

OPTIMIERUNG ALLGEMEINE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN für Fondsgebundene Risikoversicherung »Gothaer Perikon«

HINTERGRUND

- Das Traditionsunternehmen Gothaer Lebensversicherung AG mit Hauptsitz in Köln ergänzt kontinuierlich sein breites Portfolio an Versicherungsleistungen: So bietet das Unternehmen seit 2005 ein neues **Produkt** auf dem deutschen Markt an – „Gothaer Perikon“. Perikon ist eine fondsgebundene Risikoversicherung, die im Fall von schweren Krankheiten die Betroffenen und im Todesfall auch Hinterbliebene absichert („Dread Disease“).
- Das Thema „Schwere Krankheiten“ erfordert eine möglichst **große Sensibilität** bei der Aufklärung der Versicherten. Dazu gehört auch, dass die Versicherten die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) in ihrer gesamten Tragweite verstehen und alle Informationen sicher finden. Deshalb hat sich die Gothaer entschieden, die Perikon-AVB grundlegend auf Verständlichkeit zu optimieren und durch den **TÜV Saarland zertifizieren zu lassen**.
- Das Prüfverfahren des TÜV umfasst zwei Aspekte: Erstens die formale Bewertung des Textes durch die Sprach-Software **TextLab** des Communication Labs. Dabei werden die Perikon-AVB mit über 40 statistischen Kennzahlen bewertet und mit thematisch ähnlichen AVB anderer Versicherer verglichen. Zudem wird ein Anwendertest durchgeführt. Mit diesem sogenannten **Readability User Test (RUT)** wird überprüft, ob die Zielgruppe die Inhalte verstehen kann. Dabei beantworten Test-Leser konkrete Fragen zum Text – sowohl zum Inhalt als auch zur Auffindbarkeit von Informationen.

HERAUSFORDERUNGEN

- Eine Dread-Disease-Absicherung wie Gothaer Perikon ist ein komplexes Produkt. Die AVB sind deshalb ein komplexer Text mit zahlreichen wichtigen fachlichen Beschreibungen in einer juristischen und medizinischen Fachsprache.
- Je komplexer ein Produkt, desto wichtiger ist es, dass es möglichst einfach beschrieben ist. Kunden müssen die wichtigen Informationen nicht nur verstehen, sondern auch schnell finden können.
- Die AVB richten sich aber nicht nur an Kunden. Sie sind auch wichtig für Juristen, Ärzte und nicht zuletzt für den Rückversicherer der Gothaer. All diese Zielgruppen haben ein sehr unterschiedliches Fachwissen, dem die AVB gerecht werden müssen.
- Wie kann der Text trotz dieser Hürden noch weiter verbessert werden, damit die Verständlichkeit signifikant steigt?

Gothaer

»Gothaer Perikon«

AVB – Allgemeine Versicherungsbedingungen

Verständlich für



Kunden



Ärzte



Juristen



Rückversicherer



DAS PROJEKT

- Um die Projekt-Ziele zu erreichen, beauftragte die Gothaer das Communication Lab. Das Team setzte sich aus Experten für Verständlichkeit und Spezialisten für Medical Writing zusammen. Das Team auf Seiten der Gothaer bestand aus Spezialisten, Mathematikern, Medizinern und Juristen.
- Der erste Schritt war es, den AVB eine neue Struktur zu geben, um die Auffindbarkeit von Informationen zu verbessern. Dazu identifizierte das Team gemeinsam bestimmte Passagen, die im Text getrennt voneinander standen, aber inhaltlich zueinander gehörten. Dieses Vorgehen machte auch einen neuen Aufbau des Inhaltsverzeichnisses notwendig.
- Auch der spezielle medizinische Teil der AVB wurde grundlegend neu strukturiert, um die medizinische Fachsprache für Laien zugänglicher zu machen.
- Die Sprach-Spezialisten erarbeiteten anschließend neue Texte für den allgemeinen und den medizinischen Teil der AVB. Der Schwerpunkt der Optimierung lag darauf, die Satzlängen zu reduzieren, eine einfachere Sprache zu verwenden sowie die Abstraktheit deutlich zu reduzieren. Der Text sollte so konkret wie möglich sein und an einzelnen Stellen durch nachvollziehbare Beispiele verständlicher gestaltet werden.
- Gemeinsam legte das Team auch eine Strategie fest, wie am besten mit Fachbegriffen umgegangen werden sollte: Fachbegriffe sind in den AVB oft unverzichtbar, aber für Laien zumeist nicht verständlich. Deshalb erarbeitete das Team einen Anhang „Erklärung wichtiger Fachbegriffe (Glossar)“. Für die medizinischen Fachbegriffe wurde die Strategie definiert, wenn möglich zusätzlich zum Fachbegriff einen umgangssprachlichen Begriff im Text zu nennen. Dabei wird zunächst der umgangssprachliche Begriff genannt und anschließend der Fachbegriff in Klammern gesetzt.
- Am Ende des Prozesses wurden dann die überarbeiteten AVB mit Nutzern aus der Zielgruppe überprüft. Im sogenannten Readability User Test (RUT) beantworteten 15 Teilnehmer mit unterschiedlichem Bildungshintergrund, aus unterschiedlichen Altersgruppen und mit unterschiedlichen Berufen Fragen zu den AVB: Dazu erhielten sie einen Fragebogen mit 10 Fragen zum Inhalt und 5 Fragen zur subjektiven Wahrnehmung des Textes. Ziel war es, mit den Nutzern gemeinsam letzte Barrieren zu identifizieren.



DURCHFÜHRUNG DES ANWENDERTESTS: READABILITY USER TEST (RUT)

Testvorbereitung

Um sich auf das Interview vorzubereiten, erhalten die Teilnehmer vorab den Text und einige Fragen zum Inhalt. Sie dürfen während der Lesezeit von circa 30 Minuten die Fragen durchgehen und sich Notizen über die Stellen machen, an denen sie die Antworten gefunden haben. Jeder Teilnehmer hält sich alleine in einem ruhigen Raum auf, damit er sich voll auf den Text konzentrieren kann.

Interview

Nach dem Lesen beginnt das Interview. Der Interviewer stellt die vorher bereits ausgehändigten Fragen und dokumentiert die Ergebnisse per Tonband und Notizen. Bei Schwierigkeiten des Teilnehmers wird gemeinsam ergründet, warum diese auftreten sind.

Beispielhafte Fragen aus dem RUT

OBJEKTIVE FRAGEN ZUM INHALT

Neben den Abschluss- und Vertriebskosten können zusätzliche Gebühren anfallen. In welchen Fällen werden zusätzliche Gebühren verlangt?

Bitte erläutern Sie, welche Leistungen diese Versicherung erbringt.

Stellen Sie sich vor, Sie wollen diese Versicherung kündigen. Wie können Sie das tun?

SUBJEKTIVE FRAGEN ZUR VERSTÄNDLICHKEIT

Wie verständlich fanden Sie den gelesenen Text auf einer Skala von 1 bis 10? 1 steht dabei für sehr unverständlich und 10 für sehr verständlich.

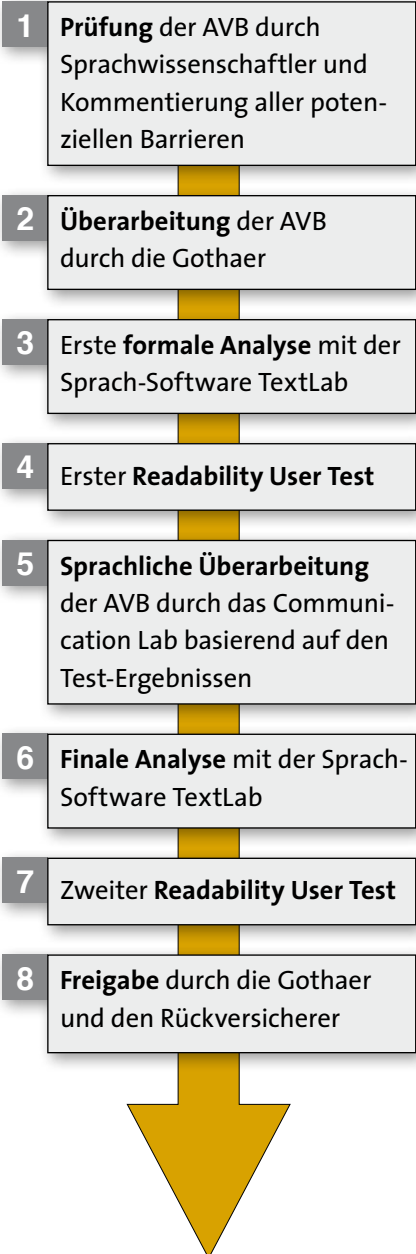
Gab es Wörter, die Sie nicht verstanden haben?

Was würden Sie verbessern?

TYPISCHE BARRIEREN

- **Rechtssicherheit**
- **Lange, komplexe Sätze**
- **Fachbegriffe**
- **Juristische und medizinische Fachsprache**
- **Verteilte Informationen über mehrere Stellen im Dokument**
- **Hoher Abstraktionsgrad und fehlende Beispiele**

PROZESS



Zertifizierung durch den TÜV Saarland mit der Note „sehr gut“



BEISPIELE

ZU LANGE SÄTZE

Original (25 Wörter)

Die in den von Ihnen gewählten Fonds entstehenden Erträge erhöhen entweder den Wert Ihrer Fondsanteile (thesaurierende Fonds) oder werden in zusätzliche Fondsanteile umgewandelt (ausschüttende Fonds).

Optimiert

Die Erträge Ihrer Fonds

- erhöhen entweder den Wert Ihrer Fondsanteile (thesaurierende Fonds) oder
- werden in zusätzliche Fondsanteile umgewandelt (ausschüttende Fonds).

SCHACHELSTÄTZE

Original

Bitte zeigen Sie uns die Erwerbsunfähigkeit bzw. die Pflegebedürftigkeit der »versicherten Person, sofern Sie diesen Schutz mit uns vereinbart haben, unverzüglich an.

Optimiert

Bitte informieren Sie uns unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern), wenn die versicherte Person erwerbsunfähig oder pflegebedürftig wird. Dies gilt, wenn Sie diesen Schutz mit uns vereinbart haben.

PASSIVSÄTZE

Original

Es kann nach einer Wiedererlangung der Berufsfähigkeit erneut beantragt werden.

Optimiert

Wenn Sie wieder berufsfähig sind, können Sie die dynamischen Beitragserhöhungen wieder beantragen.

ERKLÄRUNG WICHTIGER FACHBEGRIFFE (GLOSSAR)

Jährliche Mitteilung

Einmal im Jahr erhalten Sie von uns eine Mitteilung über den aktuellen Stand Ihres Vertrags. Darin teilen wir Ihnen beispielsweise mit, wie hoch Ihr Guthaben ist und wie Ihre Beiträge im vergangenen Jahr verwendet wurden.



ERFOLG

- Mit TextLab wurden die optimierten AVB formal bewertet: Sie erzielt auf dem Hohenheimer Verständlichkeits-Index (HIX) mit einem Wert von 12,45 ein bemerkenswert gutes Ergebnis. Dieser Wert hebt sich von den übrigen AVB der Vergleichsstudie deutlich ab: Der Mittelwert für die 10 verständlichsten Dokumente liegt mit dem Wert von 3,63 auf dem HIX unter dem Wert von Dissertationen. Die Skala des HIX erstreckt sich von 0 (sehr schwer verständlich) bis 20 (sehr einfach verständlich).

Ein Wert von über 12 Punkten auf der Skala weist auf einen Text hin, der in weiten Teilen verständlich ist. Dies entspricht beispielsweise der Berichterstattung in Print-Medien, der Kommunikation in Briefen oder auch Broschüren.
- Auch im Anwendertest (Readability User Test, RUT) erreichte die Gothaer die Ziele der Optimierung: Die Teilnehmer haben 93,33% der abgefragten Informationen gut gefunden. 96,00% der gelesenen Informationen wurden verstanden oder gut verstanden. Damit erfüllt der Text die definierten Erfolgskriterien von 80 % Verständlichkeit und Auffindbarkeit. Mit einer Gesamt-Wertung von über 90% gilt er sogar als sehr gut lesbar.
- Der TÜV Saarland als anerkannte neutrale Stelle hat die Verständlichkeit der neuen AVB mit der Note „sehr gut“ und dem Textverständlichkeitssiegel bescheinigt.
- Die Gothaer hat schließlich in Rücksprache mit Juristen, Medizinern und dem Rückversicherer die finalen optimierten AVB freigegeben.

ANBIETER

Als Institut für Verständlichkeit ist das Communication Lab auf die Analyse, Steuerung und Optimierung der Kommunikation von Unternehmen und Behörden spezialisiert.

H&H Communication Lab GmbH
Institut für Verständlichkeit
Hindenburggring 31
D-89077 Ulm

Telefon: +49(0)731/93 284 – 15
Telefax: +49(0)731/93 284 – 21
E-Mail: info@comlab-ulm.de
Internet: www.comlab-ulm.de