

## OPTIMIERUNG ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR DIE RECHTSSCHUTZVERSICHERUNG (ARB) VON ADVOCARD

### HINTERGRUND

- ADVOCARD ist ein Unternehmen der Generali Deutschland AG und Produktpartner der Deutschen Vermögensberatung AG (DVAG). Der Spezialversicherer für Rechtsschutz wurde 1968 gegründet.
- ADVOCARD hat mehr als 1,4 Millionen Kunden und zählt damit zu den führenden Rechtsschutzversicherungen in Deutschland.
- Privatpersonen und Unternehmen können verschiedene Arten von Rechtsschutzversicherungen abschließen: vom Einzel-Rechtsschutz (zum Beispiel Verkehrs-Rechtsschutz) bis zum Rundum-Schutz (ADVOCARD-360°-PRIVAT oder -GEWERBE).
- Eine Rechtsschutzversicherung ist vor allem dafür da, Streit und Missverständnissen, die bei einem Anwalt oder vor Gericht landen, gelassener entgegenzusehen. Der große Vorteil: Gegen die Kosten eines Rechtsstreits sind Rechtsschutz-Versicherte finanziell abgesichert.

### HERAUSFORDERUNGEN

- Die ARB sind für alle Kunden die Grundlage ihres Vertrags und damit die Geschäftsgrundlage mit ADVOCARD.
- Die Regelungen sind sehr umfassend, ausführlich und juristisch detailliert formuliert.
- Die ARB sollten auf Grundlage der Musterbedingungen des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) überarbeitet werden. Der spezielle Teil musste weitgehend neu formuliert werden. Dazu kamen noch neue Regelungen für den Tarif 2016.
- Die bisherige Struktur mit der Einteilung in Paragraphen (§-Form) der ARB wurde beibehalten, trotzdem sollte die Auffindbarkeit verbessert werden.
- Die versicherten Leistungen (Leistungsarten) sollten mit allgemeingültigen Beispielen veranschaulicht werden.
- Manche Fachbegriffe sind aus juristischen und fachlichen Gründen notwendig. Diese sollten in einem Glossar erklärt werden, damit auch Laien die Fachbegriffe verstehen.





## PROJEKT

- Um die bestehenden komplexen Versicherungsbedingungen in eine verständlichere und modernere Sprache zu übersetzen, beauftragte ADVOCARD das Communication Lab.
- ADVOCARD lieferte für die Überarbeitung ein Rohkonzept, auf das das Communication Lab zurückgreifen konnte.
- Rechtssicherheit kombiniert mit Klarheit, Verständlichkeit und Transparenz waren die Vorgaben für die neuen ARB. Das bedeutet: Die „Juristensprache“ musste in verständliche Sprache „übersetzt“ und die Rechtssicherheit eingehalten werden.
- Die ARB-Inhalte, die sich an die GDV-Musterbedingungen anlehnen, wurden vom Communication Lab sprachlich weiter verbessert. So wurden beispielsweise zu lange Sätze (über 25 Wörter) gekürzt oder es wurden konkrete Beispiele formuliert. Alle Inhalte mussten geprüft, zugeordnet und in die bestehende Struktur integriert werden.
- In den finalen Text integrierten ADVOCARD und das Communication Lab zusätzlich Beispiele für die Leistungsarten und entwickelten ein Glossar für die schwer verständlichen, aber notwendigen Fachbegriffe.

## EXKURS

### Vorarbeit von ADVOCARD als Grundlage für die Überarbeitung der ARB 2016

#### Teil 1: Corporate Wording

- 2013 hat ADVOCARD den Marken-Auftritt und das Corporate Design überarbeitet sowie ein modernes, unternehmensübergreifendes Corporate Wording eingeführt.
- Mitarbeiter wurden in Workshops und Coachings sowie über Broschüren und die interne Kommunikation trainiert.
- Mithilfe von TextLab wurden Stück für Stück alle Kundenbriefe überarbeitet und alle Kommunikationsmittel angepasst.

#### Teil 2: Musterbedingungen des GDV

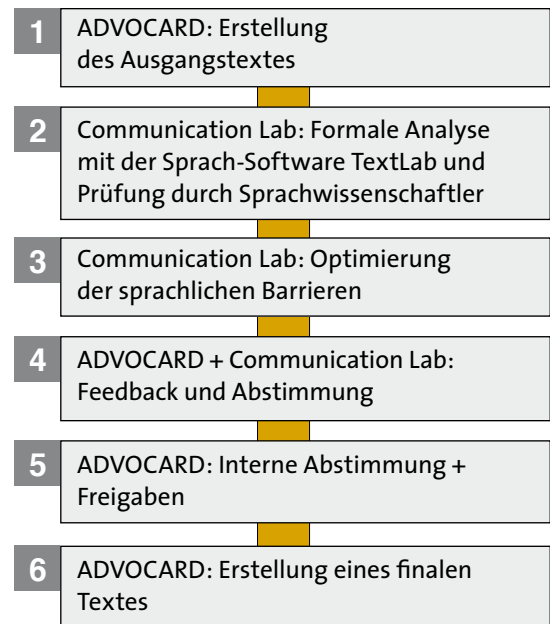
- Die gute Vorarbeit durch die neuen Musterbedingungen des GDV wurde genutzt und Inhalte gleichzeitig weiter optimiert.

## TYPISCHE BARRIEREN

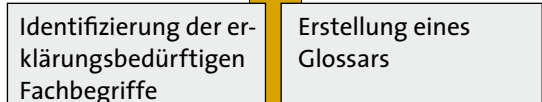
- Rechtssicherheit
- Lange, komplexe Sätze
- Juristische Fachbegriffe und Fachsprache
- Hoher Abstraktionsgrad und fehlende Beispiele
- Verschiedene Text-Grundlagen

## PROZESS

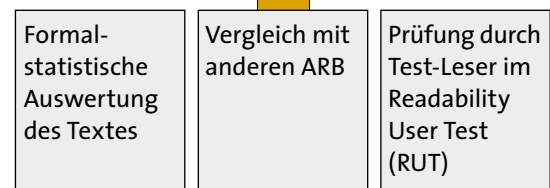
Alle Prozess-Schritte mussten für drei verschiedene Teile durchgeführt werden: Allgemeiner Teil, spezieller Teil und Ergänzungen für den Tarif 2016.



### Gemeinsame Prozessschritte



### Prüfung durch den TÜV Saarland



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



## BEISPIELE FÜR DIE TEXT-OPTIMIERUNG

### ALLGEMEINER TEIL

#### Original

#### § 7 Beginn des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz beginnt zu dem im Versicherungsschein angegebenen Zeitpunkt, wenn der Versicherungsnehmer den ersten oder einmaligen Beitrag unverzüglich nach Fälligkeit im Sinne von § 9 B Absatz 1 Satz 1 zahlt. Eine vereinbarte Wartezeit bleibt unberührt.

#### Optimiert

#### § 7 Beginn des Versicherungsschutzes: Wann beginnt Ihr Versicherungsschutz?

Den Beginn Ihres Versicherungsschutzes finden Sie in Ihrem Versicherungsschein. Sie haben nur Versicherungsschutz, wenn Sie den ersten/einmaligen Beitrag unverzüglich nach Zugang des Versicherungsscheins gezahlt haben. Sie müssen spätestens nach 14 Tagen zahlen. (Unverzüglich heißt nicht unbedingt sofort, sondern ohne schuldhaftes Zögern oder so schnell wie eben möglich.) Mehr dazu finden Sie in § 9 B (1). Eine vereinbarte Wartezeit gilt in jedem Fall.

### SPEZIELLER TEIL

#### Original

#### § 24 (2) Wohnungs- und Haus-Rechtsschutz

Mitversichert sind die minderjährigen und die unverheirateten, nicht in einer eingetragenen Lebenspartnerschaft lebenden, volljährigen Kinder, letztere jedoch längstens bis zu dem Zeitpunkt, zu dem sie erstmalig eine auf Dauer angelegte berufliche Tätigkeit ausüben und hierfür ein leistungsbezogenes Entgelt erhalten. Dies gilt auch für Stief-, Adoptiv-, oder Pflegekinder.

Mitversichert sind die leiblichen Eltern und Großeltern in gerader direkter Linie des Versicherungsnehmers und des mitversicherten Lebenspartners (§15(2)), wenn diese das 50. Lebensjahr vollendet haben, im Haushalt des Versicherungsnehmers und des mitversicherten Lebenspartners leben sowie dort gemeldet sind, Renten- oder Pensionsbezüge erhalten und keiner beruflichen Tätigkeit mehr nachgehen.

#### Optimiert

#### § 24 (2) Wohnungs- und Haus-Rechtsschutz (Baustein W)

##### Mitversichert sind:

- minderjährige Kinder, Stief-, Adoptiv- oder Pflegekinder,
- unverheiratete volljährige Kinder, Stief-, Adoptiv- oder Pflegekinder.

Die Kinder dürfen nicht in einer eigenen eingetragenen Lebenspartnerschaft leben. Die Mitversicherung von volljährigen Kindern endet, wenn diese zum ersten Mal eine dauerhafte berufliche Tätigkeit ausüben und ein Einkommen erhalten.

##### Mitversichert sind ebenfalls:

- leibliche Eltern und
- Großeltern in gerader direkter Linie

Die Mitversicherung beginnt ab dem Tag, an dem die Personen 50 Jahre alt werden. Sie müssen in Ihrem Haushalt oder dem des mitversicherten Lebenspartners leben oder dort gemeldet sein. Sie dürfen keinem Beruf mehr nachgehen und müssen eine Rente oder Pension erhalten.



## ERFOLG

- ADVOCARD ist die erste Rechtsschutzversicherung in Deutschland mit zertifizierten Allgemeinen Bedingungen für die Rechtsschutzversicherung durch den TÜV Saarland.
- Die Ergebnisse der TÜV-Prüfung: Auf dem Hohenheimer Verständlichkeits-Index (HIX) erzielten die ARB 13,04 Punkte. Der Vergleichswert für Allgemeine Versicherungsbedingungen liegt hingegen nur bei 6 Punkten. Die Skala des HIX erstreckt sich von 0 (sehr schwer verständlich) bis 20 (sehr einfach verständlich). Das Ergebnis bei den Test-Lesern im Readability User Test liegt bei hervorragenden 98,1% Textverständlichkeit.
- Mit der Optimierung ist ADVOCARD ihrem Ziel einen großen Schritt näher gekommen: der konsequenten Umsetzung einer verständlichen, kundenfreundlichen und transparenten Kunden-Kommunikation über alle Medien.

Stimmen aus dem Readability User Test:

*„Es werden doch noch viele Fachbegriffe verwendet, aber die sind verständlich.“*

*„Ich kann mich an keine Wörter erinnern, die ich nicht verstanden habe.“*

*„Recht gut verständlicher Versicherungstext. Gut zu verstehen und gut gegliedert“*

*„Man hat wirklich schnell alles gefunden und es ist klar und verständlich.“*

*„Eine verständliche Darstellung einer Rechtsschutzversicherung.“*

## 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](mailto:info@comlab-ulm.de)  
Internet: [www.comlab-ulm.de](http://www.comlab-ulm.de)