
Presseinformation – München, 5. März 2015

„Dinge beim Namen nennen“ und kein „Versicherungsdeutsch“! Die Klartext-Initiative der ERV

„Nicht wissen woran man ist“ – das ist für viele Verbraucher die große Hürde im Dschungel der Versicherungen. Laut einer gemeinsamen Studie der ERV (Europäische Reiseversicherung) und dem Marketingunternehmen trnd sind neben dem Preis die Transparenz und Verständlichkeit die wichtigsten Entscheidungskriterien für den Abschluss einer Reiseversicherung. Um für mehr Klarheit im Versicherungsdeutsch zu sorgen, arbeitet die ERV daher seit 2014 mit einem speziellen Verständlichkeits-Index.

Konkret heißt das: Kein Bürokrattendeutsch, keine unnötigen Fachausdrücke, Fremdwörter oder Anglizismen. „Als erster deutscher Reiseversicherer haben wir im Rahmen unserer letzten Tarifreform unsere Versicherungsbedingungen gemäß dem sogenannten Hohenheimer-Index auf einfache und klare Formulierungen hin überarbeitet. Hierbei ist uns nicht nur wichtig, dass wir uns verständlich ausdrücken, sondern auch, dass wir transparent sind. So steht in unseren Endkundenprospekten beispielsweise auch, in welchem Fall wir nicht leisten können. Damit haben unsere Kunden und Partner am Reisecounter mehr Durchblick beim Abschluss eines Reiseschutzes“, erklärt Torsten Haase, Vorstand Vertrieb und Marketing ERV.

Der Hohenheimer-Index wurde vom Verständlichkeitsforscher Frank Brettschneider und seinem Team an der Universität Hohenheim entwickelt. Er ermöglicht es, Verständlichkeit mit Hilfe von verschiedenen Textmerkmalen auf einer Skala von 0 (völlig unverständlich) bis 20 (komplett verständlich) zu bewerten. Seit Juni 2014 wird bei der ERV neben den Versicherungsbedingungen auch jeder Kundenbrief, jeder Flyer und jedes Druckstück gemäß der Index-Kriterien geprüft. Hierfür erhält jeder ERV-Mitarbeiter eine spezielle Fortbildung. Mit der Kontroll-Software „TextLab“ überprüft die ERV in einer Woche rund 20 bis 30 Briefe und Versicherungsdokumente.

Kontakt:

ERV Pressestelle
Tel. 089/4166-1224
Fax 089/4166-2224
presse@erv.de
www.erv.de

Europäische Reiseversicherung AG
Pressestelle
Rosenheimer Straße 116
81669 München

„Der Aufwand lohnt sich“, weiß Haase. „Wir haben eine Befragung mit über 900 Expedienten gemacht, die ein E-Learning zur Tarifreform absolviert hatten. Auf Platz 1 der besten Neuerungen war mit 41 Prozent unsere Klartext-Initiative. Dieses positive Feedback hat uns natürlich besonders gefreut. Damit haben wir eine noch kundenfreundlichere Kommunikation geschaffen. Und umgekehrt fühlen sich Expedienten und Kunden gleichermaßen bei uns verstanden und gut aufgehoben.“

Bereits 2011 startete die Muttergesellschaft ERGO ihre Klartext-Initiative in enger Zusammenarbeit mit der Universität Hohenheim. 2013 ließ sich der Versicherer als Erster vom TÜV Saarland auf verständliche Kommunikation im gesamten Unternehmen prüfen. Neben umfangreichen Stichproben aus verschiedenen Texten – von den Versicherungsbedingungen bis hin zu Leistungsabrechnungen – hörten die Experten auch bei Kundengesprächen zu, ob dort alle offenen Punkte nachvollziehbar erklärt wurden. Das Fazit der Prüfer: Das TÜV-Siegel „Verständliche Kommunikation“ mit der Note gut (2,07).

Weitere Informationen sowie Bildmaterial unter www.erv.de/presse

ERV Pressestelle
Tel. 089/4166-1224

Über die ERV

Die ERV, Experte für Reiseversicherungen, überzeugt durch ihre Kundenorientierung, einen hohen Qualitätsanspruch und ein erstklassiges Serviceangebot. Seit über 100 Jahren prägt die ERV die Geschichte des Reiseschutzes. Als einer der führenden Reiseversicherer weltweit ist die ERV in über 20 Ländern vertreten. Sie ist Marktführer in verschiedenen europäischen Kernmärkten, darunter auch ihrem deutschen Heimatmarkt. Mit ihrem internationalen Netzwerk sorgt die ERV dafür, dass ihre Kunden vor, während und nach einer Reise optimal betreut werden.

Die ERV ist der Spezialist für Reiseschutz der ERGO Versicherungsgruppe und gehört damit zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger.
Mehr unter www.erv.de

Disclaimer

Diese Pressemitteilung enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf derzeitigen Annahmen und Prognosen der Unternehmensleitung der ERV beruhen. Bekannte und unbekannt Risiken, Ungewissheiten und andere Faktoren können dazu führen, dass die tatsächliche Entwicklung, insbesondere die Ergebnisse, die Finanzlage und die Geschäfte unserer Gesellschaft wesentlich von den hier gemachten zukunftsgerichteten Aussagen abweichen. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren oder sie an zukünftige Ereignisse oder Entwicklungen anzupassen