtnissen und Schenkungen = drei Optionen Einladung zum Dialog				Ganz besondere Art des Gebens > Anerkennung, nicht alltäglich Über das eigene Leben hinaus > statt Tod/Sterben	Sicherheitsbedürfnis / Sensibilität seitens Organisation (einen Teil des eigenen Erbes & Vermächtnis und Schenkungen) Anerkennung Motiv über das eigene Leben hinaus wirken Vermeidung von Wort Tod/Sterben – Sensibilität

		(persönliches Gespräch) oder Termin					Interesse an Dialog, InteressentInnen kennen lernen
4	Einige Fragen, die uns häufig gestellt werden, beantworten wir gerne schon in unseren FAQs im Abschnitt "Testamentsspenden und Vermächnisse". (Z12-13)	Fragen & Antworten	Wir-Form - Höflichkeitsfloskel			„die uns häufig gestellt werden“	Thema ist alltäglich – nichts Ungewöhnliches = gelebte Praxis
5	Ratgeber "Mein Vermächtnis ohne Grenzen" Ärzte ohne Grenzen hat einen Ratgeber zum Thema Testament und Erbrecht erstellt. Darin finden Sie Antworten auf Fragen zur gesetzlichen Erbfolge, zum gesetzlichen Pflichtteil sowie Tipps für die Gestaltung eines rechtsgültigen Testaments. Gerne senden wir Ihnen Ihren persönlichen Ratgeber „Mein Vermächtnis ohne Grenzen“ kostenlos und unverbindlich zu. Für die Erstellung eines Testaments und die Klärung individueller rechtlicher Fragen ist es ratsam, sich an einen Rechtsanwalt oder Notar zu wenden. Ratgeber anfordern (Z14-22)	Ratgeber heißt „Vermächtnis ohne Grenzen“ - > Doppeldeutigkeit Vermächtnis im rechtlichen und symbolischen Sinne Ratgeber wird angeboten (nur gegen Anforderung) Antworten bieten Empfehlung für Rechtsanwalt oder Notar			Kostenlos und unverbindlich - Sicherheit	Ratgeber – nicht Folder oder Broschüre	Information im Vordergrund Ratgeber nur gegen Anforderung – InteressentInnen kennen lernen / identifizieren Sicherheit (kostenlos und unverbindlich) Rechtsanwalt/Notar>Sensibilität/Sicherheit -> Organisation drängt sich nicht auf - > verweist auf andere Experten
6	Veranstaltungen Bei unseren Informationsveranstaltungen werden von einem Notar Fragen beantwortet wie: Was ist bei der Erstellung eines Testaments zu beachten, damit es rechtsgültig ist? Wie ist die genaue Regelung des „Pflichtteils“? Wie sieht die Neuregelung der Erbschafts- und Schenkungssteuer aus? Die Teilnahme ist natürlich kostenlos und unverbindlich. Die nächsten Termine finden im Herbst 2015 statt. Wir bitten um Anmeldung bei Katrin Kopfensteiner (zuständig für Erbschaften & Vermächnisse) unter der Wiener Telefonnummer (01) 409 72 76 - 19 oder	Infoveranstaltung Notar beantwortet Fragen Veranstaltungsbesuch nur gegen Anmeldung			Kostenlos und unverbindlich		Sicherheit (kostenlos und unverbindlich) InteressentInnen identifizieren (Anmeldung)

	per Online-Formular.						
7	Ihre Spende kommt an Grafik: Prozentuelle Spendenverteilung (Z32-33)	14, 5 % Verwaltungsausgaben und Werbung /Öffentlichkeitsarbeit -> Rest direkt in Projektarbeit	Direkte Ansprache				Sicherheitsbedürfnis wird angesprochen Vertrauen schaffen und durch Belege untermauern
8	Spendensiegel Grafik: Österreichisches Spendengütesiegel 05103 Ärzte ohne Grenzen Österreich trägt als einer der ersten Vereine das österreichische Spendengütesiegel. Es bestätigt den sachgemäßen und wirtschaftlichen Umgang mit unseren Spenden sowie deren nachprüfbare Standards bei der Verwaltung. (Z34-44)			Aktiv -> trägt Ist aktuell	Als einer der ersten Vereine sachgemäß wirtschaftlich		Sicherheit Vertrauen
9	Kontakt (inkl. Foto) Erbschaften und Vermächtnisse Kathi Kopfsteiner Telephone +43 800 246 292 990 E-Mail: vermaechtnis@vienna.msf.org (Z45-52)	Kontakt mit Foto, Position, Name, Tel und Mail					Nähe Dialoginteresse
10	Bild (Z2)	Foto: lachende Gesichter von Menschen mit bunten „Nebel rundherum“ -> es bleibt offen, ob die Gesichter die Verstorbenen darstellen sollen oder Menschen denen geholfen wird.					Positive Wirkung durch Testamentsspende
	https://www.aerzte-ohne-grenzen.at/bestellformular-informationen-zu-						

	<u>testament-und-erbrecht</u>						
1	Informationen zu Testament und Erbrecht Der Ratgeber „Mein Vermächtnis ohne Grenzen“ beinhaltet Informationen zur gesetzlichen Erbfolge und dem Pflichtteil, sowie Tipps für die Gestaltung eines rechtsgültigen Testaments. Bei unseren Informationsveranstaltungen beantwortet ein Notar gerne weitere Fragen. (Z1-5)	Informationen/Tipps/Informationsveranstaltung			Informationen/Tipps/Informationsveranstaltung		Information im Vordergrund
2	Bitte wählen Sie Ihr Anliegen aus (Mehrfachnennung möglich) - z.B. Bestellung unseres Ratgebers "Mein Vermächtnis ohne Grenzen" - und tragen Sie bitte Ihre Kontaktdaten ein. (Z6-7)		Appell, direkte Ansprache				Direkte Ansprache bei Aufforderung
3	Ihr Anliegen Ich möchte zur nächsten Informationsveranstaltung eingeladen werden Bitte rufen Sie mich für ein unverbindliches Informationsgespräch an Bitte senden Sie mir den Ratgeber "Mein Vermächtnis ohne Grenzen" zu Bitte halten Sie mich zukünftig per Newsletter über die Arbeit von Ärzte ohne Grenzen am Laufenden (Z8-12)				unverbindlich		Sicherheit Information im Vordergrund (Infoveranstaltung, Infogespräch)
	Formular (Z13ff)						
	<u>https://www.aerzte-ohne-grenzen.at/spenden/service/faq</u>	Testamentsspenden und Vermächtnisse als Teil einer langen FAQ					

		Liste					
	KANN ICH EINE TESTAMENTSPENDE ÄNDERN ODER WIDERRUFEN?	Erste Frage					Sicherheitsbedürfnis wird angesprochen (ändern widerrufen)
	Sie können Ihr Testament zu jedem Zeitpunkt ohne Angabe von Gründen ergänzen, ändern oder durch ein neues Testament widerrufen – unabhängig davon, ob Sie es notariell oder handschriftlich verfasst haben. Nur wenn Sie einen Erbvertrag abschließen, können Sie das Erbversprechen nicht mehr einseitig ändern.	Sachliche Information	Persönliche Anrede	Können -> müssen aber nicht			Service Freier Wille -> Entscheidungsmacht bei Spender Information im Vordergrund Nähe (persönliche Anrede)
	Ein formal ungültiges Testament ist zur Gänze unwirksam. Aus diesem Grund ist es ratsam, sich hinsichtlich der Erfüllung aller Formvorschriften an einen öffentlichen Notar zu wenden.	Rat Notar					Sorgen/Ängste aufgreifen – Sicherheitsbedürfnis Empfehlung Notar -> Organisation unaufreder/Sensibilität/Sicherheitsbedürfnis
	KANN ICH FESTLEGEN, IN WELCHEM LAND UND IN WELCHEM HILFSPROGRAMM MEINE TESTAMENTSPENDE EINGESETZT WERDEN SOLL?						
	Ärzte ohne Grenzen ist dort im Einsatz wo die Not am größten ist. Ob bei bewaffneten Konflikten, bei Epidemien, nach Naturkatastrophen, bei Flucht oder Vertreibung, unsere Einsatz-Teams helfen Menschen in Not ungeachtet ihrer Herkunft, Religion oder politischen Überzeugung. Besonders flexibel und dadurch effektiv einsetzbar sind Spenden frei von jeder Zweckwidmung. Deshalb möchten wir Sie bitten, in jedem Fall mit uns Kontakt aufzunehmen, wenn Ihnen ein bestimmtes Land sehr am Herzen liegt, um über die Möglichkeit einer zweckgewidmeten Spende zu	Spenden ohne Zweckwidmung beliebter					

	sprechen.						
	KANN ICH ÄRZTE OHNE GRENZEN AUCH WERTGEGENSTÄNDE ODER IMMOBILIEN VERERBEN?						
	Prinzipiell können alle Vermögenswerte wie Liegenschaften, Sparbücher, Wertpapiere vererbt werden. Ärzte ohne Grenzen wird dafür sorgen, dass die vererbten Gegenstände sachverständig begutachtet und zu einem angemessenen Preis verkauft werden. Der Erlös fließt in unsere weltweiten Hilfseinsätze.				Sachverständig, angemessener Preis		Sicherheitsbedürfnis -> es wird sorgsam vorgegangen
	Auch Schulden können vererbt werden. Nicht vererblich sind Rechte und Pflichten wie der Anspruch auf Leibrente, ein persönliches Wohnrecht oder ein Vorkaufsrecht.	Hinweis auf Schulden					Absicherung der Organisation
	KANN ICH ÄRZTE OHNE GRENZEN IN MEINEM TESTAMENT BEDENKEN?						
	Ja, Sie können Ärzte ohne Grenzen als Erbe einsetzen oder ein Vermächtnis festlegen. Die Begünstigung in einer Lebens- und Rentenversicherung ist ebenfalls möglich. Ärzte ohne Grenzen ist als gemeinnützige Organisation von der Erbschaftssteuer befreit.	Erbe oder Vermächtnis als Möglichkeit Begünstigung in einer Lebens- oder Rentenversicherung Befreiung von Erbschaftssteuer					Sicherheitsbedürfnis -> Betrag wird nicht geschmälert durch Steuer Anreiz setzen – keine Steuer Wahlmöglichkeit
	WAS IST DER UNTERSCHIED ZWISCHEN EINER ERBSCHAFT UND EINEM LEGAT?						
	Als Erbschaft (Verlassenschaft) wird das gesamte Vermögen des Erblassers oder eine Quote davon (z.B. 1/3, ¼, etc.) bezeichnet. Mit einem Legat (Vermächtnis) kann ein bestimmter Geldbetrag oder eine		sachlich				Information im Vordergrund (Organisation wird nicht erwähnt)

	Sache an jemanden hinterlassen werden. Der Vermächtnisnehmer hat dann nur das Recht auf diesen Betrag bzw. diese eine Sache z.B. ein Sparbuch oder ein Schmuckstück.						
	WAS PASSIERT MIT MEINEM VERMÖGEN WENN ICH KEIN TESTAMENT HINTERLASSE?						Ängste aufgreifen Sicherheitsbedürfnis befriedigen
	Wenn kein Testament vorhanden ist, wird die Verteilung des Vermögens des Erblassers gemäß der geltenden gesetzlichen Bestimmungen vorgenommen. Das gesamte Vermögen wird unter den gesetzlichen Erben verteilt. Wenn Sie keine Ehegatten oder Angehörige haben, fällt Ihr Vermögen laut Gesetz an den österreichischen Staat.	Vermögen könnte an Staat fallen	Direkte Anrede bei „Gefahr“				Negative Option aufzeigen als Verstärker – „Angst schüren“ oder Anreiz setzen
	WAS VERSTEHT MAN UNTER EINER SCHENKUNG?						
	Möchte man bereits zu Lebzeiten Vermögen weitergeben, so kann man dies mit einer Schenkung tun. Wird die Schenkung sofort vollzogen, so geht das Vermögen unmittelbar in das Vermögen des Beschenkten über. Soll die Schenkung erst zu einem späteren Zeitpunkt vollzogen werden, bedarf es eines Notariatsaktes z.B: Schenkung auf Todesfall.	Schenkung als Option	Unpersönlich „es“ „man“				Information im Vordergrund Nicht aufdringlich sein / Sensibilität
	Ist der Vertrag für eine Schenkung auf Todesfall errichtet, kann die Schenkung – anders als beim Testament – nicht einseitig widerrufen werden.						Ängste Aufgreifen Gefahr zeigen => Sicherheitsbedürfnis befriedigen
	WIE IST DIE ERBSCHAFTS- UND SCHENKUNGS-	Keine Erbschafts- oder					

	STEUER GEREGLT?	Schenkungssteuer aber Grunderwerbssteuer					
	Seit dem 1. August 2008 fällt in Österreich keine Erbschafts- bzw. Schenkungssteuer mehr an. Es ist jedoch weiterhin die Grunderwerbssteuer zu entrichten.						
	Für die kostenlose Überprüfung der rechtlichen Inhalte und für seine rechtliche Unterstützung danken wir herzlich Herrn Notar Dr. Christoph Völkl (www.notar-voelkl.at).						Glaubwürdigkeit durch Nennung einer externen Quelle

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
	www.caritas.at/spenden/testamentspende						
1	Testamentspende						
2	Schenken. Stiften. Vererben.	3 Optionen					Optionalität
3	Ihre Hilfe lebt weiter Durch Erbschaften und Schenkungen an die Caritas konnte schon vielen Menschen in Not geholfen werden. Menschen mit Behinderung, alleingelassenen Müttern und Kindern, Waisenkindern, Flüchtlingen und vielen anderen. Und diese Hilfe lebt weiter. In den Menschen, die wieder eine Zukunft in ihrem Leben sehen und in den Häusern und Einrichtungen der Caritas, die teilweise auch mit Hilfe dieser Spenden gebaut, renoviert und ausgestattet werden konnten.	Erbschaften und Schenkungen			Konnte schon vielen Menschen geholfen werden	Zeit als wichtige Erzählfigur -> Dauer/Zukunft Weiterleben als Kontrast zum Tod Hilfe, geholfen, Hilfe, Hilfe -> helfen als zentrales Motiv	Motiv: Über den Tod hinaus wirken/weiterleben Gelebte Praxis Wirkung Motiv: Helfen
4	So hilft die Caritas Mit einem Testament an die Caritas können Sie das Leben eines Menschen grundlegend positiv verändern. Zum Beispiel, indem Sie Kindern in armen Ländern eine Schulbildung ermöglichen oder einem obdachlosen Menschen ein Dach über dem Kopf schenken. Vermächtnisse finanzieren einen wichtigen Teil der Caritas-Projekte.	Vermächtnisse ein wichtiger Finanzierungsteil				Spende kann Leben von anderen positiv verändern	Wirkung Gelebte Praxis (Vermächtnisse wichtiger Teil der Finanzen)
5	Mehr Information und Ansprechpersonen in Ihrer Nähe finden Sie hier: Caritas Wien Caritas Niederösterreich Caritas Burgenland	Tirol und Vbg fehlt!					Service Nähe

	<p>Caritas Steiermark</p> <p>Caritas Oberösterreich</p> <p>Caritas Kärnten</p> <p>Caritas Salzburg</p>						
6	Foto	Vier spielende Kinder auf einer Wiese und eine alte Frau im Sessel sitzend					<p>Kindchenschema</p> <p>Zukunft schenken</p>
7	<p>Seite drucken</p> <p>Link versenden</p> <p>Twitter, FB</p>						<p>Service</p> <p>Social Media /Web 2.0</p> <p>WOM</p>
<u>www.caritas-stpoelten.at/spenden/testament</u>							
1							
2	<p>Testament</p> <p>Durch Erbschaften und Schenkungen an die Caritas konnte schon vielen Menschen in Not geholfen werden: Alleingelassenen Müttern und Kindern in Not ebenso wie Waisenkinder, oder auch Menschen auf der Flucht. Und diese Hilfe lebt weiter. In den Menschen, die wieder eine Zukunft in ihrem Leben sehen und in den Caritas-Einrichtungen in der ganzen Welt, die auch mit Hilfe</p>	<p>Erbschaften und Schenkungen</p>			<p>Konnte schon vielen Menschen geholfen werden</p>	<p>Zeit als wichtige Erzählfigur -> Dauer/Zukunft</p> <p>Weiterleben als Kontrast zum Tod</p> <p>Hilfe, geholfen, Hilfe, Hilfe -> helfen als zentrales Motiv</p>	<p>Motiv: Über den Tod hinaus wirken/weiterleben</p> <p>Gelebte Praxis</p> <p>Wirkung</p> <p>Motiv: Helfen</p>

	dieser Spenden gebaut, renoviert und ausgestattet werden konnten.						
3	Für Ihre persönliche Information zum Thema Schenken, Stiften und Vererben kontaktieren Sie bitte die Direktion der Caritas St. Pölten.	Direktion – nicht klar, ob Kontaktperson gemeint ist	Appell				Information im Vordergrund Nähe InteressentInnen identifizieren
4	Seite drucken Link versenden Twitter, FB etc.						Service Web 2.0 WOM
5	Foto+ Mag. Elisabeth Hunger Spenderbetreuung Hasnerstraße 4 3100 St. Pölten T 02742 844-455 F 02742 844-180 email	Kontakt mit Foto, Name, Position, Adresse, Tel, Fax, Mail					Nähe Authentizität / Glaubwürdigkeit Service InteressentInnen identifizieren
<u>www.caritas-kaernten.at/spenden/wie-kann-ich-spenden/testamentspende</u>							
1	Testamentspende						
2	Schenken. Stiften. Vererben. Durch Erbschaften und Schenkungen an die Caritas konnte schon vielen Menschen in Not geholfen werden:	3 Optionen Erbschaften und Schen-			Konnte schon vielen Menschen gehol-	Zeit als wichtige Erzählfigur -> Dauer/Zukunft Weiterleben als Kon-	Motiv: Über den Tod hinaus wirken/weiterleben Gelebte Praxis

	Alleingelassenen Müttern und Kindern in Not ebenso wie Waisenkindern, oder auch Menschen auf der Flucht. Und diese Hilfe lebt weiter. In den Menschen, die wieder eine Zukunft in ihrem Leben sehen und in den Caritas-Einrichtungen in der ganzen Welt, die auch mit Hilfe dieser Spenden gebaut, renoviert und ausgestattet werden konnten.	kungen			fen werden	trast zum Tod Hilfe, geholfen, Hilfe, Hilfe -> helfen als zentrales Motiv	Wirkung Motiv: Helfen Optionalität
3	Für Ihre persönliche Information zum Thema Schenken, Stiftungen und Vererben kontaktieren Sie bitte die Direktion.	Kein persönlicher direkter Kontakt auf der Seite!!! – nur unten allgemeiner Kontakt im Footer der Seite	Appell				Information im Vordergrund Nähe InteressentInnen identifizieren
4	Seite drucken Link versenden Twitter, FB etc.						Service Web 2.0 WOM
<u>www.caritas-linz.at/spenden/spendenarten/testamentspende</u>							
1	Testamentspende						
2	Schenken. Stiftungen. Vererben.	3 Optionen					Optionalität
3	Durch Erbschaften und Schenkungen an die Caritas konnte schon vielen Menschen in Not geholfen werden:	Erbschaften und Schenkungen			Konnte schon vielen Menschen	Zeit als wichtige Erzählfigur -> Dauer/Zukunft	Motiv: Über den Tod hinaus wirken/weiterleben

	Alleingelassenen Müttern und Kindern in Not ebenso wie Waisenkindern, oder auch Menschen auf der Flucht. Und diese Hilfe lebt weiter. In den Menschen, die wieder eine Zukunft in ihrem Leben sehen und in den Caritas-Einrichtungen in der ganzen Welt, die auch mit Hilfe dieser Spenden gebaut, renoviert und ausgestattet werden konnten.	kungen			schen geholfen werden	Weiterleben als Kontrast zum Tod Hilfe, geholfen, Hilfe, Hilfe -> helfen als zentrales Motiv	Gelebte Praxis Wirkung Motiv: Helfen
4	Foto	Vier spielende Kinder auf einer Wiese und eine alte Frau im Sessel sitzend					Kindchenschema Zukunft schenken
5	Ein Vermächtnis ist eine höchst persönliche Angelegenheit, die gut überlegt sein will. Der Rat eines Notars ist hilfreich. Auch die Caritas-Spendenabteilung und die Caritas-Juristin beraten Sie gerne.			Agency beim Spender -> höchstpersönlich	Rat /Beratung	Indirekte Empfehlung für Notar	Service Absicherung (indirekt) Sensibilität / freier Wille
6	Seite drucken Link versenden Twitter, FB etc.						Service Web 2.0 WOM
7	Caritas der Diözese Linz Florian Thonhauser Kapuzinerstraße 84 4020 Linz Tel. 0732/7610-2043 Florian.thonhauser@caritas-linz.at	Kontakt ohne Foto mit Name, Adresse, Tel, Mail					Service Nähe

	www.caritas-salzburg.at/spenden/so-helfen-sie/testamentspende						
1	Testamentspende						
2	<p>Schenken. Stiften. Vererben.</p> <p>Durch Erbschaften und Schenkungen an die Caritas konnte schon vielen Menschen in Not geholfen werden: Alleingelassenen Müttern und Kindern in Not ebenso wie Waisenkindern, oder auch Menschen auf der Flucht. Und diese Hilfe lebt weiter. In den Menschen, die wieder eine Zukunft in ihrem Leben sehen und in den Caritas-Einrichtungen in der ganzen Welt, die auch mit Hilfe dieser Spenden gebaut, renoviert und ausgestattet werden konnten.</p>	<p>3 Optionen</p> <p>Erbschaften und Schenkungen</p>			<p>Konnte schon vielen Menschen geholfen werden</p>	<p>Zeit als wichtige Erzählfigur -> Dauer/Zukunft</p> <p>Weiterleben als Kontrast zum Tod</p> <p>Hilfe, geholfen, Hilfe, Hilfe -> helfen als zentrales Motiv</p>	<p>Motiv: Über den Tod hinaus wirken/weiterleben</p> <p>Gelebte Praxis</p> <p>Wirkung</p> <p>Motiv: Helfen</p> <p>Optionalität</p>
3	Foto	<p>Vier spielende Kinder auf einer Wiese und eine alte Frau im Sessel sitzend</p>					<p>Kindchenschema</p> <p>Zukunft schenken</p>
4	<p>Seite drucken</p> <p>Link versenden</p> <p>Twitter, FB etc.</p>						<p>Service</p> <p>Web 2.0</p> <p>WOM</p>
5	<p>Kontakt</p> <p>Direktion</p> <p>Universitätsplatz 7</p>	<p>Kein Name, kein Foto!!!</p>					<p>Service</p>

	5020 Salzburg Tel:0662 849373-110 Fax:0662 849373-130 E-Mail						
<u>www.caritas-steiermark.at/spenden/wie-kann-ich-spenden/rund-ums-testament</u>							
1	Rund ums Testament					Umgangssprache	Nähe
2	Meine Spende lebt					Leben als Kontrast zum Tod	Motiv: Weiterleben
3	Foto	Vier spielende Kinder auf einer Wiese und eine alte Frau im Sessel sitzend					Kindchenschema Zukunft schenken
4	Spenden. Stiften. Vererben.						Optionalität
5	Durch Erbschaften und Schenkungen an die Caritas wird vielen Menschen in Not geholfen.			Aktiv			Gelebte Praxis Wirkung
6	Und diese Hilfe lebt weiter. In den Menschen, die wieder eine Zukunft in ihrem Leben sehen und in den Caritas-Einrichtungen in der ganzen Welt, die auch mit Hilfe dieser Spenden gebaut, renoviert und ausgestattet					Weiterleben als Kontrast zum Tod Zukunft	Motiv: Weiterleben / über den Tod hinaus wirken Wirkung

	werden konnten.						
7	Die Hospizarbeit der Caritas in Vorarlberg konnte durch eine Schenkung im Wert von damals 1 Million Schilling mit viel Elan gestartet werden. Frau B. stellte diesen Betrag zur Verfügung. Sie wünschte sich, dass möglichst viele Leute durch die erfahrene und einfühlsame Begleitung der Hospizbewegung in ihren Lebensängsten und – sorgen Entlastung finden. Noch heute ist Frau B. regelmäßig im Kontakt mit der Caritas „Ich freue mich, dass in den letzten Jahren so viel Positives erreicht werden konnte“, zeigt sich die heute 90-jährige Dame zufrieden. „Ich habe meine Entscheidung in den letzten 8 Jahren keine Minute bereut.“	Beispiel Schenkung!!	Zitat			Frau B. Anonymität	Testimonial -> Sicherheit, weil andere das auch machen / mee too Sicherheit -> Anonymität gewährleistet, wenn man das möchte Wirkung (Hospiz gestartet, so viel erreicht) Nähe / Glaubwürdigkeit
8	Spenden und Vererben heißt vertrauen				Vertrauen		Spenden ist Vertrauenssache
9	Eine Beziehung baut auf Vertrauen auf. Die Caritas nimmt daher gerade im Umgang mit Erbschaften, Stiftungen und Schenkungen folgende Verhaltensregeln besonders ernst, um die anvertrauten Aufgaben gewissenhaft zu erfüllen Korrekt: Erbschaftsfragen stellen zumeist eine sehr sensible Familiensituation dar. Hoffnungen, Ängste, Wohlwollen und Liebe sind hier intensiv und eng miteinander verbunden. In solch sensiblen Lebensfragen sieht es die Caritas als besonderes Gebot korrekt zu handeln. Es verpflichtet und zu einem offenen Dialog, der ohne Druck und Einflussnahme für den Erblasser geführt wird und das Einvernehmen mit allen Beteiligten sucht. Respekt: der Wille und die Entscheidungsfreiheit des Erblassers wird in allen Phasen respektiert. Zur Wahrung der Unabhängigkeit zählt auch, dass ein Verfassen von rechtlichen Vereinbarungen ohne Beisein von MitarbeiterInnen der Caritas beim Notar, Rechtsanwalt oder anderen juristischen fachkundigen Personen erfolgt. Verlässlich: die Caritas sorgt achtsam für die vereinbarte Umsetzung. Ziel soll es sein, dass der Wille	Verhaltensregeln : Korrekt, Respekt, Verlässlich		aktiv	Sensibel (2x) – Sensibilität Offener Dialog / ohne Druck und Einflussnahme Einvernehmen mit allen Ehrevoll bewahrt -> Würde / Andenken Früchte tragen -> Metapher für wirken	Vertrauen als wichtiges Konstrukt	Vertrauen als Basis für Spenden Sicherheit! Absicherung (ggü. Verwandten) Sensibles/heikles Thema -> offen angesprochen Sensibilität (kein Druck) Freier Wille/Entscheidungsfreiheit -> keine Einflussnahme Motiv: helfen Motiv: In Erinnerung bleiben Wirkung

	zu helfen reiche Früchte tragen kann und das Andenken den Wünschen entsprechend ehrenvoll bewahrt wird.						
10	Seite drucken Link versenden Twitter, FB etc.						Service Web 2.0 WOM
11	Foto + Kontakt Mag. Peter Fischbäck Grabenstraße 39 8010 Graz Tel.:0316 8015-234 Fax:0316 8015-480 email	Kontakt + Foto, Name, Adresse, Tel, Mail					Nähe Service

	www.caritas-burgenland.at/spenden/testamentspende						
1	Testamentspende						
2	Vererben. Vermachen. Schenken						Optionalität
3	Foto	Mutter mit lachendem Kind					Kindchenschema
4	„Nach meinem Tod werde ich dafür sorgen, dass es Menschen in Not besser geht!“		Zitat -> Gespräch		Tod direkt angesprochen		Motiv: Über den Tod hinaus wirken Authentizität Tod als Selbstverständlichkeit -> aus Glaube heraus
5	Durch Erbschaften und Schenkungen an die Caritas konnte schon vielen Menschen in Not geholfen werden: Alleingelassenen Müttern und Kindern in Not ebenso wie Waisenkindern, oder auch Menschen auf der Flucht.	Zwei Optionen -> ohne Vermächtnis/Legat					Motiv: helfen Wirkung -> Spende hilft Gelebte Praxis -> konnte schon vielen geholfen werden = haben schon viele gemacht
6	Und diese Hilfe lebt weiter.					Weiterleben als Kontrast zum Tod -> Tod unausweichlich	Motiv: Über den Tod hinaus wirken
7	In den Menschen, die wieder eine Zukunft in ihrem Leben sehen und in den Caritas-Einrichtungen in der ganzen Welt, die auch mit Hilfe dieser Spenden gebaut, renoviert und ausgestattet werden konnten.						Wirkung
8	Mit einem Vermächtnis an die Caritas können Sie über Ihr Leben hinaus Gutes tun.	Vermächtnis!		Agency beim Leser/Leserin			Motiv: Über den Tod hinaus wirken

9	Das Video zur Initiative „Gutes Testament“ können Sie auf youtube sehen.	Indirekter Hinweis auf vergissmeinnicht Video					Absicherung / Glaubwürdigkeit -> Vertrauen schaffen
10	So hilft die Caritas						Wirkung
11	Mit einem Testament an die Caritas können Sie das Leben eines Menschen grundlegend positiv verändern. Zum Beispiel, indem Sie Kindern in armen Ländern eine Schulbildung ermöglichen oder einem obdachlosen Menschen ein Dach über dem Kopf schenken. Vermächtnisse finanzieren einen wichtigen Teil der Caritas-Projekte.	Vermächtnisse ein wichtiger Finanzierungsteil		Agency beim Spender		Spende kann Leben von anderen positiv verändern	Wirkung Gelebte Praxis (Vermächtnisse wichtiger Teil der Finanzen)
12	Informationen zur Hilfe der Caritas im Wirkungsbericht 2012	Alter Bericht					Keine gute Wartung Wirkung Legitimation
13	Häufig gestellte Fragen und Antworten Unterschiede – Erbschaft, Testament, Vermächtnis, Schenkung Unterschiedliche Testamentsformen Erbfolge und Pflichtteil	Q&As					Service Information
	<u>www.caritas-wien.at/spenden/meine-spende/testament</u>						
1	Testament						
2	Vererben. Vermachen. Schenken						Optionalität

3	„Nach meinem Tod werde ich dafür sorgen, dass es Menschen in Not besser geht!“		Zitat -> Gespräch				Motiv: Über den Tod hinaus wirken Authentizität
4	Ihre Hilfe lebt weiter Durch Erbschaften und Schenkungen an die Caritas konnte schon vielen Menschen in Not geholfen werden. Menschen mit Behinderung, alleingelassenen Müttern und Kindern, Waisenkindern, Flüchtlingen und vielen anderen. Und diese Hilfe lebt weiter. In den Menschen, die wieder eine Zukunft in ihrem Leben sehen und in den Häusern und Einrichtungen der Caritas, die teilweise auch mit Hilfe dieser Spenden gebaut, renoviert und ausgestattet werden konnten.	Erbschaften und Schenkungen			Konnte schon vielen Menschen geholfen werden	Zeit als wichtige Erzählfigur -> Dauer/Zukunft Weiterleben als Kontrast zum Tod Hilfe, geholfen, Hilfe, Hilfe -> helfen als zentrales Motiv	Motiv: Über den Tod hinaus wirken/weiterleben Gelebte Praxis Wirkung Motiv: Helfen
5	So hilft die Caritas Mit einem Testament an die Caritas können Sie das Leben eines Menschen grundlegend positiv verändern. Zum Beispiel, indem Sie Kindern in armen Ländern eine Schulbildung ermöglichen oder einem obdachlosen Menschen ein Dach über dem Kopf schenken. Vermächtnisse finanzieren einen wichtigen Teil der Caritas-Projekte.	Vermächtnisse ein wichtiger Finanzierungsteil				Spende kann Leben von anderen positiv verändern	Wirkung -> Spender kann direkte etwas bewirken -> es liegt in seiner Hand Gelebte Praxis (Vermächtnisse wichtiger Teil der Finanzen)
6	Infoveranstaltung Foto von Einladung (lächelnde alte Frau) Auf Grund des enormen Besucherinteresses an der Informationsveranstaltung am Dienstag, 24. März 2015 – der Termin ist leider bereits komplett ausgebucht – gibt es nun zwei Zusatztermine, an denen Sie sich ganz unverbindlich zu Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Testament informieren können.						Veranstaltung - > InteressentInnen identifizieren Service Nähe Sicherheit (unverbindlich, kostenlos) Gelebte Praxis -> enormes Interesse

<p>"Mein Weg, mein Wunsch, mein Wille"</p> <p>Persönliche Vorsorge: von Patientenverfügung bis Testament</p> <p>Kostenlose Informationsveranstaltung im Erzbischöflichen Curhaus</p> <p>Anmeldung: anmeldung@caritas-wien.at, Tel. 01 878 12 - 148</p> <p>Wann: Dienstag, 28. April 2015, 18 - 20 Uhr</p> <p>Wo: Erzbischöfliches Curhaus, Stephanisaal, Stephansplatz 3, 1010 Wien</p> <p>Barrierefreier Zugang über Curhausgasse 2</p> <p>Wann: Dienstag, 15. September 2015, 18 - 20 Uhr</p> <p>Wo: Erzbischöfliches Curhaus, Stephanisaal, Stephansplatz 3, 1010 Wien</p> <p>Barrierefreier Zugang über Curhausgasse 2</p> <p>Jetzt anmelden</p> <p>Programm</p> <p>Gültig für alle Informationsveranstaltungen, Änderungen vorbehalten</p> <p>Begrüßung und Moderation</p> <p>Dr. Waltraud Fastl, Leiterin der Abteilung Marketing der Caritas Wien</p> <p>Caritas persönlich</p> <p>Mag. Klaus Schwertner, Generalsekretär der Caritas Wien</p>						<p>Einladung zum Dialog (Möglichkeit zu Einzelgesprächen)</p>
---	--	--	--	--	--	---

	<p>"Erbrecht - testamentarische Verfügung"</p> <p>Notar Dr. Peter Edgar Schodl</p> <p>Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht</p> <p>MMag. Annemarie Entchev, Juristin/Caritas Wien</p> <p>Podiumsdiskussion - Fragen zu Vorträgen</p> <p>Möglichkeit zu Einzelgesprächen</p> <p>Erbrecht - Notar Dr. Peter Edgar Schodl</p> <p>Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht - MMag. Annemarie Entchev</p> <p>Mein Testament für die Caritas - Dagmar Lagler</p> <p>Wenn Sie mehr über die Pflegeangebote der Caritas wissen wollen: Claudiu Suditu und Susanne Csengel</p> <p>Kleiner Imbiss</p>						
7	<p>Mit einem Vermächtnis an die Caritas können Sie über Ihr Leben hinaus Gutes tun.</p> <p>Bild: älterer Mann</p> <p>Das Video zur Initiative „Gutes Testament“ können Sie auf youtube sehen.</p>	<p>Inndirekter Link zu vergissmeinnicht.at</p>					<p>Motiv: Über den Tod hinaus wirken</p>
8	<p>Häufig gestellte Fragen und Antworten</p> <p>Unterschiede – Erbschaft, Testament, Vermächtnis, Schenkung</p> <p>Unterschiedliche Testamentsformen</p> <p>Erbfolge und Pflichtteil</p>	<p>Q&As</p>					<p>Service Information</p>
9	<p>Foto+</p> <p>Dagmar Lagler</p>	<p>Kontakt mit Foto Ansprechperson</p>					<p>Nähe Authentizität</p>

	Albrechtskreithgasse 19-21 1160 Wien Telefon:01 87812-148 Mobil:0664 8891737 E-Mail	Tel, Mail					Service
10	Foto Broschüre Informationsbroschüre Download Kostenlos bestellen Tel. Mail						Sicherheit (kostenlos) Service
11	Logo und Link Vergissmeinnicht.at	Hinweis auf Initiative					Legitimation (Teil eines Größeren) Vertrauen /Glaubwürdigkeit Gelebte Praxis (nichts unethisches)
<u>www.caritas-wien.at/spenden/meine-spende/testament/erbfolge-und-der-pflichtteil</u>							
1	Erbfolge und der Pflichtteil						
2	Erbfolge und der Pflichtteil	Q&A					
3	Das Testament regelt, wer aus dem Nachlass erbt und welchen Anteil die nächsten Angehörigen erhalten. Wenn Sie kein Testament verfassen (oder das Testament ungültig ist), tritt die gesetzliche Erbfolge ein.			Agency beim Gesetzgeber		Informativ/sachlich	Information im Vordergrund Ängste aufgreifen (ungültig)
4	Für die gesetzliche Erbfolge ist der Verwandtschaftsgrad der Angehörigen wesentlich:						Information

	<p>1. Linie: Eigene Kinder und deren Nachkommen sowie Enkelkinder, Urenkelkinder, adoptierte und uneheliche Kinder</p> <p>2. Linie: Eltern und deren Nachkommen sowie Enkelkinder, Urenkelkinder, adoptierte und uneheliche Kinder</p> <p>3. Linie: Großeltern und deren Nachkommen: Tanten und Onkeln, Cousinen und Cousins sowie Großcousinen und Großcousins</p> <p>4. Linie: Urgroßeltern (ohne Nachkommen)</p>						
5	Bei der gesetzlichen Erbfolge erben Ehegatten neben Kindern und deren Nachkommen (1. Linie) ein Drittel des Nachlasses, neben Vorfahren mindestens zwei Drittel des Erbes. Für eingetragene Lebenspartner gilt dasselbe wie für Ehegatten. Hingegen haben Lebensgefährten und Stiefkinder kein gesetzliches Erbrecht.						Informationen Sicherheit
6	Seite drucken, Links versenden, Twitter, FB ...						Web 2.0 Social Media Service WOM
	www.caritas-wien.at/spenden/meine-spende/testament/unterschiedliche-testamentsformen						
1	Unterschiedliche Testamentsformen	Q&As					

2	Unterschiedliche Testamentsformen						
3	Eigenhändiges Testament wird vom Erblasser durchgehend eigenhändig handschriftlich verfasst und eigenhändig unterfertigt. Zeugen sind nicht erforderlich.					Nicht gegendert	
4	Fremdhändiges Testament wird von dritten Personen handschriftlich oder maschinell verfasst und von der Testatorin/dem Testator sowie von drei Zeugen mit dem Zusatz "als Zeuge" eigenhändig unterschrieben.					Gendern aber nicht durchgängig	Information
5	Öffentliches Testament wird beim Notar oder bei Gericht errichtet.						Information
6	Mündliches Testament = Nottestament kommt nur bei lebensbedrohlichen Notfallsituationen zum Einsatz. Hier erklärt die Testatorin/der Testator ihren/seinen letzten Willen vor zwei gleichzeitig anwesenden Zeugen. Es verliert jedoch nach Ablauf von drei Monaten ab Wegfall der Gefahr seine Gültigkeit.			Agency bei Gesetzgeber	sachlich	Gendern – aber nicht durchgängig	Information
7	Um sicher zu gehen, dass Sie alles richtig machen, empfehlen wir Ihnen, die Angelegenheit mit einem Notar, Rechtsanwalt oder Juristen Ihres Vertrauens zu besprechen.	Empfehlung Notar, Rechtsanwalt, Jurist					Absicherung Sicherheit
8	Seite drucken, Links versenden, Twitter, FB ...						Web 2.0 Social Media Service WOM
9	Notariatskammer für Wien, Niederösterreich und Bur-						Service

	genland Adresse Tel. Fax Mail Web						Absicherung
10	Rechtsanwaltskammer Wien Adresse Tel Fax Mail Web						Service Absicherung
<u>www.caritas-wien.at/spenden/meine-spende/testament/wissenswertes</u>							
1	Wissenswertes						Information Service
2	Erbschaft. Testament. Vermächtnis. Schenkung.						
3	Erbschaft Unter einer Erbschaft versteht man das gesamte Vermögen des Erblassers/der Erblasserin. Ihr Erbe, Ihre Erben übernehmen im Verhältnis zu Dritten dieselben Rechte und Pflichten wie Sie. Das heißt, sie übernehmen Liegenschaften, Sparbücher, Schmuck, Auto etc.		Direkte Ansprache			Gendern	Absicherung (Schulden) Information

	aber auch eventuell vorhandene Schulden.						
4	<p>Testament</p> <p>Mit einem Testament bestimmen Sie nicht nur, in wessen Hände Ihr Vermögen gelangen soll. Sie entscheiden auch, wen Sie zu Erben einsetzen mit allen Rechten und Pflichten und wen Sie nur mit einem einzelnen Gegenstand oder Betrag aus dem Nachlass bedenken wollen - einem Vermächtnis oder Legat. Man muss also zwischen Erben und Legataren unterscheiden und sollte im Testament zumindest einen Erben einsetzen.</p>	Erbe oder Vermächtnis		Agency beim Leser/Testamentsersteller	Sollte – muss aber nicht		<p>Optionalität / freier Wille -> Handlungsmacht beim Erben -> Absicherung</p> <p>Sensibilität -> kein direkter Hinweis auf Erbe/Vermächtnis an Organisation -> Information im Vordergrund</p> <p>Service</p>
5	<p>Vermächtnis (Legat)</p> <p>Mit einem Vermächtnis (Legat) können Sie neben den Erben noch andere</p> <p>Personen oder auch Organisationen bedenken. Das Vermächtnis sollte im Rahmen des Testaments vermerkt werden. Im Gegensatz zu Erben sind Vermächtnisnehmer nicht Gesamtrechtsnachfolger des Nachlasses und haften grundsätzlich nicht für Schulden der Erblasserin/des Erblassers.</p> <p>Genauso wie beim Testament ist auch beim Vermächtnis klar, deutlich und nachvollziehbar zu formulieren, wer was erhalten soll.</p>				<p>Sollte -> muss aber nicht</p> <p>Ist zu formulieren -> müssen -> Handlungsvollmacht liegt nicht beim Spender</p>	<p>Gendern -> aber nicht durchgängig -> Vorschrift aber nicht geübt oder gewollt?</p>	<p>Optionalität (Legat an andere Personen und Organisationen)</p> <p>Freier Wille / Entscheidungsfreiheit -> Sensibilität</p> <p>Information</p>
6	<p>Denken Sie auch an den Fall, dass ein eingesetzter Erbe oder Legatar vor Ihnen oder gleichzeitig mit Ihnen verstirbt und benennen Sie Ersatzerben und -legatäre. Es ist ratsam, sich Zeit und Ruhe beim Verfassen eines Testaments zu nehmen und rechtskundige Vertrauenspersonen zu Rate zu ziehen.</p>				<p>Es ist ratsam -> muss nicht; nur Empfehlung</p> <p>Tod als etwas zum Leben gehörendes -> normal</p> <p>Zeit und Ruhe -></p>		<p>Sicherheit</p> <p>Tod als Selbstverständlichkeit / kein Tabu</p> <p>Entscheidungsfreiheit/ freier Wille</p> <p>Absicherung!</p>

					Empfehlung		
7	<p>Schenkung</p> <p>Mit einer Schenkung können Sie auch außertestamentarisch einer Person oder einer gemeinnützigen Organisation einen Vermögenswert zukommen lassen. Soll die Schenkung allerdings erst nach dem Tod erfolgen, müssen Sie Ihr Schenkungsversprechen von einem Notar beurkunden lassen. Am einfachsten ist es, wenn Sie die Schenkung bereits zu Lebzeiten vollziehen. Ihre Schenkung an eine gemeinnützige Organisation ist steuerfrei und kommt somit vollständig dem guten Zweck zugute.</p>	<p>Gemeinnützige Organisation explizit als Möglichkeit</p>				<p>Indirekter Rat -> am einfachsten ist es</p>	<p>Freie Wahl</p> <p>Optionalität (auch andere Personen oder Org sind Option)</p> <p>Sicherheit (steuerfrei)</p>
8	<p>Mit einer karitativen Widmung Ihres Vermögens bewirken Sie Gutes. Sein Wert bleibt erhalten. Wir stellen Ihnen gerne Möglichkeiten vor, ein Caritas-Projekt zu unterstützen.</p>		<p>Wir stellen Ihnen gerne -> unklares „wir“ -> es wird keine konkrete Kontaktperson genannt</p>			<p>Zeit als wichtiges Element</p>	<p>Motiv: Über den Tod hinaus wirken</p>
9	<p>Seite drucken, Links versenden, Twitter, FB ...</p>						<p>Web 2.0 Social Media</p> <p>Service</p> <p>WOM</p>

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
1	<p>http://www.lichtfuerdiewelt.at/content/licht-schenken-es-bedeutet-leben</p> <p>Startseite> Spenden>Erbschaften (von Startseite nicht erreichbar)</p>	<p>Vorlesefunktion für Blinde und Sehbehinderte</p> <p>Augenlicht wird mit Leben gleichgesetzt</p>	<p>Indirekter Appell</p>	<p>Agency unklar</p>	<p>Licht schenken als Metapher für Sehfähigkeit wieder herstellen</p>		<p>Motiv: Weiterleben / Über den Tod hinaus wirken</p>
2	<p>Frau Gottfrieda Hetzendorfer war es immer ein wichtiges Anliegen, anderen Menschen zu helfen. „Wenn du etwas hast, dann gib's dem, der's braucht“ hat sie einmal gesagt. Das beschreibt sehr gut das Wesen der Religionslehrerin aus dem Waldviertel. Sie wollte dieses Anliegen auch über ihr Leben hinaus fortführen. Und so bedachte sie LICHT FÜR DIE WELT in ihrem Testament. Ihr letzter Wunsch hat sich erfüllt: vielen Menschen konnte neue Sehkraft und eine Zukunft geschenkt werden. Es bleibt nicht nur die Erinnerung in den Herzen ihrer Lieben, sondern auch die Dankbarkeit von vielen Menschen in Afrika.</p>	<p>Testimonial-Werbung -> Geschichte von konkreter Person, die bereits gespendet hat</p> <p>Testamentsspende für Licht für Organisation direkt angesprochen -> direkte Option</p> <p>Testamentsspende um Sehkraft und Zukunft zu schenken</p>	<p>Erzählung über andere Person</p>		<p>Zitat -> Glaubwürdigkeit/Authentizität</p> <p>Umgangssprache -> Glaubwürdigkeit/Authentizität</p> <p>Nähe</p> <p>Über Leben hinaus als Metapher für nach dem Tod/Sterben</p>	<p>Zukunft -> eigene Zukunft endlich aber durch Spende lebt man weiter</p>	<p>Motiv: anderen helfen</p> <p>Motiv: Zukunft schenken -> weiterleben bzw. über den Tod hinaus wirken</p> <p>Motiv: in Erinnerung bleiben</p> <p>Motiv: Ehre/Dankbarkeit</p> <p>Storytelling</p> <p>Testimonials</p> <p>Glaubwürdigkeit/Authentizität</p> <p>Nähe</p> <p>Sensibilität</p> <p>Wunsch-> Erfüllung</p> <p>Wirkung</p> <p>Zukunft</p>
3	<p>Lesen Sie noch mehr Zeugnisse von Menschen, deren Engagement über ihr Leben hinausreicht</p>				<p>Über ihr Leben hinaus -> statt</p>		<p>Tod wird nicht explizit erwähnt</p>

					Tod/Sterben		
4	Testament, Erbrecht und Vermächtnis	Titel					
5	Immer wieder wollen Menschen auch über das Ende ihres Lebens hinaus Augenlicht für blinde Menschen, Zukunft für Kinder mit Behinderungen und lebenswichtige augenmedizinische Versorgung für die Ärmsten der Armen schenken. Wir sind uns der Verantwortung bewusst, die ein Vermächtnis mit sich bringt. Es beweist uns, wie viel Vertrauen die Unterstützer uns und unserer Arbeit entgegenbringen. Dafür sind wir sehr dankbar.	Vermächtnis als konkreter Vorschlag Dank Vermächtnis als Verantwortung für Organisation	Unpersönlich (Menschen, die Unterstützer)	Agency bei den Menschen/Unterstützern	Über das Ende ihres Lebens hinaus als Metapher für nach dem Tod Ärmsten der Armen – stark	Immer wieder Verantwortung	Gelebte Praxis/Alltäglich Sensibilität / Tod nicht direkt erwähnt (Vermächtnis, Metapher) Wirkung Motiv: Zukunft schenken -> Weiterleben Motiv: über den Tod hinaus wirken Emotionalität (Ärmsten der Armen)
6	Sollten auch Sie überlegen, ein Testament zu verfassen oder einen Teil ihres Besitzes mit blinden, augenkranken und anders behinderten Menschen in den Armutsgebieten unserer Welt zu teilen, hilft Ihnen unser kostenfreier Ratgeber zum Thema Erbrecht, Testament und Vermächtnis sicher weiter. Der Ratgeber enthält Informationen, die bei der Abfassung eines Testaments hilfreich sein können und gibt Ihnen einen kurzen Überblick darüber, was Ihre Hilfe bewegen kann.	Legat um mit Menschen (Blinde, augenranke oder anders behinderte) Besitz zu teilen Ratgeber	Direkte Ansprache	Modalverb sollen / können - Möglichkeit	Ratgeber -> nicht Broschüre oder Folder Helfen / hilfreich -> Service Hilfe	Teil Ihres Besitzes – Vermächtnis	Optionalität (sollten) Motiv: Besitz teilen Motiv helfen Wirkung (was ihre Hilfe bewegen kann) Service / Information im Vordergrund (helfen, Ratgeber, Information, hilfreich) Nähe (direkte Ansprache)
7	Hier finden Sie häufig gestellte Fragen und Antworten zu dem Thema.	Q&As					Q&As auf Website
8	Falls Sie eine Beratung durch einen Notar wünschen, so finden Sie sachdienliche Informationen und eine Liste aller österreichischen Notare auf	Beratung durch Notar	Direkte Ansprache	Konditional: Falls Agency beim			Optionalität Sensibilität

	der Seite der Österreichischen Notariatskammer.			Leser			Information im Vordergrund Service
9	Neben einer professionellen Beratung bei einem Rechtsanwalt oder Notar Ihres Vertrauens stehen wir Ihnen jederzeit gerne für ein vertrauensvolles und unverbindliches Gespräch zur Verfügung.	Empfehlung Notar/Rechtsanwalt			Vertrauensvoll, unverbindlich -> Sicherheit Jederzeit, gerne - >Service		Absicherung der Organisation Sicherheit, Potenzielle Ängste aufgreifen Service Einladung zum Dialog
10	Ihre Ansprechpartnerin Frau DI Maria Wollersberger nimmt sich gerne Zeit für Sie und steht Ihnen jederzeit für ein Gespräch zur Verfügung. Gerne können Sie bei ihr auch unseren kostenlosen Ratgeber bestellen.	Kontakt im Text		Agency bei LeserIn – diese/r muss handeln -> Entscheidung liegt bei ihm/ihr	Jederzeit, gerne Zeit nehmen Ratgeber -> nicht Folder oder Broschüre kostenlos	Titel -> Glaubwürdigkeit, Seriosität, Ansehen	Service Optionalität Sicherheit
11	Vergissmeinnicht.at PartnerLogo						Teil eines Größeren -> Glaubwürdigkeit Gelebte Praxis Legitimes Thema / Legitimation
12	Bild: Ratgeber	Frau mit verdecktem Auge am Cover + Titel: Schenken Sie Licht. Es bedeutet Leben.					Motiv: Weiterleben / Über den Tod hinaus wirken (Titel)
13	Unseren Ratgeber können sie bei Patrick Hafner unter der Telefonnummer: 01 810 13 00 37 bestellen	Widerspruch bei Kontakt! -> anderer Kontakt als auf der restlichen Seite und nur telefonische Bestellung					

14	<p>Foto</p> <p>Ihre Ansprechpartnerin für Testament und Erbrecht:</p> <p>DI Maria Wollersberger</p> <p>Tel. (01) 810 13 00 - 49</p> <p>Email</p>	Kontakt mit Foto					<p>Service</p> <p>Nähe</p> <p>Evaluierung / Interessenten identifizieren</p>
15	<p>Grafik + Button</p> <p>Hier spenden</p> <p>Button: Helfen Sie jetzt!</p> <p>Link: Starten Sie jetzt Ihre eigene Spendenaktion!></p> <p>Kontonummern</p> <p>Spendengütesiegel</p>	<p>Auf jeder Seite!</p> <p>Spendengütesiegel</p>					<p>Sofort-Spende im Fokus (wahrscheinlich auf Grund des Mediums Internet)</p> <p>Sicherheit</p> <p>Vertrauen</p>
16	<p>Bild Slideshow 1:</p> <p>Lachendes Mädchen</p> <p>Ich werde wieder gehen!</p> <p>Mit einer Patenschaft Zukunft schenken.</p>	<p>Patenschaft wird beworben -> Widerspruch zu Seite</p>		<p>Futur 1 -> sicher, dass es so kommen wird -> Erfolg</p>			<p>Wirkung</p>
17	<p>Bild Slideshow 2:</p> <p>Zwei ineinander verkettete Eheringe (unendlich Symbol) durch die ein Augenpaar hindurchschaut</p> <p>Liebe macht sehend</p> <p>Glück wird mehr, wenn man es teilt.</p>				<p>Eheringe als Symbol für Liebe aber auch für Augen</p>		<p>Motiv: Nächstenliebe</p> <p>Motiv: Glück teilen</p>
18	<p>Bild Slideshow 3:</p> <p>Drei lachende kleine Burschen</p>	<p>Patenschaft wird beworben -> Widerspruch zu Inhalt der Seite</p>	<p>Direkter Appell</p>		<p>Kindchenschema</p>		<p>Kindchenschema</p> <p>Lachen</p>

	Werden Sie Kinderpatin!						
19	Facebook Buttons für Like und Share	Social Media Verlinkung					Word-of-mouth Marketing Web 2.0
	http://www.lichtfuerdiewelt.at/content/zeugnisse						Frage: Wie viel Einfluss auf Testimonialberichterstattung hat Organisation??
1	Licht schenken, es bedeutet Leben - Beispiele			Agency unbekannt	Leben als Kontrast zum Tod		Motiv: Weiterleben/ Über den Tod hinaus wirken

2	<p>Maria Kastl + Foto</p> <p>Frau Maria K. hat ihr Leben lang gespart, mit dem erklärten Ziel, einen Teil des Geldes für einen guten Zweck zu spenden. „Ich sehe selbst fast gar nichts mehr, habe das Augenlicht fast ganz verloren, daher spende ich auch schon lange für LICHT FÜR DIE WELT“, erzählt sie Frau Maria wollte LICHT FÜR DIE WELT mit einem Vermächtnis in ihrem Testament bedenken, um so über das eigene Leben hinaus Licht und Hoffnung zu schenken. Auf anraten ihrer Großcousine entschied sie sich dann, das Geld noch zu Lebzeiten zu spenden. „Eigentlich ist das das Richtige, da hab ich noch Freude dran, solange ich lebe. Und die Menschen, die Hilfe brauchen, bekommen die Hilfe gleich“. Frau Maria K.'s Spende ermöglicht 10 augenmedizinische Hilfseinsätze und den Aufbau von drei Augenambulanzen in krass unterversorgten Gebieten Ost-Äthiopiens. Sie freut sich über die ermöglichte Hilfe: „Hilfe schenken, das ist wichtig. Von freiem Herzen und aus innerster Freude für mich und die anderen Augenlicht schenken.“</p>	<p>Testimonials (nicht berühmte Leute/normale Leute</p> <p>Anonym/nicht anonym</p> <p>Foto -> macht Person real</p> <p>Teil des Geldes</p>	Zitate		<p>Von freiem Herzen und aus innerster Freude (Freiwilligkeit)</p> <p>Über das eigene Leben hinaus – Metapher für nach dem Tod/Sterben</p> <p>Krass unterversorgt - > Umgangssprache</p> <p>Hilfe als zentrales Wort (Hilfe 4x, Hilfseinsätze</p>		<p>Motiv: eigene Betroffenheit</p> <p>Motiv: Reichtum/Vermögen teilen-Solidarität</p> <p>Motiv: Über das eigene Leben hinaus wirken</p> <p>Motiv: helfen</p> <p>Nähe</p> <p>Glaubwürdigkeit (Zitat, Foto)</p> <p>Authentizität</p> <p>Anreiz -> andere tun es auch</p> <p>Direktspende bevorzugt -> weil Testamentsspende zu lange dauert oder man Ergebnis gleich sehen kann</p> <p>Oder Optionalität</p> <p>Freiwilligkeit</p> <p>Sensibilität (Teil des Geldes)</p> <p>Familie zu-erst/Sensibilität/Zurückhaltung (auf Anraten ihrer Großcousine)</p> <p>Wirkung (10 OPs, drei Augenambulanzen)</p> <p>Sensibilität (Metapher, anraten Cousine)</p>
---	--	---	--------	--	--	--	--

3	<p>Gertraud Blätterbinder + Foto</p> <p>Es ist für mich ganz einfach, einen Teil meiner Hinterlassenschaft an LICHT FÜR DIE WELT zu widmen. In meinem Leben bedeuten mir benachteiligte Menschen und kranke Leute sehr viel. Mit meinem finanziellen Beitrag kann ich ihnen helfen. Dank der Organisation wird das Geld auch richtig eingesetzt. Es freut mich daher auch, dass nach meinem Ableben mit meinem Geld jemandem sinnvoll geholfen werden kann. Ich habe außer meiner Schwester keine Erben. Wir beide sind uns einig.</p>	<p>Teil spenden direkt an Organisation</p>	<p>Ich-Perspektive</p>		<p>Helfen/geholfen</p> <p>Geld richtig eingesetzt</p> <p>Ableben (Metapher für Tod/Sterben)</p> <p>Wir beide sind uns einig – Familie zuerst</p>		<p>Glaubwürdigkeit/Authentizität (Ich-Perspektive, Foto)</p> <p>Sensibilität (Teil spenden)</p> <p>Sicherheit / Vertrauen (Geld richtig eingesetzt)</p> <p>Motiv: über den Tod hinaus wirken</p> <p>Tod als Tabu -> deswegen sensible Sprache</p> <p>Motiv: helfen</p> <p>Motiv: keine Erben</p> <p>Familie zuerst -> Optionalität / Sensibilität/Sicherheit</p>
4a	<p>Elfe Gerhart-Dahlke + Foto</p> <p>Die Österreicherin Elfe Gerhart war mit dem berühmten deutschen Schauspieler Paul Dahlke verheiratet und stand ihrem Mann in nichts nach. Neben ihrer Karriere beim Film spielte sie auch in namhaften Häusern in Wien und München sowie bei den Salzburger Festspielen. Die vielseitige Frau war außerdem bildhauerisch und literarisch tätig und verband ihre Begabungen oft zu Gesamtkunstwerken. Da sie verwitwet und kinderlos war, wollte sie nie eine Einzelperson als Alleinerben einsetzen.</p>	<p>„echte Berühmtheit“</p>					<p>Testimonial -> echt „berühmt“</p> <p>Motiv: verwitwet/kinderlos -> keine Erben</p> <p>Glaubwürdigkeit/Authentizität (Foto)</p> <p>Story Telling</p>
4b	<p>Am Ende ihres Lebens, das sie in Grundlsee in der Steiermark verbrachte, entschied sie, ihr Vermächtnis auf mehrere Hilfsorganisationen, darunter LICHT FÜR DIE WELT, aufzuteilen. So lebt die große Mimin nicht nur in ihren Kunstwer-</p>	<p>Option mehrere Organisationen bedenken</p> <p>Vermächtnis -> nur Teil des Vermögens</p>			<p>Am Ende ihres Lebens (statt kurz vor ihrem Tod)</p>		<p>Tod als Tabu?</p> <p>Sensibilität (Metapher, Vermächtnis)</p> <p>Optionalität (mehrere bedenken)</p> <p>Motiv: In Erinnerung bleiben, „weiter</p>

	ken, sondern auch in den Herzen vieler dankbarer Menschen fort.						leben“ Dank
5	<p>Max Gufler + Foto</p> <p>Als Missionar gründete ich vor 35 Jahren in Taiwan ein Zentrum für körperbehinderte Jugendliche. Meine Kontakte zu Behinderten aller Art ließen mich bald zur Einsicht kommen, dass ein Blinder das schwerste Schicksal zu tragen hat. Von einem deutschen Philosophen stammt der Satz: Der Mensch ist erst da ganz Mensch, wo er spielt. Ich meine: Der Mensch ist erst dann ganz Mensch, wenn er sich um die Schwächsten in seiner Mitte kümmert! So möchte ich diesen Prozess der Menschwerdung damit abschließen, dass mein Testament und letzter Wille jenen Menschen zugute kommt, die am meisten unserer Hilfe bedürfen.</p>	Blinde brauchen Hilfe am meisten	Ich-Perspektive		Am meisten + Blinder das schwerste Schicksal	Zitat-> Philosoph -> externe Instanz	<p>Glaubwürdigkeit/Authentizität (Ich-Perspektive, Foto)</p> <p>Emotionalität</p> <p>Motiv: „Menschlichkeit“ -> Mensch erst Mensch durch Hilfe für Schwächste</p>
6	<p>Herr S.</p> <p>Vor Jahren baute der gebürtige Wiener Herr S. im Ausland ein erfolgreiches Unternehmen auf. Gewohnt, seine Zukunftsplanung nicht dem Zufall zu überlassen, machte er sich Gedanken, was nach seinem Ableben mit seinem Vermögen passiert. Von unserer Arbeit überzeugt, beschloss er, LICHT FÜR DIE WELT mit einem Teil seines Vermögens zu bedenken. Sein Vertrauen ist für uns Motivation für viele Jahre.</p>	Teil seines Vermögens	anonym		Nach seinem Ableben -> statt Tod		<p>Motiv: Vermögen teilen/ andere teilhaben lassen</p> <p>Sicherheit /Sensibilität (Teil seines Vermögens)</p> <p>Vertrauen als Spendenvoraussetzung wird anerkannt</p> <p>Wort Tod als Tabu -> Ableben -> Sensibilität</p> <p>Selbstbestimmtheit/Planung</p> <p>Story Telling</p>

7a	<p>Ing. Josef Stockreiter + Foto</p> <p>Zu seinem 60. Geburtstag macht Ing. Josef Stockreiter LICHT FÜR DIE WELT und sich selbst ein ganz besonderes Geschenk: Der ehemalige Eigentümer einer mittelständischen Baufirma aus Enzesfeld-Lindabrunn, Niederösterreich, spendet EUR 100.000,--. Es ist der Erlös aus einer Lebensversicherung, in die Ing. Stockreiter jahrzehntelang eingezahlt hat.</p>				<p>„sich selbst ein Geschenk machen“ - > Helfen macht Freude</p> <p>Jahrzehntelang eingezahlt</p>	Große Summe	<p>Glaubwürdigkeit/Authentizität (Foto)</p> <p>Direktspende bevorzugt</p> <p>Emotionalität</p> <p>Story Telling</p> <p>Motiv: Vermögen teilen/ andere teilhaben lassen</p>
7b	<p>Er will mit seiner Unterstützung „Spuren hinterlassen“, wie er sagt: „Dieses Geld hatte ich eigentlich für einen familiären Notfall gespart, welcher Gott sei Dank nie eingetreten ist. Nun sollen diese 100.000 Euro anderen Menschen in Notsituationen helfen“, begründet Josef Stockreiter seine Motivation für seine Lebensspende.</p>				<p>Familiären Notfall</p> <p>Gott sei Dank</p>		<p>Motiv: Spuren hinterlassen / über den Tod hinaus wirken</p> <p>Emotionalität</p> <p>Story Telling</p> <p>Motiv: Vermögen teilen/ andere teilhaben lassen</p>
7c	<p>Weitere Informationen zu Erbrecht, Testament und Vermächtnis finden Sie unter Vermächtnis.</p>						
8	<p>Facebook Like und Share</p>						<p>Web 2.0</p> <p>Word-of Mouth Marketing</p>
	<p>http://www.lichtfuerdiewelt.at/content/verm%C3%A4chtnis-h%C3%A4ufig-gestellte-fragen-und-antworten</p>						<p>Information im Vordergrund</p> <p>Service</p>
1	<p>Vermächtnis - Häufig gestellte Fragen und Ant-</p>	<p>Q&As</p>			<p>Vermächtnis -> nur</p>		<p>Sensibilität?</p>

	worten				Teil des Erbes? / Doppeldeutigkeit		Service
2	Was ist ein Testament? In einem Testament (letzter Wille, letztwillige Verfügung) legen Sie fest, was mit Ihrem gesamten Nachlass geschehen soll.		Persönliche Ansprache	Agency beim Leser – er/sie legt fest			Entscheidungsfreiheit / eigener Wille Optionalität
3	Wozu ein Testament? Mit einem Testament können Sie die gesetzliche Erbfolge ergänzen oder abändern. Ohne Testament tritt die gesetzliche Erbfolge in Kraft.						Freier Wille /Entscheidungsfreiheit Optionalität
4	Wie funktioniert die gesetzliche Erbfolge? In erster Linie erben Kinder und Ehepartner. Ehepartner erben ein Drittel, zwei Drittel gehen zu gleichen Teilen an vorhandene Kinder. Der Anteil bereits verstorbener Kinder fällt an deren Kinder. Sind keine Kinder vorhanden, bekommt der Ehepartner zwei Drittel des Erbes. Ein Drittel fällt an die Eltern. Sind diese bereits verstorben, fällt das Drittel zu gleichen Teilen an die Geschwister. Sind weder Ehepartner noch Kinder vorhanden, fällt das gesamte Erbe an die Eltern. Wenn diese bereits verstorben sind, geht die Erbfolge auf Geschwister bzw. auf deren Nachkommen über. Ein geschiedener Ehepartner oder ein Lebensgefährte hat kein gesetzliches Erbrecht.		Sachlich fak- tisch	Agency beim Gesetzgeber			Rechtliche Information im Vorder- grund
5	Wer kann erben? Als Erbe kann jede „Person“ eingesetzt werden. Im rechtlichen Sinn können das „natürliche Per-	Hinweis auf Kirchen, Vereine und Hilfsorgani- sationen als mögliche		Agency beim Leser/ Leserin Können (Modal-			Optionalität Freier Wille Sensibilität (kein Hinweis auf eigene

	sonen“ – also Menschen – ebenso sein wie „juristische Personen“ – also Institutionen wie Kirchen, Vereine oder Hilfsorganisationen. Sie können einen Universalerben einsetzen, Sie können aber auch mehrere Erben einsetzen, unter denen Sie Ihr Vermögen zu gleichen oder von Ihnen bestimmten Teilen aufteilen.	Erben		verb) -> Optionalität			Organisation) aber Hinweis auf Erbschaft – Sensibilität aber durch Optionalität gegeben
6	Was ist der Pflichtteil? Unabhängig vom Testament haben Ehepartner, Kinder und auch Eltern (falls keine Kinder vorhanden sind) einen gesetzlichen Anspruch auf einen Teil des Erbes. Dieser sogenannte „Pflichtteil“ ist bei Nachfahren die Hälfte, bei Vorfahren ein Drittel des gesetzlichen Anspruchs.		Faktisch/sachlich	Agency beim Gesetzgeber			Information im Vordergrund
7	Was ist ein Vermächtnis? Mit einem Vermächtnis (Legat) können Sie – unabhängig von der gesetzlichen Erbfolge oder von Ihrem Testament – einer bestimmten Person oder Institution einen bestimmten Geldbetrag, Vermögenswert oder Gegenstand vermachen. Sie können ein Vermächtnis als eigenes Dokument verfassen, wobei die gleichen Formvorschriften wie beim Testament gelten. Sie können aber auch ein Vermächtnis im Rahmen Ihres Testaments verfassen. Dafür reicht bereits ein einzelner Satz in Ihrem Testament.	Vermächtnis außerhalb von Testament möglich Person und Institution als Nutznießer aus Legat (Licht für die Welt wird nicht explizit erwähnt)	Persönliche Ansprache	Modalverb können – Optionalität Agency liegt beim Leser/Leserin			Optionalität Freiwilligkeit Sensibilität Freier Wille/freie Entscheidung (persönliche Ansprache, Sie können...)
8	Wie verfasse ich ein gültiges Testament? Das eigenhändige Testament ist nach dem öffentlichen die sicherste Art, seinen letzten Willen niederzuschreiben. Ein eigenhändiges Testament legen Sie zur Gänze eigenhändig schriftlich nie-	Warnung vor fremdhändigen Testamenten		Agency liegt beim Testamentsersteller/bei der Testamentser-	„sicherste Art“		Service Ängste aufgreifen und beseitigen (Ungültigkeit, Formalfehler)-> Sicherheit

	<p>der. Am Ende des Textes soll es Ihre Unterschrift und das Datum tragen. Ein öffentliches Testament wird vor einem Notar oder bei Gericht errichtet. Als dritte Möglichkeit kann ein Testament sogar von „fremder Hand“ geschrieben werden, hier passieren aber die meisten Formfehler, die das Testament ungültig machen.</p>			stellerin			<p>Optionalität (drei Möglichkeiten) Information im Vordergrund</p>
9	<p>Wo soll ich mein Testament aufbewahren?</p> <p>Ihr Testament kann an jedem beliebigen Ort aufbewahrt werden. Allerdings sollte eine Person Ihres Vertrauens über Existenz, Inhalt und Aufbewahrungsort informiert sein, damit sichergestellt ist, dass Ihr letzter Wille auf jeden Fall erfüllt wird.</p> <p>Sie können Ihr Testament/Ihr Vermächtnis auch bei einem Notar oder einem Rechtsanwalt hinterlegen und die Hinterlegung in das Zentrale Testamentsregister der Österreichischen Notariatskammer oder das Testamentsregister der österreichischen Rechtsanwälte eintragen lassen. Hiefür ist jeweils eine Registrierungsgebühr zu leisten. Der Inhalt bleibt geheim. Damit ist sichergestellt, dass Ihr Testament nach Ihrem Ableben auch gefunden wird.</p>		Persönliche Ansprache	Agency beim Leser/in	<p>2x sichergestellt Ihr letzter Wille Auf jeden Fall Modalverb: können Sollte – muss nicht</p>	Inhalt bleibt geheim - Sicherheit	<p>Optionalität / frei Wahl Sicherheit Service (Registrierungsgebühr)</p>
10	<p>Kann ich mein Testament wieder ändern?</p> <p>Familiäre Verhältnisse, Freundschaften und private Situationen ändern sich im Lauf der Zeit. Es kann also Anlässe geben, die dazu führen, dass Sie ein einmal verfasstes Testament wieder ändern möchten. Das ist jederzeit möglich, das neue Testament muss nur gültig verfasst sein. Gültig ist</p>				Sollten - Empfehlung		<p>Sicherheit Freier Wille /Optionalität -> nur Empfehlung</p>

	immer das Testament mit dem jüngsten Datum, ältere Versionen sollten Sie am besten vernichten.						
11	Gibt es eine Steuer auf Erbschaften? Mit 1. August 2008 wurde die Erbschaftssteuer in Österreich abgeschafft. Für Schenkungen (unter Lebenden) wurde eine Anzeigepflicht eingeführt, für Erbschaften entfällt diese aber.						Sicherheit (was passiert mit Geld / reduziert sich Geld) Information / Service
12	Welche Schenkungen muss ich dem Finanzamt melden? Beim Finanzamt zu melden sind Schenkungen an Familienangehörige über 50.000 Euro im Jahr, Schenkungen an andere Personen über 15.000 Euro innerhalb von 5 Jahren und Gelegenheitsgeschenke (Matura, Hochzeit, ...) über 1000 Euro. Spenden an LICHT FÜR DIE WELT sind von der Meldepflicht befreit, da diese nicht für Zuwendungen an gemeinnützige Organisationen gilt.	Konkreter Hinweis auf Spenden an Organisation „Licht für die Welt“					Sicherheit (Was passiert mit Spende) Ängste aufgreifen
13	Kann ich LICHT FÜR DIE WELT testamentarisch bedenken? Ja, Sie können in Ihrem Testament LICHT FÜR DIE WELT Erben einsetzen oder mit einem Vermächtnis bedenken.	Erbe oder Vermächtnis als Option (sehr spät/weit unten)			Kann / können		Optionalität
14	Wie erfährt LICHT FÜR DIE WELT von meinem Ableben? In der Regel erfahren wir erst davon, wenn uns das Nachlassgericht Ihr eröffnetes Testament übersendet. Sie können jedoch eine Vertrauensperson Ihrer Wahl oder auch das Bestattungsinstitut			Agency beim Leser/Leserin	Ableben statt Tod Können „in der Regel“		Tod als Tabuwort Sicherheit Sensibilität Optionalität/Wahlfreiheit

	tut beauftragen, dass wir so schnell wie möglich verständigt werden sollen.						Freier Wille Gelebte Praxis (in der Regel)
15	Kümmern Sie sich um meine Beerdigung und Grabpflege, wenn ich Sie in meinem Testament bedenke? Es ist am Besten, wenn Sie uns über Ihren Wunsch vorab verständigen und Ihre Wünsche in Ihrem Testament schriftlich festhalten. Wenn LICHT FÜR DIE WELT ein Vermächtnis erhält oder die Erbschaft antritt, kümmern wir uns nach Möglichkeit um die damit verbundenen Wünsche.	Gegenleistung Vermächtnis oder Erbschaft als Option		Superlativ – klare Empfehlung	„nach Möglichkeit“		Absicherung der Organisation -> nichts versprechen
16	Soll ich mich von einem Fachmann beraten lassen? Auch wenn Sie gewohnt sind, Ihre finanziellen Angelegenheiten selbst zu regeln, empfiehlt es sich, einen Notar oder Rechtsanwalt Ihres Vertrauens aufzusuchen. Diese kennen die steuerlich günstigsten Varianten und erarbeiten mit Ihnen eine maßgeschneiderte Lösung. Das Erstgespräch bei einem Notar oder Rechtsanwalt kostet Sie gar nichts!				Kostet gar nichts Steuerlich günstigste Variante Maßgeschneiderte Lösung Empfiehl es sich – nicht wir: keine Empfehlung durch Organisation sondern Allgemeinheit als Instanz		Sicherheit (Steuern, Kosten, individuelle Lösung) Entscheidungsfreiheit/freie Wahl -> Optionalität
17	Wenn Sie weitere Fragen haben, bestellen Sie einfach unseren kostenlosen Ratgeber oder kontaktieren Sie uns für ein persönliches Gespräch: Mag. Patrick Hafner (p.hafner@licht-fuer-die-welt.at) steht Ihnen unter der Rufnummer 01/810 13 00 – 37 zur Verfügung.	Kontakt mit Titel, Name, Mail, Telefon Kontakt Widerspruch zu Kontakt auf anderer Seite	Direkte Ansprache		Ratgeber -> nicht Folder oder Broschüre kostenlos		Information / Service Sicherheit Einladung zum Dialog Interessentinnen identifizieren

18	Facebook Like und Share Button						WOM Marketing, Web 2.0
----	--------------------------------	--	--	--	--	--	------------------------

Nr.	Segment http://www.miva.at/involvedwithus/erbschaften/ Startseite>Spendenmöglichkeiten>Erbschaften (von Startseite erreichbar)	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
1	Bild: Baum mit kleiner grüner Pflanze						Nach dem Tod etwas bewirken (Pflanze wächst aus totem? Baum) -> Motiv etwas bewirken wollen nach dem Tod/ über den Tod hinaus
2	Erbschaften Förderer und Freunde bedenken die MIVA bisweilen im Nachlass – ein schönes Stück Vertrauen über den Tod hinaus. Dass von Verstorbenen hinterlassene Mittel dem Leben von Menschen in den ärmsten Ländern der Welt dienen, ist auf besondere Weise Zeichen christlicher Solidarität und Lebenshoffnung. Die MIVA ist in diesem Fall gerne Vermittler. Auch Gebrauchtwagen werden gegebenenfalls übernommen. Das ist eine Möglichkeit, Mobilität, die man selber endgültig nicht mehr braucht, auf Sinn stiftende Weise weiter zu geben.	Erbschaft als Begriff -> nicht Testamentsspende/Vermächtnis Nur Bestehende Spenderinnen und Spender bzw. solche mit Kontakt zur Organisation machen Testamentsspende Testamentsspende als Zeichen christlicher Solidarität und Lebenshoffnung Sachgegenstände als gewollte Spende (Gebrauchtwagen)			Tod wird direkt als Wort gebraucht und somit direkt angesprochen Dienen -> Anlehnung an Christentum -> Religion		Testamentsspende als gelebte Realität/nichts Ungewöhnliches Spendenmotiv der christlichen Solidarität wird angesprochen -> Religiosität Motiv-> Sinnstiftung Anreiz setzen (Mobilität wird nach dem Tod nicht gebraucht) Tod als Selbstverständlichkeit
3	SPENDEN IST VERTRAUENSACHE Die MIVA garantiert: „Spenden in guten Händen“. Wer sein Geld als Zeichen der Solidarität zur Verfügung stellt, hat natürlich auch ein Anrecht darauf, zu erfahren, was	Spende als Zeichen der Solidarität			Garantiert, „in guten Händen“, nachvollziehen, kostengünstig, Einsparung -> Sicherheit		Spendenmotiv Solidarität -> Religiosität Sicherheitsbedürfnis -> sorgsame Mittelverwendung, Transparenz (Jahresbericht, Geld-

	damit geschieht. MIVA-Jahresberichte können bei der MIVA angefordert werden, aber auch auf dieser Website lassen sich die Geldflüsse nachvollziehen. Mit ihrem Beschaffungsbetrieb, dem BBM, sucht die MIVA für jedes Projekt die kostengünstigste Abwicklung. Durch gezielte Einsparungen beim Einkauf wird jeder gespendete Euro noch mehr wert.						flüsse nachvollziehen) Effizienz (kostengünstigste Abwicklung, jeder gespendete Euro noch mehr wert)
4	Logo MIVA+ MIVA Austria Miva-Gasse 3 4651 Stadl-Paura T. +43 7245 28945 F. +43 7245 28945-50 E. office@miva.at Impressum SPENDEN	Allgemeiner Kontakt – kein spezieller Kontakt für Erbschaften Kein Foto, kein Name					ev. kein spezieller Kontakt weil Organisation nur wenige MA hat (8 laut Website) und Anfrage je nach Auslastung zugewiesen werden
5	BILANZ 2014 Mit Ihrer Spende haben wir 2.086 Fahrzeuge im Wert von EUR 4.663.873,79 in 56 Ländern finanziert. Dabei betragen die Verwaltungskosten lediglich 3,08 % und es wurden nur 3,22 % für die Spendenwerbung aufgewendet.	Was wurde erreicht		Agency geteilt		Große Zahlen für Eindruck/Leistung hervorstreichen Kleine Prozentzahlen bei Verwaltungskosten	Wirkung zeigen Sicherheitsbedürfnis -> nur geringe Verwaltungskosten Legitimation
6	SPENDEN INFORMATION Spenden an die MIVA Austria sind steuerlich absetz-						Sicherheit -> Spendengütesiegel, Steuerlich absetzbar

	bar.IBAN:AT632031700200200665 BIC: SPLAAT21 Spendengütesiegel						Anreiz-> Steuerliche Absetzbarkeit
--	---	--	--	--	--	--	------------------------------------

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
1	<p>http://www.rotekreuz.at/mitmachen/spenden/legate/</p> <p>Startseite > Spenden > Legate (nicht direkt von Startseite erreichbar)</p>	<p>Testamentsspende wird explizit in Überschrift angesprochen</p>			<p>Menschlichkeit zentral -> Teil von Slogan des Roten Kreuz „Aus Liebe zum Menschen“</p>		<p>Motiv: In Erinnerung bleiben</p> <p>Motiv: Menschen helfen</p>
2	<p>Foto</p>	<p>Lichtstrahl durch Bäume</p>				<p>Lichtstrahl -> Tod oft mit Licht am Ende des Tunnels verbunden</p> <p>Bäume als Zeichen für Leben -> Tod und Leben treffen aufeinander</p>	<p>Zusammentreffen von Leben und Tod</p> <p>Leben als Kontrast zum Tod</p>
3	<p>Was gibt es Wichtigeres als das Wohlergehen jener Menschen, die uns am Herzen liegen? Ein Leben lang gilt ihnen unser höchstes Augenmerk. Mit einem Testament können wir auch über den Tod hinaus für Menschen vorsorgen, die uns wichtig sind.</p>		<p>Uns/wir -> indirekt</p>	<p>Rhetorische Frage</p> <p>Agency bei Allgemeinheit / jeder</p>	<p>Können</p> <p>Über den Tod hinaus – Tod wird konkret angesprochen</p>		<p>Familie/Freunde/Angehörige zuerst</p> <p>Optionalität</p> <p>Tod als etwas „Normales“</p> <p>Motiv: Über den Tod hinaus wirken</p> <p>Motiv: Menschen helfen</p>

4	<p>Mit einem festgeschriebenen letzten Willen kann man nicht nur das Vermögen dem eigenen Willen entsprechend verteilen, sondern auch Organisationen unterstützen, die in Ihrem gewünschten Sinne helfen.</p> <p>Die Regelung der Weitergabe des eigenen Vermögens bedarf großer Sorgfalt und Umsichtigkeit.</p>	<p>Organisationen unterstützen -> allgemein kein konkreter Hinweis auf eigene Organisation</p>		<p>Agency liegt bei Leser/in: „in Ihrem Sinne“</p>	<p>Können / nicht nur sondern auch</p>		<p>Optionalität</p> <p>Freier Wille/Handlungsmacht bei Spender/in -> in Ihrem Sinne</p> <p>Sensibilität</p>
5	<p>Beim eigenen Hab und Gut verantwortungsvolle Regelungen zu treffen, mag auf den ersten Blick wenig angenehm erscheinen. Dennoch bilden Sie die Voraussetzung, künftige Missverständnisse zwischen den Erben von vornherein auszuschließen und den eigenen Letzten Willen zu verwirklichen.</p>				<p>Metapher „Hab und Gut“ -> Vermögen</p> <p>Wenig angenehm statt unangenehm</p> <p>Eigenen letzten Willen</p>		<p>Sprachliche Sensibilität</p> <p>Sicherheitsbedürfnis/Ängste aufgreifen</p> <p>Service</p>
6	<p>Die Broschüre "In Erinnerung bleiben" möchte eine kleine Hilfe und Anregung sein, aus vermögensrechtlicher Sicht Ordnung über das eigene Leben hinaus zu schaffen. Sie vermittelt ein Bild davon, wie sehr Ihre Zuwendung den unermüdlichen Einsatz der freiwilligen Helferinnen und Helfer des Roten Kreuzes sicherstellt.</p>				<p>Broschüre -> nicht Ratgeber aber Hilfe und Anregung</p> <p>Über das eigene Leben hinaus -> nach dem Tod</p> <p>Vermitteln</p> <p>Unermüdlicher Einsatz</p> <p>Helfen -> Helferinnen und Helfer</p>	<p>Gendern – Unternehmensregel?</p> <p>Alle Menschen einschließen</p>	<p>Service</p> <p>Absicherung (kleine Hilfe, vermitteln)</p> <p>Wirkung -> Unterstützung sicherstellt</p> <p>Emotionalität (unermüdlicher Einsatz)</p> <p>Motiv: helfen</p> <p>Sprachliche Sensibilität (aber oben wird Tod explizit erwähnt)</p> <p>Broschüre</p>

7	Die Broschüre kann natürlich nicht einen juristischen Berater ersetzen. Ihr Notar oder Rechtsanwalt berät Sie sicher gerne.	Indirekte Empfehlung Notar /Rechtsanwalt			Broschüre -> nicht Ratgeber		Broschüre Absicherung (kann natürlich nicht ersetzen)
8	Die Broschüre "In Erinnerung bleiben" und weitere Informationen erhalten Sie hier:	Auch weitere Informationen					Broschüre
9	Gabriela Loreth-Kurz Telefon: +43 1 58900 141	Kontakt kein Foto Tel und Link zu Kontaktformular					Service Interessentinnen identifizieren
10	Und bei diesen Ansprechpartnern in Ihrem Bundesland	Link Eigene Zuständige für jedes Bundesland					
11	Links zu: Facebook, Twitter, google plus, erweiterte Sharing-Optionen, Datenschutz	Social Media Links					Web 2.0 WOM Marketing
12	ANSPRECHPARTNER Ihre Ansprechpartner	Links					
13	FOLDER UND BROSCHÜRE Folder: In Erinnerung bleiben. Broschüre: In Erinnerung bleiben.	Folder und Broschüre -> beides zum Download					
14	LINKS Notariatskammer Rechtsanwaltskammer	links					Service / Absicherung

15	<p>SPENDEN SIE JETZT!</p> <p>Benefizkonzert im Alten Rathaus</p> <p>PENNY-Spendenaktion bringt 116.000 Euro für Hochwasser-Hilfe</p> <p>Rotkreuz-Benefizmatinee: Helfen von Mensch zu Mensch</p> <p>Hilfe für Serbien und Bosnien/Herzegowina</p> <p>Schwere Überschwemmungen in Serbien und Bosnien-Herzegowina</p>	News					<p>Wirkung</p> <p>Emotionalität</p>
http://www.roteskreuz.at/service/kontakt/mitgliedschaft-beim-roten-kreuz/legat/							
1	<p>Burgenland: Tanja Haberler Telefon: 02682 744-17</p> <p>Kärnten: Melanie Reiter Telefon: +43 (0) 50 9144-1051</p> <p>Niederösterreich: Christine Werner-Pickart Telefon: +43 59 144 50150</p> <p>Oberösterreich: Martin Pasteyrik Telefon: 0732/7644-114</p> <p>Salzburg: Ulrike Twertek Telefon: 0662/8144-10310</p> <p>Steiermark: Barbara-Ulrike Schenk Telefon: 050 144 5-10666</p> <p>Tirol: Anna Ennemoser Telefon: 057144 112</p> <p>Vorarlberg: Roland Gozzi Telefon: 05522/77000-9010</p> <p>Wien: Robert P. Horacek Telefon: 01 79580 1428</p>	<p>Kontaktpersonen in verschiedenen Bundesländern</p> <p>Na-me/Telefonnummer/ Link zu Kontaktformular</p>					<p>Nähe</p> <p>Service</p> <p>Interessentinnen identifizieren</p> <p>Dialog gewünscht aber nicht explizit aufgefordert</p>
2	<p>ÜBERREGIONALE ANSPRECHPARTNERIN</p> <p>Gabriela Loreth-Kurz Telefon: +43 1 58900 141</p>						

3	Links zu: Facebook, Twitter, google plus, erweiterte Sharing-Optionen, Datenschutz						WOM Web 2.0
4	ZUM THEMA Legate						
5	ZURÜCK Zur vorigen Seite						
http://www.roteskreuz.at/wien/spenden/legatetestamente/ !							
	Startseite > Spenden> Legate / Testamente (nicht von Startseite erreichbar)						
1	HILFE BRAUCHT DAUER				Helfen	Zeit als wichtige Komponente	Motiv: helfen Dauerhaftigkeit von Testamentsspende Dauer als Kontrast zu Tod
2	Manche Menschen haben das Bedürfnis, nachdem sie ihre Familie bedacht haben, auch das Wiener Rote Kreuz testamentarisch zu berücksichtigen. Dies ist eine dauerhafte Hilfe für jene Menschen, die die Unterstützung des Wiener Roten Kreuzes benötigen.	Explizit Organisation als Option Testamentarische Berücksichtigung -> offen ob Legat oder Testament			Menschen / Menschlichkeit -> siehe Slogan Rotes Kreuz Manche Menschen haben... Hilfe		Dauerhaftigkeit von Testamentsspende Gelebte Praxis Sensibilität in Sprache Familie zuerst -> Sensibilität/Sicherheit Motiv: helfen Mensch im Mittelpunkt/Menschlichkeit

3	Foto	RK Mitarbeiterin mit drei weiteren Menschen					Wirkung zeigen -> unermüdlichen Einsatz MA Gesicht geben
4	Die Nachlassregelung bedarf jedoch großer Sorgfalt und Umsicht. Eine umfassende Broschüre zu diesem Thema können Sie bei uns anfordern. Sie erfahren dort die wichtigsten Punkte für die korrekte Erstellung eines Testaments, um Missverständnisse von vornherein auszuschließen und somit alle Wünsche zur Gänze zu erfüllen.	Broschüre anfordern			Korrekt / Sorgfalt / Umsicht / Missverständnisse		Interessentinnen identifizieren Sicherheit / Ängste aufgreifen
5	Gerne klären wir auch bei einem persönlichen Gespräch offene Fragen. Vereinbaren Sie dazu mit über das unten stehende Formular einen Termin. Was ist der Unterschied zwischen einer Erbschaft und einem Legat? Kann ich mein Testament wieder ändern? Was kann vererbt werden? Was versteht man unter der gesetzlichen Erbfolge? Wie hoch ist der gesetzliche Pflichtteil? Was versteht man unter einer Schenkung? Wie ist die Erbschafts- und Schenkungssteuer geregelt? PDF Folder Hilfe braucht Dauer	Termin über Formular Folder zum Download Mögliche Fragen werden angesprochen -> keine Antworten	Appell		Nur einmal „ich“ bei Fragen verwendet – einziges Mal wo Handlungsmacht bei Spender/in liegt -> Rest Handlungsmacht bei Gesetzgeber		Einladung zum Dialog Interessentinnen identifizieren Service
6	ERBEN UND VERERBEN - VORTRAG Fragen rund um die Themen Vermögensweitergabe, steuerliche Aspekte sowie Absetzbarkeit von Spenden erörtert der Experte Dr. Rudolf Schweinhammer (öffentlicher Notar) in seinem Vortrag und steht dabei den Besuchern auch für	Vortrag von Notar/ kostenlos / nach telefonischer Anmeldung					Vortrag / Veranstaltung Interessentinnen identifizieren Sicherheit (kostenlos) /

	<p>persönliche Fragen zur Verfügung. Die kostenlose Teilnahme ist nur nach telefonischer Anmeldung beim Service-Telefon des Wiener Roten Kreuzes unter 050 144 bis spätestens 24. Juni möglich.</p> <p>Wann:</p> <p>Montag, 29. Juni 2015, 14:00 Uhr</p> <p>Wo:</p> <p>1030 Wien, Nottendorfer Gasse 21 (Linie U3, Erdberg, Ausgang Nottendorfer Gasse), Lageplan ansehen</p>						<p>Anreiz</p> <p>Einladung zum Dialog</p>
7	<p>WÜNSCHEN SIE EIN PERSÖNLICHES BERATUNGSGESPRÄCH?</p> <p>Sie erreichen uns unter der Telefonnummer:</p> <p>+43 1 79580-1428.</p> <p>Für vertrauliche persönliche Gespräche über die Regelung der Hinterlassenschaft ist Robert Horacek sehr gerne ein kompetenter und diskreter Gesprächspartner.</p>	Kontakt mit Name, Foto, Tel, Mail	Persönliche Ansprache		Vertraulich/persönlich/kompetent/diskret		<p>Service</p> <p>Optionalität</p> <p>Dialog</p> <p>Sicherheit</p> <p>Sensibilität</p>
8	Foto	Kontaktperson					<p>Nähe</p> <p>Authentizität</p>
9	<p>INFORMATIONEN ANFORDERN</p> <p>Name:</p> <p>Telefonnummer:</p> <p>Email:</p>	Kontaktformular					<p>Information im Vordergrund</p> <p>Service</p> <p>Interessentinnen identifizieren</p>

	Adresse: Bitte um Kontakt: Ich möchte Infomaterial: Ich komme zur nächsten Infoveranstaltung:						
10	Links zu: Facebook, Twitter, google plus, erweiterte Sharing-Optionen, Datenschutz						WOM Web 2.0
11	LINKS Notariatskammer Rechtsanwaltskammer						Absicherung
12	SPENDEN „Verarztet kann ich mich selber“ Die Kinderpolizeiakademie zu Gast beim Wiener Jugendrotkreuz und in der SanArena 51. Wiener Rotkreuz-Lotterie 2015 Wenn Lernhilfe Schule macht Wiener Rotkreuz-Sanitäter als Geburtshelfer	News					Wirkung?
13	KONTAKT Ihre AnsprechpartnerInnen						Service

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
	http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse						
1	Foto (Kind mit Pflanze) Testamente und Vermächtnisse	Erbschaft kommt nicht vor Foto: Kind hält kleine grüne Pflanze, die aus einem Erdehaufen herauswächst				Pflanze als Symbol für Leben -> Kontrast zu Tod -> Weiterleben	Sensibilität Weiterleben
2	In die Zukunft wirken...					Zukunft-> Zeit als wichtiges Element (Kontrast zu Tod -> Ablauf der Zeit)	Motiv: Über den Tod hinaus wirken; „Weiterleben“ Zukunft
3	Foto (Kontaktperson)						Nähe Glaubwürdigkeit
4	In dieser Rubrik finden Sie einen kurzen, allgemeinen Überblick über die rechtlichen Voraussetzungen von letztwilligen Verfügungen. Um Ihren unterschiedlichen Lebensumständen und der Bedeutung Ihres Testamentes als Nachfolgeregelung für Ihr gesamtes finanzielles Lebenswerk gerecht zu werden, empfehle ich Ihnen jedoch auf jeden Fall die Beratung durch einen Notar, Rechtsanwalt oder Juristen Ihres Vertrauens in Anspruch zu nehmen!		Empfehle ich Ihnen – direkte und persönliche Empfehlung Notar, Rechts-		Kurz, allgemein -> Absicherung /Kompetenzgebiet abstecken		Absicherung!!

			anwalt				
5	<p>Gerne informieren wir Sie hier auch darüber, was die SOS-Kinderdörfer für Sie tun können: Vom wertschätzenden und an den Kriterien von Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit orientierten Umgang mit Ihrem Nachlass, über die Räumung Ihrer Wohnung bis hin zur Betreuung Ihrer Grabstätte durch unsere Jugendlichen und Mitarbeiter stehen viele Möglichkeiten offen, Ihren Wünschen und Erwartungen gerecht zu werden.</p>						<p>Service / Gegenleistung</p> <p>Sicherheit (wertschätzend, Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit)</p> <p>Optionalität (viele Möglichkeiten) -> freie Wahl/Wille</p>
6	<p>Eines können diese Seiten nicht: Ein persönliches Gespräch ersetzen! Ich freue mich sehr darauf, Sie kennen zu lernen!</p> <p>Mag.a Elke Siedler Leitung Private Förderer & Partner</p> <p>SOS-Kinderdorf Esslinggasse 6 1010 Wien Telefon +43 (0) 1 368 31 35 90 Mobil +43 (0) 676 88 144 485 elke.siedler@sos-kinderdorf.at</p>						<p>Einladung zum Dialog</p> <p>Dialog als wichtigster Kommunikationsweg</p> <p>InteressentInnen identifizieren</p> <p>Service</p>
7	<p>Foto (alter Mann)</p> <p>Geschichten, die das Leben schreibt...</p> <p>Warum Menschen bei ihrem Testament auch an Kinder und Jugendliche der SOS-Kinderdörfer denken, lesen Sie hier. Mehr...</p>					Foto	<p>Testimonials (Storytelling)</p> <p>Foto-> Glaubwürdigkeit</p>

8	<p>Foto (alter Mann mit Kind)</p> <p>Warum Sie ein Testament brauchen</p> <p>Wer nicht will, dass Verwandte - nach einem starren gesetzlichen System - oder der Staat den Nachlass erhalten, hat die Möglichkeit, seine Vermögensnachfolge durch ein Testament selbst zu regeln. Mehr...</p>				<p>Starres, gesetzliches System -> Kritik / Angst machen</p>	<p>Foto -> ev. ZG ältere rund 60+ (mit Enkelkindern)</p> <p>Testament als Notwendigkeit</p>	<p>ZG Ältere</p> <p>Optionalität (Möglichkeit für Testament)</p> <p>Ängste aufgreifen -> Sicherheit</p>
9	<p>Foto (Schriftstück)</p> <p>Formen eines Testaments</p> <p>Die österreichische Rechtsordnung kennt mehrere gleichwertige Testamentsformen. Wesentlich ist allen, dass Formvorschriften einzuhalten sind, damit das Testament auch rechtsgültig ist. Mehr...</p>				<p>Wesentlich ist -> das wichtigste</p>		<p>Ängste aufgreifen -> Sicherheitsbedürfnis (rechtsgültig)</p>
10	<p>Foto (Kind)</p> <p>Was Sie damit bewirken</p> <p>SOS-Kinderdorf als Träger des österreichischen Spendengütesiegels garantiert Ihnen, dass Ihr Wille zu 100% erfüllt wird. Mehr...</p>						<p>Wirkung</p> <p>Sicherheit (Spendengütesiegel)</p>
11	<p>Foto (Kind mit Pflanze)</p> <p>Grabpflege</p> <p>Viele Menschen, die sich entschlossen haben, die SOS-Kinderdörfer in ihrem Nachlass zu bedenken, nehmen ein Angebot sehr gerne in Anspruch: Die Grabpflege. Mehr...</p>				<p>Viele Menschen...-> es tun schon viele und davon haben sich viele dazu entschlossen</p>		<p>Gelebte Praxis</p> <p>Foto: Motiv: Weiterleben, Über den Tod hinaus Wirken</p>
12	<p>Foto (Schreibmaschine)</p> <p>Kontakt</p> <p>Ein persönliches Gespräch - finden Sie die Ansprech-</p>						<p>Indirekte Einladung zum Dialog</p> <p>Nähe</p> <p>Service</p>

	partnerInnen Ihrer Region. Mehr...						
	http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/geschichten,-die-das-leben-schreibt						
1	Geschichten, die das Leben schreibt...						Testimonial (nicht berühmt)
2	Foto (alter Mann in Rollstuhl)						
3	„Bei SOS-Kinderdorf bin ich richtig!“ Friedrich Urban aus Wien ist 102 Jahre alt – und unser ältester Unterstützer. Er hat eine Menge zu erzählen: Von seiner verstorbenen Frau, von seiner Kindheit in Wien-Rudolfsheim-Fünfhaus und von seiner Unterstützung für SOS-Kinderdorf. Mehr...					Zitat	Sicherheit Nähe / glaubwürdig/ authentisch Story Telling
	http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/geschichten,-die-das-leben-schreibt/bei-sos-kinderdorf-bin-ich-richtig						Story Telling / Testimonial
1	Foto (alter Mann) "Bei SOS-Kinderdorf bin ich richtig!"						Glaubwürdigkeit / Authentizität / Nähe (Bild von Sepnder, Zitat) Sicherheit
2	Friedrich Urban aus Wien ist 102 Jahre alt – und unser ältester Unterstützer.					Ältester Unterstützer -> alter, Weisheit, Vertrauenswürdig- keit	Glaubwürdigkeit Bestehender Spender
3	Er hat eine Menge zu erzählen: Von seiner verstorbenen Frau, von seiner Kindheit in Wien-Rudolfsheim-Fünfhaus und von seiner Unterstützung für SOS-						Story Telling

	Kinderdorf.						
4	Wenn ihm dabei ein Begriff nicht gleich einfällt, fasst er sich an die Stirn, schüttelt den Kopf und sagt „Leider, das habe ich jetzt vergessen – man wird eben alt.“ Er scheint sich in solchen Momenten wirklich ein bisschen über sich zu ärgern.						Story Telling -> Bilder im Kopf erzeugen beim Leser
5	Sein Gegenüber staunt inzwischen, wie mitreißend und detailreich der betagte Herr im sorgsam gebügelten Hemd aus seinem Leben erzählt. Schließlich hat er kürzlich seinen 102. Geburtstag gefeiert. Und ist somit der älteste Unterstützer von SOS-Kinderdorf. Über die Gründe, warum er sich SOS-Kinderdorf ausgesucht hat, muss er nicht lange nachdenken: „Es soll Kindern besser gehen“, sagt er „und ich denke, da bin ich bei SOS-Kinderdorf richtig.“ Er selbst sei stets bei seiner Familie gut untergebracht gewesen. „Das Glück haben aber leider nicht alle Kinder.“						Story Telling Emotionalität Motiv: helfen; am eigenen Glück teilhaben lassen Sicherheit (da bin ich richtig)
6	Schwere Zeiten hat Urban auch erlebt. Im Zweiten Weltkrieg wurde er verwundet und verbrachte fast ein Jahr im Ganzkörper-Gips. Unter den Folgen dieser Verletzungen leidet er bis heute. Kaum zu verkraften war auch der Tod seines einzigen Sohnes Volker. Dieser verunglückte 1977 am Mont Blanc. Mit seiner Frau Elfriede, die er in Deutschland kennengelernt hat, war Urban 70 Jahre lang verheiratet. Sie war acht Jahre jünger – und starb im vergangenen Jahr. „Ich hätte nicht gedacht, dass sie vor mir geht“, sagt Urban.				Tod wird direkt angesprochen	Zweiter Weltkrieg als Anknüpfungspunkt für viele der Älteren Generation	Emotionalität Bilder im Kopf -> Geschichten erzählen (Story Telling) Ältere 60+ als ZG ?
7	Seit dem Tod seiner Frau lebt der ehemalige Ingenieursoffizier für Maschinenbau und Elektrotechnik in einem						Bilder im Kopf -> Geschichten erzäh-

	<p>Geriatrizentrum in Niederösterreich. Zu seinem 102. Geburtstag rückte die niederösterreichische Militärkapelle an, auch einige Verwandte und die Belegschaft des Pflegezentrums feierten mit ihm diesen besonderen Tag. SOS-Kinderdorf durfte ebenfalls dabei sein. Der Jubilar genoss den Nachmittag mit viel Marschmusik und Torte sichtlich. Von uns verabschiedete er sich mit den Worten: „Schauen Sie, dass sie sich weiter gut um die Kinder kümmern.“ Deshalb hat sich Herr Urban auch entschlossen, SOS-Kinderdorf in seinem Testament einzusetzen.</p>					<p>len...</p> <p>Motiv: Kindern helfen</p>	
<p>http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/warum-sie-ein-testament-brauchen</p>							
1	<p>Foto (alte Dame mit lächelndem Kind)</p> <p>Warum Sie ein Testament brauchen</p>	<p>Testament als Notwendigkeit</p>				<p>Ältere Dame am Foto (ZG?, man erstellt erst spät Testament?)</p>	<p>Zielgruppe Ältere</p> <p>Testament</p>
2	<p>Die österreichische Rechtsordnung hat Vorkehrungen für den Fall getroffen, dass jemand kein Testament verfasst hat. Es tritt dann die gesetzliche Erbfolge ein, aufgrund derer die nächsten Verwandten bzw. der Ehepartner zu Erben berufen werden.</p>			<p>Agency beim Gesetzgeber</p>	<p>sachlich</p>		<p>Sachliche Information</p>
3	<p>Wer nicht will, dass Verwandte - nach einem starren gesetzlichen System - oder der Staat den gesamten Nachlass erhalten, hat die Möglichkeit, seine Vermögensnachfolge durch die Errichtung eines Testaments selbst zu regeln.</p>			<p>Option, dass Agency beim Spender/Spenderin liegen könnte -> Anreiz</p>		<p>Kritik an gesetzlichen System</p>	<p>Ängste aufgreifen</p> <p>Sicherheitsbedürfnis</p> <p>Optionalität (Möglichkeit)</p> <p>Handlungsvollmacht erlangen durch Testament</p>

4	Eine Beschränkung erfolgt dabei nur zugunsten von Nachkommen (Kinder, Enkelkinder), Vorfahren (Eltern) und Ehegatten, der so genannte Pflichtteil.						Information
5	Letztwillige Verfügung - Testament und Vermächtnis						
6	Die letztwillige Verfügung ist die rechtsverbindliche - aber jederzeit widerrufbare - Erklärung eines Menschen, was mit seinem Vermögen nach seinem Ableben geschehen soll. Wird in einer letztwilligen Verfügung ein Erbe eingesetzt, so spricht man von einem Testament. Der Erbe wird immer Gesamtrechtsnachfolger. Er erbt damit alles was dem Verstorbenen gehört hat, übernimmt aber auch all seine Schulden. Der letztwillige Verfügende kann jedoch zusätzlich auch einzelne Sachen (z.B. ein Sparbuch, einen Geldbetrag, ein Schmuckstück, das Auto...), anderen Personen als dem Erben zuordnen. Dann spricht man von einem Vermächtnis.	Erbschaft oder Vermächtnis als Option	Indirekt (der Erbe...) - Zurückhaltung				Sicherheit (jederzeit widerrufbar) Information Optionalität Sensibilität Absicherung (Schulden)
7	Erbeneinsetzung und Vermächtnisanordnung können in einer letztwilligen Verfügung gemeinsam erklärt werden.						Information
<u>http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/formen-eines-testaments</u>							
1	Formen eines Testaments						Sachliche Information
2	Die österreichische Rechtsordnung kennt mehrere gleichwertige Testamentsformen. Wesentlich ist bei allen Testamentsformen, dass gewisse Formvorschriften einzuhalten sind, damit das Testament auch rechtsgültig ist. In diesem Überblick beschränken wir uns auf die zwei häufigsten Testamentsformen, das eigenhän-						Ängste aufgreifen /Gefahren aufzeigen -> Sicherheitsbedürfnis (rechtsgültig)

	dige und das fremdhändige Testament.						
3	Foto (Schriftstück) Das eigenhändige Testament Das eigenhändige Testament ist eine beliebte Form der Österreicherinnen und Österreicher, ihren letzten Willen zu verfassen. Mehr...				Beliebte Form -> indirekte Empfehlung? Machen viele		
4	Foto (Schriftstück) Das fremdhändige Testament Das fremdhändige Testament kann entweder mit Schreibmaschine, Computer oder durch einen Dritten per Hand geschrieben werden. Mehr...				Schreibmaschine -> alt, kaum Verwendung -> Anknüpfung an Lebensrealität älterer Menschen		Ältere als Zielgruppe (60+) -> haben vielleicht selbst mit Schreibmaschine geschrieben
http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/formen-eines-testaments/das-eigenhaendige-testament							
1	Das eigenhändige Testament						
2	Das eigenhändige Testament ist eine beliebte Form der Österreicherinnen und Österreicher, ihren letzten Willen zu verfassen.					Empfehlung? -> beliebt, tun viele Gendern	
3	Der große Vorteil eines eigenhändigen Testamentes ist die Einfachheit der Erstellung. Der Gesetzgeber verlangt lediglich, dass das Testament - vollständig - eigenhändig geschrieben und auch unterschrieben worden ist. Es ist überaus wichtig, das Testament mit einem Datum zu versehen. Denn manchmal kommt es vor, dass mehrere Testamente vorliegen, nur bei ent-				Nachwelt -> Tod wird nur indirekt angedeutet		Sicherheit (Einfachheit – nichts falsch machen; überaus wichtig damit die Nachwelt, weiß, welches das richtige ist) Tod als Tabu? Sensibilität

	sprechender Datierung kann die Nachwelt erkennen, welcher Wille tatsächlich der letzte war.						
4	Foto (Schriftstück) Beispiel für ein handgeschriebenes Testament ohne pflichtteilsberechtigte Personen	SOS-Kinderdorf als Universalerbe eingesetzt -> weil es keine Pflichtteilsberechtigten Erben gibt					Absicherung Motiv: keine Erben
5	Wir empfehlen auf jeden Fall das eigenhändig geschriebene Testament mit dem Notar, Rechtsanwalt oder Juristen Ihres Vertrauens zu besprechen und das Testament im Zentralen Testamentsregister vermerken zu lassen.	Empfehlung der Organisation -> Notar, Rechtsanwalt, Jurist			Auf jeden Fall - Verstärkung		Absicherung
6	Die Kosten dafür betragen einmalig rund 35 Euro. Durch diese Hinterlegung ist sichergestellt, dass genau dieses Testament in jedem Fall auffindbar bleibt.						Information Sicherheit
7	Die Testamentshinterlegung und Registrierung übernehmen auch gerne wir für Sie. Sie erhalten eine Kopie des Testaments und die Testamentskennkarte, die belegt, dass Ihr Testament im Zentralen Testamentsregister eingetragen wurde.						Service
http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/formen-eines-testaments/das-fremdhaendige-testament							
1	Das fremdhändige Testament						
2	Das fremdhändige Testament kann entweder mit Schreibmaschine, Computer oder durch einen Dritten				Schreibmaschine -sehr alt und		Ältere als Zielgruppe

	per Hand geschrieben werden.				heute eher un- gebräuchlich – Ältere kennen das noch und haben es ev. auch verwendet	
3	Foto (Schriftstück) Beispiel für ein fremdhändiges Testament mit Vermächtnis	Schrift auf Foto nicht lesbar				Service
4	Um sicher zu gehen, dass der Inhalt des Testaments tatsächlich dem Willen des Errichters entspricht gelten folgende zwingende Formvorschriften:					Sicherheit
5	Erstens Drei volljährige, unbefangene, mit dem Bedachten nicht verwandte Personen, zwei davon zumindest gleichzeitig anwesend, müssen als Testamentszeugen mit ihrer Unterschrift bestätigen, dass der Errichter seinen letzten Willen erklärt hat.					Information
6	Zweitens Das Testament muss am Schluss auch vom Errichter eigenhändig unterschrieben sein. Aufgrund dieser strengen Formvorschriften kommt es bei fremdhändig verfassten Testamenten immer wieder zu Formfehlern, die zur Ungültigkeit des gesamten Testamentes führen.					Sicherheitsbedürfnis Ängste aufgreifen Information
7	Wir empfehlen daher, das fremdhändige Testament entweder bei einem Notar oder Rechtsanwalt Ihres Vertrauens verfassen zu lassen oder zumindest einer rechtskundigen Person das fremdhändige Testament	Empfehlung Rechtsanwalt, Notar, rechts- kundige Person				Empfehlung -> Sicherheit

	zur Kontrolle vorzulegen.	bei fremdhändigen Testament					
8	Auch das fremdhändige Testament sollte im Zentralen Testamentsregister eingetragen werden.				Sollte – möglich aber kein muss		Empfehlung Freie Wahl, Optionalität
<u>http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/was-sie-damit-bewirken</u>							
1	Foto (lachendes Kind) Was Sie damit bewirken						Kindchenschema Wirkung
2	Keine Steuern, keine Umwege - Ihr Erbe kommt an.						Sicherheit
3	Mit August 2008 wurde in Österreich die Erbschafts- und die Schenkungssteuer abgeschafft. Das bedeutet, dass Ihr Nachlass in vollem Umfang Ihren Erben zukommt. Im Fall von SOS-Kinderdorf unmittelbar Kindern und Jugendlichen in Not. Und zwar ganz so, wie Sie dies wünschen:	SOS Kinderdorf als möglicher Erbe		Agency bei Leser/Leserin			Sicherheit Optionalität -> freier Wille -> Sensibilität (SOS-Kinderdorf kann Erbe sein, muss aber nicht) Vertrauen aufbauen -> Spenden Vertrauenssache und daher Sicherheitsbedürfnis befriedigen zentral
4	Ihr letzter Wille wird von SOS-Kinderdorf als der allein gültige Auftrag für die Verwendung Ihres Nachlasses vollzogen: So können Sie wählen, ob SOS-Kinderdorf Ihr Erbe dort einsetzen soll, wo gerade die Not von Kindern am größten ist. Ebenso können Sie aber auch ein ganz konkretes SOS-Kinderdorf in Österreich oder im Ausland bestimmen, dem Ihr Lebenswerk zugute kommen soll.			Handlungsmacht beim Leser/Leserin	Wählen -> Optionen Letzter Wille, Nachlass, Lebenswerk -> Tod schwingt mit, wird aber nie explizit angesprochen		Optionalität, freie Wahl Sicherheit (letzter Wille allein gültiger Auftrag) Entscheidungsmacht bei Spender/in Tod als Tabu?

5	SOS-Kinderdorf als Träger des österreichischen Spendengütesiegels garantiert Ihnen, dass Ihr Wille zu 100% erfüllt wird.	Spendengütesiegel					Sicherheit
6	Lesen Sie hier zwei weiterführende Artikel, die im SOS-Kinderdorf-Boten erschienen sind.						
7	Dr. Clemens Klingan informiert über Testamente und Nachlässe: Foto + Link zum Artikel http://www.sos-kinderdorf.at/getmedia/13fe3df1-2efa-4852-a5ba-5b2bb50a46e6/Testament-KDB242.jpg?ext=.jpg	Foto -> Oma mit lächelndem Kind Begräbnis, Grabpflege, Wohnung räumen als mögliche Services Auch Haustiere werden übernommen Testament jederzeit änderbar – Sicherheit Empfehlung Notar, Rechtsanwalt	Zitate und Foto von Ansprechpartner SOS-Kinderdorf -> Nähe / Glaubwürdigkeit Rat von SOS-Experte -> Expertenposition -> höhere Glaubwürdigkeit und Autorität				Gelebte Praxis -> Ein Viertel der Spenden aus Nachlässen -> nichts Ungewöhnliches, moralisch verwerfliches Wirkung -> sehr viel Gutes für Kinder in Not) Motiv: Kinderlosigkeit Kindchenschema Nähe /Glaubwürdigkeit Service (Wünsche die erfüllt werden) Tod als Tabu – sterben oder Tod werden nie direkt angesprochen Sicherheit (änderbar, Notar, gefunden) Absicherung
8	Das SOS-Kinderdorf arbeitet seit zwei Jahren mit der "Sammlung Frauennachlässe" der Universität Wien zusammen. Foto + Link zum Artikel http://www.sos-kinderdorf.at/getmedia/1fe02abef854-4c82-b316-e07f1b69f440/Sammlung-	Zwanzig Frauen, die SOS-Kinderdorf in ihrem Testament bedacht hatten			Erinnerungen, die nicht verblissen & ...bleiben die SOS-Kinderdorf-Freundinnen somit in beson-	Lebendig werden -> Leben als Kontrast zu Tod	Motiv: In Erinnerung bleiben (Andenken) – Zusammenarbeit mit Sammlung Frauennachlässe der Universität Wien Option Gelebte Praxis -> nichts Ungewöhnliches oder moralisch verwerfliches Leben als Kontrast zu Tod -> Weiter-

	Frauennachlaesse.jpg?ext=.jpg				derer Erinnerung Bleibendes Zeugnis der Zeit		leben
9	Erfahren Sie mehr über die Sammlung Frauennachlässe auf der Webseite der Universität Wien.						
	http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/grabpflege						
1	Foto (Kind mit Pflanze) Grabpflege					Pflanze als Zeichen für Leben – Kontrast zu Tod	Weiterleben / In Erinnerung bleiben / Über den Tod hinaus wirken
2	Viele Menschen, die sich entschlossen haben, die SOS-Kinderdörfer in ihrem Nachlass zu bedenken, nehmen ein Angebot sehr gerne in Anspruch: Die Grabpflege.						Gelebte Praxis -> viele haben schon Kinderdorf in Nachlass bedacht Service: Grabpflege Gegenleistung/Reziprozität
3	Jugendliche, die in den SOS-Kinderdorf-Arbeitsprojekten beschäftigt sind und dort für den Weg in die Arbeitswelt vorbereitet werden, kümmern sich unter fachlicher Anleitung und Aufsicht um ca. 150 Grabstätten in ganz Österreich. Die Pflege dieser Grabstätten wird dadurch sehr persönlich und respektvoll durchgeführt.				Fachliche Anleitung und Aufsicht Persönlich und respektvoll		Sicherheit Sensibilität
4	Im Oktober wird im Rahmen der Grabpflege allfälliger Grünbewuchs zurückgeschnitten, Unkraut entfernt, wo es notwendig ist, mit Reisig abgedeckt, die Steine gereinigt, ein Winterbukett niedergelegt. Im Frühjahr erfolgt eine Gesamtreinigung, eine Neubepflanzung und das Grab wird mit einem Frühjahrsbukett geschmückt. Im Sommer werden alle Gräber nochmals kontrolliert und gepflegt.	Detaillierte Beschreibung der Grabpflege					Bilder im Kopf erzeugen Information

5	Bei jedem Besuch zünden unsere Jugendlichen gemeinsam mit den Betreuern eine Kerze zum Andenken an den Verstorbenen an.				Verstorbenen -> Tod wir direkt angesprochen		Tod kein Tabu Motiv: In Erinnerung bleiben
6	Das ist unsere Art Danke zu sagen!						Dank (aber nicht im Voraus sondern an alle, die bereits gespendet haben)
http://www.sos-kinderdorf.at/wie-sie-helfen-koennen/mithelfen/testamente-vermaechtnisse/kontakt							
1	Foto (Schreibmaschine) Kontakt					Foto von Schreibmaschine als Anknüpfung an Lebensrealität / Erinnerung älterer Leute	Ältere als Zielgruppe
2	Ihre Ansprechpartner für ganz Österreich Frau Mag.a Elke Siedler SOS-Kinderdorf/Leitung Private Förderer und Partner Eßlinggasse 6, 1010 Wien Tel: 0043 (0)1 368 31 35 90 Mobil: 0043 (0)676 88 144 485 E-Mail: elke.siedler@sos-kinderdorf.at	Aber kein Foto!!					Service Nähe
3	Ihr Ansprechpartner für die Steiermark Herr Johannes Wintersperger Weiberfeldweg 70 8054 Graz Tel: 0316-284139						Service Nähe

	<p>Fax: 0316-284139-33</p> <p>E-Mail: johannes.wintersperger@sos-kinderdorf.at</p>						
4	<p>Ihre Ansprechpartnerin für Kärnten</p> <p>Frau Maria-Theresia Unterlercher</p> <p>Prof.-Gmeiner-Straße 10</p> <p>A-9062 Moosburg</p> <p>Tel.: 04272/83444-0</p> <p>Fax: 04272/83444 55</p> <p>E-Mail: maria-theresia.unterlercher@sos-kinderdorf.at</p>						<p>Service</p> <p>Nähe</p>
5	<p>Ihr Ansprechpartner für Wien, Niederösterreich und Burgenland</p> <p>Herr Mag. Hans Pfaff</p> <p>Esslinggasse 6</p> <p>1010 Wien</p> <p>Tel: 01-3683135-62</p> <p>Fax: 01-3683135-66</p> <p>E-Mail: hans.pfaff@sos-kinderdorf.at</p>						<p>Service</p> <p>Nähe</p>
6	<p>Broschüre downloaden</p> <p>Sie können hier unsere Informationsbroschüre herunterladen und drucken.</p> <p>Verlassenschaftsbroschuere_klein (pdf, 1 MB)</p>				<p>Broschüre</p> <p>Informationsbroschüre</p>		<p>Information</p> <p>Service</p>
7	<p>Downloads</p> <p>Brochüre downloaden</p> <p>Sie können hier unsere Informationsbroschüre herunterladen und drucken.</p>				<p>Informationsbroschüre</p>		<p>Information</p>

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
	<p>http://www.kinderkrebsforschung.at/spenden-sie-hier/</p> <p>Startseite>Helfen>Spenden Sie hier (von Startseite erreichbar)</p>						
	<p>Spenden Sie hier</p> <p>so können Sie uns unterstützen:</p> <p>Online Spenden</p> <p>Spende mit Zahlschein</p> <p>Spende mit Dauerauftrag</p> <p>Spende per SMS</p> <p>Benefizveranstaltung</p> <p>Spendenaktion in Schulen, Betrieben, etc.</p> <p>Spende anstelle von Geburtstags-oder Weihnachtsgeschenken</p> <p>Erwerb unserer Maskottchen</p> <p>Legat/Testament</p> <p>Kranzablöse-Spenden</p>	<p>Legat/Testament als eine Möglichkeit von vielen zu spenden -> es wird nicht näher darauf eingegangen</p> <p>Legat als Möglichkeit zu helfen</p>	<p>Apell, persönliche Anrede</p>		<p>Legat -> es wird nur „Fachbegriff“ verwendet und nicht Vermächtnis -> ev. wird angenommen, dass bekannt ist, was unter diesem Begriff zu verstehen ist</p>		
	<p>Die St. Anna Kinderkrebsforschung zählt zum steuerbegünstigten Empfängerkreis, sodass Spenden sowohl von der Lohnsteuer als Sonderausgabe, als auch von der Einkommensteuer als Betriebsausgabe steuerlich absetzbar sind.</p>	<p>Steuerbegünstigung</p>					<p>Anreiz setzen mit Steuerbegünstigung</p>
	<p>Spendenkonten:</p>	<p>Ganz viele Kontonum-</p>					<p>Service („jeder kann bei eigener Bank überweisen“)</p>

	<p>Bank IBAN-Nr. BIC</p> <p>Bank Austria AT 79 12000 00656166600 BKAUATWW</p> <p>BAWAG AT 04 14000 02410767573 BAWAATWW</p> <p>Erste Bank AG AT 66 20111 00003183777 GIBAATWW</p> <p>PSK AT 97 60000 00007527933 OPSKATWW</p> <p>Raika Wien AT 29 32000 00006202808 RLN- WATWW</p> <p>Volksbank Wien AG AT 75 43000 41450502004 VBWIATW1</p> <p>Kranzablöse-Spendenkonto:</p> <p>Bank Austria AT 78 12000 00656166618 BKAUATWW</p> <p>Bitte teilen Sie uns den Namen des/der Verstorbenen und Name und Adresse eines nahen Angehörigen mit (E-Mail: org@ccri.at, Tel: 0043-(0)1/404 70 – 4000). Wir schicken Ihnen dann gerne eine Liste der SpenderInnen zu und die Gesamtsumme der eingegangenen Kranzablösespenden.</p>	mem					
	<p>Genauer Kontowortlaut des Kontoinhabers:</p> <p>ST. ANNA KINDERKREBSFORSCHUNG</p>						
	<p>Foto + Mag. Andrea Prantl Ihre Ansprechpartnerin für Spenden andrea.prantl@ccri.at</p>	<p>Kontakt mit Name, Positi- on, Mail Nur Mail Ad- resse</p>					<p>Nähe Echter Dialog wird eher gescheut? Nur Mailadresse -> Telefonnummer nur bei Kranzspenden</p>
	<p>Ihre Spende hilft</p>	<p>Fokus liegt auf</p>		<p>Agency liegt beim</p>			<p>Sicherheitsbedürfnis</p>

	<p>Grafik: Spendenguetesiegel</p> <p>Button: Spenden Sie hier</p> <p>Button: Spenden Sie online</p> <p>Symbole: Mastercard, Visa, Bank</p> <p>Bild: Stoffmaus</p> <p>Unser Kuschartierzoo.</p>	<p>Online-Sofortspende</p>		<p>Gegenüber</p> <p>Persönliche Ansprache</p> <p>Personalpronomen</p>			<p>(Spendengütesiegel)</p>
	<p>Erfolg bei Kinderkrebs-Heilungen</p> <p>Tag für Tag rettet die St. Anna Kinderkrebsforschung in Österreich das Leben krebskranker Kinder und leistet mit ihren Forscherinnen und Forschern einen wichtigen Beitrag zur weltweiten Bekämpfung von Kinderkrebs.</p>	<p>Header der Website</p> <p>Headline verweist auf etwas Positives, Erfolg</p>		<p>Agency ist Organisation</p>	<p>Gendern -> Forscherinnen und Forscher</p>	<p>Tag für Tag – Dauerhaftigkeit, unermüdlich</p>	<p>Wirkung zeigen -> Positives</p>
	<p>Wir forschen mit ihrer Spende zum Wohle krebskranker Kinder.</p>	<p>Mission</p>		<p>Agency geteilt</p>			<p>Spender kann was bewirken</p>
	<p>2 Grafiken:</p> <p>Einst 25 %</p> <p>Jetzt 75 %</p>						<p>Erfolge zeigen</p> <p>Anreiz geben -> Wirkung von Spende veranschaulichen</p> <p>Perspektive zeigen</p>

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
1	<p>http://www.vier-pfoten.at/helfen/spenden/testamente-legate-und-kranzspenden/</p> <p>Startseite>Helfem>Spenden>Testamente, Legate und Kranzspenden</p> <p>Von Startseite über Footermenü erreichbar</p>	<p>Erbschaft wird nicht erwähnt</p> <p>Kranzspenden und Testamentsspenden als ein Bereich</p>					
2	<p>Immer wieder möchten uns Menschen auch über den Tod hinaus in unserer Arbeit unterstützen und bedenken uns in ihrem Testament. Wir erfüllen diese letzten Wünsche gerne und mit allergrößter Sorgfalt und Respekt.</p>			<p>Superlativ</p> <p>Agency bei Organisation</p>	<p>Tod wird direkt angesprochen</p> <p>Gerne, allergrößte Sorgfalt, Respekt</p>	<p>Immer wieder -> gelebte Praxis</p>	<p>Gelebte Praxis Testamentsspenden</p> <p>Motiv: Über den Tod hinaus wirken</p> <p>Sicherheitsbedürfnis befriedigen, Ängste aufgreifen und lösen (Sorgfalt, Respekt)</p>
3	<p>VIER PFOTEN als Erben einzusetzen, oder mit einem Legat zu bedenken, ist auch Ausdruck der Verbundenheit mit Not leidenden Tieren.</p>	<p>Erbschaft oder Legat als gleichwertige Optionen</p> <p>Verbundenheit mit Not leidenden Tieren als Begründung für Le-</p>					<p>Motiv: Verbundenheit mit Not leidenden Tieren</p>

		gat/Erbschaft					
4	<p>Unsere Mitarbeiterin Veronika Graf steht Ihnen kompetent zur Seite, wenn Sie vorhaben VIER PFOTEN in Ihrem Testament zu begünstigen und eine Beratung wünschen. Ausführliche Informationen und alles Wissenswerte rund um die Testamentserstellung finden Sie in unserem Erbschaftsratgeber. Natürlich ersetzt dieser keinen Beratungstermin bei einem Rechtsanwalt oder Notar, er gibt Ihnen jedoch einen guten Überblick.</p>	<p>Testamentsspende an Vier Pfoten wird konkret angesprochen -> keine Option andere zu bedenken</p> <p>Indirekte Empfehlung für Notar/Rechtsanwalt</p> <p>Kontakt nur, wenn jemand vor hat, Testamentsspende zu machen oder Beratung möchte</p> <p>MA nur für das Thema</p>	Agency ist Organisation		<p>Erbschaftsratgeber – nicht Folder oder Broschüre</p> <p>„Zur Seite stehen“ – Metapher für „für jmd. da sein“, helfen</p>		<p>Service / Information im Vordergrund (Ratgeber, Informationen, Wissenswertes, Beratung) -> Annahme, dass es viele Fragen bzw. viel Ungeklärtes gibt)</p> <p>Interessentinnen identifizieren</p> <p>Absicherung (Notar/Rechtsanwalt); Vorwürfe vorab entkräften</p> <p>Professionalität (Wissen, wo die eigenen Kompetenzen liegen)</p>
5	<p>Kranzspenden</p> <p>Blumen verwelken, aber Ihre Spende lebt weiter!</p> <p>Immer häufiger verzichten Menschen bei Beisetzungen auf Blumen und Kränze und geben den Betrag als Spende an VIER PFOTEN weiter. Der Verzicht auf teure vergängliche Kranzspenden ist für uns ein sehr wertvolles Geschenk und hilft uns, weiterhin kompetente Arbeit für</p>	<p>Kranzspenden als Option über den Tod hinaus zu wirken</p>		Agency ist Organisation (sie leistet kompetente Arbeit)	Teuer/vergänglich (negative Worte)		<p>Kranzspenden als gelebte Realität (immer häufiger)</p> <p>Mee too-Strategie auslösen</p> <p>Anreiz für Kranzspenden (teuer/vergänglich/verwelken)</p>

	den Tierschutz zu leisten.						
6	<p>Veronika Graf</p> <p>VIER PFOTEN – Stiftung für Tierschutz</p> <p>Linke Wienzeile 236</p> <p>A-1150 Wien</p> <p>Tel.: +43-1-545 50 20-70</p> <p>Fax: +43-1-545 50 20-99</p> <p>veronika.graf@vier-pfoten.org</p>	<p>Kontakt ohne</p> <p>Foto</p> <p>Name,</p> <p>Organisation</p> <p>Adresse</p> <p>Tel</p> <p>Fax</p> <p>Mail</p>					Service

Nr.	Segment http://www.worldvision.at/weitere-spendenmoeglichkeiten	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
1	Weitere Spendenmöglichkeiten	Nicht gängige/häufige Spendenmöglichkeiten					Testamentsspenden als etwas nicht Alltägliches/Besonderes
2	Projektspende Bild: Lachende Kinder um einen Brunnen Unterstützen Sie Projekte, die das Leben benachteiligter Menschen verbessern. mehr Informationen	Projektspenden					Kindchenschema
3	Testamentsspende Bild: Lachender, älterer schwarzer Mann Gestalten Sie mit Ihrem Testament eine bessere Welt für Kinder. mehr Informationen	Testamentsspende für eine bessere Welt für Kinder Bild von schwarzem, Älteren Mann	Appell		Testamentsspende ohne s in der Mitte		Motiv-> Welt verbessern für Kinder Etwas Beitragen Veränderung möglich -> Wirkung Bild von möglicher ZG (schwarz -> eher jene denen geholfen wird; Ältere -> ZG für Erbschaftsfundraising)
4	Geschenkeshop Bild: Comic: Lachendes Kind mit Ziege und Text Gute Geschenke Machen Sie Menschen in unseren Projekten ein sinnvolles Geschenk. mehr Informationen	Geschenkeshop					
	http://www.worldvision.at/testament						

	Startseite>Weitere Spendenmöglichkeiten>Testamentspende (nicht von Startseite erreichbar)						
1	Testamentarische Verfügung	Titel					Betont sachlich-> Information im Vordergrund
2	Gestalten Sie mit Ihrem Testament eine bessere Welt für Kinder.	Testamentsspenden für eine bessere Welt für Kinder	Direkte Ansprache Appell	Agency beim Leser		SpenderInnen können direkt etwas bewirken	Motiv: Welt für Kinder verbessern-> Welt verbessern Wirkung -> Spende bewirkt etwas, positive Veränderung möglich
3	Mit Ihrer Erbschaft oder Ihrem Vermächtnis (Legat) geben Sie Kindern und ihren Familien die Chance auf eine hoffnungsvolle Zukunft. Wir sind uns dieser Verantwortung bewusst. Unser Testament-Ratgeber hilft Ihnen bei der Abfassung Ihres Testaments und gibt Ihnen einen kurzen Überblick darüber, was Sie bewegen können. Nutzen Sie die professionelle Beratung bei einem Notar oder Rechtsanwalt Ihres Vertrauens. Selbstverständlich stehen wir Ihnen auch jederzeit gerne für ein unverbindliches und vertrauliches Gespräch zur Verfügung.	Legat/Erbschaft als Option werden beide genannt Konkretes Vermächtnis/Erbe von LeserInnen wird angesprochen (auch direkt in Bezug auf Organisation) -> keine Option andere zu bedenken Aufforderung Notar/Anwalt für Professionelle Beratung		Agency beim Leser Aktiv (geben etc.)	Testamentratgeber -> nicht Broschüre oder Folder		Spendenmotiv: Zukunft schenken (Kindern, Familien) Wirkung-> was man erreichen kann, positiv verändern; Hilfe wirkt Wirkungsmacht liegt beim Spender nicht bei Organisation Einladung zum Dialog (Explizit Gespräch) bzw. Service Sicherheit (unverbindlich, vertraulich) Absicherung (Verweis auf Anwalt/Notar)
4	Mehr darüber, was es bei der Regelung Ihres Nachlasses alles zu beachten gilt, finden Sie in unserem Testament-Ratgeber im Download-Bereich. Sie können unseren Ratgeber selbstverständlich auch kostenlos in Papierform bei	Bestellmöglichkeit aber auch Downloadoption für Testamentratgeber	Appell zum Kontakt aufnehmen		Ratgeber – nicht Folder oder Broschüre		Service: Kostenlos bestellen, Stehen zur Verfügung Einladung zum Dialog InteressentInnen kennen lernen

	uns bestellen. Auch für darüber hinausgehende Fragen und Anliegen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung. Nehmen Sie einfach mit uns Kontakt auf!						Information im Vordergrund/ Service (Ratgeber)
5	World Vision ist auch Mitglied der Initiative Vergissmeinnicht.at.						Teil von etwas Großem sein -> Glaubwürdigkeit, Seriosität Gelebte Praxis-> nichts Ungewöhnliches
6	Downloads Testamentratgeber						Service
7	Ihr Kontakt Monika Nnamdi Patent- und Spenderkommunikation monika.nnamdi@worldvision.at 01/522 14 22-370	Kontakt ohne Foto aber mit Name, Position, Mail, Telefon					Interessentinnen kennen lernen Einladung zu Dialog Service
8	Bild: Lachende, dunkelhäutige Kinder						Kindchenschema Wirkung verdeutlichen -> Kinder glücklich machen-> eine bessere Welt für Kinder
	http://www.worldvision.at/spenden Übersichtsseite zum Thema Spenden						
1	Jede Spende hilft! Regelmäßig oder einmalig - jede Spende hilft! Wir freuen uns über jeden Beitrag für Menschen in Not. Hier erfahren Sie, wie Sie unsere	Jeder Betrag hilft – Spendenhöhe egal					Wirkung -> auch kleine Spenden können etwas zum Positiven verändern

	Arbeit mit kleinen und großen Spenden unterstützen können.						
2	<p>Starthelfer</p> <p>Unterstützen Sie schwangere Frauen und schenken Sie Kindern einen gesunden Start ins Leben!</p> <p>mehr Informationen</p>						
3	<p>Katastrophenspende</p> <p>Im Katastrophenfall ist schnelle Hilfe doppelte Hilfe. Denn hier zählt jede Minute, um Leben zu retten!</p> <p>mehr Informationen</p>						
4	<p>Firmenspende</p> <p>Finden Sie als Unternehmen eine maßgeschneiderte Lösung, wie Sie helfen können.</p> <p>mehr Informationen</p>						
5	<p>Weitere Spenden</p> <p>Ob freie Spende, Projektspende oder Testamentarische Verfügung - helfen Sie individuell.</p> <p>mehr Informationen</p>	<p>Testamentsspende als individuelle Hilfe</p>					Individualität

Nr.	Segment http://wwf.at/de/testament Startseite>Spenden > Testamente (nicht von Startseite erreichbar)	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
1	Verändern Sie die Welt... ...mit Ihrem letzten Willen + FB, Google Plus, Twitter und E-Mail Empfehlungsmöglichkeit des Artikels						Word of Mouth Marketing Web 2.0 Motiv: Welt verändern /verbessern -> Großes Verändern /Wirkung
2	Wie die Welt in 75 Jahren aussieht, werden wir vielleicht nicht mehr erleben. Aber wir können jetzt schon die Weichen dafür stellen – und zwar über unseren Tod hinaus.				Tod direkt angesprochen Tod als etwas Selbstverständliches		Tod als Selbstverständlichkeit /Bestandteil des Lebens Motiv: Über den Tod hinaus wirken
3	WWF-Ehrenpräsident Dr. Helmut Pechlaner: Machen Sie der Erde ein Geschenk + YouTube Video Der WWF hat in den vergangenen Jahren unglaublich viel geleistet: in Österreich und weltweit. In unserem Land gibt es unglaublich viele Naturschutzaktivitäten aber auch Nationalparks, für die der WWF die Vorarbeit geleistet hat. Ich denke nur an das Naturreservat in Marchegg. Sie kennen es ja sicher. Da freuen wir uns über hunderte von Störchen, die in den Bäumen nisten aber auch der Seeadler ist wieder hierher zurückgekehrt. Das wichtigste bei allem ist aber: Die Spender haben uns das alles ermöglicht und wir sind dadurch unabhängig. Ich denke, dass gerade meine Generation in den vergangenen 66 Jahren unglaublich viel Glück hatte – wir durften	Persönliches Statement von WWF-Ehrenpräsident Dr. Helmut Pechlaner (ehemaliger Direktor Tiergarten Schönbrunn)					Authentizität Nähe -> Glaubwürdigkeit Wirkung Sicherheit (unabhängig) Spender kann etwas bewirken -> hat Handlungsmacht

	<p>in einem Land Leben, wo es Frieden gab und den Wiederaufbau haben wir mit Fleiß bewältigt und das Wirtschaftswachstum hat uns allen einen durchaus zufriedenstellenden Wohlstand beschert.</p> <p>Heute wollen wir nichts anderes, als dass es unseren Enkelkindern gutgeht, dass sie in einer intakten Umwelt leben können.</p> <p>Und da können wir uns eigentlich auch auf den WWF verlassen.</p> <p>Ich hätte eine Bitte und einen Vorschlag: Wenn wir einfach in unserem letzten Willen einfach an den WWF denken und ihn berücksichtigen, hätten wir wirklich eine Garantie, dass die Natur, der Naturschutz, die Umwelt auch in Zukunft eine Stimme, einen Anwalt hat, auf den wir vertrauen können. Reden wir nicht viel herum, machen wir es einfach.</p> <p>Gerne senden wir Ihnen unverbindlich unseren Ratgeber „Machen Sie der Erde ein Geschenk – Testament für die Umwelt“ zu und beraten Sie in einem persönlichen Gespräch.</p>				Unverbindlich	<p>In meiner Generation: Nachkriegsgeneration heute 60+</p>	<p>60+ als Zielgruppe / Menschen mit Enkelkindern</p> <p>Motiv: Naturschutz</p> <p>Sicherheit</p> <p>Service</p> <p>Nähe</p> <p>Einladung zum Dialog</p>
4	<p>Wir vom WWF nehmen seit 50 Jahren als Anwalt der Natur die Verantwortung für unseren Planeten sehr ernst und sichern weltweit mehr als 2000 Arten- und Naturschutzprojekte in 100 Ländern. Mehr und mehr Menschen wenden sich vertrauensvoll an uns, um rechtliche Auskunft für ihr Testament zu erhalten. Mit Ihrem Vermächtnis an den WWF leisten Sie einen wertvollen Beitrag für die erfolgreiche Fortsetzung unserer Projekte weltweit.</p>	<p>Konkret Vermächtnis an WWF</p>		<p>Präsens -> aktiv/Aktivität</p> <p>Agency bei Vermächtnis</p> <p>beim Spender/in -> leistet Beitrag</p>	<p>Große Zahlen -> 50 Jahre, 2000 Projekte, 100 Länder</p> <p>Mehr und mehr Menschen -> Praxis</p> <p>Anwalt der Natur-> Meta-</p>	<p>Vorzeigen was WWF leistet und Mission</p>	<p>Gelebte Praxis, etwas Selbstverständliches</p> <p>Wirkung- > Tun/Was tut Organisation/was trägt Spender/in bei> es verändert sich etwas, spenden ist nicht umsonst</p>

					pher		
5	Bestellen auch Sie hier den Testamente-Ratgeber		Appell		Ratgeber – nicht Folder oder Broschü- re Auch Sie -> man wäre nur einer von vielen		Gelebte Praxis/Selbstverständlichkeit Service InteressentInnen identifizieren
6	Sorgen Sie vor: für die Menschen, die Sie lieben – und für die Welt, in der Sie leben.		Appell				Optionalität / Sensibilität Familie zuerst -> Absicherung Motiv: Vorsorge für die Welt in der man lebt
7	Fragen beantwortet Ihnen gern Frau Gabriela Mossanan-Mozaffari unter 01/488 17-263	Kontakt mit Name und Telefon					Interessentinnen identifizieren Service
8	Vergissmeinnicht.at Partner Logo Der WWF Österreich ist Teil der Initiative für das gute Testament. Die Plattform „Vergissmeinnicht.at“ informiert neutral und sachlich über das Vererben für den guten Zweck. Mehr Infos: www.vergissmeinnicht.at				Neutral und sachlich infor- mieren		Qualitätsgütesiegel Sicherheit Gelebte Praxis -> Gängig und moralisch nicht verwerflich
9	Nähere Informationen zu Legaten und Testamenten: Wofür wir stehen Rechtliche Aspekte Wald der Ewigkeit Ratgeber bestellen	Legat nicht als Teil von Testa- ment?			Ratgeber nicht Folder oder Broschüre		Service

10	<p>Foto Kontaktperson</p> <p>Haben Sie Fragen? Bitte rufen Sie mich an – ich berate Sie gerne!</p> <p>Tel: 01/48817-263</p> <p>gabriela.mossannan@wwf.at</p> <p>Herzlichst, Ihre Gabriela Mossannan-Mozaffari</p> <p>Testamente und Verlassenschaften, WWF</p>	Kontakt mit Foto, Tel, Mail,	Appell Persönlicher Gruß				<p>Nähe</p> <p>Authentizität / Glaubwürdigkeit (persönlicher Gruß)</p> <p>InteressentInnen identifizieren</p> <p>Service</p>
11	<p>Spendengütesiegel</p> <p>Der WWF ist Träger des österreichischen Spendengütesiegels.</p>						Sicherheit
12	<p>Wichtige Hinweise:</p> <p>Durch den Wegfall der Erbschafts- und Schenkungssteuer ist</p> <p>Erben und Schenken seit dem 1. August 2008 steuerfrei! Somit kommen Schenkungen und Vermächtnisse zugunsten des WWF ganz dem Umweltschutz zugute.</p> <p>Wenn kein rechtsgültiges Testament vorhanden ist oder wenn niemand die Erbschaft erwirbt, fällt die Verlassenschaft an die Republik Österreich.</p>	Nur Schenkungen und Vermächtnisse als Option!					<p>Sicherheit</p> <p>Sensibilität (keine Erbschaft)</p> <p>Motiv: Umweltschutz</p> <p>Ängste aufgreifen (Staat erbt)</p>
	http://wwf.at/de/menu465/subartikel2169/						
1	<p>Wofür wir stehen</p> <p>Weltweit aktiv für den Naturschutz</p> <p>+ FB, G+, Twitter und Mail Verlinkung für Artikel</p>					Mission	<p>WOM</p> <p>Web 2.0</p>

2	Der Verein World Wide Fund For Nature (WWF) ist eine der größten und profiliertesten Naturschutzorganisationen der Welt und in rund 100 Ländern aktiv. Mehr als 5.000 Menschen arbeiten im globalen Netzwerk des WWF in rund 2.000 Projekten. Weltweit unterstützen uns über 5 Millionen Förderer.				Größten / profilertesten	Hohe Zahlen um Wirkung zu belegen	Wirkung Legitimation
3	Foto	Kindergruppe um Weltkugel mit WWF Shirts und ein WWF Panda (Mensch mit Verkleidung)				Naturschutz auf der ganzen Welt	Kindchenschema
4	Die WWF Mission						
5	Wir wollen der weltweiten Naturzerstörung Einhalt gebieten und eine Zukunft gestalten, in der Mensch und Natur in Harmonie leben.						Motiv: Naturschutz / lebenswerte Zukunft
6	Daher ist es unser Ziel: Die biologische Vielfalt der Erde zu bewahren Die naturverträgliche Nutzung erneuerbarer Ressourcen voranzutreiben Umweltverschmutzung und die Verschwendung von Naturgütern zu verhindern Der WWF bietet Lösungen für Mensch und Natur – dafür brauchen wir Ihre Unterstützung!		Persönlicher Aufruf				Motiv: Naturschutz / lebenswerte Zukunft Wirkung
7	Nähere Informationen zu Legaten und Testamenten: Wofür wir stehen Rechtliche Aspekte						

	Wald der Ewigkeit Ratgeber bestellen						
8	Foto Kontaktperson Haben Sie Fragen? Bitte rufen Sie mich an – ich berate Sie gerne! Tel: 01/48817-263 gabriela.mossannan@wwf.at Herzlichst, Ihre Gabriela Mossannan-Mozaffari Testamente und Verlassenschaften, WWF	Kontakt mit Foto, Tel, Mail,	Appell Persönlicher Gruß				Nähe Authentizität / Glaubwürdigkeit (persönlicher Gruß) -> Vertrauen InteressentInnen identifizieren Service
9	Spendengütesiegel Der WWF ist Träger des österreichischen Spendengütesiegels.						Sicherheit
10	Wichtige Hinweise: Durch den Wegfall der Erbschafts- und Schenkungssteuer ist Erben und Schenken seit dem 1. August 2008 steuerfrei! Somit kommen Schenkungen und Vermächnisse zugunsten des WWF ganz dem Umweltschutz zugute. Wenn kein rechtsgültiges Testament vorhanden ist oder wenn niemand die Erbschaft erwirbt, fällt die Verlassenschaft an die Republik Österreich.	Nur Schenkungen und Vermächnisse als Option!					Sicherheit Sensibilität (keine Erbschaft) Motiv: Umweltschutz Ängste aufgreifen (Staat erbt)
	http://wwf.at/de/menu465/subartikel2170/						
1	Rechtliche Aspekte				Ratgeber ->		Web 2.0

	<p>Der WWF-Ratgeber beantwortet Ihnen kurz und informativ alle Fragen zum Thema Testamente:</p> <p>FB, G+, Twitter, Mail Verbreitungsmöglichkeit</p>				nicht Folder oder Broschüre		<p>WOM</p> <p>Service (Ratgeber, Kurz, Informativ)</p> <p>Information im Vordergrund</p>
2	<p>Wie verfasse ich ein Testament?</p> <p>Welche Vorteile habe ich, wenn ich einen Anwalt und/oder Notar zu Rate ziehe?</p> <p>Wer sind meine gesetzlichen Erben und wer hat Anspruch auf den so genannten Pflichtteil?</p> <p>Wo bewahre ich mein Testament am besten auf?</p> <p>Kann ich mein Testament wieder ändern?</p> <p>Was passiert mit meinem Besitz, wenn ich keine Angehörigen und kein Testament habe?</p> <p>Was bewirkt ein Vermächtnis zugunsten der Natur?</p>	<p>Q&A s werden nur angekündigt</p> <p>Anwalt/Notar als Vorteil -> Empfehlung</p> <p>Vermächtnis zu Gunsten der Natur explizit angesprochen</p>	<p>Alle Fragen in ich-Form -> persönliches Thema, einführen in Leser/in</p>				<p>Teaser</p> <p>InteressentInnen identifizieren</p> <p>Sicherheit / Absicherung</p>
3	<p>Selbstverständlich steht Ihnen der WWF Österreich auch in allen weiteren Fragen zu Erbschaften professionell und diskret zur Seite. Wir empfehlen Ihnen aber auch einen Beratungstermin bei einem Rechtsanwalt oder Notar Ihres Vertrauens zu vereinbaren.</p>	<p>Empfehlung Notar/Anwalt</p>	<p>Klare Empfehlung</p>		<p>Professionell und diskret</p> <p>Zur Seite stehen -> da sein, kümmern, beraten</p>		<p>Sicherheit</p> <p>Service</p> <p>Nähe</p> <p>Absicherung</p>
4	<p>Nähere Informationen zu Legaten und Testamenten:</p> <p>Wofür wir stehen</p> <p>Rechtliche Aspekte</p> <p>Wald der Ewigkeit</p>						

	Ratgeber bestellen						
5	<p>Foto Kontaktperson</p> <p>Haben Sie Fragen? Bitte rufen Sie mich an – ich berate Sie gerne!</p> <p>Tel: 01/48817-263</p> <p>gabriela.mossannan@wwf.at</p> <p>Herzlichst, Ihre Gabriela Mossannan-Mozaffari</p> <p>Testamente und Verlassenschaften, WWF</p>	<p>Kontakt mit Foto, Tel, Mail,</p>	<p>Appell</p> <p>Persönlicher Gruß</p>				<p>Nähe</p> <p>Authentizität / Glaubwürdigkeit (persönlicher Gruß)</p> <p>InteressentInnen identifizieren</p> <p>Service</p>
6	<p>Spendengütesiegel</p> <p>Der WWF ist Träger des österreichischen Spendengütesiegels.</p>						<p>Sicherheit</p>
7	<p>Wichtige Hinweise:</p> <p>Durch den Wegfall der Erbschafts- und Schenkungssteuer ist Erben und Schenken seit dem 1. August 2008 steuerfrei! Somit kommen Schenkungen und Vermächtnisse zugunsten des WWF ganz dem Umweltschutz zugute.</p> <p>Wenn kein rechtsgültiges Testament vorhanden ist oder wenn niemand die Erbschaft erwirbt, fällt die Verlassenschaft an die Republik Österreich.</p>	<p>Nur Schenkungen und Vermächtnisse als Option!</p>					<p>Sicherheit</p> <p>Sensibilität (keine Erbschaft)</p> <p>Motiv: Umweltschutz</p> <p>Ängste aufgreifen (Staat erbt)</p>
	http://wwf.at/de/menu465/subartikel2171/						

1	<p>Ein Wäldchen zum Gedächtnis</p> <p>Der WWF ehrt Persönlichkeiten, die sich um den Naturschutz verdient gemacht haben.</p> <p>FB, G+, Twitter, Mail Link</p>				Wäldchen – verniedlichungsform, kleine Größe		<p>Absicherung (nichts zu großes versprechen)</p> <p>Motiv: Anerkennung / in Erinnerung bleiben</p> <p>Motiv: Naturschutz</p> <p>WOM</p> <p>Web 2.0</p>
2	<p>Im Naturreservat March-Auen entsteht ein ganz besonderes, lebendiges Denkmal. Im „Wald der Ewigkeit“ ehrt der WWF Menschen, die sich über-lebenslang für den Schutz unserer Umwelt engagieren.</p>				Denkmal Überlebenslang -> über den Tod hinaus	Zeit -> Ewigkeit, Dauer	<p>Motiv: Anerkennung (Denkmal)</p> <p>Ewigkeit -> In Erinnerung bleiben</p> <p>Zeit/Dauer</p> <p>Motiv: Naturschutz</p> <p>Tod als Tabuwort -> Sensibilität</p>
3	<p>Als Zeichen der besonders engen Naturverbundenheit haben Legatäre und Testamentare die Möglichkeit, jeweils einen Baum zu pflanzen, der an einem Schild am Stamm ihren Namen trägt. Die gewählten Bäume sind durchwegs typische Auwaldarten des WWF-Naturreservats wie Stieleiche und Hainbuche. Im Herzen der March-Thaya-Auen entsteht so ein Andenken, dass auch in Zukunft weiter blühen und gedeihen soll.</p>	Legat und Testament als Möglichkeit (Testament=Erbschaft ?)			Haben die Möglichkeit -> Option kein Muss	Weiter blühen und gedeihen -> weiterleben -> im Kontrast zu Tod	<p>Motiv: In Erinnerung bleiben / Anerkennung /Gegenleistung</p> <p>Optionalität</p> <p>Weiterleben / Leben als Kontrast zum Tod</p>
4	<p>Neben jenen Personen, die den WWF durch eine testamentarische Zustimmung unterstützen, wird auch prominenter verstorbener Naturschützer wie Konrad Lorenz oder Friedensreich Hundertwasser gedacht.</p>						Testimonials – Anerkennung prominenter
5	<p>Wir wollen mit diesem Wäldchen ein lebendiges Zeichen unserer Dankbarkeit setzen, denn wir sind überzeugt,</p>				Verstorbenen -> Tod wird	Dank	<p>Dank</p> <p>Tod kein Tabu</p>

	dass dies mit einer Pflanzung von Bäumen in unserem Reservat nicht nur im Sinne der Verstorbenen, sondern auch im Sinne des Naturschutzes ist.				relativ direkt angesprochen	Lebendig -> Kontrast zu Tod	Motiv: Naturschutz Leben als Kontrast zu Tod -> Weiterleben
6	Erfahren Sie mehr über die March-Thaya-Auen: Hier klicken!						
7	Nähere Informationen zu Legaten und Testamenten: Wofür wir stehen Rechtliche Aspekte Wald der Ewigkeit Ratgeber bestellen						
8	Foto Kontaktperson Haben Sie Fragen? Bitte rufen Sie mich an – ich berate Sie gerne! Tel: 01/48817-263 gabriela.mossannan@wwf.at Herzlichst, Ihre Gabriela Mossannan-Mozaffari Testamente und Verlassenschaften, WWF	Kontakt mit Foto, Tel, Mail,	Appell Persönlicher Gruß				Nähe Authentizität / Glaubwürdigkeit (persönlicher Gruß) InteressentInnen identifizieren Service
9	Spendengütesiegel Der WWF ist Träger des österreichischen Spendengütesiegels.						Sicherheit -> Vertrauen
10	Wichtige Hinweise: Durch den Wegfall der Erbschafts- und Schenkungssteuer ist Erben und Schenken seit dem 1. August 2008 steuerfrei! Somit kommen Schenkungen und Vermächtnisse	Nur Schenkungen und Vermächtnisse als					Sicherheit Sensibilität (keine Erbschaft) Motiv: Umweltschutz

	zugunsten des WWF ganz dem Umweltschutz zugute. Wenn kein rechtsgültiges Testament vorhanden ist oder wenn niemand die Erbschaft erwirbt, fällt die Verlassenschaft an die Republik Österreich.	Option!					Ängste aufgreifen (Staat erbt)
	http://www.wwf-testament.at/ Extra Seite!!!!						
1	Ihr Testament für die Umwelt hilft uns bei unserem Einsatz für die Natur				helfen		Motiv: Umwelt/Naturschutz / Helfen
2	Foto	Zwei Schildkröten am Strand				Tiere / Tierschutz	
3	Foto Bewahren Sie ihren Lebensraum!	Schildkröte im Meer	Appell			Tiere / Tierschutz	Naturschutz
4	Foto	Kontaktperson					Nähe / Glaubwürdigkeit
5	Wahrscheinlich haben Sie noch nicht daran gedacht, aber...		Direkte Ansprache				Nähe
6	Meeresschildkröten können 75 Jahre alt werden! Unglaublich aber wahr! Wie die Welt dann aussieht, werden wir wohl nicht mehr erleben.		Wir -> betrifft alle	Ausrufungen (Rufzeichen)		Faktum / Alter Tod als Selbstverständlichkeit, betrifft all-> werden wir wohl nicht mehr erleben	Emotionalität Tod normal -> betrifft alle
7	Die Herausforderungen, vor denen wir heute stehen, könnten größer kaum sein. Der WWF nimmt seit 50 Jahren die Verantwortung für Natur und Umwelt sehr ernst. Damit wir auch in Zukunft unsere Arbeit fortsetzen können				Über eigenen Tod hinaus -> Tod direkt angesprochen	Zukunft als zentrales Element -> Zeit Unsere Erde -> geht alle	Tod als etwas Selbstverständliches Motiv: Über den eigenen Tod hinaus wirken

	nen, brauchen wir Ihre Unterstützung. Es besteht die Möglichkeit, auch über den eigenen Tod hinaus etwas für die Zukunft unserer Erde zu tun und somit unsere Arbeit zu unterstützen.				Brauchen -> Appell Möglichkeit -> kein Muss	an	Optionalität / freier Wille Zukunft in Kontrast zu Tod
8	Der WWF hat für Interessierte einen Ratgeber zum Thema Testament entwickelt, der Ihnen helfen soll, den Nachlass und den eigenen Willen klarer zu regeln. Unsere Broschüre beantwortet Ihnen kurz und informativ alle Fragen zu diesem Thema.	Ratgeber			Ratgeber /Broschüre Kurz und informativ	Unterstellung, dass Regelung unklar ist /Fragen sind da	Service Information(sbedürfnis)
9	Wir sind uns der Verantwortung bewusst, die ein Vermächtnis mit sich bringt. Es beweist uns, wie viel Vertrauen die Unterstützer uns und unserer Arbeit entgegenbringen. Dafür sind wir sehr dankbar.	Verantwortung und Vertrauen			Die Unterstützer -> unpersönlich, keine direkte Ansprache		Dank -> Motiv: Anerkennung (man will den Dank auch (verdient) haben) Spenden ist Vertrauenssache
10	Herzlichst, Ihre Gabriela Mossannan-Mozaffari		Persönlicher Gruß				Nähe Authentizität /Glaubwürdigkeit
11	Ja, ich will den kostenlosen WWF-Testamentratgeber bestellen Ich möchte mehr darüber erfahren, wie ich der Natur ein letztes Geschenk machen kann. Anrede * Titel Vorname * Nachname * Straße * PLZ * Ort *	Kontaktformular			Kostenlos Ratgeber Ein letztes Geschenk -> Tod wird indirekt angesprochen -> eine letzte Gute Tat (Schenken macht Freude)		Sicherheit Service Motiv: Naturschutz InteressentInnen identifizieren Tod indirekt angesprochen

	E-Mail-Adresse * Telefon Ja, ich möchte über weitere Aktivitäten des WWF informiert werden.						
12	Spendengütesiegel						Sicherheit
13	Foto	Cover Testa- mentratgeber (Schildkröte)				Tiere / Tierschutz Vorschau auf Cover -> Teaser	Teaser
14	Wenn Sie Fragen haben oder ein Beratungsgespräch wünschen, können Sie mich gerne unter 01 48817-263 oder per Email gm@wwf.at kontaktieren. Ihre Gabriela Mossannan-Mozaffari	Kontakt Tel, Mail Persönlicher Gruß		Können -> Möglichkeit, kein Muss			Einladung zum Dialog Nähe Service Optionalität -> freier Wille
15	FB, Twitter, YouTube Link						Web 2.0

Folder

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
	Caritas Folder						
1/1	Caritas & Du Logo						
1/2	Bild lächelnde ältere Frau						ZG Ältere?
1/3	Ich weiß, was ich nach meinem Tod tun werde.	Wort Tod am Cover!!			Tod wird explizit als Wort verwendet		Tod als Teil des Lebens -> Selbstverständlichkeit
2/1	Mit einem Vermächtnis an die Caritas können Sie über Ihr Leben hinaus Gutes tun.	Vermächtnis konkret angesprochen -> weil eher üblich?					Motiv: Über den Tod hinaus wirken / Gutes tun Sensibilität -> nicht gierig wirken -> Absicherung
3	Inhaltsverzeichnis						
4	Foto Michael Landau mit Schulmädchen						Nähe Glaubwürdigkeit
5/1	Ihr Wille geschehe.		Handlungsmacht beim Leser			Referenz zu Bibel -> Caritas ist christliche Organisation	Bibelreferenz Handlungsmacht bei Leser-> freier Wille, eigener Wille zählt
5/2	Mit einem Vermächtnis verbinden viele Menschen den Wunsch, über ihr Leben hinaus etwas Bleibendes zu hinterlassen. Etwas, das ihnen ganz persönlich am Herzen liegt.	Vermächtnis – nicht Erbschaft					Motiv: In Erinnerung bleiben, Über den Tod hinaus wirken -> Weiterleben Sensibilität -> nicht gierig wirken
5/3	Mit einem Vermächtnis an die Caritas können Sie das Leben eines Menschen grundlegend positiv verändern. Zum Beispiel,						Wirkung

	indem Sie Kindern in armen Ländern eine Schulbildung ermöglichen oder einem obdachlosen Menschen ein Dach über dem Kopf schenken. Vermächtnisse finanzieren einen wichtigen Teil der Caritas-Projekte. Sie können sicher sein, jede Hilfe zählt und ist ein wertvoller Beitrag für Menschen in Not.						Gelebte Praxis -> Sicherheit Sicherheit Jede Spende hilft -> auch kleine Beträge
5/4	Ich danke Ihnen von Herzen, wenn Sie die Caritas in Ihrem Testament berücksichtigen. Michael Landau Caritasdirektor der Erzdiözese Wien Persönliche Unterschrift		Persönlicher Dank				Nähe Vertrauen Dank (nur bei Testamentspende) -> könnte Handlung auslösen -> Motiv Anerkennung
6/1	Vererben. Vermachen. Schenken						Optionalität
6/2	Erbschaft Unter einer Erbschaft versteht man das gesamte Vermögen des Erblassers/der Erblasserin. Ihr Erbe, Ihre Erben übernehmen im Verhältnis zu Dritten dieselben Rechte und Pflichten wie Sie. Das heißt, sie übernehmen Liegenschaften, Spargbücher, Schmuck, Auto etc. aber auch eventuell vorhandene Schulden.		Direkte Ansprache			Gendern	Absicherung (Schulden) Information
6/3	Testament Mit einem Testament bestimmen Sie nicht nur, in wessen Hände Ihr Vermögen gelangen soll. Sie entscheiden auch, wen Sie zu Erben einsetzen mit allen Rechten und Pflichten und wen Sie nur mit einem einzelnen Gegenstand oder Betrag aus dem Nachlass bedenken wollen - einem Vermächtnis oder Legat. Man muss also zwischen Erben und Legatären unterscheiden und sollte im Testament zumindest einen Erben einsetzen.	Erbe oder Vermächtnis		Agency beim Leser/Testaments ersteller	Sollte – muss aber nicht		Optionalität / freier Wille Sensibilität -> kein direkter Hinweis auf Erbe/Vermächtnis an Organisation -> Information im Vordergrund Service
6/4	Vermächtnis (Legat)				Sollte -> muss	Gendern -> aber	Optionalität (Legat an andere

	<p>Mit einem Vermächtnis (Legat) können Sie neben den Erben noch andere Personen oder auch Organisationen bedenken. Das Vermächtnis sollte im Rahmen des Testaments vermerkt werden. Im Gegensatz zu Erben sind Vermächtnisnehmer nicht Gesamtrechtsnachfolger des Nachlasses und haften grundsätzlich nicht für Schulden der Erblasserin/des Erblassers.</p> <p>Genauso wie beim Testament ist auch beim Vermächtnis klar, deutlich und nachvollziehbar zu formulieren, wer was erhalten soll.</p>				<p>aber nicht Ist zu formulieren - > müssen -> Handlungsvoll- macht liegt nicht beim Spender</p>	<p>nicht durchgängig - > Vorschrift aber nicht geübt oder gewollt?</p>	<p>Personen und Organisations- (nen) Freier Wille / Entscheidungsfreiheit -> Sensibilität Information Vermächtnis präferiert -> Absicherung / Sensibilität</p>
7/1	<p>Denken Sie auch an den Fall, dass ein eingesetzter Erbe oder Legatar vor Ihnen oder gleichzeitig mit Ihnen verstirbt und benennen Sie Ersatzerben und -legatäre. Es ist ratsam, sich Zeit und Ruhe beim Verfassen eines Testaments zu nehmen und rechtskundige Vertrauenspersonen zu Rate zu ziehen.</p>				<p>Es ist ratsam -> muss nicht; nur Empfehlung Tod als etwas zum Leben gehö- rendes -> normal Zeit und Ruhe -> Empfehlung</p>		<p>Sicherheit Entscheidungsfreiheit/ freier Wille Absicherung!</p>
7/2	<p>Schenkung Mit einer Schenkung können Sie auch außertestamentarisch einer Person oder einer gemeinnützigen Organisation einen Vermögenswert zukommen lassen. Soll die Schenkung allerdings erst nach dem Tod erfolgen, müssen Sie Ihr Schenkungsversprechen von einem Notar beurkunden lassen. Am einfachsten ist es, wenn Sie die Schenkung bereits zu Lebzeiten vollziehen. Ihre Schenkung an eine gemeinnützige Organisation ist steuerfrei und kommt somit vollständig dem guten Zweck zugute.</p>	<p>Gemeinnützige Organisation explizit als Mög- lichkeit</p>				<p>Indirekter Rat -> am einfachsten ist es</p>	<p>Freie Wahl Optionalität (auch andere Personen oder Org sind Option) Sicherheit (steuerfrei)</p>
7/3	<p>Mit einer karitativen Widmung Ihres Vermögens bewirken Sie Gutes. Sein Wert bleibt erhalten. Wir stellen Ihnen gerne</p>		<p>Wir stellen Ihnen gerne -> unkl-</p>			<p>Zeit als wichtiges Element</p>	<p>Motiv: Über den Tod hinaus wirken</p>

	Möglichkeiten vor, ein Caritas-Projekt zu unterstützen.		res „wir“ -> es wird keine konkrete Kontaktperson genannt				
8/1	Erbfolge und der Pflichtteil	Q&A					
8/2	Das Testament regelt, wer aus dem Nachlass erbt und welchen Anteil die nächsten Angehörigen erhalten. Wenn Sie kein Testament verfassen (oder das Testament ungültig ist), tritt die gesetzliche Erbfolge ein.			Agency beim Gesetzgeber		Informativ/sachlich	Information im Vordergrund Ängste aufgreifen (ungültig)
8/3	Für die gesetzliche Erbfolge ist der Verwandtschaftsgrad der Angehörigen wesentlich: 1. Linie: Eigene Kinder und deren Nachkommen sowie Enkelkinder, Urenkelkinder, adoptierte und uneheliche Kinder 2. Linie: Eltern und deren Nachkommen sowie Enkelkinder, Urenkelkinder, adoptierte und uneheliche Kinder 3. Linie: Großeltern und deren Nachkommen: Tanten und Onkeln, Cousinen und Cousins sowie Großcousinen und Großcousins 4. Linie: Urgroßeltern (ohne Nachkommen)						Information
8/4	Bei der gesetzlichen Erbfolge erben Ehegatten neben Kindern und deren Nachkommen (1. Linie) ein Drittel des Nachlasses, neben Vorfahren mindestens zwei Drittel des Erbes. Für eingetragene Lebenspartner gilt dasselbe wie für Ehegatten. Hingegen haben Lebensgefährten und Stiefkinder kein ge-						Informationen Sicherheit -> Ängste aufgreifen

	Mail Web						
9/8	Rechtsanwaltskammer Wien Adresse Tel Fax Mail Web						Service Absicherung
10	Foto Mutter mit Kind						Kindchenschema
11/1	„Nach meinem Tod werde ich dafür sorgen, dass es Menschen in Not besser geht!“		Zitat -> Gespräch		Tod wird direkt angesprochen -> Tod als Teil des Lebens		Motiv: Über den Tod hinaus wirken Authentizität Tod als Selbstverständlichkeit -> Glaube Helfen
11/2	Immer mehr Menschen in Österreich suchen Hilfe bei der Caritas, weil das Geld nicht reicht. Tagtäglich wenden sich Familien hilfeschend an die Sozialberatungsstellen. Viele von ihnen haben nicht genug Geld, um die Miete, die offene Stromrechnung zu bezahlen oder warme Kleidung für den nächsten Winter zu kaufen. Die Anfragen sind weit größer, als die Möglichkeiten zu helfen.					Emotionale Sprache-> tagtäglich, hilfeschend,	Storytelling Emotionalität
11/3	Die Sozialberatungsstellen in Wien und Niederösterreich sind dringend auf Spenden angewiesen.		Indirekter Appell				

11/4	Mit einer Spende oder einem Vermächtnis können Sie helfen, die Not der Menschen zu lindern, akute Krisen abzuwenden und den Weg aus der Armut zu erleichtern.		Direkte Ansprache				Wirkung -> Handlungsmacht bei Spender helfen
11/5	Sie können dem Leben von Hilfesuchenden eine neue Richtung geben, damit sie wieder Hoffnung schöpfen.						Wirkung zeigen Handlungsmacht bei Spender -> Veränderung möglich
12	Foto Obdachloser						Wirkung -> Obdachlosenhilfe
13/1	„Nach meinem Tod schenke ich einem Obdachlosen ein Zuhause.“						Motiv: Über den Tod hinaus wirken
13/2	Hunderte Menschen finden jährlich in der Gruft, im 6. Wiener Gemeindebezirk, einen Platz zum Schlafen. 365 Tage im Jahr ist sie ein sicherer Zufluchtsort für obdachlose Menschen. Frierende können sich aufwärmen, Hungrige bekommen ein warmes Essen. 200 Mahlzeiten werden tagtäglich in der Gruft ausgegeben – für viele Besucher ist es die einzige warme Mahlzeit am Tag.						Story Telling Wirkung -> Für was wird spende genutzt / kann gespendet werden Emotionalität
13/3	Leider gibt es aber auch Menschen, die dieses Angebot nicht annehmen können oder wollen. An sie verteilen Streetworker der Gruft überlebenswichtige Schlafsäcke, damit sie das Leben auf der Straße einigermaßen heil überstehen.						Emotionalität Wirkung
13/4	Mit Ihrer Unterstützung helfen Sie, dass es die Gruft auch weiterhin gibt. Sie schenken obdachlosen Menschen Schutz und Wärme sowie Beratung für den Ausstieg aus der Obdachlosigkeit.						Wirkung -> Handlungsmacht bei Spender Helfen
14	Foto lachende Mutter mit zwei lachenden Kindern						Kinder Emotionalität Wirkung

15/1	„Nach meinem Tod werde ich Kindern Geborgenheit geben.“						Wirkung Tod als Selbstverständlichkeit -> Teil des Lebens-> Glaube
15/2	Kinder und Jugendliche mit intellektueller und mehrfacher Behinderung werden „Am Himmel“, im 19. Wiener Gemeindebezirk, in Wohngemeinschaften, im Hort und in der Schule betreut, begleitet und unterrichtet.						Information Wirkung
15/3	Zusätzlich gibt es familienentlastende Angebote. Hier geht es darum, Eltern in der Betreuung ihrer Kinder zu entlasten. Vorrangiges Ziel ist es, mit diesen Angeboten langfristig zu ermöglichen, dass die Kinder weiterhin in ihrer vertrauten Umgebung, in der Familie aufwachsen können und nicht aufgrund ihrer Behinderung in Fremdbetreuung untergebracht werden müssen.						Wirkung -> Leistungsschau
15/4	Besonders schwierig ist es für Eltern in Ferienzeiten, weil viele Horte oder Schulen in den Ferien keine Betreuung anbieten. „Am Himmel“ finden sie Entlastung, etwa mit Erlebniswochen zu bestimmten Themen wie Kunst, Natur oder Sport – echte Highlights für die Kinder. Aber auch Wochenendbetreuung wird angeboten.						Information Wirkung -> Leistungsspektrum
15/5	Mit Ihrer Spende unterstützen Sie Eltern bei der Betreuung von Kindern mit Behinderung und den Kindern schenken Sie viel Freude und unvergessliche Erlebnisse.		Persönliche Ansprache				Wirkung -> Spender kann direkt etwas bewirken
16	Foto Mutter mit Kind						Wirkung
17/1	„Nach meinem Tod schenke ich obdachlosen Müttern und Kindern ein Zuhause.“						
17/2	„Nach meinem Tod schenke ich obdachlosen Müttern und Kindern ein Zuhause.“						Tod als Selbstverständlichkeit -> Teil des Lebens -> Glaube

17/3	In den Mutter-Kind Häusern der Caritas finden Mütter und Kinder einen sicheren Zufluchtsort, ob im Notquartier, oder in einer vorübergehenden Wohnung.						Wirkung Information
17/4	Das Wichtigste ist, den Frauen und Kindern ein Dach über dem Kopf, Sicherheit und Stabilität zu geben, damit sie wieder Kraft für die Zukunft schöpfen und die ersten Schritte in ein eigenständiges Leben bewältigen können.				Dach über dem Kopf -> Metapher für Haus / Wohnung -> Grundbedürfnis		Emotionalität Wirkung
17/5	Mit Ihrer Spende schenken Sie obdachlosen Familien ein schützendes Dach über dem Kopf.				Dach über dem Kopf -> Metapher für Haus / Wohnung -> Grundbedürfnis		Wirkung Handlungsmacht bei Spender -> kann etwas bewirken
18	Foto Frau mit Kind am Rücken						Kindchenschema
19/1	„Nach meinem Tod werde ich einen Acker im Südsudan bepflanzen.“						Tod als Selbstverständlichkeit Motiv: Über den Tod hinaus wirken
19/2	Im Sommer 2011 wurde der Südsudan offiziell ein unabhängiger Staat. Es ist ein sehr fruchtbares Land, doch jahrzehntelanger Krieg hat dazu geführt, dass die Bevölkerung ständig auf der Flucht war, die ehemaligen Felder zugewachsen sind und die Menschen ihr Landwirtschaftswissen verloren haben.				Fruchtbar, jahrzehntelang, ständig auf der Flucht, zugewachsen, verloren		Story Telling
19/3	Das zentrale Projekt der österreichischen Caritas in Zusammenarbeit mit der lokalen Diözese zielt darauf ab, Familien Ackerbau und Gemüsezücht wieder nahezubringen. Es werden Werkzeug und Saatgut verteilt sowie Beratung und Anleitung bei der Anlage von Feldern gegeben.				Ziel des Projekts -> Wirkung		Wirkung
19/4	Im letzten Jahr haben bereits zahlreiche Personen den Lehrgang besucht. Über 5.000 Familien können schon jetzt wieder					Was wurde bereits erreicht	

	für sich selbst sorgen.						
19/5	Mit Ihrer Spende helfen Sie, die Landwirtschaft für ganze Dorfgemeinschaften wieder anzulegen.		Persönliche Ansprache				Wirkung verdeutlichen -> Spende wirkt direkt
20/1	Foto (Kinder)						Kindchenschema
21/1	„Nach meinem Tod werde ich Kindern eine bessere Zukunft schenken.“				Tod als Wort verwendet Zukunft -> als Kontrast zum Tod		Motiv: Über den Tod hinaus wirken Tod als Selbstverständlichkeit Zukunft als Kontrast zu Tod
21/2	Die Republik Moldau und die Ukraine gehören zu den ärmsten Ländern Europas. Ohne Arbeit und ohne Aussicht auf Verbesserung ihrer Lebenssituation verlassen viele das Land. Nicht selten werden dann sogar die eigenen Kinder zurückgelassen – so groß ist die Verzweiflung.				Ohne, arm, Ver- zweiflung, zurück- gelassen, verlas- sen -> negativ besetzte Worte		Emotionalität Betroffenheit
21/3	Ein Auffangnetz für die „verlorenen“ Kinder gibt es nicht, sie sind völlig auf sich gestellt. Die Caritas hilft mit konkreten Projekten, wie Betreuungszentren für Waisenkinder. Hier erhalten die Kinder liebevolle Begleitung, warmes Essen und Lernhilfe.				Verloren, völlig auf sich gestellt – allein -> negative Worte		Emotionalität Wirkung -> Lösung für Prob- lem
21/4	Familien in Not werden mit Lebensmitteln und sozialarbeiterischer Betreuung unterstützt.						Wirkung -> das tut Caritas
21/5	Sie können Kindern in der Republik Moldau und der Ukraine die Chance auf eine bessere Zukunft schenken.		Persönliche Ansprache	Können -> Option	Zukunft -> als Kontrast zu Tod		Zukunft -> Motiv Weiterleben Optionalität Wirkung -> spender kann direkt wirken

22/1	Foto (alte Dame)						
23/1	„Nach meinem Tod schenke ich Menschen einen Lebensabend in Würde.“				Tod als Wort verwendet -> kein Tabu		Tod als Selbstverständlichkeit -> Religion / Glaube
23/2	In der Republik Moldau und in der Ukraine ist Armut für viele Menschen bittere Realität. Die durchschnittliche Pension liegt bei ungefähr 80 Euro, die Lebensmittelpreise sind vergleichsweise hoch. Das Geld reicht kaum zum Überleben.				Bittere Realität -> negativ Hoch, reicht kaum -> negative Wörter		Emotionalität Betroffenheit
23/4	Ältere Menschen trifft die Armut doppelt hart. Auf sich allein gestellt, leben sie in entsetzlichen Verhältnissen und sind nicht in der Lage, sich zu versorgen. Durch die Unterfinanzierung des staatlichen Gesundheitssystems fehlt älteren Menschen oft medizinische Betreuung.				Allein, entsetzlich, nicht in der Lage, Unterfinanzierung, fehlt -> negativ konnotierte Wörter		Betroffenheit, Emotionalität -> schlechtes Gewissen als starke Interpretation
23/5	Die Caritas ist für sie da und hilft vor Ort mit konkreten Projekten wie Tageszentren, mobilen Diensten und Pflegehäusern.						Caritas bietet Lösung -> Wirkung
23/6	Sie können die Ärmsten der Armen in der Republik Moldau und der Ukraine unterstützen und damit Frauen und Männern ein Altern in Würde ermöglichen.		Persönliche Ansprache				Handlungsmacht beim Spender -> direkt wirken
24/1	Die Caritas steht für Menschlichkeit.						
24/2	Seit fast hundert Jahren setzt sich die Caritas für eine Welt ein - die sich von Solidarität, Gerechtigkeit und Frieden leiten lässt. - die die unantastbare Würde und die Rechte eines jeden	Mission			Schöpfung – Bibelreferenz		Bibelreferenz -> Glaube -> christliche Organisation

	<p>Menschen respektiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> - deren Stärke sich am Wohl der Schwachen misst. - in der alle Menschen Zugang zu Nahrung, Wasser, Bildung, Arbeit sowie menschenwürdiger Betreuung und Pflege haben. - die anerkennt, dass der Reichtum und die Fülle der Schöpfung das gemeinsame Gut aller Menschen sind. 						
25/1	Ich bin für Sie da.		Direkte Ansprache von einer konkreten Person				
25/2	Für Fragen zum Thema Testament oder Schenkung zugunsten der Caritas der Erzdiözese Wien stehe ich gerne zur Verfügung.						Service -> zur Verfügung stehen
25/3	Ein Testament ist ein höchstpersönliches Dokument. Im Laufe der Zeit ändern sich persönliche Wünsche und Umstände.				Höchstpersönliches Dokument -> Agency liegt beim Ersteller von Testament		
25/4	Möglicherweise überlegen Sie, die Caritas der Erzdiözese Wien in Ihrem Testament zu berücksichtigen und benötigen dafür von uns Informationen. Oder Sie denken eher an eine Schenkung und wollen diese mit uns besprechen.	Option Berücksichtigung in Testament oder Schenkung	Direkte Ansprache		Möglicherweise Überlegen -> Option		Informationen Besprechen -> Service / Rat Freie Wahl / Option
25/5	Vielleicht möchten Sie uns aber auch einfach nur persönlich kennen lernen. Schreiben Sie mir oder rufen Sie mich an, ich freue mich darüber.		Konkreter Appell		Vielleicht möchten -> sehr offen -> Optionalität		Optionalität -> Freie Wahl Aufforderung zum Dialog -> Identifikation von Interessentinnen

25/6	Ich bin gerne für Sie da.					Bestätigung	Bestätigung geben -> Sicherheit -> es ist ok anzurufen / zu schreiben
25/7	Foto (Kontaktperson)						Nähe Glaubwürdigkeit
25/8	Dagmar Lagler Caritas der Erzdiözese Wien, zuständig für Testamente und Legate Mobil: 0664/889 17 137 Tel.: 01/878 12-148 Fax: 01/878 12-9148 dagmar.lagler@caritas-wien.at						Service Interessentinnen identifizieren
26/1	Foto (lachende Frauen)					Glück -> Lachen	Wirkung-> Caritas macht glücklich
27/1	Gut beraten zu sein hilft weiter!					Aussage	
27/2	Gerne unterstützen wir Sie bei der Organisation Ihres persönlichen Betreuungs- und Pflegebedarfes.						Service (Unterstützung)
27/3	Auf Wunsch erhalten Sie Adressen und Broschüren, wir helfen Ihnen auch gerne bei der Weitervermittlung an die Hilfe, die Sie gerade benötigen, wie z.B.:				Hilfe -> Unterstützung, Caritas ist da, hilft		Optionalität (auf Wunsch) Caritas hilft Optionen (z .B.)
27/4	Betreuen und Pflegen Alt werden mitten im Leben mit Hauskrankenpflege, Heimhilfe,						

	Tageszentren, Senioren- und Pflegehäuser						
27/5	24-Stunden Betreuung Gut unterstützt zu Hause leben						
27/6	Notruftelefon Zu jeder Tages- und Nachtzeit sicher						Sicherheit
27/7	Mobiles Hospiz Leben bis zuletzt				Leben bis zuletzt - > statt Tod		
28/1	Foto (Grabschmuck)					Grablaterne als unmittelbarer Hinweis auf Tod/Sterben -> Grabpflege	
29/1	Unser „Danke“ an Sie.		Direkte Anspra- che				Dank -> direkt an Leser ->
29/2	Wenn sie es wünschen, kümmern wir uns auch gewissenhaft um die Pflege ihres Grabes. Wir arbeiten mit qualifizierten Gärtnerinnen und Gärtnern zusammen.		Direkte Anspra- che		Gewissenhaft und qualifizierte -> Sicherheit Wenn Sie es wünschen -> Wunsch = Option		Sicherheit Leser/ Spender hat Wahl -> Optionalität/ Handlungsfreiheit Gegenleistung Grabpflege
29/3	Sie entlasten auf diese Weise ihr Umfeld und sorgen für Beständigkeit. Denn Menschen können an einen anderen Ort ziehen, erkranken oder sterben – die Caritas ist immer für sie da.						Ängste aufgreifen (überlastetes Umfeld, Umzug, Krankheit, Tod) Caritas hilft -> immer da ->

							Sicherheit
30/1	Caritas & Du Gemeinsam Wunder wirken.						
30/2	Impressum						
31/1	Vertrauliche Antwortkarte	Response- Element					Interessentinnen identifizieren Sicherheit (vertraulich)
31/2	Bitte um Jahresbericht						
31/3	Bitte um Informationsmaterial zum Thema Testamentsspenden						Service
31/4	Meldung einer Testamentsspende an die Caritas						
31/5	Kontaktdaten						Geburtsjahr angeben -> Alter einschätzen -> wie lange Spende noch dauert

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
1/1	Foto (Präsident öst. Rotes Kreuz)						Nähe Glaubwürdigkeit Sicherheit
½	EIN TESTAMENT FÜR DIE MENSCHLICHKEIT					Menschlichkeit als zentrales Motiv	Menschlichkeit
1/3	Mehr als drei Millionen Österreicher, die Jahr für Jahr die Dienste des Roten Kreuzes in Anspruch nehmen, und Hunderttausende in Not geratene Menschen in allen Teilen der Welt sagen Danke!					Große Zahlen -> Einsatz unterstreichen, Wirkung Zeit -> Jahr für Jahr	Emotionalität Dank (allgemein nicht explizit nur an jene, die gespendet haben) -> kognitive Dissonanz?
¼	Mit Ihrer Unterstützung durch ein Legat helfen Sie mit, dass das Rote Kreuz heute und in Zukunft seine Arbeit fortsetzen kann.	Legat explizit angesprochen		Agency beim Leser		Zeit -> heute und in Zukunft	Motiv: Hilfe Legat Präferiert oder Sensibilität (nicht gering) Handlungsmacht beim Leser ->
1/5	Ich stehe mit meinem Wort dafür ein, dass das Österreichische Rote Kreuz die ihm anvertrauten Spendenmittel wirkungsvoll und sparsam für seine satzungsgemäßen Ziele einsetzt.		Persönliche Botschaft				Sicherheit -> wirkungsvoll und sparsam, Garantie von einer Person
1/6	Univ.-Prof. DDr. Gerald Schöpfer Präsident des Österreichischen Roten Kreuzes + persönliche Unterschrift						Glaubwürdigkeit erhöhen (persönliche Unterschrift) Titel

1/7	<p>INFORMATIONEN</p> <p>ANFORDERN!</p> <p>Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie weitere Informationen brauchen.</p> <p>Kontakt Österreichisches Rotes Kreuz Landesverband Wien z. H. Robert P. Horacek Nottendorfer Gasse 21, 1030 Wien t Tel.: 01/79 580-1428 s E-Mail: horacek@wrk.at www.roteskreuz.at/wien</p>	Kein Foto von Ansprechperson	Direkte Aufforderung				<p>Informationen im Vordergrund – nicht explizit Dialog</p> <p>Service</p> <p>Interessentinnen identifizieren</p>
1/8	Logo Vergissmeinnicht.at						Legitimation / Sicherheit (Teil von etwas Größerem)
1/9	Impressum						
1/10	<p>Ein Testament für die Menschlichkeit</p> <p>In Erinnerung bleiben</p> <p>Ein Leitfaden</p>					<p>Menschlichkeit als Bestandteil von Slogan von Rotes Kreuz</p>	<p>Motiv: In Erinnerung bleiben</p> <p>Menschlichkeit</p>
1/11	Foto Bäume durch die ein Lichtstrahl fällt					Bäume als Zeichen von Leben -> Kontrast zu Tod	Motiv: Weiterleben
1/12	Logo Wiener Rotes Kreuz					Aus Liebe zum Menschen -> Slogan des RK	
2/1	HILFE BRAUCHT DAUER					Dauer -> Zeit	Zeit
2/2	Was gibt es Wichtigeres als das Wohlergehen jener Menschen, die uns am Herzen liegen? Vielen ist es daher ein Bedürfnis, nachdem	RK explizit erwähnt als möglicher Teil					<p>Familie zuerst -> Absicherung / Sensibilität</p> <p>Gelebte Praxis -></p>

	sie ihre Familie versorgt haben, auch das Rote Kreuz testamentarisch zu bedenken. Damit helfen sie nicht nur ihren Lieben, sondern allen Menschen, die die Hilfe des Roten Kreuzes einmal benötigen könnten.	von Testament				Helfen, Hilfe	Selbstverständlichkeit - > me too auslösen=starke Interpretation -> Legitimation, weil es andere auch tun Helfen
2/3	Ordnung schaffen über das eigene Leben hinaus.					Über das eigene Leben hinaus -> nach dem Tod	Sicherheit -> kein Chaos hinterlassen Tod als Tabuwort
2/4	Die Regelung der Weitergabe des eigenen Vermögens bedarf großer Sorgfalt und Umsichtigkeit. Beim eigenen Hab und Gut verantwortungsvolle Regelungen zu treffen mag auf den ersten Blick wenig angenehm erscheinen. Dennoch bilden sie die Voraussetzung, künftige Missverständnisse zwischen den Erben von vornherein auszuschließen und den eigenen Letzten Willen zu verwirklichen.		Keine direkte Ansprache -> nicht Ihr Vermögen sondern des eigenen Vermögens -> Sensibilität	Handlungsmacht beim Spender	Sorgfalt und Umsichtigkeit, verantwortungsvoll Wenig angenehm -> statt unangenehm		Sensibilität (nicht zu nahe treten) Positive Sprache Handlungsmacht beim Spender -> freier Wille Ängste aufgreifen / Gefahren ansprechen -> Sicherheit
2/5	Sollten Sie zu Ihrer persönlichen Testamentsgestaltung Fragen haben: Der Landesverband des Roten Kreuzes in Ihrem Bundesland nennt Ihnen eine Notarin / einen Notar oder eine Rechtsanwältin / einen Rechtsanwalt in Ihrer Nähe, die / der sich gerne Zeit für Sie nimmt!	Verweis auf Notar, Anwalt				Gendern -> alle Menschen ansprechen (jedes Geschlecht)	Service Absicherung Menschlichkeit -> Gendern als Ausdruck für Liebe zum Menschen

2/6	Durch Ihre Unterstützung wird Hilfe auf Dauer gesichert.			Agency beim Leser	helfen	Zeit -> Dauer	Motiv: helfen Zeit
2/7	Machen Sie sich ein Bild davon, wie sehr Ihre Zuwendung den unermüdlichen Einsatz der freiwilligen Helferinnen und Helfer weltweit sicherstellt:		Aufforderung	Aktiv	Adjektive -> unermüdlich, weltweit	Gendern	Menschlichkeit -> Liebe zum Menschen -> Gleichheit Emotionalität Wirkung! Garantie -> Sicherstellt
2/8	„Das Leben von Menschen in Not und sozial Schwachen durch die Kraft der Menschlichkeit verbessern.“ Nach diesem Motto helfen die Rotkreuz-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter täglich – aus Liebe zum Menschen.					Liebe zum Menschen - > Slogan von RK Gendern Zeit -> täglich	Menschlichkeit Zeit Nächstenliebe
2/9	Mit Ihrer Unterstützung durch ein Legat helfen Sie mit, dass das Rote Kreuz heute und in Zukunft seine Arbeit fortsetzen kann. Zum Beispiel:	Legat explizit angesprochen				Zeit -> heute und in Zukunft	Sensibilität -> nicht gierig wirken Absicherung Zeit Zur Emotionalisierung Vision aufzeigen bzw. Sicherheit, dass es RK noch länger geben wird -> Stabilität Leistung verbildlichen
2/10	GESUNDHEITS- UND SOZIALE DIENSTE Die Rotkreuz-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter sind für hilfs- und pflegebedürftige Menschen da.				Helfen, da sein	Gendern	Wirkung Menschlichkeit Motiv: helfen
2/11	BLUTSPENDEDIENST						Motiv: Leben retten

	Die Blutspende ist ein Geschenk an einen Mitmenschen – Blutkonserven retten Leben.						Wirkung
2/12	SUCHDIENST Das Rote Kreuz führt Familien, die durch Kriege getrennt wurden, wieder zusammen, übermittelt Nachrichten und hilft bei der Suche nach Vermissten.				helfen		Wirkung Helfen
2/13	KATASTROPHENHILFE IN KRIEG UND FRIEDEN UND ENTWICKLUNGSZUSAMMENARBEIT Von der Katastrophenhilfe zur Entwicklungszusammenarbeit. Ein internationaler Rotkreuz-Einsatz beginnt sofort nach einer Katastrophe. Doch wann ist er zu Ende? Dann, wenn die Menschen in der Lage sind, sich selbst zu helfen.			Frage als Stilmittel	Hilfe, helfen		Wirkung helfen
2/14	AUS- UND FORTBILDUNG Helfen lernen – mehr als 200.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Kursen des Roten Kreuzes pro Jahr.				helfen	Große Zahl -> Eindruck, Legitimation	Helfen Wirkung Legitimation
2/15	RETTUNGSDIENST Freiwillige und hauptberufliche Sanitäterinnen und Sanitäter kümmern sich um Patientinnen und Patienten – täglich und rund um die Uhr.				Sich kümmern	Täglich und rund um die Uhr – Zeit Gendern	Wirkung Menschlichkeit helfen
2/16	HOSPIZ Viele Menschen haben in ihrem letzten Lebensabschnitt niemanden mehr, der für sie da ist. Gerade in der Vorbereitung auf den letzten Weg wird das Rote Kreuz – dank Ihrer Zuwendung – immer mehr zu einem verlässlichen Partner, der Menschen beisteht, wenn sonst niemand mehr da ist.				Da sein, beistehen Letzter Lebensabschnitt / letzter Weg -> Tod nicht direkt angesprochen		Wirkung Tod als Tabu? Dank -> auch wenn noch nicht gespendet wurde -> kognitive Dissonanz?

					Menschen		Mensch im Fokus
2/17	Foto älterer Herr mit RK Mitarbeiterin					MA im Einsatz -> aktiv	Helfen -> RK hilft -> Wirkung Mensch im Fokus -> Menschlichkeit
2/18	Foto (alte Dame mit RK-Mitarbeiterin)					MA im Einsatz -> aktiv	Helfen -> RK hilft -> Wirkung Mensch im Fokus -> Menschlichkeit
2/19	Foto Damen beim Blutspenden						Wirkung Mensch im Fokus -> Menschlichkeit
2/20	Foto Kind wird von RK Mitarbeiter getragen						Kindchenschema RK hilft -> Wirkung Mensch im Fokus -> Menschlichkeit
2/21	Menschen umarmen sich					Symbol für RK Suchdienst	RK hilft-> Wirkung Mensch im Fokus -> Menschlichkeit
2/22	Foto drei Personen						RK hilft-> Wirkung Mensch im Fokus -> Menschlichkeit
2/23	Foto RK Mitarbeiter im Einsatz						RK hilft-> Wirkung Mensch im Fokus -> Menschlichkeit

2/24	Foto zwei ältere Menschen					Symbol für Hospiz- dienst des RK	RK hilft-> Wirkung Mensch im Fokus -> Menschlichkeit
------	---------------------------	--	--	--	--	-------------------------------------	--

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
1/1	Foto (Licht durch Wald)					Bäume und Licht als Zeichen für Leben -> Kontrast zu Tod (Weiterleben) Licht -> Sterben verbunden mit Licht am Ende des Tunnels?	Motiv Weiterleben Baum als Symbol / Licht -> Leben als Kontrast zu Tod
1/2	Ein Testament für die Menschlichkeit					Menschlichkeit als zentrales Leitmotiv des Roten Kreuzes	Menschlichkeit
1/3	In Erinnerung bleiben Ein Leitfaden					Unklar wer in Erinnerung bleibt -> Verschleierungstaktik? Unkonkret? Tod wird nur indirekt angesprochen	Motiv: In Erinnerung bleiben Sensibilität
1/4	Österreichisches rotes Kreuz Aus Liebe zum Menschen (Logo und Slogan)					Menschlichkeit als zentrales Motiv, Mensch im Mittelpunkt	Menschlichkeit
2/1	Liebe Leserin, lieber Leser!		Direkte Ansprache				Nähe
2/2	Was gibt es Wichtigeres als das Wohlergehen jener Menschen, die uns am Herzen liegen? Ein Leben lang gilt ihnen unser höchstes Augenmerk. Mit einem Testament können wir auch über den Tod hinaus für Menschen vorsorgen, die uns wichtig sind.				Tod wird direkt als Wort verwendet	Rhetorische Frage als Stilmittel -> Selbstverständlichkeit	Motiv: Vorsorgen für Menschen die uns wichtig sind -> über den Tod hinaus wirken / In Erinnerung bleiben Familie/Freunde/Angehörige zuerst Tod als Selbstverständlich-

							keit?
2/3	Dieser Leitfaden soll eine Anregung sein, über die Weitergabe des eigenen Vermögens durch Erbschaft und Legate nachzudenken.	Nicht konkret an wen weitergegeben werden soll			Leitfaden -> Anleitung		Service / Hilfe
2/4	Mit einem festgeschriebenen Letzten Willen kann man nicht nur das Vermögen dem eigenen Willen entsprechend verteilen, sondern auch Organisationen unterstützen, die in Ihrem gewünschten Sinne helfen. Eine der größten österreichischen Hilfsorganisationen ist das Rote Kreuz. Der unermüdliche Einsatz freiwilliger Helfer im In- und Ausland rettet jährlich nicht nur zahllose Menschenleben, die Rotkreuz-Mitarbeiter pflegen ältere Menschen daheim, organisieren Blutspenden und arbeiten im Rettungsdienst. Da diese sozialen Aufgaben immer umfangreicher und kostspieliger werden, ist das Rote Kreuz auf Zuwendungen aller Art angewiesen.	Organisationen als Option -> auch andere!		Handlungsmacht beim Testator	Eigener Wille, in Ihrem Sinne Hilfsorganisationen, Helfer -> helfen als Motiv	Größe von RK für Vertrauen/Verlässlichkeit/Wirkungsmacht	Freier Wille Optionalität Wirkung (was tut RK) Helfen
2/5	Vielen ist es daher ein Bedürfnis, nachdem sie für ihre Familie vorgesorgt haben, auch das Rote Kreuz testamentarisch zu bedenken. Damit ist sichergestellt, dass auch in Zukunft Hilfe zur Stelle ist, wenn Hilfe nötig ist.						Gelebte Praxis -> Selbstverständlichkeit Familie zuerst -> Sensibilität, Absicherung Helfen
2/6	Ihr Österreichisches Rotes Kreuz		Persönlicher Abschiedsgruß				Nähe
4/1	Foto (alte Dame mit Kind)					Trösten, füreinander da sein ?	Menschlichkeit
4/2	ORDNUNG SCHAFFEN ÜBER DAS EIGENE LEBEN				Tod indirekt -> über das		Sicherheit -> Kein Chaos

	HINAUS				eigene Leben hinaus		hinterlassen Tod als Tabuwort -> Leben stattdessen weil positive Konnotation
4/3	Die Regelung der Weitergabe des eigenen Vermögens bedarf großer Sorgfalt und Umsichtigkeit. Beim eigenen Hab und Gut verantwortungsvolle Regelungen zu treffen mag auf den ersten Blick wenig angenehm erscheinen. Dennoch bilden sie die Voraussetzung, künftige Missverständnisse zwischen den Erben von vornherein auszuschließen und den eigenen Letzten Willen zu verwirklichen.		Keine direkte Ansprache -> nicht Ihr Vermö- gen sondern des eigenen Vermö- gens -> Sensibi- lität	Handlungs- macht beim Spender	Sorgfalt und Umsichtig- keit, verant- wortungsvoll Wenig ange- nehm -> statt unangenehm		Sensibilität (nicht zu Nahe treten) Positive Sprache Handlungsmacht beim Spen- der -> freier Wille Ängste aufgreifen / Gefahren ansprechen -> Sicherheit
4/4	Dieser Leitfaden möchte eine kleine Hilfe und Anregung sein, aus vermögensrechtlicher Sicht Ordnung über das eigene Leben hinaus zu schaffen. Gewiss kann diese Broschüre keine juristische Beratung ersetzen. Ihr Notar oder Rechtsanwalt berät Sie in allen Fragen des Erbrechts und sorgt dafür, dass Ihre letztwillige Verfügung juristisch einwandfrei verfasst ist.	Empfehlung Notar, Rechtsan- walt			Kleine Hilfe und Anre- gung Gewiss -> eh klar, dass man Anwalt oder Notar braucht -> Vorwurf entkräften		Absicherung -> kein großes Versprechen, die eigenen Kompetenzen kennen Ängste aufgreifen - > Sicher- heitsbedürfnis befriedigen (juristisch einwandfrei)
4/5	Sollten Sie zu Ihrer persönlichen Testamentsgestaltung Fragen haben: Der Landesverband des Roten Kreuzes in Ihrem Bundesland nennt Ihnen einen Notar oder Rechtsanwalt in Ihrer Nähe, der sich gerne Zeit für Sie nimmt!	Verweis auf Notar, Anwalt					Service Absicherung

5/1	MEIN TESTAMENT						
5/2	Mit einem Testament bestimmen Sie darüber, was mit Ihrem Vermögen nach Ihrem Tod geschieht. Auf diese Weise können Sie Ihren Besitz – unter Berücksichtigung der gesetzlichen Pflichtteile – Ihren Wünschen entsprechend verteilen und eine persönliche Regelung treffen. Mit einer letztwilligen Verfügung sorgen Sie dafür, dass Ihr Wille verwirklicht wird. Zugleich beugen Sie Missverständnissen oder Streitigkeiten nach Ihrem Tod vor.			Handlungsmacht bei Leser/Leserin		Ihrem Vermögen, ihren Besitz, Ihren Wünschen, persönliche Regelung, Ihr Wille	Freier Wille -> freie Entscheidung über eigenes Vermögen Handlungsmacht beim Spender Tod direkt angesprochen – Selbstverständlichkeit Sicherheit (Missverständnissen und Streitigkeiten vorbeugen)
5/3	HINWEIS: In Ihrem Testament können Sie jene Menschen bedenken, die Ihnen wichtig sind. Sie können auch Organisationen, die in Ihrem Sinn arbeiten, weiter unterstützen.	Organisationen (auch andere) als Option		Können (2x) -> Optionalität	In Ihrem Sinn -> Handlungsmacht bei Leser/in		Optionalität / freier Wille
5/4	Was kann vererbt werden? Vererbt werden können prinzipiell alle Vermögenswerte, zum Beispiel Grundstücke, Spargbücher, Schmuck und Geldforderungen, aber auch Schulden.						Information Absicherung (Schulden)
5/5	Wer kann erben? Grundsätzlich können Sie völlig frei bestimmen, was mit Ihrem Vermögen nach Ihrem Tod geschehen soll. Sie können Kinder, Verwandte, den Ehegatten, den Lebensgefährten oder Freunde bedenken, aber auch Organisationen, deren Arbeit Ihnen etwas bedeutet.						Freier Wille / Entscheidungsmacht bei Spender/in Optionalität (Organisationen) Sensibilität -> Organisation drängt sich nicht vor, weiß um Familie etc.
5/6	HINWEIS: Sie können ein errichtetes Testament jederzeit widerrufen oder ändern. Sie brauchen daher keine Angst zu haben, sich durch die Testamentserrichtung						Sicherheit (jederzeit widerrufbar)

	frühzeitig festzulegen.						
6/1	WAS BEDEUTET ...? – DIE WICHTIGSTEN BEGRIFFE	Q&As auf den nächsten Seiten					Service / Information
6/2	Im gesetzlichen Erbrecht werden zum besseren Verständnis der Zusammenhänge definierte Begriffe benutzt. So bezeichnet man den Verstorbenen als Erblasser, sein Vermögen nennt man den Nachlass.						Information
6/3	Der Erbe erhält Vermögenswerte und hat diesbezüglich im Verhältnis zu Dritten dieselben Rechte und Pflichten wie der Erblasser. Das bedeutet: Er wird Eigentümer der Liegenschaften, der Sparbücher, des Schmucks etc. Er übernimmt aber auch die Schulden des Verstorbenen. Ist nur ein Erbe vorhanden, bekommt dieser den gesamten Nachlass. Gibt es mehrere Erben, dann erhält jeder von ihnen eine bestimmte Erbquote, zum Beispiel jeder von drei Erben ein Drittel.						Absicherung (Schulden) Information
6/4	HINWEIS: Durch ein Legat (Vermächtnis) können neben den Erben noch andere Personen oder Organisationen etwas aus dem Nachlass erhalten. Der Legatar (Vermächtnisnehmer) hat jedoch keinen Anspruch auf eine Erbquote, sondern bekommt eine bestimmte Sache zugesprochen, zum Beispiel ein Sparbuch, eine Immobilie, eine Geldsumme.	Organisationen explizit in Zusammenhang mit Legat genannt					Optionalität (Organisationen (meherer sic!) können berücksichtigt, müssen aber nicht) -> Sensibilität Information
6/5	WAS GESCHIEHT, WENN ICH KEIN TESTAMENT GEMACHT HABE? Gibt es kein Testament, kommen jene Erben mit jenen Quoten zum Zug, die das Gesetz bestimmt (gesetzliche Erbfolge). Der Ehegatte bekommt dabei ein Drittel, der						Information

	Rest wird unter den Nachkommen zu gleichen Teilen verteilt. Gibt es keine Nachkommen, kommen die Eltern und danach die Großeltern bzw. manchmal sogar die Urgroßeltern zum Zug. Jeder der Erben erhält eine bestimmte Erbquote. Bei drei Kindern erhält beispielsweise jedes ein Drittel.						
7/1	Gibt es nur einen Erben, erbt dieser den gesamten Nachlass. Findet sich kein Erbe, fällt das Vermögen dem Staat zu.						Sicherheit / Ängste aufgreifen -> Vermögen fällt ev. an Staat Motiv: Vermögen nicht an den Staat
7/2	Schema Erbfolge						
7/3	<p>WEN KANN ICH ZUM ERBEN EINSETZEN?</p> <p>Im Testament können Sie zum Erben einsetzen, wen Sie möchten. Wenn Sie andere Personen als die gesetzlichen Erben im Testament bedenken, müssen Sie jedoch beachten, dass den gesetzlichen Erben jedenfalls ein bestimmter Teil von dem zusteht, was sie bekommen würden, wenn es kein Testament gäbe (= Pflichtteil). Die Kinder und der Ehegatte erhalten dabei die Hälfte des ihnen zufallenden Teils, Vorfahren (z. B. die Eltern) ein Drittel. In allen Fällen hat der Pflichtteilsberechtigte nur einen Anspruch auf Geld, nicht aber auf die Übergabe von Immobilien oder anderen Sachen.</p>				Wen Sie möchten -> liegt im Ermessen des Spenders		Freier Wille, Handlungsmacht bei Spender
7/4	BEISPIEL: Jemand hat zwei Kinder, sein Ehepartner ist bereits verstorben. Jedes der Kinder würde bei gesetzlicher Erbfolge die Hälfte des Vermögens erben. Der Erblasser möchte im Testament jedoch seinen besten Freund zum Erben einsetzen. Die Kinder erhalten dennoch in jedem Fall die Hälfte des ihnen gesetzlich zustehenden						Beispiele zur Veranschaulichung -> Service / Information

	Teils, in diesem Fall also jedes ein Viertel (= Pflichtteil).						
8/1	BEISPIELE						Service
8/2	<p>a) Alleinstehend ohne Nachkommen</p> <p>Ein verwitweter Erblasser hinterlässt keine Kinder. Da seine Eltern schon verstorben sind, geht die Erbschaft zu gleichen Teilen an deren Kinder, also seine Geschwister.</p> <p>Ist auch aus der zweiten Linie niemand vorhanden, so wird die dritte berufen. Sie besteht aus den beiden Großelternpaaren und deren Nachkommen. In vierter Linie schließlich erben die Urgroßeltern, jedoch nicht mehr deren Nachkommen.</p> <p>Gibt es weder einen Ehegatten noch Kinder oder andere Verwandte, dann erbt der Staat das gesamte Vermögen.</p>	Staat könnte erben					<p>Ängste aufgreifen -> Sicherheit</p> <p>Motiv: Geld nicht an den Staat</p>
8/3	Schema Beispiel a)						
8/4	<p>b) Frau und Mann mit Nachkommen</p> <p>Ein Erblasser hinterlässt eine Ehefrau und zwei Kinder. Die Ehefrau erhält ein Drittel, der Rest wird zwischen den Kindern aufgeteilt. In diesem Fall erhält also jedes Kind jeweils ein Drittel.</p>						Information
8/5	Schema Beispiel b)						
9/1	<p>c) Alleinstehend mit Nachkommen</p> <p>Ein verwitweter Erblasser hatte drei Söhne, einer davon ist verstorben und hinterließ seinerseits zwei Töchter. Es</p>						Information

	erben die beiden überlebenden Söhne je ein Drittel, das dritte Drittel wird auf die Enkeltöchter aufgeteilt, sie bekommen also je ein Sechstel. Hätte der verstorbene Sohn keine Kinder, dann ginge sein Anteil auf seine beiden Brüder über.						
9/2	Schema Beispiel c)						
9/3	HINWEIS: Bei der gesetzlichen Erbfolge kann unter Umständen auch ein entfernter Verwandter erben, zu dem Sie keinen persönlichen Kontakt haben. Umgekehrt können Ihnen nahestehende Personen, zum Beispiel der Lebensgefährte, die beste Freundin, der Schwiegersohn, nicht erbberechtigt sein. Es empfiehlt sich daher die fachkundige Beratung eines Notars oder Rechtsanwaltes, um ein Testament zu errichten. Nur so ist sichergestellt, dass Ihre wirklichen Wünsche für Ihren Nachlass zur Ausführung gebracht werden!	Empfehlung Notar, Anwalt					Ängste aufgreifen (entfernte Verwandte als Erben, jemand der wichtig ist geht leer aus, eigenen Wünsche werden nicht erfüllt) -> Notar oder Anwalt Empfehlung > Sicherheitsbedürfnis ansprechen
10/1	WAS HABE ICH ZU VERERBEN?						
10/2	Wer soll nach Ihrem Tod von Ihrem Vermögen wie viel bekommen? Um diese Frage zu beantworten, ist es sinnvoll, wenn Sie sich einen Überblick über die Gesamtheit der persönlichen Vermögenswerte verschaffen.				Tod explizit erwähnt Sinnvoll - > aber kein Muss		Service Tod kein Tabu -> Selbstverständlichkeit (Teil von Menschlichkeit -> Tod gehört zum Leben) Freier Wille / Optionalität
10/3	Es folgt ein Beispiel für eine Auflistung von Vermögenswerten.						
10/4	Übersicht über mein Vermögen: Exemplarische Auflistung von Vermögenswerten: Geld-						

	werte (Aktiva, Passiva), Sachwerte, Immobilien						
10/5	Geldwerte: Achtung: Auch Schulden wie Hypotheken, Kredite usw. können vererbt werden.						Absicherung
10/6	Mein Vermögen, das ich vererben will: (Freies Feld zum Eintragen)						
11/1	Weiterführung der exemplarischen Auflistung						
11/2	HINWEIS: Diese Auflistung ist als Gedächtnisstütze gedacht. Wenn Sie sich einen Überblick über Ihre Vermögenswerte verschaffen möchten, gehen Sie diese Liste Punkt für Punkt durch.						Service
12/1	SO GESTALTE ICH MEIN TESTAMENT						
12/2	In Ihrem Testament können Sie verfügen, wer Erbe werden soll. Abgesehen vom gesetzlichen Pflichtteil bestimmen Sie, wer von Ihrem Vermögen gar nichts oder nur wenig bekommt. Ebenso können Sie darin ein Legat aussetzen.			Handlungsmacht klar beim Leser			Freier Wille -> Handlungsmacht beim Spender Testament unterliegt allein dem Willen des Erstellers
12/3	Der wichtigste Inhalt eines Testaments ist die Erbeinsetzung. Darin erklären Sie, dass eine oder mehrere Personen Ihre Erben sein sollen. Weiters müssen Sie angeben, wie viel jeder Erbe bekommen soll. Es ist nicht unbedingt notwendig, alle Pflichtteilsberechtigten im Testament zu bedenken. Den Pflichtteil erhalten die Pflichtteilsberechtigten auch dann, wenn sie nicht im Testament genannt sind. Ein Testament, das lediglich Dritte zu Erben ein-						Handlungsmacht bei Ersteller

	setzt, ist daher voll gültig.						
12/4	Daneben können Sie andere Anordnungen treffen. Sinnvoll kann es sein, einen Ersatzerben zu bestimmen, für den Fall, dass der testamentarisch eingesetzte Erbe die Erbschaft nicht annehmen kann oder will. Wenn Sie möchten, können Sie das Erbe oder Legat mit einer Auflage verbinden. Ein Beispiel: „Meinem Neffen Alfred vermache ich mein Wochenendhaus mit der Auflage, dass er die Pflege meines Grabes auf zehn Jahre übernimmt.“				Kann es sein -> Option / Empfehlung		Freier Wille, Handlungsmacht bei Spender -> Organisation gibt nur Ratschläge / hilft, drängt sich aber nicht auf
12/5	HINWEIS: Wenn Sie Ihren Ehepartner, Ihre Familie, Ihre Freunde bedacht haben, möchten Sie vielleicht auch eine Organisation begünstigen, die in Ihrem Sinn aktiv ist. In Ihrem Testament können Sie das Rote Kreuz als Erben, Teilerben oder Legatar einsetzen. Bei einem Legat erhält das Rote Kreuz einen festgelegten Geldbetrag oder Güter (Wertpapiere, Gemälde, Schmuck, Immobilien, ...) direkt zugesprochen.	RK als Spenden- option für Erben, Teilerben oder Lega- tar -> Legat näher erklärt -> weil Präfe- renz?					Optionalität (Organisation als Option) Legat als Präferenz? Familie zuerst -> Absicherung /Sensibilität
13/1	Faksimile: Testament						
13/2	Mein Testament Ich, Julia Musterfrau, geboren am 5. 12. 1946, wohnhaft in 9999 Musterstadt,	Rotes Kreuz bekommt explizit Legat bei Beispieltes-					Sensibilität / Zurückhaltung (nicht gierig sein) Legat als Präferenz?

	<p>Musterstraße 162,</p> <p>erkläre hiermit meinen Letzten Willen wie folgt:</p> <p>1. Als Alleinerbin meines gesamten Vermögens setze ich meine Nichte Susanne ein.</p> <p>2. Meinem Neffen Alfred vermache ich mein Wochenendhaus mit der Auflage, dass er die Pflege meines Grabes übernimmt.</p> <p>3. Dem Roten Kreuz vermache ich ein Legat von</p> <p>Musterstadt, am 10. November 20xx</p> <p>Julia Musterfrau</p>	tament					
14/1	WIE ERRICHTE ICH MEIN TESTAMENT?	Q&As					Service / Information
14/2	Bei der Testamentserrichtung müssen gewisse gesetzliche Vorschriften genau eingehalten werden. Ein Testament, das die entsprechenden formalen Bedingungen nicht erfüllt, ist gänzlich unwirksam.						Ängste aufgreifen -> Sicherheit Information
14/3	<p>Das eigenhändige Testament</p> <p>Wenn Sie möchten, können Sie jederzeit selbst ein Testament errichten. Damit es vor dem Gesetz Gültigkeit hat, schreiben Sie das gesamte Testament mit der Hand (nicht mit Schreibmaschine oder Computer). Unterschreiben Sie am Ende des Textes, und zwar mit Vor- und Familiennamen, um Verwechslungen auszuschließen. Wichtig ist auch, dass Sie Ort und Datum (Tag, Monat und Jahr) beifügen. Falls Sie mehrere Testamente erstellt haben, gilt jenes mit dem jüngsten Datum.</p>				Hinweis auf Schreibmaschine -> Ältere Leute Wenn sie möchten, können Sie		Ältere Leute als ZG Freier Wille / freie Wahl Sicherheit (Verwechslungen ausschließen)
14/4	Das fremdhändige Testament			Können ->	Schreibma-		ZG Ältere Menschen

	<p>Möchten Sie kein handschriftliches Testament verfassen, können Sie Ihr Testament auch mit Schreibmaschine oder Computer schreiben oder jemanden bitten, es mit der Hand für Sie zu schreiben. In diesem Fall ist das Testament nur dann wirksam, wenn es neben Ihrer Unterschrift die Unterschrift von drei Zeugen aufweist. Zumindest zwei der drei Zeugen müssen dabei gleichzeitig anwesend sein. Die Zeugen müssen den Inhalt des Testaments nicht kennen, sondern nur bestätigen, dass es den Willen des Errichters enthält. Wichtig ist, dass sich die Unterschrift am Ende des Textes befindet und der Zusatz „als Testamentszeuge“ angefügt ist. Jemand, der im Testament selbst als Erbe oder Legatar eingesetzt wird, kann dabei nicht Zeuge sein. Das Gleiche gilt für bestimmte Verwandte dieser Person, wie etwa den Gatten, die Eltern, die Kinder, die Geschwister, aber auch für bestimmte verschwägte Personen.</p>			nicht müssen	schine -> ältere Men- schen An- knüpfungs- punkt		<p>Freier Wille</p> <p>Sicherheit</p>
14/5	<p>HINWEIS: Ihr Testament ist jederzeit widerrufbar. Um Unklarheiten auszuschließen, sollten Sie nachträgliche Streichungen aber vermeiden. Falls Sie etwas hinzufügen möchten: Ergänzungen zum Testamentstext gelten dann, wenn sie ebenfalls unterschrieben werden.</p>						<p>Sicherheit (jederzeit widerrufbar)</p>
15/1	<p>Das notarielle Testament</p> <p>Wenn Sie sichergehen möchten, dass Ihr Letzter Wille eindeutig und gesetzeskonform formuliert ist, können Sie Ihr Testament öffentlich errichten, d. h. vor dem Gericht oder vor einem Notar. Ihr Notar oder Rechtsanwalt berät Sie in allen Fragen des Erbrechts und sorgt dafür, dass Ihr Letzter Wille juristisch einwandfrei verfasst ist. Er garantiert auch, dass der Inhalt Ihres Testaments geheim</p>	<p>Notar, Rechtsan- walt</p>					<p>Sicherheit (sichergehen, eindeutig, gesetzeskonform, juristisch einwandfrei, geheim)</p> <p>Absicherung (Notar, Anwalt)</p>

	bleibt.						
15/2	<p>WAS TUN MIT DEM FERTIGEN TESTAMENT?</p> <p>Entweder bewahren Sie Ihr Testament in Ihrer Wohnung oder bei Personen Ihres Vertrauens auf. Sie können Ihr Testament aber auch bei einem Notar, einem Rechtsanwalt oder bei Gericht hinterlegen. In diesem Fall wird Ihr Testament im Österreichischen Zentralen Testamentsregister registriert. Dies garantiert Ihnen, dass Ihr Testament aufgefunden wird und im Todesfall die gewünschten Erben benachrichtigt werden können. Darüber hinaus ist sichergestellt, dass unbefugte Personen es nicht lesen oder gar vernichten. Der Inhalt des Testaments wird dabei selbstverständlich nicht gespeichert.</p>						<p>Sicherheit (garantiert aufgefunden, benachrichtigt, sichergestellt)</p> <p>Ängste aufgreifen</p> <p>Freier Wille (entweder, aber auch, können)</p>
15/3	<p>BITTE BEACHTEN SIE</p> <p>Hinterlegen Sie Ihr Testament in jedem Fall so, dass es von Ihnen, falls Sie Änderungen vornehmen möchten, oder nach Ihrem Tod von Ihren Erben leicht gefunden werden kann.</p>				<p>Tod als Wort direkt verwendet -> Tod kein Tabu</p>		<p>Tod Selbstverständlich</p>
15/4	<p>WAS IST EIN KODIZILL?</p> <p>Ein Kodizill ist eine letztwillige Anordnung, die keine Erbseinsetzung (wie im Testament), jedoch andere Verfügungen (z. B. das Aussetzen eines Vermächtnisses an eine Person oder Organisation) enthalten kann.</p>	<p>Vermächtnis an Organisation (allgemein) als Option</p>					<p>Optionalität (irgendeine Organisation bedenken)</p>
16/1	Foto (Präsident öst. Rotes Kreuz)						<p>Nähe</p> <p>Glaubwürdigkeit</p> <p>Sicherheit</p>

16/2	EIN TESTAMENT FÜR DIE MENSCHLICHKEIT					Menschlichkeit als zentrales Motiv	Menschlichkeit
16/3	Mehr als drei Millionen Österreicher, die Jahr für Jahr die Dienste des Roten Kreuzes in Anspruch nehmen, und Hunderttausende in Not geratene Menschen in allen Teilen der Welt sagen Danke!					Große Zahlen -> Einsatz unterstreichen, Wirkung Zeit -> Jahr für Jahr	Emotionalität Dank (allgemein nicht explizit nur an jene, die gespendet haben) -> kognitive Dissonanz?
16/4	Mit Ihrer Unterstützung durch ein Legat helfen Sie mit, dass das Rote Kreuz heute und in Zukunft seine Arbeit fortsetzen kann.	Legat explizit angesprochen		Agency beim Leser		Zeit -> heute und in Zukunft	Motiv: Hilfe Legat Präferiert oder Sensibilität (nicht gierig) Handlungsmacht beim Leser ->
16/5	Ich stehe mit meinem Wort dafür ein, dass das Österreichische Rote Kreuz die ihm anvertrauten Spendenmittel wirkungsvoll und sparsam für seine satzungsgemäßen Ziele einsetzt.		Persönliche Botschaft				Sicherheit -> wirkungsvoll und sparsam, Garantie von einer Person
16/6	Univ.-Prof. DDR. Gerald Schöpfer Präsident des Österreichischen Roten Kreuzes + persönliche Unterschrift						Glaubwürdigkeit erhöhen (persönliche Unterschrift) Titel
17/1	DURCH IHRE UNTERSTÜTZUNG WIRD HILFE AUF DAUER GESICHERT:			Agency beim Leser		Dauer - Zeit	Motiv: Helfen Handlungsmacht beim Leser
17/2	Gesundheits- und Soziale Dienste Österreich im Jahr 2050: Mehr als eine Million Menschen sind über 80 Jahre alt. Wer pflegt die, die sich nicht mehr selbst helfen können? Rotkreuz-Mitarbeiter sind schon heute für hilfsund pflegebedürftige Menschen da.		Frage an Leser + Lösung	Aktiv -> RK tut		Zukunft als wichtiger Aspekt Hohe Zahl (mehr als eine Million) Heut -> Zeit	Wirkung Emotionalität / Story Telling Problem+Lösung

17/3	Foto (alte Dame mit RK-Mitarbeiterin)					MA im Einsatz -> aktiv	Helfen -> RK hilft -> Wirkung
17/4	Blutspendedienst Jährlich werden rund 400.000 Blutkonserven für Kranke und Verletzte in Österreichs Krankenhäusern und Spitälern benötigt. Dass diese auch immer zur Verfügung stehen, dafür sorgen die Blutspendedienste des Österreichischen Roten Kreuzes.			Aktiv -> RK tut		Hohe Zahl (400.000) Immer -> Zeit	Wirkung Emotionalität
17/5	Foto (Frauen beim Blutspenden)					Keine Bild Text Schere -> Passend zu beschriebenen Dienst	
17/6	Katastrophenhilfe in Krieg und Frieden und Entwicklungszusammenarbeit Das Österreichische Rote Kreuz verfügt über einen Katastrophenhilfsdienst, der für Einsätze im In- und Ausland jederzeit abrufbereit ist. Ziel der Rotkreuz-Katastrophenhilfe ist es, Menschen in Notsituationen rasch und unbürokratisch zu helfen. Die langfristige und nachhaltige Entwicklungszusammenarbeit des Österreichischen Roten Kreuzes innerhalb des größten humanitären Netzwerks weltweit schließt nahtlos an die Katastrophenhilfe an.					Zeit -> rasch, langfristig, nachhaltig Größe -> größtes humanitäres Netzwerk weltweit	Motiv: helfen Emotionalität Wirkung
17/7	Foto (RK-Mitarbeiter bei Katastrophenhilfe)						Kindchenschema
18/1	Suchdienst Das Rote Kreuz führt Familien, die durch Kriege getrennt wurden, wieder zusammen, übermittelt Nachrichten und hilft bei der Suche nach Vermissten.			Aktiv -> RK tut			Wirkung
18/2	Aus- und Fortbildung Der Schulung der Bevölkerung wird beim Roten Kreuz					Große Zahl -> 200.000	Wirkung

	genauso viel Augenmerk geschenkt wie der Aus- und Fortbildung der eigenen Mitarbeiter. Insgesamt mehr als 200.000 Teilnehmer pro Jahr besuchen die Kurse des Roten Kreuzes.						Emotionalität
18/3	Rettungsdienst Öfter als bei einem schweren Unfall auf der Autobahn mit Verletzten betreuen die freiwilligen und hauptberuflichen Sanitäter akut erkrankte Menschen, bringen sie ins Krankenhaus, transportieren Patienten nach Hause, die zum Beispiel nach einer Operation nicht gehen können, oder betreuen Menschen, die regelmäßig zur Dialyse gebracht werden müssen. Und das rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr und bei jedem Wetter.					Rund um die Uhr, bei jedem Wetter, 365 Tage im Jahr	Emotionalität Wirkung
18/4	Hospiz Viele Menschen haben in ihrem letzten Lebensabschnitt niemanden mehr, der für sie da ist. Gerade in der Vorbereitung auf den letzten Weg wird das Rote Kreuz – dank Ihrer Zuwendung – immer mehr zu einem verlässlichen Partner, der Menschen beisteht, wenn sonst niemand mehr da ist.			Handlungsmacht beim Spender	Letzter Weg - > Metapher für Sterben / Tod Letzten Lebensabschnitt		Emotionalität Wirkung
19/1	WIR DANKEN FÜR IHRE HILFE						Dank! – an alle -> kognitive Dissonanz?

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
1/1	IN DIE ZUKUNFT WIRKEN... TESTAMENTE VERMÄCHTNISSE	Vermächtnis explizit angesprochen				Zukunft als Kontrast zu Tod	Motiv: Über den Tod hinaus wirken / Weiterleben
1/2	Foto (lachendes Kind auf Rücken von Person)						
2	Grafik mit Erwachsenen, die Kinder an der Hand haben und Spruch: Alle Kinder dieser Welt sind unsere Kinder!		Leser wird miteinbezogen				Motiv: Kindern helfen
3/1	„Ich spende seit 1951 und will etwas Bleibendes hinterlassen.“ Brigitte Juen, 78 Jahre	Zitat				Alter -> 78, denkt schon über Testament nach? Ältere ZG	Testimonial Zitat-> Glaubwürdigkeit Motiv: Etwas hinterlassen -> Weiterleben Ältere als ZG Bestehende Spender als ZG
3/2	Liebe Freundinnen und Freunde von SOS-Kinderdorf		Direkte Ansprache – Bezeichnung als Freundinnen und Freunde				Nähe
3/3	Grafik Baum					Baum als Zeichen für Leben in Kontrast zu Tod -> Lebenssymbole als Kommunikations-	Sensibilität Baum als Zeichen für Leben -> Kontrast zu Tod -> Weiterleben

						mittel	
3/4	Bild ältere Dame mit lächelndem Kind					Zitat gehört zu Dame?	Kindchenschema Emotionalität Ältere als ZG
4/1	Foto Leiter Recht SOS Kinderdorf						Nähe Glaubwürdigkeit
4/2	Editorial						
4/3	Vor wenigen Wochen hat mich eine freundliche ältere Dame aus Wien gebeten, gemeinsam ihr Testament zu besprechen. Ihr Mann ist leider vor wenigen Jahren verstorben, und die Ehe ist kinderlos geblieben. Trotzdem ist es ihr wichtig ihr eigenes Lebenswerk einer nächsten Generation zu hinterlassen. Kindern, die es bisher in ihrem Leben nicht so gut gehabt haben. Dieses Gespräch hat mich sehr beeindruckt! Wenn Sie mehr über die Motive solcher großzügigen Menschen, die es uns ermöglichen, Kindern ein neues liebevolles Zuhause zu schenken, erfahren wollen, schlagen Sie nach auf Seite 12.		Persönlicher Bericht				Motiv: Kinderlosigkeit / Witwe / keine Erben Motiv: Über den Tod hinaus wirken / „Weiterleben“ Motiv: Anerkennung (großherzig-> Dank bekommen, Anerkennung) Motiv: Kindern helfen Wirkung (neues, liebevolles Zuhause) Story Telling Lebenswerk in Kontrast zu Tod
4/4	Diese Broschüre soll Ihnen einen allgemeinen Überblick über die rechtlichen Voraussetzungen von letztwilligen Verfügungen geben und Ihnen als Leitfaden für die Erstellung Ihres Testamentes dienen. Es würde den Rahmen dieser Broschüre sprengen, alle Rechtsfragen, die im						Information / Service (Leitfaden, Überblick) Absicherung (Rahmen sprengen, Empfehlung)

	Zusammenhang mit der Errichtung einer letztwilligen Verfügung auftauchen können, zu beantworten. Um Ihren unterschiedlichen Lebensumständen und der Bedeutung Ihres Testamentes als Nachfolgeregelung für Ihr gesamtes finanzielles Lebenswerk gerecht zu werden, empfehle ich Ihnen daher auf jeden Fall die Beratung durch einen Notar, Rechtsanwalt oder Juristen Ihres Vertrauens in Anspruch zu nehmen!	Empfehlung Notar, Rechts- anwalt, Jurist					Notar etc.)
4/5	Mit dieser Broschüre möchten wir Sie aber auch informieren, was die SOS-Kinderdörfer für Sie tun können: Vom wertschätzenden und an den Kriterien von Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit orientierten Umgang mit Ihrem Nachlass über die Räumung Ihrer Wohnung bis hin zur Betreuung Ihrer Grabstätte durch unsere Jugendlichen und Mitarbeiter stehen viele Möglichkeiten offen, Ihren Wünschen und Erwartungen gerecht zu werden.						Gegenleistung /Reziprozität -> was bietet Organisation Optionalität -> freie Wahl (viele Möglichkeiten) Information Sicherheit (wertschätzend, Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit)
4/6	Eines kann diese Broschüre aber nicht: Ein persönliches Gespräch ersetzen! Ich freue mich sehr darauf, Sie kennen zu lernen!						Aufforderung zum Dialog Interessentinnen identifizieren

4/7	Mit herzlichen Grüßen Dr. Clemens Klingan SOS-Kinderdorf Österreich/Leitung Recht + persönliche Unterschrift						Nähe Glaubwürdigkeit (Titel, Rechtsabteilung) Authentizität Vertrauen (Titel)
5/1	„Ich habe SOS-Kinderdorf als eine sehr professionelle Organisation zum Wohl von Kindern in Not kennengelernt.“ Dr. Gerhard Brandauer, Notar in Salzburg		Zitat von externem Experten				Sicherheit -> Bestäti- gung durch Externen mit Titel (Notar) Glaubwürdigkeit
5/2	Grafik Baum halb mit Blättern halb ohne					Baum als Zeichen von Leben in Kontrast zu Tod	Motiv: Weiterleben
5/3	Rechtliche Lebensentscheidungen Testament Vermächtnis					Betonung von Leben -> Kontrast zu Tod -> Entscheidung noch zu Lebzeiten	
5/4	Foto alter Mann auf Spielplatzschaukel					Erinnerung an Kind- heit? Ältere als ZG	Ältere als ZG?
6/1	WARUM SIE EIN TESTAMENT BRAUCHEN Grundsätzlich hat die österreichische Rechtsordnung Vorkehrungen für den Fall getroffen, dass jemand kein Testament verfasst hat. Es tritt dann die sogenannte ge- setzliche Erbfolge ein, aufgrund derer die nächsten Ver- wandten bzw. der Ehepartner zu Erben berufen werden. Wer nicht will, dass Verwandte - nach einem starren ge- setzlichen System - oder der Staat den gesamten Nach- lass					Kritik an Gesetz -> starr Es wird implizit davon ausgegangen, dass man ein Testament braucht	Kritik an Gesetz Testament als Notwen- digkeit -> Kein freier Wille Information Ängste aufgreifen (Verteilung nach Sys- tem, Staat als Erbe)

	erhalten, hat die Möglichkeit, seine Vermögensnachfolge durch die Errichtung eines Testaments selbst zu regeln. Eine Beschränkung erfolgt dabei nur zugunsten von Nachkommen (Kinder, Enkelkinder), Vorfahren (Eltern) und Ehegatten, der so genannte Pflichtteil.						Motiv: Nicht den Staat erben lassen Optionalität -> Testament hier doch als Möglichkeit ! oben nicht
6/2	<p>LETZTWILLIGE VERFÜGUNGEN - Testament und Vermächtnis</p> <p>Die letztwillige Verfügung ist die rechtsverbindliche - aber jederzeit widerrufbare - Erklärung eines Menschen, was mit seinem Vermögen nach seinem Ableben geschehen soll.</p> <p>Wird in einer letztwilligen Verfügung ein Erbe eingesetzt, so spricht man von einem Testament. Der Erbe wird immer Gesamtrechtsnachfolger.</p> <p>Er erbt damit alles was dem Verstorbenen gehört hat, übernimmt aber auch all seine Schulden.</p> <p>Der letztwillige Verfügende kann jedoch zusätzlich auch einzelne Sachen (z.B. ein Sparbuch, einen Geldbetrag, ein Schmuckstück, das Auto...), anderen Personen als dem Erben zuordnen. Dann spricht man von einem Vermächtnis.</p> <p>Erbeneinsetzung und Vermächtnisanordnung können in einer letztwilligen Verfügung gemeinsam erklärt werden.</p>	Testament als Kontrast zu Vermächtnis – weil Vermächtnis nicht unbedingt Teil von Testament sein muss					<p>Rechtliche Information</p> <p>Sicherheit (jederzeit widerrufbar) -> Freiheit, freier Wille</p> <p>Ängste aufgreifen / Absicherung (Schulden)</p> <p>Optionalität (Vermächtnis oder Erbschaft) -> freier Wille, Handlungsmacht bei Spender</p>
6/3	<p>Die österreichische Rechtsordnung kennt mehrere gleichwertige Testamentsformen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das schriftliche Testament, das entweder eigenhändig 						Rechtliche Information

	<p>oder fremdhändig erstellt werden kann</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das gemeinschaftliche schriftliche Testament, das nur zwischen Ehegatten zulässig ist • Das mündliche „Nottestament“, das nur unter ganz speziellen Umständen zulässig ist 						
6/4	<p>Wesentlich ist bei allen Testamentsformen, dass gewisse Formvorschriften einzuhalten sind, damit das Testament auch rechtsgültig ist. In der Folge beschränken wir uns auf die beiden mit Abstand häufigsten Testamentsformen, nämlich das eigenhändige und das fremdhändige Testament.</p>						<p>Sicherheit (rechtsgültig) -> Information / Service</p>
7/1	<p>„Ich habe lange darüber nachgedacht!“ Heinrich Müller 76 Jahre</p>		Zitat			<p>Alter 76 -> Ältere als ZG Organisation ist sich bewusst, dass man für eine Entscheidung über Testament etc lange braucht</p>	<p>Ältere als ZG Ängste aufgreifen -> Sensibilität (es ist ok, lange nachzudenken)</p>
7/2	<p>Foto älterer Mann auf Schaukel am Kinderspielplatz und daneben Kind auf Schaukel</p>					<p>Erinnerung an Kindheit</p>	<p>Ältere als ZG Zukunft schenken? Kindchenschema</p>
7/3	<p>DAS EIGENHÄNDIGE TESTAMENT</p> <p>Das eigenhändige Testament ist eine beliebte Form der Österreicherinnen und Österreicher, ihren letzten Willen zu verfassen. Der große Vorteil eines eigenhändigen Testaments ist die Einfachheit der Erstellung. Der Gesetzgeber verlangt lediglich, dass das Testament - vollständig - eigenhändig geschrieben und auch unterschrieben worden ist. Es ist überaus wichtig, das Testament mit einem Da-</p>						<p>Anreiz für Testament -> einfach -> Sicherheit Sicherheit (Datum!) -> Ängste aufgreifen / Gefahr</p>

	tum zu versehen. Denn manchmal kommt es vor, dass mehrere Testamente vorliegen, nur bei entsprechender Datierung kann die Nachwelt erkennen, welcher Wille tatsächlich der letzte war.						
7/4	Wir empfehlen auf jeden Fall das eigenhändig geschriebene Testament mit dem Notar, Rechtsanwalt oder Juristen Ihres Vertrauens zu besprechen und das Testament im Zentralen Testamentsregister vermerken zu lassen. Die Kosten dafür betragen einmalig rund € 35,-. Durch diese Hinterlegung ist sichergestellt, dass genau dieses Testament in jedem Fall auffindbar bleibt. Die Testamentshinterlegung und Registrierung übernehmen auch gerne wir für Sie. Sie erhalten eine Kopie des Testaments und die Testamentskennkarte, die belegt, dass Ihr Testament im Zentralen Testamentsregister eingetragen wurde.						Service (Organisation übernimmt Registrierung) Sicherheit (Notar, Anwalt, auffindbar) Information (Kosten)
8/1	Abbildung Beispiel Testament Beispiel für ein handgeschriebenes Testament ohne pflichtteilsberechtigte Personen	SOS-Kinderdorf als Universalerbe -> aber nur weil keine Erben mehr da Möglichkeit, das SOS-Kinderdorf Grabpflege übernimmt					Motiv: keine Erben Absicherung / Sensibilität -> keine Erbschleicher Gegenleistung
9/1	„Ich habe mich entschieden!“ Heinrich Müller, 76 Jahre		Zitat			Alter 76 – Zufall? Eher Ältere als ZG	Testimonial Ältere als ZG
9/2	Foto – alter Mann wird von Kind umarmt					Liebe als Gegenleistung für Spende ->	Wirkung -> Dank von Kind

						Wirkung	
9/3	<p>DAS FREMDHÄNDIGE TESTAMENT</p> <p>Das fremdhändige Testament kann entweder mit Schreibmaschine, Computer oder durch einen Dritten per Hand geschrieben werden. Um sicher zu gehen, dass der Inhalt des Testaments tatsächlich dem Willen des Errichters entspricht gelten folgende zwingende Formvorschriften:</p>				Hinweis auf Schreibmaschine – eher in Lebensrealität von Älteren		<p>Ältere als ZG</p> <p>Information</p> <p>Sicherheit -> Formvorschriften</p>
9/4	<ul style="list-style-type: none"> • Drei volljährige, unbefangene, mit dem Bedachten nicht verwandte Personen, zwei davon zumindest gleichzeitig anwesend, müssen als Testamentszeugen mit ihrer Unterschrift bestätigen, dass der Errichter seinen letzten Willen erklärt hat. • Das Testament muss am Schluss auch vom Errichter eigenhändig unterschrieben sein. 						Rechtliche Information
9/5	<p>Aufgrund dieser strengen Formvorschriften kommt es bei fremdhändig verfassten Testamenten immer wieder zu Formfehlern, die zur Ungültigkeit des gesamten Testaments führen. Wir empfehlen daher, das fremdhändige Testament entweder bei einem Notar oder Rechtsanwalt Ihres Vertrauens verfassen zu lassen oder zumindest einer rechtskundigen Person das fremdhändige Testament zur Kontrolle vorzulegen. Auch das fremdhändige Testament sollte im Zentralen Testamentsregister eingetragen werden.</p>						<p>Gefahren aufzeigen / Ängste aufgreifen - > Formfehler, Ungültigkeit</p> <p>Sicherheit (Notar, Rechtsanwalt)</p> <p>Handlungsmacht liegt bei Erblasser – er kann alles, muss aber nicht, Organisation empfiehlt nur</p>
10/1	<p>Foto Beispiel fremdhändiges Testament mit Vermächtnis</p> <p>Beispiel für ein fremdhändiges Testament mit Vermächtnis</p>	<p>Es gibt Erben – deswegen SOS-Kinderdorf nur mit Vermächtnis</p>				<p>Sparbuch als mögliche Option für Vermächtnis</p>	<p>Service (Beispiel)</p> <p>Sensibilität</p> <p>Familie zuerst</p>

11/1	„Ich weiß, dass meine Ersparnisse bei SOS-Kinderdorf in guten Händen sind.“ Rosa Lengauer, 68 Jahre		Zitat			Alter 60 + -Ältere ZG	Sicherheit -> externe Person bestätigt -> Vertrauen Testimonial Glaubwürdigkeit Ältere als ZG
11/2	Grafik Baum, halbvoll mit Blättern					Baum als Zeichen für Leben	Motiv: Weiterleben
11/3	KEINE STEUERN, KEINE UMWEGE: IHR ERBE KOMMT AN						Sicherheit
11/4	Mit August 2008 wurde in Österreich die Erbschafts- und die Schenkungssteuer abgeschafft. Das bedeutet, dass Ihr Nachlass in vollem Umfang Ihren Erben zukommt. Im Fall von SOSKinderdorf unmittelbar Kindern und Jugendlichen in Not. Und zwar ganz so, wie Sie dies wünschen: Ihr letzter Wille wird von SOS-Kinderdorf als der allein gültige Auftrag für die Verwendung Ihres Nachlasses vollzogen: So können Sie wählen ob SOS-Kinderdorf Ihr Erbe dort einsetzen soll wo gerade die Not von Kindern am größten ist. Ebenso können Sie aber auch ein ganz konkretes SOS-Kinderdorf in Österreich oder im Ausland bestimmen, dem Ihr Lebenswerk zugute kommen soll. SOS-Kinderdorf als Träger des österreichischen Spendengütesiegels garantiert Ihnen, dass Ihr Wille zu 100% erfüllt wird.						Sicherheit (keine Erbschafts- und Schenkungssteuer, Spendengütesiegel) Optionalität -> freie Wahl ob konkretes Projekt oder einfach so Spenden Motiv: Kindern und Jugendlichen in Not helfen
11/5	Foto Lachendes Kind						Emotionalität Wirkung Kindchenschema
12/1	Jürgen Burger,						Testimonial -> gelebte

	Vöcklabruck, im Mai 2010 + Foto						Praxis, passiert schon Nähe Glaubwürdigkeit
12/2	ÜBER DEN TOD HINAUS Ich bin seit vielen Jahren Pate für das SOS-Kinderdorf in Altmünster. Die Idee, mit meinen Beiträgen Kindern, die in ihrer Jugend weniger Glück als ich gehabt haben, eine bessere Zukunft zu ermöglichen, hat mich immer begeistert. Als Vater von zwei Kindern habe ich selbst erleben dürfen, wie schön es ist Kinder heranwachsen zu sehen und sie auf ihrem Weg durch die Jugend zu begleiten. Heute sind sie junge Erwachsene und ich bin ziemlich stolz.					Bestehender Spender	Bestehende Spender als ZG Motiv: Andere am eigenen Glück teilhaben lassen Story Telling Warum wird gespendet -> Motiv erläutert
12/3	Vor einem Jahr habe ich mich entschlossen mein Testament zu verfassen. Natürlich soll ein Großteil meines Vermögens einmal an meine Kinder gehen. Auch für meine Frau habe ich vorgesorgt. Mir war aber auch wichtigen vielen anderen Kindern, denen ich in den letzten Jahren helfen konnte, etwas zu hinterlassen. So habe ich mich entschlossen mein Sparbuch an das SOS-Kinderdorf Altmünster zu vermachen. Auf diese Weise habe ich das Gefühl noch etwas beizutragen, auch über meinen Tod hinaus.	Hinweis auf Sparbuch -> konkretes Vermächtnis -> weil noch Erben da					Motiv: Über den Tod hinaus wirken Familie zuerst -> Sicherheit Motiv: Kindern helfen
12/4	Hertha Troger, Innsbruck, im November 2009 + Foto lachender Mann und Frau						Testimonial -> Glaubwürdigkeit
12/5	ICH HABE EINE GLÜCKLICHE KINDHEIT GEHABT! Meine eigene Kindheit war durch die Liebe meiner Eltern geprägt. Trotz dem Wenigen, das wir auf unserem Bau-						Motiv: keine Erben (Witwe, keine Kinder) -> ZG Ältere Frauen

	<p>ernhof im Wipptal besaßen, haben sich meine Eltern immer liebevoll um uns fünf Kinder gekümmert. Auch wenn es an Geld stets gemangelt hat, an Liebe und an Fröhlichkeit jedoch, nie! Ich kann heute sagen, dass ich eine glückliche Kindheit erleben durfte. Die Erinnerung an diese schönen Jahre meiner Kindheit habe ich immer im Herzen behalten. Diese Erinnerung an Geborgenheit und Liebe hat mir in so mancher schweren Lebensprüfung geholfen. Auch als mein geliebter Ehemann vor drei Jahren gestorben ist. Leider hatten wir nicht das Glück eigener Kinder. Gerade deswegen haben wir uns immer ganz besonders für die Kinder im SOS-Kinderdorf eingesetzt. Ich habe so die tröstliche Gewissheit, dass das Geld gut und ordentlich verwendet wird und ich weiß, dass durch meine Entscheidung Kinder später einmal sagen können: „Ich habe eine glückliche Kindheit gehabt!“</p>						<p>Sicherheit (Geld gut und ordentlich verwendet)</p> <p>ZG bestehende Spender</p> <p>Story Telling -> Bilder im Kopf erzeugen</p> <p>Emotionalität</p> <p>Motiv- Warum wurde gespendet</p> <p>Motiv: An eigenem Glück teilhaben lassen -> etwas zurückgeben</p>
13/1	<p>„Ich kenne die Menschen zwar nicht, deren Gräber ich pflege, aber es ist ein schönes Gefühl an sie zu denken.“</p> <p>Jakob Pichler, 17 Jahre</p>						<p>Motiv: In Erinnerung bleiben</p>
13/2	<p>Grafik Baum mit 2/3 voller Blätter</p>					<p>Baum als Zeichen für Leben -> Kontrast zu Tod -> Weiterleben</p>	<p>Motiv: Weiterleben</p>
13/3	<p>DIE PFLEGE DER GRABSTÄTTE - unsere Art, Danke zu sagen</p>						<p>Gegenleistung</p> <p>Dank</p>
13/4	<p>Foto (ältere Hände und Mädchenhände halten kleine Pflanze)</p>					<p>Pflanze als Zeichen für Leben</p>	<p>Motiv: Weiterleben</p>
14/1	<p>Viele Menschen, die sich entschlossen haben, die SOS-Kinderdörfer in ihrem Nachlass zu bedenken, nehmen ein Angebot sehr gerne in Anspruch: Die Grabpflege.</p>						<p>Gegenleistung</p> <p>Gelebte Praxis -> Sicherheit</p>

14/2	Jugendliche, die in den SOS-Kinderdorf-Arbeitsprojekten beschäftigt sind und dort für den Weg in die Arbeitswelt vorbereitet werden, kümmern sich unter fachlicher Anleitung und Aufsicht um ca. 150 Grabstätten in ganz Österreich. Die Pflege dieser Grabstätten wird dadurch sehr persönlich und respektvoll durchgeführt.						Sicherheit (fachliche Anleitung, Aufsicht, persönlich, respektvoll)
14/3	Im Oktober wird im Rahmen der Grabpflege allfälliger Grünbewuchs zurückgeschnitten, Unkraut entfernt, wo es notwendig ist, mit Reisig abgedeckt, die Steine gereinigt, ein Winterbukett niedergelegt. Im Frühjahr erfolgt eine Gesamtreinigung, eine Neubepflanzung und das Grab wird mit einem Frühjahrsbukett geschmückt. Im Sommer werden alle Gräber nochmals kontrolliert und gepflegt. Bei jedem Besuch zünden unsere Jugendlichen gemeinsam mit den Betreuern eine Kerze zum Andenken an den Verstorbenen an.				Verstorbener -> Tod wird als Wort nicht verwendet aber recht konkret angesprochen		Story Telling? Motiv: In Erinnerung bleiben -> Kerze anzünden Tod als Wort tabu?
14/4	Unsere Jugendlichen und deren Betreuer führen auch regelmäßig Räumungen von Wohnungen der Personen, die SOS-Kinderdorf in ihrem Testament bedacht haben, durch. Dabei ist uns besonders der achtsame und wertschätzende Umgang mit dem Wohnungsinventar wichtig. Viele Gegenstände können wir in unseren Einrichtungen unmittelbar verwenden. Die restlichen Gegenstände werden in unseren Geschäften in Mödling, Hinterbrühl, Graz und Seekirchen verkauft. Der Erlös kommt den SOS-Kinderdorf-Kindern zu Gute.						Service / Gegenleistung Sicherheit (achtsam, wertschätzend)
14/5	Es ist dies eine sehr schöne Aufgabe, die den Jugendlichen nicht nur ermöglicht, einer sinnvollen Beschäftigung nachzugehen, sondern auch Bewusstsein für soziale Zusammenhänge schafft.						

14/6	Das ist unsere Art Danke zu sagen!						Dank -> an jeden, der schon gespendet hat -> Gegenleistung
14/7	„So viel Leid für so viele Kinder in der Welt! Und so viel Freude, ihnen zu helfen!“ Hermann Gmeiner		Zitat Gründer SOS-Kinderdorf				Motiv: helfen
15/1	„Ich bin 6-fache Mutter - Kinderdorfmutter mit Leib und Seele.“ Alexandra Feiel seit 7 Jahren SOS-Kinderdorf-Mutter, 36 Jahre						Nähe Glaubwürdigkeit
15/2	Grafik Baum mit gesamten Blätterdach					Baum als Zeichen für Leben -> Kontrast zu Tod	Motiv: Weiterleben -> Über den Tod hinaus wirken
15/3	SOS-Kinderdorf eine Herzensangelegenheit für viele Generationen!						
15/4	Foto -> lachende Frau mit vielen lachenden Kindern					SOS-Kinderdorf-Mutter mit Kindern ?	Wirkung -> lachende Kinder Kindchenschema
16/1	Jedem Kind ein liebevolles Zuhause!						Wirkung
16/2	Seit mehr als 60 Jahren engagiert sich SOS-Kinderdorf für Kinder in Not. Wir betreiben derzeit 68 Einrichtungen. 4.000 Kinder und Jugendliche finden bei uns ein neues Zuhause oder mit ihren Familien ambulante Hilfe, Beratung und Therapie. Die Arbeit der SOS-Kinderdörfer wird zu über 50% durch freiwillige Beiträge von über 500.000 Menschen getragen. Die andere Hälfte wird durch die					Überblick über Arbeit von SOS-Kinderdorf Große Zahlen -> Legitimation, Wirkungskraft	Wirkung -> Legitimation Sicherheit (500.000 spender)

	öffentliche Hand gedeckt. SOS-Kinderdorf steht als private, weltweite, religiös und politisch unabhängige Organisation unter dem Dach von SOSKinderdorf International. in 132 Ländern helfen wir notleidenden Kindern und Jugendlichen und ermöglichen ihnen ein Aufwachsen in familienähnlichen Gemeinschaften.						
16/3	FAMILIE SCHENKEN SOS-Kinderdorf gibt seelisch und emotional verletzten Kindern und Jugendlichen, die nicht mehr in ihrer Familie leben können, ein liebevolles Zuhause. Sie wachsen in einer SOSKinderdorf-Familie, im SOS-Kinderwohnen oder im SOS-Jugendwohnen auf.			Adjektive, Adverb -> Emotionalität Aktiv -> SOS Kinderdorf tut			Emotionalität Wirkung
16/4	FAMILIE STÄRKEN SOS-Kinderdorf stärkt Kinder und Jugendliche in besonders belasteten Familien. Wir unterstützen sie ambulant oder nehmen die Kinder vorübergehend auf. Damit helfen wir vielen Familien in schwierigen Situationen, ihren Kindern wieder ein gutes Zuhause zu bieten.			Aktiv -> SOS- Kinderdorf tut Adjektive-> Emoti- oanlität	helfen		Wirkung Emotionalität
16/5	STIMME ERHEBEN SOS-Kinderdorf erhebt die Stimme für gefährdete und sozial benachteiligte Kinder. Wir arbeiten gemeinsam mit anderen an der Verbesserung der gesetzlichen und gesellschaftlichen Bedingungen. Kinder, die keine Fürsprecher haben, brauchen uns. Und Sie!		Appell – Kinder brauchen Sie				Wirkung Emotionalität
17/1	„Ich bin gerne für Sie da und würde mich auch auf ein persönliches Gespräch freuen.“ Clemens Klingan - SOS-Kinderdorf						Einladung zum Dialog Service Nähe Interessentinnen Identi-

							fizieren
17/2	Grafik zwei Bäume						Motiv: Weiterleben
17/3	Ihre Ansprechpartner bei SOS-Kinderdorf Österreich						Service
17/4	<p>Ihre Ansprechpartner für ganz Österreich:</p> <p>Herr Dr. Clemens Klingan</p> <p>Stafflerstraße 10a, 6020 Innsbruck</p> <p>Tel: 0512-5918-306</p> <p>Fax: 0512-5918-229</p> <p>E-Mail: clemens.klingan@sos-kd.org</p> <p>Frau Manuela Lengauer</p> <p>Stafflerstraße 10a</p> <p>Tel: 0512-5918-322</p> <p>Fax: 0512-5918-229</p> <p>E-Mail: manuela.lengauer@sos-kd.org</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter www.sos-kinderdorf.at</p>	<p>Kein Foto</p> <p>Verweis auf Website -> mehr Infos</p>				<p>Service</p> <p>Interessentinnen identifizieren</p> <p>Mehr Infos im Web</p>	
18/1	<p>Ihr Ansprechpartner für die Steiermark:</p> <p>Herr Johannes Wintersperger</p> <p>Weiberfeldweg 70, 8054 Graz</p> <p>Tel: 0316-284139 Fax: 0316-284139-33</p> <p>E-Mail: johannes.wintersperger@sos-kinderdorf.at</p>						<p>Nähe</p> <p>Interessentinnen identifizieren</p> <p>Service</p>
18/2	<p>Ihre Ansprechpartnerin für Kärnten:</p> <p>Frau Maria-Theresia Unterlercher</p>						<p>Nähe</p> <p>Interessentinnen identifizieren</p>

	Prof.-Gmeiner-Straße 10, A-9062 Moosburg Tel.: 04272/83444-0 Fax: 04272/83444 55 E-Mail: maria-theresia.unterlercher@sos-kinderdorf.at						Service
18/3	Ihr Ansprechpartner für WIEN, NIEDERÖSTERREICH und Burgenland: Herr Mag. Hans Pfaff Esslinggasse 6, 1010 Wien Tel: 01-3683135-62 Fax: 01-3683135-66 E-Mail: hans.pfaff@sos-kinderdorf.at						Nähe Interessentinnen identifizieren Service
18/4	Foto lachende Kinder						Wirkung Emotionalität Kindchenschema
18/5	Stand November 2010					Alt -> langwieriges Thema und darum keine Änderung nötig?	
19/1	Eine Informationsbroschüre von + Logo SOS-Kinderdorf						Information im Vordergrund
19/2	Foto ältere Frau und lachendes Kind						ZG Ältere? Wirkung -> lächelndes Kind
19/3	In die Zukunft wirken... Testamente Vermächtnisse						Motiv: Weiterleben -> Über den Tod hinaus wirken
19/4	Raiffeisen Logo						
19/5	Impressum						

Nr.	Segment	Inhalt	Interaktion	Syntaktik	Semantik	Erzählfiguren und Gestalt	Lesarten/Deutungen
1/1	Über mein Leben hinaus			Mein Leben -> Agency beim Leser		Leben statt Tod	Motiv: Über den Tod hinaus wirken / Weiterleben Tod als Tabu -> eher Leben
1/2	Mit meinem Testament Zukunft gestalten			Mein Testament Agency beim Leser		Zukunft als Kontrast zum Tod	Motiv: Über den Tod hinaus wirken
1/3	Foto vier Kinder (lachend)					Zukunft schenken - Kinder	Kindchenschema Emotionalität Wirkung
2/1	Inhaltsverzeichnis						
2/2	Impressum						
2/3	Fotos (drei Kinder)						Kindchenschema Lachende Kinder Emotionalität
3/1	Vorwort Foto (Geschäftsführer)						Foto: Nähe, Glaubwürdigkeit Vertrauen aufbauen
3/2	Der Gedanke an ein Testament erinnert uns an die eigene Vergänglichkeit und wird deshalb oft verdrängt. Umfragen zufolge erwägt nur knapp die Hälfte aller Landsleute, ein Testament aufzusetzen. Dabei eröffnet dieser Schritt die einzigartige Möglichkeit, über das eigene Leben hinaus jene Menschen zu unterstützen, die uns wichtig sind. In erster Linie werden das die engsten Angehörigen				Vergänglichkeit statt Tod -> Tod als Tabuwort Über das eigene Leben hinaus -> Tod als Tabuwort -> Leben als Kontrast	Tod als oft verdrängtes Thema wird angesprochen	Tod als Tabuwort Motiv: Über den Tod hinaus wirken Familie zuerst -> Sensibilität / Selbstverständnis

	sein.						
3/3	Doch ein Testament erschließt noch einen weitaus größeren Gestaltungsspielraum. Sie können darin nämlich – zusätzlich zu Ihren Liebsten – auch gemeinnützige Organisationen wie World Vision berücksichtigen. So legen Sie den Grundstein für neues, erfülltes Leben dort, wo Kinder und Familien es noch besonders schwer haben. Durch Ihre testamentarische Begünstigung von World Vision schaffen Sie nachhaltig verbesserte Lebensgrundlagen für benachteiligte Kinder und ihr Umfeld.	Option: gemeinnützige Organisationen, wie World Vision		Können - > nicht müssen Handlungsmacht bei Leser	Gestaltungsspielraum -> Handlungsmacht	Neues, erfülltes Leben -> Leben als Kontrast zum Tod	Freier Wille /Entscheidungsfreiheit Handlungsmacht beim Leser Motiv: Weiterleben, Leben schenken Wirkung
3/4	Herzlichst, Ihr Sebastian Corti Geschäftsführer World Vision Österreich + Unterschrift		Persönlicher Gruß				Nähe Glaubwürdigkeit Sicherheit -> man weiß, wer dahinter steht
4/1	Was ohne Testament passiert						
4/2	Foto (Frau in Orangenhain)						
4/3	Wenn kein Testament vorliegt, gilt die im österreichischen Erbrecht gesetzlich festgelegte Erbfolge. Diese berücksichtigt ausschließlich Familienangehörige und – falls diese fehlen – den Staat. Unverheiratete Partner werden darin benachteiligt.					Kritik -> ausschließlich, benachteiligt	Ängste aufgreifen -> Anreiz schaffen für Testament Motiv: Staat nicht erben Kritik am Gesetz
4/4	In diesem Kapitel bieten wir Ihnen eine Orientierung über die wichtigsten Erbfolge-Regelungen. Sie erfahren, wer erbberechtigt im Sinne des österreichischen Erbrechts ist, wenn der Nachlass						Rechtliche Information Service

	nicht durch ein Testament geregelt wurde. Außerdem informieren wir Sie darüber, was es mit dem Begriff „Parentel“ auf sich hat und welche Rolle Verwandtschaftsgrad und Familienstand in der Erbfolge spielen.						
4/5	<p>Die gesetzliche Erbfolge</p> <p>Nach der gesetzlich vorgeschriebenen Erbfolge sind im Falle des Ablebens der Ehegatte, die Blutsverwandten (auch uneheliche Kinder) und adoptierte Kinder erbberechtigt. Über die Höhe des Erbanteils entscheidet der Verwandtschaftsgrad. Die Blutsverwandten werden im Juristendeutsch in verschiedene „Parentele“ eingeteilt.</p>			Agency beim Gesetzgeber			Rechtliche Information
5/1	<p>Verwandte</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Parentel sind Kinder und deren Nachkommen. 2. Parentel sind Eltern und deren Nachkommen. 3. Parentel sind Großeltern und deren Nachkommen. 4. Parentel sind Urgroßeltern, nicht jedoch deren Nachkommen. 						Information
5/2	Grundsätzlich verfährt die gesetzliche Erbfolge nach dem Prinzip: Verwandte einer niedrigeren Parentel kommen stets vor Verwandten einer höheren Parentel. Innerhalb einer Parentel gilt der Grundsatz „Alt vor Jung“. Demnach schließen Kinder des Erblassers die Enkel vom Erbrecht aus.						Information

5/3	Neben dem Verwandtschaftsgrad ist bei der gesetzlichen Erbfolge auch der Familienstand der verstorbenen Person entscheidend. Beide zusammen, Familienstand und Verwandtschaftsverhältnis, ergeben dann die konkrete Erbverteilung.						
5/4	Bei Ehepaaren Ehegatten erhalten bei Vorhandensein von Personen der 1. Parentel – also von Kindern oder deren Nachkommen – ein Drittel des Nachlasses, andernfalls zwei Drittel des Nachlasses bei Konkurrenz mit einer höheren Parentel.						Information
5/5	Bei unverheirateten Paaren Unverheiratete Paare werden vom Gesetzgeber benachteiligt. Der überlebende unverheiratete Partner kann ohne Testament keine Erbansprüche geltend machen.					Kritik -> benachteiligt	Ängste aufgreifen -> Sicherheitsbedürfnis Kritik am Gesetz
5/6	Bei alleinstehenden Personen ohne Blutsverwandte In diesen Fällen fällt das Erbe vollständig an den Staat.	Möglichkeit, das Staat erbt					Ängste aufgreifen -> Sicherheit Motiv: nicht an den Staat -> Anreiz
5/7	Nachteile der gesetzlichen Erbfolge Im Fall, dass Sie auf ein Testament verzichten, werden beispielsweise Ihre Enkel nicht bedacht, wenn Ihre Kinder noch leben. Freunde oder entfernte Verwandte spielen in der starren Gesetzesregelung keine Rolle. Unverheiratete Partner gehen vollständig leer aus. Ein weiterer Nachteil der gesetzlichen Erbfolge ist, dass sie zu Erbstreitigkeiten führen kann – etwa, wenn die Kinder das		Direkte Ansprache			Kritik am Gesetz Horror szenarien	Ängste aufgreifen -> Enkel nicht berücksichtigt, unverheiratete leer aus, Erbstreitigkeiten, Zwangsversteigerung -> an Sicherheitsbedürfnis appelliert Kritik am Gesetz

	Haus verkaufen wollen, in dem der Ehegatte noch lebt. Gelangen die Streitparteien zu keiner Einigung, kann es in diesem Fall zur Zwangsversteigerung des Hauses kommen.						
5/8	<p>Die gesetzliche Erbfolge nach dem Tod einer verheirateten Person</p> <p>Keine Kinder: 2/3 erhält der Ehegatte. 1/3 geht an Verwandte der zweiten, dritten oder vierten Parentel.</p> <p>Zwei Kinder: 1/3 erhält der Ehegatte. 1/3 erhält das eine Kind. 1/3 erhält das andere Kind.</p> <p>Ein Kind lebt, 1/3 erhält der Ehegatte.</p> <p>ein Kind ist verstorben. 1/3 erhält das lebende Kind.</p> <p>Dieses hat dem Erblasser 1/6 erhält das eine Enkelkind.</p> <p>zwei Enkel hinterlassen: 1/6 erhält das andere Enkelkind.</p>				Tod direkt als Wort verwendet		Tod also Wort ok Information
6/1	Ein Testament sorgt vor						Sicherheitsbedürfnis -> Vorsorgen
6/2	In vielen Fällen sind die gesetzlichen Regelungen unbefriedigend. Ein Testament lässt Ihnen weit mehr Gestaltungsspielraum.					Kritik am Gesetz	Kritik am Gesetz
6/3	Der enge Gesetzesrahmen sorgt also nicht für die gewünschte Flexibilität. Ganz anders das Testament: Sie verfügen darin weitgehend uneingeschränkt über Ihren Nachlass. Nur den Pflichtteil					Mit Testament großer individueller Gestaltungsspielraum	Kritik am Gesetz Individuelle Entscheidung / freier Wille

	für nahe Verwandte gilt es zu beachten. Abgesehen davon haben Sie weitreichende Gestaltungsmöglichkeiten, wie Sie in diesem Kapitel erfahren.						
6/4	<p>Beispiel</p> <p>Der Verstorbene hinterlässt einen Ehepartner und zwei Kinder. Ohne Testament steht den Berechtigten der gesetzliche Erbteil zu. Das sind für den Ehegatten $\frac{1}{3}$ und für die beiden Kinder jeweils $\frac{1}{3}$. Die Pflichtteile betragen die Hälfte: Der Ehegatte hat Anspruch auf $\frac{1}{6}$, ebenso jedes der beiden Kinder.</p>						Information
6/5	<p>Wem der Pflichtteil zusteht</p> <p>Sie können in Ihrem Testament natürlich Freunde oder entfernte Verwandte bedenken, die Ihnen persönlich nahestehen. Oder Sie lassen einen Teil Ihres Vermögens gemeinnützigen Zwecken zukommen. Begrenzt wird die Freiheit, Ihren letzten Willen im Testament zu formulieren, nur durch den Pflichtteil. Durch dessen Einführung wollte der Gesetzgeber verhindern, dass nahe Verwandte vom Erbe gänzlich ausgeschlossen werden.</p>						<p>Optionalität (Familie, Freunde oder gemeinnütziger Zweck)</p> <p>Absicherung</p> <p>Freier Wille / Entscheidungsfreiheit -> nur begrenzt durch Pflichtteil</p>
6/6	<p>Anspruch auf den Pflichtteil haben Ehegatten sowie Verwandte in gerader Linie – also die Kinder und die Eltern des Verstorbenen. Enkel erhalten nur dann den Pflichtteil, wenn der Elternteil, der vom Erblasser abstammt, ebenfalls verstorben ist oder das ihm zustehende Pflichtteilsrecht ausgeschlagen hat. Die Nachkommen und der Ehegatte erhalten als Pflichtteil die Hälfte des gesetzlichen Erbschafts. Bei Vorfahren des Erblassers beträgt der Pflichtteil ein Drittel des gesetzlichen</p>						Information

	Erbeils.						
6/7	<p>Was ein Testament regeln kann</p> <p>Außer dem Pflichtteil gibt es keine gesetzlichen Einschränkungen für ein Testament. So können Sie zum Beispiel Vor- und Nacherben bestimmen. Angenommen, Sie sind verheiratet und haben keine Kinder. Ihr Erbe erhält zum größten Teil Ihr Ehegatte. Verstirbt dieser, wird Ihr Vermögen – wenn Sie und Ihr Ehegatte nichts anderes verfügt haben – ausschließlich an die Blutsverwandten Ihres Ehegatten weitervererbt.</p>						Information
6/8	<p>Durch die Bestimmung eines Nacherben können Sie diese Regelung aufheben: Verstirbt der Ehegatte, erhält der von Ihnen im Testament bestimmte Nacherbe das Vermögen. Sie können ein Erbe zudem an die Einhaltung einer Verpflichtung durch den eingesetzten Erben verknüpfen. So könnte etwa dem Kind, das Ihren Partner im Alter pflegt, ein höherer Erbanteil zugedacht werden. Das Zufallen des Erbes kann auch an die Auflage der Grabpflege gebunden sein.</p>						<p>Sicherheitsbedürfnis -> Nacherben</p> <p>Ängste aufgreifen (es könnten Erben sterben) -> Nacherben</p> <p>Optionalität -> Erbe an Verpflichtungen knüpfen</p>
6/9	<p>Außerdem können Sie im Testament die Testamentsvollstreckung regeln: Grundsätzlich ist das durch den letzten Wohnsitz des Erblassers bestimmte Verlassenschaftsgericht bzw. der von diesem bestellte Gerichtskommissär (in der Regel ein Notar) dafür zuständig. Im Testament können Sie aber zusätzlich eine Person oder eine Organisation Ihres Vertrauens mit der Abwicklung des Nachlasses beauftragen.</p>			Zusätzlich können -> nicht müssen, freier Wille			<p>Freier Wille</p> <p>Information</p>

6/10	<p>Unser Fazit</p> <p>Nur mit einem Testament können Sie weitgehend selbst bestimmen, wer Sie in welchem Umfang beerben soll. Einzig die Bestimmung über den gesetzlichen Pflichtteil schränkt diese Gestaltungsfreiheit ein</p>						Freier Wille nur mit Testament - > Empfehlung
7/1	Ein Testament aufsetzen und widerrufen						
7/2	<p>Ein Testament selbstständig und eigenhändig aufsetzen</p> <p>Sie können Ihr Testament eigenhändig aufsetzen. Dabei gilt es einige wichtige Regeln zu beachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das eigenhändige Testament muss von Ihnen vollständig handschriftlich verfasst werden. • Es muss am Ende des Textes Ihre Unterschrift sowie Ort und Datum beinhalten. • Es sollte keine Streichungen oder Ungenauigkeiten enthalten, die Anlass für eine Testamentsanfechtung sein können. • Alle Regelungen sind so klar und eindeutig wie möglich festzulegen. 						<p>Information</p> <p>Sicherheit /Ängste aufgreifen (Anfechtung, klar, eindeutig)</p>
7/3	Ein Testament muss nicht zwingend eigenhändig aufgesetzt werden. Es kann von Ihnen selbst mit Schreibmaschine oder PC oder aber auch von einer anderen Person schriftlich aufgesetzt werden. Wichtig ist beim sogenannten fremdhändigen Testament, dass es vor drei Zeugen, von denen zumindest zwei gleichzeitig anwesend sein müssen, von Ihnen unterzeichnet wird. Die Zeugen				Hinweis auf Schreibmaschine -> Anknüpfung an Realität Älterer		<p>Ältere als Zielgruppe</p> <p>Information</p>

	müssen am Ende des Textes mit dem Zusatz, dass sie Zeugen sind, unterschreiben.						
7/4	<p>Hinweis</p> <p>Wir bilden hier bewusst keine Muster-Testamente ab, weil jedes Testament auf die individuelle Situation abgestimmt werden sollte.</p>	Keine Muster-testamente					<p>Absicherung (vor Vorwurf)</p> <p>Sensibilität</p>
7/5	<p>Ein Testament mit fremder Hilfe abfassen</p> <p>Sie können Ihr Testament auch mit Hilfe eines Rechtsbeistandes verfassen. So können Sie komplizierte Erbfragen regeln und ein einwandfreies, auslegungssicheres Testament abfassen. Darüber hinaus bietet ein derartiges Testament größere Sicherheit gegen Fälschung und Anfechtung. Natürlich müssen die Beratungsleistungen des Rechtsbeistandes bezahlt werden. Dafür ersparen sich die Erben unter Umständen kostspielige Erbstreitigkeiten.</p>						<p>Sicherheit (einwandfrei, auslegungssicher, Sicherheit gegen Fälschung und Anfechtung, Erbstreitigkeiten) -> Ängste aufgreifen</p>
7/6	<p>Ein Testament widerrufen</p> <p>Ein Testament, egal ob eigenhändig oder fremdhändig verfasst, kann jederzeit abgeändert oder widerrufen werden. Haben Sie bereits früher ein Testament eigenhändig verfasst, genügt es, ein Testament mit neuerem Datum aufzusetzen. Dadurch wird das alte Testament automatisch ungültig. Sicherheitshalber sollten Sie jedoch das alte Testament vernichten oder mit einem Ungültigkeitsvermerk versehen.</p>						<p>Sicherheit (jederzeit widerrufen oder abgeändert)</p>
7/7	<p>Ein Testament aufbewahren</p> <p>Bei der Aufbewahrung des Testaments sind Sie an keine Vorschriften gebunden. Sie können es bei</p>			Agency beim Leser			<p>Optionalität -> freie Wahl</p> <p>Sicherheit (bessere Auffindbar-</p>

	sich zu Hause aufheben und einer Person Ihres Vertrauens den Aufbewahrungsort nennen. Sie können es aber auch bei einem Rechtsanwalt oder Notar hinterlegen. Zur besseren Auffindbarkeit des Testaments bietet sich das zentrale österreichische Testamentsregister an. Das Register enthält nicht das Testament selbst oder dessen Inhalt, sondern gibt vielmehr an, von wem die letztwillige Verfügung stammt und wo sie aufbewahrt wird.			Wahl			keit)
7/8	Unser Tipp Lassen Sie Ihr Testament beim zentralen österreichischen Testamentsregister registrieren. So können Sie ganz sicher sein, dass im Fall Ihres Ablebens über den zuständigen Gerichtskommissär alle Erben und Begünstigten zuverlässig und automatisch informiert werden!				Ableben -> nicht Tod		Sicherheit (ganz sicher sein; zuverlässig, automatisch) Tod nicht als Wort
8/1	Foto (Kind bei Wasserpumpe)					Lachendes Kind vor Brunnen -> Kerngeschäft	Kindchenschema Wirkung
8/2	Weitere Formen der Nachlassregelung						
8/3	Vermächtnis, Schenkung und Erbvertrag sind weitere Möglichkeiten, Ihren Nachlass in Ihrem Sinn zu regeln.			Agency beim Leser		Weitere Möglichkeiten -> Optionen => alles freiwillig, freie Wahl	Optionalität, freier Wille Handlungsmacht beim Leser
8/4	Eine Erbschaft bezieht sich immer auf den gesamten Nachlass bzw. auf eine Quote desselben – einschließlich möglicher Schulden – und nicht auf einzelne Vermögensteile. In diesem Kapitel erfahren Sie mehr über weitere Möglichkeiten, Ihren					Weitere Möglichkeiten	Information Absicherung (mögliche Schulden)

	Nachlass in Ihrem Sinn zu regeln: durch Vermächtnis (oder Legat), Schenkung und Erbvertrag.						Optionalität, freier Wille
8/5	<p>Das Vermächtnis</p> <p>Wollen Sie eine Ihnen nahestehende Person oder Organisation nur mit einem bestimmten Teil Ihres Nachlasses (Sparbuch, bestimmter Geldbetrag, Wertgegenstand) bedenken, ist das Vermächtnis ein geeigneter Weg. Mit einem Vermächtnis können Sie eine genau benannte Geldsumme, einen Wertgegenstand, ein Wohnrecht (Nießbrauch) oder eine monatliche Zahlung verbinden. So können Sie etwa einem guten Freund Ihr Fahrzeug vermachen, einer Großnichte ein Wohnrecht in einer Eigentumswohnung gewähren, oder einer gemeinnützigen Organisation wie World Vision eine bestimmte Geldsumme zukommen lassen. Dies ist auch möglich, wenn Sie einen Alleinerben bestimmt haben. Der entsprechende Zusatz im Testament könnte lauten: „Meine Münzsammlung vermache ich meinem besten Freund XYZ.“ oder „Mein Sparbuch bei der Bank XY erhält der Verein Z.“ Die Vermächtnisnehmer erhalten die ihnen zugedachten Gegenstände, Rechte oder Geldbeträge aus dem Nachlass bzw. von den Erben, von denen sie sie entsprechend dem Vermächtnis beanspruchen können.</p>	<p>Person oder Organisation mit Vermächtnis bedenken</p> <p>World Vision wird konkret mit Geldsumme genannt</p>					<p>Optionalität (Person oder Organisation) -> allg. Organisation</p> <p>Präferenz für Geldsumme?</p>
9/1	<p>Die Schenkung</p> <p>Hier gibt es mehrere Varianten. Sie können die Schenkung unter Lebenden sofort vollziehen. Alternativ können Sie auch zu Lebzeiten ein</p>			Können -> nicht müssen		Möglichkeiten -> Optionen	<p>Information</p> <p>Optionalität</p>

	<p>Schenkungsversprechen auf den Todesfall vornehmen. Dann wird die Schenkung erst bei Ihrem Ableben vollzogen. Das Schenkungsversprechen muss in diesem Fall unter individueller Beratung über die möglichen Ansprüche Pflichtteilsberechtigter vor einem Notar erfolgen. Festzuhalten ist, dass Sie als Geschenkgeber bei der Schenkung auf den Todesfall an Ihr Versprechen gebunden sind. Sie können es nicht einseitig widerrufen.</p>						Sicherheit -> nicht einseitig widerrufbar
9/2	<p>Der Erbvertrag</p> <p>Der Erbvertrag ist eine schriftliche Vereinbarung, die nur zwischen Ehegatten abgeschlossen werden kann und die Form eines Notariatsaktes haben muss. Im Unterschied zum Testament kann der Erbvertrag nicht einseitig widerrufen werden, sondern nur dann, wenn beide Ehegatten damit einverstanden sind. Außerdem kann der Erbvertrag nicht über das gesamte Vermögen abgeschlossen werden, sondern höchstens über drei Viertel. Ein Erbvertrag kann etwa dann sinnvoll sein, wenn es um die Nachfolge in Ihrem Unternehmen geht. Sie können damit sicherstellen, dass im Fall Ihres Ablebens die Nachfolge unwiderruflich geregelt ist und Ihr Ehegatte das gemeinsame Unternehmen weiterführen kann.</p>						Information
9/3	<p>Unser Tipp</p> <p>Sprechen Sie mit den Erben über Ihre Absicht, eine gemeinnützige Organisation mit einem Vermächtnis zu bedenken. Das verhindert unangenehme Überraschungen.</p>						<p>Absicherung!!!</p> <p>Sicherheitsbedürfnis (unangenehme Überraschungen)</p>
9/4	Fotos (Kinder)	Zwei lachende					Kindchenschema

		Kinder					Wirkung Emotionalität
10/1	Detailregelungen, Umsetzung und Steuern						
10/2	In diesem Kapitel erfahren Sie, was ein Ehegattentestament ist, wie Sie durch die Bestimmung von Vor-, Nach- und Ersatzerben in die Erbfolge eingreifen können, wie Ihr letzter Wille einmal umgesetzt werden wird und welche steuerlichen Besonderheiten Sie beachten müssen.						Information Service
10/3	Das Ehegattentestament Hier setzen sich die Ehepartner in einem gemeinsamen Testament gegenseitig als Alleinerben ein. Gleichzeitig kann verfügt werden, wer den Letztverstorbenen beerben soll. Für ein Ehegattentestament gelten die gleichen Formvorschriften wie für jedes andere Testament: Es kann eigenhändig oder mit Hilfe eines Rechtsbeistandes abgefasst werden. Das eigenhändige Ehegattentestament muss von jedem Ehegatten zur Gänze selbst geschrieben und unterschrieben werden, sonst ist der Teil des Ehegatten, der nur unterschreibt, ungültig!						Information Sicherheit / Ängste aufgreifen (ungültig)
10/4	Vor-, Nach- und Ersatzerben Mit einer testamentarischen Regelung kann man eine Erbfolge bestimmen. Verstirbt der erste Erbe – Vorerbe genannt – können Sie festlegen, wer Nacherbe werden soll. Ein Beispiel finden Sie auf Seite 6 („Was ein Testament regeln kann“). Für					Möglichkeiten werden aufgezählt -> keine eine muss	Information Optionalität

	den Fall, dass ein Erbe vor der Testamentseröffnung stirbt oder die Erbschaft ablehnt, können Sie in Ihrem Testament auch beliebig viele Ersatzerben bestimmen.						
	Foto (Hände mit Orange)					??	
11/1	Foto (2 Kinder)						Kindchenschema Wirkung Emotionalität
11/2	Foto (lachendes Kind bei der Arbeit)						Kindchenschema Wirkung Emotionalität
11/3	Testamentsvollstreckung Haben Sie einen Alleinerben eingesetzt, ist die Vollstreckung Ihrer Verfügungen recht einfach. Schwieriger kann es werden, wenn Sie mehreren Erben jeweils einen bestimmten Erbteil zugewiesen haben. Dann erhält ein Erbe das Alleineigentum an einer Sache erst im Zuge einer formellen Erbauseinandersetzung. Solch ein Verfahren kann leicht in Streitigkeiten enden. Mit genauen Teilungsanordnungen lässt sich das jedoch vermeiden: Jeder Erbe sollte klare Informationen darüber haben, welche Gegenstände, Immobilien oder Geldbeträge er bekommt. Für die Umsetzung des letzten Willens ist der Gerichtskommissär zuständig. Im Testament kann man eine oder mehrere Personen seines Vertrauens als Nachlassverwalter bestimmen. Oder man überlässt dem Verlas-						Sicherheit / Ängste aufgreifen (Streitigkeiten, recht einfach, vermeiden, klare Information)

	senschaftsgericht die Ernennung eines Testamentsvollstreckers. Zu seinen Aufgaben gehören die Sichtung und Bewertung des Nachlasses, die Verteilung unter den Erben und die Erfüllung von Vermächtnissen und Auflagen.						Optionalität -> Freie Handlungsmacht -> Wahlfreiheit Information
11/4	Steuerbefreit Gutes tun Seit dem 1. August 2008 gibt es in Österreich keine Erbschafts- und Schenkungssteuer mehr. Bei der Schenkung von Grundstücken fällt jedoch nach wie vor eine Grunderwerbssteuer an.						Sicherheit Information
12/1	So können Sie World Vision unterstützen		Diekte Ansprache				
12/2	Auf verschiedene Weise können Sie die Arbeit von World Vision für Kinder in Not und ihr Umfeld unterstützen – etwa durch ein Vermächtnis oder eine Schenkung. Sie können auch den inhaltlichen Schwerpunkt Ihrer Hilfe bestimmen.	Vermächtnis oder Schenkung als Option					Optionalität
12/3	Für eine Zuwendung an uns stehen Ihnen verschiedene Wege offen. Zunächst können Sie entscheiden, ob die Zuwendung im Fall Ihres Ablebens oder bereits zu Ihren Lebzeiten wirksam werden soll.				Ableben – statt Tod		Optionalität Tod als Tabuwort

12/4	<p>Nachlass für einen gemeinnützigen Zweck</p> <p>Möchten Sie uns in Ihrem Nachlass bedenken, können Sie das in Form eines Vermächtnisses oder einer quotenmäßigen Erbeinsetzung tun. Die gebräuchlichste Form der Nachlassübertragung an eine gemeinnützige Organisation ist sicher das Vermächtnis. Ein anderer Begriff dafür ist Legat. Dabei definieren Sie genau, welcher Gegenstand oder welche Summe uns zukommen soll. Die entsprechende Formulierung kann zum Beispiel lauten: „World Vision Österreich, Verein für Entwicklungszusammenarbeit und Völkerverständigung, vermache ich einen Betrag von 1.000 Euro.“ Darüber hinaus kommt eine „Schenkung auf den Todesfall“ in Frage – Informationen dazu finden Sie auf Seite 9 dieses Ratgebers.</p>	<p>Option: Erbe oder Vermächtnis oder Schenkung</p> <p>Vermächtnis aber üblich</p>		<p>Ratgeber -> Nicht Folder oder Broschüre -> ev. weil nicht englischer Begriff -> viele Ältere nicht so gut Englisch</p>		<p>Vermächtnis bevorzugt</p> <p>Freie Wahl-> Optionalität</p> <p>Service</p>
12/5	<p>Unterstützung zu Lebzeiten</p> <p>Sie möchten unsere Arbeit bereits zu Lebzeiten fördern? Über die Hilfe durch eine World Vision Kinderpatenschaft hinaus, mit der Sie positive Veränderungen schaffen und Armut bekämpfen können, kommt auch eine „Schenkung unter Lebenden“ – auch dazu mehr auf Seite 9 – oder die Gründung einer Stiftung in Frage.</p>	<p>Schenkung zu Lebzeiten, Kinderpatenschaft, Stiftung</p>				<p>Möglichkeiten -< Optionalität</p> <p>Freie Wahl</p>
12/6	<p>Foto (Afrikanische Frau)</p>	<p>Lächelnde Frau mit Baby am Rücken</p>				<p>Kindchenschema</p> <p>Emotionalität</p> <p>Wirkung</p>

13/1	<p>Allgemeine oder gezielte Unterstützung</p> <p>Sie haben verschiedene Möglichkeiten, die Arbeit von World Vision zu unterstützen: So können Sie uns ermöglichen, im Erbfall über die uns anvertrauten Mittel frei zu verfügen und sie dort einzusetzen, wo es am nötigsten ist. Sie können aber auch festlegen, dass Ihre Mittel gezielt in einem der Tätigkeitsfelder von World Vision eingesetzt werden – etwa im Gesundheitsbereich oder im Bildungsbereich.</p>				Verschiedene Möglichkeiten		<p>Optionalität</p> <p>Freie Wahl</p>
13/2	<p>Unser Tipp</p> <p>Wenn Sie noch nicht wissen, welche Form der Unterstützung von World Vision für Sie die richtige ist, reden Sie am besten mit unserer Ansprechpartnerin für Testamentsfragen. Monika Nnamdi informiert Sie gerne darüber, wie Sie die Arbeit von World Vision für benachteiligte Kinder und ihr Umfeld am besten unterstützen können. Mehr über dieses Angebot erfahren</p> <p>Sie auf Seite 15. Für rechtlich verbindliche Auskünfte wenden Sie sich bitte an einen Rechtsanwalt oder Notar.</p>	<p>Konkreter Name von Ansprechperson genannt</p>					<p>Einladung zum Dialog (reden Sie am besten)</p> <p>Absicherung (rechtliche Auskunft bei Notar oder Rechtsanwalt)</p> <p>Nähe / Persönlich</p> <p>Motiv: Kindern helfen</p>
13/3	2 Fotos mit Kindern						<p>Kindchenschema</p> <p>Wirkung</p> <p>Emotionalität</p>
	Über World Vision						

14/1	Im Mittelpunkt der Arbeit von World Vision stehen von Armut und Benachteiligung betroffene Kinder auf der ganzen Welt, ihre Familien und ihr Umfeld.						Wirkung
14/2	Foto (mit 2 Kindern)						Kindchenschema Emotionalität Wirkung
14/3	World Vision ist eine überkonfessionelle christliche Hilfsorganisation, die seit mehr als sechs Jahrzehnten erfolgreich langfristige Entwicklungszusammenarbeit, humanitäre Nothilfe und entwicklungspolitische Öffentlichkeitsarbeit leistet.					Wirkung verdeutlichen	Wirkung Vertrauen schaffen -> Sicherheit (seit mehr als sechs Jahrzehnten, erfolgreich, langfristig)
14/4	Armut, Hunger und Ungerechtigkeit überwinden Im Mittelpunkt der Arbeit von World Vision steht die Unterstützung von Kindern, Familien und deren Umfeld bei der Überwindung von Armut, Hunger und Ungerechtigkeit. World Vision unterstützt bedürftige Menschen unabhängig von Religion, Nationalität, Kultur oder Geschlecht.						Wirkung -> was WV tut
14/5	Derzeit betreut World Vision weltweit über 1.500 Regionalentwicklungsprogramme mit einer durchschnittlichen Laufzeit von 15 Jahren. Ihr Ziel ist, die Lebensbedingungen der im Projektgebiet beheimateten Menschen nachhaltig zu verbessern. Dies geschieht durch Aktivitäten in den fünf Bereichen Wasser, Ernährung, Gesundheit, Bildung und wirtschaftliche Entwicklung. Von Anfang an bindet World Vision die Menschen vor Ort als gleichberechtigte Partner in die Planung und Umsetzung aller Maßnahmen ein. Hilfe zur Selbsthilfe ist dabei unser Grundsatz. Insgesamt					Große Zahlen -> 1.500, 15 Jahre, 100 Ländern, 100 Millionen Menschen	Wirkung Sicherheit Emotionalität/Eindruck Legitimation

	<p>ist World Vision in fast 100 Ländern aktiv und erreicht mit seiner Arbeit rund 100 Millionen Menschen. Die große Mehrheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommt aus jenen Ländern, in denen die Hilfsmaßnahmen durchgeführt werden. Sie kennen die Kultur ihrer Heimat und ermöglichen so eine an das jeweilige Land angepasste Entwicklungszusammenarbeit.</p>						
14/6	<p>Dank der weltweiten Vernetzung kann World Vision im Katastrophenfall rasch und wirksam humanitäre Nothilfe leisten.</p>						Wirkung
14/7	<p>Durch Öffentlichkeitsarbeit und entwicklungspolitische Anwaltschaft schafft World Vision ein Bewusstsein für die Ursachen von Hunger und Armut und setzt sich auch auf politischer Ebene für die Rechte benachteiligter Menschen ein.</p>						Wirkung
14/8	<p>Zusammenarbeit mit renommierten Partnern</p> <p>World Vision arbeitet vor Ort mit lokalen Partnern, anderen humanitären Hilfswerken und Fachorganisationen der Vereinten Nationen zusammen. Darüber hinaus hat World Vision Beraterstatus bei der UNO und führt Projekte in Zusammenarbeit mit der Weltgesundheitsorganisation WHO und dem Kinderhilfswerk UNICEF durch. Auch die Europäische Union und die staatliche Österreichische Entwicklungszusammenarbeit fördern Projekte, die von World Vision durchgeführt werden.</p>						Sicherheit durch externe renommierte Partner
15/1	<p>Unverbindliche Beratung</p>						Sicherheit

15/2	Ein Testament ist eine sehr persönliche Angelegenheit: Wer soll erhalten, was ich mir erarbeitet habe? Welche Ideale und Werte, die mir wichtig sind, will ich über mein Leben hinaus fördern?			Fragen als Stilmittel			
15/3	Foto (Kontaktperson)						Nähe Glaubwürdigkeit Authentizität
15/4	Diese und ähnliche Fragen beschäftigen mich als Mutter selbst. Auch ich mache mir Gedanken darüber, was passieren wird, wenn ich einmal nicht mehr bin. Und ich bin überzeugt: Die Unterstützung der Arbeit von World Vision ist eine sinnvolle Möglichkeit, über mein eigenes Leben hinaus Gutes zu tun. Auf meinen Projektbesuchen habe ich mit eigenen Augen gesehen, wie World Vision Menschen in Not konkret und nachhaltig hilft. Dass dabei immer die Kinder im Mittelpunkt stehen, finde ich besonders wichtig. Denn in ihren Händen liegt unsere Zukunft. Ich würde mich freuen, wenn auch Sie so von unserer Arbeit überzeugt sind, dass Sie World Vision – in welcher Form auch immer – in Ihrem Testament bedenken.				„wenn ich einmal nicht mehr bin“ -> Tod wird nicht konkret erwähnt Über das eigene Leben hinaus -> statt Tod	Zukunft -> als wichtiges Motiv -> ev in Kontrast zu Tod	Tod als Tabuwort -> Tod wird umschrieben Motiv: Über den Tod hinaus wirken Weiterleben -> Zukunft Sicherheit (mit eigenen Augen gesehen) -> Garantie durch konkrete Person Optionalität (in welche Form auch immer)
15/5	Gerne stehe ich Ihnen telefonisch oder persönlich für ein Gespräch zur Verfügung. Sie erreichen						Einladung zum Dialog

	mich unter (01) 522 14 22 - 370 oder per E-Mail unter monika.nnamdi@worldvision.at.						Interessentinnen identifizieren Service
15/6	Mit herzlichen Grüßen Monika Nnamdi Persönliche Unterschrift						Nähe Glaubwürdigkeit Vertrauen
15/7	World Vision weltweit Die rechtlich selbständigen World Vision-Büros in den einzelnen Ländern bilden das Netzwerk der World Vision-Partnerschaft und unterstützen einander auf internationaler Ebene, bei weltweiten Kampagnen zu Themen wie HIV/AIDS oder Kinderrechten und bei humanitären Katastrophen.						Information Wirkung
15/8	World Vision Österreich ist seit 1998 Mitglied der weltweiten World Vision-Partnerschaft und Träger des Österreichischen Spendengütesiegels. Von Wien aus betreuen wir derzeit Projekte in 13 Ländern. Inzwischen werden mehr als 14.000 Patenkinder, ihre Familien und Dorfgemeinschaften von österreichischen Patinnen und Paten gefördert.						Sicherheit -> Spendengütesiegel Legitimation (14.000 Patenkinder werden bereits unterstützt)
15/9	Unsere Nothilfe-Projekte werden überwiegend durch öffentliche Fördergeber finanziert – etwa durch das österreichische Außenministerium, die EU und das World Food Programme.						Sicherheit (öffentliche Fördergeber) Vertrauen
16/1	World Vision. For children. For change. For life.						

16/2	Foto spielende Kinder						Wirkung
16/3	Spendenkonto Ihre Spende ist steuerlich absetzbar. Spendengütesiegel (Foto)						Sicherheit
16/4	Kontakt						

