SCHADENKONFERENZ 18./19. Juni 2019

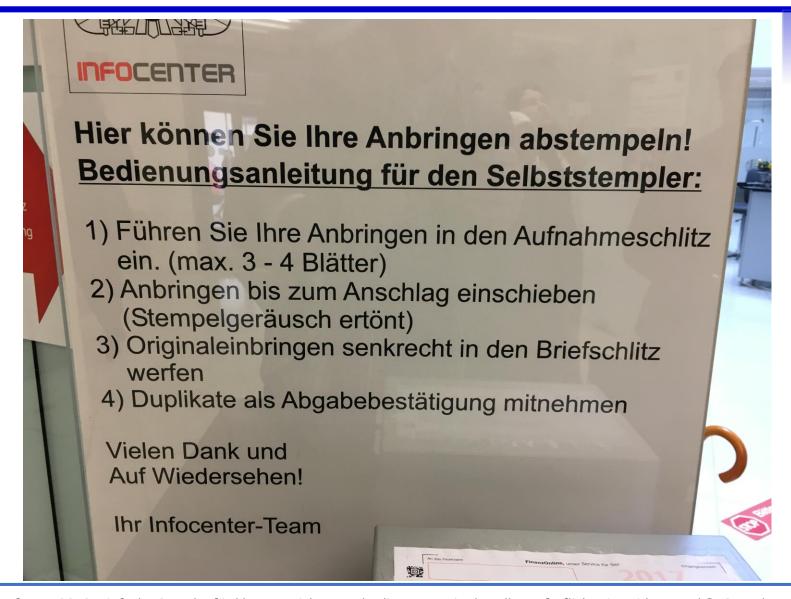
Einfache Sprache

für klare Versicherungsbedingungen:

in der Allgemeinen Haftpflicht

ein Widerspruch?

"Anbringen" – (un)verständlich?



Konsumentenschutzgesetz – (un)verständlich?

Unzulässige Vertragsbestandteile

§ 6. (1) Für den Verbraucher sind besonders solche Vertragsbestimmungen im Sinn des § 879 ABGB jedenfalls nicht verbindlich, nach denen



. . .

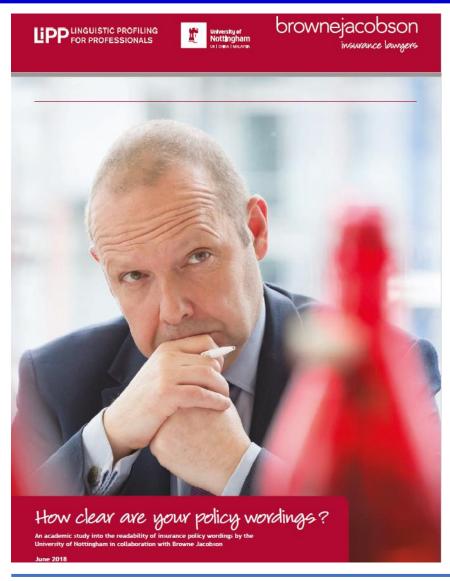
3. eine für den Verbraucher rechtlich bedeutsame Erklärung des Unternehmers, die jenem nicht zugegangen ist, als ihm zugegangen gilt, sofern es sich nicht um die Wirksamkeit einer an die zuletzt bekanntgegebene Anschrift des Verbrauchers gesendeten Erklärung für den Fall handelt, dass der Verbraucher dem Unternehmer eine Änderung seiner Anschrift nicht bekanntgegeben hat;"

Chinesisch "Haftpflichtversicherung"

责任保险



"Unverständlich" – auch anderswo



Financial Times 05.06.2018 (www.ft.com)

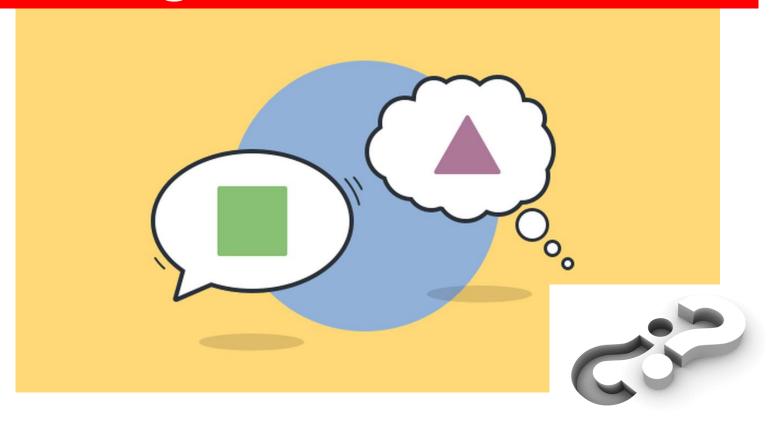
"8 out of 10 people cannot understand UK insurance policies"

Delhi High Court 02.2018 "Simplify policy wordings"

Gesundheitsministerium Australien 12.06.2019 "Australiens have told us they find private health insurance complex and hard to understand..."

Wie bitte?

Verstanden habe ich alles, aber begriffen habe ich nichts!



Agenda

Sprache: Begriffe & Bedeutung

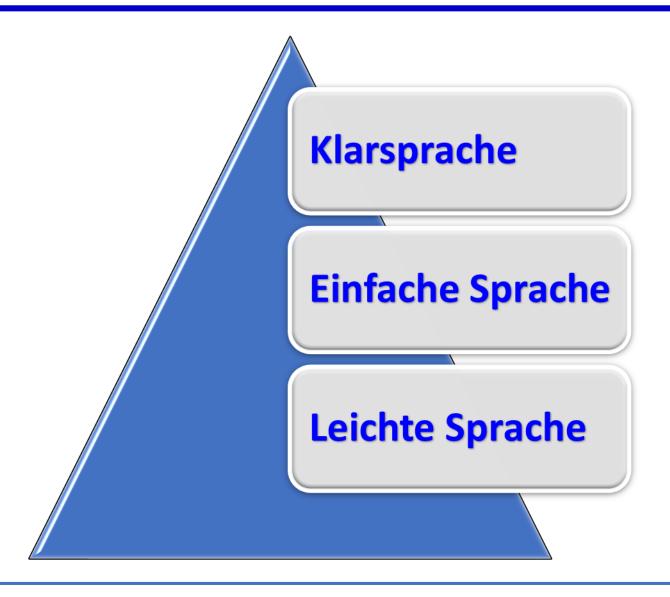
Textverständlichkeit messen

Normen – Leitlinien – Projekte (für bessere Verständlichkeit)

Einfache, verständliche Versicherungssprache

Blick nach Deutschland und Italien

Textbeispiele aus Allg. Haftpflicht Vers.Bedingungen (Ö): ©/®



"LEICHTE SPRACHE"
IST VON UND FÜR MENSCHEN
MIT KOGNITIVEN EINSCHRÄNKUNGEN
ENTWICKELT WORDEN.
(www.leichte-sprache.org)

Leichte Sprache





"EINFACHE SPRACHE" IST FÜR MENSCHEN, DIE ZWAR LESEN KÖNNEN, ABER PROBLEME HABEN, KOMPLEXERE TEXTE ZU VERSTEHEN.

Einfache Sprache

SIE ZIELT AUF DIE ALLGEMEINE BEVÖLKERUNG, WÄHREND DIE "LEICHTE SPRACHE" EINE KLAR DEFINIERTE ZIELGRUPPE HAT.



Sprache: Begriffe & Bedeutung **Leichte Sprache**

Einfache klare Sprache - Hauptmerkmale

einfache Wörter / einheitliche Formulierungen kurze Sätze (10-15 Wörter) aktiv statt passiv formulieren Verben statt Substantive verwenden den Text übersichtlich gliedern Glossar (Fachbegriffe zu definieren) auf Verweise verzichten <u>Anmerkung:</u> Bisherige Struktur: Allgemeine Bed. / Besondere Bed Verständlicher: Versicherungsbed. durchschreiben

Klar & Gut (gemeint)?

Der VERSICHERUNGS Leitfaden

HAFTPFLICHTVERSICHERUNG



WAS IST DAS?

Wenn ein Schaden entsteht oder jemand verletzt wird, stellt sich rasch die Frage nach der Haftung. Die Haftpflichtversicherung ist eine besondere Form der Schadenversicherung. Eine private Haftpflichtversicherung braucht eigentlich jeder, auch wenn sie – anders als der Name vermuten lässt – nicht verpflichtend ist. Die Haftpflichtversicherung ist gerade für Privathaushalte dringend zu empfehlen, da nach Bürgerlichem Gesetzbuch grundsätzlich für Schäden in voller Höhe gehaftet wird. Besteht keine Absicherung, muss der Schädiger den angerichteten Schaden aus eigener Tasche bezahlen – und das kann sehr teuer werden.

§ 1295 ABGB: Schaden allein reicht nicht für Haftung!!

Anmerkung: braucht er sie oder nicht?

Agenda

Sprache: Begriffe & Bedeutung Textverständlichkeit messen Normen – Leitlinien – Projekte (für bessere Verständlichkeit) Einfache, verständliche Versicherungssprache Blick nach Deutschland und Italien Textbeispiele aus Allg. Haftpflicht Vers. Bedingungen (Ö): ©/®

Textverständlichkeit messen (1/2)

- 1. Verständlich für wen? Für Herrn und Frau Durchschnitt ohne versicherungsrechtliche Spezialkenntnisse.
- 2. Aber: Versicherungsbedingungen sollen am Ende nicht nur von Kunden verstanden werden.
- 3. Die Sprache allein macht den Text noch nicht verständlich.
- 4. "Versicherungsbedingungen werden von den Versicherungskunden nicht gelesen, weil sie schwer verständlich sind und von den Versicherern nicht verständlicher gemacht, weil sie ohnehin nicht gelesen werden."

Textverständlichkeit messen (2/2)

- 5. Tools (Hilfsmittel)
 - Hamburger Verständlichkeitsmodell
 - Hohenheimer Verständlichkeitsindex
 - **⇒** Flesch-Index
 - Lesbarkeitsindex (LIX)

ACHTUNG: Software-Lösungen sorgen nur für

formale Verständlichkeit!

Agenda

Sprache: Begriffe & Bedeutung Textverständlichkeit messen Normen – Leitlinien – Projekte (für bessere Verständlichkeit) Einfache, verständliche Versicherungssprache Blick nach Deutschland und Italien Textbeispiele aus Allg. Haftpflicht Vers. Bedingungen (Ö): ©/®

Normen – Leitlinien – Projekte

(für bessere Verständlichkeit)

| Normen | § 6 Abs 3 österr. Konsumentenschutzgesetz (Transparenzgebot) |
|---------------------|---|
| | § 7 Abs 1 Satz 2 VVG (Deutschland) § 307 BGB |
| Leitlinien | Legistische Richtlinien (Bund/Länder) |
| Projekte | Sprachliche Modernisierung des ABGB (s. Folgeseite) |
| Judikatur (VfGH) | Ein Gesetz ist dann verfassungswidrig, wenn zum Verständnis "subtile verfassungsrechtliche Kenntnisse, außerordentliche methodische Fähigkeiten oder eine gewisse Lust zum Lösen von Denksport-Aufgaben" erforderlich sind. |

Projekt "Sprachliche Modernisierung des ABGB"

Vorstellung des Forschungsprojektes



"Modernisierung des ABGB, vor allem in sprachlicher Hinsicht (ABGB in Klarsprache)"

Hauptziel: Erstellung eines ABGB-Textes in "Klarsprache"

(www.abgb-modernisierung.uni-graz.at)

Projekt "Sprachliche Modernisierung des ABGB"

Textbeispiel Original § 988 letzter Satz (Kreditvertrag)

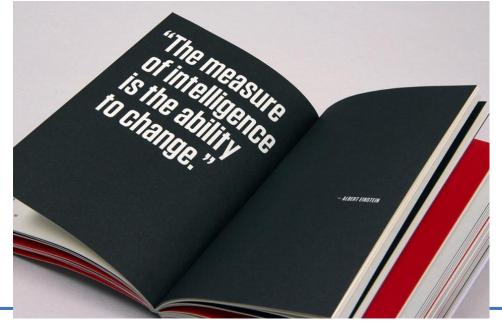
Das Entgelt besteht in der Regel in den vom Kreditnehmer zu zahlenden Zinsen; für diese gilt § 1000 Abs. 1.

Textvorschlag Neu § 988 letzter Satz (Kreditvertrag)

Als Entgelt sind mangels anderer Vereinbarung 4%

Jahreszinsen zu leisten.

Projektende voraussichtlich 2020



Agenda

Sprache: Begriffe & Bedeutung Textverständlichkeit messen Normen – Leitlinien – Projekte (für bessere Verständlichkeit) Einfache, verständliche Versicherungssprache Blick nach Deutschland und Italien Textbeispiele aus Allg. Haftpflicht Vers. Bedingungen (Ö): ©/®

Einfache verständliche Versicherungssprache

Sprachliche Merkmale & Struktur

Den Satzbau vereinfachen, nicht (*) den Inhalt

Einfach aber auch rechtssicher

Nicht länger für Juristen formulieren, sondern für Kunden

(*) "NICHT ZWINGEND auch den Inhalt"

Einfache verständliche Versicherungssprache

OGH

"Die Anforderungen an die Klarheit und Verständlichkeit der Klausel sind umso höher, je größer die Bedeutung der Klausel für den Vertragsabschluss ist, je größer ihre Konsequenzen bei der Vertragsabwicklung sein können, je weniger die Klausel mit den Erwartungen eines Durchschnittskunden übereinstimmt und je komplexer und erklärungsbedürftiger der Regelungsbereich ist."

Gedanken des Versicherers

ZENTRUM? KUNDE An juristischen Formulierungen darf nicht gerüttelt werden.

Verbesserung der Verständlichkeit: Lohnt sich der Aufwand?

Ist der Text noch exakt genug, um für den Versicherer unkalkulierbare Restrisiken auszuschließen?

Agenda

Sprache: Begriffe & Bedeutung

Textverständlichkeit messen

Normen – Leitlinien – Projekte (für bessere Verständlichkeit)

Einfache, verständliche Versicherungssprache

Blick nach Deutschland und Italien

Textbeispiele aus Allg. Haftpflicht Vers.Bedingungen (Ö): ©/®

Blick nach Deutschland und Italien (1/2)

GDV (www.gdv.de)

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.

| Projekt (Start 2010) | "Versicherungsbedingungen für Verbraucher verständlicher machen" |
|-------------------------|---|
| Ergebnis | Neue Musterbedingungen (über 50) ◆ Strukturreform ja, inhaltlich 1:1 Umsetzung |

Versicherungsbedingungen - einfach rechtssicher

Schluss mit Fachchinesisch: Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat die sprachliche Überarbeitung seiner Musterbedingungen für Verbraucher abgeschlossen. Kürzere Sätze, weniger Fremdwörter, Verben statt Substantive: Insgesamt fünfzig Regelwerke sind nun verständlicher als jemals (aus: GDV Medieninformation 08.09.2017)

Blick nach Deutschland und Italien (2/2)

Italienische Versicherungsaufsicht IVASS (www.ivass.it)

Regolamento Nr. 41 v. 02.08.2018 (in Kraft seit 01.01.2019) (bezieht sich u.a. auf die Entwicklung neuer sowie auf die Erneuerung bestehender Versicherungsprodukte)

- ◆ Art. 33 Versicherungsverträge vereinfachen: " Der Versicherer muss eine einfache und verständliche Sprache verwenden."
- ➡ Guidelines "Crystal Clear" der IVASS v. 06.02.2018, in Zusammenarbeit mit dem ital. Vers. Verband (ANIA), den wichtigsten Konsumentenschutzorganisationen und Verbänden der Versicherungsvermittler

- Struktur der österr. AHVB/EHVB versus AVB/BHV des GDV
- Glossar für verwendete Fachausdrücke
- → Art. 1 Punkt 2 AHVB "Versicherungsschutz"
- → Art. 11 Punkte 1 und 2 AHVB "Wann ist die Prämie zu zahlen und wann beginnt der Versicherungsschutz"
- > Art. 12 AHVB "Wie lange läuft der Versicherungsvertrag…"
- Besondere Bedingung Nr. 5261 "Ausschluß von Umweltschäden" (Art. 6 AHVB) des Versicherers X

MAGNOSE





1.1 Gründe für die Strukturreform

- Modernisierung/Verbesserte Verständlichkeit/Kundenorientierung: Die Bedingungswelt hat sich in den letzten Jahren gewandelt: Die Bedeutung des Verbraucherschutzes nimmt schon seit längerem in der Rechtsprechung immer mehr zu. Zudem ist eine Tendenz der Gerichte erkennbar, Verbraucherschutzerwägungen auf kleine und mittlere Unternehmen auszudehnen. Auch das Kundenbedürfnis nach verständlichen Versicherungsbedingungen ist in letzter Zeit stark in den Fokus gerückt.
- Verbesserte Bündelfähigkeit: Die neue Struktur soll es den Unternehmen erleichtern, auf Grundlage der unverbindlichen Musterbedingungen bündelfähige Produkte zu entwickeln. Auf dem Markt gibt es eine Tendenz zu (spartenübergreifenden) bündelfähigen Produkten. Die "klassischen" Haftpflicht-Musterbedingungen sind nicht auf Bündelfähigkeit ausgerichtet.

(www.gdv.de/de/ueber-uns/unsere-services/musterbedingungen)

Versicherungsglossar – Beispiel Haftpflichtvers



- Versicherungsnehmer
- Versicherte Person
- Versichertes Risiko
- Arbeitnehmer
- Selbstbehalt
-
-



Art. 12 AHVB – "Wie lange läuft der Versicherungsvertrag?"

1. Vertragsdauer

Beträgt die vereinbarte Vertragslaufzeit mindestens ein Jahr, verlängert sich der Versicherungsvertrag jeweils um ein Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf gekündigt wird.

Textvorschlag NEU (à la GDV, ab S 71 der AVB BHV)

Titel 1: Dauer und Ende des Versicherungsvertrages, Kündigung

- □ Dauer und Ende des Versicherungsvertrages
- □ Vertragsdauer
- ☐ Stillschweigende Verlängerung
- ☐ Vertragsdauer von weniger als einem Jahr
- ☐ Kündigung bei mehrjährigen Versicherungsverträgen
- ☐ Wegfall des versichertes Interesses
- Titel 2: Kündigung nach Eintritt des Versicherungsfalles
- Titel 3: Veräußerung und deren Rechtsfolgen



→ s. nächste Seite

Abschnitt B2 Dauer und Ende des Vertrags/Kündigung

B2-1 Dauer und Ende des Vertrags

B2-1.1 Vertragsdauer

Der Vertrag ist für den im Versicherungsschein angegebenen Zeitraum abgeschlossen.

B2-1.2 Stillschweigende Verlängerung

Bei einer Vertragsdauer von mindestens einem Jahr verlängert sich der Vertrag um jeweils ein Jahr. Er verlängert sich nicht, wenn einer der Vertragsparteien spätestens drei Monate vor dem Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit eine Kündigung zugegangen ist.

B2-1.3 Vertragsdauer von weniger als einem Jahr

Bei einer Vertragsdauer von weniger als einem Jahr endet der Vertrag zum vereinbarten Zeitpunkt, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

B2-1.4 Kündigung bei mehrjährigen Verträgen

Bei einer Vertragsdauer von mehr als drei Jahren kann der Versicherungsnehmer den Vertrag zum Ablauf des dritten Jahres oder jedes darauf folgenden Jahres kündigen; die Kündigung muss dem Versicherer spätestens drei Monate vor dem Ablauf des jeweiligen Jahres zugegangen sein.

B2-1.5 Wegfall des versicherten Interesses

Fällt ein versichertes Interesse nach dem Beginn der Versicherung vollständig und dauerhaft weg, endet der Vertrag bezüglich dieses Interesses zu dem Zeitpunkt, zu dem der Versicherer vom Wegfall des Interesses Kenntnis erlangt.

B2-2 Kündigung nach Versicherungsfall

Besondere Bedingung Nr. 5261 "Ausschluss der Umweltschäden" (Art. 6 AHVB) des österr. Versicherers X

"Kein Versicherungsschutz besteht für Sachschäden durch Umweltstörung gemäß Art. 6 AHVB für das Umweltrisiko. Umweltstörung ist die Beeinträchtigung der Beschaffenheit von Luft, Erdreich oder Gewässern durch Immissionen.

Im Beratungsgespräch wurde der Versicherungsnehmer darauf hingewiesen, dass kein Versicherungsschutz für Umweltsachschäden (...) besteht und dass ein Umweltschaden durchaus für den Betrieb sehr belastend sein kann.

Ansprüche jeglicher Art (insbesondere wegen eines Beratungsfehlers) gegenüber dem Versicherer, im Zusammenhang mit <u>Sachschäden durch Umweltstörung</u>, sind daher (soweit nicht Vorsatz eines Agenten oder Mitarbeiters des Versicherers vorliegt) ausgeschlossen."

→ Analyse auf den nächsten 2 Seiten

<u>Text Art. 6 AHVB der Musterbedingungen</u>

Wie ist der Versicherungsschutz bei Sachschäden durch Umweltstörung geregelt?

Für Schadenersatzverpflichtungen aus Sachschäden durch Umweltstörung ... - einschließlich des Schadens an Erdreich oder Gewässern - besteht Versicherungsschutz nur aufgrund besonderer Vereinbarung ...

Anmerkung: Aus dieser Formulierung ergibt sich, dass "Schaden an Erdreich oder Gewässern" nicht dasselbe ist wie "Sachschäden durch Umweltstörung". Aus Art. 6 Punkt 1 ergibt sich, dass Schaden an Erdreich oder Gewässern (genauer: "die Beeinträchtigung der Beschaffenheit von Luft, Erdreich oder Gewässern) als "Umweltstörung" bezeichnet wird. Daher muss "Sachschaden durch Umweltstörung" etwas anderes sein als die "Umweltstörung" selbst .

Besondere Bedingung Nr. 5261 "Ausschluss der Umweltschäden" (Art. 6 AHVB) des Versicherers X

Kein Versicherungsschutz besteht für Sachschäden durch Umweltstörung gemäß Art. 6 AHVB für das Umweltrisiko. Umweltstörung ist die Beeinträchtigung der Beschaffenheit von Luft, Erdreich oder Gewässern durch Immissionen.

Im Beratungsgespräch wurde der Versicherungsnehmer darauf hingewiesen, dass kein Versicherungsschutz für Umweltsachschäden (...) besteht und dass ein Umweltschaden durchaus für den Betrieb sehr belastend sein kann.

Ansprüche jeglicher Art (insbesondere wegen eines Beratungsfehlers) gegenüber dem Versicherer, im Zusammenhang mit <u>Sachschäden durch Umweltstörung</u>, sind daher (soweit nicht Vorsatz eines Agenten oder Mitarbeiters des Versicherers vorliegt) ausgeschlossen.

FRAGE: Ist der Schaden an Erdreich&Gewässer trotzdem versichert?
- Und die Beeinträchtigung der Beschaffenheit von Luft?

Versicherungsbed. verständlich formulieren



"Einfach" ist nicht leicht, aber notwendig

