

In Deutschland wie in vielen andern Ländern gilt das „Transparenzgebot“ – Verträge mit Verbrauchern müssen so formuliert sein, dass sie für jedermann klar und verständlich sind. Trifft das beispielsweise für den folgenden Satz aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen der Riester-Rente zu? „Der Abzug beträgt 0,2 Prozent der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital und dem zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital.“ Die Antwort ist „Nein“.

Das ist eines von vielen Ergebnissen einer Studie, in der – erstmals in Deutschland – exemplarisch untersucht wurde, wie verständlich die „Sprache des Rechts“ denn tatsächlich für die davon Betroffenen ist. Durchgeführt wurde sie von einer interdisziplinären Arbeitsgruppe der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften. Die Untersuchung zeigt, dass nicht nur Laien, sondern auch Juristen und Versicherungsvertreter erhebliche Schwierigkeiten mit ganz alltäglichen Rechtstexten haben können.

ISBN 978-3-05-004484-2



9 783050 044842



Becker/Klein  
Recht verstehen



Forschungsberichte der Interdisziplinären Arbeitsgruppen  
der BERLIN-BRANDENBURGISCHE AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN

## Recht verstehen

Wie Laien, Juristen und  
Versicherungsagenten  
die „Riester-Rente“ interpretieren

Angelika Becker und Wolfgang Klein

Akademie Verlag

Recht verstehen

Interdisziplinäre Arbeitsgruppen  
Forschungsberichte

Herausgegeben von der  
Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften

Band 19

# Recht verstehen

Wie Laien, Juristen und Versicherungsagenten  
die „Riester-Rente“ interpretieren

Angelika Becker und Wolfgang Klein

Unter Mitarbeit von  
Zsuzsa Parádi und Franziska Witzmann



Akademie Verlag

Herausgegeben von der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften

Diese Publikation erscheint mit Unterstützung der Senatsverwaltung für Bildung,  
Wissenschaft und Forschung des Landes Berlin und des Ministeriums für Wissenschaft,  
Forschung und Kultur des Landes Brandenburg.

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der  
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über  
<http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISSN 0949-7285

ISBN 978-3-05-004484-2

© Akademie Verlag GmbH, Berlin 2008

Das eingesetzte Papier ist alterungsbeständig nach DIN/ISO 9706.

Alle Rechte, insbesondere die der Übersetzung in andere Sprachen, vorbehalten. Kein Teil  
des Buches darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form – durch  
Photokopie, Mikroverfilmung oder irgendein anderes Verfahren – reproduziert oder in eine von  
Maschinen, insbesondere von Datenverarbeitungsmaschinen, verwendbare Sprache übertragen  
oder übersetzt werden.

Satz: work:at:Book, Berlin

Druck: Medienhaus Berlin

Bindung: Druckhaus „Thomas Müntzer“ GmbH, Bad Langensalza

Printed in the Federal Republic of Germany

# Vorwort

*La parole a été donnée à l'homme pour déguiser sa pensée.*  
Talleyrand

Im allgemeinen redet oder schreibt man, um verstanden zu werden. Nicht immer will dies gelingen. Das hat verschiedene Gründe. Der erste ist schieres Unvermögen; nicht jedem ist es gegeben, einen bestimmten Gedanken, eine bestimmte Empfindung, einen bestimmten Wunsch so in Worte zu kleiden, daß sie für einen anderen faßlich sind. Der zweite ist, daß man sein Gegenüber mit Absicht auf eine falsche Bahn lenken will; glaubt man Talleyrand, Diplomat und Bischof, dann ist dies sogar der eigentliche Sinn der Sprache. Der dritte rührt aus dem Umstand, daß die Verständigung zwar eine wichtige, keineswegs jedoch die einzige Funktion der Sprache ist; wir können sie beispielsweise nutzen, um Kunstwerke zu schaffen, und für ein Gedicht ist wichtiger, daß es lieblich klingt, als daß es richtig verstanden wird. In manchen Grenzfällen spielt es überhaupt keine Rolle, ob sich dem Hörer der Inhalt erschließt: manchmal spricht man einfach, um zu sagen: „Ich bin da“. Und der Segen „Urbi et orbi“ wirkt auch bei jenen, die kein Latein verstehen.

Wenn nun in einem gegebenen Fall verschiedene Funktionen der Sprache zusammenkommen, so können sie leicht in einen gewissen Widerstreit geraten. Eine Art von Text, für den dies besonders häufig zutrifft, sind Rechtstexte, also Gesetze, Erlasse, Verträge und dergleichen. Sie sollen zum einen festlegen, was die Rechte und Pflichten der Betroffenen sind, und zum andern sollen sie eben diesen Betroffenen verständlich sein; wenn man schon zu etwas verpflichtet ist, dann möchte man auch wissen, wozu. Beide Funktionen sind klar geschieden: es kann etwas eindeutig geregelt, aber für viele unverständlich sein, und umgekehrt kann etwas gut verständlich sein, aber auch vage und unbestimmt. Es sollte sich im Prinzip jedoch nicht ausschließen: Artikel 31 des Grundgesetzes „Bundesrecht bricht Landesrecht“ trifft eine klare Festlegung, und diese Festlegung ist leicht zu verstehen. In der Praxis gelingt es aber nicht immer so gut, die Anforderungen, die sich aus den beiden Funktionen „eindeutige Regelung“ und „Verständlichkeit“ ergeben, miteinander zu vereinen. Es ist nun unter den Schöpfern von Rechtstexten der Brauch, in diesem Fall der Eindeutigkeit der Regelung einen Vorrang vor allgemeiner Verständlichkeit zu geben. Und so sind denn zahllose Gesetze, Erlasse und Verträge vielen unter all jenen, die dadurch gebunden sind, nicht sehr durchsichtig. Das ist oft mit Recht, aber selten mit Erfolg beklagt worden. Immerhin wurde im Jahre 1993 EU-weit festgelegt, dass bestimmte verbraucher-nahe Rechtstexte, beispielsweise Mietverträge oder Versicherungspolizen, so formuliert sein müssen, dass sie klar und verständlich sind („Transparenzgebot“).

Was aber heißt es überhaupt, daß ein Text für eine bestimmte Person verständlich ist oder nicht? Und an welchen Eigenschaften liegt dies? Wir haben dazu oft klare Intuitionen;

ein komplexer Satzbau oder ungewöhnliche Wörter beispielsweise machen nach allgemeiner Auffassung das Verstehen schwierig. Merkwürdigerweise gibt es jedoch bis jetzt nur wenige wissenschaftliche Untersuchungen, in denen diese Intuitionen überprüft wurden. Im Jahre 1999 hat die Berlin-Brandenburgische Akademie der Wissenschaften eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe „Sprache des Rechts“ eingerichtet, der Manfred Bierwisch, Rainer Dietrich, Wolfgang Klein (Leiter), Hans-Peter Schwintowski, Dieter Simon und Christine Windbichler als feste Mitglieder angehörten; viele andere haben sich an den Sitzungen und Kolloquien beteiligt. Hauptziel dieser Arbeitsgruppe war, empirisch zu untersuchen, wie verschiedene Personen – in diesem Fall Versicherungsvertreter, Juristen und „Laien“ – einen Rechtstext verstehen. Als Beispiel wurden die Versicherungsbedingungen der „Riester-Rente“ gewählt, eine Art von Text also, für den Verständlichkeit nicht nur wichtig, sondern auch einklagbar ist, weil er unter das eben genannte Transparenzgebot fällt. Dieses Buch faßt die wichtigsten Ergebnisse zusammen. Es beruht auf einem detaillierten Abschlußbericht, den Angelika Becker, Zsuzsa Parádi und Franziska Witzmann verfaßt haben. Die vorliegende Fassung ist von Wolfgang Klein auf etwa die Hälfte gekürzt und um zwei Kapitel ergänzt worden (Leser, die an allen empirischen Details interessiert sind, können den ursprünglichen Bericht auf der Seite von Wolfgang Klein am Max-Planck-Institut für Psycholinguistik in Nijmegen bzw. der Seite des Forschungsprojektes innerhalb der Akademiehomepage herunterladen).

Über die Jahre haben sich sehr viele in der einen oder anderen Weise an dem Vorhaben beteiligt, und es ist unmöglich, ihre Hilfe hier im einzelnen zu würdigen. Vier sollen hier stellvertretend angeführt werden. Rainer Dietrich hat eine frühere Fassung des Berichts ausführlich kommentiert und uns so vor vielen Fehlern bewahrt. Wolf-Hagen Krauth hat das Vorhaben für die BBAW betreut. Peter Präve vom Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft hat uns viele nützliche Hinweise gegeben. Die statistischen Untersuchungen wurden zu großen Teilen von Wolfram Steckner durchgeführt. Ihnen, aber auch den vielen anderen, die hier nicht mit Namen genannt werden, gilt unser herzlicher Dank. Nicht zuletzt aber danken wir den dreißig Versuchspersonen, durchweg Berlinern, deren lakonische Randkommentare viele bemerkenswerte Einsichten in das vermitteln, woran es bei Rechtstexten hapert.

# Inhalt

<b>Kapitel 1 Sprache, Recht und Verständlichkeit</b> . . . . .	<b>1</b>
1.1 Einleitung . . . . .	1
1.2 Wie funktioniert eigentlich die Sprache? . . . . .	7
1.3 Rechtstexte, Texte allgemein . . . . .	14
1.4 Textverstehen – Textverständnis – Textverständlichkeit . . . . .	20
1.5 Stand der Forschung . . . . .	23
<b>Kapitel 2 Zum Vorgehen</b> . . . . .	<b>27</b>
2.1 Vorüberlegungen . . . . .	27
2.2 Die Probanden . . . . .	28
2.3 Die Daten . . . . .	30
2.3.1 Vorgehen in Erhebungsteil I . . . . .	31
2.3.2 Vorgehen in Erhebungsteil II . . . . .	31
2.3.3 Vorgehen in Erhebungsteil III . . . . .	33
2.4 Erhebungsmaterialien . . . . .	33
2.4.1 Die Textgrundlage . . . . .	33
2.4.2 Fragebögen . . . . .	37
2.4.3 Interviewleitfaden mit Fragen zum Hintergrundwissen und zur Person . . . . .	37
<b>Kapitel 3 Erhebung, Aufbereitung und Auswertung der Daten</b> . . . . .	<b>39</b>
3.1 Ablauf des einleitenden Teils . . . . .	39
3.2 Ablauf der Datenerhebung zum Textverstehen . . . . .	41
3.3 Ablauf des abschließenden Teils: Erhebung von Daten zum Hintergrundwissen und zur Person . . . . .	42
3.4 Umfang der erhobenen Daten . . . . .	42
3.5 Auswertung des Selektiven Lesens . . . . .	43
3.6 Auswertung der Daten aus dem „Lauten Denken“ . . . . .	44
3.7 Erhebungsteil III (Fragebögen) . . . . .	51
<b>Kapitel 4 Wie werden die relevanten Paragraphen gefunden?</b> . . . . .	<b>53</b>
4.1 Vorüberlegungen . . . . .	53
4.2 Ergebnisse . . . . .	54
4.2.1 Lesezeit für den gesamten Text . . . . .	54
4.2.2 Lesezeit bei den einzelnen Paragraphen . . . . .	55
4.2.3 Wiederholungen und Auslassungen . . . . .	56
4.2.4 Die relevanten Paragraphen . . . . .	56



4.2.5	Lesezeit und Einschätzung der Relevanz	56
4.3	Zusammenfassung	57
<b>Kapitel 5 Das Verstehen der entscheidenden Paragraphen</b> . . . . . 59		
5.1	Satz für Satz	61
5.1.1	Satz 6,1–2: „In diesem Fall setzen wir die versicherte Rente auf eine beitragsfreie Rente herab.“	68
5.1.2	Satz 6,1–3: „Die beitragsfreie Rente wird nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Zeitpunkt der Beitragsfreistellung errechnet.“	76
5.1.3	Satz 6,1–4: „Der aus ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag mindert sich um einen Abzug.“	83
5.1.4	Satz 6,1–5: „Der Abzug beträgt 0,2% der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital *3) und dem zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital *3).“	94
5.1.5	Die erste Tabelleninterpretation und Satz 6,1–6: „Eine Übersicht der garantierten beitragsfreien Renten ist im Versicherungsschein enthalten.“	104
5.1.6	Satz 7,1–2: „Nach Kündigung erhalten Sie den Rückkaufswert“	
5.1.7	Satz 7,2–1: „Kündigen Sie Ihre Versicherung, so wird gemäß § 176 Versicherungsvertragsgesetz der Rückkaufswert nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Kündigungstermin als Zeitwert Ihrer Versicherung berechnet, wobei derselbe Abzug erfolgt, der bei einer Beitragsfreistellung nach § 6 Ziffer 1 vorgenommen würde.“	110
5.1.8	Satz 7,2–2: „Beitragsrückstände werden hierbei berücksichtigt.“	118
5.1.9	Satz 7,2–3: „Bei beitragsfreien Versicherungen wird kein Abzug vorgenommen.“	123
5.1.10	Satz 7,2–4: „Der Rückkaufswert erreicht mindestens einen bei Vertragsabschluss vereinbarten Garantiebetrag, dessen Höhe sowohl vom Kündigungstermin als auch vom Zeitpunkt der Einstellung der Beitragszahlung abhängt.“	130
5.1.11	Die zweite Tabelleninterpretation und Satz 7,2–5: „Eine Übersicht der garantierten Rückkaufswerte ist im Versicherungsschein enthalten.“	138
5.2	Die übrigen Sätze der §§ 6 und 7	146
5.2.1	Satz 6,1–1: „Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen (vgl. § 3 Ziffer 2) auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, ruhen lassen (Beitragsfreistellung).“ Satz 7,1–1: „Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres,	

	bei Vereinbarung von Ratenzahlungen (vgl. § 3 Ziffer 2) auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, schriftlich kündigen.“ . . . . .	146
5.2.2	Satz 6,2–1: „Ihre Versicherung können Sie nach einer Beitragsfreistellung jederzeit durch Fortsetzung der Beitragszahlung wieder in Kraft setzen.“ Satz 6,2–2: „Hierfür findet der bei Abschluss des Vertrages gültige Tarif Anwendung.“ . . . . .	150
5.2.3	Satz 7,3: „Nach Beginn des Rentenbezugs ist eine Kündigung zur Auszahlung des Rückkaufswertes nicht mehr möglich.“ Satz 7,4: „Die Rückzahlung der Beiträge können Sie nicht verlangen.“	155
<b>Kapitel 6</b>	<b>Zusammenschau</b> . . . . .	<b>159</b>
6.1	Vollständigkeit und Korrektheit der Satzinterpretationen . . . . .	159
6.2	Die Rolle des Hintergrundwissens im Verstehensprozess . . . . .	165
6.3	Elaborative Inferenzen . . . . .	169
6.4	Herstellung von Sinnkonstanz: Reduktion und Elaboration einer Textaussage. . . . .	172
6.5	Einschätzung des eigenen Verstehens. . . . .	175
6.6	Einschätzung der Textverständlichkeit . . . . .	177
6.7	Das Auftreten von Problemindikatoren . . . . .	180
6.8	Der Schwierigkeitsgrad der einzelnen Sätze . . . . .	181
6.9	Verstehensprobleme. . . . .	184
6.9.1	Probleme, die durch Inhaltseigenschaften bedingt sind . . . . .	184
6.9.2	Probleme, die durch kommunikative Eigenschaften des Textes bedingt sind. . . . .	185
6.9.3	Probleme, die durch lexikalische Eigenschaften des Textes bedingt sind. . . . .	186
6.9.4	Probleme, die durch die Informationsstruktur bedingt sind . . . . .	189
6.10	Zusammenfassung. . . . .	190
<b>Kapitel 7</b>	<b>Was wurde verstanden?</b> . . . . .	<b>193</b>
7.1	Die Fragebögen . . . . .	193
7.2	Die Fragen A1–A13 . . . . .	194
7.3	Die Frage A14. . . . .	202
7.4	Die Fragen B1–B18. . . . .	206
7.5	Zusammenfassung. . . . .	211
<b>Kapitel 8</b>	<b>Schluss</b> . . . . .	<b>215</b>
<b>Bibliographie</b>	. . . . .	<b>219</b>
<b>Anhänge</b>	. . . . .	<b>227</b>
	Anhang I: AVB-Text	
	Anhang II: Versicherungsschein	
	Anhang III: Kurzinformationen über die Riester-Rente	



# Kapitel 1

## Sprache, Recht und Verständlichkeit

*Eigentlich hat mich von all meinen Schülern nur der Eduard Gans verstanden; und der hat mich falsch verstanden.*

Hegel, auf dem Sterbebett

### 1.1 Einleitung

*„(1) Bestimmungen in allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unwirksam, wenn sie den Vertragspartner des Verwenders entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen benachteiligen. Eine unangemessene Benachteiligung kann sich auch daraus ergeben, dass die Bestimmung nicht klar und verständlich ist.“*

So steht es seit Anfang des Jahres 2002 im Bürgerlichen Gesetzbuch – § 307, Absatz 1. Bis dahin hieß der erste Absatz des § 307:

*„(1) Wer bei der Schließung eines Vertrags, der auf eine unmögliche Leistung gerichtet ist, die Unmöglichkeit der Leistung kennt oder kennen muß, ist zum Ersatze des Schadens verpflichtet, den der andere Teil dadurch erleidet, daß er auf die Gültigkeit des Vertrags vertraut, jedoch nicht über den Betrag des Interesses hinaus, welches der andere Teil an der Gültigkeit des Vertrags hat. Die Ersatzpflicht tritt nicht ein, wenn der andere Teil die Unmöglichkeit kennt oder kennen muß.“*

Gesetzbücher sind keine Verträge. Der eine hat die Macht, Bestimmungen festzulegen, der andere ist ihnen unterworfen. Gemildert ist diese Asymmetrie, jedenfalls unter demokratischen Verhältnissen, nur dadurch, dass Gesetze und Vorschriften auch für jene gelten sollen, die sie erlassen. Aber wenn man sich einmal Gesetzgeber und Gesetznehmer als Vertragspartner vorstellt, dann stellt die alte Formulierung nach den Kriterien der neuen sicher eine unangemessene Benachteiligung dar – es sei denn, der „andere Teil, der Interesse an der Gültigkeit des Vertrags hat“ ist zufällig ein Jurist. Nur für den nämlich sind diese Bestimmungen klar und verständlich. Was beispielsweise ist der „Betrag des Interesses“? Was soll es heißen, dass der Vertrag „auf eine unmögliche Leistung gerichtet ist“? Freilich ist auch der neue § 307 vielleicht nicht einem jeden unmittelbar nachvollziehbar: was sind die Gebote von Treu und Glauben? Wann wäre eine Benachteiligung angemessen? Dennoch – es kann kaum Zweifel bestehen, dass die neue Formulierung „klarer und verständlicher“ ist als die alte.

Gesetze wie Verträge sind Rechtstexte. Sie legen die Rechte und Pflichten bestimmter Personen fest, und sie müssen dies so tun, dass klar ist, was diese Rechte und Pflichten sind. Aber *wem* muss dies klar sein? Der gewöhnliche Sterbliche würde, vom gesunden Men-

schenverstand verführt, zunächst einmal denken: „einem jeden, dessen Rechte und Pflichten es sind“. Dies ist nicht die herkömmliche Denkweise der Rechtsgelehrten, so wie sie sich seit langem in Wort und Tat niederschlägt. Dass ein Gesetz, eine Verordnung, ein Vertrag all jenen verständlich sein muss, die davon gebunden sind, zählt nicht zu den ehernen Prinzipien unserer Rechtsordnung. Unverständnis schützt vor Strafe nicht und erst recht nicht vor Schaden. Freilich bemerkt man seit einiger Zeit ein gewisses Umdenken, wenn es um „verbrauchernahe“ Texte wie Mietverträge oder Kreditabschlüsse geht. Ihren klarsten Niederschlag hat diese veränderte Denkweise in der EU-Richtlinie 93/13/EWG aus dem Jahre 1993 gefunden, die ein „Transparenzgebot“ für Verbraucherverträge festschreibt:

*Art. 5 [Verständlichkeit] Sind alle dem Verbraucher in Verträgen unterbreiteten Klauseln oder einige dieser Klauseln schriftlich niedergelegt, so müssen sie stets klar und verständlich abgefasst sein. Bei Zweifeln über die Bedeutung einer Klausel gilt die für den Verbraucher günstigste Auslegung. (...)¹*

Diese Richtlinie fasst nur zusammen, was zu dieser Zeit in der Rechtsprechung vieler europäischer Länder zunehmend üblich geworden war, wie denn überhaupt die Beweggründe für die Richtlinie marktpolitisch waren: es sollten Hemmnisse bei Verträgen im europäischen Binnenmarkt abgebaut werden; insbesondere soll es möglich sein, Vertragsangebote von verschiedenen Anbietern über die Landesgrenzen hinweg zu vergleichen. Inzwischen ist das Transparenzgebot vielfach in nationale Gesetze übernommen worden. Aber in all diesen Fällen gilt es nicht für das geschriebene Recht im Allgemeinen, sondern für eine besondere Art von Verträgen; der eingangs angeführte § 307 BGB ist ein gutes Beispiel für eine solche Umsetzung (vgl. Baier 2004). Es ist nicht so, als sei die Verständlichkeit des Rechts auf einmal zu einem hohen Gut geworden. Der Jurist betrachtet das Gesetz nicht aus der Warte von Josef K., wenn auch vielleicht bisweilen aus der Warte des Versicherungsangestellten F. Kafka.

An dieser Stelle drängen sich dem gemeinen Mann vielleicht drei Fragen auf:

- Sollte denn die Forderung nach Klarheit und Verständlichkeit nicht für alle Rechtstexte gelten?
- Was heißt es eigentlich, dass ein Rechtstext klar und verständlich ist? Und:
- Wie kann man im konkreten Fall bestimmen, ob dieses Kriterium der Klarheit und Verständlichkeit erfüllt ist?

1 Auf Englisch heißt die betreffende Richtlinie wie folgt:

*Article 5. In the case of contracts where all or certain terms offered to the consumer are in writing, these terms must always be drafted in plain, intelligible language. Where there is doubt about the meaning of a term, the interpretation most favourable to the consumer shall prevail.*

Auf Französisch:

*Article 5. Dans le cas des contrats dont toutes ou certaines clauses proposées au consommateur sont rédigées par écrit, ces clauses doivent toujours être rédigées de façon claire et compréhensible. En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut.*

Wenn man sich sprachlich äußert, sei es mündlich oder schriftlich, dann möchte man in der Regel auch verstanden werden; wozu sonst sollte man sich äußern? Dass dennoch soviel Unverständliches geschrieben und geredet wird, hat seinen wichtigsten Grund zweifellos in schierem Unvermögen: nicht jedem ist es gegeben, einfache oder gar komplizierte Sachverhalte gut in Worte zu fassen. Dies gilt auch für rechtliche Sachverhalte, so wie sie in Gesetzen, Verordnungen oder Verträgen ihren Niederschlag finden. Aber eines ist es, etwas nicht zu können, und ein anderes, es nicht zu wollen. Weshalb sollte man für hinnehmbar oder gar für wünschenswert halten, sich unklar und unverständlich auszudrücken?

Da gibt es zumindest vier Gründe, die oft Hand in Hand gehen. Der erste ist ein gewisses *Imponiergehabe*, wie es beispielsweise für manche akademische Traditionen charakteristisch ist. Was jedermann versteht, kann nicht sehr tief sinnig sein, und deshalb muss man gegebenenfalls durch undurchsichtige Rhetorik nachhelfen; wer's nicht versteht, ist halt zu dumm. Für die mangelnde Verständlichkeit von Rechtstexten spielt dieses Imponiergehabe vielleicht keine so große Rolle. Anders sieht es mit dem zweiten Grund aus, dem Wunsch nach *Abschottung*. Eine bestimmte Sprache zu verwenden, zeigt die Zugehörigkeit zu einer Gruppe an und schließt zugleich andere aus. Es gibt den Eingeweihten den Rang einer Priesterschaft, einen privilegierten Zugang zu einem bestimmten, gesellschaftlich wichtigen Wissen und damit besondere Machtbefugnisse. Dieses Kastendenken hat sicher im Rechtswesen vieler Kulturen eine erhebliche Rolle gespielt: wozu soll man die Vorschriften eines Gesetzes, die Bedingungen eines Vertrags soweit profanieren, dass Hinz und Kunz sie versteht – man kann sich ja vertrauensvoll in die Hände eines Rechtskundigen begeben? Der dritte Grund fällt in einem weiteren Sinne gleichfalls unter das Stichwort „Wissen ist Macht“: wer einen Text versteht, kann einen, der ihn nicht versteht, *übertölpeln*. Das ist sicher eine der Ursachen, weshalb wesentliche Bestimmungen in Verträgen bisweilen unverständlich abgefasst oder tunlichst verborgen werden („das Kleingedruckte“). Dies zu vermeiden oder zumindest zu erschweren, war ein wichtiges, vielleicht das wichtigste Motiv für die veränderte Rechtssprechung bei Verbraucherverträgen.

Diese drei Gründe, Texte nicht verständlich gestalten zu wollen, sind etwas anrühlich, wenn nicht unredlich. Der vierte und letzte Grund ist ganz anderer Natur. Viele Texte müssen Anforderungen genügen, die in verschiedene Richtungen gehen und sich deshalb nicht leicht in gleicher Weise erfüllen lassen. Anders als ein Brief, eine Erzählung, eine Wegbeschreibung soll ein Gesetz nicht in erster Linie *Informationen übermitteln*, sondern es soll für einen bestimmten Bereich *festlegen, was rechtens ist*. Es schafft Normen, und diese Aufgabe sprachlich zu bewältigen, wird für wichtiger gehalten, als sicherzustellen, dass ein jeder, der von diesen Normen möglicherweise betroffen ist, sie leicht versteht. Man könnte sich durchaus denken, dass beide Aufgaben, nämlich zum einen die Norm zu setzen und zum andern sie bestimmten Menschen verständlich zu machen, ganz getrennt werden. So könnte man beispielsweise das Gesetz selbst auf Latein verfassen und es dann auf Deutsch den ihm Unterworfenen erläutern – ein Gedanke, dessen erster Teil ja durchaus eine lange Tradition hat. Er hat sich nicht gehalten; geblieben sind allenfalls Texte, die zwar auf Deutsch geschrieben wurden, aber gerade so gut verständlich sind, als wären sie auf Latein.

Dies bringt uns auf die zweite der oben genannten drei Fragen – was heißt es eigentlich, dass ein Text im Allgemeinen und ein Rechtstext im Besonderen „klar und verständlich“

sind? Im Alltag hat man dafür eine gute Intuition. Der Satz „Wenn du das noch mal sagst, dann haue ich dir eine rein.“ ist für jeden, der Deutsch kann, klar und verständlich. Der folgende Text ist auch für jemanden, der das Deutsche sehr gut beherrscht, nicht in vergleichbarer Weise transparent:

*Das Jetzt, welches Nacht ist, wird aufbewahrt, das heißt, es wird behandelt als das, für was es ausgegeben wird, als ein Seiendes; es erweist sich aber vielmehr als ein Nichtseiendes. Das Jetzt selbst erhält sich wohl, aber als ein solches, das nicht Nacht ist; ebenso erhält es sich gegen den Tag, der es jetzt ist, als ein solches, das auch nicht Tag ist; oder als ein Negatives überhaupt. Dieses sich erhaltende Jetzt ist daher nicht ein unmittelbares, sondern ein vermitteltes; denn es ist als ein bleibendes und sich erhaltendes dadurch bestimmt, daß anderes, nämlich der Tag und die Nacht, nicht ist.*

Worauf gründet sich dieser Eindruck? Liegt es an der sprachlichen Form? In der – nicht sehr umfangreichen – Forschung zur Verständlichkeit von Texten wird diesem Faktor ein sehr großes Gewicht beigemessen: je *einfacher* ein Satz, umso *klarer und verständlicher* ist er (vgl. Nitschke 2002). In der englischen Fassung des Transparenzgebots kommt dies sogar unmittelbar zum Ausdruck: „These terms must always be drafted in plain, intelligible language“. Einfachheit der sprachlichen Form und Verständlichkeit gehen auch oft Hand in Hand, aber es ist leicht zu sehen, dass erstere nur einer von vielen Faktoren ist. Der folgende Satz ist sehr einfach gebaut, aber er ist nicht leicht zu verstehen:

*Jeder Ring hat ein maximales Ideal.*

Er ist allerdings ganz leicht zu verstehen, wenn man über ein bestimmtes Wissen verfügt: ein Ring ist eine mathematische Struktur, und ein maximales Ideal ist eine bestimmte Eigenschaft solcher Strukturen. Daraus kann man drei wesentliche Lehren ziehen:

1. „Verständlich“ ist nicht unbedingt dasselbe wie „sprachlich einfach“.
2. „Verständlich“ ist relativ zu Personen, genauer gesagt, zum Wissen von Personen.
3. „Verständlich“ ist nicht dasselbe wie „klar“. Der obige Satz ist völlig klar, aber nicht leicht verständlich.

Letzteres gilt auch umgekehrt: ein Satz kann durchaus gut verständlich, aber zugleich nicht klar sein, wie etwa „An vielen Stellen darf man oft nicht allzu lang parken.“ Das versteht jeder, der Deutsch kann, aber es ist alles andere als klar, was nun genau damit gesagt ist. Betrachten wir noch ein weiteres Beispiel. Was bedeutet eigentlich der Satz:

*Die Welt ist alles, was der Fall ist.*

Diese Behauptung scheint auf fast verführerische Weise verständlich; aber was genau ist damit gemeint? Was müsste der Fall sein, damit er falsch ist? Das lässt sich nur schlecht angeben, und deshalb ist der Satz, für sich betrachtet, auch nicht eben klar, so eingängig er

ist. Etwas zugespitzt könnte man sagen – zugespitzt deshalb, weil auch die beiden Wörter „verständlich“ und „klar“ keine völlig einheitliche Bedeutung haben:

4. *Verständlichkeit* ist relativ zu Personen, die einen Text verstehen sollen; *Klarheit* ist relativ zu dem Sachverhalt, der durch diesen Text dargestellt oder – im Falle juristischer Texte – als Norm gesetzt wird.

Deshalb ist der mathematische Satz *Jeder Ring hat ein maximales Ideal* klar, aber nur für bestimmte Personen verständlich. Das liegt entscheidend daran, dass die Begriffe, die verwendet werden, klar definiert sind – allerdings in einer anderen Weise verwendet werden als im Alltagsgebrauch. Umgekehrt ist der philosophische Satz *Die Welt ist alles, was der Fall ist* verständlich, weil ihn überhaupt zu verstehen keine besonderen Sachkenntnisse erfordert. Er ist aber nicht klar, weil er das, was er abbildet, nicht genau festlegt (es sei denn, man macht eine Reihe von Zusatzannahmen, die dem Satz selbst aber nicht abzulesen sind). Dies hängt wiederum daran, dass die Ausdrücke, die verwendet werden, „Welt“ und „der Fall sein“, in diesem Falle leicht verständlich, aber nicht allzu klar definiert sind.

Das Gesagte lässt sich sehr gut auf Rechtstexte anwenden. Ein Paragraph in einem Gesetz kann vollkommen klar sein, weil er eine bestimmte Norm in eindeutiger Weise festlegt; verständlich ist er aber vielleicht nur für manche. Umgekehrt kann ein Satz in einem Gesetz oder einem Vertrag für jedermann verständlich sein, zugleich aber nur sehr vage festlegen, was denn nun rechtens ist. In der Tradition der Juristen wird dem ersten Erfordernis, dem der eindeutigen Festlegung, gewöhnlich der Vorrang eingeräumt. Ob das Ergebnis für alle von der Norm Betroffenen verständlich ist, spielt dagegen nur eine untergeordnete Rolle, deren Bedeutung je nach Art des Rechtstextes sehr unterschiedlich sein kann; groß ist sie nie; selbst die deutsche Umsetzung des Transparenzgebots sagt nur, dass Unverständlichkeit und Unklarheit eine unangemessene Benachteiligung sein *können*. Wer aber entscheidet, ob es so ist?

Dies bringt uns auf die letzte der drei oben genannten Fragen: Wie kann man denn überhaupt in der Praxis bestimmen, ob ein Text oder ein Textausschnitt – beispielsweise eine Klausel in einem Vertrag – für eine bestimmte Person verständlich ist? Bei einem Rechtsstreit entscheidet dies der Richter, nicht der Verbraucher selbst, um dessen Verständnis es bei dem Streit geht. Das sieht so aus, als würde der Bock zum Gärtner gemacht: die Regelungen sollen nicht nur für juristische Experten verständlich sein, aber juristische Experten entscheiden darüber, ob sie für Nichtexperten verständlich sind. Zwar sind Richter auch Verbraucher, die sich einmieten oder ihr Geld einer Versicherung anvertrauen. Aber angesichts ihrer überlegenen Sachkenntnisse in Rechtsfragen sollte es ihnen nicht so schwer fallen wie einer Friseurin oder einem Taxifahrer, eine Vereinbarung in einem Vertrag richtig zu erfassen. Wer dies glaubt, dem steht bei der weiteren Lektüre dieses Buches eine leichte Überraschung bevor.

An wen könnte sich denn ein Richter nun halten, wenn er vor der Frage steht, ob eine Klausel in einem Vertrag dem Transparenzgebot genügt und er sich nicht auf seine eigene fachlich verbildete Einschätzung verlassen will? Der einschlägige Experte müsste ein Wissenschaftler sein, der sich entweder mit Sprache oder mit Verstehensleistungen befasst, also ein Sprachwissenschaftler oder ein kognitiver Psychologe. Einen solchen Experten zu



finden, wird aber auch dem gutwilligen Richter sehr schwer werden. Erstaunlicherweise ist bislang nämlich nur sehr selten erforscht worden, was einen Text im Allgemeinen und einen Rechtstext im Besonderen für bestimmte Menschen verständlich oder unverständlich macht. Diese stiefmütterliche Behandlung in der Forschung ist etwas rätselhaft, denn anders als viele andere Probleme, mit denen sich die Wissenschaftler tagaus tagein abmühen, ist diese Frage gleichermaßen fachlich interessant wie praktisch wichtig. Aber die Wege der Wissenschaft gehen nicht immer nach dem Wichtigsten.

Überlegungen dieser Art bilden den Hintergrund eines Forschungsprojekts, das unter dem Titel „Sprache des Rechts“ von 1999 bis 2004 an der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften durchgeführt wurde und an dem sowohl Juristen wie Sprachwissenschaftler beteiligt waren.<sup>2</sup> Das Projekt hatte zwei Ziele. Zum einen ging es allgemein um die Rolle der Sprache im Recht, sowohl in Rechtstexten, etwa Gesetzen, Verordnungen, Verträgen, wie auch in der juristischen Kommunikation bei der Rechtsfindung. Diesen allgemeinen Fragen wurde in einer Reihe von Sitzungen der Arbeitsgruppe wie auch in Kolloquien mit anderen Wissenschaftlern nachgegangen. Die Ergebnisse sind in Dietrich und Klein 2000, Klein 2001 und Lerch 2004–2005 dokumentiert. Das Hauptziel des Vorhabens war es jedoch, über das gepflegte Gespräch unter Fachleuten verschiedener Fächer hinauszukommen und mit Mitteln der empirischen Wissenschaft zu klären, wie verständlich bestimmte Rechtstexte tatsächlich sind. Als Beispiel wurden Texte gewählt, die unter das Transparenzgebot fallen, für die die Frage der Verständlichkeit also tatsächlich von rechtlichem Belang ist. Wir haben uns für die „Allgemeinen Versicherungsbedingungen“ bei der so genannten „Riester-Rente“ entschieden. Dies ist eine private Altersversicherung, die seit einigen Jahren unter bestimmten Bedingungen mit öffentlichen Mitteln gefördert wird.<sup>3</sup> Solche Versicherungen werden von verschiedenen Unternehmen angeboten. Die vertraglichen Bedingungen unterscheiden sich im Kern nur wenig. Untersucht wurden einige Schlüsselklauseln, nämlich jene, in denen geregelt wird, was geschieht, wenn die Versicherung nicht bis zum vorgesehenen Ende geführt wird. Diese Passagen richtig verstehen zu wollen, ist nicht weltfern: rund die Hälfte aller Lebensversicherungen wird vorzeitig beendet, und in der Regel erleidet der, der sie beendet, einen nicht unerheblichen Schaden. Da, wie oben bemerkt, die Verständlichkeit stets relativ zu Personen ist, wurden drei Gruppen untersucht: Juristen, Versicherungsvertreter und „normale Verbraucher“, also beispielsweise Taxifahrerinnen oder Friseure. Wie dies im Einzelnen geschehen ist und was dabei herausgekommen ist, wird in den folgenden Kapiteln dargestellt.

Zuvor gehen wir jedoch auf einige grundsätzliche Fragen ein, die zu klären wichtig sind, wenn man die Verständlichkeit von Texten überhaupt und von Rechtstexten im Besonderen untersuchen will.

2 Mitglieder der Arbeitsgruppe waren: Manfred Bierwisch, Rainer Dietrich, Wolfgang Klein (Leiter), Hans-Peter Schwintowski, Dieter Simon und Christine Windbichler. Zahlreiche weitere Wissenschaftler haben sich in der einen oder anderen Form beteiligt. Eine ausführliche Darstellung findet sich in: Berliner Arbeitsgruppe (2000) sowie in den Jahrbüchern der BBAW.

3 Eine kurze und aktuelle Information ohne werbenden Charakter findet man unter <http://de.wikipedia.org/wiki/Riester-Rente>; siehe auch Anhang 3.

## 1.2 Wie funktioniert eigentlich die Sprache?

Wir alle haben eine Sprache gelernt, in der Regel sogar mehrere – dies vielleicht in unterschiedlichen Graden der Perfektion. Die meisten kennen aus ihrer Schulzeit gewisse Grundbegriffe der Grammatik. Wir alle haben deshalb auch gewisse Vorstellungen darüber, wie eine Sprache funktioniert, so ähnlich, wie wir gewisse Vorstellungen davon haben, wie der Stoffwechsel funktioniert. Diese Vorstellungen, gepaart mit der alltäglichen Erfahrung mangelnder Verständlichkeit, legen gewisse Annahmen darüber nahe, weshalb manche Texte so schwer zu verstehen sind: die Wörter sind schwierig, der Satzbau zu verwickelt, die Sätze sind zu lang. Diese Vorstellungen sind sicher nicht ganz falsch, unterschätzen die Probleme aber gewaltig. Die Beispiele aus Abschnitt 1.1 sollten hier schon einigen Verdacht geweckt haben. Es ist sicher hilfreich, einige weitere Beispiele zu betrachten.

Der folgende Satz ist keine Zeile lang, es kommen nur sehr gängige Wörter vor, er hat nur einen Nebensatz; er ist aber – wenn man nicht Bleistift und Papier zur Hand nimmt – schier unverständlich:

*Hans ist doppelt so alt wie Maria war, als Hans so alt war wie Maria ist.*

Das liegt hauptsächlich daran, dass die Beziehung zwischen den verschiedenen Eigenschaften und den verschiedenen Zeiten schwer auf die Reihe zu bringen sind. Erst wenn dies gelungen ist (am besten, in dem man ihn in eine mathematische Formel umsetzt), kann man die schlichte Frage „Wie alt ist Hans?“ auch beantworten.<sup>4</sup>

Der folgende Satz (der auf den Psychologen Peter Wason zurückgeht) ist von seiner sprachlichen Form her noch einfacher:

*Keine Entzündung ist zu geringfügig, um unbehandelt zu bleiben.*

Der Leser wird diesen Satz sofort verstanden haben. Wahrscheinlich wird er ihn aber falsch verstanden haben. Hier ist es so, dass unser Verständnis dessen, was tatsächlich sprachlich ausgedrückt wird, mit unserem Hintergrundwissen in Widerstreit gerät; dieses sagt uns, dass man alle Entzündungen ernst nehmen sollte. Tatsächlich gesagt wird aber: alle Entzündungen, auch sehr geringfügige, sollen unbehandelt bleiben. In diesem Widerstreit überstimmt unser Weltwissen die sprachliche Formulierung. Anders gesagt, was wir verstehen, wird zu einem hohem Maße von dem bestimmt, was wir bereits wissen oder zu wissen glauben – manchmal völlig gegen den Wortlaut. Wir werden später Beispiele dafür bei der Interpretation der „Allgemeinen Versicherungsbedingungen“ sehen.

Das dritte und letzte Beispiel ist nun umgekehrt alles andere als einfach – aber durchaus nicht sehr schwer zu verstehen, wenn man es laut liest:

4 Der Leser meint vielleicht, derlei Sätze seien von Linguisten erfundene Beispiele, die in der Praxis nicht vorkommen. Nun gut: „Der Abzug beträgt 0,2 Prozent der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital ... und dem zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital ....“ (aus § 6 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen).

*In einem bei Jena liegenden Dorf erzählte mir, auf einer Reise nach Frankfurt, der Gastwirt, daß sich mehrere Stunden nach der Schlacht, um die Zeit, da das Dorf schon ganz von der Armee des Prinzen von Hohenlohe verlassen und von Franzosen, die es für besetzt gehalten hätten, umringt gewesen wäre, ein einzelner preußischer Reiter darin gezeigt hätte; und versicherte mir, daß, wenn alle Soldaten an diesem Tage so tapfer gewesen wären wie dieser, die Franzosen hätten geschlagen werden müssen, wären sie auch noch dreimal stärker gewesen, als sie in der Tat waren.*

Die sprachliche Form des Gesagten ist sehr komplex; aber irgendwie kommt die richtige Information immer an der richtigen Stelle, und man kann der Darstellung ohne ernsthafte Probleme folgen. Erheblich erleichtert wird dies, wenn man den Text laut liest oder gelesen hört. Dies liegt daran, dass die Intonation eines der wichtigsten Mittel ist, die *Informationsverteilung* in einem Satz und damit den Informationsfluss innerhalb einer Folge von Sätzen anzuzeigen. In der geschriebenen Sprache gibt es keine Intonation; man muss sie durch andere Mittel ersetzen, wenn das Verständnis des Textes nicht erschwert werden soll.

Will man ernsthaft klären, weshalb ein Text leicht verständlich ist, ein anderer aber nicht, muss man sich etwas grundsätzlicher vor Augen führen, wie denn eine Sprache wie hier das Deutsche funktioniert: Wie leistet sie es, bestimmte Informationen in Schallsignale oder Striche auf dem Papier umzusetzen und umgekehrt, wie lassen sich aus diesen wahrnehmbaren Zeichen bestimmte Inhalte ableiten? Nun sind die Sprachwissenschaftler, hierin den Juristen nicht unähnlich, in den meisten Dingen nicht einer Meinung. Es gibt aber einige Grundannahmen, die im Kern von allen geteilt werden. Dazu zählt:

**A. Die sprachliche Verständigung beruht immer auf dem Zusammenwirken von zwei Arten von Informationen – der Ausdrucksinformation und der Kontextinformation. Die Ausdrucksinformation ist jene, die sich aus der jeweiligen Sprache ergeben, beispielsweise dem Deutschen oder dem Chinesischen. Die Kontextinformation ist all jenes Wissen, das den Beteiligten aus anderen Quellen verfügbar ist.**

Für die Verständigung sind beiderlei Informationsarten gleichermaßen wichtig, d.h. ein einzelner sprachlicher Ausdruck ist immer vor dem *Hintergrund eines bestimmten Kontextwissens* zu interpretieren. Deshalb ist auch jeder Versuch, die Verständlichkeit eines Textes allein an seiner sprachlichen Form – Satzlänge, Wortwahl und dergleichen – festzumachen, von Anfang an zum Scheitern verurteilt.

**B. Ein sprachlicher Ausdruck ist eine Verbindung eines Ausdrucksträgers und einer Bedeutung, die einander konventionell zugeordnet sind.**

Der Ausdrucksträger kann eine Lautfolge sein, eine Folge von geschriebenen Zeichen auf Papier oder auch eine Gebärde. Was die Bedeutung ist, lässt sich schwerer sagen; bei Nomina wie *Tisch* oder *Aufassungsvormerkung* geht es noch relativ einfach; viel schwieriger wird es bei Modalausdrücken wie *sollen* oder *vielleicht*, oder gar bei Partikeln wie *auch* oder *noch*. Grundsätzlich ist eine solche Bedeutung – sei es die eines Wortes oder eines zusammenge-

setzten Ausdrucks – immer eine abstrakte Entität, die irgendwo im Gehirn gespeichert ist, die sich auf Dinge aus der Außenwelt beziehen kann, aber nicht muss, und die sich mit bestimmten Methoden beschreiben lässt.

**C. Ein Ausdruck kann elementar („Wort“) oder zusammengesetzt („Satzglied, Satz, Text“ u.a.) sein.**

Elementare Ausdrücke sind, etwas vereinfacht gesagt, die „einfachen Wörter“. Zusammengesetzte Ausdrücke beruhen auf zwei Arten von grammatischen Regeln: entweder wird ein Ausdruck gebildet, der wiederum ein Wort ist: *lach-te, Garantie-wert, Ab-fall-be-sei-tig-ung-s-ge-setz*: dann spricht man von morphologischen Regeln. Oder es wird ein Ausdruck gebildet, der über die Wortebene hinausgeht: *beitragsfreie Rente, ein Buch lesen, Hans kaufte ein Haus*; dann spricht man von syntaktischen Regeln. Etwas anders gesagt, ein jedes linguistische System hat ein Lexikon – das ist das Verzeichnis der elementaren Ausdrücke – und eine Grammatik – das ist das Repertoire der Regeln, nach denen sich komplexe Ausdrücke bilden lassen. Diese Aufgliederung ist, wie man leicht sehen kann, zu einfach; zum einen gibt es viele Wörter, die nicht elementar, sondern zusammengesetzt sind. Zum andern können Ausdrücke der Form nach zusammengesetzt, aber der Bedeutung nach elementar sein (*einen Vorschlag machen – vorschlagen*). Deshalb ist es korrekter, von „lexikalischen Einheiten“ zu reden statt von Wörtern, und entsprechend von „lexikalischer Bedeutung“ (oder „lexikalischem Gehalt“) statt von „Wortbedeutung“.

**D. Der Aufbau eines zusammengesetzten Ausdrucks wird nicht nur von den Regeln der Grammatik bestimmt, sondern auch von seiner Informationsstruktur.**

Die Grammatik des Deutschen schließt bestimmte Wortstellungen aus; man kann nicht sagen *Donnerstags meine ist Sprechstunde von zwei bis vier*. Sie lässt aber durchaus verschiedene Wortstellungen zu. Man kann sagen *Donnerstags ist meine Sprechstunde von zwei bis vier*, aber auch *Meine Sprechstunde ist donnerstags von zwei bis vier*. Diese beiden Sätze bedeuten annähernd dasselbe – aber eben nur annähernd; im ersten Fall wird der Gedanke nahe gelegt, dass die Sprechstunde an anderen Tagen zu einer anderen Zeit ist; es wird etwas über „Donnerstag“ im Vergleich zu anderen Tagen gesagt. Im zweiten Fall wird hingegen etwas über „meine Sprechstunde“ gesagt, und zwar, dass sie donnerstags von zwei bis vier ist. Man sagt, die beiden Sätze haben eine verschiedene „Topik“ – das ist jener Teil, über den etwas gesagt wird, während man das, was darüber gesagt wird, als „Kommentar“ bezeichnet (oft findet man auch die Terminologie „Thema“ – „Rhema“). Neben den rein grammatischen gibt es auch noch Prinzipien der Informationsstruktur, die bestimmen, wie eine Bedeutung zu Stande kommt, insbesondere aber, wie sie in den Fluss der Information in einem längeren Text eingebettet wird. Diese Prinzipien sind wesentlich schlechter erforscht als die klassischen Regeln der Grammatik (vgl. etwa Lambrecht 1994). Zumeist unterscheidet man zwei wesentliche Dimensionen der Informationsstruktur. Die eine bezieht sich darauf, welche Information „alt“ (oder „gegeben“) und welche „neu“ ist; die Unterscheidung kann sich auf den unmittelbaren Vorgängersatz beziehen oder aber auf

den allgemeineren Kontext. Die andere Dimension bezieht sich auf den schon genannten Unterschied zwischen „Topik“ und „Kommentar“; ersteres ist das, *worüber* etwas gesagt wird, letzteres das, was darüber gesagt wird. Die beiden Dimensionen der Informationsstruktur gehen oft Hand in Hand; die Topikkomponente des Satzes drückt in der Regel alte (oder aus dem Vorgängersatz beibehaltene) Information aus, die Kommentar-Komponente hingegen neue Information; dies ist aber nur eine Präferenz, und es kann durchaus auch andersherum sein.

Die Wortstellung ist nur eines der verschiedenen Mittel, um die Informationsstruktur anzuzeigen. Andere sind die Intonation, auf die weiter oben schon verwiesen wurde; ein weiteres ist die Wahl zwischen verschiedenen nominalen Ausdrücken: *ein Maler – der Maler – er – der*; manche Sprachen nutzen auch bestimmte Partikel, um die Informationsstruktur anzuzeigen. Die Rolle der Informationsstruktur für das Verständnis von Sätzen und Texten kann gar nicht überschätzt werden. Es ist ja immer so, dass die Information, die in einem Satz ausgedrückt wird, in einen komplexen Informationsfluss eingebettet wird. Wenn dies nicht geschickt gemacht wird, kommt es unmittelbar zu Verstehensproblemen. Wir werden dafür noch eine Reihe von Beispielen sehen.

### E. Sprachliche Ausdrücke sind in der Regel mehrdeutig.

Jedermann kennt Beispiele mehrdeutiger Wörter wie *Schloss* als Gebäude oder *Schloss* am Gewehr. Man macht sich aber nicht unbedingt klar, dass Mehrdeutigkeit der Normalfall und keineswegs die Ausnahme ist: man denke an die vielen Bedeutungen eines Wortes wie *Absatz* oder die verschiedenen Bedeutungen von *noch* in *Er schläft noch* und *Ich möchte noch ein Bier*. Wer dies nicht glaubt, braucht nur einmal in einem etwas umfassenderen Wörterbuch nachzuschauen, was dort über die Bedeutung der einzelnen Wörter alles gesagt wird.

Allgemein kann man drei Arten der Mehrdeutigkeit unterscheiden, nämlich syntaktische (besser gesagt, konstruktionsbedingte), lexikalische und pragmatische. Syntaktisch bedingte Mehrdeutigkeiten beziehen sich auf den formalen Aufbau von Sätzen. Der Satz *In Husum regnet es leicht* kann bedeuten, dass in Husum ein leichter Regen fällt, aber auch, dass es in Husum leicht dazu kommt, dass es regnet. Oder man denke etwa an *Alte Bücher und Karten sind kostspielig*; hier kann sich das Adjektiv *alte* auf Bücher allein oder auf Bücher und auf Karten beziehen. Solche syntaktische Mehrdeutigkeiten sind extrem häufig, werden aber meist überhaupt nicht bemerkt.

Wichtiger sind lexikalische Mehrdeutigkeiten, d.h. Mehrdeutigkeiten in der Bedeutung eines Wortes. Sie können fachsprachlich bedingt sein, wie etwa die unterschiedliche Bedeutung von *Verband* in der Medizin, der Mathematik, der Jurisprudenz und der Marine: dann fallen sie unter „Variabilität“ (siehe Punkt G weiter unten). Aber auch innerhalb einer Fachsprache gibt es lexikalische Mehrdeutigkeiten.

Die dritte Form der Mehrdeutigkeit, die pragmatische, bezieht sich auf die so genannte illokutive Funktion einer Äußerung – die Rolle, die eine Äußerung im Rahmen des sprachlichen Handelns spielt. Wenn z. B. jemand sagt *Ich habe Hunger* oder *Soldaten sind Mörder*, so sind dies zunächst einmal Behauptungen über irgendwelche Sachverhalte. Pragmatisch gesehen haben sie aber eher die Funktion einer Aufforderung im ersten und – vielleicht

– einer Beleidigung im zweiten Falle. Es ist leicht zu sehen, dass solche pragmatischen Mehrdeutigkeiten in der aktuellen Kommunikation von besonderer Bedeutung sind. Aber sie sind oft sehr viel schwerer aufzulösen als etwa syntaktische oder lexikalische, weil die Bedingungen, unter denen etwas als ein Sprechakt bestimmter Art zählt, zum einen relativ schlecht erforscht sind und zum andern die Deutung sehr stark vom Kontext abhängt. Es ist ein sehr schwer zu charakterisierendes soziales Wissen, nicht aber ein sprachliches, das es dem Hörer erlaubt, etwa *Ich habe Hunger* als eine Aufforderung und nicht als bloße Tatsachenbeschreibung zu sehen, und ebenso sind die situativen Gegebenheiten, in denen *Soldaten sind Mörder* als Behauptung oder als Beleidigung gilt, kein Gegenstand der deutschen Grammatik oder Lexikologie.

#### **F. Sprachliche Ausdrücke sind in der Regel vage.**

Vagheit und Mehrdeutigkeit sind eng verwandt, aber dennoch klar zu trennen. So sind die beiden Deutungen von *In Hamburg regnet es leicht* für sich betrachtet jeweils vage. Der Ausdruck *leichter Regen* ist sicher nicht auf so und soviel Kubikzentimeter pro Quadratmeter pro Zeiteinheit festgelegt. Ebenso kann man fragen, was es heißt, dass es *leicht* zu Regen komme. Heißt es „oft“? Wahrscheinlich nicht, aber selbst wenn: Was heißt schon „oft“? Für die Wüste Taklamakan wäre zweimal im Jahr schon oft, für Husum eher nicht. Es bleibt unbestimmt, was „oft“ bedeutet. Diese Vagheit ist keineswegs ein Fehler der natürlichen Sprache, sondern einer ihrer größten Vorzüge. Man kann nämlich jederzeit genauer werden; nur ist dies gewöhnlich nicht notwendig oder nicht erwünscht, weil ohnehin hinlänglich klar ist, was gemeint ist, und jede weitere Angabe daher sinnlos, überflüssig und unökonomisch wäre. Vor allem erlaubt sie dem Sprecher, sich zwanglos an die Erfordernisse der Situation einerseits und die Genauigkeit unserer alltäglichen Kenntnisse andererseits – etwa über den Regen in Hamburg – anzupassen. Sie erlaubt es, sich wie ein Gebildeter zu verhalten, der sich ja, wie Aristoteles zu Anfang der Nikomachischen Ethik sagt, dadurch auszeichnet, dass er nicht genauer ist, als es die Situation verlangt.

Dieses Zusammenspiel von Vagheit und Präzisierbarkeit nach Gegebenheiten kann man sich beispielsweise bei der Formulierung von Gesetzen oder sonstigen Rechtstexten zunutze machen: es wird gezielt ein gewisser Spielraum offen gelassen, den dann die Praxis der Rechtsprechung füllt.

#### **G. Natürliche Sprachen sind nichts Einheitliches; sie setzen sich aus einer Reihe von Unterformen – Varietäten – zusammen, die eine gewisse Ähnlichkeit untereinander haben.**

Das Deutsche, und dies gilt entsprechend für alle andern Sprachen, hat sich über einen langen Zeitraum hinweg ausgebildet, es wird in verschiedenen Gegenden von Sprechern verschiedener sozialer Herkunft bei sehr unterschiedlichen Gelegenheiten gesprochen. Deshalb gibt es nicht „die“ deutsche Sprache. Was man so nennt, ist ein Konglomerat von Dialekten, Sozioklekten, Fachsprachen, Stilebenen, Sprechregistern usw., allgemein gesagt, *Varietäten*, die vieles gemeinsam haben, sich aber auch in vielem unterscheiden:

- die Aussprache schwankt in aller Regel erheblich (merkwürdigerweise gilt es für sehr wichtig, die Schreibweise zu normieren, obwohl es die Kommunikation sicher nicht bedrohen würde, wenn es jedem anheim gestellt wäre, *Mänsch* oder *Mensch* zu schreiben);
- die grammatischen Regeln können variieren;
- die konventionelle Zuordnung zwischen Form und Bedeutung kann variieren;
- und schließlich kann es erhebliche Unterschiede darin geben, wie man bestimmte sprachliche Handlungen vollzieht, also etwa sich bedankt oder ein Versprechen macht.

Variabilität, Mehrdeutigkeit und Vagheit sind keine gelegentlich zu beobachtende Störungen – es sind fundamentale Züge einer jeden Sprache. Dass die Verständigung dennoch so oft funktioniert, liegt darin, dass sich die Beteiligten eben nicht nur auf das stützen, was durch die Mittel des jeweiligen Systems ausgedrückt wird, sondern dass ihnen eine Fülle von Informationen aus dem engeren oder weiteren Kontext zur Verfügung stehen. Etwas bildlich ausgedrückt: die Kommunikation ist wie ein großer Strom von Gedanken, Vorstellungen, Gefühlen, in die jemand gezielt einen Balken oder ein paar Steine hineinwirft, um ihn in eine bestimmte Richtung abzulenken.

#### **H. Die Kontextinformation hat ganz unterschiedliche Quellen, die von Fall zu Fall variieren.**

Es ist vereinfachend, aber zweckmäßig, mindestens drei Formen des kontextuellen Wissens zu unterscheiden:

1. Hintergrundwissen (oder Weltwissen): Dies ist unser allgemeines, im Verlaufe des bisherigen Lebens angesammeltes Wissen über soziale, physikalische und sonstige Gegebenheiten. Dazu zählen insbesondere auch Kenntnisse oder Annahmen über das übliche, erwartbare und über das sozial angemessene Verhalten von Menschen in bestimmten Situationen – beispielsweise darüber, wie man sich in einem Restaurant verhält oder wie man eine Fahrkarte erwirbt. Dieses Weltwissen verändert sich natürlich fortwährend. Aber im Vergleich mit anderen Formen kontextuellen Wissens ist es vergleichsweise stabil; es ist irgendwie im Langzeitgedächtnis verankert.
2. Situationswissen: Damit sind all jene Informationen gemeint, die Sprecher und Hörer aufgrund ihrer Wahrnehmung der jeweiligen Situation entnehmen können. Im Gegensatz zum Weltwissen ist dieses Situationswissen nicht langfristig im Gedächtnis festgehalten, aus dem es zum Verständnis der jeweiligen Äußerung entnommen werden muss; vielmehr wird es mehr oder minder gleichzeitig zur Äußerung selbst vermittelt.
3. Wissen aus dem sprachlichen Kontext: Dieses Wissen kann sowohl den vorausgehenden wie – seltener – den folgenden Äußerungen entstammen. Es verändert sich sehr schnell. Je weiter solche Informationen aus dem sprachlichen Kontext von der jeweiligen Äußerung entfernt sind, umso geringer ist im Allgemeinen ihre Auswirkung auf diese Äußerung.

Die unterschiedlichen Formen des kontextuellen Wissens spielen in einer Äußerungssituation meist eng zusammen. So deuten wir das in einer Situation Wahrgenommene beständig im Lichte unseres Weltwissens, und der sprachliche Kontext ist nicht einfach der Wortlaut der vorausgehenden (oder folgenden) Äußerung, sondern dessen Interpretation mithilfe des gesamten zuvor verfügbaren und relevanten kontextuellen Wissens.

Wenn man nun verstehen will, wie ein bestimmtes sprachliches System, etwa das Deutsche, funktioniert, so muss man

- (a) die Bedeutung der elementaren Ausdrücke beschreiben („lexikalische Semantik“),
- (b) ermitteln, wie sich aus der Bedeutung einfacher Ausdrücke die Bedeutung zusammengesetzter Ausdrücke ergibt („kombinatorische Semantik“, auch „Satzsemantik“) und
- (c) wie die Ausdrucksbedeutung mit all jenen Informationen, die sich nicht aus der Sprache, sondern aus dem Kontext ergeben, zusammenspielt.

Wie schwierig dies ist, wird schon deutlich, wenn man versucht, die Bedeutung so alltäglicher Wörter wie *Abstand*, *lachen*<sup>5</sup> oder *leicht* zu beschreiben – und eine Kultursprache hat hunderttausende von Wörtern!<sup>6</sup> Aber die eben genannten drei Aufgaben sind nur ein Teil des Problems. Eine Sprache zu beherrschen, heißt nämlich nicht nur, die Bedeutung der Wörter und Regeln ihrer Zusammensetzung zu kennen und zu wissen, wie man die Kontextinformation integrieren kann. Es ist die Fähigkeit, einen mehr oder minder komplexen Sachverhalt unter Berücksichtigung dessen, was der Hörer oder Leser mutmaßlich weiß, in eine Folge von Lauten oder Buchstaben – eben in einen Text – umzusetzen und umgekehrt, aus einem solchen Text eine bestimmte gedankliche Struktur abzuleiten, die dem ursprünglichen Sachverhalt zumindest nahe kommt. Dabei spielt die Kenntnis des sprachlichen Systems eine wichtige Rolle – aber jemand, der die deutsche Sprache perfekt beherrscht, mag immer noch erhebliche Probleme haben, einen mehr oder minder komplexen Sachverhalt in Worte zu kleiden oder umgekehrt einen Text richtig zu verstehen. Wie muss man sich diese beiden Prozesse, Textproduktion und das Textverstehen vorstellen? Hier interessiert uns vor allem die zweite Frage. Es ist aber hilfreich, sich zunächst einmal grundsätzlich vor Augen zu führen, nach welchen Prinzipien ein Text – und hier wiederum im Besonderen ein schriftlicher Text – das abbildet, was er abbilden soll.

Die traditionelle Sprachwissenschaft hat sich vor allem mit den Verhältnissen innerhalb eines Satzes befasst – den Wörtern, Satzteilen, einfachen und zusammengesetzten Sätzen. Was darüber hinausgeht, wurde seit alters von der Rhetorik behandelt, freilich

5 *lachen*: durch eine Mimik, bei der der Mund in die Breite gezogen wird, die Zähne sichtbar werden u. um die Augen Fältchen entstehen, [zugleich durch eine Abfolge stoßweise hervorgebrachter, unartikulierter Laute ] Freude, Erheiterung, Belustigung o.ä. erkennen lassen (nach Duden, Das große Wörterbuch der deutschen Sprache, 2. Ausgabe 1994).

6 Im Corpus des „Digitalen Wörterbuchs der Deutschen Sprache“ ([www.dwds.de](http://www.dwds.de)) kommen – und zwar nur in Texten des 20. Jahrhunderts – rund vier Millionen verschiedener Wörter (in etwa neun Millionen Flexionsformen) vor; die meisten davon sind allerdings Zusammensetzungen, deren Bedeutung sich aus ihren Bestandteilen ableiten lässt.



mehr schlecht als recht. Ernsthafte Untersuchungen zu den Prinzipien der Textproduktion und des Textverstehens gibt es erst seit gut zwanzig Jahren, und unser Wissen ist nach wie vor sehr beschränkt (einen guten Überblick über den Forschungsstand vermitteln die einschlägigen Artikel in Rickheit (2003)). Man kann sich aber leicht einige grundsätzliche Probleme vor Augen führen.

### 1.3 Rechtstexte, Texte allgemein

Ein Text ist eine Folge von Sätzen, die in einem gewissen inhaltlichen und formalen Zusammenhang stehen. Dieser Zusammenhang ergibt sich in erster Linie aus der Aufgabe, die er zu erfüllen hat. Eine schon in der antiken Rhetorik bekannte Weise, diese Aufgabe zu beschreiben, besteht darin, den Text in seiner Gesamtheit als Antwort auf eine ausdrücklich gestellte oder auch nur gedachte Frage zu verstehen – die *Quaestio* (Klein und von Stutterheim 1987, von Stutterheim 1997). Solche Quaestiones sind beispielsweise „Wie komme ich von hier zum Bahnhof?“, „Was haben Sie bei dem Autounfall beobachtet?“, „Wie kam es zum Dreißigjährigen Krieg?“, „Wie macht man einen anständigen pot au feu?“ oder „Weshalb muss der Angeklagte freigesprochen werden?“.

Auf eine Quaestio kann es lange oder kurze Antworten geben. Dementsprechend ist der Text länger oder kürzer, vom Grenzfall des ganzen Buchs bis degenerierten Grenzfall des einzelnen Satzes, vielleicht sogar des einzelnen Wortes. Entscheidend ist, dass die Quaestio dem Aufbau des Textes eine Reihe von Beschränkungen auferlegt. Dies gilt für die Form der einzelnen Sätze, aus denen er besteht, ebenso wie für ihre Reihung und die logischen und sonstigen Beziehungen zwischen ihnen. Man kann sich dies am Beispiel einer Zeu-geaussage – also einer besonderen Art von „Rechtstext“ – vor Augen führen. Nehmen wir an, jemand hat einen Autounfall beobachtet und soll darüber vor Gericht aussagen. Die zugrunde liegende Quaestio, unter Umständen vom Richter in Einzelfragen aufgelöst, ist so etwas wie „Was haben Sie (bei der betreffenden Gelegenheit) beobachtet?“. Der Sprecher muss dann sein Wissen vom zugrunde liegenden Sachverhalt in einem komplizierten Prozess in einen Text überführen. Dabei kann man verschiedene Ebenen unterscheiden.

**A.** Ausgangspunkt ist der zugrunde liegende **Sachverhalt**. Hier ist das ein Autounfall, ein komplexes Geschehen, das sich in Raum und Zeit einordnen lässt, verschiedene Personen und Sachen betrifft und sich aus vielen Teilereignisse zusammensetzt, die in einem kausalen und temporalen Zusammenhang stehen.

**B.** Maßgeblich für die Sprachproduktion sind allerdings nicht die objektiven Gegebenheiten des Sachverhalts selbst, sondern das, was der Sprecher davon zu wissen glaubt. Dieses „**Perspektivierte Wissen**“ unterscheidet sich in dreifacher Weise vom Sachverhalt selbst: (a) die Wahrnehmung des Zeugen ist immer *selektiv*; (b) die Erinnerung hat es mehr oder minder *deformiert*, (c) in aller Regel werden in der Sprechsituation nur Teile des gesamten Wissens *aktiviert* (wobei durch Nachfragen weitere Teile aktiviert werden können).

Nicht bei allen Texten ist die Unterscheidung zwischen zugrunde liegendem Sachverhalt und dem, was der Sprecher davon zu wissen glaubt, sinnvoll. Ein Witz hat ebenso

wenig wie ein Kuchenrezept einen „externen Sachverhalt“, der sprachlich abgebildet wird. Es ist daher sinnvoll, einen neutralen Ausdruck für das zu haben, was eigentlich zur Darstellung kommen soll. Dafür wollen wir hier **Sachkomplex** sagen. Bei der Zeugenaussage ist das das perspektivierte Wissen. Beim Kuchenrezept ist es ein Bündel von Handlungen, verbunden mit bestimmten Informationen über die Ingredienzien und die verwendeten Geräte. In jedem Fall ist dieser Sachkomplex eine Menge von Informationen, die im Kopf des Sprechers gespeichert sind und nun zum Zweck der sprachlichen Umsetzung abgerufen werden: er ist eine konzeptuelle Repräsentation, und die Aufgabe des Sprechers ist es, diese Repräsentation so in sprachliche Zeichen – in Schallwellen oder Buchstaben auf dem Papier – umzusetzen, dass der Hörer oder Leser eine entsprechende Sachkomplexrepräsentation aufbauen kann.

C. Der Sachkomplex, hier also das perspektivierte Wissen des Sprechers, bildet also die Grundlage für das, was der Sprecher nun tatsächlich sprachlich ausdrücken will – er muss eine abstrakte, zunächst nur in seinem Kopf vorhandene „**Diskursrepräsentation**“ bilden. Das sind all jene Informationen, die der Sprecher in einer bestimmten Anordnung tatsächlich in Worte kleiden will. Um diese Diskursrepräsentation aufzubauen, müssen fortwährend vier Arten von Entscheidungen getroffen werden:

(1) *Selektion*. Nicht alles, was der Sprecher vom Sachverhalt weiß – oder zu wissen glaubt – wird tatsächlich ausgedrückt. Für seine Entscheidung sind zwei Kriterien maßgeblich: (a) was soll seines Erachtens der Hörer wissen, und (b) was davon muss explizit ausgedrückt werden: vieles ist ja bereits im Kontextwissen des Hörers vorhanden (etwa aufgrund dessen, was vorher gesagt worden ist), oder der Hörer kann es mutmaßlich inferieren.

(b) *Granularität*. Der Sprecher muss sich entscheiden, welche Auflösungstiefe er wählt; er kann etwa sagen „Es sind zwei Autos zusammengestoßen.“ oder sagt er: „Ein blauer BMW ist von links gekommen, hat die Fahrt verlangsamt, der Fahrer hat nach rechts gesehen, ist wieder angefahren, hat dabei den Wagen abgewürgt, hat ihn wieder angelassen, ...“. Diese Auflösungstiefe bleibt in einem gutstrukturierten Text oft nicht gleich; oft beispielsweise wird zunächst etwas in groben Worten dargestellt und dann teilweise detailliert.

(c) *Linearisierung*. Der Sprecher muss sich entscheiden, in welcher Reihenfolge er die verschiedenen ausgewählten Informationen präsentiert. Wenn der Sachverhalt, wie in diesem Beispiel, selbst durch einen weitgehend linearen Zeitverlauf gekennzeichnet ist, ist es der Regelfall, dass die einzelnen Informationen in ebendieser Reihenfolge berichtet werden. Man spricht hier vom Prinzip der chronologischen Ordnung: „Wenn nicht ausdrücklich anders gesagt, entspricht die Folge der Sätze der Folge der Ereignisse.“ Aber bei vielen Texten – beispielsweise bei einer Bildbeschreibung, einer Urteilsbegründung, einem Vertrag – gibt es kein so einfaches Linearisierungsprinzip. Für die Verarbeitung eines Textes ist es aber von größter Bedeutung, wann welche Information kommt.

(d) *Addition*. In aller Regel enthält ein wohlstrukturierter Text auch eine Fülle von Informationen, die in den Augen des Sprechers wichtig sind, die aber gar nicht aus seiner Repräsentation des Sachverhaltes stammen – Vergleiche zu anderen Vorgängen, Querverweise, Bekundungen der Unsicherheit, Kommentare, Bewertungen, moralische Urteile und dergleichen mehr. Anders gesagt, man kann in der Regel zwischen der *Hauptstruktur* eines Textes und unterschiedlichen *Nebenstrukturen* unterscheiden. Erstere antworten auf die dem Text zugrunde liegende Frage, hier also „Was haben Sie beobachtet?“, letztere auf andere Fragen, die dem Sprecher wichtig erscheinen, wie „Habe ich so etwas schon einmal gesehen?“, „War das vernünftig?“, „Wie sicher bin ich mir?“, usw..

Das Ergebnis dieser vier Entscheidungsprozesse ist noch nicht der Text selbst, sondern das, was nun der sprachlichen Formulierung zugrunde liegt – ein Komplex an Informationen, gegliedert und gereiht, im Kopf, den er nun formulieren, d.h. in die Worte und Sätze einer bestimmten Sprache, etwas des Deutschen, umsetzen muss – mit anderen Worten, es ist wiederum eine konzeptuelle Repräsentation. In welcher Weise sich auf dieser Ebene bereits die besonderen grammatischen und lexikalischen Eigenschaften der Sprache geltend machen, ist umstritten.

**D. Die Formulierung** ist nun auf jeden Fall sprachspezifisch: der Sprecher muss bestimmte Wörter wählen, bestimmte morphologische und syntaktische Regeln anwenden und dabei fortwährend dafür Sorge tragen, dass das, was ausgedrückt wird, in passender Weise mit dem beim Hörer unterstellten Kontextwissen zusammenspielt. Dabei kommen all jene Probleme ins Spiel, die weiter oben genannt worden sind: Variabilität, Mehrdeutigkeit, Vagheit. Das Ergebnis, die sprachliche Formulierung ist immer noch eine abstrakte Struktur: der Sprecher könnte sich all das nur denken, ohne es tatsächlich auszusprechen, niederzuschreiben oder, falls er das beherrscht, in Gebärden auszudrücken.

**E.** Der letzte Schritt besteht darin, die sprachliche Formulierung in etwas materiell Greifbares umzusetzen – in vernehmbare Laute, in Zeichen auf dem Papier, in Gebärden bei einer Zeichensprache. Diesen motorischen Prozess bezeichnet man als **Artikulation**.

Einen Text zu bilden, der eine so simple Frage wie „Was haben Sie bei dem Unfall beobachtet?“ sinnvoll beantwortet, ist ein außerordentlich komplexer Prozess, der sich aus vielen Teilprozessen zusammensetzt. Diese Komplexität muss man sich vor Augen halten, wenn man verstehen will, wie sich die Folge von Lauten und Buchstaben, die am Ende des Prozesses steht, denn überhaupt zu dem verhält, was verstanden sein soll. Nur so kann man sich auch eine Vorstellung davon machen, was es umgekehrt heißt, einen Text zu verstehen. Dazu müssen die wahrnehmbaren Zeichen wiederum schrittweise in eine Sachkomplexrepräsentation umgesetzt werden, die – wenn der Text denn richtig verstanden werden soll – ihrem Gegenstück in der Produktion entspricht. Dies wäre nie möglich, wenn man nur die sprachlichen Ausdrücke selber hätte; vielmehr muss das so Ausgedrückte mit all dem anderen Wissen verbunden werden, dass dem Hörer oder Leser aus andern Quellen verfügbar ist. Dies, und nicht so sehr die rein sprachliche Seite, ist auch der Grund dafür,

dass manche Texte von manchen Hörern oder Lesern gut verstanden werden, andere aber nicht.

Eine Zeugenaussage ist eine vergleichsweise einfache Textform. Das Wissen, das dem Text zugrunde liegt, ist zwar komplex aber doch gut strukturiert und überschaubar, und ebenso ist die Art der sprachlichen Aufgabe, die es zu lösen gilt, überschaubar: sie soll die Frage „Was haben Sie (bei dieser Gelegenheit) beobachtet?“ beantworten. Diese ist klar und leicht zu verstehen, viele Vorgaben, die dabei einzuhalten sind, sind deutlich (oder werden vom Richter deutlich gemacht), und ebenso ist es nicht allzuschwierig einzuschätzen, was die Hörer an anderweitigem Kontextwissen zur Verfügung haben. Wie ist dies bei anderen Texten, wie ist es insbesondere bei anderen Rechtstexten wie etwa Gesetzen und Verträgen?

Im Prinzip genauso. Allerdings stellt sich die Lage oft sehr viel komplizierter dar. Was sind überhaupt Rechtstexte, im Gegensatz zu allen möglichen anderen Texten, wie Erzählungen, Bildbeschreibungen, Wegauskünften oder Beipackzetteln? Darauf gibt es keine eindeutige Antwort. In einem allgemeinen Sinn kann man darunter alle Texte verstehen, die vor Gericht relevant sein können. Dazu zählen beispielsweise

- Gesetze, Verordnungen und Erlasse
- Verträge
- schriftliche Eingaben von Anwälten
- Urteilsbegründungen
- Zeugenaussagen
- mündliche Argumentationen zwischen Prozessbeteiligten
- Texte, die zum Gegenstand einer gerichtlichen Auseinandersetzung werden, z.B. beleidigende Briefe, mögliche Plagiate usw.

Wenn man den Begriff des Rechtstextes so weit fasst, erhält man eine sehr heterogene Klasse von Texten, die sich nach Form und Funktion sehr unterscheiden, ganz verschiedenen Anforderungen entsprechen müssen und für die sich auch die Frage der Verständlichkeit ganz unterschiedlich stellt. Es ist daher sinnvoll, nach weiteren Eingrenzungen zu suchen. Dafür bietet sich der eben schon genannte Begriff der **Quaestio** an, die – explizite oder implizite – Frage, die der Text in seiner Gesamtheit beantworten soll: „Was ist (bei dieser Gelegenheit) passiert?“, „Was haben Sie (bei dieser Gelegenheit) beobachtet?“, „Wie komme ich von hier zum Goethehaus?“, „Warum haben abgefahrene Reifen bei trockener Straße eine bessere Haftung als neue?“, „Weshalb soll das Verfahren eingestellt werden?“, „Wieso sind manche Texte besser verständlich als andere?“. Eine solche Quaestio macht jeweils bestimmte Vorgaben, die alle oben genannten Ebenen der Textproduktion betreffen. Sie legt beispielsweise fest, was die **Hauptstruktur** ist: das sind alle Sätze, die eine direkte Antwort auf die Quaestio sind; alle anderen Sätze bilden **Nebenstrukturen**, die stützende oder ergänzende Funktion haben (und durchaus nicht nebensächlich sein müssen). Ebenso bestimmt die Quaestio in gewissem Grad, welche Informationen aus dem Wissensbestand ausgewählt und wie sie angeordnet werden; sie bestimmt schließlich auch – gleichfalls zu einem bestimmten Grad – wie die einzelnen Sätze aufgebaut sind; dies gilt insbesondere für die Informationsstruktur des Satzes. All dies sind *Vorgaben*, die zum einen gewissen Spielraum las-

sen und gegen die zum andern der Sprecher auch verstoßen kann (beispielsweise indem er, als Antwort auf die „Zeugenfrage“ nicht sagt, was er beobachtet zu haben glaubt, sondern, was seiner Meinung nach passiert ist, obwohl er nichts dergleichen beobachtet hat.).

Die Vorgaben der Quaestio sind nicht das einzige übergreifende Strukturprinzip der Textbildung – allerdings das wichtigste. Andere Prinzipien sind etwa gewisse kulturspezifische Traditionen der Textgestaltung. Im französischen Rechtswesen ist beispielsweise eine Urteilsbegründung traditionell ganz anders aufgebaut als im Deutschen. Wir wollen dies hier nicht weiter verfolgen, sondern auf die Frage kommen, was denn die Quaestio bei Ge-setzen, Verordnungen oder Verträgen ist, also Texten der Art, um die es hier vor allem geht.

Sie legen fest, was die Rechte und Pflichten bestimmter Personen sind. Kurz gesagt, sie beantworten allesamt die Frage „Was ist rechtens?“. Diese Frage ist auf einen bestimmten inhaltlichen Bereich eingeschränkt, eventuell auch auf bestimmte Personen. Etwas spezifischer sollte man daher sagen, die Quaestio bei Gesetzen, Verordnungen und Verträgen ist: „Was ist für bestimmte Personen in bestimmten Bereichen rechtens?“. Eine Urteilsbegründung beantwortet nicht diese Frage; sie beantwortet die Frage „Warum entspricht das Urteil dem, was rechtens ist?“.

Gesetze, Verordnungen, Verträge bilden weder einen externen Sachverhalt ab noch das perspektivierte Wissen eines Sprechers von diesem Sachverhalt. Vielmehr dienen sie dazu, bestimmte Inhalte als geltend festzulegen. Der „Sachkomplex“, der ihnen zugrunde liegt, ist ein kompliziertes Geflecht von Normen. Ob man sagt, dass der Text diese Normen *schafft* oder ob man sagt, dass er sie *abbildet*, ist keine einfach zu beantwortende Frage. Die Rechte und Pflichten eines Vertrags bestehen nicht, bevor er zustande gekommen ist. Insofern schafft nicht der Vertragstext die Normen, sondern die Zustimmung der Vertragspartner zu den ausgedrückten Inhalten. Aber um einer Norm überhaupt zustimmen zu können, muss sie natürlich festgelegt sein, und ebendies leistet der Text – nicht unbedingt der einzelne Satz -, und dazu muss er sie ausdrücken.

Dafür, wie dies geschieht, gilt nun im Prinzip all das, was weiter oben am Beispiel der Zeugenaussage erläutert wurde. Dort haben wir einen Unterschied gemacht zwischen dem Sachkomplex – der Gesamtheit der Inhalte, um die es geht – und der Diskursrepräsentation – all jenen Inhalten, die tatsächlich ausgedrückt werden. Nicht anders als bei einer Zeugenaussage muss sich dabei der Sprecher – hier in aller Regel ein Schreiber – eine Auswahl treffen, er muss sich für eine bestimmte „Korngröße“ der Information entscheiden, er muss die Informationen in eine Reihenfolge bringen, er kann bestimmte Informationen anderer Art hinzufügen. Bei der Formulierung muss er nicht nur geeignete lexikalische Einheiten und geeignete Konstruktionen wählen, sondern er muss auch den Vorgaben der Quaestio an die Informationsverteilung im Satz Genüge leisten. Insbesondere aber muss er entscheiden, welche Informationen er überhaupt sprachlich explizit macht und welche er dem Kontextwissen glaubt überlassen zu können. So funktioniert die Sprache grundsätzlich, so funktioniert sie auch bei Texten, die die Frage beantworten, was rechtens ist. Es ist wichtig, sich dies vor Augen zu halten, wenn man verstehen will, weshalb Rechtstexte sind, wie sie sind, und vor allem, weshalb sie manchmal schwer verständlich sind.

Wir wollen dies an einem einfachen Beispiel erläutern. Nehmen wir an, der entstehende Text soll die folgende Quaestio beantworten „Was sind die Rechte und Pflichten der Be-

teiligten bei einer Rentenversicherung?“ – mit anderen Worten, es geht um die allgemeinen Versicherungsbedingungen für Rentenversicherungen. Wie bei jedem Text muss der Schreiber eine *Selektion* treffen: er muss aus dem gesamten Sachkomplex jene Informationen auswählen, die er sprachlich umsetzen will. Was ist der Sachkomplex in diesem Falle? Das ist gar nicht einfach zu sagen, denn viele der Rechte und Pflichten, die die Beteiligten binden, sind anderweitig geregelt, beispielsweise durch das BVG oder das Grundgesetz. In gewisser Weise spiegelt jeder einzelne Rechtstext das gesamte Recht wieder – nur in unterschiedlicher Auswahl dessen, was gerade explizit gemacht wird. Es ist aber klar, dass man diese Auswahl ganz unterschiedlich verstehen kann, je nachdem, welche anderen Normen man kennt. Anders gesagt, das richtige Verständnis hängt daher entscheidend vom Gesagten wie vom Nichtgesagten ab. Die Auswahl wird daher zum einen durch die *Quaestio* bestimmt (sie legt fest, um welche spezifischen Normen es geht), zum anderen aber durch das Hintergrundwissen der Beteiligten; wer den Text schreibt, muss sich daher auch überlegen, was er *addiert*, um ein richtiges Verständnis für alle Beteiligten zu sichern. Er muss auch gewisse Nebenstrukturen einbauen – Erläuterungen, Querverweise usw.

Der Verfasser muss sich des Weiteren fortwährend für eine bestimmte *Granularität* entscheiden: wie global, wie spezifisch müssen Rechte und Pflichten beschrieben sein? Hier macht die *Quaestio* so gut wie keine Vorgaben. Globale Regelungen sind im Allgemeinen leichter zu verstehen; aber sie regeln die Sache weniger klar. Hier kann man daher oft am deutlichsten das Auseinanderdriften von Klarheit und Verständlichkeit beobachten. Der Satz „Die Gurke soll von guter Qualität sein“ ist leicht zu verstehen; aber er trifft keine so klare Festlegung wie der Satz „Die Gurke soll zwischen 10 und 14 Zentimeter lang sein und die Krümmung soll an keiner Stelle 135 Grad unterschreiten.“ Aber eben diese aus dem Wunsch nach unmissverständlichen Regelungen geborene Neigung zu exzessivem Detail macht den resultierenden Text nicht nur komisch, sondern oft auch schwer verständlich.

Die dritte Art von Entscheidungen, die der Verfasser zu treffen hat, betrifft die *Linearisierung* der Information. Nehmen wir an, der Sprecher hat sich bereits festgelegt, was er überhaupt ausdrücken will („Selektion“) und wie sehr er ins Detail gehen will („Granularität“). In welcher Reihenfolge sollen diese Informationsstücke nun ausgedrückt werden? Anders als bei einer Zeugenaussage oder auch bei einem Kuchenrezept gibt es dafür keine klare Vorgabe – der Sachkomplex hat keine temporale Struktur, die man einfach übernehmen könnte, sondern eine sehr verschachtelte logische Struktur, die sich nicht so ohne weiteres in eine lineare Folge übersetzen lässt. In der Praxis folgt man hier bei Gesetzen wie bei Verträgen gewissen tradierten Prinzipien, die sicherlich oft vernünftig sind, die aber selten danach gehen, ob man auf diese Weise den Text am besten verstehen kann. Man könnte sich beispielsweise denken, dass Versicherungsverträge sich im Prinzip daran orientieren, was der Versicherungsnehmer wann zu tun hat; nur wo dies nicht möglich oder sinnvoll ist, greifen andere Prinzipien. In den Augen des Juristen ist eine solche Anordnung vielleicht weniger „logisch“; aber sie wäre vielleicht für den Kunden leichter zu verstehen.

Das bisher Gesagte betrifft den Übergang von Sachkomplex zu Diskursrepräsentation, bei der festgelegt wird, was in welchem Detail in welcher Reihenfolge überhaupt zum Ausdruck gebracht werden soll. Aber es sollte deutlich geworden sein, dass die Weichen für Verständlichkeit eines Textes ganz entscheidend bereits in dieser Phase gestellt werden, also

noch vor der konkreten Formulierung in irgendeiner Sprache. Dies ist der nächste Schritt, und bei ihm machen sich nun all jene charakteristischen Eigenschaften natürlicher Sprachen geltend, die oben unter den Stichworten Variabilität, Mehrdeutigkeit, Vagheit und Kontextabhängigkeit erwähnt worden sind.

Wir greifen nur zwei Probleme heraus. Das erste betrifft die Wortwahl. Unverständliche Wörter gelten neben dem komplizierten Satzbau als der wichtigste Stolperstein beim Verstehen von Rechtstexten. Das kann man vermeiden, wenn man Wörter nimmt, die dem allgemeinen Wortschatz angehören und von jedem verstanden werden, der die Sprache beherrscht. Aber zum einen ist deren Bedeutung in aller Regel viel unbestimmter, sodass man in einen Widerstreit zwischen Klarheit der Festlegung und Verständlichkeit gerät. Zum andern gibt es manche Begriffe, für die es im allgemeinen Wortschatz kein Gegenstück gibt wie etwa *Haftpflicht* oder *beitragsfreie Rente*. Sie lassen sich daher nur um den Preis umständlicher Umschreibungen vermeiden. Allerdings spricht nichts dagegen, solche Begriffe einmal zu erklären – ein Text hat ja nicht nur eine „Hauptstruktur“, im vorliegenden Fall all jene Sätze, die sagen, was rechtens ist, sondern er kann auch eine Reihe von Nebenstrukturen haben, die stützende Informationen liefern.

Das zweite Problem ist die Kontextabhängigkeit. Um es noch einmal zu sagen: Die sprachliche Verständigung beruht immer auf dem Zusammenwirken von zwei Arten von Informationen – der *Ausdrucksinformation* und der *Kontextinformation*. Es ist eine völlige Illusion zu glauben, man könne einen Text bauen, der sich unabhängig vom kontextuellen Wissen – der Wahrnehmung in der Situation, dem zuvor Gesagten, insbesondere aber dem Hintergrundwissen des Hörers – verstehen ließe. Zwar kann man durch immer detailliertere und komplexere Formulierungen das Gleichgewicht immer stärker von der Kontextinformation auf die Ausdrucksinformation verschieben. Das Ergebnis ist aber ein immer verwickelterer Text, der auch immer wieder neue Möglichkeiten eröffnet, ihn durch Kontextinformationen zu ergänzen. Eine gute Formulierung kann daher nur darauf hinauslaufen, das erwartbare Kontextwissen des Hörers recht einzuschätzen und die Ausdrücke, die man verwendet, genau darauf abzustellen. Anders gesagt, ob ein Text leicht verstanden wird und ob er richtig verstanden wird, hängt daher ganz entscheidend davon ab, ob das tatsächliche Kontextwissen des Hörers oder Lesers dieser Einschätzung entspricht.

#### 1.4 Textverstehen – Textverständnis – Textverständlichkeit

Texte sind das Ergebnis eines komplexen Prozesses, bei dem über mehrere Stufen bestimmte Inhalte in sprachliche Formulierungen umgesetzt werden. Beim Textverstehen kehrt sich dieser Prozess um: der Leser muss aus einer Folge von Buchstaben seinerseits eine Diskursrepräsentation aufbauen und, viel schwieriger noch, den dahinter liegenden Sachkomplex rekonstruieren. Man muss hier nun klar zwischen Textverstehen, Textverständnis und Textverständlichkeit unterscheiden. Das Textverstehen ist der Prozess, der zum Textverständnis führt. Das Textverständnis ist eine kognitive Repräsentation von bestimmten Inhalten, beispielsweise vom Ablauf eines Unfalls, von Rechten und Pflichten oder von den Handlungen, die man vollführen muss, um einen Pflaumenkuchen zu backen. Das Text-

verständnis kann *richtig oder falsch* sein. Das Textverstehen kann *leicht oder schwer* sein; das Maß dafür ist die Textverständlichkeit. Diese drei Begriffe wollen wir im Folgenden etwas eingehender betrachten.

Über den tatsächlichen Ablauf des Textverstehens weiß man bemerkenswert wenig (einen guten Überblick über den Forschungsstand vermitteln Rickheit und Strohner 1999, Britton und Graeser 1996). Das hat vor allem zwei Gründe. Zum einen spielen sich dabei zahllose Teilprozesse teils gleichzeitig, teils hintereinander ab: Buchstaben (oder Laute), Wörter, Konstruktionen müssen identifiziert werden, Mehrdeutigkeiten müssen aufgelöst werden, die einzelnen Sätzen müssen aufeinander bezogen werden, vor allem aber muss fortwährend die tatsächliche ausgedrückte Information mit dem gesamten Kontextwissen in Bezug gesetzt werden (der Leser mag sich überlegen, was in seinem Kopf alles vor sich geht, wenn er diesen Satz liest und hoffentlich versteht). Zum andern ist es sehr schwer, das jeweilige Ergebnis dieser Prozesse zu einem bestimmten Zeitpunkt – und letztlich auch nach Lektüre des ganzen Textes – genau zu bestimmen oder gar zu messen. Relativ einfach ist dies noch für die Erkennung von Lauten, Buchstaben oder Wörtern, und deshalb gibt es auf diesem Gebiet durchaus eine ausgedehnte Forschung. Aber wie will man messen, was dem Leser im Kopf steht, wenn er den vorliegenden Satz bis zu dieser Stelle *x* gelesen hat, oder wenn er diesen und den vorausgehenden Satz gelesen hat? Oder was ihm im Kopf steht, wenn er einen ganzen Text gelesen hat?

Dies bringt uns zum Begriff des Textverständnisses. Was sich beim Lesen und eventuell beim Wiederlesen aufbaut, ist eine kognitive Repräsentation bestimmter Inhalte – eine Menge von Vorstellungen im Kopf des Lesers. Nun soll man aber nicht irgendein Textverständnis aufbauen, sondern es soll auch „richtig“ sein. Was aber heißt das? Man würde zunächst einmal sagen: der Text ist richtig verstanden, wenn die kognitive Repräsentation, die der Leser aufbaut, der kognitiven Repräsentation entspricht, die der Schreiber sprachlich ausdrücken wollte. Welche aber ist diese? Ist es das, was wir weiter oben den „Sachkomplex“ genannt haben, oder ist es die „Diskursrepräsentation“, also das, was durch Selektion, Granularität, Linearisierung und Addition umgeformt ist? Auf Leserseite zeigt sich der Unterschied beispielsweise darin, dass man oft etwas durchaus richtig verstanden hat, aber nicht weiß, was es nun weiter besagt. Ein Satz wie „Die Strafe wird zur Bewährung ausgesetzt“ ist in gewisser Weise gut zu verstehen. Aber um ihn „wirklich“ zu verstehen, müsste man beispielsweise auch wissen, unter welchen Umständen die Strafe doch zum Tragen kommt. Etwas einfach gesagt, das Textverständnis lässt sich nicht bloß nach „richtig“ oder „falsch“ beurteilen, sondern auch danach, wie „tief“ es ist. Die Tiefe des Verstehens lässt sich relativ gut durch die *Folgerungen* oder *Inferenzen* beschreiben, die man aus dem Text zieht. Je nach Wissen (und vielleicht auch Intelligenz) der Leser können diese Inferenzen ganz unterschiedlicher Art sein; ein Jurist wird aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen ganz andere Folgerungen ziehen als ein Versicherungsagent oder eine Studienrätin. Manche Autoren gehen soweit, das Textverständnis eines Lesers grundsätzlich mit der Menge der Inferenzen gleichzusetzen, die er aus dem Text zieht. In diesem Punkt mag man geteilter Meinung sein. Klar ist aber, dass es überhaupt nicht *das* Textverständnis gibt, sondern ganz unterschiedliche kognitive Repräsentationen, die sich aus dem unmittelbaren Verstehen und aus allen möglichen Schlussfolgerungen ergeben – ein Unterschied, der sich in der bekannten Reaktion widerspiegelt: „Das habe ich schon verstanden – aber was heißt



es nun?“. Wie wir später in Kapitel 6 sehen werden, ist dies beim Verstehen etwas komplexerer Texte für viele das eigentliche Problem.

Diese Unterscheidung ist nun auch für die Textverständlichkeit wesentlich. Damit ist, wie gesagt, gemeint, wie leicht man aus dem Text ein Verständnis aufbauen kann.<sup>7</sup> Aber das schwankt nicht nur von Leser zu Leser, sondern es mag auch für die unterschiedlichen Teile des Verstehens ganz verschieden sein. Unter Umständen ist es sehr einfach, ein „unmittelbares Verständnis“ zu entwickeln; es ist aber sehr schwer, die entscheidenden Folgerungen daraus zu ziehen, also zu wissen, was das so Verstandene denn nun „eigentlich besagt“. Nur ersteres aber ergibt sich aus der sprachlichen Form, also aus der Bedeutung der Wörter, der Konstruktion, der Art, wie die Information in einzelne Komponenten aufgelöst und angeordnet ist. Für letzteres ist hingegen vor allem das gesamte Hintergrundwissen verantwortlich. Ein Text ist daher umso verständlicher, je mehr er auf den Einbezug dieses und anderer Formen des Kontextwissens abgestellt ist. Es wäre daher eine groteske Vereinfachung zu glauben, man könne die Textverständlichkeit einfach an einigen sprachlichen Größen wie etwa der der Satzlänge, der Zahl der Nebensätze oder dem „Nominalstil“ festmachen. Solche Faktoren können durchaus eine Rolle spielen, und wir alle machen uns ja gerne über besonders groteske Beispiele aus Recht und Verwaltung lustig. Aber die Diskussion in diesem und im letzten Abschnitt sollte eines deutlich gemacht haben: die sprachliche Form eines Textes ist nur eine von vielen Größen, die seine Verständlichkeit bestimmen, und vielleicht nicht einmal die wichtigste.

In der bisherigen Forschung zur Verständlichkeit stand dieser Faktor aber lange Zeit ganz im Mittelpunkt, und er wird auch heute noch von den meisten als ausschlaggebend angesehen. Das liegt nicht nur an einem etwas naiven Verständnis davon, wie die menschliche Sprache bei der Textproduktion und beim Textverstehen im Besonderen funktioniert (und das wir durch diesen und den vorausgehenden Abschnitt vielleicht etwas korrigiert haben). Es hat auch methodische Gründe: Eigenschaften wie beispielsweise die Satzlänge oder die Anzahl von Nomina im Verhältnis zur Anzahl der Verben lassen sich nun einmal viel leichter bestimmen als die Art und Weise, wie bestimmten komplexe Informationen zerlegt, linearisiert und in eine Folge von Buchstaben umgesetzt werden, oder umgekehrt, wie sich aus einer solchen Folge von Buchstaben wiederum eine kognitive Repräsentation ableiten lässt, die der des Schreibers nahe kommt. Erst seit einigen Jahren versucht man, andere, differenziertere Methoden einzusetzen, um die Verständlichkeit zu bestimmen; einen guten Überblick darüber gibt Christmann (2000). Wir gehen im Folgenden nicht auf diese Forschung insgesamt ein, sondern lediglich auf den Forschungsstand bei Rechtstexten.

7 Man kann das Wort „verständlich“ auch so verstehen, dass es nicht nur um die Leichtigkeit, sondern auch um die Richtigkeit des Verstehens geht (warum sollte dieses Wort auch eine Ausnahme von der allgemeinen Regel sein, dass die Wörter einer natürlichen Sprache mehrdeutig und vage sind?). Das ändert aber nichts an den hier angestellten Überlegungen.

## 1.5 Stand der Forschung

Die Unverständlichkeit von Rechtstexten ist ein Topos, und viele Betroffene haben sich dazu geäußert; aber die konkreten empirischen Untersuchungen dazu kann man fast an einer Hand abzählen (Schendera 2000); speziell zum Deutschen kennen wir außerhalb des Projekts der BBAW überhaupt nur eine einzige größere Arbeit, nämlich Pfeiffer, Strouhal und Wodak (1987).<sup>8</sup> Die Untersuchung steht für eine von zwei möglichen Vorgehensweisen: ein gegebener Text wird variiert, und die Varianten werden dann empirisch auf ihre Verständlichkeit hin geprüft; so verfahren auch Charrow und Charrow (1979) sowie Gunnarsson (1984). Bei der zweiten Vorgehensweise wird der Wissenshintergrund des Textrezipienten variiert und die Auswirkung der Variation auf das Verstehen wird empirisch geprüft (Lundeberg 1987, Dietrich und Kühn 2000). Die Untersuchungsziele und Methoden der genannten Untersuchungen sollen nun knapp erläutert werden.

In Charrow und Charrow (1979) geht es um die Verständlichkeit von *Jury Instructions* (Anweisungen für Geschworene) und deren Verbesserung. Die Untersuchung gliedert sich in zwei Teile. Im ersten Teil sollten problematische Texteingenschaften isoliert werden. Dazu wurden 35 Versuchspersonen die Instruktionen schrittweise (jeweils zwei bis drei Sätze) in gesprochener Form präsentiert; die Probanden sollten sie dann in anderen Worten wiedergeben. Es ergab sich, dass bestimmte lexikalische Einheiten und bestimmte syntaktische Konstruktionen das Verstehen erschweren. Daraufhin wurde der Originaltext unter Vermeidung dieser Textmerkmale umformuliert. Im zweiten Teil der Untersuchung wurde dann mit einer zweiten Gruppe von Probanden das Verstehen des neu erstellten Textes überprüft, wobei methodisch genau wie im ersten Untersuchungsteil vorgegangen wurde. Es zeigte sich, dass die Verständlichkeit erheblich verbessert werden konnte.

Auch in der Untersuchung von Gunnarsson (1984) wird das Verstehen eines Original-Rechtstextes, in diesem Fall eines schwedischen Gesetzestextes (*Act on the Joint Regulation of Working Life*), mit dem Verstehen einer alternativen Textfassung verglichen. In einer Pilotstudie wurden zunächst Wortschatz und Satzbau des Originaltextes verändert. Im Unterschied zu Charrow und Charrow zeigte sich jedoch, dass dadurch keine Verbesserung der Textverständlichkeit erreicht werden konnte. In der Hauptuntersuchung wurde deshalb ein pragmatischer Ansatz anstelle eines rein an der Form orientierten verfolgt. Es wurde von der Frage ausgegangen, welche Funktion der Text für die verschiedenen Textadressaten – einerseits Juristen, andererseits Arbeitnehmer und Gewerkschaftler – hat. Sie ist wesentlich darin zu sehen, dass der Text in spezifischen Situationen eine Handlungsorientierung geben soll. Die Neufassung des Textes hebt entsprechend darauf ab, Rahmensituationen für die Anwendung der Regelungen zu spezifizieren, Handlungsanweisungen für die gegebene Situation darzulegen und die beteiligten Parteien genau zu bezeichnen. Gleichzeitig sollte der Text in Satzbau und Wortwahl einfach sein (Vermeidung von Rechtsstermini, keine Verwendung des Passivs etc.). Das Verstehen der beiden Textvarianten wurde mit einer Stich-

8 Die mit weitem Abstand meiste Erfahrung dazu hat der Sprachdienst der Schweizerischen Bundeskanzlei, der seit fast drei Jahrzehnten Schweizer Gesetze mit großem Erfolg sprachlich redigiert (<http://www.dores.admin.ch>). Leider ist diese Erfahrung noch nicht in Leitfäden umgesetzt worden oder selbst zum Gegenstand wissenschaftlicher Untersuchungen geworden.

probe von 264 Probanden, die die drei genannten Gruppen repräsentieren, überprüft. Die Erhebungssituation sollte möglichst natürlich sein. Die Probanden sollten in Hinblick auf die Lösung vorgegebener Problemstellungen Fragen anhand der schriftlich vorliegenden Texte beantworten, einschlägige Textstellen auffinden und kurze Kommentare verfassen. Im Ergebnis erwies sich die neue Textfassung als besser verständlich.

Gegenstand der Untersuchung von Pfeiffer, Strouhal und Wodak (1987) war ebenfalls ein Gesetzestext und die Möglichkeit seiner adressatenbezogenen Optimierung. Als Originaltext wurde die Nord-Österreichische Bauordnung von 1976 ausgewählt. Dieser Text wurde auf legistische Mängel und auf Verständlichkeitsprobleme hin analysiert und mit einem zweiten, von einem Nicht-Juristen verfassten Textentwurf verglichen. Aus dem Vergleich wurden Maßstäbe für eine verständlichere sprachliche Gestaltung im Hinblick auf Wortwahl, Syntax, Gliederung und Perspektivierung abgeleitet, die in eine endgültige – unter Einbezug von Juristen verfasste – neue Textfassung umgesetzt wurden (Gesetzesentwurf für das Nord-Österreichische Bautechnikgesetz 1984). Anschließend wurde die Wirkung der textuellen Veränderung auf das Textverstehen empirisch untersucht. Die Stichprobe von 127 Probanden setzte sich aus drei Gruppen zusammen: 82 Laien, 15 Bürgermeister als Repräsentanten der ersten Instanz der Baubehörde und 30 Schüler landwirtschaftlicher Fachschulen. Es wurden sowohl Daten zum sozialen Hintergrund und zum einschlägigen Vorwissen der Probanden erhoben als auch Daten, mit denen das Verstehen der beiden Textfassungen erfasst werden sollte. Zu den Datenerhebungsmethoden zählten u.a. Fragen zu Fachbegriffen, Messung der Lesegeschwindigkeit, Lückentests, Umformulierung von Textpassagen und die Lösung von Praxisfällen. Es zeigte sich, dass die Probanden beim Alternativtext durchgängig besser abschnitten als beim Originaltext. In einem weiteren Untersuchungsteil wurde das Verstehen von zwei Gruppen mit unterschiedlichem sozialen Hintergrund verglichen. Die eine Gruppe bestand aus jüngeren Landbewohnern mit höherer Ausbildung, meist in Stadtnähe wohnhaft, die zweite Gruppe bildeten ältere Landbewohner mit geringerem Bildungsgrad. Die erste Gruppe löste die Aufgaben deutlich besser als die zweite. Das deutet auf die Wichtigkeit leserbezogener Faktoren für das Textverstehen.

Um eben diese Faktoren ging es in der Studie von Lundberg (1987). Die Frage war, ob durch Vermittlung von Lesestrategien an Studienanfänger der Rechtswissenschaft das Leseverstehen von Texten, in denen Rechtsfälle (Urteil und Urteilsbegründung) dargestellt werden, verbessert werden kann. In einem ersten Schritt wurde ermittelt, wie Rechtsexperten (10 Probanden) an einen solchen Text herangehen und wie sich die Vorgehensweise von Nicht-Experten mit Studienabschluss in Fächern wie Kommunikationswissenschaft und Psychologie (10 Probanden) davon unterscheidet. Die Probanden sollten bei der Durchsicht des Textes ihr Vorgehen verbalisieren, also „laut denken“, wobei sie gegebenenfalls durch Fragen des Untersuchungsleiters gestützt wurden. Es zeigte sich, dass die Nicht-Juristen weniger zielgerichtet vorgingen und ihre Lesezeit weniger ökonomisch verteilten. Da sie mit dem Texttyp nicht vertraut waren, konnten sie nicht gezielt nach relevanten Anhaltspunkten für das Verstehen des Falls suchen. Aufgrund der Ergebnisse wurden Richtlinien für ein besseres Herangehen an den Texttyp entwickelt und deren Bedeutung für das Textverstehen in weiteren Untersuchungsschritten überprüft. Einbezogen wurden 122 Studenten mit unterschiedlicher Studiendauer (unmittelbare Anfänger, zwei Wochen, zwei Monate, 1–2 Jahre). Die Verstehensvoraussetzungen wurden systematisch variiert: Eine

Gruppe erhielt zunächst ein Strategie-Training, zusätzlich wurden ihr zu Beginn der Erhebungssitzung Anweisungen für das strategische Vorgehen ausgehändigt.<sup>9</sup> Einer zweiten Gruppe wurden nur die Strategie-Anweisungen an die Hand gegeben, eine dritte Gruppe erhielt keine Hilfestellung. Den Probanden wurde ein Fall vorgegeben, zu dem sie Fragen beantworten sollten. Es zeigte sich ein deutlich verstehensfördernder Effekt der vermittelten Lesestrategien, insbesondere wenn sie im Training angewendet und eingeübt worden waren. Am stärksten profitierten Studienanfänger.

In der Untersuchung von Dietrich und Kühn (2000) wird ebenfalls ein leserbezogener Faktor des Textverstehens variiert, und zwar das Hintergrundwissen. Es wurden zwei Experimente zum Verstehen von Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Haftpflichtversicherung durchgeführt. Im ersten Versuch wurde das Verstehen bei Studenten ohne juristischen Hintergrund gemessen, und zwar anhand der Methoden „freies Erinnern“, Fragebeantwortung und Lösung von Praxisfällen. Ziel war es, die bei den Rezipienten erzeugte Vorstellung von den im Text beschriebenen Sachverhalten in der Form von Gedächtnisinhalten sichtbar zu machen. Es zeigte sich, dass die Inhalte gut erinnert wurden, das Verstehen aber durch bestimmte „Wissensschemata“ der Probanden fehlgesteuert wurden. Den Probanden fehlte ein klares Konzept von „Versicherung der Haftpflicht“. Sie verarbeiteten die Information unter dem Einfluss eines verzerrenden Schemas von „Versicherungsschutz“, was sie zu falschen Inferenzen bei der Lösung von Praxisfällen verleitete. In einem zweiten Experiment wurde das Verstehen von Studenten der Rechtswissenschaft (ohne spezielle Kenntnis des Versicherungswesens) mit dem von Studenten anderer Fachrichtungen verglichen. Die Ergebnisse zeigten, dass Erfahrung im Umgang mit juristischen Texten das Verstehen nicht wesentlich beeinflusst. Die Jura-Studenten beurteilten die Praxisfälle ebenso korrekt bzw. falsch wie die Nicht-Juristen, was gleichermaßen auf mangelndes Hintergrundwissen zurückzuführen war.

Diese fünf Untersuchungen unterscheiden sich erheblich nach Art der Texte und nach leitender Frage. Es fällt auch auf, dass in den früheren Arbeiten vor allem strukturelle Eigenschaften des Textes wie Satzbau und Wortwahl im Vordergrund standen, während bei den späteren zunehmend die kognitive Dimension der Textverarbeitung in die Fragestellung einbezogen wurde. Dem liegt die Erkenntnis der Textverarbeitungstheorie zugrunde, dass Verstehen eine Interaktion zwischen kognitiven Voraussetzungen des Lesers einerseits und dem Text mit seinen spezifischen Texteigenschaften andererseits darstellt. Von einem solchen Verstehenskonzept geht auch die vorliegende Untersuchung aus. Dabei soll, im Unterschied zu den dargestellten Untersuchungen, genau gezeigt werden, wie der *Prozess* des Verstehens abläuft, wie also bei der fortlaufenden Textverarbeitung leserseitige Voraussetzungen und der Text zusammenwirken, um eine Vorstellung der ausgedrückten Sachverhalte zu erzeugen. Die Methode muss entsprechend so gewählt werden, dass nicht nur Verstehensergebnisse erfasst werden können. Dabei kann an das auch von Lundeberg (1987) gewählte Vorgehen des „Lauten Denkens“ angeknüpft werden.

9 Die Richtlinien lauteten beispielsweise: 1. „Put the case in context“ („examine the chapter and section titles“, „examine the citation“) 2. „Read the case for an overview“ („understand legal proceedings“, „picture the facts“, „identify the issue“, „find the decision and rule“) 3. „Reread the case analytically“ („distinguish relevant from irrelevant facts“, „study the rationale“, „synthesize the case“) (Lundeberg 1987: 430f).



# Kapitel 2

## Zum Vorgehen

### 2.1 Vorüberlegungen

Bei der Untersuchung, der wir uns nun zuwenden, geht es um die Frage: *Wie werden Allgemeine Versicherungsbedingungen verstanden?* Dieser Frage sollte empirisch anhand eines realistischen Beispiels nachgegangen werden. Deshalb wurde von Anfang an Folgendes festgelegt:

- (a) Es geht nicht um das Verstehen einzelner lexikalischer Einheiten oder von isolierten Sätzen, sondern um das Verstehen eines zusammenhängenden Textes.
- (b) Das Textverstehen soll nicht an konstruierten Beispielen, sondern an authentischen Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) überprüft werden.
- (c) Als Probanden werden Vertreter dreier Personengruppen einbezogen, die tatsächlich mit AVB befasst sind. Dem *Kunden* dienen AVB als Vertragsgrundlage, die bei einem auftretenden Problem konsultiert werden können. Für den *Versicherungsvermittler* stellen AVB eine Informationsquelle dar, die bei der Kundenberatung und -information herangezogen werden kann. *Juristen* schließlich obliegt die rechtliche Kontrolle von AVB, wobei auch das Transparenzgebot als Kontrollmaßstab dienen kann.
- (d) Einen Text liest man normalerweise in bestimmten lebenspraktischen Zusammenhängen und zu einem bestimmten Zweck. Deshalb sollten die Probanden vor ein bestimmtes praktisches Problem gestellt werden, zu dessen Lösung sie bestimmte Teile des Textes verstehen müssen (Situierung).

Im ersten Kapitel ist erläutert worden, dass Verstehen und Verständlichkeit nicht nur von der sprachlichen Gestalt des Textes abhängt, sondern auch vom Kontextwissen, insbesondere dem Hintergrundwissen des Lesers, der den Text zu einem bestimmten Zweck verstehen will. Die drei Gruppen von Personen, die hier einbezogen wurden, unterscheiden sich vor allem in diesen Hintergrundwissen: Versicherungsvermittler verfügen über versicherungstechnisches Fachwissen<sup>1</sup>, Juristen sind mit der Rechtssprache und der Struktur von Rechtstexten vertraut, Kunden bringen Alltagswissen zur Versicherung und vielleicht auch persönliche Erfahrungen ein.

1 Zum Verkauf von Versicherungen benötigt man keine spezielle Ausbildung. Man kann allerdings an der IHK eine Ausbildung zum Versicherungskaufmann/Fachwirt absolvieren. Zudem bieten die einzelnen Versicherungen Schulungen an. Vorbereitende Befragungen von Versicherungsfachleuten ergaben, dass sich das Wissen der Versicherungsvermittler primär auf die Versicherungsprodukte bezieht. Das Wissen über AVB spielt bei der Ausbildung und im beruflichen Alltag eine untergeordnete Rolle.

Das *Leseziel* wird für alle Probanden gleich gehalten. Sie sollen sich in eine Beraterrolle versetzen und auf der Grundlage des AVB-Textes ausfindig machen, was man tun kann und sollte, wenn jemand die Versicherungsbeiträge nicht mehr aufbringen kann oder will.

## 2.2 Die Probanden

Die Untersuchung wurde mit zehn „Versicherungs-Laien“, zehn Juristen und zehn Versicherungsfachleuten durchgeführt. Die Probanden sollen folgende Kriterien erfüllen:

*Laien:* Sie sollten eine abgeschlossene, nicht-akademische Berufsausbildung haben und über keine über das Alltagswissen hinausgehenden juristischen Kenntnisse verfügen. Die Erfahrung mit Versicherungen sollte sich auf die Kundenrolle beschränken. Die Probanden sollten ferner in einem mittleren Alter sein, in dem persönliches Interesse an Altersvorsorge angenommen werden kann.

*Juristen:* Sie sollten über ein möglichst breites juristisches Wissen verfügen, aber nicht auf Versicherungsfragen spezialisiert sein. Dies ist in aller Regel bei Personen der Fall, die kurz vor oder nach dem zweiten Staatsexamen stehen.

*Versicherungsfachleute:* Sie sollten Erfahrung bei der Beratung in Versicherungsangelegenheiten mitbringen, also Versicherungsvermittler sein. Dabei können sie als „Ein-Firmen-Vertreter“ (Verkauf von Produkten einer bestimmten Versicherung), Versicherungsmakler (Verkauf von Produkten verschiedener Versicherungen) oder Finanzdienstleister tätig sein. Der Kürze halber reden wir im Folgenden immer von (Versicherungs-)Agenten. Sie sollten über die *Riester-Rente* informiert sein. Es wird aber nicht verlangt, dass sie das Produkt bereits verkauft haben, da es zur Zeit der Datenerhebung erst kurze Zeit auf dem Markt war.

Aufgrund der geringen Gruppengröße erübrigte es sich von vornherein, Verfahren einer repräsentativen Probanden-Auswahl anzuwenden. Es wurden einfach Personen aus dem breiteren Umfeld der Projektmitarbeiter angesprochen und um Teilnahme an der Untersuchung gebeten<sup>2</sup>. In allen Gruppen sollten Frauen und Männer vertreten sein; eine Gleichverteilung war indes nicht angestrebt. In der Gruppe der Versicherungsexperten, einer stark männerdominierten Berufsgruppe, wäre sie auch kaum zu erreichen gewesen. Frauen und Männer sind auf die Gruppen wie folgt verteilt: Laien – fünf Frauen/ fünf Männer, Juristen – vier Frauen/ sechs Männer, Agenten – zwei Frauen/ acht Männer.<sup>3</sup>

2 Hans-Peter Schwintowski danken wir hier noch einmal sehr herzlich für die Vermittlung von Kontakten zur Versicherungsbranche.

3 Bei einigen statistischen Überprüfungen der Ergebnisse haben sich keinerlei geschlechtsspezifische Unterschiede gezeigt.

Die folgende Tabelle gibt Auskunft über persönliche Daten der Probanden:

Gruppe	Proband	m/w	Alter	Ausbildung	Berufliche Tätigkeit
Laie	2L	m	36	Lüftungs- und Heizungsbauer (Meister)	Technischer Leiter eines Bundesgebäudes
Laie	3L	w	39	Friseurin	Putzhilfe
Laie	4L	w	41	Krankenschwester	Krankenschwester
Laie	7L	w	35	Maskenbildnerin	Maskenbildnerin am Theater
Laie	8L	m	46	Kabelmechaniker	Hausmeister eines öffentlichen Gebäudes
Laie	9L	w	30	Friseurmeisterin	Friseurin
Laie	11L	w	35	Apothekenfacharbeiterin, Filialleiterin, Kosmetikerin	Kosmetikerin
Laie	12L	m	35	Straßenbautechniker	Werbetechniker
Laie	13L	m	31	Maler und Lackierer, Fachabitur	Kommunikations-Designer
Laie	14L	m	38	Radio-/ Fernsehmechaniker, Druckvorlagenhersteller	Graphik-Designer
Jurist	1J	m	38	Krankenpfleger, Jura-Studium	Jurist bei Kassenärztlicher Vereinigung
Jurist	2J	m	32	Jura-Studium	Rechtsanwalt in Kanzlei
Jurist	3J	m	35	Jura-Studium	Referendar
Jurist	4J	w	29	Jura-Studium	Referendar
Jurist	5J	w	31	Jura-Studium	Referendar
Jurist	6J	w	28	Jura-Studium	Referendar
Jurist	7J	w	27	Jura-Studium	Referendar
Jurist	8J	w	29	Jura-Studium	Referendar
Jurist	9J	m	27	Jura-Studium	Referendar
Jurist	10J	m	30	Jura-Studium	Referendar
Agent	1A	m	44	Betriebsmess- u. Steuerungstechniker, nebenberufl. Versicherungsverkäufer	Ein-Firmen-Vetreter, selbstständig
Agent	2A	m	40	Psychologie-Studium (kein Abschluss), Fachwirt für Finanzberatung, Finanzökonom EBS	Finanzdienstleister, selbstständig
Agent	3A	m	25	Versicherungskaufmann, Fachberater Finanzdienstleistungen	Versicherungsmakler, selbstständig
Agent	4A	m	42	Studium der Biotechnik, Fachberater für Finanzdienstleistungen	Wirtschaftsberater für private Haushalte, selbstständig
Agent	5A	m	44	Jura-Studium (DDR)	Versicherungsmakler, selbstständig
Agent	6A	m	59	Journalist	Ein-Firmen-Vetreter, selbstständig
Agent	7A	w	44	Wärmetechnik (Dipl.-Ing.)	Ein-Firmen-Vetreter, selbstständig
Agent	8A	w	35	Studium VWL (ohne Abschluss), Versicherungskauffrau, Fachwirt für Finanzberatung	Versicherungsvermittler, Angestellte
Agent	9A	m	44	Jura-Studium (DDR); Weiterqualifizierung in Versicherungsunternehmen	Versicherungsvermittler, Angestellter
Agent	10A	m	39	Bauschlosser, Kellner	Ein-Firmen-Vetreter, selbstständig

Tab. 1: Persönliche Daten der Probanden



### 2.3 Die Daten

Die Datenerhebung sollte kontrolliert und methodisch solide erfolgen, zugleich aber technisch nicht allzu aufwendig sein. Insbesondere aber sollte das Verhalten der Probanden nicht durch eine künstliche, labor-ähnliche Situation verzerrt werden. Das im ersten Kapitel Gesagte sollte deutlich gemacht haben, dass es methodisch sehr schwer ist, Verstehen und Verständlichkeit zu messen (vgl. dazu auch Christmann 1989, Schendera 2000). Wir haben uns bei der Methodenwahl von verschiedenen Gesichtspunkten leiten lassen. Der erste Aspekt betrifft den Einstieg in den Verstehensprozess. AVB-Texte haben einen für Rechtstexte typischen Textaufbau, mit dem ein bestimmtes Leseverhalten einhergeht. Sie sind in – durch Verweise vernetzte – Paragraphen gegliedert, in denen jeweils ein Regelungsbereich behandelt wird. Entsprechend werden diese Texte, wenn es ein konkretes Problem zu lösen gilt, zumeist nicht fortlaufend gelesen, sondern es werden die Paragraphen ausgewählt, die für das Leseziel als ausschlaggebend angesehen werden. Für den Leser besteht also die erste Aufgabe darin, diese Passagen im Text zu finden. Es sollte überprüft werden, wie der Leser dies leistet. Dann beginnt das Verstehen der relevanten Passagen. Die gewählte Methode sollte geeignet sein, den *Prozesscharakter* dieses Verstehens zu erfassen, d.h. die Daten müssen den allmählichen Aufbau einer Sachkomplexrepräsentation im Laufe der Textdeutung nachvollziehbar machen. Dabei muss möglichst genau identifizierbar sein, „wo es hakt“, d.h. auf welche Texteigenschaften sich Verstehensprobleme und Fehlverständnis zurückführen lassen. Am Ende eines Textverstehensprozesses liegt ein *Verstehensergebnis* vor, also eine relativ stabile Sachkomplexrepräsentation, auf die man sich bei der Lösung eines Versicherungsproblems stützen kann<sup>4</sup>. Die Richtigkeit dieses Verstehens sollte überprüfbar sein.

Diesen drei Teilaufgaben entsprechen drei Erhebungsteile, bei denen methodisch verschieden vorgegangen wird:

**Erhebungsteil I:** Erfassen des „Selektiven Lesens“, d.h. der Durchsicht der AVB mit dem Ziel, die für die vorgegebene Problemstellung einschlägigen Paragraphen zu finden.

**Erhebungsteil II:** Erfassen des Verstehensprozesses bei den beiden für die Problemstellung ausschlaggebenden Paragraphen (§§ 6 und 7).

**Erhebungsteil III:** Erfassen des Verstehensergebnisses

Das Herzstück der Untersuchung bildet der Erhebungsteil II. Neben den Daten zum Leseverstehen werden außerdem ergänzende Daten zum Hintergrundwissen der Probanden sowie Daten zur Person erhoben.

4 Was im Gedächtnis gespeichert bleibt, ändert sich natürlich im Lauf der Zeit, sieht also nach einem Tag, einer Woche, einem Jahr jeweils anders aus. Hier kann nur erfasst werden, welche Sachkomplexrepräsentation ungefähr eine halbe Stunde nach Abschluss der Textinterpretation unter den spezifischen Kontextbedingungen vorliegt.

### 2.3.1 Vorgehen in Erhebungsteil I

Es wird von zwei einfachen Fragen ausgegangen:

- A. Sind die Probanden in der Lage, die relevanten Paragraphen zu finden, und gibt es dabei gruppenspezifische Unterschiede?
- B. Wie zeitaufwendig ist der Suchvorgang, und unterscheidet sich dies zwischen den Gruppen?

Da es nur darum geht, ob die Suche erfolgreich ist und wie lange sie dauert, wird ein sehr einfaches Verfahren gewählt. Die Probanden haben die AVB in Form eines Heftes im DIN A4-Format vor sich auf dem Tisch liegen. Dabei enthält jede Seite nur einen Paragraphen. Die Probanden werden instruiert, im Text nach den relevanten Paragraphen zu suchen und mitzuteilen, wann sie damit fertig sind. Der Vorgang wird auf Video aufgezeichnet; so lassen sich die Lesezeit pro Paragraph und die Gesamtlesezeit messen. Nachdem die Probanden den Suchvorgang als beendet erklärt haben, sollen sie die ihrer Ansicht nach einschlägigen Paragraphen benennen und ihre Vorgehensweise kurz kommentieren.

### 2.3.2 Vorgehen in Erhebungsteil II

In diesem Teil, dem Kernstück der Untersuchung, soll der Verstehensprozess eines Ausschnitts der AVB erfasst werden. Entscheidend ist, dass dieser Prozess *in seinem Verlauf* erfasst wird. Die meisten psychologischen Methoden, die diesem Zweck dienen (für einen Überblick vgl. Haberlandt 1994), eignen sich für unsere Zwecke nicht, weil sie ein experimentelles Design voraussetzen und es zudem nicht erlauben, Verstehensinhalte sowie mögliche Unterschiede zwischen verstandener Aussage und Textaussage fassbar zu machen. Wir haben uns hier für die klassische Methode des „Lauten Denkens“ (engl. *think aloud*, *think out loud* – TOL), die ursprünglich in der deutschen Gestaltpsychologie von Külpe und anderen entwickelt und beispielsweise von Psychologen wie Otto Selz (1913) mit großem Erfolg angewandt wurde.

Die Grundidee ist ganz einfach: Jemand soll eine kognitive Aufgabe irgendeiner Art lösen und dabei fortwährend kommentieren, was ihm oder ihr dabei durch den Kopf geht.<sup>5</sup> Nach dem Krieg wurde die Methode von amerikanischen Psychologen aufgegriffen und vor allem bei *problem solving*-Untersuchungen eingesetzt; ein Klassiker dieser Forschung ist Ericson und Simon (1984); vgl. auch Ericson und Simon (1985). In jüngerer Zeit hat die Methode des Lauten Denkens zunehmend Eingang in die Textverstehensforschung gefunden (z.B. Chi et al. 1994, Trabasso & Magliano 1996, Trabasso & Suh 1993, Zwaan

5 In frühen Varianten wurden die Kommentare auch nachträglich gegeben; dies wirft jedoch Probleme auf, weil man es hier mit Gedächtnisproblemen rechnen muss.

& Brown 1996, Whitney & Budd 1996). Ihr Nutzen für die Untersuchung von Textverstehen wird von Graesser et al. (1997: 166) in folgender Weise charakterisiert:

„In a „think aloud“ task, the reader expresses ideas that come to mind as each clause in the text is comprehended. The content extracted from think aloud protocols is a very rich source of data for discovering possible comprehension strategies and for testing detailed claims about the representations that enter the reader's consciousness.“

Die Methode eignet sich schlecht für Prozesse, die automatisiert und bewusster Analyse kaum zugänglich sind, beispielsweise die perzeptuelle Analyse des Lesematerials und die Satzanalyse (Worterkennung, Erkennen der grammatischen Struktur, semantische Analyse). Dagegen kann sie Aufschluss liefern über höherstufige Verarbeitungsebenen des Textes:

„(...) the TOL task is best used to study the higher level processes in reading: the inferences, predictions, schema elaborations, and other complex cognitions that occur as part of skilled reading. We assume that these processes are most available to consciousness as the reader reads. The outputs of these processes are verbal, slow to arise, and samples of them are sufficient for the investigator to infer what must have transpired“ (Olson, Duffy & Mack 1984: 255)

Zu einem ähnlichen Schluss kommen Pressley & Afflerbach (1995) bei einem Vergleich von Untersuchungen zum Leseverstehen. Demnach erlaubt das Laute Denken Aufschluss über drei Arten von Verstehensprozessen:

- Prozesse der Herstellung von Textbedeutung,
- „Monitoring“-Prozesse (z.B. Überprüfen, ob ein bestimmter Begriff vorkommt)
- Prozesse der Text-Evaluierung.

Die Prozesse, die hier untersucht werden sollen, sind dieser Art; daher sollte sich das Laute Denken gut dafür eignen. Dabei sollten auch sprecher- und gruppenspezifische Unterschiede deutlich werden können: „Studies of readers of varying levels of skill or varying degrees of background knowledge could profitably be pursued with this method (...).“ (Olson, Duffy & Mack 1984: 284).

Olson, Duffy & Mack (1984: 285) weisen auch auf zwei Nachteile hin. Zum einen sind nicht alle Sprecher gleichermaßen befähigt, informative Daten zu liefern. Die Menge und Güte der Daten, die man erhält, kann sich also zwischen den Probanden unterscheiden. Zum andern ist es möglich, dass durch die Methode der Verstehensprozess selbst beeinflusst wird. Die Information wird möglicherweise tiefer verarbeitet, als es sonst der Fall wäre, und die meta-kognitive Aufmerksamkeit könnte erhöht sein. Anders gesagt – die Methode des Lauten Denkens ist nicht ideal, aber sie ist die beste, die wir für diesen Zweck kennen.

Das Laute Denken wird auf zwei Paragraphen des AVB-Textes angewendet, § 6 zum Ruhenlassen der Versicherung und § 7 zur Kündigung der Versicherung. Dies sind die Pa-

ragraphen, die für die Lösung des den Probanden gestellten Problems (*Was kann man tun, wenn man die Versicherungsbeiträge nicht mehr aufbringen kann oder will?*) ausschlaggebend sind.

### 2.3.3 Vorgehen in Erhebungsteil III

In Erhebungsteil III soll das Resultat des Verstehensvorgangs überprüft werden. Zu diesem Zweck werden in der bisherigen Forschung vor allem drei Erhebungsverfahren genutzt: *Textreproduktion*, *Wiedererkennungstechniken* und die *Beantwortung von Fragen* (vgl. Graesser, Millis & Zwaan 1997: 166). Wir haben uns entschieden, die entstandene Sachkomplexrepräsentation über zwei Fragebögen zu erfassen, einen Fragebogen A mit Mehrfachwahlantwort (*multiple choice*) und einen Fragebogen B mit Entscheidungsfragen (*wahr/falsch* Fragen). Zur Kontrolle wurden außerdem noch Antworten auf einige mündliche Fragen zum Textverstehen erbeten.

Bei der Beantwortung der Fragebogen werden von den Probanden zusätzlich Konfidenz-Urteile erhoben:

„A confidence judgement expresses how sure a person is about the correctness of his or her own performance, belief or knowledge state. Confidence judgements can be made both with respect to predictions (...), and with respect to concurrent and retrospective tasks, such as general knowledge tasks“ (Jonsson & Allwood 2003: 560).

Im gegebenen Zusammenhang soll ermittelt werden, ob die Probanden die Richtigkeit ihrer Antworten realistisch einschätzen und ob es dabei gruppenspezifische Unterschiede gibt. Zu diesem Zweck sollen die Probanden für jede Frage auf einer Konfidenzskala ankreuzen, wie sicher sie sich der Richtigkeit ihrer Antwort sind.

## 2.4 Die Erhebungsmaterialien

### 2.4.1 Die Textgrundlage

Der Untersuchung wurden die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) für die Rentenversicherung mit staatlicher Zulage (*Riester-Rente*), so wie sie von einem großen Versicherungsunternehmen zur Zeit der Datenerhebung verwendet wurden, zugrunde gelegt. Die AVB bestehen aus 19 Paragraphen, die jeweils mit einer Überschrift versehen sind. Die Überschrift ist als Frage formuliert, auf die der jeweilige Paragrahentext antworten soll, z.B. „§ 1 Wer ist Versicherungsnehmer, wer ist versicherte Person und welche Leistungen erbringen wir?“, „§ 2 Wann beginnt Ihr Versicherungsschutz“ etc. Mit anderen Worten, wir haben hier eine explizite *Quaestio* für den einzelnen Paragraphen. Einige Paragraphen sind durch Querverweise miteinander vernetzt oder enthalten Verweise auf das Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

Die Paragraphen bestehen aus einer bis sieben Ziffern, die jeweils nur wenige, allerdings zum Teil komplexe Sätze enthalten. Beispielsweise besteht § 7 („§ 7 Wann können Sie Ihre Versicherung zur Auszahlung des Rückkaufswertes kündigen?“) aus vier Ziffern, von denen die längste fünf Sätze umfasst. (Der vollständige Text der ausgehändigten AVB befindet sich in Anhang I.)

Die §§ 6 und 7, die die Grundlage für das Laute Denken bilden, haben folgenden Wortlaut:<sup>6</sup>

### **§ 6 Wann können Sie Ihre Versicherung ruhen lassen?**

1. Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen (vgl. § 3 Ziffer 2) auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, ruhen lassen (Beitragsfreistellung). In diesem Fall setzen wir die versicherte Rente auf eine beitragsfreie Rente herab. Die beitragsfreie Rente wird nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Zeitpunkt der Beitragsfreistellung errechnet. Der aus Ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag mindert sich um einen Abzug. Der Abzug beträgt 0,2 Prozent der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital \*3) und dem zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital \*3).

Eine Übersicht der garantierten beitragsfreien Renten ist im Versicherungsschein enthalten.

2. Ihre Versicherung können Sie nach einer Beitragsfreistellung jederzeit durch Fortsetzung der Beitragszahlung wieder in Kraft setzen. Hierfür findet der bei Abschluss des Vertrages gültige Tarif Anwendung.

### **§ 7 Wann können Sie Ihre Versicherung zur Auszahlung des Rückkaufswertes kündigen?**

1. Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen (vgl. § 3 Ziffer 2) auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, schriftlich kündigen. Nach Kündigung erhalten Sie den Rückkaufswert.

2. Kündigen Sie Ihre Versicherung, so wird gemäß § 176 Versicherungsvertragsgesetz der Rückkaufswert nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Kündigungstermin als Zeitwert ihrer Versicherung berechnet,

6 Am Ende von § 6, Ziffer 1 Absatz 1 ist ein Satz weggelassen, der sich auf eine Regelung von § 9, „Verwendung des gebildeten Kapitals als Altersvorsorge – Eigenheimbetrag“, bezieht. Zur Interpretation des Satzes hätten die Probanden § 9 einbeziehen müssen, was viel Zeit in Anspruch genommen hätte. Da der Satz für das hier zu lösende Problem nicht wichtig ist, haben wir den Text entsprechend gekürzt.

wobei derselbe Abzug erfolgt, der bei einer Beitragsfreistellung nach § 6 Ziffer 1 vorgenommen würde. Beitragsrückstände werden hierbei berücksichtigt. Bei beitragsfreien Versicherungen wird kein Abzug vorgenommen.

Der Rückkaufswert erreicht mindestens einen bei Vertragsabschluss vereinbarten Garantiebetrug, dessen Höhe sowohl vom Kündigungstermin als auch vom Zeitpunkt der Einstellung der Beitragszahlung abhängt. Eine Übersicht der garantierten Rückkaufswerte ist im Versicherungsschein enthalten.

3. Nach Beginn des Rentenbezugs ist eine Kündigung zur Auszahlung des Rückkaufswertes nicht mehr möglich.

4. Die Rückzahlung der Beiträge können Sie nicht verlangen.

Man würde annehmen, dass ein solcher Text – zumal für den ungeübten Leser – nicht leicht zu verarbeiten ist, und dies aus verschiedenen Gründen:

A. Der Text weist besondere *Formeigenschaften* auf. Im lexikalischen Bereich tritt eine große Anzahl von versicherungstechnischen Fachausdrücken auf (z.B. „beitragsfreie Rente“, „Rückkaufswert“, „Zeitwert der Versicherung“). Die Syntax ist teils sehr komplex, z.B. „der aus Ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag“. Die Textkohärenz ist schwach markiert und muss vielfach durch umfängliche Inferenzen hergestellt werden.

B. Der Text weist besondere *Inhaltseigenschaften* auf. Die Leistungen, zu denen er die Vertragspartner verpflichtet, reichen weit in die Zukunft. Die gesamte Rentenberechnung fußt auf Berechnungen, die zunächst einmal fiktiv auf dem Papier existieren, gleichzeitig aber vertragliche Geltung haben. Die Pflichten der Versicherung werden nicht absolut beschrieben, sondern durch variable Größen, deren Wert sich ändern kann („versicherte Rente“, „beitragsfreie Rente“, „Rückkaufswert“). Die genaue Höhe der Leistungen ist im Vorhinein nicht kalkulierbar, da sie von den Überschüssen abhängt, die die Versicherung erwirtschaftet. Ferner hat der Text eine komplexe Modalsemantik (vgl. Dietrich 1992): die Sätze der Hauptstruktur konstatieren nicht Fakten, sondern sie drücken „bedingte Notwendigkeiten“ aus. Die Konditionalität ergibt sich aus der nicht ausdrücklich formulierten, aber mitverstandenen Text-Quaestio: „Unter welcher Bedingung folgt die Vertragserfüllung in welcher Weise?“ Diese Textfrage wird schrittweise im Text beantwortet, z.B. durch: „Bei Kündigung erhalten Sie den Rückkaufswert.“ Hinzu treten Vereinbarungen über Mögliches (z.B. „Sie können Ihre Versicherung kündigen“) und unreal Bedingtes (z.B.: „wobei derselbe Abzug erfolgt, der bei einer Beitragsfreistellung vorgenommen würde.“)

C. Der Text weist besondere *kommunikative Eigenschaften* auf. Er ist nicht auf gemeinsam geteiltes Hintergrundwissen abgestellt. AVB sind vorgefertigt und werden einer Masse von Kunden mit unterschiedlichstem Wissenshintergrund einseitig gestellt. Es zeichnet das Versicherungsgeschäft ja aus, dass in großer Zahl Verträge mit gleichförmigen Konditionen geschlossen werden. Die im Text beschriebenen

Sachverhalte werden relativ zu abstrakten Ereignissen/Vorgängen zeitlich situiert (z.B. „vor dem vereinbarten Rentenbeginn“, „nach Beginn des Rentenbezugs“); um welche absoluten Zeitpunkte es sich handelt, muss der Versicherungsnehmer aus seinem spezifischen Vertrag ableiten. Ein Teil der Regelungen weist keine Handlungsperspektivierung, sondern eine Ereignisperspektivierung auf (z.B. „mindert sich um einen Abzug“). Der Leser muss den Bezug zu konkreten Handlungen, seien es seine eigenen oder die der Versicherung, und deren Folgen dann inferentiell herstellen. Insgesamt dient die Beschreibung der Regelungen in den einzelnen Paragraphen vor allem dazu, das Risiko des Versicherers zu begrenzen. Aus Sicht eines laienhaften Lesers ist die Beschreibung unvollständig und muss durch Hinzuziehen weiterer Wissensquellen ergänzt werden.

Bei Vertragsabschluss erhält der Kunde neben den AVB einen Versicherungsschein. Er enthält die spezifischen Vertragsdaten, weitere Erläuterungen zur Versicherung und mehrere Anhänge.<sup>7</sup> Der Versicherungsschein stellt eine wichtige Informationsquelle dar, da durch ihn die abstrakten Textangaben der AVB für den spezifischen Vertrag konkretisiert werden können. Dazu dienen zum einen die Vertragsdaten (Höhe der Beitragszahlung, Länge der Beitragszahlung, Zeitpunkt des Rentenbeginns) und zum anderen eine tabellarische Übersicht über „Garantiewerte“, d.h. Leistungen, zu denen sich der Versicherer bei Eintritt bestimmter Bedingungen in jedem Fall verpflichtet. Auf diese Tabelle wird in den AVB, und zwar gerade in den hier interessierenden Paragraphen 6 und 7, auch verwiesen. Aus diesem Grunde wird den Probanden neben den AVB auch ein – wiederum authentischer – Versicherungsschein ausgehändigt, allerdings nicht im Originalumfang. Er enthält nur, was für die Aufgabe der Probanden unmittelbar relevant sind: die Seite mit den Vertragsdaten, die Tabelle mit den dazugehörigen Tabellen-Erläuterungen und die Anlage zur geltenden Steuerregelung. Der Versicherungsschein wird in die Situierung der Probanden mit einbezogen. Sie sollen sich vorstellen, dass es sich um den Vertrag der Person handelt, die sie beraten sollen. Die Versicherung, deren Text wir verwenden, hat uns freundlicherweise einen Versicherungsschein erstellt, der von folgenden Daten ausgeht (siehe Anhang II):

- Der Vertrag wird am 1.2.2002 geschlossen und endet am 1.2.2035, hat also eine Laufzeit von 33 Jahren.
- Die monatliche Beitragszahlung beträgt 150,00 Euro.<sup>8</sup>

7 Der Original-AVB-Text enthält elf Seiten Text mit Erläuterungen zur Versicherung und mehrere Anlagen: die AVB (3½ Seiten, zweispaltig gedruckt), Information zur Überschussermittlung und -beteiligung, Bedingungen für die automatische Anpassung der Beiträge und Versicherungsleistungen, Merkblatt zur Datenverarbeitung, Verbraucherinformation über die geltende Steuerregelung.

8 Diese Beitragszahlung ist für die hier in Frage stehende Art der Rentenversicherung recht hoch. Es ging uns darum, die Problemstellung zuzuspitzen: der Vertrag hat eine lange Laufzeit und die monatliche Beitragszahlungen ist beträchtlich. Auf diese Weise ist die Wahrscheinlichkeit, die Versicherungsbeiträge einmal nicht mehr aufbringen zu können oder zu wollen, vergleichsweise hoch.

- Ab dem 65. Lebensjahr wird eine lebenslange monatliche Altersrente in Höhe von 424,39 EUR garantiert.

Der Datenerhebung von Erhebungsteil I (Selektives Lesen) liegen die vollständigen AVB zugrunde. Das Laute Denken in Erhebungsteil II erfolgt anhand der §§ 6 und 7 der AVB, wobei die Probanden zur Interpretation den Versicherungsschein heranziehen können bzw. müssen.

#### 2.4.2 Fragebögen

Es wurden zwei Fragebögen verwendet: Fragebogen A enthält 14 Fragen mit drei vorgegebenen Antwortmöglichkeiten, Fragebogen B enthält 18 Entscheidungsfragen (*wahr/falsch* Fragen). Die Fragen zielen darauf ab, das Verstehen der zentralen Aussagen von Paragraph 6 und 7 (Ruhenlassen und Kündigung der Versicherung) und der dort verwendeten Begrifflichkeit zu erfassen. Im Anschluss an McNamara et al. (1996) wurden drei Arten von Fragen einbezogen:

- Fragen, deren Antwort dem Text direkt entnommen werden kann (*text-based questions*),
- Fragen, deren Beantwortung Inferenzen erfordert (*inference questions*) und
- Fragen, zu der der Text keine Information enthält, die aber mit der generellen Thematik zu tun haben (*nontext questions*). Die Fragen sollten so formuliert sein, dass sie voneinander unabhängig sind.

Bei jeder Antwort sollten die Probanden zusätzlich angeben, wie sicher sie sich dieser Antwort sind. Dazu sollten sie auf einer fünfstufigen Konfidenzskala ihren Grad an Sicherheit einschätzen.

Alle Fragen wurden einem Vertreter des Gesamtverbandes der deutschen Versicherer zur Prüfung vorgelegt.

#### 2.4.3 Interviewleitfaden mit Fragen zum Hintergrundwissen und zur Person

Weitere Angaben zur Person und ihrem Hintergrundwissen wurden durch mündliche Befragung mit nicht-standardisierten Fragen in teilweise festgelegter Reihenfolge erhoben. Den Befragten soll breiter Antwortspielraum eingeräumt werden. Es wurden vier Themenkomplexe erfasst, die in der angegebenen Reihenfolge bei der Befragung angesprochen werden:

1. Umgang mit Texten in juristischer Sprache (Verwaltungsschreiben, Gesetze/ Verordnungen und Verträge). Erfragt wird die Häufigkeit des Umgangs, die Intensität der Auseinandersetzung, der Kontext der Auseinandersetzung (beruflich/ privat). Der Interviewleitfaden ist in drei gruppenspezifischen Varianten abgefasst,



da nicht alle Fragen sinnvollerweise allen drei Gruppen gestellt werden können. Beispielsweise macht es wenig Sinn, Juristen nach der Häufigkeit ihres Umgangs mit Gesetzen zu befragen (oder doch?).

2. Kenntnis von AVB.
3. Persönliche Erfahrung mit der *Riester-Rente*.
4. Fragen zur Person (schulische und berufliche Bildung, beruflicher Werdegang, momentan ausgeübter Beruf, Alter).

# Kapitel 3

## Erhebung, Aufbereitung und Auswertung der Daten

Alle Sitzungen fanden in den Arbeitsräumen der Projektgruppe statt. Den Probanden war vorab nur mitgeteilt worden, dass es um das Verstehen von Texten gehe, mit denen jeder im Alltag häufig zu tun hat, wie z.B. unverständliche Verwaltungsschreiben, Kleingedrucktes in Verträgen u.ä. Die Sitzung wurde auf Tonband aufgenommen, der eigentliche Datenerhebungsteil auch auf Video. Bei der Sitzung waren jeweils zwei Mitarbeiterinnen des Projekts anwesend, von denen eine sich um den technischen Ablauf kümmerte und die andere die Sitzung leitete. Die Sitzung gliedert sich in drei Teile:

### 1. Einleitender Teil: Vorbereitung der Datenerhebung

- Information über Ablauf und Gegenstand der Sitzung
- Einleitende Fragen zum Hintergrundwissen
- Kurz-Information über die *Riester-Rente*
- Situierung* und Darreichung der Versicherungsunterlagen

### 2. Datenerhebung zum Textverstehen

- Erhebungsteil I: Selektives Lesen mit Suche der Paragraphen
- Erhebungsteil II: Lautes Denken
- Erhebungsteil III: Fragen zum Textverstehen

### 3. Abschließender Teil

- Erhebung von Daten zum Hintergrundwissen und zur Person

Die gesamte Sitzung dauerte anderthalb bis zweieinhalb Stunden (s. 3.4). Die Probanden erhielten eine Aufwandsentschädigung von 25 Euro.

## 3.1 Ablauf des einleitenden Teils

Der Proband wird zunächst mündlich über Anlass, Ziel und voraussichtliche Länge der Sitzung unterrichtet. Es wird besonderer Wert darauf gelegt, eventuellen Leistungsdruck von den Probanden zu nehmen.

Anschließend wird ein erster Komplex von sechs mündlichen Fragen zum Hintergrundwissen gestellt. Sie betreffen das allgemeine Wissen zur Alterssicherung, Möglichkeiten

der Altersvorsorge und den Informationsstand zur *Riester-Rente*. Damit soll das Wissen der Probanden zum Thema „Rente“ aktiviert und gleichzeitig kontrolliert werden, ob die Probanden tatsächlich die Kriterien für Teilnahme an der Untersuchung erfüllen, sich also nicht beispielsweise ein „Laie“ als Rechts- oder Rentenexperte erweist.

Im nächsten Schritt erhalten die Probanden eine einseitige Kurz-Information zur *Riester-Rente* (s. Anhang III). Zur Zeit der Datenerhebung wurde die *Riester-Rente* lebhaft diskutiert, und man konnte annehmen, dass auch die Nicht-Versicherungsexperten in den Medien etwas über sie gehört oder gelesen, vielleicht sogar Informationsmaterial von Banken und Versicherungen zur Kenntnis genommen hatten. Mit der Information soll sichergestellt werden, dass bei den Laien und Juristen keine extremen Schwankungen im Wissen über die *Riester-Rente* vorliegen. Die Probanden werden gebeten, den Text gründlich zu lesen. Danach werden sie in die eigentliche Aufgabenstellung eingeführt: Sie sollen sich mit den AVB für eine Rentenversicherung mit staatlicher Förderung näher befassen, und zwar zur Lösung eines bestimmten Problems (Situierung). Die Instruktion lautet folgendermaßen:

*Wir möchten Sie jetzt bitten, sich die Versicherungstexte genauer anzusehen. Nun liest man solche Texte ja in der Regel nicht aus ästhetischem Vergnügen, so wie man einen Roman oder ein Gedicht liest, sondern zur Lösung eines bestimmten Problems. Ein solches Problem werden wir Ihnen jetzt vorgeben.*

*Eine Bekannte – Sie können sich Ihre Kusine vorstellen – bittet Sie um Rat. Sie hat im Januar dieses Jahres eine Rentenversicherung abgeschlossen, für die sie monatlich 150 Euro zahlt. Sie ist 32 Jahre alt und muss bis zum 65. Lebensjahr, d.h. bis 2035, Beiträge zahlen. Sie befürchtet nun, dass ihr die Beitragszahlung einmal zu viel werden könnte. Was kann sie da tun?*

*Die Bekannte bittet sie, ihr die Antwort auf ihre Frage anhand ihrer Versicherungsunterlagen zu erläutern. Sie gibt Ihnen die relevanten Teile der Versicherungsunterlagen.*

Jetzt werden den Probanden die Unterlagen (AVB und Versicherungsschein) ausgehändigt und ihre Zusammensetzung erläutert:

*Es handelt sich um – wenn Sie bitte mitschauen*

- die Allgemeinen Versicherungsbedingungen, gegliedert nach 19 Paragraphen*
- die Seite des Versicherungsscheins mit den Vertragsdaten*
- weitere zwei Seiten des Versicherungsscheins, auf denen die von der Versicherung garantierten Leistungen aufgeführt sind; dabei handelt es sich einmal um eine Tabelle und um Erläuterungen zu der Tabelle.*
- eine dem Versicherungsschein beigelegte ‚Steuerliche Information‘*

Die Seite des Versicherungsscheins mit den Vertragsdaten wird dann mit den Probanden gemeinsam durchgegangen, damit sie sich später daran erinnern bzw. die entsprechenden Daten auffinden können.

## 3.2 Ablauf der Datenerhebung zum Textverstehen

Der Erhebungsteil I (Selektives Lesen) schließt unmittelbar an die Erklärung der Aufgabe an. Die erste Teilaufgabe wurde folgendermaßen erläutert:

*Sie wenden sich den AVB zu und versuchen zunächst, die für die Lösung des Problems einschlägigen Stellen zu finden. Es geht also erst mal darum, die entscheidenden Passagen zu finden. Wenn Sie fertig sind, sagen Sie uns, zu welchem Ergebnis Sie gekommen sind.*

Die Probanden haben die AVB vor sich auf dem Tisch liegen. Es wird ihnen ein Stift ausgehändigt, mit dem die als relevant erscheinenden Passagen markiert werden können. Die Video-Kamera ist so gerichtet, dass die Durchsicht des Textes aufgezeichnet wird. Es wird also festgehalten, wie lange bei einem Paragraphen verweilt wird, ob Paragraphen übersprungen werden, ob vor- und zurückgeblättert wird usw. Nachdem die Probanden die Durchsicht der AVB für beendet erklärt haben, geben sie an, welche Paragraphen sie als einschlägig betrachten. Ferner wurden sie gebeten zu kommentieren, welche Suchstrategie sie verfolgt haben.

Anschließend wird zu Erhebungsteil II (Lautes Denken) übergeleitet:

*Sie befassen sich jetzt näher mit den §§ 6 und 7 (Ruhenlassen und Kündigung der Versicherung). Bitte berücksichtigen Sie dabei auch die Frage: Welche finanziellen Konsequenzen hat die jeweilige Vorgehensweise für Ihre Bekannte?*

Die Probanden werden in dreierlei Weise auf die Aufgabe des Lauten Denkens vorbereitet. Zunächst erhalten sie die Instruktion zum Ablauf. Dann wird ihnen ein Beispiel vom Band vorgespielt, in dem eine Person (ein Laie) anhand von drei komplexen Sätzen eines AVB-Paragraphen spontan „laut denkt“. Im Beispiel wird genauso vorgegangen wie bei der späteren Erhebung. Die Beispielsätze sind dem AVB-Text eines anderen Versicherers entnommen und stehen in keinem inhaltlichen Bezug zur Problemstellung der Probanden. Anschließend wird das Laute Denken von den Probanden selbst ausprobiert und eingeübt, wobei die Sätze des ersten Absatzes von § 13 Ziffer 1 („Wer erhält die Versicherungsleistung?“) zugrunde gelegt werden. Auch diese Sätze haben keinen direkten Bezug zur vorgegebenen Problemstellung. Schließlich wird die Instruktion zum Lauten Denken nochmals wiederholt.

Anschließend werden die Sätze der beiden §§ 6 und 7 den Probanden satzweise vom Band vorgespielt. Die Probanden haben den Text vor sich liegen und lesen ihn mit. Sie werden folgendermaßen instruiert:

*Wir gehen jetzt folgendermaßen vor: Sie hören die §§ 6 und 7 Satz für Satz vom Band. Bitte lesen Sie leise mit. Sagen Sie nach jedem Satz so genau wie möglich, wie Sie ihn verstehen, oder, falls er Ihnen nicht ganz klar ist, was Sie vermuten. Sagen Sie ruhig alles, was Ihnen dabei durch den Kopf geht. Sie sollen sozusagen ‚laut denken‘. Wenn es Ihnen ratsam erscheint, können Sie dabei auch andere Teile der AVB und des Versicherungsscheins zu Rate ziehen. Auch hierbei sollen Sie bitte ‚laut denken‘.*

Die §§ 6 und 7 enthalten jeweils einen Satz, in dem auf die Tabelle im Versicherungsschein verwiesen wird. Nachdem der entsprechende Satz den Probanden vorgespielt ist, werden sie zusätzlich instruiert, die Tabelle zur Hand zu nehmen und zu kommentieren:

*Bitte entnehmen Sie die Übersicht und die Erläuterungen zur Übersicht Ihren Unterlagen. Sagen Sie, wie Sie die tabellarische Übersicht über die garantierten beitragsfreien Renten/die garantierten Rückkaufswerte verstehen und welche Informationen Sie ihr entnehmen. Berücksichtigen Sie dabei die Erläuterungen. Denken Sie die ganze Zeit über laut.*

Nach Beendigung des Lauten Denkens wird den Probanden eine Pause angeboten. Sie wurde meist wahrgenommen, dauerte etwa zehn Minuten und wurde durch allgemeine Konversation gefüllt. Anschließend wird Erhebungsteil III (Fragen zum Textverstehen) durchgeführt.

Den Probanden wird zunächst Fragebogen A, nach dessen Bearbeitung Fragebogen B ausgehändigt. Die Anleitung zur Bearbeitung steht am Kopf der Fragebögen, wird aber auch nochmals mündlich gegeben. Haben die Probanden Fragen zum Vorgehen, werden sie beantwortet. Es wird keine Zeitlimitierung vorgegeben. Die Versicherungsunterlagen können nicht eingesehen werden.

Nach der Abgabe der Fragebögen werden den Probanden noch acht mündliche Fragen zu komplexeren Zusammenhängen gestellt. Bei der Beantwortung können die Versicherungsunterlagen von den Probanden eingesehen werden.

### 3.3 Ablauf des abschließenden Teils: Erhebung von Daten zum Hintergrundwissen und zur Person

Die Befragung folgte einem Leitfadens, wurde aber flexibel gehandhabt: Fragen, die sich aufgrund der Ausführungen der Probanden als irrelevant herausstellten, wurden ausgelassen, bei anderen Fragen wurden bestimmte Aspekte vertieft.

### 3.4 Umfang der erhobenen Daten

Die Erhebungssitzungen dauerten im Durchschnitt zwei Stunden fünfundzwanzig Minuten (inklusive eventueller Pausen).<sup>1</sup> Die Aufgaben wurden gut verstanden (siehe jedoch unten). Die Probanden zeigten sich interessiert und kooperativ.

Von den drei Datenerhebungsteilen zum Textverstehen nahm der Erhebungsteil I (Selektives Lesen) die geringste Zeit in Anspruch: im Durchschnitt benötigten die Probanden

1 Die durchschnittliche Sitzungsdauer pro Gruppe beträgt für die Laien zwei Stunden dreißig Minuten, für die Juristen zwei Stunden zwanzig Minuten und für die Agenten zwei Stunden 25 Minuten. Gruppenintern unterscheiden sich die Agenten am meisten: die kürzeste Sitzung umfasste nur eine Stunde, die längste drei Stunden zwanzig Minuten.

knapp fünf Minuten dafür. Wesentlich zeitaufwändiger war das *Laute Denken*; der Durchschnitt liegt hier bei einer knappen halben Stunde.<sup>2</sup>; insgesamt liegen vierzehn Stunden dreiundfünfzig Minuten von Daten des Lauten Denkens vor, sowohl als Audio- wie auch als Videoaufzeichnung. Die Bearbeitung der Fragebögen in Erhebungsteil III erforderte durchschnittlich vierzehn Minuten (Gesamtdauer der Videoaufzeichnung; sechs und drei Viertel Stunden), wobei die drei Gruppen im Schnitt fast gleich liegen<sup>3</sup> Die mündlichen Fragen zum Textverstehen wurden von den Probanden in durchschnittlich fünfzehn Minuten beantwortet. Die restliche Zeit der Sitzungen entfiel auf die – besonders beim Lauten Denken zeitintensive – Vorbereitung der Probanden auf die einzelnen Aufgaben sowie auf die Interviewteile.

Im Folgenden wird erläutert, wie wir bei der Aufbereitung und Auswertung der Daten konkret vorgegangen sind. Die Ergebnisse, die in den Kapiteln 4 – 8 dargestellt werden, sind weitestgehend auch ohne diese Einzelheiten verständlich. Leser, die nicht am konkreten Vorgehen interessiert sind, können den Rest dieses Kapitels überspringen.

### 3.5 Auswertung des Selektiven Lesens

Die Videoaufnahmen zeigen die Probanden beim Lesen der 19 Paragraphen der AVB sowie ihre abschließende Aussagen, welche Paragraphen sie als relevant für die Problemlösung betrachten. Die „Aufwendigkeit des Lesevorgangs“ kann nun über die Lesezeit quantitativ erfasst werden. Dazu wird für jeden Probanden die Lesezeit pro Paragraph (aufaddiert zur Gesamtlesezeit) in Sekunden gemessen. Zur Feststellung spezifischer Lesestrategien wird die „Lesewiederholung eines Paragraphen“ und die „Vollständigkeit der Textdurchsicht“ festgehalten. Ferner wird als „Leseergebnis“ aufnotiert, wie viele und welche Paragraphen die Informanten als einschlägig erachten.

Die Daten wurden statistisch analysiert. Die Auswertung betrifft:

- die Verteilung der Gesamtlesezeit über die Probandengruppen,
- die Verteilung der Lesezeit über die Paragraphen (im Gruppenvergleich),
- den Anteil von Lesewiederholungen an der Gesamtlesezeit (im Gruppenvergleich),
- die Häufigkeit der Nennung spezifischer Paragraphen (im Gruppenvergleich),
- den Zusammenhang zwischen der Lesezeit eines Paragraphen und der Paragraphen-Nennung (im Gruppenvergleich),
- den Zusammenhang zwischen wiederholtem Lesen und Nennung eines Paragraphen.

- 2 In der Gruppe der Laien liegen die Probanden alle nahe beim Durchschnittswert, während es in den beiden anderen Gruppen größere Variation gibt. In der Gruppe der Juristen betragen die Extremwerte siebzehn Minuten bzw. sechsundsechzig Minuten, in der der Agenten 12 Minuten bzw. 46 Minuten.
- 3 Die Werte streuen nicht sehr stark. Die „schnellsten“ Probanden benötigten nur sieben Minuten (je ein Jurist und ein Agent), der langsamste (ein Agent) nahm sich einundzwanzig Minuten Zeit.

### 3.6 Auswertung der Daten aus dem „Lauten Denken“

Die Daten werden in einer an die Umgangssprache angenäherten Form verschriftlicht. Tonhöhenverlauf, Pausen, Dehnungen u.ä. werden durch Sonderzeichen markiert. Die erste Transkriptionsfassung wird von einer zweiten Transkribentin überprüft und gegebenenfalls korrigiert.

Die Auswertung von Daten des Lauten Denkens ist notorisch aufwendig. Die Datenbasis umfasst für jeden der 30 Probanden die Interpretationen von 17 teilweise syntaktisch komplexen und inhaltlich schwierigen Sätzen des Primärtextes (§ 6 der AVB umfasst acht Sätze, § 7 neun Sätze). Dies ergibt  $30 \times 17 = 510$  Interpretationen unterschiedlichen Umfangs. Die Länge der Interpretationen variiert je nach Proband, Satzlänge und Interpretationsschwierigkeit. Im typischen Fall umfasst eine Satzinterpretation 20–40 syntaktisch einfache wie komplexe Sätze.

Die Probanden lassen sich beim Lauten Denken über ganz unterschiedliche Aspekte ihres Verstehens aus. Zu unterscheiden sind.

- (a) Äußerungen mit *interpretativer Funktion*, die sich auf den *Textinhalt* beziehen: Die Äußerungen dienen zum einen der Wiedergabe des angenommenen Sachgehalts des Satzes durch Paraphrasierung und Begriffserläuterung, zum anderen drücken sie Elaborationen des Sachgehalts aus, die aus dem Vorwissen und/ oder aus Inferenzen abgeleitet sind.
- (b) Äußerungen mit *interpretativer Funktion*, die sich auf die *Textstruktur* beziehen: Sie beschreiben die inhaltliche Beziehung des gerade gelesenen Satzes zu anderen Sätzen oder Textteilen.
- (c) Äußerungen mit *metakognitiver Funktion*: In ihnen wird eine Selbsteinschätzung des Verstehens oder eine Beurteilung der Verständlichkeit des Satzes ausgedrückt.
- (d) Äußerungen mit *evaluativer Funktion*: Sie dienen dem Ausdruck von Gefühlen, Einschätzungen und Meinungen, die durch den Primärtext hervorgerufen werden.

Im Mittelpunkt der Auswertung stehen die Aussagen mit interpretativer Funktion. Metakognitive Aussagen sind insofern von Interesse, als sie subjektiv empfundene Verstehensprobleme anzeigen und damit auch einen Vergleich zwischen subjektiver Einschätzung und objektiver Leistung erlauben. Evaluative Aussagen werden nicht systematisch in die Analyse einbezogen.

Die Auswertung erfolgt qualitativ und quantitativ. Welche Bedeutung ein Proband einer Aussage des Primärtextes zuordnet, kann nur durch eine qualitative Analyse gezeigt werden, in der sein Verstehen rekonstruiert und mit der Bedeutung des Ausgangssatzes verglichen wird. Probandenübergreifend sollen aber die für jeden Satz typischen Tendenzen der Sachkomplexbauart und charakteristische Abweichungen vom Gemeintem quantitativ erfasst werden. Schließlich soll ebenfalls quantitativ eine probanden- und satzübergreifende Erfassung bestimmter Interpretationsphänomene und der Interpretationsgüte (Vollständigkeit und Korrektheit der Interpretation) erfolgen.

Um die Auswertung der Daten systematisch und vergleichbar durchführen zu können, muss zweierlei sichergestellt sein: Zum einen muss die Bedeutung des *Primärtextes* – also

der §§ 6 und 7 der AVB – möglichst genau erfasst sein, damit ein Vergleich der Interpretation durch die Probanden mit der Textbedeutung vorgenommen werden kann; kurzum, man braucht ein „tertium comparationis“. Zum anderen müssen eindeutige Analysekategorien festgelegt sein, die auf alle *Äußerungen der Probanden* einheitlich angewendet werden können. Dazu sind wir in folgender Weise vorgegangen.

1. Jeder Satz des Primärtextes selbst wurde in Anlehnung an eine Methode von Walter Kintsch (Kintsch 1998) in eine Folge von Teilpropositionen gegliedert. So wird eine Vergleichsgrundlage für die Erfassung der Vollständigkeit und der Korrektheit der Interpretation durch die Probanden geschaffen. Diesem Zweck ist es nicht dienlich, die Sätze des Primärtextes bis auf die Ebene der kleinsten Bedeutungseinheiten (oft Wortbedeutungen) zu zergliedern. Relevant ist die Gliederungsebene in komplexe Teilpropositionen, die jeweils eine Relation zwischen einem Funktor und Argument(en) abbilden (Verb und Argumente, Präposition und Thema/Relatum, Modifikator und Modifiziertes). Die Folge der komplexen Teilpropositionen (TP) soll die hierarchische semantische Struktur des Satzes abbilden:<sup>4</sup>

Wir können dies an einem Beispiel erläutern: „Der Abzug beträgt 0,2 Prozent der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital und dem zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital.“

- TP1: BETRAGEN (ABZUG, TP2)
- TP2: QUANT (DIFFERENZ-ZWISCHEN (TP3, TP4)
- TP3: AT (VEREINBART (RENTENBEGINN), VORHANDEN (DECKUNGSKAPITAL))
- TP4: AT (ZEITPUNKT-VON (BEITRAGSFREISTELLUNG), VORHANDEN (DECKUNGSKAPITAL))

2. Für alle Äußerungen der Probanden beim Lauten Denken wurde ein Kodierschema entwickelt, dessen Kategorien aus der Inspektion des Datenmaterials abgeleitet wurden. Ein erster Entwurf wurde anhand der Daten von 24 Probanden (acht aus jeder Gruppe) für alle Sätze von § 6 ausgetestet und anschließend so modifiziert, dass maximal viele Reaktionen der Probanden, aber auch gruppenspezifische Unterschiede erfasst werden können. Die Kodierung ist auf die oben beschriebenen Typen von Probanden-Äußerungen (inhaltlich-interpretativ, textstrukturbezogen, metakognitiv, evaluativ) abgestellt.

Zentral für die Analyse sind, wie schon gesagt, die *inhaltlich-interpretative Aussagen* der Probanden. Sie werden nach drei Kategorien kodiert: „Vollständigkeit der Bedeutungsrekonstruktion“, „Korrektheit der Satzinterpretation (inklusive Elaborationen)“ und „Vorkommen von Elaborationen“.

4 Eine erschöpfende semantische Beschreibung der Sätze ist mit diesem Verfahren nicht intendiert, kann von ihm auch keinesfalls geleistet werden. Das Verfahren liefert aber das, was hier für Analysezwecke benötigt wird, nämlich eine Gliederung der Satzaussage in kleinere Bedeutungseinheiten.



Zur Erfassung der „Vollständigkeit der Bedeutungsrekonstruktion“ werden die Probanden-Aussagen den semantisch entsprechenden Teilpropositionen des Primärtextes zugeordnet. So wird ermittelt, ob Bedeutungsaspekte des Primärsatzes bei der Interpretation unberücksichtigt bleiben. Das Ergebnis wird nach vier Unterkategorien kodiert:

### A. Vollständigkeit der Interpretation

Unterkategorien	Definition
vollständig interpretiert („v“)	alle Teilpropositionen sind einbezogen
unvollständig interpretiert („uv“)	nicht alle Teilpropositionen sind einbezogen
nicht interpretiert („ni“)	der Satz ist nicht oder nur marginal interpretiert
nicht entscheidbar („ne“)	inwieweit die Bedeutung des Primärsatzes rekonstruiert wird, ist nicht entscheidbar, da der Satz überwiegend wörtlich wiedergegeben wird

Mit der „Korrektheit der Interpretation“ soll erfasst werden, ob die Bedeutungsrekonstruktion der Probanden der Bedeutung des Primärsatzes entspricht und ob eventuelle Elaborationen zutreffend sind. Es werden fünf Unterkategorien unterschieden:

### B. Korrektheit von Interpretation und Elaborationen

Unterkategorien	Definition
korrekt interpretiert („k“)	die Interpretation entspricht dem Gemeinten und eventuelle Elaborationen sind zutreffend
teilkorrekt interpretiert („tk“)	ein Teilaspekt des im Satz ausgedrückten Sachkomplexes ist nicht korrekt interpretiert und/oder eine Elaboration ist nicht zutreffend
falsch interpretiert („f“)	der gesamte Sachkomplex ist missverstanden
nicht entscheidbar („ne“)	die Korrektheit kann nicht beurteilt werden, da die Aussagen unklar/widersprüchlich sind
entfällt („entf“)	die Korrektheits-Kategorien sind nicht anwendbar, weil der Satz nicht interpretiert ist oder wörtlich wiederholt wird

Durch die Kategorie „Vorkommen von Elaborationen“ sollen Aussagen der Probanden erfasst werden, die die Aussage des Primärsatzes erweitern. Es handelt sich um Inferenzen, die mit Hilfe von Information aus anderen Textteilen oder dem Hintergrundwissen gebildet werden. Bei der Kodierung werden zwei Arten von elaborativen Inferenzen berücksichtigt: „konkretisierende“ und „erweiternde“, die jeweils inhaltlich differenziert werden:

### C. Vorkommen von Elaborationen

Kategorien	Definition
1. Keine	es treten keine Elaborationen auf
2. Konkretisierende E.	eine abstrakte Textaussage wird spezifiziert oder am Beispiel erläutert
(a) Persönliche Lebenssituation („PE“)	eine abstrakte Textaussage wird in einer konstruierten persönlichen Lebenssituation verankert
(b) Erläuterung am Beispiel („EX“)	eine Textaussage wird durch ein hypothetisches Beispiel erläutert
(c) Spezifizierung durch Vers. Vertrag („VV“)	ein Begriff/eine Aussage im Text wird anhand der Vertragsdaten oder der Garantiewert-Tabelle erläutert
(d) Spezifiz. durch Textinformation („SP“)	ein Begriff/eine Aussage wird durch Aussagen in anderen §§ der AVB spezifiziert
3. Erweiternde E.	Der Text wird durch Schlüsse oder Sachwissen ergänzt
(a) Grund („GR“)	Nennung eines Grundes für eine Textaussage
(b) Bedingung („BED“)	Nennung einer Bedingung für eine Textaussage
(c) Folge („KO“)	Nennung einer Folge aus einer oder mehreren Textaussagen
(d) Zusätzliche Regelung („ZR“)	Einführung einer im Text nicht genannten Regelung
(e) Versicherungstechn. Hintergrund („VH“)	Erläuterung des Hintergrundes zur Berechnung von Rente, Rückkaufswerts, Abzug usw.

Soweit zu den *inhaltlich-interpretativen* Aussagen der Probanden. *Textstrukturbezogene* Aussagen liefern Indizien für das Erkennen der Makrostruktur des Textes. An ihnen könnten Unterschiede zwischen der Gruppe der Juristen mit ihren Leseroutinen und den beiden anderen Gruppen deutlich werden. Die Äußerungen werden kodiert bezüglich der Nennung eines Satzthemas oder Abschnittsthemas, der expliziten Herstellung eines Bezugs zu einem anderen Satz oder Textteil und der Berücksichtigung von Textverweisen im interpretierten Satz:

## D. Textstrukturbezogene Aussagen

### 1. Thema-Nennung

Kategorien	Beispiel
(a) vorhanden („v“)	„Hier geht es ja um Kündigung“
(b) nicht vorhanden („nv“)	

### 2. Satzübergreifende Bezüge

Kategorien	Definition
(a) rückwärts („r“)	Bezug auf einen vorhergehenden Satz innerhalb der §§ 6 und 7
(b) vorwärts („v“)	Bezug auf einen folgenden Satz innerhalb der §§ 6 und 7
(c) quer („a“)	Bezug auf andere §§ der AVB, andere Teile des Versicherungsvertrags, Gesetzestexte
(d) auf die Tabelle („t“)	Bezug auf die Garantiewert-Tabelle im Versicherungsschein

### 3. Berücksichtigung eines Verweises im Primärtext

Kategorien	Definition
(a) unberücksichtigt („u“)	der Textverweis wird nicht beachtet
(b) erwähnt („e“)	das Vorhandensein wird erwähnt
(c) gelesen („g“)	die Verweisstelle wird laut gelesen

*Metakognitive Äußerungen* zeigen das Verstehens-Monitoring der Probanden an. Sie betreffen die subjektive Beurteilung des eigenen Verstehens und die Beurteilung der Textverständlichkeit durch die Probanden. Eine negative Einschätzung des eigenen Verstehens kann einhergehen mit der expliziten Benennung des Verstehensproblems; in diesem Fall wird der Typ des Verstehensproblems erfasst.

## E. Metakognitive Äußerungen

### 1. Beurteilung des eigenen Verstehens

Kategorien	Definition oder Beispiel
(a) keine	es liegt keine Eigeneinschätzung vor
(b) positiv („pos“)	„das verstehe ich sehr gut“
(c) negativ („neg“)	„das verstehe ich gar nicht“
(d) epistemische Relativierung („ep“)	Relativierung des eigenen Verstehens auf einen unsicheren Wissenshintergrund, z.B. „ich denke mal“, „soweit ich das sehe“ usw.

### 2. Benannte Verstehensprobleme

Kategorien	Definition oder Beispiel
(a) ausdrucksbezogen	ein Ausdruck im Text wird ausdrücklich als nicht verstanden benannt; dies kann ein Wort („was heißt denn ‘beitragsfrei?’“), ein Satzteil („was ist denn eine ‘beitragsfreie Versicherung?’“) oder ein ganzer Satz („mit dem Satz kann ich jetzt gar nichts anfangen“) sein
(b) generelles Verstehensproblem	der Proband thematisiert ein nicht auf eine spezifische Formulierung bezogenes Problem, z.B. „wie können die das denn im voraus berechnen?“

### 3. Beurteilung der Verständlichkeit

Kategorien	Definition oder Beispiel
(a) keine	es liegt keine Beurteilung vor
(b) positiv („p“)	„das ist jetzt mal klar“
(c) negativ („n“)	„der Satz ist wieder sehr bombastisch“
(d) eingeschränkt verständlich („e“)	es wird angemerkt, dass der Satz einen aus Sicht des Probanden wichtigen Punkt offen lässt

Ferner werden noch indirekte Hinweise auf Verstehensprobleme kodiert: lange Pausen bei der Satzinterpretation<sup>5</sup>, Wiederlesen des Satzes, Suche nach problemlösenden Erläuterungen.

<sup>5</sup> Eine Pause von acht Sekunden oder mehr wird in der gegebenen Situation als „lang“ empfunden. Zudem

terungen in anderen Textteilen, die Erwähnung von Klärungsbedarf durch eine Autorität (Agent, Versicherungsunternehmen):

## F. Indirekte Anzeichen für Verstehensprobleme

Kategorien	Definition
(a) Pause („P“)	mindestens acht Sekunden Stille
(b) Wiederlesen („WL“)	nochmaliges lautes oder gemurmertes Lesen
(c) Textsuche („TS“)	Suche nach der Lösung eines Problems in anderen Textteilen
(d) Klärungsbedarf („KL“)	der Proband sagt, dass man da mal eine Autorität (z.B. einen Versicherungsfachmann) fragen muss.

Als letzte Kategorie bleiben die *evaluativen Äußerungen*. Bei ihnen wird nur das Vorkommen („vorhanden“/ „nicht vorhanden“) verzeichnet. Sie sind nicht zentral für das Untersuchungsziel, allerdings oft sehr amüsant.

Abschließend wurden in einem letzten Arbeitsdurchgang *alle* Kodierungen nochmals auf Konsistenz hin überprüft. Dabei wurde für jeden Primärsatz schriftlich festgehalten, wie die Kategorien jeweils operationalisiert wurden, was also beispielsweise in den Interpretationen eines bestimmten Satzes als „unvollständige“ oder als „teilkorrekte“ Interpretation gewertet wurde, was als „Grund“ oder „Folge“ kategorisiert wurde usw. Alle Zweifelsfälle wurden festgehalten und die Entscheidungen begründet. Teile der Kodierung (in unserem Fall etwa 20 Prozent) wurden von einer zweiten Kodiererin überprüft, die wenigen auftretende Divergenzen wurden besprochen und ausgeräumt.<sup>6</sup>

treten solche Pausen typischerweise im Kontext von Situationen auf, in denen ein Verstehensproblem existiert.

- 6 So vorzugehen, ist bei solchen Untersuchungen üblich. Allerdings ist diese Art der Überprüfung bei Daten wie den vorliegenden nur eingeschränkt sinnvoll. Um eine Satzinterpretation zu kodieren, muss man nicht nur berücksichtigen, was ein Proband zu diesem Satz sagt, sondern man muss genau im Kopf haben, welche Aussagen bis zu diesem Zeitpunkt gemacht wurden und welche danach gemacht werden. Dies liegt u.a. daran, dass im Unterschied zur Masse der Verstehensuntersuchungen die Probanden Verstehensprobleme bei zentralen Begriffen haben. Wenn ein Proband also beispielsweise das Wort „Rückkaufswert“ verwendet, muss der Analysierende klar vor Augen haben, welche Bedeutung der Proband bisher diesem Ausdruck zugeordnet hat, wie sich das über den Text hinweg verändert hat usw. Außerdem muss man die Interpretationen der folgenden Sätze des Textes genau kennen, da es Rückverweise gibt, Analogien hergestellt werden usw., die alle für die Kodierung relevant sind. Selbst bei vermeintlich einfach handhabbaren Äußerungen, wie der Spezifizierung einer Aussage durch eine Tabellenangabe, muss der Analysierende wissen, wie die Spalten der Tabelle und ihre Überschriften verstanden oder missverstanden wurden. Mit anderen Worten, die Kodierung jeder Satzinterpretation erfordert die umfassende Kenntnis der gesamten Textinterpretation des Probanden. Gleichzeitig müssen aber bei der Kodierung einer Satzinterpretation auch die Satz-Interpretationen aller anderen Probanden im Kopf behalten werden, da sich erst nach Identifizierung typischer Verstehensprobleme potentiell Missverstehen bei einem Probanden fokussieren lässt. Bei erster

Es wurde also großer Wert auf Transparenz und Überprüfbarkeit der Kodierung gelegt.

Das Ergebnis dieses langwierigen Analyseprozesses sind dann 30 Interpretationen eines jeden Satzes aus dem Primärtext, die wie beschrieben kodiert und kommentiert sind. Sie liefern, wie wir in Kapitel 5 sehen werden, grundsätzlich ein sehr klares Bild von satztypischen Bedeutungsannahmen und satztypischen Abweichungen vom Gemeinten, von dem, was verstanden wird, wie es verstanden wird, wo das Verstehen schwierig ist und wo es fehlt.

### 3.7 Erhebungsteil III (Fragebögen)

Alle Antworten werden als „richtig“/ „falsch“ kategorisiert. Dem angegebenen Konfidenzgrad wird entsprechend den fünf Stufen der Skala ein Wert zwischen 1 (niedrige Konfidenz) und 5 (hohe Konfidenz) zugeordnet. Die Kodierungen werden in Excel-Tabellen übertragen, auf deren Grundlage statistische Berechnungen (zunächst getrennt nach Fragebögen, dann im Vergleich) durchgeführt werden. Sie betreffen:

- die Verteilung der Richtigkeit/ Falschheit der gewählten Antwortalternative, spezifiziert nach Fragen und Probanden
- die Verteilung der Konfidenzwerte, spezifiziert nach Frage und Probanden
- den Zusammenhang zwischen Korrektheit der Antwort und dem Konfidenzwert: manche überschätzen sich, andere unterschätzen sich.

Soweit zum Vorgehen. In den folgenden Kapiteln wird nun beschrieben, was sich daraus ergeben hat. Dabei stehen die Ergebnisse des Lauten Denkens – des Kernstücks der Untersuchung – natürlich im Mittelpunkt; ihnen sind die beiden langen Kapitel 5 und 6 gewidmet. Für die Teile 1 und 3 der Erhebung (Kapitel 4 bzw. Kapitel 8) ist die Darstellung hingegen knapper gehalten. Das zentrale Ergebnis von Teil 1 kann man in dem kurzen Satz zusammenfassen „Fast alle Probanden haben die entscheidenden Passagen gefunden, brauchen allerdings unterschiedlich lange dazu.“ (Leser, die die Details nicht interessieren, können daher gleich zu Kapitel 5 weiterschreiten). Die Ergebnisse des Fragebogenteils, in dem es um das resultierende Verständnis geht, sind hingegen etwas differenzierter; es zeigt sich, dass alle drei Gruppen bei manchen Sätzen sehr schlecht abschneiden; dabei gibt es erhebliche Unterschiede zwischen den Gruppen.

Daten-Durchsicht ist man erfahrungsgemäß oft geneigt, eine Aussage als „richtig“ zu beurteilen, die sich bei geschärftem Blick als unklar oder sogar falsch herausstellt. Eine Kodierungs-Überprüfung macht bei einer Untersuchung wie der vorliegenden also nur dann wirklichen Sinn, wenn sich die Kodierer gleich intensiv und konzentriert – d.h. über Monate hinweg – mit den Daten auseinandergesetzt haben.



# Kapitel 4

## Wie werden die relevanten Paragraphen gefunden?

### 4.1 Vorüberlegungen

Lesen, um bestimmte Informationen in einem Text zu finden, und Lesen, um einen Text zu verstehen, sind zwei ganz verschiedene Prozesse. Der gesunde Menschenverstand sagt es, die Wissenschaft sagt es auch. So haben beispielsweise Guthrie & Kirsch (1987) gezeigt, dass die Fähigkeit, Texte zu verstehen, nicht korreliert mit der Fähigkeit, Informationen in einem Dokument erfolgreich zu suchen (vgl. auch Guthrie & Mosenthal 1987; Guthrie, Britten, & Barker 1991).

Unsere Probanden sollten ein konkretes Problem lösen, das sich stellen kann, wenn man eine Riester-Rente abgeschlossen hat. Das Problem ist folgendes:

*Was kann man tun, wenn man die Versicherungsbeiträge nicht mehr aufbringen kann oder will?*

Dazu müssen sie zuerst einmal herausfinden, welche Stellen aus den „Allgemeinen Versicherungsbedingungen“ man dafür heranziehen muss. Der erste Teil der Untersuchung war daher der Frage gewidmet, welche Paragraphen die Probanden für die Lösung des vorgegebenen Problems als einschlägig betrachten, wie viel Zeit sie für die Suche benötigen und welchen Einfluss das Hintergrundwissen dabei jeweils hat. Bei letzterem unterscheiden sich die Probanden zum einen in der Routine im Lesen juristischer Texte und zum anderen in ihrem spezifischen Wissen über Versicherungen der Art, um die es hier geht. Die zehn „Laien“ waren so ausgewählt, dass sie keine oder kaum Erfahrungen im Umgang mit juristischen Texten haben und dass sich ihr versicherungstechnisches Wissen allenfalls auf sonstige Erfahrungen als Versicherungskunden beschränkt. Auch die zehn Juristenprobanden sollten Versicherungslaien sein. Allerdings wurde bei ihnen ein explizites Wissen über effektive Lesestrategien und eine Routine im Umgang mit Rechtstexten vorausgesetzt, da die Arbeit mit Texten ein Schwerpunkt der juristischen Ausbildung ist. Die zehn Versicherungsagenten schließlich zeichneten sich aus durch umfangreiches Sachwissen im Bereich Versicherungen und durch eine allgemeinen Kenntnis über Inhalt und Struktur von AVB. Die Arbeit mit juristischen Texten ist zwar auch hier Teil der Ausbildung, jedoch spielt der Umgang mit diesen Texten im Berufsalltag eines Versicherungsagenten keineswegs eine so große Rolle, dass sich eine regelrechte Leseroutine wie im Falle der Juristen entwickeln würde.

Man kann daher annehmen, dass „Routine im Lesen juristischer Texte“ und „versicherungstechnisches Expertenwissen“ sowohl den Sucherfolg wie den dafür nötigen Zeitaufwand beeinflussen. Von den Juristen wurde erwartet, dass sie sich an der Textstruktur



orientieren, um die relevanten Passagen zu finden und dabei den Zeitaufwand gering zu halten. Umgekehrt würde bei den Agenten die entsprechende Sachkenntnis die fehlende Leseroutine ausgleichen und zu einer erfolgreichen und schnellen Suche führen. Wie hoch die ausgleichende Kraft des einen oder des anderen Faktors sein würde, ist dabei zu untersuchen. Anders als den beiden Arten von Experten sollte es den Laien eher Schwierigkeiten bereiten, die relevanten Textstellen zu erkennen; entsprechend aufwändiger sollte das Lesen sein. Die Schwierigkeiten könnten dabei entweder auf mangelnder versicherungstechnischer Sachkenntnis gründen oder aber auf einer nicht-transparenten Textstruktur. Darüber hinaus sollten sich die Unterschiede im Hintergrundwissen der Probanden auch in verschiedenen Lesestrategien widerspiegeln.

Nun sind die drei Probandengruppen auch direkte Adressaten eines Textes dieser Art: Agenten als Versicherungsverkäufer, Laien und Juristen als Versicherungsnehmer. Diese spezifischen Leserperspektiven führen zu spezifischen Interessen am Text und beeinflussen damit möglicherweise auch die Auffassung davon, was für das Problem relevant ist. Obwohl in der Instruktion ausdrücklich als Verbraucher angesprochen, betrachten die Juristen Text und Aufgabe möglicherweise gleichzeitig auch aus professioneller Sicht.

## 4.2 Ergebnisse

Wie aufwändig der Lesevorgang war, wurde über die Lesezeit gemessen. Das war über die Videoaufzeichnung leicht möglich. Wenn ein Proband eine Seite aufschlug, aber sofort weiterblätterte, wurde dafür eine Lesezeit von 1 Sekunde kalkuliert. Unterstellt wurde dabei, dass der Proband in dieser Zeit den Inhalt der Überschrift bzw. einige Schlagwörter im Text erfasst haben würde, um dann anhand dieser Information über die Relevanz der betreffenden Passage zu entscheiden. Spezifische Lesestrategien wurden bestimmt durch die Variablen „Lesewiederholung eines Paragraphen“ und „Vollständigkeit der Textdurchsicht“. Schließlich wurde natürlich auch das Leseergebnis festgehalten – d.h. welche Paragraphen der Proband als relevant benannt hat.

Die Daten wurden quantitativ ausgewertet. Es kamen dabei nur einfache Maße der Deskriptivstatistik zur Anwendung: Mittelwert, Median und Standardabweichung<sup>1</sup>.

### 4.2.1 Lesezeit für den gesamten Text

Laien, Juristen und Agenten unterscheiden sich erheblich in der Zeit, die sie zum Lesen des ganzen Textes brauchen. Bei den Laien schwankt die Zeit gleichmäßig über ein Intervall zwischen 2 und 14 Minuten. Hingegen benötigen 90% der Agenten und der Juristen für das Lesen weniger als 4 Minuten. Die Agenten lesen dabei schneller als die Juristen: 60%

1 Der *Mittelwert* („arithmetisches Mittel“): ist die Summe der Messwerte geteilt durch ihre Anzahl. Der *Median* halbiert die Messwerte so, dass je eine Hälfte oberhalb und unterhalb des Medianwertes liegt. Dieser Wert eignet sich besonders gut zur Darstellung von stark asymmetrischen Verteilungen (wie z.B. hier die Lesezeiten der Agenten). Die *Standardabweichung* gibt an, wie stark die Werte streuen.

der Agenten bleiben unter 2 Minuten, während 60% der Juristen mehr als 2 Minuten lesen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass manche der Agenten sich die ersten Paragraphen geschenkt und erst ab §6 mit dem eigentlichen Lesen begonnen haben bzw. das Lesen frühzeitig abbrechen (nach § 18–1, § 15 bzw. § 10).

Innerhalb der drei Gruppen gibt es nun sehr unterschiedliche Streuungen. Bei den Laien schwankt die Zeit, wie schon gesagt, sehr stark, bei den beiden anderen Gruppen hingegen kaum; bei den Agenten gibt es allerdings einen „Ausreißer“ mit stark abweichendem, sehr langsamem Leseverhalten.

#### 4.2.2 Lesezeit bei den einzelnen Paragraphen

Die Kurven in Abb. 1 zeigen, wie lange die Probanden – gruppenweise aufaddiert – für die einzelnen Paragraphen benötigt haben. Um die Kurvenverläufe etwas zu glätten, wurden die Lesezeiten in 5 Klassen zu je 4 Paragraphen gruppiert.

Die Lesezeiten der Laien sind deutlich länger als die der Expertengruppen. Die Juristen sind am schnellsten; das liegt aber vor allem an dem einen überaus langsamen Agenten, der den Schnitt verdirbt.

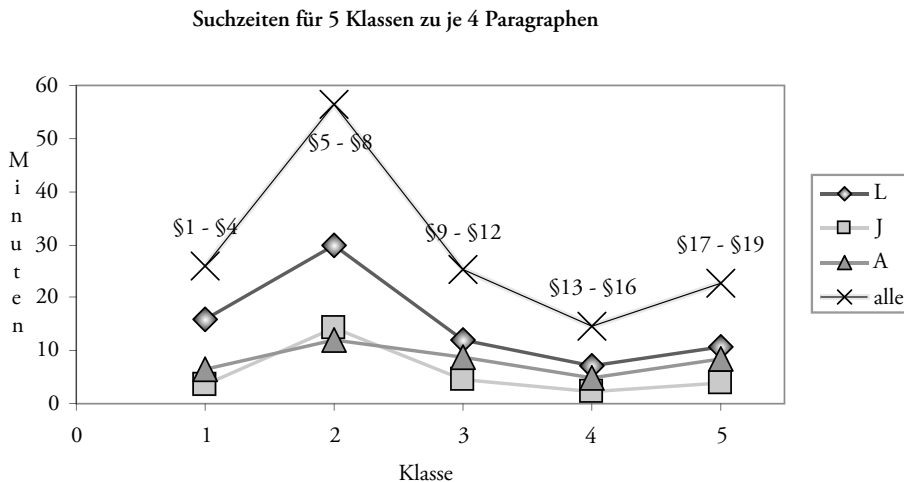


Abb. 1: Verteilung der Lesezeiten über die Paragraphen (Der Anhang fällt als 21. Seite aus der Gruppierung heraus.)

Das eigentliche Interessante ist jedoch der parallele Verlauf der Kurven. Die Spitze liegt in Klasse 2 mit den Paragraphen 5 – 8. Sie enthält mit § 6 und § 7 auch jene Paragraphen, die am häufigsten als relevant bezeichnet werden. Der leichte Anstieg der Lesezeiten für Klasse 5 steht wohl mit dem textintensiven Paragraphen 18 in Zusammenhang. Alle Probanden haben das vorgelegte Material von vorn nach hinten angesehen, d.h. anders als der normale *Spiegel*-Leser hat keiner mit der letzten Seite angefangen.

### 4.2.3 Wiederholungen und Auslassungen

Beim Suchen nach bestimmten Informationen liest man in der Regel manche Sachen mehrfach. Als Wiederholung wurde jedes mehrmalige Lesen eines Paragraphen gezählt, sofern es länger als 1 Sekunde dauerte. Hier gibt es deutliche Unterschiede zwischen den drei Gruppen. Bei den Laien gab es, verteilt auf 4 Probanden, insgesamt 15 solche Wiederholungen. Bei den Juristen finden sich hingegen 44 Wiederholungen; nur zwei aus dieser Gruppe haben nicht etwas erneut gelesen. Die 22 Lesewiederholungen in der Agentengruppe verteilen sich auf 5 Probanden. Besonders häufig wurden die Paragraphen 6 (42 mal), 7 (38 mal), 8 (40 mal) und 9 (43 mal) mehrfach gelesen, von den Juristen aber auch die letzten vier Seiten mit den Paragraphen 18, 19 und dem Anhang. Mit andern Worten, die Juristen neigen dazu, auf Nummer Sicher zu gehen.

Auslassungen gab es bei Laien und Juristen nur wenige. Ein Laie hat allerdings 11 Seiten der AVB nicht gelesen (jene Art von Kunden, von denen die Agenten träumen). Bei den Juristen wurden für 2 Probanden insgesamt nur 5 Auslassungen gezählt. Ganz anders verhalten sich die Agenten. Hier sorgen 4 Probanden für insgesamt 30 Auslassungen.

### 4.2.4 Die relevanten Paragraphen

Erwartungsgemäß wurden die Paragraphen 6 (Ruhenlassen) und 7 (Kündigung) von nahezu allen Probanden genannt, § 6 in 29 von 30, § 7 in 27 von 30 Fällen. Außerdem erachteten 15 Probanden den Paragraphen 8 (*Wann können Sie Ihre Versicherung zur Übertragung des gebildeten Kapitals auf einen Altersvorsorgevertrag kündigen?*), sowie 12 Probanden den Paragraphen 5 (*Was geschieht, wenn Sie einen Beitrag nicht rechtzeitig zahlen?*) als relevante Textstellen. In § 5 erfährt der Leser, was bei Zahlungsrückstand geschieht, d.h. es handelt sich nicht um eine Alternative zum Kündigen oder Ruhenlassen, sondern es geht einfach um die Konsequenzen bei Nichtzahlen des Beitrags. § 8 hingegen gibt Auskunft, wann die Versicherung gekündigt werden kann, um das gebildete Kapital auf einen Altersvorsorgevertrag zu übertragen. Zwar enthält die Überschrift das Schlagwort „kündigen“, jedoch ist auch dieser Paragraph keine Handlungsalternative zum Ruhenlassen oder Kündigen, da der bestehende Vertrag nur gekündigt wird, um einen anderen aufzunehmen, d.h. Beiträge werden weiterhin fällig.

Gelegentlich wurden noch weitere Paragraphen genannt. In allen kommen relevante Schlagworte wie „Beitrag“, „Beitragszahlung“, „Änderungen“ vor. Fast alle Probanden gaben an, außerdem – erfolglos – nach einer Möglichkeit gesucht zu haben, die Höhe der Beitragszahlung zu ändern.

### 4.2.5 Lesezeit und Einschätzung der Relevanz

Die beiden zentralen relevanten §§ 6 und 7 erfreuten sich der mit Abstand längsten Lesezeit: durchschnittlich 35,6 Sekunden für § 6 und 31,9 Sekunden für § 7. Es folgten § 8 (25,9 Sekunden), Paragraph 3 (22,8 Sekunden), § 19 (19,2 Sekunden) und § 5 (19,2

Sekunden). Die Überschriften dieser Paragraphen enthalten einschlägige Begriffe wie „Kündigung“, „Beitrag“, „Beitragszahlung“ und „Änderungen“. In den Paragraphen-überschriften mit kürzeren Lesezeiten kommen diese Schlüsselwörter hingegen nicht vor. Im Gruppenvergleich bestätigt sich die allgemeine Neigung der Probanden, mehr Lesezeit auf die als relevant erachteten Paragraphen zu verwenden als auf die irrelevanten Passagen. Bei den Laien steht eine mittlere Lesezeit von 46 Sekunden für jeden genannten Paragraphen einer mittleren Lesezeit von 19 Sekunden für jeden ungenannten Paragraphen gegenüber; bei den Juristen sind es 27 Sekunden für genannte bzw. 5 Sekunden für ungenannte Paragraphen; bei den Agenten 26 Sekunden für genannte bzw. 11 Sekunden für ungenannte Paragraphen. Die nicht angeschauten Paragraphen gingen dabei nicht in die Wertung ein.

Um nun doch noch etwas zu sagen, was man nicht erwarten würde: Es gibt keinen Zusammenhang zwischen der Länge eines Paragraphen (Wortzahl, Absätze) und der jeweiligen Lesezeit.

### 4.3 Zusammenfassung

Das wichtigste Ergebnis ist, dass nahezu alle Probanden, Laien, Juristen wie Versicherungsexperten, die relevanten Paragraphen gefunden haben. Mangelndes versicherungstechnisches Expertenwissen oder fehlende Routine im Lesen juristischer Texte führen also nicht zum Scheitern. Dieser Befund kann verschiedene Ursachen haben: die ausgewählten Faktoren des Hintergrundwissens spielten für diese Aufgabe keine Rolle; das Alltagswissen der Laien, ihre Erfahrungen als Versicherungskunden waren ausreichend; oder das verwendete Textmaterial war bereits genügend transparent, um auch ohne Expertenwissen die relevanten Passagen zu finden.

Experten wie Laien gleichermaßen verwenden für die relevanten Passagen die meiste Lesezeit und die Aufmerksamkeit nimmt mit Fortschreiten des Textes ab. Das Expertenwissen spielt insoweit also keine Rolle. Es zeigt sich aber deutlich bei den Lesezeiten. Hier unterscheiden sich die Laien sehr stark von den beiden Expertengruppen. Die Laien benötigen viel mehr Zeit als die Juristen und Agenten, um über die Relevanz der Paragraphen entscheiden zu können. Es scheint dabei gleichgültig zu sein, ob der Experte über fachspezifisches Wissen, wie die Agenten, oder metakognitives Expertenwissen wie die Juristen verfügt. Beides verkürzt das suchende Lesen.

Während sich bei Juristen und Agenten die Lesezeiten nur wenig unterscheiden, schwanken sie bei den Laien erheblich (zwischen 4 und 14 Minuten); die Streuung ist doppelt so hoch wie bei den Experten. Die ähnlichen Lesezeiten der Juristen und Agenten hängen mit ihrem Vorgehen beim Lesen des Textes zusammen. Die Probanden beschrieben zwar ihr Vorgehen alle in der gleichen Weise. Tatsächlich zeigten sich aber große Unterschiede zwischen den Gruppen und damit auch hier eine Abhängigkeit vom jeweiligen Hintergrundwissen.

Den Juristen fehlt zwar das versicherungstechnische Expertenwissen, das ihnen eine zielgerichtetere Suche ermöglichen würde. Doch das in der Ausbildung erworbene metakognitive Wissen über Lesestrategien und die Erfahrung im Umgang mit Rechtstexten überhaupt führt auch hier zu einer effizienten Suche. Zuerst wird der gesamte Text einmal

durchgeblättert, überflogen, dann kehrt der Leser zu einzelnen Paragraphen zurück, nötigenfalls auch mehrmals. Der Proband springt im Text. Und im Gegensatz zu den Laien verweilt der Blick nie lang genug auf einer Seite, um sie lesen zu können. Die Juristenprobanden scheinen sich weniger für Details zu interessieren; vielmehr orientieren sie sich an Schlagwörtern und kreisen so die relevanten Textstellen ein.

Auch die Agenten sind offenbar nicht an den Einzelheiten der Regelungen interessiert. Das ist auch nicht notwendig, denn von Berufs wegen sollten diese Informanten die Handlungsmöglichkeiten für das vorgegebene Problem auch ohne Textvorlage nennen können. Demzufolge müssen sie den bereits bekannten Lösungen nur die entsprechenden Paragraphen in den vorgelegten AVB zuordnen. Das bestätigen die Befunde zur Aufwändigkeit der Lesevorgänge und zum Vorgehen der Probanden in dieser Gruppe. Die charakteristische Lesestrategie der Agenten spiegelt sich exemplarisch in der Vorgehensweise jener zwei Agenten wider, die den vorgelegten Text zufällig erst ab Paragraph 6 zu lesen begannen. Die AVB werden schnell durchgeblättert, bei den relevanten Paragraphen hält der Leser sich etwas länger auf. Einer der beiden bricht die Suche bereits nach Paragraph 15 ab und bezeichnenderweise schaut sich keiner der beiden die überblätterten ersten sechs Paragraphen an. Das einschlägige Hintergrundwissen macht für die Agenten eine vollständige und ausführliche Rezeption des Textes nicht notwendig.

Unvermeidlich hingegen war ein genaues Lesen für die Laien. Zwar waren die Lesevorgänge der Laien unterschiedlich aufwändig, aber alle Probanden dieser Gruppe vermieden Auslassungen und durchsuchten den Text von der ersten bis zur letzten Seite nach möglichen Lösungen für das vorgegebene Problem. Vielleicht erübrigte sich durch diese gründliche Suche das erneute Lesen einzelner Paragraphen.

Zusammenfassend kann man sagen, dass es auch ohne versicherungstechnisches Expertenwissen möglich ist, den hier verwendeten AVB die Regelungen zu entnehmen, die für die Lösung eines alltagsnahen Versicherungsproblems hilfreich sind. Allerdings ist die Aufwändigkeit der Suche sehr vom Hintergrundwissen des Lesers abhängig. Es überrascht nicht, dass besonders Leser mit versicherungstechnischem Fachwissen die Lösungen schnell und sicher finden. Ein Leser kann diese Aufgabe aber auch ohne dieses Expertenwissen mühelos bewältigen, sofern er über Erfahrungen im Umgang mit juristischen Texten und ökonomische Lesestrategien verfügt.

# Kapitel 5

## Das Verstehen der entscheidenden Paragraphen

Wie im letzten Kapitel dargestellt, haben fast alle Probanden die beiden zur Lösung der Aufgabe relevanten Paragraphen ausfindig gemacht – § 6 „Ruhenlassen der Versicherung“ und § 7 „Kündigung der Versicherung“. Im zweiten Teil der Untersuchung sollten die Probanden nun ihr Verstehen dieser beiden Paragraphen durch „Lautes Denken“ kommentieren. Die Ergebnisse werden in diesem Kapitel dargestellt.

Von unmittelbarer Relevanz innerhalb der beiden Paragraphen sind die Sätze 6,1–2 (= § 6, Absatz 1, zweiter Satz) bis 6,1–6 und 7,1–2 bis 7,2–5; ihr Verstehen wird in Absatz 5.1 im Detail behandelt. Für jeden dieser Sätze wird zunächst gezeigt, wie die Satzaussage verstanden oder nicht verstanden wird, welche Arten von Fehlverstehen durch welche Texteingenschaften ausgelöst werden und welche Sachkomplexvorstellung über den Text hinweg aufgebaut wird. Zwei der Sätze enthalten im Wesentlichen einen Verweis auf die „Garantiewerte-Tabelle“ im Versicherungsschein. In diesen beiden Fällen sollen die Analysen zeigen, welche Informationen die Probanden der Tabelle entnehmen können und in welcher Weise diese Information in das Textverstehen einfließt.

In Abschnitt 5.2 gehen wir etwas kürzer auf die restlichen Sätze der beiden Paragraphen ein, jene also, die für das Problem weniger wichtig sind. Eine Zusammenfassung aller Befunde findet sich dann in Kapitel 6.

### 5.1 Satz für Satz

Wir führen hier zunächst noch einmal beide Paragraphen an. Die für die eingehende Analyse ausgewählten Sätze sind durch Kursivschrift markiert:

#### § 6 Wann können Sie Ihre Versicherung ruhen lassen?

1. Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen (vgl. § 3 Ziffer 2) auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, ruhen lassen (Beitragsfreistellung). *In diesem Fall setzen wir die versicherte Rente auf eine beitragsfreie Rente herab. Die beitragsfreie Rente wird nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Zeitpunkt der Beitragsfreistellung errechnet. Der aus Ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag mindert sich um einen Abzug. Der Abzug beträgt 0,2 Prozent der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital \*3) und dem zum Zeitpunkt der Bei-*

*tragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital \*3). Eine Übersicht der garantierten beitragsfreien Renten ist im Versicherungsschein enthalten.*

2. Ihre Versicherung können Sie nach einer Beitragsfreistellung jederzeit durch Fortsetzung der Beitragszahlung wieder in Kraft setzen. Hierfür findet der bei Abschluss des Vertrages gültige Tarif Anwendung.

### § 7 Wann können Sie Ihre Versicherung zur Auszahlung des Rückkaufswertes kündigen?

1. Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen (vgl. § 3 Ziffer 2) auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, schriftlich kündigen. *Nach Kündigung erhalten Sie den Rückkaufswert.*

2. *Kündigen Sie Ihre Versicherung, so wird gemäß § 176 Versicherungsvertragsgesetz der Rückkaufswert nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Kündigungstermin als Zeitwert Ihrer Versicherung berechnet, wobei derselbe Abzug erfolgt, der bei einer Beitragsfreistellung nach § 6 Ziffer 1 vorgenommen würde. Beitragsrückstände werden hierbei berücksichtigt. Bei beitragsfreien Versicherungen wird kein Abzug vorgenommen. Der Rückkaufswert erreicht mindestens einen bei Vertragsabschluss vereinbarten Garantiebtrag, dessen Höhe sowohl vom Kündigungstermin als auch vom Zeitpunkt der Einstellung der Beitragszahlung abhängt. Eine Übersicht der garantierten Rückkaufswerte ist im Versicherungsschein enthalten.*

3. Nach Beginn des Rentenbezugs ist eine Kündigung zur Auszahlung des Rückkaufswertes nicht mehr möglich.

4. Die Rückzahlung der Beiträge können Sie nicht verlangen.

Die Analyse setzt beim jeweils zweiten Satz der Paragraphen ein, in dem die Rechtsfolgen von Ruhenlassen oder Kündigung behandelt werden. Beim Ruhenlassen wird die zu erwartende Rente herabgesetzt („beitragsfreie Rente“), bei Kündigung wird dem Versicherten eine bestimmte Summe, der „Rückkaufswert“, erstattet. Die weiteren Sätze erklären, wie die „beitragsfreie Rente“ und der „Rückkaufswert“ berechnet werden. Die Berechnung ist in § 6 zusammen mit den vorhergehenden Informationen in Ziffer 1 enthalten, in § 7 wird sie separat unter Ziffer 2 dargestellt.

Die Berechnung des Rückkaufswertes ist ausführlicher dargestellt als die der beitragsfreien Rente. In § 7 wird unter Ziffer 2 Absatz 2 ein sogenannter „Garantiebetrag“ eingeführt. Dies ist eine Mindestsumme, die der Rückkaufswert in jedem Fall erreicht. Auch bei der „beitragsfreien Rente“ ist eine Mindestsumme garantiert, aber dieser Sachverhalt wird im Text von § 6 nicht explizit eingeführt. Beide Paragraphen enthalten einen Verweis auf eine tabellarische Übersicht zu den Garantiewerten, die im Versicherungsschein enthalten ist. Die restlichen Sätze der beiden Paragraphen sind im Hinblick auf das den Probanden gestellte Leseziel nicht unmittelbar einschlägig. Sie werden, wie gesagt, in knapper Form in Abschnitt 5.2 behandelt.

### 5.1.1 Satz 6,1–2: „In diesem Fall setzen wir die versicherte Rente auf eine beitragsfreie Rente herab.“

*„Da müsste der Versicherungsvertreter mich erst mal richtig aufklären, was er überhaupt erst mal mit dem Satz meint.“ (8L)*

#### Erläuterung des Satzinhalts

Der Satz drückt aus, was geschieht, wenn der Kunde die Versicherung ruhen lässt: „in diesem Fall“ hat der vertraglich vereinbarte Rentenbetrag, „die versicherte Rente“, keine Geltung mehr. Der Versicherer kalkuliert die Rente neu unter der Annahme, dass bis zum festgelegten Rentenbeginn keine Beiträge mehr gezahlt werden. Die neu berechnete Rente, die so genannte „beitragsfreie Rente“, ist niedriger als die ursprünglich veranschlagte Rente.

#### Vollständigkeit und Korrektheit

Immerhin fünf der dreißig Probanden<sup>1</sup> (drei Laien, zwei Juristen) sehen sich zu keinerlei Interpretation imstande, da sie den Satz erklärtermaßen nicht verstehen. Ein weiterer – ein Jurist – wiederholt den Satz wörtlich. Die restlichen 24, darunter alle Agenten, geben eine Interpretation ab; 15 davon sind allerdings unvollständig. Dies ist vorwiegend darauf zurückzuführen, dass nur ein genereller Schluss aus der Satzaussage, nämlich die Senkung der Rente, verbalisiert wird, die Begriffe „versicherte Rente“ und „beitragsfreie Rente“ aber unberücksichtigt bleiben.<sup>2</sup>

Der Satz wird von allen 10 Agenten richtig verstanden. Die nur „teilkorrekten“ Aussagen von zwei Agenten sind dadurch bedingt, dass die Probanden über die Satzaussage hinaus auf weitere Regelungen der Beitragsfreistellung eingehen, die auf den vorliegenden Versicherungstyp nicht zutreffen. Von den verbleibenden 14 Interpretationen (sieben von Laien, sieben von Juristen), sind nur je vier korrekt, eine ist in Teilen korrekt. Die übrigen Interpretationen sind falsch.

Wie unterschiedlich schwierig der Satz für die Agenten einerseits, für die Juristen und Laien andererseits ist, erkennt man auch an der Häufigkeit von Äußerungen, in denen das eigene Verstehen bewertet wird. Keiner der Agenten trifft eine solche Einschätzung; selbst Relativierungen wie „ich denke“, fehlen. Wir haben es offenbar mit einem selbstverständ-

1 Im folgenden werden die Informanten mit den in Abschnitt 2.2 eingeführten Abkürzungen bezeichnet, also beispielsweise 4J für Mitglied 4 aus der Gruppe der Juristen.

2 Dieses Vorgehen tritt etwa gleich verteilt über die Gruppen auf, nämlich bei vier Laien (4L, 11L, 13L, 14L), vier Juristen (1J, 8J, 9J, 10J) und fünf Agenten (2A, 4A, 9A, 10A, 12A). Bei zwei weiteren Probanden (2L, 7A) hat die Unvollständigkeit der Interpretation ihren Grund darin, dass die Kohärenz mit dem vorausgehenden Satz („in diesem Fall“) nicht explizit hergestellt wird; der satzübergreifende Zusammenhang scheint aber dennoch verstanden zu sein.



lichen, „unauffälligen“ Verstehen zu tun. Dagegen wird von neun Probanden der beiden anderen Gruppen das eigene Verstehen als schlecht eingeschätzt – bemerkenswerterweise 6 Juristen und nur drei Laien. Fünf Juristen und vier Laien drücken zudem aus, dass sie sich in ihrer Einschätzung nicht sicher sind.

### Satzinterpretation und Elaborationen

Alle 24 Probanden, die den Satz überhaupt interpretieren, entnehmen ihm zwei Sachverhalte: der Satz drückt die Folge des Ruhenlassens aus, und diese Folge besteht in der Senkung der Rente. Besonders deutlich wird dies in Interpretationen, in denen der Zusammenhang zwischen Ruhenlassen und Rentenherabsetzung als Bedingung-Folge-Relation dargestellt wird (drei Laien, zwei Juristen, vier Agenten):

- (1) *und dass es natürlich dann n abzug gibt sozusagen, wenn man das ruhen lässt (7L,6,1–2)*<sup>3</sup>
- (2) *das „herab“, das klingt sehr negativ; es wird sich wahrscheinlich sehr auswirken, wenn ich das ruhen lasse, auf das, was ich dann bekomme (9L,6,1–2)*
- (3) *wenn man da nicht mehr einzahlen/ es ruht, dann gibt es eine herabsetzung der rente (2J,6,1–2)*

Alle Probanden verstehen die Bedingung, auf die mit den Ausdruck „in diesem Fall“ verwiesen wird, korrekt. Das ist gar nicht trivial. Das Antezedens, das Ruhenlassen der Versicherung, ist nur über Plausibilitätserwägungen aus der Aussage des vorhergehenden Satzes ableitbar. Zudem ist dort das Ruhenlassen als Möglichkeit gekennzeichnet („sie können Ihre Versicherung ruhen lassen“), während „in diesem Fall“ zu lesen ist als „wenn das Ruhenlassen eingetreten ist/ die Versicherung ruht“. Die korrekte Interpretation von „dies-“ verlangt also eine – allerdings naheliegende – Brückeninferenz: sie können ruhen lassen, und wenn sie das tun, dann ... Eine weitere Inferenz erbringen die meisten Probanden, indem sie die Bedingung nicht – oder nicht nur – als abstrakten Vorgang des „Ruhenlassens“ auffassen, sondern sie als Handlung des Versicherungsnehmers konkretisieren:<sup>4</sup>

- (4) *wenn ich die beiträge nicht weiter zahle, ... (11L,6,1–2)*
- (5) *wenn ich hier drei jahre lang nicht zahle, ... (13L,6,1–2)*
- (6) *wenn man also die prämie nicht mehr leistet, ... (3J,6,1–2)*

3 Die in den Textbeispielen verwendeten Sonderzeichen bedeuten: / markiert Selbstunterbrechung;     markiert Betonung; + markiert eine Pause (+ kurz, ++ mittel, +++ lang); < > umfasst einen Kommentar des Transkribenten und gegebenenfalls die kommentierte Passage; (...) markiert nicht übernommene Teile der Äußerung, [ ] markiert ein zur Verständnissicherung des Lesers hinzugefügtes Wort in einer unvollständigen Äußerung des Probanden.

4 Diese Inferenz kann auf der Grundlage des Konzepts von „Ruhenlassen“ erfolgen und/oder aus dem Ausdruck „Beitragsfreistellung“ abgeleitet werden, der dem vorausgehenden Satz in Klammern angefügt ist („Sie können Ihre Versicherung (...) ruhen lassen (Beitragsfreistellung).“)

Die Einstellung der Beitragszahlung kann dann auch in einen kausalen Zusammenhang mit der Rentensenkung gebracht werden (drei Laien, drei Agenten):

- (7) *das heißt, dass ich dann verminderte leistungen sicherlich bekommen werde, da ich ja auch nicht in dem moment zahle (14L,6,1–2)*
- (8) *da ich in dem fall kein geld einzahle, (...) bleibe (ich) auf derselben höhe der rente sitzen wie in dem zeitraum davor (13L,6,1–2)<sup>5</sup>*
- (9) *die rente wird natürlich weniger, (...) weil du nich mehr zahlst (7A,6,1–2)*

Diese Beispiele zeigen, dass der im Satz behandelte Sachverhalt aus einer anderen Perspektive als der der Textverfasser dargestellt wird: sie verschiebt sich vom Versicherer (im Primärsatz: „wir“) auf den Versicherten, der als Handelnder oder Betroffener erscheint („ich lasse ruhen/ich zahle nicht mehr/ich bekomme“ etc.). Die Interpreten identifizieren sich mit der Rolle des Versicherungsnehmers („ich“) oder verweisen in unpersönlicher Form auf ihn („man“). Bei den Agenten findet man größere Variation: Die Versichererperspektive wird beibehalten, die Perspektive des Versicherungsnehmers wird übernommen, oder es wird, wie in Beispiel (9) oben, die Beraterperspektive eingenommen:

- (10) *wenn das versicherungsunternehmen jetzt kein geld mehr bekommt, muss es anders kalkulieren (5A,6,1–2)*

Problematisch sind die Ausdrücke „versicherte Rente“ und „beitragsfreie Rente“. In mehr als der Hälfte der Interpretationen (13 Fälle, vgl. die Beispiele (1)–(3) und (7)–(9)) wird eine Auseinandersetzung mit diesen Begriffen von vornherein vermieden. Von den Laien und Juristen wird der Sachverhalt dann nur insoweit rekonstruiert, als es zwei Arten von Rente mit unterschiedlicher Höhe gibt: die höhere vor dem Ruhelassen; die niedrigere danach. Dies kann aus der Bedingung, dem Eintreten des Ruhelassens, und der durch das Prädikat ausgedrückten Folge, der Herabsetzung von  $x$  auf  $y$ , relativ leicht inferiert werden (vgl. Beisp. 7 und 8). Ausgesprochen wird dann nur die Schlussfolgerung, dass die Rente niedriger wird.

Ausführlichere Interpretationen enthalten Erläuterungen zu den beiden Begriffen „versicherte Rente“ und „beitragsfreie Rente“. Erstaunlicherweise löst der Ausdruck „versicherte Rente“ bei den Probanden keine größeren Irritationen aus. Mit einer Ausnahme fragt sich niemand, wie einer „Rente“, die nur als fiktive Größe auf dem Papier existiert, die Eigenschaft zukommen kann, „versichert zu sein“. Nur ein Jurist merkt sprachkritisch an:

- (11) *das halt ich auch für eine grammatisch höchst zweifelhafte konstruktion; denn versichert ist doch nicht die rente; die rente bei so einer rentenversicherung ist meiner ansicht nach das ergebnis der versicherung, aber die rente selber ist nicht versichert (9J,6,1–2)*

5 Der Proband 13L weicht von dem Interpretationsansatz der anderen Probanden leicht ab. Während diese die Folge des Ruhelassens als Minderung der Rente beschreiben, hebt er den Zusammenhang zwischen Einstellung der Beitragszahlung und dem dadurch bedingten Festfrieren der Rente auf dem bis dahin erreichten Niveau hervor.

Ansonsten treiben die Probanden die Deutung des Begriffs nur soweit als nötig voran. Dabei wird die „versicherte Rente“ über Eigenschaften bestimmt, die aus dem Kontext unmittelbar abgeleitet werden können:

- es ist die im Versicherungsschein angegebene Rente;
  - es ist die ursprünglich ausgehandelte/vereinbarte Rente;
  - es ist die Rente, die man bekommen würde, wenn man die Versicherung nicht ruhen ließe;
- (12) *also die versicherte rente, das muss ja die rente sein, also die ich hier abgeschlossen habe, der bestimmte betrag; ... die versicherte rente ist die rente, die ich ausgezahlt kriegen werde, wenn ich hier weiter an meinem riesterrentenvertrag festhalte und meine monatlichen beiträge weiterhin in der vereinbarten höhe zahle (4J,6,1–2)*
- (13) *die versicherte rente wird wahrscheinlich der betrag sein, der im versicherungsschein vereinbart war unter der voraussetzung, dass die ganze laufzeit über eingezahlt wird (7J,6,1–2)*

Größere Aufmerksamkeit zieht der Ausdruck „beitragsfreie“ Rente auf sich, der für die Probanden ja bereits deshalb wichtiger ist, weil sich an ihm die finanzielle Auswirkung des Ruhenlassens festmachen lässt. Er stellt aber auch die größte Verstehenshürde des Satzes dar, und Versuche der Begriffserläuterung von Laien und Juristen schlagen überwiegend fehl (vgl. unten). Nur in einem Fall gelingt es einer Laiin, eine korrekte Bedeutungsanalyse vorzunehmen:

- (14) *man hat zwar eine rente, zahlt aber nicht mehr ein, weil die ruht; und somit ist es eine beitragsfreie rente, weil man nichts mehr zubezahlt; und wird dadurch nicht mehr, und ich krieg halt irgendwann dann auch weniger raus (9L,6,1–2)*

In den übrigen korrekten Satzinterpretationen wird dieser Ausdruck entweder nur zitiert (z.B.: *nennt sich hier anscheinend „beitragsfreie rente“ (2L,6,1–2)*), oder der Begriff wird über zwei Eigenschaften definiert, die aus der Satzaussage unmittelbar abgeleitet werden können: die beitragsfreie Rente ist bedingt durch das Ruhenlassen der Versicherung, und sie hat – im Kontrast mit der versicherten Rente – eine niedrigere Höhe:

- (15) *die hat ne andere höhe; und nennt sich eben auch beitragsfreie rente und nicht versicherte rente; nicht die ausgehandelte, sondern ne geringere (7L,6,1–2)*
- (16) *wenn man die prämie nicht mehr leistet, dann gibt's nur noch eine beitragsfreie rente, (...), die is ja offensichtlich niedriger dann (9J,6,1–2)*

An dieser Stelle tritt nun der Wissensvorsprung der Agenten zutage. Der Begriff der „beitragsfreien Rente“ ist ihnen wohlvertraut. Entsprechend sehen sie auch, woraus sich die jeweilige Höhe der beitragsfreien Rente ableitet. Genannt werden zwei Faktoren: das zum Zeitpunkt der Freistellung angesammelte Kapital (1A, 2A, 4A, 5A, 6A, 12A) und das weitere Anwachsen dieses Kapitals bis zum Rentenbeginn aufgrund von Gewinnbeteiligung (6A, 9A, 12A). Ausführlich wird der Zusammenhang von 9A erläutert:

- (17) *nehmen wir mal an, sie würden es [das Ruhenlassen] jetzt zum vierzigsten lebensjahr machen, weil sie ebend halt knapp bei kasse sind; und lassen diesen vertrag dann bis zum fünfundsechzigsten lebensjahr laufen (...); würde die kapitalsumme, die bis dato eingezahlt worden ist, bis zum vierzigsten, natürlich weiter arbeiten (...) durch die versicherungsgesellschaft hinsichtlich verschiedener anlageformen (...); und der überschuss wird natürlich auch dann zum ende des vertrags mit ausgezahlt (9A,6,1–2)*

Viel zu wissen kann auch von Nachteil sein. Zwei Agenten (7A, 12A) fügen eine einschränkende Bedingung hinzu: das Ruhenlassen der Versicherung ist erst möglich, wenn eine bestimmte Mindestansparsumme erreicht ist. Diese Bedingung trifft auf andere Arten der Lebensversicherung durchaus zu, auf den vorliegenden Versicherungstyp aber nicht. Auch in den folgenden Interpretationen wird wiederholt deutlich werden, dass dem vorhandenen Wissen ein stärkeres Gewicht zugesprochen wird als dem, was da steht.

### Verstehensprobleme

Das zentrale Verstehensproblem betrifft den Ausdruck „beitragsfreie Rente“ und damit verbunden die Unterscheidung zwischen „beitragsfreier Rente“ und „versicherter Rente“. Die fünf Probanden (3L, 8L, 12L, 2J, 6J), die sich zu keiner Interpretation des Satzes in der Lage sehen, führen ihren Mangel an Verstehen auf diese Begrifflichkeit zurück<sup>6</sup>:

- (18) *muss ick ehrlich sein, kann ick nischt mit anfangen, weil ick denn nich den unterschied zwischen ner versicherten und ner beitragsfreien rente weeiß (12L,6,2)*
- (19) *da muss man halt erst mal dann rauskriegen aus dem versicherungsschein, aus den allgemeinen versicherungsbedingungen, was ist jetzt mit versicherter rente, was ist mit beitragsfreier rente gemeint (2J,6,2)<sup>7</sup>*

Die drei Fehlinterpretationen des Satzes sind darauf zurückzuführen, daß „beitragsfreie Rente“ falsch verstanden wird (4L, 11L, 4J). Für die Fehldeutung gibt es im Wesentlichen zwei Gründe: Zum einen neigen die Probanden dazu, „beitragsfrei“ als „frei von/ohne Beitragszahlung“ zu deuten. Dies rührt wohl aus der naheliegenden Analogie zu vielen anderen Adjektiv-Bildungen mit „-frei“ her, die alle das Entfallen einer bestimmten finanziellen Verpflichtung bezeichnen: *mietfrei, schulgeldfrei, provisionsfrei, abzugsfrei, steuerfrei, zollfrei, zinsfrei* usw. Nun ergibt die Vorstellung einer „Rente ohne Beitragszahlung“ aber wenig Sinn. Recht klar formuliert wird das Interpretationsproblem von 9J:

6 12L und 2J erklären beide Begriffe als „nicht verstanden“, die anderen drei Informanten nur den Begriff der „beitragsfreien Rente“.

7 Die langwierige Suche nach einer Begriffserläuterung in den AVB endet – ebenso wie bei zwei weiteren Probanden – erfolglos.

- (20) *(scheint mir ein) widersprüchlicher ausdrück zu sein; es ist ja völlig klar, dass ohne beiträge zu erbringen, man auch keine rente bekommt; das würde schon meinem vorverständnis eines solchen rentenversicherungsvertrages widersprechen (9J,6,2)*

Im Falle von 9J wird der Widerspruch zum Anlass genommen, die Interpretation zu verwerfen. Dies ist aber nicht generell der Fall. Die Probandin 3L sieht denselben Widerspruch, stellt ihre (Fehl-)Deutung des Ausdrucks aber nicht in Frage. Selbst zu einem viel späteren Zeitpunkt der Interpretation, in der Mitte von § 7, wirft sie erneut die Frage auf, wo denn eine Rente ohne Beitragszahlung herkommen soll:

- (21) *wenn ich det jetzt ruhen lasse, dann zahl ich doch keinen beiträg, richtig? wie kommen denn dann die beitragsfreien beträge zusammen? wer gibt mir die denn? (3L,7,2–3)*

Eine ingeniöse Lösung für das Problem findet 4J, indem sie das Wissen über die Funktion der Rentenversicherung als Zusatzversicherung heranzieht:

- (22) *ne beitragsfreie rente ist die, die ich bekomme, ohne irgendwelche beiträge zu zahlen, einfach die gesetzliche rente, die aber eben geringer ist (4J,6,2)*

Dies wirft aber ebenfalls einen Widerspruch auf, den sie vorerst ungelöst stehen lässt:

- (23) *wenn ich jetzt meinetwegen zehn jahre lang meine beiträge hier bezahlt habe und erst dann mich freistellen lasse, dann kann das ja nicht sein, dass ich ganz auf die beitragsfreie, also auf die gesetzliche rente, herabgestuft werde (4J,6,2)*

Die Probanden erkennen nicht, dass „beitragsfrei“ im vorliegenden Fall nicht dem üblichen Wortbildungsmuster folgt. Die Beziehung zwischen „-frei“ und „beitrag-“ muss über das Hintergrundwissen hergestellt werden, also etwa im Sinne von: eine Rente, die sich daraus ergibt, dass der Versicherungsnehmer für einen Zeitraum keine Beiträge bezahlt. Es gibt auch andere, allerdings insgesamt eher seltene Fälle solcher „-frei“-Komposita, z.B. „portofreier Brief“ – ein Brief, für den der Absender kein Porto zahlen muss; „kostenfreie Behandlung“ – eine Behandlung, für deren Kosten der Patient nicht aufkommen muss (vgl. Olsen 1986). Einige Probanden haben auch noch gar keine Vorstellung davon entwickelt, auf welcher Grundlage sich eine Rente bei Beitragsfreistellung überhaupt berechnen lässt:

- (24) *wat heißt det, beitragsfreie rente; dass die summe dann kleiner wird? aber det jeht ja nich; sie können ja nicht einfach die rente herabsetzen, die sie irgendwann mal in zwanzig, fünffundzwanzig jahren kriegen (3L,6,1–2)*

Der zweite Grund für die Interpretationsschwierigkeit von „beitragsfrei“ rührt aus der Deutung des Erstglieds „beitrag-“. Hier ergibt sich insofern ein Interpretationsspielraum, als sich das Rentenskapital ja aus mehreren Quellen (Beitragszahlungen des Versicherungsnehmers, von der Versicherung erwirtschaftete Überschüsse, staatliche Zulagen) speist, somit ein „Beitrag“ auch vom Versicherer und vom Staat geleistet wird. Dies führt dann

zu den Fehlinterpretationen, dass die Herabsetzung der Rente durch fehlende Überschussbeteiligung oder ausbleibende staatliche Zulagen bedingt ist:

- (25) *da werden keine überschusszahlungen fällig, (...) für den zeitraum, wo man die ruhen lässt (...); gibt's keine überschussbeteiligung für diesen zeitraum (4L,6,1–2)*
- (26) *wenn ich die beiträge nicht weiter zahle, habe ich für diesen zeitraum auch die zuschüsse nicht (11L,6,1–2)*
- (27) *was jetzt eine beitragsfreie rente ist, das weiß ich nicht; (...); das betrifft vielleicht den staatlichen teil (6J,6,1–2)*

Wie sehr der Ausdruck das Verstehen hemmen kann, zeigt sich besonders deutlich bei Proband 8L. Er hatte gleich beim Einstieg in § 6 – völlig losgelöst von der Textgrundlage – eine freie Erläuterung zu den Folgen des Ruhenlassens abgegeben, die ihm aus eigener Erfahrung bekannt sind. Jetzt, da der Text genau diesen Sachverhalt behandelt, versteht er kein Wort:

- (28) *Reaktion auf Satz 6, 1–1: wenn ich det beende oder ruhen lasse, meine versicherungsbeiträge, (...) dass ich am ende der zahlung, also mit erreichen des 65. lebensjahres (...) denn ebend halt n großen teil rente weniger kriege (8L,6,1–1)*
- (29) *Reaktion auf Satz 6,1–2: mit dem satz kann ich also überhaupt nicht mit anfangen, wat se damit jetzt überhaupt erst mal meinen, mit beitragsfreie rente (8L,6,1–2)*

## Fazit

*Alle Agenten verstehen den Satz mübelos. Anders bei Laien und Juristen: ein Viertel von ihnen kann dem Satz keine Bedeutung zuordnen, wobei speziell der Begriff „beitragsfreie Rente“ als Grund genannt wird. Die übrigen Laien und Juristen leiten aus dem Satz die generelle Aussage ab, dass das Ruhenlassen eine Senkung der Rente hervorruft. Genauere Aussagen zur dann gültigen Rente, der „beitragsfreien Rente“, werden jedoch umgangen oder sind falsch. Das liegt vor allem an der falschen Deutung des Ausdrucks „beitragsfrei“.*

5.1.2 Satz 6,1–3: „Die beitragsfreie Rente wird nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Zeitpunkt der Beitragsfreistellung errechnet.“

*„Könnten wir die Regeln der Versicherungsmathematik jetzt mal erläutert bekommen? Zwei und zwei sind fünf.“ (7L)*

### Erläuterung zum Satzinhalt

Der Satz macht zwei Angaben zur Berechnung der beitragsfreien Rente: sie erfolgt nach nicht weiter erläuterten Regeln, zum anderen wird für die Berechnung der Zeitpunkt, zu dem die Beitragsfreistellung wirksam geworden ist, zugrundegelegt.

### Vollständigkeit und Korrektheit

Nur 13 der insgesamt 30 Probanden gelingt eine richtige Interpretation: 8 Agenten, 3 Laien, zwei Juristen. Am besten schneiden also die Agenten ab: einer liegt falsch (er nimmt an, dass es eine Mindestansparsumme geben muss). Ein weiterer Agent und je vier Juristen und vier Laien geben gar keine Interpretation. Dies hat im Wesentlichen zwei Ursachen: der schon im vorhergehenden Satz nicht interpretierbare Ausdruck „beitragsfreie Rente“ verhindert auch hier das Verstehen, oder die Informanten beschränken sich auf einen evaluativen Kommentar zu „nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“. Von den zwölf Interpretationen der Laien/Juristen sind zwei glatt falsch; die Interpreten scheitern daran, dass sie den Satzinhalt an ein bereits entwickeltes falsches Konzept von „beitragsfreier Rente“ anschließen. Zwei weitere Interpretationen sind wegen Unklarheit nicht beurteilbar; auch hier war der Begriff der „beitragsfreien Rente“ gar nicht oder fehlverstanden worden.

Zwanzig der Probanden machen evaluative Bemerkungen, die fast ausschließlich dem Ausdruck „nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“ gelten. Negative Beurteilungen des eigenen Verstehens sind selten und nehmen nur das bereits bei der Interpretation des Vorgängersatzes deklarierte Unvermögen, „beitragsfreie Rente“ zu verstehen, wieder auf.

### Satzinterpretation und Elaborationen

Von den beiden für die Berechnung der beitragsfreien Rente wichtigen Ausdrücken „nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“ und „für den Zeitpunkt der Beitragsfreistellung“ findet der erste die meiste Beachtung; 26 der 30 Probanden äußern sich in irgendeiner Weise zu dieser Wendung, der man geradezu eine „provokante“ Wirkung zusprechen kann.

Die Kommentare beziehen sich dabei nicht auf seine Bedeutung, sondern auf seine Kontextangemessenheit. Alle Probanden verstehen, dass das Vorhandensein versicherungsmathematischer Berechnungsregeln unterstellt wird. Gleichzeitig steht außer Frage, dass es

für einen Nicht-Experten ausgeschlossen ist, diese Aussage durch Wissensvoraussetzungen zu Grundlagen, Logik und Ergebnis der Berechnung anzureichern. Die aufgebaute Erwartung einer Information zur Rentenberechnung wird also unterlaufen. Daher wird primär nicht mehr der Informationsgehalt als wichtig empfunden, sondern die Implikationen der Satzaussage relativ zum gegebenen Kontext und Wissensstand. Die Probanden haben das Empfinden, dass hier die Regeln der kontextadäquaten Informationsentfaltung verletzt werden (vgl. dazu Abschnitt 1.2).

Einen ersten Stein des Anstoßes stellt der Bezug auf versicherungsmathematische Regeln durch den bestimmten Artikel („den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“) dar. Solche Kennzeichnungen setzen voraus, dass der Referent tatsächlich existiert und dass diese Tatsache darüber hinaus zum selbstverständlichen, nicht weiter hinterfragbaren gemeinsam geteilten Hintergrundwissen der Beteiligten gehört. Nun wurde die Existenz dieser Regeln aber weder im Text eingeführt, noch hat ein Nicht-Experte jemals etwas davon gehört. (Selbst der Kommentar zum VVG gibt hierzu keine weitergehende Auskunft.<sup>8</sup>) Die Voraussetzung erweist sich damit als Unterstellung und wird zurückgewiesen:

- (30) *das scheint mir ne relativ schwammige sache zu sein; das nehm ich jetzt mal so hin, dass es die geben soll, die anerkannten regeln der versicherungsmathematik (9J,6,1–3)*
- (31) *da wunder ich mich jetzt schon, was die versicherungsmathematik ist, die anerkannten regeln der versicherungsmathematik; weil die kenn ich leider nicht, und das weiß ich auch nicht, wie das funktioniert (8J,6,1–3)*

Vorausgesetzt ist nicht nur die Existenz der Regeln, sondern durch das Attribut „anerkannt“ auch ihre Berechtigungsgrundlage. Es wird stillschweigend angenommen, dass die Aussage „die Regeln sind anerkannt“ wahr ist und dass dies zudem ein selbstverständlicher und unkontroverser Bestandteil des gemeinsam geteilten Wissens der Beteiligten ist. Letzteres ist eindeutig nicht der Fall, was zugleich auch Zweifel an der Wahrheit der Aussage überhaupt weckt:

- (32) *ich habe noch nie regeln anerkannt für irgend ne versicherungsmathematik; ist mir völlig fremd; (...) als ob es ganz selbstverständlich ist, was man hier mit mir macht, da es ja „anerkannt“ ist (13L,6,1–3)*
- (33) *das hängt von bestimmten regeln ab, die offenbar allgemein anerkannt sind, die mir jetzt aber nicht so geläufig sind (5J,6,1–3)*

Diese Zweifel haben einen weiteren Grund. Der gesamte Ausdruck „nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“ wirkt wie eine formelhafte Wendung, ein Eindruck, der vermutlich im gegebenen juristischen Kontext durch die Analogie mit der gängigen Verweisform auf gesetzliche Grundlagen – etwa: nach Paragraph xyz des BGB – hervor-

8 In Prölls/Martin, Versicherungsvertragsgesetz, München 1998 wird in § 174, Ziffer 5 nur eine weitere Referenz angegeben: „Zum Begriff der anerkannten Regeln der VersMathematik vgl. Vieweg, VersWissenschaftliche Studien Bd. 2, 1995, S.163ff.“



gerufen wird. Die Analogie ist aber nur scheinbar, da im gegebenen Fall der Verweis auf die autorisierende Instanz fehlt. Das Attribut „anerkannt“ unterstellt, dass es eine solche Instanz gibt. Dass sie nicht benannt wird, kann bei einem gutwilligen Interpreten eine Spekulation zu einem vermeintlichen legitimierenden Organ hervorrufen (die übrigen allesamt falsch sind), löst aber auch Zweifel an der Existenz eines öffentlich kontrollierten Verfahrens aus:

- (34) *nach irgendwelchen anerkannten regeln der versicherungsmathematik, was immer das auch / vielleicht steht das in dem grundgesetz (9L,7,2–1)*
- (35) *obwohl nicht drinne steht, wer sie anerkennt; (...); aber da das bafn [Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungen] die kontrollaufsicht über die versicherer ja hat, denke ich mal, man sollte es so auslegen, dass das bafn hier die anerkennung der regeln vornehmen muss (4A,6,1–3)*
- (36) *notfalls sag ich in solchen fällen, die wirklich versicherungsmathematik betreffen, steht im einigungsvertrag drin (12A,6,1–4)*
- (37) *„anerkannte regeln“, das impliziert bei mir, dass es zum einen (...) der andere auch anerkannt hat, und zum anderen, dass es vielleicht gar nicht so anerkennenswert ist, was da steht; (...); da sträuben sich dann immer gleich die nackenhaare (2A,7,2–1)*
- (38) *ist sicherlich auch ein unbestimmter rechtsbegriff, anerkannte regeln der versicherungsmathematik; was ist anerkannt; bestimmt viel streit (1J,6,1–3)*
- (39) *was sin n anerkannte regeln? die hat der versicherer anerkannt (7A,6,1–3)*

Niemand unter den Laien und Juristen äußert die Vermutung, dass das „anerkennde“ Organ tatsächlich mit dem Versicherer bzw. der Versicherungswirtschaft identisch sein könnte. Eine solche Annahme liegt dem Alltagsverständnis von Legitimierung – zumal in einem rechtlichen Zusammenhang – wohl zu fern. Nur Agenten sehen diesen Sachverhalt und bewerten ihn. Denn, wie 9J es formuliert, „*man muss da sicherlich n bisschen vertrauen auf den versicherer*“. Ob man dieses Vertrauen hat, hängt letztlich von der Einstellung zur Institution und der ihr zugeschriebenen Redlichkeit ab. Dass sich dabei die Geister scheiden, zeigen schön die beiden folgenden Beispiele:

- (40) *würde ich (...) so übersetzen: ich bin auf gutdünken dem versicherer ausgeliefert und muss akzeptieren, was er mir für ne beitragsfreie rente zuschreibt (4A,6,1–3)*

gegenüber

- (41) *und hierbei ist noch in diesem satz vermerkt, dass das nicht nach gutdünken des unternehmens erfolgt, sondern einfach nach den anerkannten regeln, die in dieser branche herrschen (5A,6,1–3)*

Daneben gibt es nun noch anders motivierte Kommentare. Wie bei jeder vernünftigen Kommunikation gehen die Probanden davon aus, dass auch hier das Grice'sche Prinzip der Kooperation in Kraft ist und die Maxime der Quantität („*make your contribution as informative as is required for the current purposes of the exchange (...)*“ (Levinson 1983: 101))

gilt. Daraus schließen sie vernünftigerweise, dass eine stärkere, inhaltsreichere Textaussage eben nicht möglich ist. Es wird nach einer Rechtfertigung für die Nicht-Vermittlung der erwartbaren Information gesucht. Im einfachsten Fall schließen die Probanden, dass die Berechnung der beitragsfreien Rente eine hoch-komplizierte Angelegenheit ist. Dabei spielt sicher auch die negative Konnotation von „Versicherungsmathematik“, die man bei mathematisch weniger Beschlagenen vermuten kann, eine Rolle:

- (42) *dass das so eine komplizierte berechnung erforderlich macht* (6J,6,1–3)  
 (43) *das is sicherlich eine komplizierte versicherungsmathematische berechnung* (1A,6,1–3)

Aus der Komplexität der Materie resultiert dann die Unmöglichkeit, sie einem Leser verständlich zu machen, womit sich jede Darstellung erübrigt. Die Interpreten gehen in ihrer Kooperationsbereitschaft so weit, ihr Unvermögen gleichsam vorausseilend zu deklarieren:

- (44) *is natürlich schwer für n versicherungsnehmer dahinter zu steigen, das is auch für uns nich so ganz einfach* (10A,6,1–3)  
 (45) *anerkannte regeln der versicherungsmathematik, ja dit sin für mich böhmische dörfer* (12L,6,1–3)  
 (46) *wobei ich mir nicht vertraue, diese anerkannten regeln dann irgendwie nachzuvollziehen, oder nachvollziehen zu wollen; bin kein mathematiker* (2J,6,1–3)

Manche folgern auch nur, dass die Sache zu schwierig ist, um hier dargestellt zu werden:

- (47) *hier wird jetzt erst mal klargestellt, dass der leser die höhe der beitragsfreien rente nich aus den vertragsunterlagen ersehen kann, sondern dass die also einer versicherungsmathematischen berechnung bedarf; es kann wohl nicht dargestellt werden* (3J,6,1–3)

Der Sprecher des letzten Beispiels geht sogar noch weiter: die naheliegende, denkbar einfachste Möglichkeit der Berechnung der beitragsfreien Rente – lineare Absenkung der versicherten Rente nach Maßgabe der nicht-gezahlten Beiträge – ist auszuschließen, denn, so wird stillschweigend unterstellt, diese Berechnung wäre ja problemlos vermittelbar und stünde dann im Text:

- (48) *da wird aber wahrscheinlich nicht linear vorgegangen, (...), nach den regeln des dreisatzes, so ist das nicht; sondern das wird (...) eben nach den regeln der versicherungsmathematik gekürzt* (3J,6,1–3)

Es ergibt sich also folgendes Bild: Im Mittelpunkt steht der Ausdruck „nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“. Es geht aber nicht um seine wörtliche Bedeutung, sondern darum, was mit seiner Verwendung impliziert ist. Die gegebene Information verletzt Konventionen eines geglätteten Diskurses, weil sie dem Wissensstand und dem Informationsbedürfnis des Lesers nicht Rechnung trägt. Damit stellt sich den Interpreten die Frage nach der dahinter stehenden Sprecherabsicht. Sie wird entweder als negativ eingeschätzt, oder die Annahme des Kooperations-Prinzips wird via Implikaturen

„gerettet“. Im ersten Fall geht die Interpretation auch typischerweise einher mit der Äußerung von Irritation und Verärgerung. Sollte mit dem Verweis auf die „anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“ beabsichtigt gewesen sein, den Kunden von der Nicht-Willkürlichkeit des Verfahrens zu überzeugen, so ist das misslungen.

Es wird in den Daten nur zweimal ein Ansatz gemacht, das Verfahren zur Berechnung der beitragsfreien Rente auszuführen. Die Erläuterungen stammen naturgemäß von Agenten, da nur sie über das notwendige Hintergrundwissen verfügen. Beide heben auf die gleichen Berechnungsfaktoren ab: einmal das bis zur Freistellung angesammelte Kapital und zum andern die Rendite, die dieses Kapital bis zum Rentenbeginn noch abwirft:

- (49) *die regeln der versicherungsmathematik, das ist im grunde nichts anderes als finanzmathematik; da wird hochgerechnet bei ner durchschnittlichen verzinsung, rendite, wieviel rente dann eben bezahlt werden kann mit dem, was bereits im spartopf angespart ist (2A,6,1–3)*
- (50) *die kapitalsumme, die jetzt existiert, wird jetzt hochgerechnet auf die jahre (...) von den anlageformen her, wo auch dieses geld reingeht; wieviel würden diese anlagen an renditen erwirtschaften; man guckt dann in die vergangenheit und sagt, okay, diese anlageform hat vielleicht zehn prozent rendite erwirtschaftet; und das würde man dann (...) mitansetzen, um ihnen circa zu sagen, pi mal daumen natürlich, was würde dann für ne rente rauskommen (9A,6,1–3)*

Neben dem Verweis auf die „anerkannten Regeln“ bietet der Satz noch einen weiteren Anhaltspunkt für die Rentenberechnung: sie wird errechnet „für den Zeitpunkt der Beitragsfreistellung“. Wie sich diese etwas abstrakte Aussage konkretisieren lässt, illustrieren die Interpretationen von fünf der Agenten. Sie heben die zweifache Relevanz des Freistellungszeitpunkts für die Rentenhöhe hervor: Zum einen bemisst sich an ihm das bislang angesammelte Kapital, zum anderen geht er in die prospektive Berechnung der bis zum Rentenbeginn anfallenden Rendite ein. Nun waren von der Gruppe der Agenten diese Aspekte bereits in Zusammenhang mit der Interpretation des vorhergehenden Satzes – also in Ergänzung der Textaussage – angesprochen worden; sie bilden also Teil ihres von vornherein miteingebrachten Hintergrundwissens. Bei Laien und Juristen fehlt dieses Wissen, sie können sich nur auf das bisher Verstandene stützen. In diesem Fall ist eine Interpretation offenkundig schwieriger. Nur acht Probanden der Laien- und Juristengruppe gehen auf den Ausdruck überhaupt ein; davon ist eine Interpretation unklar, drei sind nicht korrekt. Immerhin gibt es aber vier Probanden, die in der Lage sind, zumindest den Zusammenhang zwischen Ansparsumme und Rentenhöhe herzustellen:

- (51) *sie wird für den zeitpunkt der beitragsfreistellung errechnet; <13 sec Pause>; das heißt wohl, dass für die bis zum zeitpunkt der beitragsfreistellung geleisteten prämien eine beitragsfreie rente berechnet werden soll (3J,6,1–3)*
- (52) *und dass die rente für den zeitpunkt der beitragsfreistellung errechnet wird, (...); damit ist wohl gemeint, (...) dass zu dem zeitpunkt, wo das ruhen einsetzt, ja schon bestimmte leistungen erbracht worden sind, und dass dann in diesem zeitpunkt auch eine rente sich errechnen lässt aus den schon erbrachten beiträgen (9J,6,1–3)*

- (53) *also da wird halt ausgerechnet, wie viel hab ich einbezahlt bis zum zeitpunkt der stilllegung, wie viel fehlt mir noch, und welche summe kann ich dann erwarten, wenn ich in rente bin* (9L,6,1–3)

Man kann annehmen, dass die Probanden durch Schlussfolgerung zu ihrer Aussage kommen, wobei der Bezug zu bereits verarbeiteter und gespeicherter Information hergestellt wird: wenn man die Beitragszahlung einstellt, wenn dies die Herabsetzung der Rente zur Folge hat und wenn diese Rente „errechnet wird für den Zeitpunkt der Freistellung“, dann lässt sich schließen, dass die Rente auf der Grundlage der Einzahlungen berechnet wird. Nun ist es zwar richtig, dass die angesparte Summe für die Berechnung wichtig ist; aber es spielen weitere Faktoren eine Rolle, wie in Abschlag gebrachte Abschluss- und Verwaltungskosten, erzielte Überschüsse usw. Die Vorstellung der Probanden zum Berechnungsprozess ist somit immer noch zu einfach. Es wird sich auch in der Folge zeigen, dass die Nicht-Versicherungsexperten die eigene Prämienzahlung als entscheidende Größe für die Rentenberechnung betrachten. Auch wenn die Sachkomplexvorstellung der zitierten Interpreten unvollständig – und streng genommen inadäquat – ist, ist ihr Erkenntnisstand doch vergleichsweise hoch. Darauf wirft das von 6J formulierte Verstehensproblem ein Schlaglicht:

- (54) *wird ebend errechnet, wie viel einem dann zustehen würde; ich weiß nicht, ob da die beiträge, die man vorher geleistet (hat), miteinberechnet werden (...)* (6J,6,1–3)

Man kann zusammenfassend sagen, dass die meisten Interpreten aus dem zu deutenden Satz nur sehr wenig Information zur Rentenberechnung ableiten können. Einen positiven Effekt hat der Satz allerdings: zwei der Informanten, die den Vorgängersatz wegen des bekundeten Nicht-Verstehens von „beitragsfreier Rente“ gar nicht interpretieren konnten, können jetzt die Folge der Freistellung für die Rentenhöhe nachvollziehen: „*dass man doch wohl mit gewissen abschlägen dann rechnen muss*“ (3J,6,1–3) oder noch etwas klarer auf den Begriff gebracht „*dass man auf jeden fall miese macht*“ (12L,6,1–3).

### Verstehensprobleme

Falsche oder teilkorrekte Aussagen treten dort auf, wo versucht wird, den ja nur karg erläuterten Berechnungsprozess für die beitragsfreie Rente auszudeuten. Das Fehlverstehen ist nicht durch lexikalische oder syntaktische Eigenschaften des Satzes bedingt, sondern durch ein generelles Prinzip der Verarbeitung von Textinformation: neue Information wird in die bereits bestehende Sachkomplexvorstellung integriert, um so ein kohärentes Bild vom Gesamtsachverhalt zu gewinnen. Dies wirkt sich naturgemäß negativ aus, wenn das bisherige Verständnis der Textaussagen bereits vom Gemeinten abweicht. Beim Einbau der neuen Aussage an die bereits entwickelte Sachkomplexvorstellung wirken Fehlannahmen sozusagen fort.

In zwei Fällen sind nicht-korrekte Aussagen zur Neuberechnung der Rente durch eine falsche Vorstellung von „beitragsfreier Rente“ verursacht, die beim Verstehen des Vorgän-

gersatzes entstanden ist. 4J hatte unter „beitragsfreier Rente“ die gesetzliche Rente verstanden, 4L eine „überschussfreie“ Rente. Diese Konzepte werden nun wieder aufgegriffen, und die Erläuterungen zur Rentenberechnung werden auf sie abgestellt:

- (55) Zu Satz 6,1–2: *beitragsfreie rente ist die, die ich bekomme ohne irgendwelche beiträge zu zahlen, einfach die gesetzliche rente* (4J)
- (56) Zu Satz 6,1–3: *da wird geguckt, wie viel beiträge habe ich bisher bezahlt, und dann wird die beitragsfreie rente, (...), also der gesetzliche betrag erhöht je nachdem, wie viel beiträge ich schon bezahlt habe* (4J)
- (57) Zu Satz 6,1–2: *für den zeitraum, wo man (...) keine beiträge bezahlt, gibt's keine überschussbeteiligung* (4L)
- (58) Zu Satz 6,1–3: *„für den zeitpunkt der freistellung“, also wenn jetzt nach drei monaten die zahlungen fortgesetzt werden, (für) diese drei monate errechnet sich eine summe, wo keine zuschüsse dazukommen* (4L)

In den letzten beiden Beispielen wird noch ein weiteres Charakteristikum von Textverarbeitung deutlich, an dem der Text in gewisser Weise „unschuldig“ ist. Bei der Probandin zeichnet sich eine etwas eigenwillige Vorstellung nicht nur der Rentenberechnung, sondern des gesamten Sachkomplex „Ruhe lassen der Versicherung“ ab. Dies ist nicht nur durch ein falsches Verständnis von „beitragsfreier Rente“ verursacht, sondern auch durch stillschweigende Annahmen, die keinen Anhalt im Text haben. Sie geht von Anfang an mit Selbstverständlichkeit davon aus, dass das Ruhe lassen nur kurzzeitig erfolgen kann. Deshalb spricht sie von einem „Zeitraum“ des Ruhe lassens, der sich in ihren Beispielen nie auf mehr als einige Monate erstreckt. Konsequenterweise nimmt sie dann an, dass sich die Berechnung der beitragsfreien Rente im Prinzip auf den gesamten Einzahlungszeitraum von Versicherungsbeginn bis Beginn der Auszahlungsphase bezieht – abzüglich einiger weniger Monate. Dass im Text explizit von einer Berechnung „für den Zeitpunkt des Ruhe lassens“ gesprochen wird, hat für sie keine Relevanz.

Wie stark die bereits entwickelte Sachkomplexvorstellung mit ihren Anreicherungen durch Zusatzannahmen und Hintergrundwissen die weitere Textverarbeitung beeinflusst, zeigt auch das Beispiel des Agenten 12A. Er hatte den Inhalt des vorherigen Satzes durch eine nicht-zutreffende, dem Hintergrundwissen entnommene Elaboration ergänzt: eine beitragsfreie Rente steht einem erst dann zu, wenn eine Mindestansparsumme erreicht ist (*vorausgesetzt is natürlich, da wär n gewisset kapital da* (12A,6,1–2)). Diese Aussage ist vermutlich im Gedächtnis noch aktiv und leitet das Verstehen des neuen Satzes:

- (59) [es wird errechnet] *ab welchem zeitpunkt es möglich ist, diese beitragsfreie rente zu erreichen* (12A,6,1–3)

Die Vorannahmen und die Erwartung an den Textinhalt führen hier offensichtlich zu einer selektiven Wahrnehmung dessen, was tatsächlich im Satz gesagt wird. Der Proband liest nicht „wird errechnet für den Zeitpunkt der Beitragsfreistellung“, sondern so etwas wie: „... es wird der Zeitpunkt errechnet, ab dem bei Beitragsfreistellung eine beitragsfreie Rente erreicht ist.“ Die Daten von 4L und 12 A zeigen somit zwei Phänomene der Text-

verarbeitung, die auch in weiteren Interpretationen noch belegt sind: Zum einen wird das Verstehen durch Zusatzannahmen geleitet, zum anderen wird Textinformation ausgeblendet, die mit der bisherigen Sachkomplexvorstellung und der Erwartungshaltung an den Text nicht vereinbar ist. Man möchte halt kohärent sein.

Dass der Einbau neuer Information auch dann zu Fehlschlüssen führen kann, wenn der Vorgängersatz korrekt verstanden wurde, zeigen sich bei zwei weiteren Probanden, in diesem Falle Laien. Bei ihnen finden sich Überlegungen zur Berechnung der beitragsfreien Rente, die mit großer Wahrscheinlichkeit aus der Aussage des vorhergehenden Satzes, „die versicherte Rente wird herabgesetzt auf eine beitragsfreie Rente“, abgeleitet sind. Ausgehend von der „Herabsetzung“ machen sie sich ein Bild zurecht, demzufolge von der versicherten Rente eine bestimmte Summe abgezogen wird. Die Höhe dieser Summe bestimmt sich durch die nicht gezahlten Beiträge:

- (60) *wird nach irgend nem festgelegten Prozentsatz denn wahrscheinlich von der eigentlichen Rentensumme oder Versicherungssumme irgendwelche Sachen abgezogen* (12L,6,1–3)
- (61) *wenn ich jetzt sage, ich lass das für ein Jahr ruhen (...), man gibt ja auch Zeiten an, werden die wahrscheinlich sagen, dann verzichten sie da auf so und soviel Geld; das heißt, sie rechnen so und soviel runter von dem, was sie mir (...) auszahlen würden* (7L,6,1–3)
- (62) *da werden prozentual die nicht geleisteten Beiträge abgezogen (...)* (11L,6,1–3)

Die Vorstellungen der Probanden zeigen eine sehr naive Sicht auf die Rentenberechnung. Fixpunkte sind die eigenen Beitragszahlungen, also leicht errechenbare Größen: was man hätte einzahlen sollen, was man tatsächlich eingezahlt hat. Diese Größen werden durch elementare Rechenvorgänge miteinander in Bezug gesetzt. Anders als die Agenten können die Laien ihrem Hintergrundwissen nicht entnehmen, dass neben der Beitragszahlung zahlreiche weitere Größen in die Berechnung eingehen und dass dabei zum Teil mit fiktiven Zahlen operiert wird. Undurchsicht bleibt der prospektive Charakter der Berechnung, was sich bei 7L in der Zusatzannahme anzeigt: *man gibt ja auch Zeiten an* (für die Länge des Ruhenlassens).

## Fazit

*Zwar soll der Satz klären, wie die beitragsfreie Rente berechnet wird, aber die dazu vermittelte Information ist gering und wird von den Probanden in verschiedener Hinsicht als unzulänglich empfunden. Agenten können das im Text Gesagte durch Hintergrundwissen anreichern. Ein Teil der Laien und Juristen versucht, aus der Textinformation Annahmen zum Berechnungsprozess abzuleiten. Die dabei entwickelten Vorstellungen sind bestenfalls unterkomplex oder aber schlicht falsch. Auffallend ist die Verstehensstrategie, die Satzaussage durch Reduktion und Elaboration ihres Gehalts mit bisherigen Sachkomplexannahmen verträglich zu machen.*

### 5.1.3 Satz 6,1–4 „Der aus ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag mindert sich um einen Abzug.“

*„Hab ick doch jesagt: mehr für sie, weniger für uns.  
Dass die dafür nun gleich wieder wat nehmen, wenn  
ick det ruhen lassen will.“ (3L)*

#### Erläuterung zum Satzinhalt

Der Satz nennt einen weiteren Faktor, der die Höhe der beitragsfreien Rente bestimmt. Die Versicherung zieht von dem versicherungsmathematisch berechneten Deckungskapital, aus dem sich die Höhe der späteren Rentenzahlung ergibt, einen bestimmten Betrag ab, der entgangenen Gewinn ausgleichen soll. „Dem Versicherer soll eine Entschädigung dafür gewährt werden, dass der Vertrag vorzeitig endet (...).“ (Prölls/Martin, Versicherungsvertragsgesetz, München 1998, 25. Auflage, §174, Ziffer 5)

#### Vollständigkeit und Korrektheit

Von den 30 Probanden haben acht (drei Laien, drei Juristen, zwei Agenten) den Satz nicht interpretiert<sup>9</sup>, in weiteren neun Fällen ist die Interpretation unvollständig.<sup>10</sup> Von den 22 abgegebenen Interpretationen ist die Hälfte falsch (Laien: sechs von sieben; Juristen: drei von sieben; Agenten: zwei von acht). In weiteren vier Fällen sind die Aussagen der Probanden nur in Teilen korrekt (zwei Juristen, zwei Agenten), eine Interpretation ist wegen Unklarheit nicht zu beurteilen. Nur sechs Probanden rekonstruieren die Satzaussage korrekt, drei von ihnen auch vollständig.

Im Vergleich mit den beiden vorausgegangenen Sätzen sind die Leistungen der drei Gruppen ausgeglichener. Offenkundig können die Agenten den Vorteil, den sie durch ihr größeres Hintergrundwissen haben, bei diesem Satz nur bedingt ausspielen (Satz 6,1–2: von zehn Interpretationen keine falsch, Satz 6,1–3: von zehn Interpretationen nur eine falsch; dagegen Satz 6,1–4: von acht Interpretationen zwei falsch, zwei teilkorrekt, eine unklar). Zum ersten Mal überhaupt erscheinen in den Daten der Agenten Äußerungen, die Unsicherheiten anzeigen, z.B.: „jetzt muss ich auch mal überlegen“ (1A), „es kann auch sein, ich seh es völlig falsch“ (7A), „det kann ick ihnen hier nu jetzt nich erklären“ (12A), „(wäre) meine annahme“ (10A). Die früheren Aussagen der Agenten erfolgten durchgängig schnell, ohne Zögern und sicher. Wie die folgende Tabelle zeigt, wurde das eigene Verstehen keinmal als negativ eingeschätzt, die Aussagen wurden grundsätzlich nicht auf den Wissenshintergrund relativiert (nicht einmal durch einen Ausdruck wie „ich denke“),

9 Der Satz wurde als „nicht-interpretiert“ angesehen, wenn er von den Probanden nur paraphrasiert wurde als „es wird was abgezogen,/,es gibt einen Abzug“.

10 Der Satz wurde nur dann als „vollständig“ interpretiert bewertet, wenn sowohl die Subjekts-NP als auch das PP-Komplement explizit in die Interpretation einbezogen wurden.

und die Interpretationen wurden in keinem Fall durch Pausen oder Wiederlesen des Satzes unterbrochen. Dieses sehr klare Bild eines völlig unproblematischen Verstehens liegt bei Satz 6,1–4 nicht vor:

	Satz 6,1–2			Satz 6,1–3			Satz 6,1–4		
	A	J	L	A	J	L	A	J	L
negative Einschätzung des eigenen Verstehens	0	6	3	0	1	3	3	4	2
epistemische Relativierung des eigenen Verstehens	0	4	5	0	4	5	4	2	7
„Pause“ oder „Wiederlesen“	0	6	5	0	3	4	3	5	4

Tab. 2: Anzahl der Probanden, bei denen im Laufe der Interpretation der Sätze 6,1–2, 6,1–3 und 6,1–4 eine negative Einschätzung des eigenen Verstehens, eine epistemische Relativierung des eigenen Verstehens, eine Pause (mindestens 8 Sek.) oder Wiederlesen des Satzes auftritt.

### Interpretation und Elaborationen

Eine erste heikle Aufgabe, die sich den Probanden stellt, besteht in der Anbindung der Satzaussage an das zuvor Gesagte. Dies wird dadurch erschwert, dass der Satz zum einen keine kohärenz-markierenden Ausdrücke enthält und zum anderen auch keine Referenzen des Vorsatzes wieder aufgenommen werden. Der Anschluss an den vorherigen Satz kann nur über eine aufwändige Brücken-Inferenz erfolgen, die das Subjekt auf die im Vorsatz benannte Berechnung bezieht, wie es im folgenden Beispiel der Fall ist:

(63) *es wird sich wahrscheinlich aus dieser anerkannten regel der versicherungsmathematik ein betrag x ergeben, aber dieser betrag ... (2L,6,1–4)*

Die Inferenz setzt Informationen über den Berechnungsprozess voraus, die bisher nicht explizit gemacht worden sind: die Errechnung der Rentenhöhe geht von dem bis zum Zeitpunkt der Freistellung angesammelten Kapital aus. Nur einer Minderheit unter den Laien und Juristen war es gelungen, sich diesen Zusammenhang aus den Aussagen der beiden vorherigen Sätze zu erschließen (vgl. Analyse von Satz 6,1–3, „Verstehensprobleme“); diese Minderheit kann jetzt auch Kohärenz herstellen.

Das geht natürlich nur, wenn man versteht, dass mit „der aus ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag“ das gebildete Kapital gemeint ist. Aus dem abstrakten und allgemeinen Begriff „Betrag“ lässt sich wenig ableiten, und das verwickelte Attribut, das Herkunft und Zweck des Betrages beschreibt („aus ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehend“) ist offenkundig nicht geeignet, die Vorstellung eines Kapitalstocks auszulösen. Jedenfalls wird dies nur von den Probanden so verstanden, die bereits entsprechende Vorannahmen in die Interpretation einbringen. Dass sich die Bedeutung des Subjekts auch dann nicht auf den ersten Blick erschließt, illustriert das folgende Beispiel eines Agenten:



- (64) *jetzt muss ich auch mal überlegen; (...); <nochmaliges Lesen des Satzes>; also es gibt ja ein bestimmtes deckungskapital, was ja angelaufen ist durch die beitragszahlung bis zum punkt der beitragsfreistellung; dieses deckungskapital ... (1A,6,1–4)*

Bei der Wiedergabe des Satzprädikats „mindert sich um einen Abzug“ bleiben die Probanden nah an der Textformulierung. Der Vorgang ist ihnen – dies gilt mit einer Ausnahme auch für die Agenten – neu, und aus der abstrakten Beschreibung lassen sich keine konkretisierenden Sachkomplexannahmen ableiten. Durchgängig wird dem Prozess aber über die Satzaussage hinaus eine bestimmte Eigenschaft zugeschrieben: es wird von einer erneuten, nochmaligen, weiteren oder zusätzlichen Minderung gesprochen. Offenkundig haben die Probanden die im bisherigen Text ausgedrückten Folgen des Ruhenlassens auch schon als „Minderung“ aufgefasst:

- (65) *dieser betrag steht anscheinend nicht voll zur verfügung, sondern der wird noch mal um einen abzug vermindert (2L,6,4–1)*  
 (66) *also kommt irgendwie noch ein zusätzlicher abzug (9L,6,4–1)*  
 (67) *das heißt, dass neben den einbußen durch die beitragsfreiheit noch eine zusätzlich vermindernung hinzukommt (2J,6,1–4)*  
 (68) *(...) sich um einen weiteren abzug mindert, verringert, die rente; es muss irgendwas noch sein (7A,6,1–4)*

Die Reaktionen der Agenten zeigen, dass sie mit einer Ausnahme (5A) mit dem Sachverhalt des Abzugs nicht vertraut sind, deutlich beispielsweise bei 2A:

- (69) *die einzige frage ist, wieso wird was abgezogen; das ergibt sich aber aus dem satz noch nich (2A,6,1–4)*

Es handelt sich offensichtlich um eine AVB-Regelung, die bei klassischen Lebens- und Rentenversicherungen nicht oder nur selten vorliegt. Entsprechend wird auch nur von drei Agenten eine Begründung für den Abzug gegeben, von denen zwei als Hypothesen formuliert sind:

- (69) *der abzug, der hier wahrscheinlich gemeint is, is (...) der abzug für nicht bis zum ende gebrachte leistungszahlungen; (...); sie müssen sich vorstellen, das würden vielleicht tausend versicherungsnehmer machen; also is es auch ne geringere summe, die jetzt die gesellschaft arbeiten lassen kann; und das lässt sie sich natürlich jetzt auch bezahlen (9A,6,1–4)*  
 (70) *dass die beitragsfreie rente, die er errechnet hat nach den mathematischen vorgaben, sich noch einmal mindern wird, jetzt meine annahme, einfach durch n kostenfaktor (10A,6,1–4)*

Bei Laien und Juristen findet sich nur einmal eine begründende Elaboration:

- (71) *weil es für die versicherung wahrscheinlich irgendwelche verluste sind, wenn ich die stilllege (9L,6,1–4)*

## Verstehensprobleme

Anders als etwa bei Satz 6,1–2 äußert sich mangelndes Verstehen hier nicht in der Weise, dass dem Satz überhaupt keine Information entnommen wurde. Es gibt unter den Probanden niemanden, der nicht zumindest einzelne Bedeutungsaspekte der Satzaussage rekonstruieren kann. Im Mittelpunkt steht dabei der Begriff des „Abzugs“, der Minimalinterpretationen auslöst wie: „*es gibt n Abzug*“ (5J,6,1–4) oder „*ich krieg was abgezogen*“ (4A,6,1–4). Es gelingt den Probanden aber nicht, diese Aussage an ihre bisherige Textrepräsentation anzuschließen. Sie hängt sozusagen „in der Luft“, und die Probanden begreifen dies konsequent als Nicht-Verstehen des Satzes:

- (72) *hier geht es um einen abzug, also um etwas, was man mir von meiner rente wahrscheinlich abzieht; (...); das is für mich absolut unverständlich* (13L,6,1–4)  
 (73) *find ich relativ kompliziert; es gibt n abzug, also irgendwas wird von der rente abgezogen; (...); finde ich so erst mal noch nicht so nachvollziehbar* (5J,6,1–4)

Um den Satz zu verstehen, müßte seine Aussage in die bisher entwickelte Sachkomplexvorstellung integriert werden, was – wie oben gezeigt wurde – zweierlei voraussetzt: zum einen müsste erkannt werden, worauf sich das Subjekt bezieht, zum anderen muss die Minderung als zusätzliche Herabsenkung – und damit als neue Information – begriffen werden. Diese Schritte sind nun für die Probanden offenkundig schwer nachzuvollziehen.

Von den elf Probanden, die den Satz fehlinterpretieren, gehen neun davon aus, dass der Satz eine reine Wiederholung bisheriger Textaussagen darstellt:

- (74) *das is jetzt eigentlich genau das, was eben schon gesagt wurde* (7L,6,1–4)  
 (75) *da wird's noch mal gesagt* (12L,6,1–4)  
 (76) *das is wie das eben genannte, gesagte, denk ich* (14L,6,1–4)

Den Probanden gelingt es also nicht, die Informationsentfaltung im Text korrekt nachzuvollziehen. Sie ordnen die Äußerung fälschlicherweise der Nebenstruktur des Textes<sup>11</sup> zu und schätzen die im Satz enthaltene Information insgesamt als „alte“ Information ein. Dies ist auf den ersten Blick erstaunlich, denn in dem Satz wird kein Ausdruck des vorhergehenden Satzes wiederaufgenommen (mit Ausnahme des Teilausdrucks „beitragsfreie Rente“, der aber ins Subjekt eingebettet ist) und ein Vergleich der Sätze liefert auch keinen Anhaltspunkt dafür, dass eine Referenz des Vorsatzes wiederholt wird. Das legt den Schluss nahe, dass die Textinterpretation stark durch die entwickelte Textrepräsentation und die daraus resultierende Erwartungshaltung geleitet ist.<sup>12</sup>

11 Die Quaestio, auf die der Text insgesamt antwortet, ist etwa: „Was wird im Vertrag in welcher Weise geregelt?“ Für die Probanden wird im vorliegenden Satz kein Regelungsaspekt eingeführt, sondern das bisher Gesagte rekapituliert.

12 Es sei noch einmal an das Beispiel „Keine Entzündung ist zu geringfügig, um unbehandelt zu bleiben“ aus Kapitel 1 erinnert: Der Wortlaut wird von dem überrollt, was uns sinnvoll erscheint.

Für die Probanden lautet die zentrale – und inzwischen von allen nachvollzogene – Aussage etwa folgendermaßen: Wenn man die Versicherung ruhen lässt, bekommt man weniger Rente, weil man nichts mehr einbezahlt. Dabei gibt es zwischen Laien, Juristen und Agenten kaum Unterschiede. Die im Primärsatz ausgedrückte Minderung („mindert sich um einen Abzug“) wird bezogen auf den Unterschied zwischen der Höhe der ursprünglich erwartbaren Rente und der Höhe der beitragsfreien Rente, die eben niedriger ist:

- (77) *das eben dadurch, dass es eben die beitragsfreie rente ist und nicht mehr die versicherte rente, sich eben der betrag, den ich dann bekomme, wenn es dann um die auszahlung irgendwann mal geht, eben verringert* (7L,6,1–4)
- (78) *das sie meinen für die zeit, wo ich jetzt keine beiträge bezahlt habe, dass ich dafür sicherlich weniger von der rente kriegen würde; wieder zu sehen aus den sätzen vorher* (8L,6,1–4)
- (79) *das natürlich auf jeden fall die leistung damit verringert wird* (14L,6,1–4)
- (80) *(...) also die ursprüngliche rente, die mindert sich eben um einen abzug* (1J,6,1–4)
- (81) *logischerweise kann die beitragsfreie rente auch nur geringer sein, als wenn ich laufend beiträge bezahlt habe; (...); ich hab quasi, wenn sie so wollen, ein minus an leistung, die mir am ende zusteht* (6A,6,1–4)

Wie naheliegend diese Interpretation ist, sieht man auch bei zwei weiteren Probanden (7J, 9L), die erst über ihren Ausschluss zu einer anderen Lösung finden:

- (82) *das is schwierig; (...); dass es natürlich ne herabsetzung gibt, das war ja schon im zweiten satz ersichtlich; in dem zusammenhang scheint es mir, dass ...* (7J,6,1–4)

Den Schlüssel zur korrekten Interpretation des Satzes bietet das komplexe Subjekt „der für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag“. Diesem Ausdruck lässt sich im Prinzip eindeutig entnehmen, dass die „Minderung“ die beitragsfreie – und eben nicht die ursprünglich erwartbare – Rente betrifft. Diese Erkenntnis wird durch zwei Faktoren erschwert: Zum einen werden im Subjekt Aspekte explizit gemacht, die man dem Text bis dahin allenfalls indirekt entnehmen konnte; das ist aber nur einer Minderheit der Probanden gelungen. Die Vorstellung, dass sich im Laufe der Versicherung ein „Betrag“ ansammelt, auf dessen Grundlage die Rentenzahlung erfolgt, ist deshalb für die meisten Laien und Juristen nicht nachvollziehbar. Die folgenden Beispiele illustrieren das Unverständnis:

- (83) *also scheinbar steht in meiner versicherung ein betrag zur verfügung für die bildung einer beitragsfreien rente; ich wusste bisher nicht, dass in meiner versicherung oder in dieser versicherung hier ein betrag <„zur verfügung steht“> <lachend>* (13L,6,1–4)
- (83) *offenbar ist ein bestimmter betrag vorgesehen für diese beitragsfreie rente; (...); finde ich (...) nicht so nachvollziehbar* (5J,6,1–4)

Probanden, die aus dem bisherigen Text die Rolle der Kapitalbildung abgeleitet haben, verfügen im Prinzip über optimale Voraussetzungen, um den Satz korrekt zu deuten. Dass

sie dies dennoch nicht schaffen, ist auf eine stark vereinfachte Sicht der berechnungstechnischen Zusammenhänge zurückzuführen. Der „zur Verfügung stehende Betrag“ kommt für sie allein durch Beitragszahlung zustande. 3J ist sich dieser Annahme so sicher, dass er sogar die Textformulierung korrigiert:

- (84) „der aus ihrer versicherung“ / das heißt aus den *geleisteten beiträgen* müsste hier richtigerweise stehen; mit anderen worten: die der bildung der beitragsfreien rente zugrunde zu legenden beitragszahlungen bis zum zeitpunkt des ruhenlassens, die... (3J,6,1–4)
- (85) scheint mir die these vom vorsatz zu bestätigen, dass die beitragsfreie rente eben eine rente ist, die aus den schon erbrachten leistungen berechnet wird (9J,6,1–4)
- (86) muss ich mir mal überlegen; also „der aus meiner versicherung für die bildung der beitragsfreien rente zur verfügung stehende betrag“; es ist ja so, dass ich da einen bestimmten betrag eingezahlt habe, und der steht dann zur verfügung für die bildung der beitragsfreien rente (4J,6,1–4)

Man kann annehmen, dass in der Gruppe der Laien und Juristen zu diesem Zeitpunkt des Verstehensprozesses niemand die „Abgründe“ sieht, die sich hinter der aufwändigen Beschreibung des „Betrages“ auftun. Was an „Betrag zur Verfügung steht“ bestimmt sich durch eine Vielzahl von Faktoren, die neben den Beitragszahlungen u.a. Abschluss- und Verwaltungskosten und angefallene Zinsen umfassen. So kann durchaus weitaus weniger als die Gesamtheit der Einzahlungen für die Rente „zur Verfügung“ steht.

Mangelnde Wissensvoraussetzungen sind ein Grund, weshalb der Subjektsausausdruck so schwer zu interpretieren ist. Ein zweiter ist seine syntaktischen Komplexität. Das komplexe Attribut stellt hohe Anforderungen an die Verarbeitung. Immerhin fünf der Probanden, die den Satz fehlinterpretieren, lesen ihn mehrfach, 12L sogar vier Mal.

Die Häufigkeit und Einhelligkeit der Fehlinterpretationen rühren aber nicht nur aus dem Subjekt. Ein zweiter Grund ist die Art, wie die handelnde Instanz dargestellt – oder eher nicht dargestellt wird: der Versicherer erhebt einen Abzug. Diese Instanz ist aber nicht benannt, sie gerät sozusagen „nicht in den Blick“.<sup>13</sup> Der Prozess der Minderung wird wie

13 Wir erlauben uns an dieser Stelle einmal eine etwas detailliertere linguistische Analyse. Geschuldet ist dies der speziellen transitiv-reflexiven Satzkonstruktion: Subjekt („der betrag“) + Verb („mindert“) + akkusatisches Reflexivpronomen in Objektposition („sich“). Nach Steinbach (2002) lassen sich solche Konstruktionen als Ergebnis einer Operation über einem transitiven Verb, in unserem Fall transitives „mindern“, betrachten, bei der die Selektionseigenschaften des Verbs verändert werden. Das erste, externe Argument des transitiven Verbs (hier: der Verursacher/ die Ursache der Minderung) erscheint nicht mehr als syntaktische Konstituente, das zweite Argument (hier: das von der Minderung Affizierte) nimmt als nominative NP die Subjektsposition ein. Wie Steinbach (2002) aufzeigt, können solche Konstruktionen verschiedene Lesarten erhalten, darunter die als Medium (z.B. „Das Buch liest sich leicht“, „Das Brot schneidet sich gut“) und die als Anticausativ (z.B. „Der See erwärmt sich“, „Der Fjord verengt sich“, „Das Gefäß füllt sich“). Während bei der Mittelkonstruktion das erste Argument in der semantischen Repräsentation implizit vorhanden ist, liegt beim Anticausativ Argumentreduktion vor: „The first semantic argument is not only suppressed but also completely removed from the semantic representation. It is part of our knowledge about the world that there must be some cause for events (a human being, a physical force, a natural force, ...) but in contrast to middle constructions the causing entity (which corresponds to the first or external argument) is not implied in anticausatives, possibly because it cannot be perceived or it is irrelevant to the event described

ein sich quasi von selbst vollziehender Vorgang dargestellt. Es bietet sich nun geradezu an, diese Vorstellung auf den Sachverhalt zu projizieren, der den Probanden bereits präsent ist, nämlich die Herabsenkung der Rente. Die Ursache der Rentensenkung – die Beitragsfreistellung – muss nämlich tatsächlich nicht mehr benannt werden. Sie ist eingeführt, bekannt und selbstverständlicher Wissensbestandteil. Die Herabsetzung der Rente lässt sich mühelos als Automatismus begreifen: die Beitragsfreistellung löst automatisch die Senkung der Rente aus. Das Erheben eines Stornoabschlags durch den Versicherer lässt sich dagegen nicht ganz so bruchlos als sich selbst-vollziehender, eigendynamischer, verursacher-freier Prozess konzeptualisieren.

Eine letzte Verstehensschwernis ergibt sich durch dem Ausdruck „um einen Abzug“. Dieser Abzug muss als Abschlagsbetrag mit bestimmter Funktion – Kompensation von Verlusten der Versicherung – begriffen werden. Aus dem abstrakten „Abzug“ lässt sich dies nicht ableiten. Wenn „Abzug“ alltagssprachlich auf einen Abschlagsbetrag bezogen wird, so geschieht das in sehr spezifischen Kontexten, aus denen der Zweck des Abzugs abgeleitet werden kann. Zudem tritt das Wort dann typischerweise im Plural auf, z.B. „Abzüge vom Lohn“. Die Probanden assoziieren mit „Abzug“ dagegen den Vorgang des Abziehens, was sich in Formulierungen wie: „man zieht mir was ab“, „es wird was abgezogen“ niederschlägt. Der Bedeutungsbeitrag von „um einen Abzug“ liegt dann für die Probanden primär darin, dass die durch das Verb bereits ausgedrückte „Minderung“ um die Vorstellung des „Abziehens“ angereichert wird.

Zwei Probanden (9L, 4J) meistern all diese Probleme und kommen dennoch zu einer Fehlinterpretation. 4J scheidet erneut an ihrem falschen Konzept von „beitragsfreier Rente“ als „gesetzlicher Rente“. Verständlicherweise ist ihr nicht einsichtig, warum von der gesetzlichen Rente etwas abgezogen werden soll. 9L fügt ihrer völlig richtigen Interpretation die Annahme hinzu, dass es sich beim Abzug handelt um „*noch ne zahlung, (...), die ich tätigen muss*“ (9L,6,1–4).

## Fazit

*Laien, Juristen und Agenten haben gleichermaßen Schwierigkeiten, den Satz zu verstehen. Die Gründe sind ähnlich. Die häufigste Fehlannahme besteht darin, dass „Abzug“ nicht als Abschlag mit bestimmter Funktion erkannt, sondern auf die Senkung der Rente durch die Einstellung der Beitragszahlung bezogen wird. Dieses Fehlverstehen ist durch eine „Komplizenschaft“ von Faktoren bedingt, die informationsstruktureller, syntaktischer und lexikalischer Natur sind.*

by the verb.“ (Steinbach 2002: 44) Antikausativa beschreiben somit eine Zustandsveränderung, bei der die Ursache oder der Verursacher der Veränderung ausgeblendet wird. „The basic intuition is that the anticausative interpretation of a basically two-place predicate requires that the event described by the verb can be conceptualized without an explicitly mentioned cause.“ (Steinbach 2002: 231). Man kann annehmen, dass der vorliegende Satz nun genau so eine antikausative Interpretation erfährt.

5.1.4 Satz 6,1–5: „Der Abzug beträgt 0,2% der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital \*3) und dem zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital \*3).“

*„Da würd ich eber empfehlen, die Versicherungsgesellschaft ganz konkret zu fragen, wie hoch ist jetzt der Nachteil.“ (1J)*

#### Erläuterung zum Satzinhalt

Der Satz beschreibt, wie der „Abzug“ berechnet wird. Das ist die Summe, die die Versicherung als Gebühr für entgangenen Gewinn erhebt. Die Höhe des Abzugs soll nach Höhe der Verluste variieren. Der Berechnung liegen deshalb zwei Größen zugrunde: das für den Rentenbeginn vorgesehene Kapital („zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandene Deckungskapital“) und das für den Zeitpunkt des Ruhenlassens berechnete Kapital („zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandene Deckungskapital“). Mit diesen Größen wird eine Rechenoperation durchgeführt, die in zwei Schritten erfolgt: zunächst wird die eine Summe von der anderen subtrahiert, dann werden von der Differenz 0,2% berechnet. Das Ergebnis ist der „Abzug“, der umso höher ist, je früher man die Versicherung ruhen lässt.

#### Vollständigkeit und Korrektheit

Insgesamt werden 17 vollständige Interpretationen abgegeben; je zwei Laien, Juristen und Agenten geben keine Interpretation, zwei Probanden – beides Juristen – geben ihn vorwiegend wörtlich wieder; fünf Interpretationen (zwei Laien, ein Jurist, zwei Agenten) sind unvollständig. Es gibt also mehr vollständige Interpretationen ist bei den vorausgehenden Sätzen (bei Satz 6,1–3 und 6,1–4 waren es je 13 von 30, bei Satz 6,1–2 waren es 9 von 30). Dabei liegen die drei Gruppen etwa gleichauf: sechs Laien, fünf Juristen und sechs Agenten. Der Satz hat also nicht die „abschreckende“ Wirkung, die man hätte vermuten können.

Korrekt sind allerdings nur sechs Interpretationen. Die meisten Fehlinterpretationen stammen von den Laien: nur einer von ihnen liegt richtig, ein weiterer in Teilen. Bei den Agenten gibt es je drei korrekte und drei falsche, bei den Juristen drei korrekte, eine teilkorrekte und zwei falsche. Vier Interpretationen können wegen Unklarheit nicht bewertet werden.

Komplexität von Satzstruktur und Satzinhalt schlagen sich in vielen Kommentaren nieder. Bei keinem anderen Satz aus § 6 und § 7 wird das eigene Verstehen so häufig als negativ beurteilt wie hier. 16 Probanden, also mehr als die Hälfte, geben an, den Satz schlecht zu verstehen, darunter sechs Laien, sieben Juristen und drei Agenten. In der Reihenfolge der Sätze, die solche negativen Selbsteinschätzungen auslösen, folgt „abgeschlagen“ Satz 7,2–3 mit nur zwölf Fällen von bekundetem Nicht-Verstehen.<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Der erste Satz von §7 ist praktisch mit dem ersten von §6 identisch und wird daher nicht einbezogen. Umgekehrt sind die komplexen Sätze 7, 2–1 und 7, 2–4 in ihre beiden Teilsätze aufgelöst.

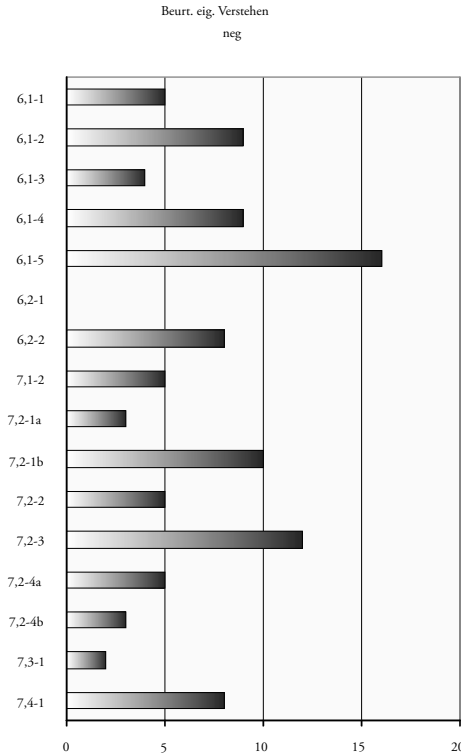


Abb. 2: Negative Beurteilungen des eigenen Verstehens

Auch bei Textverständlichkeit wird dieser Satz am schlechtesten beurteilt. 13 Probanden (sieben Laien, drei Juristen, drei Agenten) äußern, dass sie ihn für schlecht verständlich halten (gegenüber acht bei Satz 6,1–2, der in dieser Hinsicht am zweitschlechtesten abschneidet). Dass der Satz als schwierig empfunden wird, schlägt sich auch in den vielen Indikatoren für Verstehensprobleme (lange Pause, Wiederlesen usw.) nieder. Nur bei zehn Probanden sind sie nicht belegt, im Schnitt halb soviel wie bei den anderen Sätzen.

### Interpretation und Elaborationen

Um den Satz vollständig zu verstehen, müssen die Probanden zum einen eine angemessene Vorstellung von „Abzug“ in die Interpretation einbringen, und zum andern muss die im Satz beschriebene Berechnung korrekt nachvollzogen werden. Es sollen zunächst die Fälle behandelt werden, die eine entsprechende Verstehensleistung zumindest in Teilen erbringen.

Die Beschreibung des „Abzugs“ wird als sehr schwierig empfunden: „0,2% der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital und dem zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital“. Dafür gibt es

zwei Gründe. Zum einen ist die Struktur des Ausdrucks sehr komplex. Zum andern müssen die Interpreten das sprachlich Ausgedrückte in eine arithmetische Rechenoperation umsetzen, d.h. sie stehen vor der Aufgabe, ein mentales Schema der Rechenprozedur zu entwickeln (vgl. Kintsch 1998: Kap. 10). Diese besteht aus zwei Schritten, Prozentrechnung und Subtraktion: die Bruchzahl operiert auf einer Summe, „der Differenz“, die Ergebnis einer Subtraktion der beiden Kapitalsummen ist. Um die Abhängigkeit der beiden Operationen voneinander zu verstehen, muss die Information entsprechend „von links nach rechts“ verarbeitet werden; so wird die Information ja präsentiert. Um die Operation aber rechnerisch nachvollziehen zu können, muss sie „von rechts nach links“ verarbeitet werden: Man benötigt ja das Ergebnis der Subtraktion, um die Prozentrechnung durchführen zu können.

Diese Komplexität schlägt sich in vielfacher Weise nieder: Fast alle Interpreten machen mehrere Anläufe bei der Wiedergabe des Inhalts, Selbstunterbrechungen sind häufig, nochmaliges Lesen des Satzes und längere Pausen (mehr als 8 sec.) sind bei keinem anderen Satz so häufig belegt wie bei diesem. Bei einigen Informanten treten große Formulierungsschwierigkeiten auf. Äußerungen wie etwa die folgenden von 2L, der im Prinzip ein sehr guter Interpret ist, dürfte es nach gängigen Annahmen der Sprachproduktionstheorie gar nicht geben:

- (86) Erster Versuch: *also mir werden definitiv hier anscheinend null komma zwei prozent abgezogen, und zwar null komma zwei prozent zwischen der differenz vorhandenen deckungskapital – wat auch immer sternchen drei heißt – also von den vereinbarten zeit oder deckungskapital, wo et da um n gewissen zeitraum ging, und dann diese beitragsfreistellung, wat da diese verminderte zeit is, aus dieser differenz ergibt sich hier / wie gesagt da / davon werden mir anscheinend noch mal null komma zwei prozent abgezogen* (2L,6,1–5)
- (87) Zweiter Versuch: *also wie gesagt, ich geh mal eben davon aus, dass et wie gesagt null komma zwei prozent von dem eigentlich berechneten betrag x zu der beitragsfreien rente wird dann noch mal reduziert, und diese null komma zwei prozent errechnen sich wie gesagt aus der differenz zwischen dem vereinbarten rentenbeginn (an) deckungskapital bis zu der beitragsfreistellung, also um diese differenz; so würde ick dat so rauslesen* (2L,6,1–5)

Angesichts dieser Schwierigkeiten erstaunt es, dass der Anteil vollständiger Interpretationen mit 17 von 30 über dem Durchschnitt (13 von 30) liegt. Immerhin sechs Laien versuchen, die Rechenoperation vollständig nachzuvollziehen, zwei weitere zumindest in Teilen. Die Interpreten gehen strategisch so vor, dass sie sich – der Logik der Berechnung folgend – zunächst mit dem zugrundeliegenden Rechenschritt, der Subtraktion, befassen. Dazu müssen sie sich eine Vorstellung von den beiden in die Subtraktion eingehenden Rechengrößen machen, den beiden Kapitalsummen. Deren unterschiedliche Höhe muss aus den Attributen, „zum Zeitpunkt x vorhanden“ gegenüber „zum Zeitpunkt y vorhanden“ abgeleitet werden. Auffallend bei den Laien ist nun, dass gerade einige Probanden mit bisher schlechter Interpretationsleistung diese Aufgabe erstaunlich souverän meistern. So hat 3L bisher überhaupt noch keinen Satz interpretieren können, bei 11L war von zwei



versuchten Satzinterpretationen eine falsch, 4L hatte alle drei vorausgehenden Sätze falsch interpretiert. Sie gehen nun sehr systematisch vor:

- (88) *„der differenz zwischen dem zum vereinbarten rentenbeginn“ /also mit fünfundsechzig war det, wa? fünfundsechzig; „vorhandenen deckungskapital“, also sagen wir mal, von der vollen summe, wenn sie hundertfünfzig euro regelmäßig weitergezahlt hätte, wir rechnen also von der vollen gesamtsumme, „und dem zeitpunkt der beitragsfreistellung vorhandenen“, also dit wat sie bis jetzt angespart hat, wenn sie det ruhen lassen will, richtig? (3L,6,1–5)*
- (89) *„differenz zwischen der zum vereinbarten rentenbeginn vorhandenen deckungskapital und der zum zeitpunkt der beitragsfreistellung vorhandenen“ ++ „zum vereinbarten rentenbeginn + und zum zeit l“ + also, es ergibt sich ja eine summe, die vorgegeben war, eine summe die bereitsteht zum beginn der rente; und das unterscheidet sich ja, wenn man keine beiträge bezahlt hat, reduziert sich ja summe; und das ergibt also die differenz (4L,6,1–5)*

Probandin 11L konkretisiert die abstrakte Beschreibung der Summen im Text sogar mit Zahlenangaben, die sie dem tabellarischen Überblick über die Garantiewerte im Versicherungsschein entnimmt. Diese Tabelle hatte sie nur kurz eingesehen, als ihr zu Beginn der Erhebungssitzung die Textunterlagen überreicht wurden.

- (90) *„der abzug beträgt null komma zwei prozent der differenz zwischen dem zum vereinbarten rentenbeginn vorhandenen deckungskapital und dem zum zeitpunkt der beitragsfreistellung vorhandenen deckungskapital“; das deckungskapital würde zum beginn <blättert in den Unterlagen und sucht den tabellarischen Überblick> der rente zweiundachtzigtausend einhundertdreißig euro betragen; und die beitragsfreistellung, meinerwegen im jahr zweitausendneunzehn, einunddreißigtausend achthundertsechunddreißig euro; diese differenz zwischen den einunddreißigtausend achthundertsechunddreißig und den zweiundachtzigtausend einhundertdreißig (wird) ausgerechnet (11L,6,1–5)*

Diese Leistungen sind in mehrerer Hinsicht aufschlussreich. Zunächst einmal zeigt sich, dass die komplexe syntaktische „Verpackung“ der Information per se keine unüberwindbare Verstehenshürde darstellt: **Komplexe sprachliche Form führt nicht unbedingt zu Unverständlichkeit.** Die Masse der Informanten, die an dieser Stelle scheitert, kann – wie im folgenden Abschnitt gezeigt wird – dem Begriff des „Deckungskapitals“ keine Bedeutung zuordnen, erkennt aber die Struktur der sprachlichen Ausdrucks durchaus. Weiterhin wird deutlich, dass die Komplexität des Satzes auf die Probanden keine einschüchternde Wirkung derart ausübt, dass sie sich einer Analyse von vornherein nicht gewachsen sehen. Sie gehen die Aufgabe durchaus beherzt an. Man könnte vermuten, dass dies mit der „Granularität“ der Information zusammenhängt (siehe Kapitel 1.3), die deutlich feiner ist als bei den vorherigen Sätzen. Und schließlich ist festzustellen, dass Probanden, deren bisherige Interpretationsleistung unzulänglich war, dennoch einen Wissensrahmen entwickelt und stabilisiert haben, vor dessen Hintergrund sich ein Konzept wie „Deckungskapital“ erschließen lässt.

Dieser Wissensrahmen ist allerdings gemessen an der Komplexität des Sachkomplexes unzulänglich. Dies gilt auch für die anderen Laien und Juristen, die sich zu einer Interpretation der Kapitalsummen und ihrer Differenz in der Lage sehen. Die Probanden stützen sich bei ihrer Interpretation auf bestimmte Annahmen darüber, wie Beitragszahlung und Ansparsumme zusammenhängen: Die Höhe des Kapitals bei Beitragsfreistellung ergibt sich aus der Höhe der bis dahin geleisteten Beitragszahlungen, die Höhe des Kapitals bei Rentenbeginn resultiert aus der Höhe der beabsichtigten Beitragszahlungen:

- (91) *da wird die differenz ausgerechnet von dem, was ich bis jetzt (...) gespart habe, und dem vereinbarten, also was ich behauptet habe, würde ich ersparen; (...); von dem, was ich einbezahlt habe und was ich einbezahlen wollte, die differenz (9L,6,1–5)*
- (92) *es gibt eben einen betrag, der zum vereinbarten rentenbeginn vorhanden sein sollte, den kann man ja errechnen anhand der zu erbringenden versicherungsleistungen und der zeitdauer; und es gibt einen betrag, der zu dem zeitpunkt, wo das ruhen einsetzt, schon vorhanden ist; und zwischen diesen beiden beträgen kann man natürlich (...) auch eine differenz bilden (9J,6,1–5)*
- (93) *(deckungskapital) zum vereinbarten rentenbeginn, sprich in unserem falle hier erster zweiter zwanzigfünfunddreißig, (...), was sollte auflaufen an jährlichen beiträgen, also hier eintausendsiebenhundertdreißig dreiundsiebzig euro, nich, jährlich, und das mal soundsoviel; (...); davon sind abzuziehen das im „zeitpunkt der beitragsfreistellung vorhandene deckungskapital“, dies heißt, die bis dahin entrichteten beiträge (3J,6,1–5)*

Die Probanden stellen sich die Kapitalbildung in sehr vereinfachter Weise vor, nämlich reduziert auf den aus Kundensicht nächst liegenden Faktor „Beitragszahlung“. Dies hat sich auch bei den Interpretationen des vorhergehenden Satzes schon angedeutet. Allerdings scheint in der Gruppe der Juristen die Vermutung, dass es sich bei „Deckungskapital“ um ein komplexes Konzept handeln könnte, etwas stärker ausgeprägt als bei den Laien, denn vier Juristen versuchen – wenn auch vergeblich – in anderen Paragraphen eine Definition des Begriffs zu finden. Dass Agenten eine differenziertere Vorstellung haben, wurde in den Interpretationen der vorhergehenden Sätze bereits sichtbar. An dieser Stelle lässt sich darüber wenig sagen, da nur sechs beurteilbare Interpretationen vorliegen, von denen drei krasse – aber anderweitig bedingte – Fehlinterpretationen des Gesamtsachkomplexes darstellen.

Der Text enthält eine durch „\*3“ markierte Fußnote zum „Deckungskapital“, die von zwölf Probanden konsultiert wird (vier Laien, sechs Juristen und zwei Agenten). Sie lautet: „Das zum vereinbarte Rentenbeginn vorhandene Deckungskapital bzw. das zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandene Deckungskapital ist das mit den Rechnungsgrundlagen der Beitragskalkulation prospektiv zum vereinbarten Rentenbeginn bzw. zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung berechnete Deckungskapital.“ Diese Aussage bleibt entweder unkommentiert (die beiden Agenten) oder sie wird spontan als vollkommen unverständlich (alle Laien, drei Juristen) bzw. nicht hilfreich (drei Juristen) eingeschätzt.<sup>15</sup>

15 Zwei der Laien äußern, dass sie das Wort „prospektiv“ nicht kennen.

Ein Verstehen dieser *explicatio obscuri per obscurius* wird gar nicht erst versucht, sondern die Probanden gehen sofort wieder zum eigentlichen Text zurück.

Sobald die Probanden den ersten Teil der Berechnung des Abzugs nachvollzogen haben, wenden sie sich dem zweiten Schritt, der Prozentrechnung, zu. Dieser wird über die Gruppen hinweg in ähnlicher Weise ausgedrückt:

- (94) *die differenz, davon werden null komma zwei prozent abzug berechnet* (9L,6,1–5)  
 (95) *und diese differenz, die wird halt berechnet; (...); und davon null komma zwei prozent* (2J,6,1–5)  
 (96) *von der (differenz) werden null komma zwei prozent genommen* (9J,6,1–5)

Allerdings machen diesen Schritt nur noch die acht Probanden, die eine richtige oder in Teilen richtige Interpretation abgeben. Bei den anderen Probanden zeigt spätestens hier ein Fehlverstehen des gesamten Sachverhalts, auf das im nächsten Abschnitt eingegangen wird.

Erweiternde Elaborationen sind selten. Von den Probanden versucht nur einer (2J) am Ende seiner Interpretation nochmals zu rekonstruieren, von welcher Summe der „Abzug“, dessen Berechnung er korrekt erläutert hat, denn nun erfolgt. Dies gelingt ihm nur mit Mühe, wohl nicht zuletzt deshalb, weil Aspekte des gerade beschriebenen Sachkomplexes sich wiederholen: es muss erneut subtrahiert werden, und zwar vom Kapital bei Beitragsfreistellung, also derselben Größe, die auch in die Berechnung des Abzugs selbst eingeht:

- (97) *das is auf jeden fall der abzug, der von meinem / na, von dem glaub ich nit / natürlich / + ja – denk ich mal, also so versteh ich das, dass dieser / (...) / das wird noch von meinem deckungskapital noch abgezogen; na ja, ob das so richtig is, weiß ich nich* (2J,6,1–5)

Eine weitere – auffallend gute – Inferenzleistung bringen zwei weitere Probanden, beides Juristen. Sie erkennen den Sinn der Berechnung, nämlich die Höhe des Abzugs abhängig von der Länge des Ruhenlassens variieren zu lassen. 9J hinterfragt sogar kritisch die Konsequenzen, die dies für frühes Ruhenlassen hat:

- (98) *der sinn der regelung kann man sich noch fragen; wieso erfolgt kein fixer abschlag? (...) es soll bei der bestimmung des abzugs auch berücksichtigt werden, welches kapital auflaufen sollte; (...); je früher ich das ruhen lasse, desto größer ist die differenz, das heißt um so größer ist dann auch der abzug, den ich mir gefallen lassen muss* (3J,6,1–5)  
 (99) *ich frag mich jetzt nur, ob diese berechnungsweise besonders plausibel is; dass führt ja dazu, dass, wenn noch ziemlich wenig eingezahlt worden ist, sehr viel abgezogen wird; und je länger schon gezahlt worden is, desto weniger wird abgezogen; das kann natürlich das problem aufwerfen, dass wenn nach sehr kurzer vertragsdauer schon das ruhen einsetzt, dass dann wirklich ein sehr hoher betrag, der auch einen sehr sehr hohen teilbetrag der schon eingezahlten prämien ausmacht, abgezogen wird* (9J,6,1–5)

Wenn 9J im letzten Beispiel den Abzug als „sehr hohen betrag, der auch einen sehr hohen teilbetrag der schon eingezahlten prämien ausmacht“ einschätzt, veranschlagt er die Größen-

ordnung der Summe zu hoch. Bei früher Beitragsfreistellung schlägt der Faktor „Abschluss- und Verwaltungskosten“ viel stärker zu Buche. Er ist aber der einzige, der überhaupt eine Vorstellung zur Höhe des Abzugs zum Ausdruck bringt.

### Verstehensprobleme

Alle Probanden versuchen, wie schon gesagt, die Berechnung des Abzugs nachzuvollziehen und setzen dabei bei dem zugrundeliegenden Rechenschritt an, der Subtraktion der einen von der anderen Kapitalsumme. Nur erweist sich dann der Ausdruck „Deckungskapital“ für einige als unüberwindliche Verstehenshürde. Die vier Probanden, die sich zu einer Satzinterpretation nicht in der Lage sehen, scheitern bereits an dieser Stelle (13L, 14L, 1J, 5J):

(100) *also das kann ich nun überhaupt nicht mehr so nachvollziehen; (...); da müsst ich erst mal wissen, wie definiert sich das vorhandene deckungskapital* (14L,6,1–5)

Nun ist „Deckungskapital“ ein Fachwort, das nicht jeder kennt. Wie wir eben gesehen haben, können sich aber einige der Laien, die ja alles andere als Finanzexperten sind, die Bedeutung des Wortes durchaus soweit erschließen, wie es zum Verständnis des ganzen Satzes erforderlich ist. Wenn sich andere Probanden dieser Aufgabe nicht gewachsen sehen, hat dies somit weniger terminologische Gründe, sondern ist auf ihre bisher entwickelte, „defizitäre“ Sachkomplexvorstellung zurückzuführen. Es ist ihnen noch nicht klar geworden, dass die Leistung des Versicherers auf Kapitalbildung beruht. Die folgende Aussage eines Probanden veranschaulicht dies:

(101) *ich weiß hier nicht von welchem deckungskapital geredet wird; zum vereinbartenrentenbeginn muss n deckungskapital vorhanden sein und zum zeitpunkt der freistellung muss auch n deckungskapital vorhanden sein; ich weiß nicht, wie gross eins von beiden ist und ich weiß auch nicht, wo diese deckungskapitale herkommen; deshalb erklärt sich mir der satz nicht* (13L,6,1–5)

Den Reaktionen einiger Informanten lässt sich auch entnehmen, dass sich ihnen bei der Konfrontation mit dem Begriff „Deckungskapital“ ein völlig neuer Problemhorizont auftut. Die Frage, wie eine Renten-Versicherung überhaupt „funktioniert“, stellt sich ihnen offensichtlich an dieser Stelle zum ersten Mal:

(102) *ich hab das problem, dass ich eben nicht so ganz genau weiß, wie diese versicherung funktioniert* (5J,6,1–5)

(103) *is dann ne grundfrage, wie sich dann überhaupt die rente errechnet; (...); dass da eben deckungskapital angesammelt wird; da müsste man irgendwo schauen, wie überhaupt die höhe berechnet wird, um das zu verstehen letztlich; (...); da müssten wir irgendwo gucken, ob's irgendwo noch was zum deckungskapital oder zur berechnung der rente gibt* (1J,6,1–5)

Allerdings eröffnet sich dieser größere Kontext nicht allen Interpreten. Zwei Probanden vermuten hinter „Deckungskapital“ nur ihnen bereits bekannte und wohlverstandene Größen. 7L spekuliert, es könne die Höhe der Beitragszahlung gemeint sein,<sup>16</sup> 7J mutmaßt, dass die Rentenhöhe bezeichnet werden könnte.

Von den beiden im Satz benannten Kapitalsummen ist das „zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandene Deckungskapital“ schwerer zu verstehen. Das „zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandene Deckungskapital“ lässt sich noch über Alltagsvorstellungen von einer durch monatliche Beitragszahlungen angesparten Summe – wenn auch unzulänglich – erschließen, während das „bei Rentenbeginn vorhandene Deckungskapital“ nicht unmittelbar an alltagsweltliche Vorstellungen von Sparen angeschlossen werden kann; es handelt sich ja um eine fiktive, unter Annahme bestimmter Größen (wie Beitragszahlung, Kosten, Zinsen) für einen zukünftigen Zeitpunkt kalkulierte Summe. Der folgende Kommentar macht das deutlich:

- (104) *das deckungskapital, das zum vereinbarten rentenbeginn vorhanden ist; (...); zum vereinbarten / also der vereinbarte rentenbeginn is ja hier (...) das fünfundsechzigste lebensjahr; das deckungskapital, was da vorhanden ist; + tja, da hab ich jetzt das problem, dass ich das ja nicht weiß; also jetzt weiß ich ja noch nicht, wie hoch das deckungskapital dann sein wird (4J,6,1–5)*

Aus der Beschreibung des Deckungskapitals im Satz selbst lässt sich nicht ableiten, wie es berechnet wird. Über das Kapital wird ja nur ausgesagt, dass es zu einem bestimmten – aus Sicht des Lesers zukünftigen – Zeitpunkt, eben dem Rentenbeginn, „vorhanden“ ist. Dass es sich nicht um einen für die Zukunft vorhergesagten, mit bestimmter Erwartbarkeit eintretenden Sachverhalt handelt, sondern um eine Vorauskalkulation mit vertraglicher Geltung, kann nur der schon zitierten Erläuterung aus Anmerkung „\*3“ entnommen werden, die, wie schon bemerkt, von den wenigen, die sie überhaupt lesen, umstandslos als nicht-verstehbar beurteilt wird. Die Probanden können also die „prospektive“ Natur der Berechnung nur aus ihrem von vornherein eingebrachtem Weltwissen oder dem Wissen, das sie sich bisher aus dem Text aufgebaut haben, ableiten. Kurioserweise erschließt sich einigen Probanden die „Festlegung im voraus“ in gewissem Grad über eine falsche Analyse des Ausdrucks „zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenes Deckungskapital“. Das Attribut „vereinbart“ bezieht sich im Satz nur auf den „Rentenbeginn“, wird aber auch auf „Deckungskapital“ bezogen:

- (105) *es is ja eine bestimmte summe vereinbart worden (4L,6,1–5)*

- (106) *dem vereinbarten, also was ich behauptet habe, würde ich ersparen, also was ich schaffen würde (9L,6,1–5)*

16 Sie verwirft die Hypothese auch schnell wieder, nachdem sie vergeblich versucht hat, anhand eines Zahlenbeispiels zu einer Differenz zu kommen: *man nimmt das geld das man da hatte, (...), nämlich hundertfünfzig euro im monat, und jetzt sind es (...) eben nur noch null euro, und dass man davon, von der differenz, die dazwischen liegt / + na ja, aber wie will man von hundertfünfzig auf null / also es ist irgendwie nicht ganz klar (7L,6,1–5).*

(107) *dem zum vereinbarten rentenbeginn vereinbarten deckungskapital* (12L,6,1–5)

Man sieht auch hier wieder, wie ein komplexer Sachverhalt einem laienhaften Horizont angepasst wird. Dass man sich durch einen Renten-Vertrag langfristig an bestimmte Abmachungen bindet, ist Teil des Alltagswissens.

Es ist nicht erstaunlich, dass der Aspekt der Vorkalkulation von einigen Probanden überhaupt nicht erkannt wird. Das „zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandene Deckungskapital“ wird dann ganz wörtlich interpretiert als die Summe der gezahlten Beiträge. Nur ergibt sich dann für 6J das Problem, dass diese Summe völlig identisch ist mit der, die auch bei Beitragsfreistellung schon gegeben war. Eine Differenz lässt sich somit gar nicht berechnen:

(108) *weiß gar nicht, wie sich das unterscheiden würde; wenn ich (...) keine beiträge mehr bezahle, dann kann ja auch kein unterschied mehr bestehen dann* (6J,7,2–1)

Dieselbe Fehlinterpretation findet sich sogar bei einem der Agenten, der aber durch sein Hintergrundwissen einen – wenn auch nicht gerade bedeutenden – Unterschied zwischen den beiden Kapitalsummen herstellen kann. Offenkundig sind ihm Berechnung und Funktion des „Abzugs“ nicht bekannt:

(109) *wenn wir jetzt deckungskapital bei beitragsfreistellung haben, kommen die zinsüberschüsse, sprich also die überschussbeteiligung, bis zum rentenbeginn ja noch immer oben drauf; das bestehende deckungskapital verzinst sich ja weiter* (4A,6,1–5)

Nicht nur die Differenz zwischen den beiden Deckungskapitalen bereitet dem Verstehen Probleme. Auch Probanden, die diesen Teil der Berechnung noch nachvollziehen konnten, können bei dem zweiten Rechenschritt, der Prozentrechnung, scheitern. Das Fehlverstehen ist in allen Fällen dadurch bedingt, dass die Berechnung der 0,2% nicht auf das Ergebnis der Subtraktion („der Differenz“) bezogen wird. Vielmehr wird angenommen, dass irgendwelche 0,2% von eben dieser Summe abgezogen werden müssen. Das heißt, die Probanden interpretieren „der Abzug beträgt 0,2% der Differenz“ etwa im Sinne von „von der Differenz werden 0,2% abgezogen“. Wie sich die 0,2% berechnen, bleibt ungeklärt. 8L moniert sogar, dass der Text ihm über diesen Punkt keinen Aufschluss gibt:

(110) *aus der differenz dazwischen, da gehn nochmal die null komma zwei prozent ab* (4L,6,1–5)

(111) *sie ziehn null komma zwei prozent ab von (...) diese zwischensumme* (3L,6,1–5)

(112) *dat kann ick daraus überhaupt nich ersehen, von wat die null komma zwei prozent berechnet werden* (8L,6,1–5)

Bei dieser Fehlinterpretation scheinen verschiedene Faktoren zusammenspielen: eine Überforderung durch die Komplexität des Prädikats, die Bedeutungsverwandtschaft von „Abzug“ und „abziehen“, und nicht zuletzt ein falsches Konzept von „Abzug“, das die Probanden aus dem Vorgängersatz in die Interpretation einbringen. Wie bei Satz 6,1–4 gezeigt

wurde, versteht ein Drittel der Probanden unter „Abzug“ die Senkung der Rente von der ursprünglich festgesetzten zur beitragsfreien. Keiner dieser Probanden fühlt sich durch die jetzt erfolgende Beschreibung dieses Abzugs veranlasst, diese Deutung in Frage zu stellen oder gar zu revidieren. Der Satz wird entweder gar nicht (14L, 1J), falsch (4L, 7L, 8L, 11L, 12L, 6A), wörtlich (10J) oder völlig wirr (12A) wiedergegeben. Die Probanden erwarten von der Satzaussage Information darüber, wie viel denn nun von der eigentlich vereinbarten Rente abgezogen wird. Diese Erwartung lässt sich noch aufrecht erhalten, solange nur die Kapitalsummen betrachtet werden. Dass bei der Senkung der Rente das höhere Deckungskapital bei Rentenbeginn und das niedrigere bei Freistellung eine wichtige Rolle spielen, ist naheliegend und einleuchtend. Schwierig bis unmöglich ist es aber, die „0,2%“ auf die Rentensenkung zu beziehen.

Unterschiedliche „Lösungen“ für dieses Problem bieten die Daten der Probanden 6A, 11L und 7A<sup>17</sup>. Im Fall von 6A führt die Erwartung einer Aussage zur Rentensenkung zu einer selektiven Wahrnehmung der Textinformation, bei der die „0,2%“ gar nicht erst ins Blickfeld rücken:

(113) *also ganz einfach gesagt: das minus dieser beitragsfreien rente besteht in (...) / also wenn ich laufend bezahlt hätte, was dann an kapital sich gebildet hätte abzüglich dessen, was ich also zum zeitpunkt der beitragsfreistellung also vorhandenen deckungskapital habe; diese differenz ist damit wohl gemeint (6A,6,1–5)*

Den entgegengesetzten Weg gehen 11L und 7A. Sie ergänzen die Satzinformation durch frei erfundene Zusatzannahmen, durch die der Satz mit ihrer Deutung von „Abzug“ vereinbar wird. Beide Probanden sehen klar das Problem, dass die Minderung der vertraglich festgelegten Rente höher sein muss als die Summe, die sich aus „0,2% der Differenz“ zwischen den Kapitalsummen ergibt. 11L erhöht nun stillschweigend die 0,2% auf 2% und führt – in überraschender Übereinstimmung mit 7A – ein kumulatives Berechnungsverfahren ein: die Rente wird für jeden Monat bzw. jedes Jahr der Beitragsfreistellung um den genannten Prozentsatz gesenkt:

(114) *einmalig zwei prozent wären etwas wenig; ich würde fast glauben, der abzug beträgt jährlich zwei prozent; so dass man im endeffekt nachher zwischen zweitausendneunzehn und zweitausendvierunddreißig<sup>18</sup> jedes jahr von der garantierten summe zwei prozent runterrechnen müsste; (...); auch wenn man wieder anfängt die beiträge zu bezahlen (11L,6,1–5)*

(115) *wenn das nur so wenig wär, das wär ja herrlich; monatlich ist das; (...); monat für monat um null komma zwei prozent verringert; (...); bei einem jahr zwei komma vier*

17 7A war bei der Interpretation des vorausgehenden Satzes eigentlich zu dem Schluss gekommen, dass „Abzug“ nicht die „Minderung der Rente“, sondern „noch was anderes“ bezeichnen müsse. Er war sich aber extrem unsicher. Die Erkenntnis war wohl so instabil, dass er sie jetzt, ohne sie auch nur noch mal zu erwähnen, nicht mehr in Betracht zieht.

18 Die Probandin erläutert den Satz anhand von Daten aus dem Versicherungsschein und untermauert ihre Interpretation durch ein Beispiel, bei dem die Rente zwischen 2019 und 2034 ruht; vgl. Beispiel 90.

*prozent, bei zehn jahren vierundzwanzig, wenn de dreißig jahre ruhen lässt, vierundzwanzig mal drei, (...), zwoundsiebzig prozent; (...); es könnte amonatlich bezogen sein; ich weiß es nicht (7A,6,1–5)*

Der Befund, dass auch drei Agenten den Satz fehlinterpretieren, zeigt erneut, dass die Kenntnis des „Abzugs“ nicht unbedingt zum Fachwissen von Versicherungsagenten gehört. Man erkennt dies auch daran, dass sich vier der Agenten – wie schon beim vorherigen Satz – fragen, was der Zweck des Abzugs sein könne.<sup>19</sup> 2A macht seine Unkenntnis ganz explizit:

(116) *ich weiß nicht, was das soll; ich kenn das üblicherweise nicht von privaten rentenversicherungen oder kapitallebensversicherungen; da gibt's, wenn der vertrag beitragsfrei gestellt wird, gibt's keinen abzug, keinen zusätzlichen; (...); wofür? erklärt ja nicht mal, wofür (2A,6,1–5)*

Aus der Gruppe der Laien und Juristen äußert sich nur eine Probandin zum Sinn des Abzugs, den sie allerdings aus Kundenperspektive wahrnimmt:

(117) *davon werden null komma zwei prozent abzug berechnet, die ich zahlen muss + als +++ ja + strafe, oder was weiß ich (9L,6,1–5)*

## Fazit

*Funktion und Berechnung des Abzugs bleiben den meisten Probanden verschlossen. Drei Agenten erfassen beides richtig; dem Rest der Agenten ist der Begriff neu, drei machen krasse Fehlaußsagen. Vier Juristen<sup>20</sup> und eine Laiin<sup>21</sup> können die Satzaussage annähernd nachvollziehen; allerdings stellen sie sich den Prozess der Kapitalbildung viel zu einfach vor. Das Fehlverstehen der übrigen Probanden hat verschiedene Ursachen: ein falsches Konzept von „Abzug“, die Unfähigkeit, sich die komplexe Berechnung zu erschließen, schließlich mangelndes Wissen über die Rolle der Kapitalbildung bei der Rentenberechnung.*

19 5A und 9A gehen auf den Satzinhalt selbst gar nicht ein, weil sie nur mit der Frage befasst sind, ob ihre Hypothese zur Funktion des Abzugs aus Satz 6,1–4 aufrechterhalten werden kann.

20 Eine davon, 4J, rekonstruiert das Gemeinte sehr gut, kann es aber in ihre bisherige Textrepräsentation nicht integrieren, da sie weiterhin davon ausgeht, dass von der gesetzlichen Rente ein Abzug erfolgt.

21 Diese Laiin würde alles richtig verstehen, wenn sich der alte Denkfehler, dass man den Abzug „bezahlen“ muss, nicht fortsetzen würde.



### 5.1.5 Die erste Tabelleninterpretation und Satz 6,1–6: „Eine Übersicht der garantierten beitragsfreien Renten ist im Versicherungsschein enthalten.“

„Wie viel bleibt da über? Was kommt da bei raus?“ (3L)

#### Die Aufgabe

Die Probanden wurden hier vor ein etwas anderes Problem gestellt. Sie wurden gebeten, sich in Verbindung mit Satz 6,1–6 die im Versicherungsschein enthaltene tabellarische Übersicht über die Garantiewerte anzuschauen und zu erläutern, welche Informationen sie der Tabelle entnehmen können. Ferner wurden sie darauf hingewiesen, dass die der Tabelle vorausgehende Seite des Versicherungsscheins Erläuterungen enthält, die nach Belieben eingesehen werden können. (Die vollständige Tabelle und die Tabellen-Erläuterungen finden sich in Anhang II)

Die Tabelle ist wie folgt aufgebaut:

Jahr	garantierte beitragsfreie Altersrente in EUR	garantierter Rückkaufswert in EUR	garantiertes gebildetes Kapital in EUR
2003	13,73	1.144,12	1.332,30
2004	29,96	2.522,48	2.707,91
2005	45,77	3.945,63	4.128,22
.	.	.	.
.	.	.	.
2034	400,75	82.130,66	82.130,66

Die Jahreszahlen in der ersten Spalte umfassen den Zeitraum der Ansparphase, beginnend mit dem 2. Jahr nach Versicherungsbeginn bis zum vereinbarten Rentenbeginn. In den Spalten 2 bis 4 werden drei Arten von Garantiewerten angegeben. Garantiewerte sind vertraglich festgelegte Mindestsummen, die durch Überschussbeteiligung erhöht werden können. Die Spalte 2, „garantierte beitragsfreie Altersrente“, zeigt auf, welche garantierte Rente man zum vereinbarten Rentenbeginn bekommt, wenn man die Versicherung ruhen lässt; die Jahreszahlen in Spalte 1 sind in diesem Fall zu deuten als mögliche Zeitpunkte des Ruhenlassens. Für den vorliegenden Vertrag ergibt sich beispielsweise bei Beitragsfreistellung gleich nach einem Jahr Beitragszahlung, also im Jahre 2003, eine lebenslange Rente von immerhin 13,73 Euro, die ab dem 65. Lebensjahr gezahlt wird. Unter Spalte 3, „garantierter Rückkaufswert“, sind die garantierten Summen genannt, die bei Kündigung der Versicherung ausgezahlt werden; die Jahreszahlen sind hier als Zeitpunkt der Kündigung zu interpretieren. Die letzte Spalte, „garantiertes gebildetes Kapital“, zeigt die Kapitalsummen, die für die Bildung der lebenslangen beitragsfreien Rente bzw. für die Zahlung des Rückkaufswerts zur Verfügung stehen. Die Kapitalwerte gehen allerdings nicht voll in die Berechnung der beitragsfreien Rente und des Rückkaufswerts ein, da die Versicherung noch einen Abschlag erhebt, eben den in Abschnitt 5.1.4 diskutierten „Abzug“. Dies wird

deutlich beim Vergleich der Höhe von Rückkaufswert und Kapitalwert für die ersten Jahre nach Versicherungsbeginn: der Rückkaufswert ist um den „Abzug“ niedriger als der Kapitalwert, beispielsweise im Jahr 2003 um 188,18 Euro. Da der Abzug so berechnet ist, dass er mit zunehmender Vertragslaufzeit immer geringer wird, gleichen sich die Summen über die Jahre an und unterscheiden sich zum Schluss nicht mehr.

Die der Tabelle vorgeschalteten Erläuterungen, die eine knappe Seite umfassen, bieten keine Anleitung zur Tabelleninterpretation (etwa entsprechend den Ausführungen des letzten Absatzes). Sie beschränken sich auf Auskünfte zu den Garantiewerten, von denen zwei für die Probanden besonders wichtig sind. Zum einen wird erwähnt, dass nicht die Gesamtsumme der Beiträge in die Berechnung der Garantiewerte eingehen kann, da Abschluss- und Verwaltungskosten in Rechnung gestellt werden müssen. Zum zweiten wird ausgeführt, dass die Tabellenwerte garantierte Mindestsummen angeben, die durch Leistung aus der Überschussbeteiligung erhöht werden.

### Vorgehen der Probanden

Weitaus die meisten Probanden gehen auf den Inhalt von Satz 6,1–6 nicht ein, sondern wenden sich sofort der Tabelle zu. Die Aufmerksamkeit richtet sich primär auf die Spalte „garantierte beitragsfreie Altersrente in EUR“; aber fast alle versuchen darüber hinaus, sich einen Überblick über die gesamte in der Tabelle enthaltene Information zu verschaffen. Wie gründlich dies geschieht, unterscheidet sich zwischen den Gruppen und zwischen Probanden; die Laien zeigen dabei ein besonders hohes Interesse. Da die Probanden sich bei der Interpretation von § 7 nochmals mit der Tabelle, und zwar speziell mit der Spalte „garantierter Rückkaufswert“ befassen, werden hier zunächst nur ihre Aussagen zur „garantierten beitragsfreien Altersrente“ (Spalte 2) und zum „garantiert gebildeten Kapital“ (Spalte 4) berücksichtigt.

Mit einer Ausnahme können alle Probanden zumindest zu Teilen der Tabelle irgendetwas sagen. Nur einer Laiin (9L) ist dies nicht möglich, da sie der Tabelle mit der festen Erwartung begegnet, ihr die Höhe des im Text ja ausführlich aber abstrakt beschriebenen „Abzugs“ entnehmen zu können. Sie sucht vergeblich nach Anhaltspunkten in der Tabelle, vermutet sogar kurz, dass die Spalte zur „beitragsfreien Rente“ die jeweilige Höhe des „Abzugs“ angibt. Als sie ihre Erwartung mit den Spaltenüberschriften nicht vereinbaren kann, gibt sie verwirrt auf.

Die Erläuterungen zur Tabelle werden trotz des Hinweises durch die Versuchsleiterin nicht von allen Probanden gelesen. Von den Laien befassen sich fünf Probanden, von den Juristen sechs mit der dort enthaltenen Information. Die Agenten verschmähen es allesamt, die entsprechende Seite aufzuschlagen.

### Das Verstehen der Tabelleninformation zur „garantierten beitragsfreien Altersrente“

Um die Angaben in der Tabelle zu verstehen, muss zum einen die Überschrift von Spalte 2, „garantierte beitragsfreie Altersrente“, angemessen interpretiert werden, zum anderen

muss die Beziehung zwischen den Jahreszahlen in Spalte 1 und den Summen in Spalte 2 korrekt hergestellt werden. Beides erweist sich besonders für die Laien als hoch problematisch.

Eine erste Hürde ist der Ausdruck „garantierte beitragsfreie Rente“. Er tritt in Satz 6,1–6 zum ersten Mal überhaupt im Text auf und fungiert, leicht abgewandelt als „garantierte beitragsfreie Altersrente“, auch in der Tabelle als Spaltenüberschrift. Um die Folgen des Ruhenlassens und die Zahlen in der Tabelle zu verstehen, ist es nun entscheidend zu sehen, dass ein völlig neues Konzept, das eines „Garantiewerts“, in den Text eingeführt wird, dass also „beitragsfreie Rente“ und „garantierte beitragsfreie Rente“ nicht dasselbe bezeichnen. Was als „beitragsfreie Rente“ von der Versicherung tatsächlich gezahlt wird, kann aufgrund von Überschussbeteiligung durchaus höher liegen als der Mindestbetrag der „garantierten beitragsfreien Rente“.

Von den Laien versteht dies keiner. Erstaunlich ist das nicht, denn der Text missachtet Prinzipien der Informationsentfaltung auf recht gravierende Weise. Der Ausdruck „garantierte beitragsfreie Rente“ erscheint so beiläufig im Text, dass man den Begriff leicht für alte, bekannte Information hält. Verstärkt wird dies dadurch, dass der Ausdruck als Attribut zu einem anderen Nomen auftritt („eine Übersicht der garantierten beitragsfreien Renten“), dass dieses Genitivattribut restriktive Lesart hat, dass es als definit markiert ist und dass der gesamte Ausdruck die Topik-Position des Satzes einnimmt; dort steht bevorzugt bekannte Information (vgl. Abschnitt 1.2). Dass es überhaupt eine „garantierte beitragsfreie Rente“ im Sinne einer vertraglich festgelegten Mindestsumme gibt, wird an keiner Stelle im Text explizit ausgeführt.

Zumindest einigen Juristen scheint hier die Erfahrung im Umgang mit juristischen Texten zugute zu kommen, denn vier von ihnen merken, dass es sich um einen neuen Begriff handelt:

(118) *jetzt kommt aus dem nichts der begriff der garantierten beitragsfreien rente* (9J,6,1–6)

(119) *jetzt wird hier auf einmal dargestellt, dass gewisse beitragsfreie renten garantiert sind; dies is ja interessant* (3J,6,1–6)

Die Laien und die weniger gewiefen Juristen nehmen das Adjektiv „garantiert“ zwar wahr, greifen es bisweilen auch auf, erkennen aber nicht seine bedeutungsunterscheidende Funktion. „Garantierte beitragsfreie Rente“ wird nicht als eigenständiger feststehender Fachbegriff eingeschätzt.<sup>22</sup> Die Ausdrücke „garantierte beitragsfreie Rente“ und „beitragsfreie Rente“ beziehen sich in ihren Augen auf dasselbe, nämlich auf die Rente, die man bei Ruhenlassen der Versicherung tatsächlich erhält. In den Erläuterungen zur Tabelle schlägt sich das dann so nieder:

(120) *also sagen wir mal, meine kusine zahlt bis zum ersten februar zweitausendvier, dann*

22 Dass ein solcher vorliegt, erkennt man daran, dass „garantiert“ nicht ohne Bedeutungsveränderung prädikativ verwendet werden kann. „Garantierte beitragsfreie Rente“ ist nicht synonym mit „die beitragsfreie Rente ist garantiert“.

*erhält sie eine garantiert beitragsfreie altersrente von neunundzwanzig euro sechsundzwanzig monatlich (4L,6,1–6)*

- (121) *würde ich also zweitausendzwanzig (...) diese sache beitragsfrei stellen, würde ich zur rente nur noch die zweihundertsiebenundfünfzig euro monatlich dazu bekommen anstelle der vereinbarten vierhundertvierundzwanzig euro (11L,6,1–6)*
- (122) *wenn ich also zweitausenddreie aufhöre und mein rentenalter mit sechzig erreiche, dann krieg ich dreizehn euro dreiundsiebzehn monatliche rente (8J,6,1–6)*

„Garantiert“ modifiziert „beitragsfreie Rente“ dann nur dahingehend, dass die Rente in irgendeiner Weise „zugesichert“ ist. Man kann vermuten, dass die Probanden das Auftreten von „garantiert“ im Text schlicht für einen rhetorischen Trick des Versicherers halten:

- (123) *das ist mir auch noch nicht ganz klar, wie sich das errechnet, wie das zustande kommt; (...); das klingt immer so toll, „garantiert“ klingt immer so prima, und dann hat man da ne summe, und das hört sich irgendwie ganz gut an; also ich weiß nicht (7L,6,1–6)*

Was die „garantierte beitragsfreie Rente“ von der „beitragsfreien Rente“ unterscheidet, kann man der Erläuterung zur Tabelle entnehmen: „Die Tabellenwerte geben die garantierten Leistungen an; darüber hinaus erbringen wir noch Leistungen aus der Überschussbeteiligung.“ Diese Sätze stehen allerdings erst gegen Ende der Seite und werden wohl auch nicht von allen Probanden, die die Erläuterungen überhaupt lesen oder überfliegen, wahrgenommen. Auch die vier Juristen, die zwischen den beiden Begriffen differenzieren, gehen auf die Rolle der Überschussbeteiligung mit keinem Wort ein:

- (124) *dass da (...) für die beitragsfreie rente, die ja eben nach versicherungsmathematischen regeln errechnet werden soll, (...) gewisse mindestwerte anscheinend garantiert werden; dass (...) sozusagen als sockel (...) erst mal soundsoviel garantiert wird (3J,6,1–6)*
- (125) *gut, ja, dann is mir das so halbwegs verschwommen klar; (...); also es is schon noch mit sehr vielen unsicherheiten behaftet; was ich jetzt daraus verstehe: das sind halt minimalbeträge, die in jedem fall verbleiben (2J,6,1–6)*
- (126) *der begriff der garantierten beitragsfreien rente, den man so verstehen muss meiner ansicht nach, dass eben unter einen bestimmten mindestbetrag diese beitragsfreie rente nicht sinken kann (9J,6,1–6)*

Den Zusammenhang zwischen Garantiewerten und Überschussbeteiligung stellen nur vier der Agenten her, die das Wissen darüber bereits mitbringen:

- (127) *nehmen wir jetzt einfach mal den ungünstigen fall an, sie würden im jahre zweitausendvier (...) eben nicht mehr diesen vertrag besparen können, (...); dann würden sie zum jahre zweitausendfünfunddreißig, nämlich (...) beginn der rente, lediglich eine garantierte summe von neunundzwanzig sechsundneunzig auf ihre normale altersrente dazu bekommen; das is die garantierte summe; jetzt bekommen sie auf dem kapital, was derzeit dann noch gearbeitet hat, noch überschussanteile hinzu, die sind jetzt hier nich berücksichtigt worden, weil die kann keine versicherungsgesellschaft ihnen mit mark und*

*pfennig darstellen; aber geben sie davon aus, dann würden sie im jahre zweitausendfünfunddreißig diese neunundzwanzig euro sechszwanzig erhalten plus eine summe x (9A,6,1–6)*

- (128) *die überschüsse sind nicht berücksichtigt, weil sie nicht garantiert werden können; also es sind nur die garantierten leistungen (2A,6,1–6)*

Ob allerdings alle Agenten die Summen in der Tabelle als Garantiewerte betrachten, ist zu bezweifeln. Bei zweien gibt es keinerlei Hinweis, dass sie dem Attribut „garantiert“ begriffsunterscheidende Funktion zuschreiben. Ihre Kommentare zur Spalte „garantierte beitragsfreie Altersrente“ unterscheiden sich nicht von denen der Laien:

- (129) *das heißt ich zahle nichts mehr; das ist meine beitragsfreie Rente (11A,6,1–6)*

- (130) *wenn ich immer zu diesem vollen kalenderjahr meine versicherung beitragsfrei stellen würde, würde ich diese altersrente bekommen (1A,6,1–6)*

Mit einem anderen, noch wesentlich gravierenderen Verstehensproblem kämpfen jene, denen sich der Aufbau der Tabelle gar nicht erst erschließt. Sechs Laien und drei Juristen gelingt es nicht, den Zusammenhang zwischen den Jahreszahlen in Spalte 1 und den Summen in Spalte 2 („garantierte beitragsfreie Altersrente“) korrekt zu deuten. Den Agenten bereitet dies – mit einer Ausnahme – keine Mühe.

Wenn die Probanden die Zahlenkolonnen interpretieren, greifen sie in der Regel eine Zahl heraus und stellen sich eine Situation vor, zu dem sie die Zahl in Bezug setzen. Im Falle der „garantierten beitragsfreien Altersrente“ handelt es sich dabei typischerweise um einen Vorgang, in dem der Versicherungsnehmer („ich“, „man“, „die Kusine“) die ausgewählte Summe bekommen soll. Will man diesen Vorgang nun mit der entsprechenden Jahreszahl in Spalte 1 in Verbindung setzen, muss man eine zweifache Inferenz leisten: Zum einen muss die Jahreszahl mit einem anderen Vorgang assoziiert werden, dem der Beitragsfreistellung, und zum zweiten muss der Vorgang des Rentenerhalts zeitlich eingeordnet werden, und zwar als einsetzend mit dem vereinbarten Rentenbeginn. Beitragsfreistellung und Rentenbezug fallen also zeitlich auseinander: wenn man im Jahre x die Versicherung beitragsfrei stellt, erhält man ab Rentenbeginn im Jahre y die Summe z. Selbst souveränen Interpreten unter den Laien und Juristen fällt es nicht leicht, diesen Zusammenhang herzustellen:

- (131) *würd's also so verstehen müssen, dass es das jahr ist, in dem das ruhen einsetzt; (...); das heißt, man muss also davon ausgehen, dass das, was bei zweitausenddrei steht, dass damit gemeint ist, dass wenn ab dem ersten zweiten zweitausenddrei ruht, dann gibt's diesen betrag; (...); moment, ja klar, das is immer noch ne altersrente; das ist also der betrag, den es dann ab ersten zweiten zweitausendfünfunddreißig gibt; dann gibt es dreizehn euro dreiundsiebzig (9J,6,1–6)*

Die meisten Laien und ein Teil der Juristen begeht dagegen den Fehler, den Erhalt der Rente direkt auf die Jahreszahl zu beziehen: im Jahre x bekommt man die Rentensumme z. Einige dieser Probanden sehen durchaus, dass sich jetzt ein Widerspruch zu ihrem bereits aufgebauten Wissen über die beitragsfreie Rente auftut: Zum einen erhält man sie erst im

Rentenalter, zum andern hängt ihre Höhe von der Länge der Beitragsfreistellung ab, die jetzt aus der Tabelle nicht mehr ablesbar ist. Das Dilemma wird formuliert, kann aber nicht gelöst werden:

- (132) *dies is für mich och schon wieder n widerspruch; auf der einen seite soll dit ja ne altersrente sein, die mit dem sechzigsten lebensjahr in kraft tritt und hier wird im jahre zweitausenddrei schon ne altersrente angegeben; dit klingt für mich so, als wenn ick da schon n anspruch hätte; also als wenn ick da schon n anspruch geltend machen könnte auf ne rente von 13 euro dreiundsiebzig; wat ick mir aber nich vorstellen kann (12L,6,1–6)*
- (133) *wenn ich im jahr zweitausendneun das ruhen lassen würde, würde ich im jahre zweitausendneun noch einhundertvier euro kriegen; (...) es ist eigentlich nicht ganz logisch; also (...) ist das dann das, was ich auf jeden fall kriege im jahr 2009, wenn ich jetzt keinen beitragsbeitrag mehr zahle? kann ja eigentlich nicht sein; also s muss ja irgendwas mit der zeit zu tun haben, in der ich nicht einzahle; (...); es kann eigentlich nicht wirklich hinbauen (7L,6,1–6)*
- (134) *hieraus kann ich nicht entnehmen, ab wann ich keine einzahlung mehr gemacht habe(...); weil das sind ja wohl die summen, die gezahlt werden, wenn ich / aber ab wann ich nicht mehr gezahlt habe; ab wann hab ich mich da beitragsfrei stellen lassen? das versteh ich nicht (14L,6,1–6)*
- (135) *jetzt muss ich mal kurz überlegen; (...) also was passiert, wenn jemand von mir aus fünf jahre lang einzahlt und dann das ganze stagniert? (...) ich bin gerade etwas verwirrt (5J,6,1–6)*

Andere Probanden lassen sich durch die sichere Ausgangsannahme, dass der Wert in Spalte 2 im entsprechenden Jahr der Spalte 1 verankert werden muss, automatisch dazu verleiten, den Werten eine andere Bedeutung zuzuschreiben. Sie sehen in den aufgeführten Summen so etwas wie den allmählichen, von Jahr zu Jahr steigenden Rentenanspruch.<sup>23</sup> Der Bezug zur Beitragsfreistellung wird nicht hergestellt:

- (136) *daran seh ich, (...) wie lang ich zahlen muss, um wie viel rente zu bekommen; ich weiß immer noch nicht, was hier mit beitragsfreier rente gemeint ist; ich geh jetzt mittlerweile davon aus, dass es sich bei derbeitragsfreien rente ganz einfach um eine monatliche zahlung meiner riesterrente handelt (13L,6,1–6)*
- (137) *je nachdem wie lange wir gespart haben, ergibt sich daraus diese monatliche garantierte altersrente; (...); das heißt, wenn jetzt meine kusine ein jahr gespart hätte, ein versicherungsjahr, dann hätte sie einen anspruch von dreizehn euro dreiundsiebzig monatlich erworben; wunderbar, herzlichen glückwunsch! (2A,6,1–6)<sup>24</sup>*

23 So ganz abwegig ist das nicht. Würde nicht der „Abzug“ quer schießen, könnte man die Werte so interpretieren. Zudem wird der „Abzug“ ja im Lauf der Jahre durch die Rendite ausgeglichen. Der unterste Wert der Spalte gibt die ursprünglich vereinbarte Rentensumme an.

24 Man könnte hier zur Not noch vermuten, dass der Proband das Richtige meint, es nur unklar formuliert. Auf Fehlverstehen deutet aber zusätzlich hin, dass er erst im Zusammenhang mit Spalte 4 auf die Beitragsfreistellung und die beitragsfreie Rente zu sprechen kommt.

Noch einen Schritt weiter geht 2L: Er begreift den Wert nicht nur als Rentenanspruch, sondern gleich als Rentenauszahlung, die im entsprechenden Jahr erfolgt. Damit missdeutet er sowohl die Jahreszahl als auch den Rentenwert. Diese Kurzschlüsse treten auf, obwohl die bisherigen Interpretationen des Probanden deutlich gezeigt haben, dass er sowohl die Vertragsdaten als auch die Auszahlungsbedingungen für die Rente gut kennt:

(138) *wenn ich im jahre zweitausenddrei was in anspruch nehmen will, dann krieg ich ne garantierte (rente) von dreizehn euro dreiundsiebzig (2L,6,1–6)*

In anderen Fällen sind die Gedankengänge der Probanden nicht mehr recht nachzuvollziehen. Es kommt nämlich das Problem dazu, dass der Begriff der „beitragsfreien Rente“ wieder Irritationen auslöst, wie sie beim ersten Auftreten des Ausdrucks in Satz 6,1–2 schon beobachtet wurden. Diese gehen jetzt mit dem Fehlverstehen des Tabellenaufbaus eine unheilige Allianz ein:

(139) *sie kriegt im ersten jahr (...), 2003, kriegt se garantierte rente von dreizehn siebenundsechzig; sind die dreizehn dreiundsiebzig, wenn ich nichts eingezahlt habe? wenn ich keinen pfennig eingezahlt habe? (8L,6,1,-6)*

(140) *diese beitragsfreie rente ist offenbar das, was man (...) auch ohne zahlungsbeitrag während des ruhens erhält, (ich) nehm an dieser staatliche beitrage oder was auch immer; und der steigt kontinuierlich mit dem alter (!);(..); ich weiß nicht genau (6J,6,1–6)*

Man muss sich vor Augen führen, dass zu dieser Zeit wohl alle Probanden das Wissen etabliert haben, dass man bei Ruhenlassen der Versicherung eine Rente erhält. Dieses Wissen wurde sozusagen „gegen den Text“ erkämpft und kann auch, wie man hier sieht, nicht in die Erschließung der Tabellenaussagen eingebracht werden. Selbst Sachverhalte, die den Probanden im Prinzip vertraut sind, werden in einer Weise dargestellt, die zu abwegigen Bedeutungsannahmen führt.

Immerhin zwei Probanden, beides Juristen, stellen auf der Basis der angegebenen Rentenwerte ganz neue Problemzusammenhänge her. Sie kalkulieren, wie lange man leben muss, damit die Zahlungen einer bestimmten beitragsfreien Rentensumme die Höhe der bis zur Freistellung getätigten Beitragszahlungen übersteigt:

(141) *dreizehn euro dreiundsiebzig gibt's rente, hundertfünfzig euro sind monatlich eingezahlt worden, (...) das sind (...) achtzehnhundert euro; (...); um achtzehnhundert euro zusammenzukriegen (...), muss die gute frau noch ziemlich lange leben, (...) acht jahre<sup>25</sup> oder so; na ja gut, (...) mit n bisschen glück, wenn sie ihre lebenserwartung erreicht, die bei frauen ja doch so bei ende siebzig oder so liegt mittlerweile, hat sie ne relativ faire chance, da den betrag wieder rauszukriegen, den sie eingezahlt hat (9J,6,1–6)*

25 Es sind wohl eher knapp elf Jahre.

Von besonderem Wert ist die Tabelle in jedem Fall für 4J, die angesichts der Tabellendaten erkennt, dass unter „beitragsfreier Rente“ keinesfalls – wie bisher angenommen – die gesetzliche Rente zu verstehen ist, und die daraufhin ihre bisherige Interpretation von § 6 revidiert. Es handelt sich dabei um den **einzig** Fall einer Revision früherer Annahmen, der in den gesamten Daten belegt ist.

Das Verstehen der Tabelleninformation zum „garantierten gebildeten Kapital“

Informationen zum gebildeten Kapital können sowohl der Tabelle selbst wie den Erläuterungen entnommen werden. Tendenziell konzentrieren sich die Juristen stärker auf die Erläuterungen, die Laien auf das Zahlenmaterial in der Tabelle. Nur vier der Juristen gehen auf die Tabellenspalte ein, und dann auch nur kursorisch (in der Regel wird die Tabellenüberschrift vorgelesen und angemerkt, dass sich die Werte mit der Zeit erhöhen). Von Agenten, die die Erläuterungen ja alle nicht lesen, machen sieben – allerdings eher knappe – Ausführungen zu den Kapitalwerten in der Tabelle. Auffallend ist das Interesse der Laien an dieser Spalte. Gleich acht Probanden setzen sich mit ihr auseinander.

Offenkundig ist für die Laien von den drei in der Tabelle behandelten Werten der Kapitalwert noch am ehesten einsichtig. Alle verfügen über ein alltagsweltliches Konzept von „Kapital“, und die Beziehung zur Jahreszahl in Spalte 1 lässt sich umweglos herstellen: Das Kapital ist einfach zu diesem Zeitpunkt vorhanden. Die Frage ist jetzt, wie sich die Vorstellungen der Probanden von den die Kapitalbildung bestimmenden Faktoren (Einzahlungen, Kosten, Zinsen) entwickeln.

Die Höhe des jeweiligen Kapitalwerts wird von allen zunächst einmal auf den Faktor zurückgeführt, der ihnen als potentielle Versicherungsnehmer am nächsten liegt, nämlich die Beitragszahlungen:

- (142) *also auf alle fälle versteh ick det letzte (...) über det kapital; dass ick tausenddreihundertzweiunddreißig dreißig euro eingezahlt habe; wat eigentlich mein geld is; wat ick in dem jahr geschafft habe, mit meinen monatlichen raten einzuzahlen (8L,6,1–6)*
- (143) *und hätte bis dahin garantiert gebildetes kapital, also tausend dreihundertzweiunddreißig dreißig euro eingezahlt, möchte ich mal so sagen; (...); garantiert gebildetes kapital is det wat man anscheinend eingebracht hat (2L,6,1–6)*

Die meisten erkennen darüber hinaus noch die Bedeutung des Faktors „Kosten“. Den Anstoß für die neue Einsicht geben die Tabellen-Erläuterungen und/oder eigenständige Überlegungen zur Höhe der Kapitalwerte in den ersten Jahren der Ansparphase. Die Probanden machen eine Gewinn-Verlust-Rechnung auf, wobei ihnen auffällt, dass die Kapitalwerte niedriger sind als die bis dahin angelaufene Summe der Beitragszahlungen:<sup>26</sup>

26 11L stellt zwar auch Einzahlungen und Kapitalwert einander gegenüber, berechnet die jährlich bezahlten Beiträge aber falsch, so dass bei ihr die Einzahlungen knapp niedriger liegen als das gebildete Kapital. Dieser Irrtum ist verantwortlich für eine Reihe von Fehlannahmen, die ihre gesamte folgende Textinterpretation durchziehen.



- (144) *und dieset kapital, dit eigentliche, wäre, wat aufgrund meener ratenzahlung jetz schon geworden wär; obwohl dit kann ja och nich sein; (...); denn bei zwölf mal hundertfünfzig euro komm ick eigentlich auf mehr als tausenddreihundert; (...), weeiß ick nich, ob da so viel verwaltungskosten drin sind (12L,6,1–6)*
- (145) *garantiert gebildetes kapital, ja, das is wahrscheinlich reduziert um diese verwaltungskosten, denk ich mal (14L,6,1–6)*
- (146) *und wenn ich rechne, hundertfünfzig euro, (...), is eigentlich viel zu wenig; aber die versicherungen wollen ja leben; sonst würden sie ja verhungern; sonst könnten wir ja nich so ne kleinen paläste hinstellen (8L,6,1–6)*

Dass die Höhe des Kapitals auch durch Zinsen mitbestimmt ist, wird von den Laien nicht gesehen. Das liegt wesentlich daran, dass sie immer nur die **oberen** Tabellenwerte anschauen. Hier sind die Zahlen noch klein und man kann mit einfachem Kopfrechnen eine Gewinn-Verlust-Kalkulation aufmachen. Wie sich das Verhältnis von Einzahlungen und Kapitalwert zu späteren Zeitpunkten entwickelt, ist weniger augenfällig. Einzig 3L versucht dieser Frage nachzugehen, schafft aber die Rechnung nicht:

- (147) *ob se da nun wirklich gewinn macht? (...); müsste man sich das ausrechnen, (...), dreiunddreißig jahre zahlt se, dreiunddreißig mal eintausendsiebenhundertdreißig, (...), weeiß ick jetzt nich, müsste ich mit nem taschenrechner rechnen (3L,6,1–6)*

Keiner der Laien versucht, den in den Sätzen 6,1–4 und 6,1–5 beschriebenen „Abzug“ in irgendeiner Weise auf die Tabellenwerte zu beziehen.

Die Juristen schenken den Kapitalwerten kaum Beachtung. Keiner von ihnen stellt einen Vergleich zwischen der Höhe der Einzahlungen und der Höhe des Kapitalwerts an. Zwei Probandinnen behaupten, – ohne sich die Zahlen auch nur anzuschauen –, dass Einzahlungen und Kapitalwert identisch seien. Auf die Rolle der Abschluss- und Verwaltungskosten kommen nur drei Probanden zu sprechen, ohne auf konkrete Zahlen einzugehen. Zwei von ihnen schließen – klug, aber falsch –, dass diese Kosten durch den in § 6 genannten „Abzug“ gedeckt werden sollen. Kein Jurist erwähnt den Faktor „Zinsen“.

Anders als die Laien und Juristen erläutern die Agenten die Spalte zum Kapital primär unter Bezug zur Spalte 1: die jeweilige Kapitalsumme steht für die Zahlung der beitragsfreien Rente zur Verfügung.<sup>27</sup> Der im Text so ausführlich beschriebene „Abzug“, um den sich das Kapital mindert, gerät ihnen dabei entweder gar nicht in den Blick, oder es wird fälschlicherweise angenommen, dass der Abzug von den in Spalte 2 genannten Rentenwerten erhoben wird. Was die Kapitalhöhe im einzelnen bestimmt, wird nicht erörtert. Allein 2A macht es sich angelegen, mithilfe eines Programms auf dem mitgeführten Laptop die garantierte Rendite auszurechnen, wobei er zu folgendem ernüchterndem Schluss kommt :

27 Einer der Agenten, 6A, kommt mit der Spalte zum „garantierten gebildeten Kapital“ von vornherein nicht zurecht. Er erkennt ihre Funktion nicht und kann die Unterscheidung zur Spalte „garantierter Rückkaufswert“ nicht herstellen.

(148) *sind zwei komma eins prozent rendite! zwei komma eins prozent rendite! vor inflation! und jetzt kommt's: vor steuer! (...), und dann nimmt sich der versicherer auch noch mal kosten/gebühren weg bei der rentenauszahlung! sie sehen schon, meine dame, eine katastrophe! (2A,6,1–6)*

(Wir haben diese Aussage eines Versicherungsexperten über die Riester-Rente ausnahmsweise einmal in Fettdruck gesetzt).

## Fazit

*Bei der Interpretation der Tabelle treten zwei grundlegende Probleme auf: Zum einen wird der Aufbau der Tabelle nicht vollständig durchschaut, zum anderen wird der Status der Tabellenwerte als garantierte Mindestsummen nicht gesehen. Welche Faktoren die Höhe der Tabellenwerte im einzelnen bestimmen und welche Abhängigkeiten zwischen den drei Arten von Garantiewerten bestehen, wird allenfalls teilweise erkannt. Die Entwicklung der Werte über die Zeit wird nicht verstanden.*

*Dennoch stellt, wie in der Folge deutlich wird, die tabellarische Darstellung für Laien und Juristen eine Hilfe dar. Die Probanden haben hier die Möglichkeit, eine konkrete Vorstellung von der Rentenhöhe und von der Entwicklung der Rente über die Zeit zu gewinnen. Das ist vor allem für die Laien interessant. Sie möchten wissen, wie sich die abstrakten und nicht immer durchsichtigen Angaben im Text in Heller und Pfennig niederschlagen. Unausgesprochen steht bei ihnen immer die Frage im Hintergrund, ob sich der Abschluss einer solchen Versicherung auszahlt. Auch die Probanden, die den bisherigen Textaussagen in § 6 eher hilflos gegenüberstanden, setzen sich intensiv mit den Tabellenangaben auseinander. Die Juristen scheinen sich den Zugang zum Sachverhalt dagegen stärker über die sprachlichen Aussagen zu suchen, und verbinden die Versicherung auch weniger mit der eigenen Lebenswelt. Der Nutzen der Versicherung ist für sie von sekundärem Interesse.*

*Es ist bedauerlich, dass die Tabelle selbst und die Integration von Text- und Tabelleninformation eine Reihe von Mängeln aufweist, die man leicht abstellen könnte. Die Tabelle sollte so strukturiert sein, dass der Bezug zwischen der Jahreszahl-Spalte und den Spalten mit den Garantiewerten in allen Fällen ohne aufwändige Inferenzen hergestellt werden kann. Es wäre auch nützlich, die Tabelle mit einer „Leseanleitung“ zu versehen. Dem Interesse der Laien käme man entgegen, wenn in der Tabelle auch die Beitragszahlungen aufgeführt würden. Zusammengehörige Information sollte zusammenstehen. Der „Abzug“ wird umständlich in § 6 der AVB erläutert, die nicht unerheblichen „Abschluss- und Verwaltungskosten“ erscheinen nur in der Tabellen-Erläuterung.<sup>28</sup> Es müsste deutlich gemacht werden, dass „Abzug“ und „Abschluss- und Verwaltungskosten“ nicht dasselbe bezeichnen.*

*Wenn der „Abzug“ schon so ausführlich in § 6 behandelt wird, sollte auch aus der Tabelle ersichtlich sein, wie er sich zahlenmäßig niederschlägt. Unterschiedliche Terminologie löst Verwirrung aus. Ein Laie fragt sich sogar, ob „beitragsfreie Rente“ dasselbe bezeichnet wie „beitragsfreie Altersrente“. Ein Agent rätselt lange, ob das in § 6 der AVB erwähnte „Deckungskapital“ identisch ist mit dem „garantierten gebildeten Kapital“ aus der Tabelle.*

28 Die Versicherung hat inzwischen eine neue Version ihrer AVB ins Netz gestellt, in der dies geändert ist.

### 5.1.6 Die Interpretation von Satz 7,1–2: „Nach Kündigung erhalten Sie den Rückkaufswert“.

*„Wat aber noch lange nicht dem entspricht, wat ick einzahlt habe. Det heißt, der Kunde is wieder Neese.“ (8L)*

#### Erläuterung zum Satzinhalt

Wenn der Versicherungsnehmer die Versicherung gekündigt hat, erhält er von der Versicherung einen Betrag, den sog. „Rückkaufswert“, zurückerstattet. Die Höhe des Rückkaufswerts liegt in den ersten Jahren nach Versicherungsabschluss unterhalb der Summe der Beitragszahlungen, später kehrt sich das Verhältnis um.

#### Vollständigkeit und Korrektheit

Der Satz ist kurz und wird von den meisten Probanden auch vollständig interpretiert. In den wenigen unvollständigen Interpretationen bleibt die Zeitangabe „nach Kündigung“ unberücksichtigt, was sich aber nicht sinnverzerrend auswirkt, weil es sich unmittelbar aus dem vorausgehenden Satz ergibt. Alle Probanden sgen zu dem Satz etwas, drei allerdings so wenig, dass der Satz als „nicht interpretiert“ kodiert wurde.<sup>29</sup>

Nur eine Probandin aus der Laiengruppe interpretiert den Satz falsch. Es gibt aber 15 „teilkorrekte“ Interpretationen; der Fehler betrifft dabei aber nicht die Satzaussage selbst, sondern Elaborationen zur Berechnung und Höhe des Rückkaufswerts.

Niemand benennt einen Ausdruck im Satz als unverständlich. Bei keinem Probanden treten die Problemindikatoren „lange Pause“, „Wiederlesen des Textes“ oder „Textsuche“ auf. Auch Äußerungen wie „den Satz versteh ich nicht“ sind nicht belegt. Verstehensprobleme schlagen sich nur in Fragen zur Bildung des Rückkaufswerts nieder, die die Probanden sich selbst stellen. Die Satzverständlichkeit wird nur von einem Probanden negativ eingeschätzt.<sup>30</sup>

#### Interpretation und Elaborationen

Offenkundig fällt es den Probanden leichter, die Folgen der Kündigung zu verstehen als die der Beitragsfreistellung. Der Begriff „Kündigung“ ist vertraut, und bestimmte Vorstellungen zum Funktionieren der Versicherung sind inzwischen etabliert und anhand der Tabelle konkretisiert worden. Zudem sind die Kündigung und ihre Rechtsfolgen einfacher

29 Das einzige Verstehensproblem des Satzes bildet der Ausdruck „Rückkaufswert“. Die in Frage stehenden Probanden paraphrasieren den unproblematischen Teil der Proposition, „nach Kündigung erhalten sie x“, nehmen aber den Begriff „Rückkaufswert“ ohne weitere Erläuterung aus dem Primärsatz auf.

30 Der Proband 7A legt besonders hohe Normen an die Textverständlichkeit. Die in der Datenanalyse bisher behandelten Sätze 6,1–2 bis 6,1–5 sowie die Tabelle werden von ihm alle als schwer verständlich beurteilt.

vorstellbar und überschaubarer. Man hat es nur mit der einmaligen Zahlung einer Summe zu tun, und diese Zahlung erfolgt direkt nach der rechtskräftig gewordene Kündigung.

Anders als „beitragsfreie Rente“ löst der Ausdruck „Rückkaufswert“ nicht nur keine Verwirrung aus, er wird überhaupt nicht als ungewöhnlich oder fremd thematisiert. Es wird auch – mit einer Ausnahme (9L) – nicht versucht, die Bildung „Rückkaufswert“ semantisch zu analysieren. Für die Probanden ist unmittelbar einsichtig, dass es sich um einen Geldbetrag in bestimmter Höhe handelt. Da der Fachbegriff „Rückkaufswert“ bei Laien und Juristen kaum bekannt sein dürfte, wird seine Bedeutung wohl wesentlich aus dem Kontext abgeleitet. Sowohl das Thema des Paragraphen, Kündigung, als auch die restliche Satzaussage „sie erhalten x“ lassen eindeutige Schlüsse auf die Wortbedeutung zu.

Die Aussagen zum Rückkaufswert erfolgen nicht nur müheloser als die zur beitragsfreien Rente, sie sind auch ambitionierter und weitreichender. Es wird deutlich, dass die Probanden im Laufe der bisherigen Textinterpretation Sachkomplexwissen aufgebaut haben, das sie jetzt heranziehen können und das sie zu Elaborationen befähigt. In der Regel betreffen sie die Höhe oder die Berechnung des Rückkaufswerts.

Eine zentrale Rolle spielt dabei die in Zusammenhang mit Satz 6,1–6 eingesehene tabellarische Übersicht. Die meisten Probanden hatten dabei bemerkt, dass die Tabelle eine Spalte mit Rückkaufswerten enthält. Auf diese Werte verweisen jetzt spontan 22 der 30 Probanden (sechs Laien, acht Juristen, acht Agenten).<sup>31</sup> Der Nutzen der Tabelle wird besonders bei einer Probandin wie 3L deutlich, die nach ihren vorwiegend erfolglosen Verstehensversuchen von § 6 die Interpretationsaufgabe jetzt souverän angeht:

- (149) *das bezieht sich jetzt wieder auf die tabelle, die anlage zum versicherungsschein ist, und zwar hier auf die zweite spalte; da muss man dann eben wieder gucken, bis zu welchem jahr wurde eingezahlt (4J,7,1–2)*
- (150) *ha, da wären wir ja; jetzt wird et ja spannend; (...); wo haben wir denn mal den rückkaufswert; <blättert, sucht die Tabelle im Versicherungsschein> so, det heisst also, wenn ick jetzt ein jahr jezahlt habe, gehen wir mal wieder vom jahr zweitausenddrei aus, würd ick zurückbekommen (...) eintausendeinhundertvierundvierzig euro; wat aber noch lange nich dem entspricht, wat ick eingezahlt habe, richtig? (3L,7,1–2)*

Wie bei der ersten Tabellenauslegung konzentriert sich das Interesse der Laien wieder auf die Frage von Kosten und Nutzen. Dieselbe Rechnung, die erstmalig anhand der Tabellenwerte zum „gebildeten Kapital“ aufgemacht wurde, wird jetzt für die Rückkaufswerte durchgeführt. Es wird die Höhe der bis zu einem bestimmten Zeitpunkt getätigten Beitragszahlungen überschlagen und mit der Höhe des bis dahin gebildeten Rückkaufswertes verglichen:

31 Von den acht Probanden, die keinen Bezug auf die Tabelle nehmen, konnten sich vier bei der Interpretation von § 6 den Tabellenaufbau nicht erschließen, zwei weitere Probanden hatten sich ganz auf die Spalte zur „beitragsfreien Rente“ konzentriert und den Rest der Tabelle wohl nicht wahrgenommen.

- (151) *mir wird damit schon bekannt gegeben, dass ich zumindest n grossteil dessen, was ich eingezahlt habe, zurückbekomme; also wenn ich jetzt im jahre zwotausendsechs, meinetwegen nach vier jahren, (...), sechstausendachthundert euro eingezahlt habe, bekomm ich halt fünftausendvierhundert euro zurück; das sind so ungefähr dreiviertel nur, oder achtzig prozent, na ja so um den dreh (13L,7,1–2)*
- (152) *der (wert) liegt natürlich, wenn ich sehr früh kündige, sehr niedrig, viel niedriger als was ich letztendlich eingezahlt habe (14L,7,1–2)*

Auch das nun vorhandene Wissen über die Bedeutung von „Kosten“ für die Höhe der Tabellenwerte wird aktiviert und auf die Deutung der Rückkaufswerte übertragen:

- (153) *damit macht sich dann ja wieder bemerkbar, dass hier ne menge an verwaltungskosten flötengehen (14L,7,1–2)*

Nicht nur die Tabelle selbst, auch die vorhergehende Auseinandersetzung mit der Tabellen-Erläuterung wirkt sich verstehensfördernd aus. Das daraus abgeleitete Wissen versetzt 4L in die Lage, die Höhe des Rückkaufswerts abstrakt über die sie definierenden Faktoren zu bestimmen:

- (154) *das heißt, dass ich die eingezahlten beträge plus der überschussbeteiligung abzüglich der (...) kosten der versicherung / weil das stand ja drin, (...), die müssen aber prozentual verteilt werden, (...), also abzüglich der kosten, die der versicherung entstanden sind, bekommt man die summe, die man eingezahlt hat, auch wieder ausgezahlt (4L,7,1–2)*

Zumindest 4L sieht also nicht nur den negativ zu Buche schlagenden Faktor „Kosten“, sondern auch das positive, da kapitalsteigernde Wirken der Überschussbeteiligung. Die Überschussbeteiligung wird ansonsten nur noch von einem Probanden unter den Laien erwähnt, 8L, der wie üblich seine Kenntnis nicht den Aussagen des Textes, sondern seinem Alltagswissen entnimmt. Dieses geht auf den – häufig erwähnten – Abschluss einer Rentenversicherung im engeren Familienkreis zurück, und befähigt ihn zu folgender Aussage:

- (155) *dat steht ja eigentlich in den jährlichen abschlussaldos, glob ick, steht immer drinne, wat der rückkaufswert is; (...); wat ick da für'n überschuss erwirtschaftet habe, oder wat ick kriegen würde jetzt im todesfall von meiner rentenversicherung; (...); und det is sicherlich damit och jetzt gemeint (8L,7,1–2)<sup>32</sup>*

Wie groß trotz dennoch der Unterschied zu einer durch Fachwissen angeleiteten Deutung ist, wird an der Ausführung von 9A deutlich:

32 Wie Recht er hat, macht § 14 der vorliegenden AVB deutlich: „Wir informieren Sie jährlich über die Verwendung der eingezahlten Beiträge und Altersvorsorgezulagen, das bisher gebildete Kapital, die einbehaltenen anteiligen Abschluss- und Vertriebskosten, die Kosten für die Verwaltung des gebildeten Kapitals und die erwirtschafteten Erträge.“

- (156) *nehmen wir wirklich an, sie würden jetzt im jahr zweitausendvier die versicherung kündigen; dann können sie durchzählen, hundertfünfzig mal vierundzwanzig monate haben sie eingesetzt, aber der rückkaufswert wird natürlich sehr viel weniger sein; is ganz klar, weil natürlich da bearbeitungsgebühren / das is wie bei ner bank, wenn sie da n kredit aufnehmen, dann zahlen sie auch bearbeitungsgebühren undsoweiter; auch ich muss bezahlt werden; (...); „garantierter rückkaufswert“, jetzt steht hier „garantiert“; kann natürlich auch schon im jahre zweitausendvier ein überschuss mit dabei sein, der (...) noch nicht mitberücksichtigt worden ist; is einfach ne zahl x (9A,7,1–2)*

Die anderen Agenten und die Juristen belassen es in der Regel beim Verweis auf die Tabellenwerte, ohne auf deren Höhe einzugehen. Wenn sie eine Ausführung machen, betrifft sie das Verhältnis von Tabellenwert und tatsächlich ausgezahltem Wert.

### Verstehensprobleme

Der Satz enthält nur ein potentielles Verstehensproblem, nämlich den Begriff des „Rückkaufswertes“. Die einzige Fehlinterpretation des Satzes (9L) ist durch diesen Begriff bedingt. Andere Fehlannahmen treten nur innerhalb von Elaborationen zum Rückkaufswert auf und sind fast alle auf eine Fehldeutung der Tabellenwerte zurückzuführen.

Die Probandin 9L, die als einzige den Satz selbst falsch interpretiert, war auch als einzige nicht in der Lage, im Rahmen von 6,1–6 zur Tabelle irgendeine Aussage zu machen.<sup>33</sup> Es ist denkbar, dass sie sich dadurch in einem Wissensrückstand zu den anderen Probanden befindet, der für ihre Fehlinterpretation des Satzes mitverantwortlich ist. Im Unterschied zu den anderen Probanden erschließt sie sich die Bedeutung von „Rückkaufswert“ nicht aus dem Kontext, sondern über eine semantische Analyse des Ausdrucks. Sie versucht, die Bedeutung des Kompositums aus der Bedeutung seiner Bestandteile, des Erstglieds „Rückkauf“ und des Zweitglieds „-wert“ abzuleiten. So gelangt sie zu der Fehlannahme, dass unter „Rückkaufswert“ die Summe gemeint ist, die man als Versicherungsnehmer bezahlen muss, um die Versicherung zurückzukaufen. Dass diese Interpretation mit der restlichen Satzaussage „sie erhalten x“ in Widerspruch steht, entgeht ihr. Sie lässt sich bei ihrer Interpretation zudem durch eine vermeintliche Parallele zum „Abzug“ aus § 6 leiten, den sie auch schon falsch als „zu bezahlende Summe“ begriffen hatte:

- (157) *also es hört sich für mich so an, als könnte ich mir mein geld zurückkaufen, das ich einbezahlt habe; (...); vielleicht (is) das irgendwie, wie vorhin diese null komma zwei prozent, (...) n bestimmter prozentualer wert, den ich bezahlen muss (9L,7,1–2)*

Sie meint also, dass man einen Teil der Einzahlungen zurückerhält, dafür aber etwas zahlen muss, nämlich den Rückkaufswert. Auf das Ergebnis gesehen macht es keinen Unterschied,

<sup>33</sup> Zur Erinnerung: Die Probandin hatte in der Tabelle eine Spezifizierung des „Abzugs“ aus § 6 erwartet, und war nicht in der Lage, ihre Erwartungshaltung aufzugeben.

ob die Versicherung von den Einzahlungen was abzieht, oder ob man gegen einen Obolus seine Einzahlungen zurückerhält. Die Tabellenwerte müssen ihr bei dieser Sachkomplexvorstellung ein Rätsel bleiben, aber sie erwähnt die Tabelle auch mit keinem Wort.

Wie 9L konnte auch 7L die Chance, durch eine Auseinandersetzung mit der Tabelle in § 6 ihre Sachkomplexannahmen auszubauen, nicht wahrnehmen, da eine erste Schwierigkeit sie sofort zum Aufgeben veranlasste. Auch aus ihren Äußerungen wird deutlich, dass sie mit ihrem Wissensstand im gruppeninternen Vergleich zurückliegt. Im Unterschied zu den anderen Laien hat sie keinerlei Vorstellung von der Höhe und möglichen Determinanten des Rückkaufswerts entwickelt. Nach Laienart stellt sie sich zwar die Frage nach dem Verlust bei Kündigung, aber ihre Überlegungen sind hochspekulativ und können nur an – nicht unbedingt einschlägiges und vages – Alltagswissen über andere Formen der Geldanlage angebunden werden:

(158) *der (rückkaufswert) is vermutlich dann auch n bisschen mit abzügen verbunden; also das kann wahrscheinlich nicht eins zu eins sein, was ich eingezahlt hab, das kann ich mir nicht vorstellen; also rückkaufswert is ja meistens auch, wenn man aktien verkauft und so n kram; is ja immer was, wenn s nicht gerade gut da steht, immer eher mit verlust verbunden ist (7L,7,1–2)*

So nützlich die Tabelle ist, so irreführend ist sie auch, wenn der Status der Tabellenwerte als „Garantiewerte“ (Mindestsummen, die durch Überschussbeteiligung erhöht werden können), nicht gesehen wird. Das zeigt sich bei allen drei Gruppen. In § 6 wird nicht explizit zwischen Garantiewert und tatsächlicher Auszahlungssumme unterschieden, und nur wenige Probanden waren in der Lage, diese notwendige Unterscheidung zu treffen. Die so entwickelte Fehlannahme ist beim neuerlichen Heranziehen der Tabelle weiter interpretationsbestimmend. Die Befunde der ersten Tabelleninterpretation bestätigen sich: die Laien schneiden besonders schlecht ab, auch einige Agenten sind fehlgeleitet, die Juristen sind am stärksten sensibilisiert für die durch „garantiert“ angedeutete Begriffsabgrenzung.

Vier der sechs Laien, die auf die Tabellenwerte Bezug nehmen, halten die Auszahlungssumme für identisch mit den Tabellenwerten, zwei vermuten sogar, dass von den Tabellenwerten nochmals Kosten abgezogen werden:

(159) *da wird mir eindeutig gesagt, dass wenn ich s jekündigt habe, (...), diesen rückkaufswert erhalte, der aus diesen tabellen hier hervorjeht; die ick hier hatte; also nehm wir an, wenn ick s im jahre zweitausenddreie kündige, diese versicherung, behalt ick eben tausendein-hundertvierundvierzig euro zwölf zurück; so versteh ich das (12L,7,1–2)*

(160) *rückkaufswert kann ich mir sogar selber raussuchen aus der tabelle; nur werden sicherlich von dem rückkaufswert, und das steht auch hier im versicherungsschein, wird was abgezogen, und zwar „die kosten für das einziehen der beiträge“, „die „verwaltung“, wird sicherlich vom rückkaufswert noch abgezogen werden; müsste man sich erkundigen, wie hoch diese abzüge sind (11L,7,1–2)*

Bereits in § 6 hatten vier der Juristen aus dem Attribut „garantiert“ in der Bezeichnung der einzelnen Werte (z.B. „garantierte beitragsfreie Rente“) eine vertragliche Mindestleistung

des Versicherers abgeleitet<sup>34</sup>, und jetzt vollziehen noch zwei weitere diesen Schritt. Der Bezug zur Überschussbeteiligung wird allerdings nur von einem Probanden hergestellt:

(161) *das bringt mich wieder zu meiner tabelle, und da kann ich ja nun genau nachgucken, wie viel garantierten rückkaufswert ich habe; (...); der wahrscheinlich dann noch ein bisschen höher liegt, weil das ist ja nur der garantierte, und dann gibt's wahrscheinlich immer noch was nicht garantiertes dazu (8),7,1–2)*

Auch ein Teil der Agenten schätzt den Status der Tabellenwerte falsch ein. Zwei von ihnen gehen von der Identität von Tabellenwert und Auszahlungssumme aus, für zwei weitere ist der Bezug zwischen Tabellenwert und „Abzug“ unklar. Die Mehrzahl der Agenten erkennt aber – im Unterschied zu den Probanden der beiden anderen Gruppen – die Bedeutung der Überschussbeteiligung.

### Fazit

*Die Rechtsfolge der Kündigung, die Erstattung des Rückkaufswerts, wird wesentlich besser verstanden als die der Beitragsfreistellung. Die bereits in § 6 entwickelten Annahmen zur Höhe und Zusammensetzung der gebildeten Werte werden in die Deutung der Rückkaufswerte eingebracht. Was die Höhe des Rückkaufswerts bestimmt, wird nur zum Teil gesehen, und kein Jurist oder Laie überblickt das Zusammenspiel von Einzahlungen, Kosten, „Abzug“ und Überschussbeteiligung. Die Bedeutung der Tabellenangaben wird von einem Teil der Probanden fehlerhaft eingeschätzt, da ihr Status als „Garantiewerte“ nicht erkannt wird.*

34 Man kann nicht selbstverständlich davon ausgehen, dass diese Probanden die bereits eine Zeitlang zurückliegende Einsicht auf den neuen Problemkontext übertragen. 2J drückt sich nicht eindeutig aus, und 9J ist in seiner Aussage sehr zurückhaltend: *rückkaufswert, s is n begriff, den ich auch hier schon gefunden habe, in der tabelle, wobei da was von garantierten rückkaufswerten / das lass ich jetzt erst mal stehen, vielleicht wird s noch erklärt (9), 7,1–2).*



5.1.7 Die Interpretation von Satz 7,2–1: „Kündigen Sie Ihre Versicherung, so wird gemäß § 176 Versicherungsvertragsgesetz der Rückkaufswert nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Kündigungstermin als Zeitwert Ihrer Versicherung berechnet, wobei derselbe Abzug erfolgt, der bei einer Beitragsfreistellung nach § 6 Ziffer 1 vorgenommen würde.“

*„Berechnungen sind immer schlecht aus Paragraphen raus zu ersehen.“ (8L)*

#### Erläuterung zum Satzinhalt

Der Satz gibt im Wesentlichen die Rechtsgrundlage für die Berechnung des Rückkaufswertes an. Die Berechnung ist in § 176 VVG geregelt, der aber den AVB bzw. dem Versicherungsschein nicht beigelegt ist. Dieser Paragraph besagt unter anderem, dass der Rückkaufswert als „Zeitwert“ zu berechnen ist: „Hierbei sind (...) in Anlehnung an § 9 des Bewertungsgesetzes alle Umstände zu berücksichtigen, die den Zeitwert beeinflussen, wie etwa Kapitalmarktsituation und Sterblichkeitsrisiko. (...) Durch die Berechnung nach Zeitwert soll sichergestellt werden, dass der VN den „echten“ Wert seiner Vers. mit den entsprechenden Gewinnanteilen erhält (...).“ (Prölls/Martin, Versicherungsvertragsgesetz, München, 1998, 25. Auflage, § 176, Ziffer 4)

Wie bei der Beitragsfreistellung macht die Versicherung auch hier einen „Abzug“, der den entgangenen Gewinn ausgleichen soll. Dazu wird auf § 6 Ziffer 1 der AVB zurückverwiesen, wo es heißt: „Der aus Ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag mindert sich um einen Abzug. Der Abzug beträgt 0,2% der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital \*3) und dem zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital \*3).“ (Vgl. dazu die Erläuterungen in den Abschnitten 5.1.3 und 5.1.4).

#### Vollständigkeit und Korrektheit

Der Satz ist lang und komplex. Er besteht aus einem Konditionalsatz „kündigen Sie Ihre Versicherung“ und dem Hauptsatz „so wird ... der Rückkaufswert... berechnet“, an den sich ein nicht-restriktiver Relativsatz, „wobei derselbe Abzug erfolgt“, anschließt. Das Subjekt dieses Relativsatzes wird wiederum durch einen (diesmal restriktiven) Relativsatz erweitert („derselbe Abzug ..., der ...“). Der Hauptsatz selbst ist durch eine Reihung von Adjunkten ebenfalls komplex aufgebaut.

Bei allem Aufwand liefert der Satz den Probanden wenig Information, die für sie im gegebenen Kontext hilfreich wäre. Das ist wie bei dem teils gleichlautenden Satzes 6,1–3, der den parallelen Fall, die Berechnung der beitragsfreien Rente, behandelt. Die Beschreibung ist in beiden Fällen so abstrakt, dass die Probanden keine Rückschlüsse auf die Art des Rechenvorgangs und seine finanziellen Konsequenzen ziehen können. Einzig der Verweis auf den bereits bekannten „Abzug“, dessen Berechnung in Satz 6,1–5 dargestellt wurde, liefert einen konkreten Anhaltspunkt.

Die genannten Faktoren – Satzlänge, Komplexität der Konstruktion, teilweise Bekanntheit der Information und vor allem die wenig erkenntnisfördernde Satzaussage – führen dazu, dass die Mehrzahl der Probanden sich um eine Interpretation wenig bemüht. Fünf Probanden (8L, 1J, 5J, 9J, 10A) machen keine interpretativen Aussagen, der Großteil der Probanden geht bei der Interpretation sehr selektiv vor. Von vornherein werden nur Teile des Satzgefüges in die Interpretation einbezogen, wobei sich zwei Probanden nur mit dem Konditionalsatz und sechs nur mit dem komplexen Relativsatz befassen. Die Juristen sind zudem stark am Wortlaut orientiert: Zwei Probandinnen geben den Satz insgesamt weitgehend wörtlich wieder, drei weitere Probanden in Teilen. Fast Zweidrittel der Probanden setzt sich somit mit dem Satzinhalt nicht oder nur sehr eingeschränkt auseinander. Nur ein Proband – ein Laie – geht auf alle Teile ein. Eine zumindest teilweise Berücksichtigung sowohl des Konditionalsatzes als auch des „wobei“-Nebensatzes findet sich bei elf Probanden – sechs Laien, zwei Juristen, drei Agenten.

Von den 16 vorhandenen Interpretationen des Konditionalsatzes sind zwölf unvollständig, sei es, dass das Antezedens außer Acht gelassen wird oder dass eines der Adjunkte („gemäß § 176 VVG“, „nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“, „für den Kündigungstermin“) unberücksichtigt bleibt. Auch 12 der 19 Interpretationen des Nebensatzes mit den Ausführungen zum „Abzug“ sind mehrheitlich unvollständig. Dies hat den natürlichen Grund, dass die Herstellung des Bezugs auf § 6 Ziffer 1 den Probanden zu recht als überflüssig erscheint. Sie hatten die entsprechenden Sätze ja kurz zuvor interpretiert und können deshalb ohne Aufnahme des Verweises auf den „Abzug“ eingehen.

Der Satz bietet kaum neue Information, die fehlinterpretiert werden könnte. Eine Ausnahme bildet allein der Begriff „Zeitwert“. Die überwältigende Mehrzahl falscher oder teilkorrektur Interpretationen oder Elaborationen geht jedoch auf bereits etablierte Fehlannahmen zum Rückkaufswert oder zum „Abzug“ zurück. Ob und inwieweit nochmals auf den „Abzug“ eingegangen wird, schwankt. Die meisten Probanden belassen es bei sparsamen Andeutungen, die nicht immer eindeutig interpretierbar sind (als „unklar“ kodiert wurden die Aussagen von fünf Agenten, einem Juristen, einem Laien). Den geringsten Aufschluss über das Verstehen des „Abzugs“ bieten die Daten der Juristen: vier geben den „wobei“-Nebensatz weitgehend wörtlich wieder, drei interpretieren ihn gar nicht, eine Interpretation ist unklar. Die Daten der Agenten bieten allerdings aufgrund des hohen Anteils unklarer Aussagen auch kein besseres Bild. Faktisch stammen aus der Gruppe der Agenten und Juristen nur vier beurteilbare Interpretationen des Nebensatzes.

Die Daten sind also in interpretativer Hinsicht arm, enthalten aber zahlreiche textkritische oder evaluative Kommentare, wie die folgenden:

- (162) *im prinzip wird erklärt, dass der versicherer sich vermeintlich an vorschriften hält, die man in keinster weise nachprüfen kann als kunde: (...); so würde ich mich als kunde fühlen; (...); ich muss es so hinnehmen (10A,7,2–1)*
- (163) *das is wieder so ne sache, wo ick sagen würde, da müsste sie wirklich wieder mit den herren von der versicherungsdingsums sprechen; also da mit versicherungsmathematik und dem berechnen; (...) die ham immer so ne eigenartigen tabellen (8L,7,2–1)*
- (?163) *das ist, denke ich mal, bis jetzt der schönste satz hier und auch der längste; und es sind auch die meisten informationen drin; unter anderem der <Hinweis> <lachend> auf den*

*paragraphen sechs ziffer eins und den paragraphen hundertsechundsiebzig versicherungsvertragsgesetz und wieder anerkannte regeln der versicherungsmathematik; (...); finde ich völlig daneben irgendwie (13L,7,2–1)*

Der Tenor dieser Aussagen ist derselbe: Was die Berechnung des Rückkaufwertes betrifft, macht einen die Lektüre des Satzes nicht klüger.

Viele kritisieren die Länge des Satzes<sup>35</sup>, seine syntaktische Komplexität, seinen geringen Informationsgehalt oder den Nicht-Einbezug des Gesetzestextes (9L, 13L, 2J, 3J, 9J, 2A, 7A, 10A). Dies wird als lästig oder ärgerlich empfunden, nicht aber mit dem subjektiven Verstehen in Verbindung gebracht. Negative Einschätzungen des eigenen Verstehens treten bei der Interpretation des Konditionals kaum auf (drei Fälle, zwei davon bezogen auf den Begriff „Zeitwert“), werden aber bei zehn Probanden durch den Nebensatz ausgelöst. Acht von ihnen erklären, die Erläuterungen zum „Abzug“ in § 6 bereits schlecht oder gar nicht verstanden zu haben (12L, 1J, 2J, 5J, 6J, 7J, 7A, 10A) und sich entsprechend auch nicht in der Lage sehen, die Information aus § 6 auf den neuen Problemzusammenhang anzuwenden.

#### Interpretation und Elaborationen

Der Konditionalsatz enthält wenig Information, die die Probanden zu Interpretationen anregen könnte. Die Angabe der Berechnungsgrundlage im Text, die durch den Verweis auf „§ 176 Versicherungsvertragsgesetz“ und „die anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“ erfolgt, kann ja an keinen Wissenshintergrund angebunden werden und damit auch keine tiefergehende Interpretation auslösen.

Der Paragraphen-Verweis zieht, wie man es erwarten konnte, vorwiegend die Aufmerksamkeit der Juristen auf sich. Acht von ihnen bekunden ihre Bereitschaft zur Einsichtnahme in den Gesetzestext, wäre er denn in den Versicherungsunterlagen enthalten. Allerdings wird der vermeintliche Nutzen des Gesetzestextes auch nicht übermäßig hoch veranschlagt:

- (164) *find ich das eigentlich immer persönlich ganz, wenn so ne paragraphen och irgendwie mit sternchen oder was zu finden sind, dass man / weil wer hat schon den hundertsechundsiebzig im kopf und manch einer möcht's halt doch überprüfen; also man macht s ja dann letztlich doch nicht, sondern verlässt sich auf das was hier steht, aber ob das dann wirklich so stimmt, na gut (2J,7,2–1)*
- (165) *der ist also nicht mitgeliefert, der text; das ist natürlich nicht so toll; da müsste man als versicherungsnehmer gegebenenfalls sich den besorgen; zumindest steht da ein verweis; sie wissen natürlich auch nicht, wie wichtig dieser verweis ist, denn es sind ja auch wieder die anerkannten regeln der versicherungsmathematik drin; es gibt also durchaus die*

35 Die Satzlänge ist wohl dafür verantwortlich, dass einige der Probanden den Satz oder Teile des Satzes mehr als einmal lesen. Sie stammen überwiegend aus der Gruppe der Laien, die sich ja intensiver als die anderen Gruppen mit dem Satzinhalt befasst (fünf Laien, zwei Juristen).

*möglichkeit, dass auch dieser verweis nicht wesentlich weiterhilft für die berechnung des rückkaufswertes (9J,7,2–1)*

Dass ein Versicherungsnehmer sich den Gesetzestext „gegebenenfalls besorgt“, ist auf die Gruppe der Laien bezogen eine eher realitätsferne Annahme. Die Mehrheit der Laien – allerdings auch der Agenten – übergeht den Verweis völlig. Wird er ausnahmsweise wahrgenommen, ruft er Verständnislosigkeit hervor, denn schon die Existenz eines „Versicherungsvertragsgesetzes“ gehört wohl kaum zum Allgemeinwissen:

(166) *was is das denn?* (14L,7,2–1)

Höhere Aufmerksamkeit ziehen die „anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“ auf sich (acht Juristen, sechs Laien, fünf Agenten), was wohl auch durch einen „Wiedererkennungseffekt“ bedingt ist. Die Probanden sprechen die Vorerwähtheit des Ausdrucks in § 6 an, ansonsten löst er – im Vergleich mit seinem ersten Auftreten – nur noch verhaltene Reaktionen hervor (vgl. die Analyse von Satz 6,1–3):

(167) *„nach den anerkannten regeln der versicherungsmathematik“, wieder das ominöse, was sind die anerkannten regeln der versicherungsmathematik?* (2J,7,2–1)

Weitergehende Aussagen sind den Probanden nicht möglich. Es kann höchstens noch mal die Unmöglichkeit, die Angemessenheit der Berechnungsgrundlage einzuschätzen, thematisiert werden:

(168) *wenn man das so liest, sieht das irgendwie so ganz in ordnung aus, was natürlich paragraph hundertsechundsiebzig drin steht, weiß ich natürlich nicht, und was die anerkannten regeln der versicherungsmathematik sind, weiß ich natürlich auch nicht* (8J,7,2–1)

Wie sich der Rückkaufswert berechnet, wird nur in dem Ausdruck „(wird berechnet) als Zeitwert Ihrer Versicherung“ angedeutet. Dies setzt aber ein Konzept von „Zeitwert der Versicherung“ voraus, das die Probanden offenkundig nicht haben. Man kann wohl vermuten, dass zumindest ein Teil der Probanden sich unter dem „Zeitwert“ eines materiellen Produkts, etwa eines Autos, etwas vorstellen kann. In diesem Fall ist der Wert über naheliegende, der Wahrnehmung zugängliche Eigenschaften wie Alter und Zustand bestimmt. Ein solches Konzept ist aber auf ein fiktives Produkt wie eine Versicherung nicht unmittelbar übertragbar, da der Zeitwert hier auf abstrakten Berechnungsprozessen mit angenommenen Größen beruht. Ein Großteil der Probanden aller drei Gruppen nimmt den Ausdruck gar nicht als relevant wahr. Je drei Juristen und drei Agenten integrieren ihn immerhin in ihre Ausführungen<sup>36</sup>, lassen ihn aber völlig unkommentiert. Auch die Gruppe

36 Dies geschieht bei zwei der Agenten in nicht-korrektur Weise. Die Aussage von 1A, „diesen rückkaufswert nennt man auch zeitwert“, legt zumindest nahe, dass er „Rückkaufswert“ und „Zeitwert“ für referenzidentisch hält. 2A setzt den „Zeitwert“ gleich mit dem garantierten Rückkaufswert in der Tabelle: „der wert, der (...) auf der dritten seite des versicherungsscheins als garantierter rückkaufswert ersichtlich ist, (...) wird als zeitwert benannt“.

der Agenten scheint mit dem Begriff im Kontext der Rentenversicherung nicht vertraut zu sein; problematisiert wird dies aber nur von einem:

(169) *das weiß ich jetzt nicht, es gibt n „neuwert“, n „zeitwert“, in der versicherungsbranche gibt es „unter wert“, da is dieser begriff definiert, und zwar im sachversicherungsbereich; in der hausratversicherung, in der gebäudeversicherung gibt es den „neuwert“, den „zeitwert“, den „gemeinen wert“; aus der lebensversicherung, riesterreente gehört ja mit zur lebensversicherung, les ich den begriff zum ersten mal (7A,7,2–1)*

Die Laien, hier wir sonst am stärksten um ein tieferes Verstehen bemüht, versuchen am ehesten, dem „Zeitwert“ eine Bedeutung zuzuordnen (2L, 3L, 7L, 9L, 11L, 14L). Dabei tritt wieder ein in den Daten bereits mehrfach belegtes Interpretationsphänomen auf. Es wird nicht gesehen, dass „Zeitwert“ ein Fachwort mit fester Bedeutung ist. Vielmehr wird „Zeitwert“ wie eine freie Bildung behandelt, deren Bedeutung aus der Bedeutung ihrer Glieder rekonstruiert werden kann. Die Probanden stellen eine Beziehung zwischen einem Zeitpunkt/Zeitraum (vgl. die Hervorhebungen in den Beispielen) und einem Geldbetrag her:

(170) *„als zeitwert“, heißt ja, bezogen auf **wielange** ich bisher eingezahlt habe, (...), was **in der zeit** zusammengekommen ist (7L,7,2–1)*

(171) *„für den kündigungstermin als zeitwert“, naja, (...), wat se eben für dieses eine jahr bekommen würde (3L,7,2–1)<sup>37</sup>*

(172) *„zeitwert ihrer versicherung berechnet“, (...), beim rückkaufswert kann ich halt **sofort** einen betrag verlangen, zum **sofortigen zeitpunkt** denk ich mal (14L,7,2–1)*

Die Vorstellung eines relevanten Zeitpunktes wird noch gestützt durch den im Satz direkt voranstehenden Ausdruck „für den Kündigungstermin“:

(173) *wenn ich schriftlich kündige, steht da n **datum** drauf, und dieses datum, nach dem berechnen die diesen wert (9L,7,2–1)*

Mit der im VVG beschriebenen Funktion des „Zeitwerts“, den – wie es dort heißt – „echten Wert“ der Versicherung zu erfassen, hat dies alles wenig zu tun.

Wie erwähnt, setzen sich die Probanden auch nur wenig mit dem Nebensatz „wobei derselbe Abzug erfolgt, der bei einer Beitragsfreistellung nach § 6 Ziffer 1 vorgenommen würde“ auseinander. Der Satz selbst scheint für sie unproblematisch zu sein, obwohl die Beschreibung des „Abzugs“ kompliziert ist. Der Sachverhalt wird als irrealer Konditional gefasst: wenn eine Beitragsfreistellung vorgenommen würde, dann würde ein Abzug nach § 6 erfolgen. Wie generell bei irrealen Konditionalen ist die Bedingung kein Faktum in der realen Welt; man kündigt ja, und lässt sich nicht von den Beitragszahlung freistellen. Über den Ausdruck „derselbe Abzug“ vermittelt werden nun bedingter Abzug und faktischer Abzug bei Kündigung gleichgesetzt. Die Probanden scheinen dies ohne Schwierigkeit

37 Die Probandin erläutert den Satz durchgängig am Beispiel der Kündigung nach einem Jahr.

nachvollziehen zu können. Jedenfalls wird geschlossen, dass der „Abzug“ hier auf dasselbe verweist wie der „Abzug“ im vorherigen Paragraphen. Dem Gedächtnis kann zudem mühelos entnommen werden, dass dieser Paragraph eine – wie auch immer verstandene – Beschreibung der Berechnung des Abzugs enthält (Satz 6,1–5), mit der sich die Probanden ja ausgiebig auseinandergesetzt haben. Die meisten gehen allerdings nicht mehr direkt darauf ein – was nur verständlich ist, denn der Satz war schließlich ein „harter Brocken“.

Lediglich vier Probanden gehen nochmals zu Satz 6,1–5 zurück und geben die gesamte Berechnungsprozedur wieder (2L, 4J, 8J, 1A). Dabei erreicht es allein 4J, die dort auf die Beitragsfreistellung abgestellte Beschreibung („Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital und dem zum Zeitpunkt der *Beitragsfreistellung* vorhandenen Deckungskapital“) korrekt für den Kündigungskontext abzuwandeln (vgl. Beispiel 174). Den anderen gelingt dies nicht:

- (174) *das warn glaub ich null komma zwei prozent von der differenz <blättert> + genau, zwischen dem deckungskapital, was eigentlich bei rentenbeginn hätte da sein sollen und dem, ja, hier zum kündigungszeitpunkt dann vorhandenen deckungskapital (4J,7,2–1)*
- (175) *differenz von – rückkaufswert, der beim ablauf erreicht worden wäre minus dem rückkaufswert bei kündigung, von der differenz null komma zwo prozent, stimmt das? (1A,7,1–2)*

Die Hälfte der Probanden verhält sich ökonomischer und verweist nur auf jenen Teil der Information, der sich deutlich am besten eingepägt hat und am leichtesten abrufbar ist, nämlich „0,2%“.

- (176) *sie können sich an die null komma zwei prozent erinnern; (5A,7,2–1)*
- (177) *und denn würden se eben diese null komma zwei prozent noch rausrechnen (3L,7,2–1)*
- (178) *kommt das dann noch dazu, diese null komma zwei prozent (9L,7,2–1)*
- (179) *und wir halt diesen abzug von null komma zwei prozent halt machen (12A,7,2–1)*

### Verstehensprobleme

Falsche Aussagen erscheinen in Elaborationen zum „Rückkaufswert“ und zum „Abzug“. Zum einen stellen sie einfache Wiederholungen von bereits früher geäußerten Fehlannahmen dar<sup>38</sup>, zum anderen treten sie in den – allerdings seltenen – Versuchen auf, den im Rahmen der Beitragsfreistellung entwickelten Begriff von „Abzug“ auf die Kündigung zu übertragen.

Da im Text zum „Abzug“ nicht nochmals etwas gesagt wird, müssen die Interpreten auf das Wissen zurückgreifen, das sie sich bei den Sätzen 6,1–4 und 6,1–5 aufgebaut hat. Nun

38 Hierzu zählen: Der Rückkaufswert entspricht der Höhe der Einzahlungen (7L, 11L, 6J); der Rückkaufswert/ Zeitwert kann der Tabelle entnommen werden (3L, 11L, 12L, 10J); Rückkaufswert und Abzug sind vom Versicherungsnehmer zu entrichtende Summen (9L); der Abzug erfolgt vom Tabellenwert (3L, 11L, 12L).

war von den überhaupt abgegebenen Interpretationen dieser beiden Sätze jeweils etwa die Hälfte falsch. Die häufigste Fehlinterpretation von „Abzug“ in § 6 bestand in der Annahme, dass mit „Abzug“ die Minderung der Rente durch die Einstellung der Beitragszahlung gemeint ist. Der so verstandene „Abzug“ lässt sich auf den Kontext einer Kündigung nicht übertragen. Erstaunlicherweise wird dies – mit einer Ausnahme – von den Probanden nicht problematisiert. Würden sie sich ernsthaft mit der vorliegenden Satzaussage befassen, der zufolge bei Kündigung „derselbe Abzug“ wie bei Beitragsfreistellung vorgenommen wird, müsste es zu einer Lawine von Re-Interpretationen der zwei Sätze aus § 6 oder zu Zusatzannahmen für den Kündigungsfall kommen. Dies passiert jedoch nicht. Die Interpreten verfolgen eindeutig eine Vermeidungsstrategie, indem sie die Sätze aus § 6 als nicht verstanden erklären, sie einfach wörtlich zitieren, oder es bei dem Verweis auf „0,2%“ belassen. Über den Grund kann man nur spekulieren: Die Annahmen werden als zu unsicher betrachtet, der Aufwand der Wissensaktivierung wird als zu hoch eingeschätzt, die eigenen Aussagen werden womöglich gar nicht mehr erinnert. Nur zwei Probanden, die „Abzug“ in der oben genannten Weise fehlverstanden hatten, stellen jetzt einen Zusammenhang zwischen Kündigung und „Abzug“ her:

- (180) *das is nur unter abzug, also negativ für mich; (...); das ist wieder wie im paragraph sechs, die gleiche thematik, da hab ich ja letztendlich auch einbußen (14L,7,2–1)*
- (181) *dass ich mit erheblichen abschlägen zu rechnen habe, dass also kosten hier verrechnet werden, die / also parallel wie bei der beitragsfreistellung (...) hab ich also mit abschlägen oder abzügen zu rechnen (6A,7,2–1)*

Die Vorstellungen haben sich verschoben, bei 14L in Richtung auf vage allgemeine finanzielle Verluste, bei 6A in Richtung auf Einbußen durch Kosten. Es gibt keinen Hinweis darauf, dass die Probanden sich dieser Bedeutungsverschiebung bewusst wären.

Besonders bemerkenswert ist das Fehlen einer Problematisierung bei Probanden wie 7A und 11L, die in § 6 ihre Fehlannahme zum „Abzug“ nur durch komplizierte Zusatzannahmen über ein kumulatives Berechnungsverfahren absichern konnten, das bei Übertragung auf den Kündigungsfall völlig in sich zusammenbräche. 7A beteuert jetzt, Satz 6,1–5 bereits damals nicht verstanden zu haben, 11L belässt es bei der Bemerkung, dass „zwei prozent abgezogen“ werden.<sup>39</sup> Man kann aus diesem Verhalten der Probanden nur den Schluss ziehen, dass sie keine integrierte Sachkomplexvorstellung entwickeln wollen oder können.

Die Ausnahme bildet 4L, die ausführlich den „Abzug“ bei Beitragsfreistellung mit dem „Abzug“ bei Kündigung kontrastiert. Ihre Ausführungen machen erneut klar, dass eine einmal entwickelte Sachkomplexvorstellung auf Gedeih und Verderb beibehalten und gegen den Text behauptet wird. Ausschlaggebend für ihr Verstehen des „Abzugs“ in § 6 waren zwei Annahmen, von denen die erste bereits früh in § 6 etabliert wurde, die zweite bei den Sätzen 6,1–4 und 6,1–5:

39 Nur in einer Hinsicht ist 11L wirklich konsequent: sie bleibt unverbrüchlich bei „2%“ anstelle der im Text genannten „0,2%“.

- Eine Beitragsfreistellung erfolgt nur wenige Monate, dann nimmt man die Zahlung wieder auf und zahlt bis zum Ende durch.
- Der „Abzug“ wird berechnet auf der Basis dessen, was man faktisch gezahlt hat.

Wie die Probandin nun selbst sieht, ergibt dieser Begriff von „Abzug“ im Kündigungsfall keinen Sinn:

(182) *hier [in § 6] gehen sie ja davon aus, dass man die beiträge nicht voll bezahlt hat, das heißt, dass sich dadurch ja schon eine minderung ergibt, während hier kann man ja kündigen, obwohl man die beiträge voll bezahlt hat; bei paragraph sechs ergab sich das ja aus der differenz, da war der abzug, aber da [in § 7] ergibt sich also für mich jedenfalls keine differenz (4L,7,2–1)*

Sie erwägt nun zwei Interpretationsmöglichkeiten:

(183) *[Möglichkeit 1] also das einzige, was ich mir vorstellen kann, dass se halt die abzüge nehmen, die entstanden sind durch die kosten, die die versicherung hatte; wobei ich det nich auf paragraph sechs beziehen würde (4L,7,2–1)*

(184) *[Möglichkeit 2] es kann natürlich sein, dass / (...) wie wenn man ein sparbuch vorzeitig kündigt, muss man vorschusszinsen zahlen; (...); dass also sie sich einen gewinn erhofft hatten, weil sie damit gerechnet hatten, dass man weiter zahlt; der gewinn tritt für die versicherung nicht ein, und den ziehen sie im endeffekt hinten wieder ab; der bezug auf den paragraph sechs ergibt sich mir vom kopf her nicht (4L,7,2–1)*

Es gibt unter den Laien keinen, der „Abzug“ und das Verhältnis von Rückkaufswert und Abzug korrekt versteht. Die Konfusion ist groß. Am klarsten sieht im Grunde noch 8L, der sich um die Textaussagen wenig kümmert und sich auf das verlässt, was er durch den Abschluss einer Rentenversicherung im Familienkreis eh schon weiß:

(185) *warum wird jetzt hier noch abgezogen? wat soll abgezogen werden? (...); meistens steht dat ja irgendwo [!] drinne, wenn ick irgendwat kündige, is ja sowieso immer ne bestimmte summe, die sie mir dann meistens sowieso abziehen; det ham se uns och mal gesagt, dass da sowieso n bestimmter prozentsatz abgezogen wird; weil ick ebend die versicherung nich bis zum ende gemacht habe (8L,7,2–1)*

## Fazit

*Die Aussagen von Satz 7,2–1 verfolgen den alleinigen Zweck, die Vertragsbedingungen für die Berechnung des Rückkaufswerts unter Bezug auf die gesetzliche Grundlage festzulegen. Als Information für den Verbraucher sind sie nicht gedacht und nicht geeignet. Interpretationen der Satzaussage treten entsprechend nur beschränkt auf und sind nolens volens auf bereits eingebrachte Wissensbestände gestützt, die in den seltensten Fällen korrekt sind. Wie der Rückkaufswert berechnet wird, lässt sich dem Satz nicht entnehmen.*



## 5.1.8 Interpretation von Satz 7,2–2: „Beitragsrückstände werden hierbei berücksichtigt.“

„Berücksichtigt‘ ist liebenswürdig ausgedrückt.“ (7L)

## Erläuterung zum Satzinhalt

Hat der Versicherungsnehmer Beiträge, die bis zum Kündigungstermin fällig gewesen wären, nicht bezahlt, werden sie vom Rückkaufswert abgezogen.

## Vollständigkeit und Korrektheit

Der Satz zählt zu den bestverstandenen. Keiner kann ihn nicht interpretieren, einer allerdings wiederholt ihn bloß,<sup>40</sup> Vollständig sind die Interpretationen bei 19 Probanden, unvollständige Interpretationen sind allesamt dadurch bedingt, dass die Probanden die anaphorische Beziehung, die im Satz durch „hierbei“ hergestellt wird, nicht explizit machen – also keine wesentliche Auslassung.

Auch die Verteilung der Korrektheits-Kategorien weist auf gutes Verstehen hin. Von den 29 abgegebenen Interpretationen sind 19 korrekt (65%), vier teilkorrekt und zwei unklar.<sup>41</sup> Auffällige Unterschiede zwischen den drei Gruppen gibt es nicht. Überraschend ist nur, dass bei den Agenten überhaupt teilkorrekte oder falsche Aussagen auftreten (je zwei Fälle). Zwei weitere falsche Interpretationen sind in der Gruppe der Laien belegt. Sie sind aber von anderer Qualität als die bisher in dieser Gruppe aufgetretenen Fehlannahmen; die beiden Probandinnen scheitern sozusagen „auf hohem Niveau“.

Der objektiven Verstehensleistung entspricht die subjektive Einschätzung. 19 Probanden äußern sich zum eigenen Verstehen gar nicht, darunter alle Agenten. Fünf Probanden problematisieren das eigene Verstehen (drei Laien, zwei Juristen), was allerdings immer durch den Versuch ausgelöst wird, die Satzaussage in einen breiteren Zusammenhang zu stellen (die Probanden fragen sich beispielsweise, was eigentlich passiert, wenn man die Beitragszahlung einfach einstellt).

## Interpretation und Elaborationen

Der Satz besteht überwiegend aus inhaltsarmen Ausdrücken („hierbei“, „werden berücksichtigt“). Nur das Nomen „Beitragsrückstände“ sagt etwas Konkretes. Der Ausdruck zählt allerdings nicht zum gängigen Wortschatz von Laien und Juristen. Die Probanden müssen also für die Satzinterpretation, die ihnen ja im Großen und Ganzen gut gelingt, in hohem

40 Besser schneiden die Probanden nur noch bei Satz 6,2–1 („Ihre Versicherung können sie nach einer Beitragsfreistellung jederzeit durch Fortsetzung der Beitragszahlung wieder in Kraft setzen“) mit 30 abgegebenen – allerdings allesamt unvollständigen – Interpretationen ab.

41 Ein besseres Bild bietet nur Satz 6,2–1, bei dem von 30 abgegebenen Interpretationen 27 korrekt und 3 teilkorrekt sind.

Maße Kontextinformation und Hintergrundwissen heranziehen. Dabei sind für sie drei Wissensquellen ausschlaggebend:

- (a) Das informationsstrukturelle Wissen darüber, dass die Berechnung des Rückkaufswertes thematisch ist. Dies hat die große Mehrzahl der Probanden dem vorhergehenden Satz, gleich wie vollständig oder richtig ihre Interpretation war, entnehmen können, und aus „hierbei“ kann geschlossen werden, dass das Thema weitergeführt wird.<sup>42</sup>
- (b) Die bisher von fast allen Probanden entwickelte Sachkomplexvorstellung, nach der die Höhe des Rückkaufswerts durch die Höhe der Einzahlungen (mit-)bestimmt ist. Daraus lässt sich schließen, dass nicht geleistete Zahlungen den Rückkaufswert mindern.
- (186) *das is relativ nachvollziehbar; wenn man geld nicht gezahlt hat, dann kann dieses geld auch bei der berechnung dieses rückkaufswertes nicht ins gewicht fallen; sonst würde man ja für mehr etwas bekommen, als man eingezahlt hat (9J,7,2–2)*
- (c) Weltwissen und/oder juristisches Wissen über Schulden und Schuldenbegleichung.
- (187) *da braucht man nich lange drüber zu sprechen, det is ganz klar, wenn ick schulden habe, und ick kriege geld, dass sie mir die schulden gleich halt noch abziehen (...); also da jibt s jar nich lange erst drüber zu reden, bei die sachen (8L,7,2–2)*

Mit diesem Kontextwissen lässt sich die Satzaussage dann relativ problemlos erschließen und in die Sachkomplexrepräsentation einbauen. Gleich neun Probanden (zwei Laien, vier Juristen, vier Agenten) betonen, dass die im Satz ausgedrückte Regelung „selbstverständlich“, „logisch“, „plausibel“, „nachvollziehbar“, „banal“ oder ähnliches ist. Welche wichtige Rolle Inferenzen bei der Satzinterpretation spielen, lässt sich den zahlreichen Elaborationen der Satzaussage entnehmen, die inhaltlich breite Übereinstimmung aufweisen.<sup>43</sup>

Die meisten geben die Satzaussage als Konditional wieder (24 Probanden: sechs Laien, acht Juristen, zehn Agenten). Im Bedingungssatz wird der Gehalt von „Beitragsrückstand“ als Situation (Handlung/ Zustand) ausspezifiziert, bei der typischerweise der Versicherungsnehmer als Subjekt erscheint. Der Folgesatz beschreibt die Auswirkung auf die Berechnung des Rückkaufswertes.

- (188) *sollten zwei monate vorher keine beiträge mehr eingegangen sein, wird das halt auch noch abgezogen (4L,7,2–2)*

42 Entsprechend begründet 13L seine Verstehensprobleme auch mit dem Nicht-Verstehen des vorhergehenden Satzes: *das „hierbei“ bezieht sich ja auf den satz davor; wenn ich jetzt wieder den satz davor lese, weiß ich am ende des satzes wieder nicht, worum s am anfang ging; (...); also kann ich auch nicht den satz danach verstehen (13L,7,2–2).*

43 Nur bei zwei Probanden treten keine konkretisierenden und erweiternden Elaborationen auf (3J, 13L).

- (189) *wenn ich also nicht regelmässig gezahlt habe ,dann verringert sich die summe so und so noch mal; (...) diese(...) vier fünf mal, die ick vielleicht nicht zahlen konnte, werden se wahrscheinlich gleich rausrechnen (3L,7,2–2)*
- (190) *für den fall, dass ich eben bestimmte beiträge bisher nicht gezahlt habe, im verzug bin oder so, dass das verrechnet würde mit meinem rückkaufswert (6J,7,2–2)*
- (191) *falls der versicherungsnehmer sich zum zum zeitpunkt der kündigung in verzug mit den beitragszahlungen befunden hat, werden diese dann von der auszuzahlenden rückkaufswertsumme abgezogen (7J,7,2–2)*
- (192) *wenn ich zufällig zu diesem zeitpunkt auch schon beitragsrückstände haben sollte, zieht der versicherer mir von den auszuzahlenden rückkaufswerten gleich die beitragsrückstände ab (4A,7,2–2)*

Wie die Beispiele zeigen, deuten die meisten „berücksichtigen“ als „kürzen“ (in 23 Fällen). Die Elaborationen reichen unterschiedlich weit, benennen aber zumindest die negative Auswirkung für den Versicherungsnehmer:

- (193) *ich versteh das so, dass diese beitragsrückstände hier natürlich zu meinem nachteil oder zum nachteil des versicherungsnehmers berücksichtigt werden (2J,7,2–2)*
- (194) *so verringert sich natürlich auch der rückkaufswert (10J,7,2–2)*

Im häufigsten Fall wird konkret der Berechnungsvorgang beschrieben, und zwar als Subtraktion der ausstehenden Zahlungen vom Rückkaufswert (13 Probanden: sechs Laien, zwei Juristen, fünf Agenten)<sup>44</sup>. Einige Probanden nehmen – wohl unter dem Eindruck der Regeln der Versicherungsmathematik – kompliziertere Berechnungen an und drücken sich vorsichtiger aus:

- (195) *ich nehmen mal an dass dat (...) negativ berücksichtigt wird; also [die beitragsrückstände] werden wahrscheinlich in diese anerkannten regeln der versicherungsmathematik mit einfließen, beziehungsweise als nicht gezahlt mitberechnet werden (2L,7,2–2)*
- (196) *dann kann ich natürlich auch nicht den rückkaufswert ausgezahlt kriegen, den ich kriegen würde, wenn ich alle beiträge bezahlt hätte; (...) also wenn ich nicht alles ordnungsgemäß gezahlt habe, dann wird das eben miteingerechnet als abzug (4J,7,2–2)*
- (197) *das sind (...) außenstände, die müssen noch bezahlt werden, und der versicherungsnehmer muss dafür aufkommen; wenn er's nicht selber tut, wird's mit den summen, die ausgeschüttet werden, verrechnet (5A,7,2–2)*

Wie die Beispiele belegen, gelingt den Probanden die Anbindung an den vorhergehenden Satz gut. Die „Berücksichtigung der Beitragsrückstände“ wird durchgängig als weiterer Faktor bei der Berechnung des Rückkaufswertes begriffen. Dies ist weniger selbstverständlich, als es die Leistung der Probanden nahe legt. Die Bestimmung des Antezedens zu

<sup>44</sup> Dies stimmt mit der Formulierung des VVG überein: „Prämienrückstände dürfen abgezogen werden.“ (§ 176, Ziffer 4).

„hierbei“ ist im Prinzip hoch aufwändig, da der vorausgehende Satz mit seinem Gefüge aus Konditional und angeschlossenem Nebensatz komplex ist, und der Bezug auf einen weit zurückliegenden Teil des Hauptsatzes („wird der Rückkaufwert berechnet“) hergestellt werden muss.

Problematischer ist es, den Zusammenhang zu anderen hier einschlägigen Paragraphen der AVB herzustellen. Dies wird aber auch nur in Ausnahmefällen versucht (11L, 9L, 3J). Für 11L steht der Satz im Widerspruch zu den Regelungen von § 5 („§ 5 Was geschieht, wenn sie einen Beitrag nicht rechtzeitig zahlen?“), denen zufolge bei Zahlungsverzug zunächst eine Mahnung und dann eine Verminderung des Versicherungsschutzes erfolgt. Die Probandin zieht daraus fälschlich den Schluss, dass es zu einem Beitragsrückstand gar nicht kommen kann, da einen die Versicherung zur Zahlung zwingt. 2J bezweifelt ebenfalls, dass es zu Beitragsrückständen kommen kann, bezieht sich dabei aber auf § 6. Seines Erachtens müsste bei Nichtzahlen der Beiträge automatisch eine Beitragsfreistellung erfolgen, es sei denn, dass die in § 12 ausgeführte Mitteilungspflicht greife. Wer eine Beitragsfreistellung wolle, müsse dies also dem Versicherer mitteilen, ansonsten liefen Beitragsrückstände auf.

### Verstehensprobleme

Verstehensprobleme sind selten. Nur in einem Fall wird die Satzaussage selbst missverstanden, ansonsten treten falsche Aussagen nur in Elaborationen auf. Wie oben gezeigt wurde, können die Probanden die Satzaussage meist durch Rückgriff auf Wissensbestände korrekt interpretieren. Dass der Zusammenhang zu diesen Wissensbeständen auch falsch hergestellt werden kann, zeigt die einzige stark abweichende, wenn auch geradezu sophistische Interpretation des Satzes von 9L. Bei ihrer Fehldeutung spielen mehrere Faktoren zusammen. Zunächst einmal zieht die Probandin die korrekte Satzdeutung in Erwägung, schließt sie aber aus denselben Gründen wie 11L (vgl. oben) aus:

(198) *es sind keine rückstände, die ich noch nicht gezahlt habe, die ich hätte [zahlen] sollen; (...); kann ich mir nicht vorstellen; weil sobald ich im rückstand gewesen wäre, hätte ich eh ärger gekriegt; also glaub ich, da kann nichts offen sein* (9L,7,2–2)

Um dem Satz nun einen Sinn zu verleihen, deutet sie „Beitragsrückstände“ um und bezieht „hierbei“ auf den vorausgehenden Nebensatz („wobei derselbe Abzug erfolgt,...“). Sie begreift „Beitragsrückstände“ als die Beiträge, die man vom Kündigungstermin bis zum Rentenbeginn noch hätte zahlen sollen. Diese werden nun in ihrer Sicht bei der Berechnung des Abzugs insofern „berücksichtigt“, als sie ja das Deckungskapital zum Zeitpunkt der Kündigung bestimmen.<sup>45</sup>

<sup>45</sup> Zur Auffrischung des Gedächtnisses: Der Abzug beträgt 0,2% der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital und dem zum Zeitpunkt der Kündigung vorhandenen Deckungskapital.

(199) *weil sich das ganze ja an der noch zu zahlenden zeit errechnet; (...); das erschließt sich bei mir schon automatisch aus diesen null komma zwei prozent (9L,7,2–2)*

Falsche Aussagen finden sich bemerkenswerterweise ansonsten nur noch bei zwei Agenten, die unter „Beitragsrückstände“ auch solche „nicht gezahlten“ Beiträge subsumieren, die durch vorherige Beitragsfreistellung aufgelaufen sind. Dabei könnte es sich um momentane „Ausrutscher“ der Probanden handeln, denn der Sachverhalt der Beitragsfreistellung ist durch den unmittelbar vorhergehenden Satz („der bei einer Beitragsfreistellung nach § 6 Ziffer 1 vorgenommen würde“) noch aktiviert. Parallele Fälle, bei denen noch aktivierte Information verzerrend in die Interpretation einfließt, finden sich in den Daten häufiger.

Bei einer weiteren Agentin führt ein Denkfehler zur Konstruktion eines unlogischen Beispiels, an dem sie die Satzaussage zu illustrieren versucht. Im Beispiel geht sie von jährlicher Beitragszahlung und Zahlungseinstellung vor dem nächsten jährlichen Fälligkeitstermin aus. Diese Konstellation kann aber nicht eintreten, denn die jährliche Zahlung erfolgt ja im voraus.

(200) *nehmen wir mal an, sie haben sich entschlossen, einmal im jahr zu zahlen; dann haben sie auch nur die möglichkeit, zum schluss des laufenden versicherungsjahres zu kündigen; sie hören aber jetzt zum beispiel auf n paar monate vor ihrer hauptfälligkeit (...); das bedeutet, (...) dieser rückkaufswert wird reduziert um diese drei oder vier monate beitragszahlung (9A,7,2–2)*

Weitere Fehlinterpretationen sind durch eine bereits etablierte falsche Sachkomplexannahme, die Gleichsetzung von Rückkaufswert und Tabellenwert, bedingt (2L, 4J, 6A). Die Probanden führen in ihren Elaborationen aus, dass sich im Falle von Beitragsrückständen die in der Tabelle angegebene Auszahlungssumme mindert. Dabei lassen sie die eventuell ausgleichende Rolle der Überschussbeteiligung außer Acht.

## Fazit

*Der Satz wird gut verstanden. Die Probanden erreichen dies durch Einbezug von Wissensbeständen, wobei insbesondere die Laien von dem Alltagswissen profitieren, dass Schulden zu begleichen sind. Entsprechend wird diese AVB-Regelung auch als „selbstverständlich“ eingeschätzt.*

### 5.1.9 Interpretation von Satz 7,2–3: „Bei beitragsfreien Versicherungen wird kein Abzug vorgenommen.“

*„Ansonsten würde ich für mich ne beitragsfreie Versicherung als sehr schön akzeptieren. Wenn ich dit so lese, wie dit dadrinne steht, da würd ich fragen, wo soll ich unterschreiben.“ (12L)*

#### Erläuterung zum Satzinhalt

Kündigt man eine Versicherung, die vorher bereits beitragsfrei gestellt war, wird der in § 6 Ziffer 1 Satz 5 beschriebene „Abzug“ nicht erhoben. Der „Abzug“ wurde ja bereits einmal beim Ruhenlassen der Versicherung in Rechnung gestellt.

#### Vollständigkeit und Korrektheit

Der Satz ist kurz und wird von 22 der 30 Probanden interpretiert, in zwei Fällen unvollständig. Die übrigen acht Probanden (4 Laien, drei Juristen, ein Agent) können ihm keine Bedeutung zuordnen. Er wirft trotz seiner Einfachheit und Kürze große Verstehensprobleme auf. Der Anteil falscher Interpretationen liegt mit 14 von 22 (63%) sehr hoch, zudem sind drei weitere Interpretationen unklar. Nur bei vier Probanden ist die Satzdeutung korrekt (zwei Juristen, zwei Agenten), bei einer Laiin teilweise korrekt (9L). Falsche Aussagen treten in allen drei Gruppen auf (vier Laien, fünf Juristen, fünf Agenten), d.h. Expertenwissen spielt bei der Satzdeutung nur eine untergeordnete Rolle. Die Anzahl falscher Interpretationen (14 Fälle) wird von keinem anderen Satz überschritten. Mit nur fünf korrekten/teilkorrekten Deutungen und 14 falschen Interpretationen bieten die Probanden bei diesem Satz die schlechteste Verstehensleistung überhaupt. Besonders ungünstig schneiden die Laien ab: vier Laien können zu dem Satz nichts sagen, vier sagen etwas Falsches, einer drückt sich unklar aus.

Während sich die objektiven Verstehensprobleme bei Laien und Juristen auch in der negativen Selbsteinschätzung des Verstehens widerspiegeln, sind sich die Agenten ihrer Schwierigkeiten offenkundig nicht bewusst. Keiner von ihnen gibt ein negatives Urteil ab, während dies bei 7 Laien und 5 Juristen der Fall ist; ein positives Urteil findet sich bei keinem Probanden. Bei den Agenten treten im Unterschied zu den beiden anderen Gruppen auch keinerlei Problemindikatoren (Pause, Wiederlesen des Textes, Herumsuchen im Text) auf. In den beiden anderen Gruppen sind sie bei fünf Laien und drei Juristen belegt.

#### Interpretation und Elaborationen

Dass viele an diesem Satz scheitern würden, war aufgrund der bisherigen Ergebnisse erwartbar. Der Satz enthält zwei Ausdrücke, die bereits für erhebliche Verwirrung gesorgt haben, nämlich „beitragsfrei“ und „Abzug“. Während „beitragsfrei“ bisher nur in dem Aus-

druck „beitragsfreie Rente“ auftrat, erscheint es jetzt als Attribut zu „Versicherung“, was eine zusätzliche Komplikation darstellt. Die Schwierigkeiten steigen durch eine weiteres Problem, das informationsstruktureller Natur ist. Der Satz lässt Teile der Topik-Komponente – jener Teil, der festlegt, „worüber“ der Satz eine Behauptung macht – implizit, und die Probanden müssen sie unter Rückgriff auf die Quaestio des Paragraphen ergänzen. Da im vorliegenden Paragraphen die Kündigungsregelungen behandelt werden, zählt zur Topik-Komponente immer „im Falle der Kündigung“, wobei zusätzliche Bedingungen hinzutreten können. Die zusätzliche Bedingung ist im Satz ausgedrückt durch die Phrase „bei beitragsfreien Versicherungen“. Sie ist inferentiell zu vervollständigen als: „im Falle der Kündigung einer beitragsfreien/ruhenden Versicherung“. Selbst die Probanden, die letzten Endes zu einer korrekten Interpretation gelangen, stellen diese Verbindung nicht spontan her:

- (201) *also „beitragsfreie versicherungen“ ist ja eigentlich für mich ne stilllegung; (...); versteh ich jetzt nicht wirklich, weil es geht ja jetzt um diesen rückkaufswert und kündigung (9L,7,2–3)*

Da nur eine Minderheit der Probanden die beschriebenen Verstehensprobleme bewältigt (vier korrekte und eine teilkorrekte Interpretation<sup>46</sup>), kann über generelle Herangehensweisen bei richtigen Interpretationen wenig gesagt werden. Wie die Interpretationsaufgabe gemeistert wird, sei deshalb nur anhand von zwei Beispielen illustriert:

- (202) *es kann natürlich auch vorkommen, dass jemand in ne situation kommt, den monatlich vereinbarten beitrag nicht mehr zahlen zu können, und er den weg geht und sagt, okay, ich möchte diese versicherung durchaus beibehalten, stellt sie beitragsfrei, also dass er keinen monatlichen aufwand mehr zu tragen hat; es tritt die situation ein, wo er sagt, ich brauche das geld aus diesem vertrag, dass da also nach der beitragsfreistellung die kündigung erfolgt; also nicht aus laufender beitragszahlung, sondern nach den beitragsfreistellung; dann ist hier in diesem satz geregelt, dass dann nicht noch mal kosten berechnet werden, weil die sind ja schon einmal in der beitragsfreistellung berechnet worden; (...), dass da nicht noch mal n abzug bei der kündigung vorgenommen wird (5A,7,2–3)*
- (203) *war diese versicherung vorher schon mal von den beitragszahlungen freigestellt worden, wird kein weiterer abzug nach paragraph sechs ziffer eins vorgenommen, also diese null komma zwei prozent; das scheint mir auch logisch, weil einmal abzug reicht halt; da wurde ja sicherlich bei der beitragsfreistellung dann schon n abzug vorgenommen (7J,7,2–3)*

Die beiden Interpretationen weisen ähnliche Elaborationen auf. Es wird jeweils die zeitliche Abfolge von Beitragsfreistellung und Kündigung benannt, wobei der Agent die beiden Handlungen ausführlich in einer hypothetischen persönlichen Situation eines

46 Die teilkorrekte Interpretation wäre vollkommen richtig, würde die Probandin nicht weiterhin unbeirrt davon ausgehen, dass „der Abzug“ eine zu zahlende Summe ist.

Versicherungsnehmers verankert. In beiden Fällen wird außerdem über das tatsächlich Gesagte hinaus der Wegfall des Abzugs damit begründet, dass er bereits einmal erhoben wurde.

### Verstehensprobleme

Das erste Problem wirft der gleich zu Satzbeginn auftretende Ausdruck „beitragsfreie Versicherung“ auf. Alle Agenten verstehen diesen Ausdruck ohne jede Schwierigkeit. Dagegen scheitern die Laien und Juristen, die den Satz überhaupt nicht interpretieren können, bereits an dieser Stelle (vier Laien, drei Juristen). Dies ist überwiegend darauf zurückzuführen, dass die Probanden sich mit dem bedeutungsähnlichen Begriff der „beitragsfreien Rente“ in § 6 nicht auseinandersetzen wollten oder konnten. Einige von ihnen scheinen diesen analog gebildeten Ausdruck hier nicht einmal zu assoziieren. Sie verhalten sich so, als wäre im Text noch nie von „beitragsfrei“ die Rede gewesen. Entsprechend wird auch kein Versuch unternommen, „beitragsfreie Versicherung“ in irgendeiner Weise auf den Vorgang der Beitragsfreistellung zu beziehen:

- (204) *es gibt anscheinend auch beitragsfreie versicherungen* <Tonfall der Ratlosigkeit> (1J,7,2–2)
- (205) *müsste ich jetzt erst mal wissen, was beitragsfreie versicherungen sind; (...); würde ich erst mal gucken, ob das irgendwo erklärt ist in den bedingungen hier, ob ich nun ne beitragsfreie oder keine beitragsfreie habe;* <blättert in den Unterlagen> (8J,7,2–2)

Wird die „combinatorial history“<sup>47</sup> von „beitragsfrei“ nicht gesehen, kommt es zu *ad hoc*-Deutungen, wie wir so schon bei dem Ausdruck „beitragsfreie Rente“ beobachtet haben (vgl. Abschnitt 5.1.1). Eine „beitragsfreie Versicherung“ wäre etwa eine Versicherung, für die man keine Beiträge zahlt. Selbst ungewöhnliche Fehlannahmen werden repliziert. So äußert ein Proband die Vermutung, es könne sich bei der „beitragsfreien Versicherung“ um die gesetzliche Rentenversicherung des Staates handeln, wobei er sich mit analogen Annahmen von zwei Probanden zur „beitragsfreien Rente“ trifft.

- (206) *ich hab aber ne versicherung abgeschlossen, die ja nicht beitragsfrei ist, also ich muss beiträge zahlen; also ist dieser satz hier völlig unnützlich* (13L,7,2–3)
- (207) *wat sind beitragsfreie versicherungen; sind det die, die ich vom staat kriege? oder wat sind det, beitragsfreieversicherungen* (8L,7,2–3)

Aber selbst wenn „beitragsfrei“ wiedererkannt wird, wird nicht automatisch der Schluss gezogen, dass „beitragsfreie Versicherung“ über den Prozess der Beitragsfreistellung gedeutet

47 Harley (2001: 292) erläutert, dass die Interpretation von neuen zusammengesetzten Ausdrücken durch ihre „combinatorial history“ beeinflusst ist, d.h. durch die Art und Weise, „in which a particular word has been combined with other words before“.



werden muss. Die Neueinführung des Begriffs „beitragsfreie Versicherung“ stellt also eine neue, zusätzliche Schwierigkeit dar:

- (208) „beitragsfreie versicherung“ war doch dieset aussetzen; <blättert> +++ dit wird jetzt schwierig für mich;v (...); hier is een mal von ner beitragsfreien rente un von ner beitragsfreien versicherung die sprache; weefß ick nich, ob da zweimal ditselbe jemeint is; weil's ja eigentlich ne rentenversicherung is (12L,7,2–3)
- (209) wann is eine versicherung beitragsfrei? wenn man um die beitragsfreistellung gebeten hat oder wenn die zeit der versicherung abgelaufen is (...)?(11L,7,2–3)

Das nächste Problem, das die Probanden zu bewältigen haben, besteht, wie gesagt, darin, den Ausdruck „bei beitragsfreien Versicherungen“ zu „bei Kündigung einer beitragsfreien Versicherung“ auszuspezifizieren. In 12 der 22 beurteilbaren Interpretationen schaffen dies die Probanden nicht (fünf Laien, drei Juristen, vier Agenten). Sie interpretieren den Satz „wörtlich“ als Regelung zur Beitragsfreistellung, also etwa im Sinne von: „Im Falle einer Beitragsfreistellung wird kein Abzug erhoben.“ Nun wurde die Erhebung dieses Abzugs in Satz 6,1–4 aber behauptet, wodurch sich im Prinzip ein Widerspruch ergeben müsste. Er kann sich allerdings nur dann einstellen, wenn sich „Abzug“ in beiden Fällen auf das gleiche bezieht. Das nimmt aber nur eine Probandin, 9A, an. Sie hatte von der Möglichkeit eines „Abzugs“ in § 6 zwar zum ersten Mal gehört, hatte seine Funktion aber korrekt und sicher auf den Ausgleich von Verlusten, die der Versicherung durch das Ruhelassen entstehen, zurückgeführt. Mit derselben Selbstverständlichkeit führt sie jetzt aus, dass solch ein Ausgleich beim Ruhelassen der Versicherung unangebracht ist. Dass damit ein Widerspruch zu ihrer vorherigen Aussage entsteht, wird ihr offensichtlich nicht bewusst:

- (210) sie haben (...) die versicherungspolice erst mal jetzt zum stillstand gebracht; es kann aber passieren bei dieser variante, dass sie sich vielleicht in einem jahr oder in zwei jahren wieder entscheiden, diese police zu aktivieren; und das wird natürlich honoriert von der versicherungsgesellschaft, indem sie sagt, also wir ziehen ihnen hier jetzt kein geld ab; (...); weil es ist ja noch ein bestehender und aktiver vertrag; und aus diesem grund wird hier kein abzug erfolgen, im gegensatz zu ner kündigung, wo dann wirklich ein bestehender vertrag von beiden seiten eben aufgekündigt wird (9A,7,2–3)

In den anderen Fehlinterpretationen kann sich ein solcher Widerspruch gar nicht erst einstellen, weil „Abzug“ im vorliegenden Satz nicht als spezifische, in § 6 vorerwähnte Gebühr begriffen wird. Bereits beim ersten Auftreten von „Abzug“ in Satz 6,1–4 deutete sich in den Interpretationen an, dass „Abzug“ nicht auf eine „Sache“ bezogen wird, sondern auf einen Vorgang des Minderns, Kürzens oder Abziehens. Dieser Befund bestätigt sich jetzt. Die Verbindung von „Abzug“ mit dem sinnarmen Verb „vornehmen“, das ja kaum mehr bezeichnet als die Durchführung einer Handlung, befördert dies noch. Der Bezug auf „Abzug“ in § 6 wird zusätzlich dadurch erschwert, dass „Abzug“ durch einen indefiniten Ausdruck benannt wird („ein Abzug“). Indefinita drücken aber gewöhnlich keine „alte“ Information aus (vgl. „ein Haus“ – „das Haus“). Jedenfalls wird „Abzug vornehmen“ im

Wesentlich als gleichbedeutend mit „etwas abziehen“ begriffen. Was abgezogen wird, wird jeweils aus dem Kontext abgeleitet.

Für drei der Probanden ist dabei die Negation ausschlaggebend. Es wird „kein Abzug vorgenommen“ ist für sie gleichbedeutend mit „es wird nichts abgezogen“. Projiziert auf die jeweilige Sachkomplexvorstellung von Beitragsfreistellung heißt das: Von den angegebenen Tabellenwerten zur „beitragsfreien Rente“ wird nichts abgezogen.

- (211) *also hab ich eine ruhestellung eingenommen, würden diese beitragsfreien summen <deutet auf den Versicherungsschein mit Tabelle>, diese dreizehn euro dreiundsiebzig, die würden keinen abzug mehr bekommen (3L,7,2–3)*
- (212) *an dem garantiewert, der sich aus dieser tabelle ergibt, da entstehen dann keine abzüge bei der garantierten beitragsfreien altersrente; (...); also dass man den betrag tatsächlich erhält, während bei dem rückkaufswert abzüge entstehen, weil die versicherung nicht den erhofften gewinn gemacht hat (4L,7,2–3)*
- (213) *also wenn ich eben im jahre zwanzig zehn meinen vertrag beitragsfrei stelle, dann weiß ich eben, dass es eben hundertachtzehn komma siebenundsiebzig euro sind, die ich am ende der laufzeit an altersrente bekommen; und daran wird nichts mehr abgezogen (6A,7,2–3)*

Obwohl die Aussagen in den obigen Beispielen inhaltlich ähnlich sind, sind sie für die Probanden aus jeweils ganz unterschiedlichen Gründen aussagekräftig. Die Probandin 3L ist bisher davon ausgegangen, dass von den Tabellenwerten noch irgendwelche Kosten weggehen, was jetzt für die beitragsfreien Rentenwerte nicht mehr gültig zu sein scheint. Für 4L liegt es nahe, dass die beitragsfreie Rente nicht reduziert wird, weil in ihrer Sicht das Ruhenlassen ja per se nur wenige Monate umfasst, der Versicherung somit kaum etwas an Gewinn entgeht. Dem Proband 6A war die Möglichkeit eines Verlustes bei Beitragsfreistellung bisher an keiner Textstelle in den Sinn gekommen, er sieht sich also in seinen Annahmen nur bestätigt.

Eine zweite Gruppe von Probanden (2L, 7L, 2J, 10J, 4A) ordnet dem Ausdruck „Abzug vornehmen“ ebenfalls die Bedeutung von „abziehen“ zu, findet aber eine andere Lösung für das, was (nicht) abgezogen wird. Der dabei für sie relevante Kontext ist der direkt vorausgehende Satz „Beitragsrückstände werden hierbei berücksichtigt“. Wie oben bemerkt, verstehen die meisten „berücksichtigen“ als „abziehen“. Damit wird in Sicht der Probanden in beiden Sätzen ein identischer Vorgang, der des Abziehens, ausgedrückt. Die zwei Sätze lassen sich jetzt über die Negation in Kontrast zueinander setzen: während für die Kündigung das Abziehen von Beitragsrückständen bejaht wird, wird für die Beitragsfreistellung das Abziehen von Beitragsrückständen verneint.

- (214) *is ne versicherung beitragsfrei, so wird kein abzug vorgenommen, da ja auch keine beiträge ausstehen können (10J,7,2–3)*
- (215) *wenn ich jetzt also beitragsfrei war, wird mir kein abzug vorgenommen, (...) im sinne von beitragsrückständen; weil die beitragsfreistellung wurde ja vorher schon (...) genehmigt (2L,7,2–3)*

- (216) *beitragsrückstände kann es bei beitragsfreien versicherungen nicht geben; also (...) ist das unmöglich, dass da also was abgezogen wird; hätte man sich auch sparen können jetzt (4A,7,2–3)*
- (217) *also wenn dann schon mal vereinbart wurde, dass kein beitrag bezahlt wird, dann wird eben auch nichts abgezogen; deswegen macht man das ja, die beitragsfreie versicherung, damit man keine probleme hat; also das wär ja nun noch schöner (7L,7,2–3)*

In all diesen Interpretationen wird mehr oder minder explizit ausgedrückt, dass die so verstandene Satzaussage eigentlich eine Selbstverständlichkeit vermittelt und damit im Grunde überflüssig ist. Wenn man sich von den Beiträgen freistellen lässt, kann es ja wohl gar nicht zu Beitragsrückständen kommen. Was man während der Freistellung nicht an Beiträgen zahlt, kann nicht als ausstehende Beiträge verbucht werden. Allein diese Möglichkeit in Betracht zu ziehen, löst bei 7L schon gerechte Empörung aus. Obwohl die Irrelevanz gesehen wird, wird die Deutung nicht in Frage gestellt. Sowohl die lexikalischen als auch die informationsstrukturellen Eigenschaften des Satzes „drängen“ den Probanden diese Interpretation auf. Einer sieht sogar die korrekte Deutung des Satzes, schließt sie aber explizit aus:

- (218) *ich interpretier ihn nicht so, dass sich das auf den abzug nach satz eins ziffer zwei bezieht; also ich denke schon, es bezieht sich ausschließlich auf (...) „beitragsrückstände“ (2J,7,2–3)*

Man erhält also zwei unterschiedliche Interpretationsansätze: „es wird nichts abgezogen“ vs. „es werden keine Beitragsrückstände abgezogen“. Diese beiden Deutungen sind nun auch bei drei Probanden belegt, die den Sinn von „bei beitragsfreier Rente“ korrekt auffüllen (9J, 7A, 10A). Man erkennt daran, dass allein der Ausdruck „(k)einen Abzug vornehmen“ und gegebenenfalls die Strategie, Kohärenz mit einem möglichst nahen Satz herzustellen, eine ausreichende Bedingung für die Fehlinterpretationen darstellen. Die Interpretationen der drei Probanden unterscheiden sich von den oben beschriebenen nur dadurch, dass die unterstellte Satzbedeutung dem korrekt ergänzten Subjekt angepasst werden muss.

Der Proband 9J, der den Ansatz „es werden keine Beitragsrückstände abgezogen“ vertritt, erreicht dies, indem er die Geltung der Aussage auf die Zeit zwischen Beitragsfreistellung und Kündigung einschränkt:

- (219) *für einen zeitraum, in dem man keine beiträge bezahlt, ist natürlich auch relativ klar, dass keine beiträge abgezogen werden können; dürfte den fall betreffen, dass die versicherung schon geruht hat, und dann gekündigt wird; für den zeitraum des ruhens werden keine abzüge vorgenommen (9J,7,2–3)*

Für die beiden anderen Probanden (10A, 7A) gilt auch „es wird nichts abgezogen“. Bei der Spezifizierung der Summe, von der „nichts abgezogen wird“ greifen sie auf ihr Fachwissen als Agenten zurück. Übereinstimmend erklären sie, dass dem Versicherungsnehmer bei Beitragsfreistellung mitgeteilt werde, welche Auszahlungssumme zur Verfügung stehe, und daran ändere sich bei nachfolgender Kündigung dann nichts mehr:

(220) *wenn ich vorher den [vertrag] beitragsfrei gestellt habe, das war / kann ich ja vorher festlegen (...), dann ist mir ja gesagt worden, was mir als summe zur verfügung steht; und das wird dann durch eine kündigung nicht mehr revidiert; der steht mir dann zu dieser wert, er wird auch nicht mehr reduziert (10A,7,2–3)*

Eine letzte – und im Grunde sehr feinsinnige – Variante von Fehlinterpretation findet sich noch bei 4J, die die Informationsstruktur des Satzes korrekt nachvollzieht und sogar unter „Abzug“ die in § 6 genannte Stornogebühr begreift. Dennoch mischen sich die im Vorsatz benannten „Beitragsrückstände“ irgendwie in ihre Interpretation, was sie zu dem Fehlschluss verleitet, dass die zwischen Freistellung und Kündigung ausfallenden Beitragszahlungen nicht in die Berechnung des Abzugs eingehen.

### Fazit

*Von allen untersuchten Sätzen wird dieser am schlechtesten verstanden. Die falschen Interpretationen bilden jeweils ein Konglomerat von lexikalischen Fehldeutungen („beitragsfrei“, „Abzug vornehmen“) und von Fehlannahmen zur Informationsgliederung des Satzes und seiner Anbindung an den vorausgegangenen Satz. Die Fehlinterpretationen fügen sich in eine bereits falsche „Interpretationsgeschichte“ ein, d.h. sie sind vorbereitet durch vorausgehende abweichende Deutungen der Wörter und durch verzerrte Sachkomplexannahmen. Expertenwissen hilft bei diesem Satz wenig. Zwar kennen die Agenten – im Unterschied zu den Laien und Juristen – den Begriff der „beitragsfreien Versicherung“, aber die mangelnde Markierung der Informationsgliederung im Satz und der fehlleitende Ausdruck „einen Abzug vornehmen“ wirkt bei allen Gruppen gleichermaßen verstehensbehindernd.*

- 5.1.10 Interpretation von Satz 7,2–4: „Der Rückkaufswert erreicht mindestens einen bei Vertragsabschluss vereinbarten Garantiebetrug, dessen Höhe sowohl vom Kündigungstermin als auch vom Zeitpunkt der Einstellung der Beitragszahlung abhängt.“

*„Ich glaub, was man da wirklich zurückbekommt, das weiß man nicht.“ (1J)*

#### Erläuterung zum Satzinhalt

Bei Kündigung ist dem Versicherungsnehmer eine Mindestsumme als Rückerstattungsbeitrag garantiert, der „garantierte Rückkaufswert“. Die Mindestsumme kann durch Überschüsse, die die Versicherung erwirtschaftet hat, überschritten werden. Die garantierten Rückkaufswerte sind bei Vertragsabschluss bereits berechnet und werden für jedes Jahr der Vertragslaufzeit in der Tabelle aufgeführt, die im Versicherungsschein enthalten ist. Die Höhe des garantierten Rückkaufswertes wird im Satz auf zwei Faktoren zurückgeführt. Der eine ist der Kündigungstermin: je länger man einzahlt, umso höher ist der garantierte Wert bei Kündigung. Der andere ist der „Zeitpunkt der Einstellung der Beitragszahlung“. Darunter können sowohl Beitragsrückstände, also zum Fälligkeitstermin noch ausstehende Beitragszahlungen, verstanden werden, als auch ein der Kündigung vorausgehendes Ruhenlassen der Versicherung. Beides wird mit dem garantierten Rückkaufswert verrechnet.

#### Vollständigkeit und Korrektheit

Der komplexe Satz besteht aus einem Hauptsatz und einem Relativsatz, der an das Objekt des Hauptsatzes angeschlossen ist. Vier Probanden gehen auf keinen der beiden Teilsätze ein (8L, 14L, 4A, 10A), einer gibt beide wörtlich wieder (10J). Eine vollständige Interpretation des gesamten Satzgefüges findet sich nur bei fünf Probanden (7L, 9L, 3J, 4J, 1A). Für den Nebensatz gibt es zwölf vollständige Interpretationen, acht unvollständige<sup>48</sup> und vier Fälle, in denen der Satz nicht interpretiert wurde; dies entspricht etwa dem Durchschnitt bei allen Sätzen.<sup>49</sup> Beim Hauptsatz sieht es schlechter aus: es gibt neun vollständige, zwölf unvollständige und neun Fälle ohne Interpretation. Die Verteilung über alle drei Gruppen ist etwa gleich.

Die unterschiedliche Schwierigkeit von Hauptsatz und Nebensatz zeigt sich auch bei der Korrektheit der Interpretation. Beim Hauptsatz stehen fünf korrekte Interpretationen 13 falschen (vier Laien, vier Juristen, fünf Agenten) gegenüber; nur Satz 7,2–3 und Satz 7,4–1 liegen hier noch schlechter. Im Nebensatz ist das Verhältnis von korrekten zu falschen In-

48 Hier wird meist nur die Zeitangabe „bei Vertragsschluss“ in „bei Vertragsabschluss vereinbarten“ übergangen; es handelt sich also nicht um eine wesentliche Lücke.

49 Durchschnittlich findet sich eine vollständige Interpretation bei 13–14 Probanden, eine unvollständige bei neun Probanden und keine Interpretation bei fünf Probanden.

terpretationen umgekehrt. Es gibt 14 korrekte oder teilkorrekte Interpretationen und nur fünf Fehldeutungen. Allerdings lässt sich über ein Drittel der Probanden keine Aussagen machen, da der Satz gar nicht erst interpretiert oder einfach wörtlich wiedergegeben wird. Wörtliche Wiedergabe tritt – hier wie bei den anderen Sätzen – typischerweise in der Gruppe der Juristen auf. Negative Einschätzungen des eigenen Verstehens sind eher selten. Bei der Interpretation des Hauptsatzes sind sie dreimal, bei der des Nebensatzes fünfmal belegt.

### Interpretation und Elaborationen

Die Aussage des Hauptsatzes sollte für die Probanden sehr wichtig sein. Dem Satz kann entnommen werden, dass ein Rückkaufswert in gewisser Höhe garantiert ist, und über den Begriff des „Garantiebetrags“ könnte abgeleitet werden, dass die Tabellenwerte (dort benannt als „Garantiewerte“, „garantierter Rückkaufswert“) eben diese Garantiebeträge angeben. Dies würde es erlauben, die bisher von einem Teil der Probanden noch nicht vollzogene Unterscheidung zwischen tatsächlicher Auszahlungssumme und garantierter Mindest-Auszahlungssumme zu treffen. Die wenigen Probanden, die diese Unterscheidung bereits sicher getroffen haben oder sie zumindest vermuten, können ihre Annahmen auf diese Weise absichern. Die fälschliche Gleichsetzung von Auszahlungsbetrag und Tabellenwert war dadurch bedingt, dass in § 6 die Existenz eines Garantiewertes nicht explizit eingeführt wurde. Der vorliegende § 7 ist also in dieser Hinsicht ausführlicher, was von zwei Juristen auch positiv kommentiert wird (3J, 9J):

(221) *das ist besser formuliert als in paragraph sechs; (...); es steht da, dass es einen vereinbarten garantiebetrag gibt* (9J,7,2–4)

Allerdings wird die Chance zu Überprüfung und Korrektur nur sehr beschränkt wahrgenommen. Explizite Revisionen sind nicht belegt. Korrekte Satzinterpretationen finden sich bloß bei Probanden, die schon vorher zwischen Garantiewert und tatsächlicher Auszahlungssumme unterschieden hatten.

Ansatzpunkt für eine mögliche Revision ist das Wort „mindestens“, ohne das der Satz besagen würde, dass der Rückkaufswert dem Garantiebetrag entspricht. Er kann aber auch höher sein. Das wird nur von den Probanden gesehen, die eine korrekte Satzinterpretation abgeben; das sind allesamt Juristen oder Agenten. Die Agenten können ihre Deutung durch Fachwissen, also Wissen über die Rolle der Überschüsse bei der Höhe der Auszahlungssumme, anreichern:

(222) *das da hatt ich schon gesagt, dass es so einen vereinbarten garantiebetrag gibt; (...); dass es dieser garantierte rückkaufswert hier ist; <zeigt auf die Tabelle>; und der ist mir garantiert; das ist das mindeste; und da da „mindestens“ drin steht, denk ich ja immer noch, dass es da vielleicht ein bisschen mehr dazu gibt* (8J,7,2–4)

(223) *dass ich dann wirklich nur mit fünfundvierzig euro siebenundsiebzig cent dann zu rechnen habe; und nicht mit mehr oder weniger; doch; mehr könnte es schon sein, weil es*

*kommen ja noch die überschüsse mit dazu; aber auf keinen fall weniger; das ist ein garantierter betrag (9A,7,2–4)<sup>50</sup>*

Die Probanden, die bis dato die Existenz einer Mindestgarantie noch nicht gesehen haben, vollziehen diese Einsicht auch jetzt nicht. Nun kann dies wohl kaum darauf zurückgeführt werden, dass sie die Bedeutung des Wortes „mindestens“ nicht kennen. Ausschlaggebend ist vielmehr, dass die Probanden sich bei der Interpretation unbeirrbar von ihren Vorannahmen leiten lassen. Betrachtet man Probanden, bei denen sicher scheint, dass sie bisher nicht zwischen „Rückkaufswert“ und „garantiertem Rückkaufswert“ unterschieden haben, dann zeigt sich, dass sich falsche Vorannahmen in verschiedener Weise das Verstehen behindern: Sie beeinflussen die Einschätzung der Relevanz der Satzaussage, die Selektivität der Interpretation und die Bedeutungszuordnung.

Drei dieser Probanden scheinen die Satzaussage überhaupt nicht als relevant zu erkennen: 3L<sup>51</sup> und 11A interpretieren den Satz gar nicht, 10 J gibt ihn wörtlich wieder. In zwei anderen Fällen werden wohl nur die Begriffe „Rückkaufswert“ und/oder „Garantiebetrag“ wahrgenommen und mit den Tabellenwerten assoziiert. Die Probanden begnügen sich dann mit dem Verweis auf die Tabelle. Es gibt nicht den geringsten Hinweis darauf, dass die Garantiewerte in der Tabelle als Mindestsummen begriffen werden:

(224) *dieser rückkaufswert, der is bei vertragsabschluss ja schon ausgehändigt worden in diesem garantierten rückkaufswert in der tabelle (1A,7,2–4)*

(225) *das kann ich hier dann aus der versicherungsscheintabelle ablesen, wie hoch mein garantierter rückkaufswert ist, der ist hier festgelegt (14L,7,2–4)*

Selbst wenn „mindestens“ in die Deutung einbezogen wird, wird aus dem Ausdruck nicht der notwendige Schluss gezogen. Wie die folgenden beiden Beispielen zeigen, wird nicht erwogen, dass das Ergebnis höher sein kann, sondern dass es nicht niedriger sein kann – was nicht dasselbe ist:

(226) *„der rückkaufswert erreicht mindestens einen vereinbarten garantiebetrag“; „mindestens“ heißt also, ich dürfte nicht drunter liegen unter diesem vereinbarten garantiebetrag (11L,7,2–4)*

(227) *na dieser satz sagt jetzt noch mal, wat aus dieser tabelle hervorgeht, (...), dass es da festgesetzte garantierte summen gibt, die man zurückgezahlt kriegt; (...); wird in diesem satz gesagt, dass er mindestens diesen garantiebetrag erreicht; (...); na ja, da wird ebend schriftlich festgehalten, dass überhaupt mal irgendwas übrig bleibt (12L,7,2–4)*

50 Die Probandin erläutert den Garantiewert anhand eines Beispiels zur beitragsfreien Rente, obwohl ihr klar ist, dass im vorliegenden Paragraphen die Kündigung behandelt wird. Dieses „Versehen“ ist mit hoher Wahrscheinlichkeit dadurch bedingt, dass sie den vorausgehenden Satz – fälschlicherweise – als Aussage zur beitragsfreien Rente begriffen hatte, und das entsprechende Wissen noch aktiviert ist. Vergleichbare Phänomene treten bei den Satzinterpretation von 6A und 12A auf, sind aber auch an anderen Stellen in den Daten belegt.

51 Ihr einziger Kommentar lautet: „ach, det is der garantierte rückkaufswert, ne?“

Es ist nicht auszuschließen, dass die Verwendung des Verbs „erreichen“ im Ausgangssatz das Verstehen missleitet. Dieses beschreibt einen Vorgang, der in ein bestimmtes, durch das Objekt bezeichnetes Ziel mündet. Gerade das Zutreffen dieses „Zielzustands“ wird aber nun durch „mindestens“ in seiner Gültigkeit eingeschränkt.

Allein bei einem Probanden deutet sich eine Revision der bisherigen Annahmen an, die sich vorerst noch in der Widersprüchlichkeit seiner Deutung manifest macht (vgl. die im folgenden Beispiel hervorgehobenen Teile). Zum einen betont er mehrfach – wie bisher auch –, dass man den Tabellenwert ausgezahlt bekommt, zum anderen hebt er hervor, dass es sich um eine Mindestsumme handelt. Die notwendige Schlussfolgerung aus den beiden Sachverhalten macht er aber noch nicht explizit:

(228) *der rückkaufswert, den man also bei kündigung erhält, diese hier ausgewiesenen Summen, sind also ein vereinbarter garantiebtrag, den ich also mindestens kriege; (...); nehmen wir mal jetzt das jahr zweitausendfünf; (...); dann krieg ich ja, das seh ich ja auf der tabelle, dreitausendneuhundertfünfundvierzig euro; (...); dann ist das meine garantierte summe; die mindest garantierte summe, die ich also auch wieder zurück praktisch bekommen habe (2L,7,2–4)*

Dass nicht nur falsche Sachkomplexannahmen, sondern auch die subjektive Einstellung zum Text und zu seinen Autoren zu einer verzerrten Wahrnehmung und Deutung führen können, zeigt das Beispiel von 13L. Bei ihm hat sich der Gedanke festgesetzt, dass im Text die negativen Folgen der Kündigung bewusst verschleiert werden sollen. Sein Kommentar ist überwiegend bewertender Natur, enthält aber auch interpretative Bestandteile. Aus ihnen wird erkennbar, dass er „mindestens“ unbewusst durch etwas wie „nicht einmal“ ersetzt hat (vgl. den im Beispiel durch Fettdruck hervorgehobenen Teil):

(229) *bin eigentlich grundsätzlich eher ein misstrauischer mensch; und bin schon seit mehreren sätzen der meinung, dass man mir hier versucht sachen zu erklären, wo irgend n haken hinter steckt oder so; (...); dieser garantiebtrag ist ja immer noch nicht die höhe der summe, die ich eigentlich einzahle und **der rückkaufswert ist noch mal etwas weniger** (13L,7,2–4)*

Man sieht also erneut die Neigung der Probanden, das tatsächliche Gesagte so wahrzunehmen und zu deuten, dass es mit den bisherigen Vorstellungen im Einklang stehen. Dem etablierten Wissen kommt ein ungleich stärkeres Gewicht zu als der Textinformation. Bisherige Annahmen werden ungern in Frage gestellt oder gar revidiert. Ein schlagendes Beispiel dafür bietet die Interpretation der Probandin 9L, die weiterhin unbeirrt davon ausgeht, dass der Rückkaufswert eine zu bezahlende Summe ist. Sie passt nun die Aussage von Haupt- und Relativsatz dieser Vorstellung an:

(230) *ich garantier, dass ich was zu zahlen habe <lachend> also das heißt für mich, dass das bei vertragsabschluss irgendwie schon festgelegt wird, wie viel ich mindestens bezahlen müsste; (...); das heißt, ich hab da n festgelegten betrag, der sich zusätzlich erhöhen kann, je nachdem, wann ich kündige; je später ich kündige, desto weniger kommt dazu; also ich*



*denke, wenn ich innerhalb von nem jahr dann kündige, wird der betrag, der da noch mit dazu kommt, wesentlich höher sein (9L,7,2–4)*

Für jene, die den Hauptsatz nicht so abweichend interpretieren wie 9L, ist die Aussage des Relativsatzes bei all seiner Komplexität („...Garantiebetrag, dessen Höhe sowohl vom Kündigungstermin als auch vom Zeitpunkt der Einstellung der Beitragszahlung abhängt“) in der Regel gut erschließbar. Die Charakterisierung der Höhe des garantierten Rückkaufswerts entspricht Wissensbeständen, die bereits etabliert und auch gut verstanden sind. Der Faktor „Kündigungstermin“ wird auf die Länge des Zeitraums der Beitragszahlung bezogen:

(231) *je später ich kündige, desto höher wird der garantiebetrag natürlich sein (3J,7,2–4)*

Auch der zweite Faktor, die „Einstellung der Beitragszahlung“, betrifft bereits Bekanntes. Die Formulierung ist so allgemein gehalten, dass darunter sowohl ausstehende Beitragszahlungen („Beitragsrückstände“) als auch nicht erfolgte Beitragszahlungen aufgrund von Beitragsfreistellung verstanden werden können. Wenn die Probanden eine Konkretisierung vornehmen, beziehen sie sich grundsätzlich nur auf eine der Alternativen<sup>52</sup>:

(232) *wenn ich jetzt (...) halt schon mit zwei raten im verzug war, dann wird das eben auch berücksichtigt, wie das im vorigen abschnitt dargestellt ist (2J,7,2–4)*

(233) *habe ick det aber in ruhestand versetzt, denk ick mir mal, würde det wieder ne andere summe ergeben (3L,7,2–4)*

Zwei Probandinnen weichen von dieser Strategie insofern ab, als sie die Aussage zur Variation des Garantiewertes eng auf die Geltung der in der Tabelle ausgedruckten Werte beziehen (4L, 11L). Die Werte sind pro Jahr für einen bestimmten Fälligkeitstermin berechnet, und ändern sich, wenn der Kündigungstermin zwischen zwei Fälligkeitstermine fällt.

(234) *also in der tabelle ist zu ersehen, welcher garantierte rückkaufswert vereinbart wurde; <schaut in die tabelle> hier steht (...), der erste zweite ist immer gültig; wenn jetzt die kündigung erfolgt vom ersten achten sagen wir zweitausendfünf, dann errechnet sich prozentual vom ersten zweiten bis zum ersten achten noch ne summe, die bei dem garantierten verkaufswert dazukommt (4L,7,2–4)*

Diese Deutung ist mit dem Satzinhalt durchaus vereinbar.

52 Drei Probanden nehmen Bezug auf Beitragsrückstände (2J, 6J, 9J), sechs auf Beitragsfreistellung (3L, 7L, 4J, 7J, 1A, 12A).

## Verstehensprobleme

Im Haptsatz macht nur der Begriff „Garantiebetrag“ Schwierigkeiten. Das Problem besteht nicht darin, dem Ausdruck überhaupt eine Bedeutung zuzuordnen, denn diese lässt sich aus den Bestandteilen des Kompositums und dem Satzkontext relativ einfach ableiten. Das Problem besteht vielmehr darin, sich eine Vorstellung von dem Sachkomplex zu machen, auf den sich der Ausdruck bezieht. Diese Schwierigkeit tritt bei allen drei Probanden-Gruppen auf, am häufigsten bei den Agenten (7L, 8L, 6J, 2A, 6A, 7A, 10A). Die Ursachen sind bei Agenten einerseits, Laien und Juristen andererseits verschieden. Bei den beiden letzten kommt das Defizit dadurch zustande, dass sie sich mit der Tabelle gar nicht oder nur oberflächlich auseinandergesetzt haben. Der Zusammenhang zwischen „Garantiebetrag“ und den Tabellenwerten wird ihnen dementsprechend überhaupt nicht bewusst. Ihnen fehlt zudem der gesamte Wissenshintergrund, der aus der Tabelle abgeleitet werden konnte: wie hoch die Beträge sind, dass sie anfänglich unterhalb der Summe der Einzahlungen liegen, dass sie für jedes Jahr des Vertragszeitraums prospektiv berechnet sind. Dieser Mangel an Wissen schlägt sich nun in offenen Fragen bzw. Fehlannahmen nieder:

- (235) *wo steht da wieder geschrieben, welcher der garantiebetrag ist? (...); wenn ich nach nem halben jahr schon kein beitrag mehr zahlen kann, wie hoch is da der garantiebetrag? nicht dass ich da denn (...) zum schluss noch wat zuzahlen muss; weil zum anfang is et ja meistens, die versicherung [will] ihre provision alles raus haben (8L,7,2–4)*
- (236) *nach dem, was jetzt hier steht, gibt es einen vereinbarten garantiebetrag; und den kann man ja eigentlich nicht errechnen, weil man den kündigungsstermin gar nicht weiß; (...); das kann man ja eigentlich nicht vorher berechnen; also würde sich bei mir noch die frage stellen, wie dieser garantiebetrag zustande kommen soll (7L,7,2–4)*
- (237) *„der rückkaufswert erreicht einen garantiebetrag;“ (...); das kann sich nicht allein aus meinen beiträgen berechnen, die ich bisher gezahlt habe; das ist ja klar, dass ich die im wesentlichen zurückbekomme; also nehm ich an, dass mit diesem garantiebetrag vielleicht zinsen oder diese sachen gemeint sind, die dieses versicherungsunternehmen erwirtschaftet hat (6J,7,2–4)*

Bei den Agenten liegt das Problem anders. Sie haben eine klare Vorstellung davon, was nach der Kündigung passiert, nämlich die Auszahlung des Rückkaufswerts. Sie wissen auch, welche zentralen Faktoren seine Berechnung bestimmen. In den ihnen bekannten Typen der Lebensversicherung gibt es aber die Regelung des Garantiebetrags nicht. Dies erklärt auch die Probleme bei der Tabelleninterpretation. Die Probanden können den Sachverhalt des Garantiebetrages deshalb nicht in ihr gesichertes und in sich geschlossenes Bild von den Kündigungsfolgen integrieren:

- (238) *das ist die endgültige verwirrung; was ist „garantiebetrag“? (10A,7,2–4)*
- (239) *wobei hier von nem garantiebetrag gesprochen wird; was mich etwas irritiert; (...); ist auch etwas verwirrend, dass die da diesen garantiebetrag einfügen; (...); das ist nicht üblich; also der rückkaufswert ergibt sich durch das, was eingezahlt wurde abzüglich dem*

*kostenanteil (...); aber dass da von garantiebeträgen gesprochen wird, ist mir neu; aber das muss mit dieser riesterkonstruktion zu tun haben (2A,7,2–4)*

Zwei der Agenten beziehen den Begriff des „Garantiebetrags“ auf einen ganz anderen Sachverhalt: ein Rückkaufswert kann erst dann ausgezahlt werden, wenn eine Mindestansparsumme vorhanden ist (6A, 7A). Diese Regelung trifft auf viele Lebensversicherungstypen zu, nicht aber auf die *Riesterrente*. Die verzerrte Wahrnehmung und Verarbeitung der Satzinformation wird hier durch die Erwartung geleitet, dass diese Regelung im gegebenen Kontext zur Sprache kommt. Man sieht erneut, wie stark die Satzdeutung durch den Wissenshintergrund geleitet wird:

(240) *es muss versicherungsseitig ein bestimmter garantierter rückkaufswert, also eine bestimmte summe, da sein; wenn ich meinetwegen nur ein jahr einzahle oder weniger als ein jahr, dann kommt diese gesamtsumme nicht zustande; (...); das hängt logischerweise davon ab, dass ich erst mal eine bestimmte laufzeit bezahlt habe, damit sich dieser grundstock überhaupt entwickelt hat; und erst ab einem bestimmten break-even punkt hab ich erst mal einen garantiewert (6A,7,2–4)*

Der Nebensatz, der an den Begriff „Garantiewert“ angehängt ist, wirft kaum neue Verstehensprobleme auf. Falsche und teilkorrekte<sup>53</sup> Interpretationen sind überwiegend bedingt durch eine abweichendes Konzept von „Garantiebtrag“ oder die schon sattsam bekannte Gleichsetzung von Rückkaufswert und garantiertem Rückkaufswert:

(241) *wie hoch der zeitwert zu dem zeitpunkt ist, liegt natürlich daran, wie viel beiträge gezahlt wurden und wie weit der kündigungsstermin nach dem vertragsbeginn liegt (11A,7,2–4)*

Nur in zwei Fällen rühren Verstehensprobleme aus dem Relativsatz selbst. Zwei Probanden führen die beiden Faktoren „Kündigungstermin“ und „Einstellung der Beitragszahlung“ auf ein und denselben Sachverhalt, den der Kündigung, zurück (9L, 13L)<sup>54</sup>. Es bleibt dann unklar, warum die beide Begriffe durch „sowohl – als auch“ koordiniert sind:

(242) *„der kündigungsstermin und der zeitpunkt der einstellung [der beitragszahlung]“; (...); wenn ich bis zum monatsende kündigen kann, dann bezahl ich anfang des monats ja nicht mehr den beitrag; also ist mir nicht ganz klar, wo da jetzt der unterschied liegt (9L,7,2–4)*

53 Nebensatz-Interpretationen, die von der Gleichsetzung zwischen Rückkaufswert und garantiertem Rückkaufswert ausgehen, wurden als „teilkorrekt“ kodiert. Sie treffen zwar nicht das im Satz Gemeinte, aber die Nebensatz-Aussage zur Höhe des Wertes trifft sowohl auf den Rückkaufswert als auch auf den garantierten Rückkaufswert zu. Es liegt also keine krass abweichende Interpretation vor.

54 Die Tatsache, dass acht Probanden nur auf eines der beiden Konjunkte eingehen, könnte dieselbe Ursache haben.

Einige Probanden, allesamt Juristen<sup>55</sup>, machen auch Kommentare, die auf ein mangelndes Verstehen der makro-strukturellen Gliederung des Abschnitts „Ziffer 2“ schließen lassen. Unter Ziffer 2 wird zunächst der Rückkaufswert und dann, abgesetzt durch eine Leerzeile, der garantierte Rückkaufswert behandelt. Wird zwischen den Begriffen nicht klar differenziert, kann auch der Sinn der Gliederung und die teilweise Wiederholung von Information nicht verstanden werden:

- (243) *das mit der „einstellung der beitragszahlung“, das is ja oben eigentlich schon mit drinne; dass da eine verrechnung erfolgt; „beitragsrückstände werden hierbei berücksichtigt“; das klingt für mich n bisschen doppelt gemoppelt (6J,7,2–4)*
- (244) *also s is eigentlich n satz, der die beiden vorherigen sätze näher erläutert, so würd ich das verstehen (2J,7,2–4)*

### Fazit

*Der Inhalt des Satzes wäre dazu geeignet, die Probanden, die Rückkaufswert und Garantiewert bisher gleichgesetzt haben, zu einer Revision dieser Annahme zu veranlassen. Dies geschieht jedoch nicht – die eingebrachten Vorannahmen erweisen sich als stärker als der Text. Jene Probanden, der die Tabellenwerte bislang noch nicht zur Kenntnis genommen hat, verstehen noch schlechter, da keine oder nur eine verzerrte Vorstellung von „Garantiewert“ entwickelt werden kann. Die Agenten befinden sich nicht per se in einer besseren Ausgangsposition als die beiden anderen Gruppen. Einem Teil der Agenten ist der Begriff des „Garantiewertes“ nicht bekannt, da die Regelung in den ihnen gut bekannten Arten der Lebensversicherung nicht existiert. Die neue Information wird von ihnen nicht in die etablierte Sachkomplexvorstellung von den Folgen der Kündigung integriert.*

55 Die Gruppe der Juristen ist durchgängig stärker auf die Makro-Struktur des Textes fokussiert als die beiden anderen Gruppen.

5.1.11 Die zweite Tabelleninterpretation (Satz 7,2–5): „Eine Übersicht der garantierten Rückkaufswerte ist im Versicherungsschein enthalten.“

*„Kann ja keiner voraussagen, was in dreißig Jahren los ist.“(11L)*

### Die Aufgabe

Wie beim entsprechenden Satz in § 6 wurden die Probanden gebeten, sich die im Versicherungsschein enthaltene Tabelle anzuschauen und zu erläutern, welche Informationen sie ihr entnehmen können.

### Vorgehen der Probanden

Anders als bei der ersten Tabellendeutung (siehe Abschnitt 5.1.4) bewältigen die Probanden die Aufgabe diesmal in der Regel recht mühelos; sie zeigen im Vergleich auch ein eher eingeschränktes Interesse. Die meisten sind mit der Tabelle inzwischen vertraut. Die relevante Tabellenspalte 3, „garantierter Rückkaufswert in EUR“, wird sofort identifiziert. Die Probanden konzentrieren sich auf die Spalte zum Rückkaufswert; nur von drei Laien werden die garantierten Rückkaufswerte mit den Werten in Spalte 4, „garantiertes gebildetes Kapital in EUR“, verglichen. Die Jahreszahlen in Spalte 1 werden mit Selbstverständlichkeit als die Zeitpunkte verstanden, zu denen die jeweiligen garantierten Rückkaufswerte gelten. Die Angaben zur „beitragsfreien Rente“, die einigen Probanden bislang nicht eingeordnet werden konnten, bleiben unberücksichtigt. Eine nachträgliche Lösung der damit verbundenen Probleme wird nicht versucht. Die Tabellen-Erläuterungen im Versicherungsschein werden nicht bzw. nicht nochmals gelesen.

Im Allgemeinen werden keine neuen Erkenntnisse gewonnen. Alte Aussagen der Probanden zum Rückkaufswert/garantierten Rückkaufswert werden wiederholt und gegebenenfalls ergänzt. Im Großen und Ganzen haben sich ihre Annahmen bereits stabilisiert und werden nicht in Frage gestellt. Zwei Probanden begnügen sich von vornherein mit dem Verweis auf ihre bisherigen Ausführungen, in etwa einem Drittel der Fälle sind die Kommentare sehr knapp gehalten.

### Das Verstehen der Tabelleninformation zum „garantierten Rückkaufswert“

Die Aussagen der Probanden zu diesem Punkt bestätigen die bisherigen Befunde. Die drei Gruppen unterscheiden sich deutlich darin, wie sie die Faktoren verstehen, die den Rückkaufswert/ garantierten Rückkaufswert und die Werte-Entwicklung über die Zeit hinweg bestimmen. Am wenigsten werden die Zusammenhänge von den Laien durchschaut.

Niemand unter ihnen hat bisher zwischen Garantiewert und tatsächlicher Auszahlungssumme unterschieden, und dabei bleiben sie auch. Ihr Augenmerk gilt vor allem den Verlusten, die der Versicherungsnehmer zu gewärtigen hat. Die im Vergleich mit den Einzahlungen niedrigere Höhe der Rückkaufswerte wird allein aus den Zahlen für den

Beginn der Vertragslaufzeit abgeleitet und dann für den gesamten Versicherungsverlauf verallgemeinert (3L, 8L, 11L, 13L, 14L):

(245) *also ich finde, dass dieser garantierte rückkaufswert immer zu wenig is für wat denn eingezahlt wird; weil sie zahlt ja praktisch im ersten jahr schon (...) tausendsiebenhundertdreißig euro ein; und würde, selbst wenn also alles glatt gelaufen ist, und sie ein jahr lang diese hundertfünfzig euro pünktlich bezahlt hat, höchstens eintausendeinhundertvierundvierzig euro rausbekommen; det heisst, sie macht wieder verlust; und so setzt sich das eigentlich im grunde genommen bei den anderen [zahlen] fort; (...); weil im zweiten jahr sind's dann zweitausendfünfhunderzweiundzwanzig euro; und wenn ick zwei mal eintausendsiebenhundert rechner, sind's also auch schon über dreitausend euro; also sie hat immer n verlustgeschäft gemacht, im grunde genommen (3L,7,2–5)*

Nur zwei der Laien gehen auf das Ansteigen der Werte mit zunehmender Vertragslaufzeit ein, erkennen aber nicht die Progressivität der Steigerung und die Umkehrung des Verhältnisses von Einzahlungen und Garantiewert (2L, 12L):

(246) *das sind die garantierten rückkaufswerte, (...), die sich auch von jahr zu jahr steigern, entsprechend den eingezahlten beiträgen (2L,7,2–5)*

(247) *un dit staffelt sich dann eben immer höher (12L,7,2–5)*

Ebenfalls undurchschaut bleibt die Beziehung zwischen den (garantierten) Rückkaufswerten und den Werten in der Spalte „garantiertes gebildetes Kapital“, die von drei Laien verglichen werden (11L, 13L, 14L). Die Kommentare betreffen die unterschiedliche Höhe der beiden Werte, die in je eigenwilliger, aber gleichermaßen fehlgeleiteter Weise erläutert wird.<sup>56</sup> Die nur teilweise Sichtung der Tabellenwerte vermischt sich in unglücklicher Weise mit dem eingeschränkten Wissen um die Faktoren, die in die Berechnung eingehen. Der klärende Begriff des „Abzugs“ wird nicht entfernt in Erwägung gezogen.

Bereits eingebrachte Fehldeutungen der zentralen Begriffe „Rückkaufswert“ und „Garantiebetrag“ schlagen sich naturgemäß ebenfalls verzerrend in den Kommentaren nieder. Die Probandin 9L, die „Rückkaufswert“ unbeirrt als vom Versicherungsnehmer zu zahlende Summe begreift, leitet deren Höhe aus dem Unterschied zwischen den Werten in Spalte 4 („garantiertes gebildetes Kapital“) und Spalte 3 („garantierter Rückkaufswert“) ab. Obwohl sie von völlig falschen Vorannahmen ausgeht, kommt sie dabei dem tatsächlichen Sachverhalt unerwartet nah: Spalte 4 begreift sie als ihre Einzahlungen, Spalte 3 als Auszahlungssumme, die Differenz muss sie zahlen. Die Probandin 7L, die sich zum ersten Mal mit der Tabelle auseinandersetzt und noch keinerlei Vorstellung von ihrem Informati-

56 Für 11L sind die Kapitalwerte gleichzusetzen mit den Einzahlungen, und der Rückkaufswert liegt ihrer Ansicht nach – unter Missachtung der Tabellenevidenz – prinzipiell niedriger. 13L sieht zwar, dass sich Rückkaufswerte und Kapitalwerte – aus unbekanntem Gründen – einander angleichen, hält den Kapitalwert aber fälschlich für grundsätzlich niedriger als die Einzahlungen. 14L mutmaßt, dass das gebildete Kapital deshalb höher liegt als der Rückkaufswert, weil beim Kapitalwert vom Nicht-Kündigungsfall ausgegangen wird und deshalb Zinsen gutgeschrieben werden.

onswert entwickelt hat, kommt über eine Problematisierung des Konzepts „Garantiewert“/ „Garantiebetrag“ nicht hinaus. Sie erkennt die gesamte Grundlage der Versicherungs- „Garantie“ nicht, nicht einmal, dass die angegebenen Rückkaufswerte auf die Höhe der Beitragszahlung im spezifischen Vertrag abgestellt sind, geschweige denn, dass es sich um Mindestsummen handelt:

(248) *wenn sie das garantieren, dass ich das kriege, egal wie hoch meine beiträge waren, also dann ist es ziemlich hohes risiko für die; (...); wenn die sagen, das ist der garantierte rückkaufswert in euro, (...), egal wie irgendwie kurse stehen oder sonst was, oder wie die bedingungen sind; (...); wie kann einem so was garantiert werden? (7L,7,2–5)*

Die Ausführungen der Juristen sind hier einmal deutlich richtiger als die der Laien. Mindestens sechs von ihnen unterscheiden schon zwischen Garantiewert und tatsächlicher Auszahlungssumme (1J, 2J, 3J, 4J, 8J, 9J), einer macht es nicht (10J), über den Rest der Gruppe lassen sich keine Aussagen machen. Die Kommentare sind meist sehr kurz. Ausführlichere Erläuterungen zielen – anders bei den Laien – nicht auf die Verluste, sondern auf die Steigerung der Werte. Dabei wird aus genauer Prüfung der Tabellenwerte die Art der Steigerung, nämlich der im Verhältnis zu den Einzahlungen überproportionale Anstieg der Werte, abgeleitet, (6J, 4J, 9J). In einem Fall wird dies auch durch Zinsen begründet (8J):

(249) *wenn wir jetzt wieder jahr zweitausenddreie nehmen, achtzehnhundert eingezahlte euro, kriegt man eintausendeinhundertvierundvierzig zwölf zurück; da hat man n relativ schlechtes geschäft gemacht; (...); fünfzehntausendzweihundertneunzig euro nach zehn jahren; das is immer noch nich das, was man eingezahlt hat, aber es is n besseres verhältnis; (...); zweitausendzweiunddreißig gibt's dreiundsiebzigttausend (...); dürfte (...) mehr sein; (...); wobei natürlich auch zu berücksichtigen ist, dass in den ersten jahren auch diese ganzen kosten getilgt werden sollen; [man] müsste also auch vermuten, dass die sprünge dann größer werden mit zunehmendem zeitablauf; scheint mir auch der fall zu sein; zwischen zweitausendzwölf und zweitausenddreizehn sind's schon mehr als zweitausend euro; also deutlich mehr als ein jahresbetrag; (...); und dann hier zwischen zweitausenddreie und zweitausendvierundzwanzig sind's dreitausend euro; wenn man also kündigen will, ises schlau, das spät zu tun (9J,7,2–5)*

(250) *denn man darf ja bei den zahlen auch nicht vergessen, dass da ja dann auch immer die zinsen noch drin sind; (...); sonst könnte man ja denken, ja, jedes jahr tausendeinhundertvierundvierzig kommt dazu; dann wär ich aber nach einunddreißig jahren nicht bei der summe (8J,7,2–5)*

Inwieweit die Gesamtheit der Juristen das Zusammenspiel von Einzahlungen, Kosten und Zinsen durchschaut, muss dahingestellt bleiben. Die Probanden halten sich nach Juristenart eher bedeckt. Immerhin gehen bei mindestens einem Drittel der Gruppe die Vorstellungen in die richtige Richtung, und es werden in keinem Fall so eklatante Fehlannahmen geäußert wie bei den Laien. Der „Abzug“ wird von keinem der Probanden erwähnt.

Die Agenten bezeugen in mehrerer Hinsicht ihren deutlichen Vorsprung an Fachwissen. Die Angaben zum Rückkaufswert werden unter unterschiedlichen Gesichtspunkten

erläutert, in denen jeweils ein spezifischer Teil des Expertenwissens zum Ausdruck kommt. Allerdings wird auch von dieser Gruppe der „Abzug“ nicht in die Erklärungen einbezogen. Drei der Agenten gehen auf die Entwicklung der Werte über die Zeit ein, wobei die determinierenden Faktoren in ihrem Zusammenspiel umfassend dargestellt werden. Anders als bei den Juristen muss die Art des Werte-Anstiegs nicht mühsam aus den in der Tabelle angegebenen Summen abgeleitet werden. Dass die Werte progressiv ansteigen, gehört zum Fachwissen, und die Tabellenangaben werden nur zur Illustrierung herangezogen. Ebenfalls selbstverständlich gewusst wird, dass es in der Werte-Entwicklung einen Umschlagpunkt gibt, ab dem die garantierte Auszahlungssumme die Höhe der Einzahlungen übersteigt:

(251) *dort sieht man ja, wie die rückkaufswerte sich jahr für jahr verändern; man sieht ja ganz eindeutig auch an den abständen (...), dass in den letzten jahren (...) durch diesen zinseszinsseffekt natürlich die abstände grösser werden; (...) zweitausend drei zweitausend vier sind's ja nur rund tausendvierhundert euro, und wenn ich mir im extremfall das letzte jahr ansehe, da sind's denn doch viertausend euro; (...); klar, in den ersten jahren sind natürlich auch noch die kosten der versicherung, abschlussgebühren und verwaltung, viel höher, als wenn ein vertrag schon lange läuft; das guthaben is ja auch höher; je länger er läuft, um so mehr zinsen und gewinne erwirtschaftet dieser vertrag; (...); [dass] so nach zwölf jahren, glaub ich, (...) man dann auch bei der kündigung schon in der gewinnzone ist; (1A,7,2–5)*

Wie schon früher wird auch hier von den Agenten die Überschussbeteiligung angesprochen, durch die die garantierten Werte erhöht werden können. In den Daten der beiden anderen Gruppen erscheinen Begriffe wie „Überschuss“ oder „Überschussbeteiligung“ hingegen nicht.

(252) *hier sind mir die vom versicherer garantierten werte, die ich zu diesem zeitpunkt erhalte, definitiv mitgeteilt worden; was hier unberücksichtigt ist, ist die überschussbeteiligung, weil er die ja nicht garantieren tut (4A,7,2–5)*

Der Vorteil des Fachwissens wird noch in einem weiteren Punkt deutlich. Aufgrund ihrer Berufserfahrung können die Agenten die in der Tabelle dokumentierte Leistung des Versicherers bei früher Kündigung mit den branchenüblichen Regelungen bei Lebensversicherungen vergleichen. Dort wird dem Versicherungsnehmer zumindest in den ersten zwei Jahren in der Regel kein Pfennig zurückerstattet. Dass im vorliegenden Vertrag auch bei einer frühen Kündigung eine Summe garantiert wird, erweist sich somit als ausgesprochen kundenfreundlich. Dies steht im Gegensatz zur Einschätzung der Laien, denen die Vergleichsgrundlage fehlt und die nur die „Verluste“ wahrnehmen.

(253) *also bemerkenswert ist, dass es zumindest in den ersten zwei jahren rückkaufswerte gibt; das ist so üblicherweise, dass bei rentenversicherungen und kapitallebensversicherungen in den ersten jahren kein rückkaufswert vorhanden ist; das hat was damit zu tun, dass die abschlusskosten auf die ersten jahre verteilt sind; (...); es ist zumindest was vorhanden; das ist ja ein positiver aspekt; darüber freuen wir uns (2A,7,2–5)*



(254) *wir garantieren ihnen nach einem jahr (...) diesen garantierten rückkaufswert von tausendeinhundertvierundvierzig euro; also dat is schon n sehr moderater und kundenfreundlicher vertrag* (12A,7,2–5)

Eine letzte Besonderheit der Gruppe zeigt sich noch darin, dass die Beraterrolle eingenommen wird (1A, 6A). Aus dem Zahlenmaterial wird abgeleitet, welches die für den Versicherungsnehmer finanziell vorteilhafteste Vorgehensweise wäre:<sup>57</sup>

(254) *also lohnt es sich, (...) auch diesen vertrag einzuhalten; also nich beitragsfrei stellen und nich zu kündigen; gar nich auch in den ersten jahren; da macht man doch erhebliche verluste* (1A,7,2–5)

Beim Verstehen der Tabellenangaben zeigen sich also beträchtliche Unterschiede zwischen den Gruppen. Laien und Juristen sind bei der Tabelleninterpretation auf Sachkomplexannahmen angewiesen, die sie primär dem Text entnehmen müssen. Dabei kommen den Juristen offenkundig Leseroutinen zugute. Intuitiv hat man den Eindruck, dass sie Begriffe ernster nehmen, weniger vorschnell Schlüsse ziehen und sich nicht durch subjektive Einstellungen leiten lassen. Die Agenten sind bei der Tabelleninterpretation überhaupt nicht auf Textinformation angewiesen. Das dafür notwendige Wissen bringen sie mit.

#### Vergleich der Kommentare zum Rückkaufswert mit den entsprechenden Kommentaren in Erhebungsteil III

Die Daten des „Lauten Denkens“ bieten eine Momentaufnahme vom Verstehen der Tabelle, die durch Einflussfaktoren wie den vorausgehenden Text, die eigenen vorausgehenden Äußerungen, gerade fokussierte Probleme, die augenblickliche Konzentration und ähnlichen Faktoren geprägt ist. Welche längerfristigen Vorstellung von „Rückkaufswert“ die Probanden entwickeln, lässt sich ihnen nicht entnehmen. Es ist daher aufschlussreich, die Befunde aus dem „Lauten Denken“ mit Aussagen zum (garantierten) Rückkaufswert zu vergleichen, die in Erhebungsteil III gemacht wurden. Dort sollten die Probanden zunächst schriftliche Fragen zum Textverstehen bearbeiten (siehe dazu Kapitel 7). Anschließend wurden auch noch gezielt einige mündlich gestellte Fragen beantwortet. Eine dieser mündlichen Fragen lautete: „Die Versicherung garantiert bei Kündigung/Ruhenlassen bestimmte Mindestleistungen. Warum können die Leistungen auch höher sein?“ Die Frage unterstellt bereits, dass es Mindestleistungen gibt, die überschritten werden können.

Vier der Laien weisen diese Unterstellung zurück (3L, 8L, 11L, 13L), ein weiterer zeigt sich überrascht (14L):

(255) *sicher nicht* (11L, III/C/5)

<sup>57</sup> Alle Agenten geben übrigens an der einen oder anderen Stelle solche Ratschläge.

- (256) *sind sie höher? ich glaub nicht, dass sie höher sind. (...); ja, gehen wir mal davon aus, vielleicht sind sie höher, vielleicht auch nicht* (3L, III/C/5)
- (257) *also ich kann mir nicht vorstellen, dass es mehr sein wird, weil eine versicherung dafür sorgt, dass es nicht mehr ist; ansonsten gibt es da sicherlich diese abhängigkeit von irgendwelchen zinsschwankungen oder so was* (13L, III/C/5)
- (258) *das ist ja interessant; ja; also ich kenn es nur von anderen versicherungen oder von meiner versicherung her, dass da vielleicht auch die aktuelle wirtschaftslage ausschlaggebend ist* (14L, III/C/5)

Der Proband 8L hält es sogar für ausgeschlossen, dass seine Einzahlungen überschritten werden:

- (259) *höher, also das glaub ich nicht, höher als die eingezahlte summe; (...); niemals; eine versicherung hat nie was zu verschenken* (8L,III/C/5)

Ein weiterer Teil der Laien hält es zumindest für möglich, dass die Mindestwert überschritten werden, relativiert das aber sogleich (2L, 9L, 12L; vgl. die durch Fettdruck hervorgehobenen Teile der Beispiele). Zudem wird deutlich, dass die Probanden nur vage Vorstellungen davon haben, wie der Mehrbetrag zustande kommen könnte:

- (260) *ja, es kann mehr sein durch zinsen, und es kann mehr sein durch diese verteilung, die ja irgendwann mal erwähnt worden ist; (...); diese verteilung der überschüsse oder so; aber das hat wahrscheinlich nur was damit zu tun, wenn man nicht kündigt, oder?* (9L,III/C/5)
- (261) *wenn die versicherung zum beispiel, also die wirtschaftet ja mit dem kapital, legt woanders an, wenn sie da überdurchschnittliche ergebnisse erzielt* (2L,III/C/5)
- (262) *das hängt ab von allgemeinen entwicklungen am markt; das weiß ich nicht, wo das ganze angelegt wird; das ist jetzt auch wieder ein thema, mit dem ich mich überhaupt nicht beschäftige, aber ich weiß, dass das ganze angelegt wird und dass es da schwankungen gibt; (...); und wenn es gut läuft und irgendwelche Werte mehr werden, dann kann es eben auch gut laufen* (12L,III/C/5)

Die beim „Lauten Denken“ festgestellte Nicht-Differenzierung zwischen Garantiewert/ Tabellenwert und tatsächlicher Auszahlungssumme war also mehr als ein Zufallsprodukt. Die Probanden schließen eine Rückerstattung, die den Mindestbetrag überschreitet, aus oder halten sie für wenig wahrscheinlich. Die Textgrundlage war nicht dazu geeignet, eine Unterscheidung zu etablieren, und das Hintergrundwissen zur Funktionsweise der Versicherung ist zu unsicher und zu unspezifisch, als dass es automatisch als Korrektiv herangezogen werden könnte.

Die Reaktionen der Juristen unterscheiden sich von denen der Laien deutlich. Die Erwartungen, die sich aus den Befunden des „Lauten Denkens“ ableiten lassen, bestätigen sich. Die Mehrheit der Probanden hatte die Existenz einer überschreitbaren Mindestgarantie bei der Textinterpretation erkannt. Alle Probanden reagieren jetzt – mit einer Ausnahme – auf die Frage ohne Zögern und ohne Zeichen von Unsicherheit. Sie stützen ihre Antwort

ten auf Hintergrundwissen über die Kapitalanlagen der Versicherer und die dabei erzielten Erträge. Bei ihren Ausführungen benutzen sie eine klare und sicher abrufbare Begrifflichkeit. Vier Probanden verwenden auch den Ausdruck „Überschuss“ (3J, 4J, 5J, 9J):

- (263) *weil ja die versicherung mit dem geld, das ich einzahle, arbeitet, und sie hat ja auch den gesetzlichen auftrag, damit zu arbeiten; die legen das ja nicht nur in die schublade und warten, was passiert, sondern die legen das ja auch an; (...); also darauf kommt ja dann auch noch ein ertrag aus zinsen (...), und der muss mir ja auch zustehen; (...); dieser garantierte rückkaufswert ist halt nur das, was sie mir von vornherein schon sagen können, dass ich das auf alle fälle kriegen werde, und alles was darüber hinaus geht, hängt vom geschick der einzelnen finanzmanager bei den versicherungen und bei den banken ab (8J,III/C/5)*
- (264) *ich vermute, weil man ja das geld, das man einzahlt, damit arbeitet ja die versicherung auf dem kapitalmarkt, und je nachdem wie die entwicklung auf dem kapitalmarkt ist, können die mehr oder weniger gewinne erzielen; dann sind das dann halt noch die zinsgewinne, die da mit zurückgezahlt werden (7J,III/C/5)*
- (265) *ja, weil ich denke, das hängt davon ab, wie die versicherung das kapital anlegt und möglicherweise können überschüsse erwirtschaftet werden; aber weil das eben nicht garantiert wird, und man es eben auch nicht von vornherein prognostizieren kann, kann man hier noch nicht festlegen, ob die [leistungen] höher sind und wie hoch die dann sein wird (5J,III/C/5)*

Nur einer der Juristen zeigt Unsicherheit und macht in seiner Antwort unklare und auch falsche Aussagen. Dabei handelt es sich um den Probanden 10J, aus dessen Interpretation bereits unzweifelhaft hervorging, dass er Garantiewerte mit den rückerstatteten Summen gleichsetzt. Seine Antwort zeigt, dass er tatsächlich eine falsche Sachkomplexvorstellung hat::

- (266) *das sind dann vermutlich irgendwelche prämien, zulagen, und so weiter, die sich dann / und die steuerlichen zulagen / die staatlichen förderungen; (...); ich weiß nicht, vielleicht werden die zinsen noch erhöht; kann das vielleicht vorkommen? ich dachte, die werden festgelegt, ganz egal, wie die lage ist, zum beispiel auf drei komma fünf prozent (10J,III/C/5)*

Im Gruppenvergleich haben die Juristen in zweierlei Hinsicht bessere Voraussetzungen für die Beantwortung der Frage als die Laien: Sie haben die relevanten Textpassagen besser verstanden und sie haben klarere Vorstellungen von finanztechnischen Zusammenhängen.

Dass die Agenten das mögliche Übersteigen der Garantiewerte auf Überschüsse zurückführen, war zu erwarten.<sup>58</sup> Auf diesen Faktor hatten die Agenten ja bereits im Laufe der Text- und Tabellenauslegung immer wieder verwiesen. Natürlich sind ihre Vorstellungen in Teilen spezifischer und detaillierter als die der Juristen, etwa wenn es um die Zuschreibung der Gewinne auf die Versicherungsverträge geht:

58 Auf Grund technischer Probleme liegt nur von acht Agenten die Beantwortung der Frage vor.

(267) *ja; die garantierten leistungen sind ja in einem festen rechnungszins, der sich zur zeit bei normalen kapitalversicherungen um drei komma zwei fünf prozent bewegt; und dazu natürlich noch die gewinnbeteiligung kommt, das heißt diese nicht garantierten werte; und zu neunzig prozent wird ja der kunde (...) an diesem gewinn beteiligt; das heißt konkret, im jahre zweitausendacht hab ich hier ne garantierte rente von neunzig euro fünfundsiebzig; jetzt hat aber die [versicherung] schon fünf euro gewinn gemacht; dann werden ihnen eben diese fünfundneunzig fünfundsiebzig für zweitausendacht gutgeschrieben; (...); im jahr darauf macht die gesellschaft keinen gewinn, dann bleiben ihnen eben diese fünf euro stehen; (...); also jedes jahr kriegt man ja praktisch diesen kontoauszug, wo drunter steht, was ist meine versicherung wert; die werden ihnen dann garantiert, die kann ihnen auch keiner wegnehmen (12A,III/C/5)*

Auch die beiden Probanden 1A und 11A beschreiben die Rolle der Überschussbeteiligung korrekt und sicher. Nun hatten beide bei der Textinterpretation nirgends zwischen garantierter und nicht-garantierter Versicherungsleistung unterschieden. Hintergrundwissen und Textinterpretation klaffen also auseinander.

### Fazit

*Die Aufgabe fällt den Probanden leichter als die entsprechende Aufgabe bei § 6. Es zeigen sich deutliche Gruppenunterschiede, vor allem zwischen Agenten und Laien. Die Agenten können hier von ihrem Expertenwissen profitieren, während bei den Laien zahlreiche Fehlinterpretationen auftreten, die größtenteils frühere falsche Annahmen fortschreiben.*

## 5.2 Die übrigen Sätze der §§ 6 und 7

Die §§ 6 und 7 enthalten auch einige Sätze, die für das Problem nur in Grenzen wichtig sind. Auf diese Sätze soll nun in etwas knapperer Form eingegangen werden. Im einzelnen handelt es sich um

- den jeweils ersten Satz, in dem Termine und Fristen für Ruhenlassen und Kündigung festgelegt werden (5.3.1.),
- die zwei letzten Sätze von § 6 (unter Ziffer 2), in denen die Regelungen zur Wiederaufnahme eines ruhenden Vertrages ausgeführt werden (5.3.2.),
- sowie um die beiden letzten Sätze von § 7 (unter Ziffer 3 und 4), die die vorher im Text spezifizierten Kündigungsregelungen ergänzen (5.3.3.).

5.2.1 Satz 6,1–1: Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen (vgl. § 3 Ziffer 2) auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, ruhen lassen (Beitragsfreistellung).

Satz 7,1–1: Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen (vgl. § 3 Ziffer 2) auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, schriftlich kündigen.

*„In welcher Frist ich das jetzt machen müsste, steht natürlich jetzt hier wieder mal nicht drinne. Dann würd ich davon ausgehen, dass es sicherlich n Vierteljahr vorher is.“ (8L)*

### Erläuterung zum Satzinhalt

Die Versicherung kann immer zu den Zeitpunkten beitragsfrei gestellt oder gekündigt werden, zu denen die nächste Versicherungsrate fällig wäre. Das ist meist das Ende des Versicherungsjahres, weil die Versicherung in der Regel jährlich bezahlt wird; es kann aber auch eine kürzere Zahlungsperiode („Ratenzahlung“) vereinbart werden – halbjährlich, vierteljährlich oder monatlich. Der Versicherungsnehmer muss beim Bewirken des Ruhenlassens/der Kündigung keine Frist beachten („jederzeit“). Die Kündigung hat in schriftlicher Form zu erfolgen. In welcher Form das Ruhenlassen veranlasst werden muss, wird nicht ausgeführt.<sup>59</sup>

59 In § 12 Ziffer 1 der AVB heißt es: „Mitteilungen, die das bestehende Vertragsverhältnis betreffen, müssen stets schriftlich erfolgen.“ Dagegen wird in § 174 Ziffer 3 des VVG folgende Aussage gemacht: „Die Form des Umwandlungsverlangens ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Die entsprechenden Schriftformklauseln in den ALB 86 (§ 6 Nr. 4 Muster-ALB 94) sind unwirksam, da § 178 Abs. 2 VVG eine Erschwerung durch Schriftform nicht zulässt (Hamm VA 51, 194)“. (Prölls/ Martin, Versicherungsvertragsgesetz, 25. Auflage, München 1998).

## Verstehensleistung und Verstehensprobleme

Die beiden weithin gleichlautenden Sätze, die die §§ 6 und 7 einleiten, werden im Prinzip gut verstanden. Eine quantitative Auswertung wurde nur für den Satz aus § 6 durchgeführt, da viele Probanden bei dem Satz in § 7 nur auf die bereits im Rahmen von § 6 gemachten Erläuterungen verweisen.

Die Probanden geben die Kernaussage korrekt wieder, nämlich die Möglichkeit der Vertragsumwandlung oder -auflösung zum Ende einer Zahlungsperiode. Keiner deutet dies fehl. Auch wird in der Mehrzahl der Satzerläuterungen auf beide in der Regelung genannte Termin-Varianten – den Termin bei jährlicher und die Termine bei unterjähriger Beitragszahlung – eingegangen.<sup>60</sup> Dennoch sind mehr als zwei Drittel der Interpretationen unvollständig und über ein Drittel der Interpretationen nur teilkorrekt. Eine vollständige und korrekte Interpretation wird von keinem der Probanden abgegeben.

Das liegt vor allem daran, dass die Probanden aller drei Gruppen den Bedeutungsbeitrag von „jederzeit“ zur Satzbedeutung nicht erkennen. Ruhen oder Kündigung werden zwar erst zu einem bestimmten Zeitpunkt wirksam, aber es gibt keine Frist für die Antragsstellung. In den meisten Interpretationen bleibt „jederzeit“ entweder völlig unberücksichtigt (12 Probanden) oder wird wörtlich aufgenommen; der Ausdruck wird also nicht als relevant betrachtet. Wenn sich in den Satzerläuterungen eine Interpretation niederschlägt, ist es in Form von Paraphrasen wie „immer zum/jeweils zum/zu jedem“, wie es dem Alltagsverständnis entspricht.

(268) *also die abgeschlossene versicherung, wenn ich die frühzeitig ruhen lassen will, (...), kann ich das jederzeit machen lassen, und zwar immer zum schluss des laufenden versicherungsjahres* (2L, 6,1–1)

(269) *es gibt also die möglichkeit, dass, solange die rente noch nicht ausgezahlt worden ist, (...), jederzeit, also das heißt immer zu jedem/ zu ende jeden versicherungsjahres (...) ausgesetzt werden kann* (5J, 6,1–1)

Nur einer der Juristen begreift „jederzeit“ als rechtssprachlichen Ausdruck, versteht ihn aber interessanterweise im Sinne von „ohne Angabe eines Grundes“<sup>61</sup>:

(270) *das is also geregelt hier, ob eben ein ruhensgrund erforderlich ist; also ich seh hieraus, dass man eben/ durch dieses „jederzeit“, dass eben so ein besonderen grund nicht darf/ bedarf, und dass man da auch nichts großartig darlegen muss;* (1J, 6,1–1)

Die Probanden erschließen die rechte Bedeutung von „jederzeit“ auch dann nicht, wenn sie die Frage einer Frist zur Sprache bringen. Bei drei Probanden geschieht dies bereits bei Satz 6,1–1, ist aber noch häufiger bei Satz 7,1–1 belegt, nämlich in sieben Fällen. Keiner

60 Fünf Probanden (2J, 7J, 8J, 6A, 9A) geben bei der Interpretation von Satz 6,1–1 nur eine der beiden Möglichkeiten wieder, drei von ihnen vervollständigen ihre Erläuterungen dann aber bei der Interpretation von Satz 7,1–1.

61 Dieselbe Interpretation tritt bei Satz 7,1–1 erneut bei einem zweiten Juristen (3J) auf.

der Probanden kommt zu dem Schluss, dass keine Frist zu beachten sei. Sie beschränken sich entweder auf die Feststellung, dass eine Angabe zur Frist im Text fehle, oder bekräftigen darüber hinaus ihre aus dem Alltagswissen abgeleitete Überzeugung, dass eine Frist bestimmt beachtet werden müsse. Ein Agent macht sogar dezidiert die Aussage, dass eine Frist von einem Monat vorgeschrieben sei.

- (271) *also ein zeitraum ist hier nicht angegeben, wie n vierteljahr vorher oder so* (4L, 7,1–1)  
 (272) *ich gehe davon aus, dass natürlich nicht ein tag vor dem/ meinnetwegen am neunundzwanzigsten dritten ich sage, dass ich am/ zum ersten vierten die versicherung kündigen möchte* (11L, 7,1–1)  
 (273) *dann ist die frage, (...), frag ich natürlich jetzt selber, es wird immer gesagt, drei monate oder ein monat davor; es muss genau fixiert sein, wieviel davor ich dann auch die kündigung schriftlich schreiben muss* (9A, 7,1–1)  
 (274) *sollte ich unterjährig zahlen, hab ich mit frist von einem monat, (...), die möglichkeit den vertrag ruhen zu lassen oder auch zu kündigen* (4A, 6,1–1)

Die beiden Sätze enthalten noch weitere lexikalische Probleme, die unterschiedlich gut gemeistert werden. Einige setzen fälschlicherweise „Versicherungsjahr“ mit „Kalenderjahr“ gleich (12L, 13L, 1J). Dagegen stoßen die Begriffe „Ratenzahlung“ und „Ratenzahlungsabschnitt“ bei niemandem auf Unverständnis, obwohl sie für Nicht-Versicherungsexperten im vorliegenden Kontext ja eher unerwartet sind und auf den ersten Blick unmotiviert erscheinen.<sup>62</sup> Sie werden aber von allen Probanden korrekt verstanden, auch dann, wenn dem im Satz enthaltenen Verweis auf § 3 nicht nachgegangen und die dort enthaltenen Erläuterungen nicht konsultiert werden.<sup>63</sup> Offensichtlich erlauben der Kontext und das Hintergrundwissen ein müheloses Erschließen der Wortbedeutung.

Satz 6,1–1 reizt offenbar mehr als jeder andere zu Elaborationen (vgl. Abschnitt 3.6). Es gibt 77 Vorkommen, davon 41 konkretisierende und 33 erweiternde. Die Zahl der konkretisierenden Elaborationen liegt mehr als doppelt so hoch wie in den Sätzen mit den nächsthöchsten Vorkommen (je 20 bei Satz 6,2–1 und bei Satz 7,3–1). Alle Kategorien von konkretisierenden Elaborationen sind belegt. Sie sind bedingt durch verschiedene Arten von Ausführungen zu den abstrakten Terminregelungen im Text: Die Möglichkeit monatlicher, vierteljährlicher oder halbjährlicher Zahlungsweise/Vertragsumwandlung wird ausbuchstabiert, der Zusammenhang zwischen Zahlungsweise und relevantem Termin wird am Beispiel erläutert oder für den vorliegenden Vertrag spezifiziert.

62 Warum man überhaupt von „Ratenzahlung“ spricht, lässt sich folgenden Erläuterungen eines Agenten entnehmen: *ne versicherung ist ja von rechtswegen beitragsmäßig für's nächste jahr im voraus zu zahlen; (...); die versicherung räumt dem versicherungsnehmer auch die möglichkeit ein, ne ratenzahlung vorzunehmen, das heißt die gehen gewissenmaßen in vorleistung mit dem geld;* (5A, 6,1–1).

63 Unberücksichtigt bleibt der Verweis bei 21 Probanden (7 Laien, 5 Juristen, 9 Agenten), nur erwähnt wird er von 4 Probanden (1 Laie, 2 Juristen, 1 Agenten), und tatsächlich gelesen wird die angezeigte Textstelle nur von fünf Probanden (2 Laien, 3 Juristen).

- (275) *sie können diese jahreszahlung auch in bestimmten raten zahlen, das wäre monatlich, vierteljährig, halbjährig; (1A, 6,1–1)*
- (276) *also man kann bei ratenzahlung zu dem schluss eines jeden ratenzahlungsabschnitts, wenn wir hier zum beispiel vierteljährlich vereinbart haben, also nach nem vierteljahr dann diese beitragsfreistellung erlangen; (2L, 6,1–1)*
- (277) *wenn ich ratenzahlung vereinbart habe, und weiß ich jetzt nicht, ob meine kusine <blättert in Vertragsunterlagen> hat das, glaub ich, gemacht, also da würde ich sagen, dass diese monatliche zahlung, dass das ne ratenzahlung ist, dann könnte sie auch zum schluss eines jeden ratenzahlungsabschnitts, also zum schluss eines jeden monats, würd ich denken, diese ratenzahlung ruben lassen (4J, 6,1–1)*

Zudem konstruieren einige Probanden eine spezifische persönliche Situation des Versicherungsnehmers, die das Ruhenlassen oder die Kündigung der Versicherung motiviert (8 Fälle):

- (278) *das betrifft also die situation, dass ich als versicherungsnehmer aus irgendeinem grunde nicht weiter die vereinbarten raten zahlen möchte oder zahlen kann (4J, 6,1–1)*
- (279) *dass man also (...) sagen kann, man möchte jetzt nicht zahlen, aus welchen gründen auch immer; vielleicht weil man kein geld hat (6J, 6,1–1)*

*Erweiternde* Elaborationen sind entweder Mutmaßungen zu einzuhaltenden Fristen, oder sie gelten der im Satz offen gelassene Form der Vertragsumwandlung (8 Fälle). Die Probanden vermuten, dass eine mehr oder weniger formale Mitteilung an den Versicherer ergehen muss:

- (280) *wenn man seiner beitragspflicht nicht nachkommen kann, [kann man] durch einen antrag, denk ich mal, die versicherung ruhen lassen (4L, 6,1–1)*
- (281) *denk ich, da muss also mindestens ne mitteilung erfolgen; vielleicht ist das im folgenden auch noch geregelt, also in welcher form man dieses rubenlassen eintreten lassen kann (4J, 6,1–1).*

Was genau zu tun ist, um das Ruhenlassen zu veranlassen, bleibt für die Probanden also in zweierlei Hinsicht ungeklärt, nämlich bezüglich der zu beachtenden Frist und der vorgeschriebenen Form.<sup>64</sup>

## Fazit

*Alle Probanden verstehen, dass sie die Möglichkeit des Ruhenlassens/der Kündigung der Versicherung haben und zu welchen Terminen dies erfolgen kann. Dass dabei keine Frist zu beachten ist, wird dem Satz allerdings nicht entnommen.*

<sup>64</sup> Für die Kündigung wird in Satz 7,1–1 explizit die Schriftform vorgeschrieben. Diese Information wird von den Probanden, soweit sie auf Satz 7,1–1 überhaupt eingehen, aufgegriffen und als wichtig eingeschätzt.



- 5.2.2 Satz 6,2–1: Ihre Versicherung können Sie nach einer Beitragsfreistellung jederzeit durch Fortsetzung der Beitragszahlung wieder in Kraft setzen.  
 Satz 6,2–2: Hierfür findet der bei Abschluss des Vertrages gültige Tarif Anwendung.

*„Ja, gültige Tarif, was is das? Weiß ich jetzt nich genau, wat die damit meinen. Dat man weniger rauskriegt oder noch wat zahlen muss oder sonstijet, Betriebskosten oder wat, weeff der Geier.“ (3L)*

### Erläuterung zum Satzinhalt

Die Versicherung kann ohne Beachtung einer Frist durch einfache Wiederaufnahme der Beitragszahlung wieder in Kraft gesetzt werden (Satz 6,2 -1). Dabei wird sie mit dem Tarif weitergeführt, der dem abgeschlossenen Vertrag zugrunde lag. Das trifft auch dann zu, wenn der Tarif inzwischen „geschlossen“, d.h. von der Versicherung vom Markt genommen wurde (Satz 6,2–2).

### Verstehensleistung und Verstehensprobleme

Bei Satz 6,2–1 ist die Verstehensleistung über die Gruppen hinweg sehr einheitlich. Niemand gibt eine vollständige Satzinterpretation ab, aber die Aussagen der Probanden sind in 27 von 30 Fällen vollkommen korrekt – mehr als bei jedem anderen Satz. Alle Probanden verstehen mühelos, dass man die Versicherung wieder in Kraft setzen kann. Dass dennoch keine Interpretation vollständig ist, hat zwei Ursachen. Zum Einen tritt das bereits in Satz 6,1–2 dokumentierte Problem der Deutung von „jederzeit“ wieder auf. Der Ausdruck wird entweder völlig außer Acht gelassen (je fünf Laien, Juristen, Agenten) oder wörtlich aufgenommen. Zum Zweiten übersieht ein Großteil der Probanden, dass der Satz eine Regelung zur *Form* der Wiederaufnahme enthält, die durch den Ausdruck „durch Fortsetzung der Beitragszahlung“ ausgedrückt wird. Das einfache Weiterzahlen der Beiträge reicht aus, um den Vertrag zu reaktivieren; weitere Formvorschriften gibt es nicht. Fast zwei Drittel der Probanden (7 Laien, 4 Juristen, 8 Agenten) nimmt zwar den Ausdruck „Fortsetzung der Beitragszahlung“ wahr, nicht aber die Präposition „durch“ und was sie hier bedeutet. In den Erläuterungen der Probanden wird das Fortsetzen der Beitragszahlung dann einfach als eine Handlung dargestellt, in der sich das Wiederaufleben der Versicherung manifestiert:

(282) *ich kann durchaus mich wieder dafür entscheiden, die beiträge einzuzahlen und die versicherung normal weiterlaufen zu lassen* (9L, 6,2–1)

(283) *(...) können sie auch jederzeit die versicherung wieder in kraft setzen, sie können also weiterzahlen* (11A, 6,2–1)

An sich ist die Formulierung im Satz klar, aber die Probanden sind nicht darauf eingestellt, denn auf Formvorschriften wurde in den Regelungen zum Parallelfall, der Beitragsfreistellung, nicht eingegangen. Bei zwei Agenten kommt hinzu, dass sie sich durch ihr Wissen

über übliche Verfahrensweisen fehlleiten lassen und von der Notwendigkeit einer Antragstellung auf Vertragsreaktivierung ausgehen (4A, 12A).

Was die Probanden mit der Reaktivierung des Vertrags assoziieren, zeigen die – ebenfalls sehr einheitlichen – Elaborationen. Genau wie bei der Beitragsfreistellung wird wieder das Szenario einer spezifischen Lebenssituation entworfen, aus der sich die Entscheidung für das Wiederaufleben der Versicherung ableitet (16 Probanden: 5 Laien, 4 Juristen, 7 Agenten):

(284) *wenn ick jetzt, nehm wa mal an, arbeitslos jeworden bin, mir dit jeld zu knapp is, und ick sage, bis ick n neuen job gefunden habe, lass ick dit mal kurz ruhen; hab nu doch wieder n job gefunden, wo ick jut verdiene, und sage, so, jetzt können wir dit wieder fortführen; so versteh ick diesen satz* (12L, 6,2–1)

Weiterhin thematisieren zehn Probanden (4 Laien, 3 Juristen, 3 Agenten) einen für sie zentralen Punkt, nämlich die Auswirkung der Reaktivierung auf die zu erwartende Höhe der Rente. In diesem Zusammenhang wird insbesondere von den Laien die Frage aufgeworfen, in welcher Höhe die Beiträge weiterzuzahlen sind und ob der Ausfall an Beitragszahlungen während des Ruhenlassens ausgeglichen werden muss:

(285) *das heißt, dass ick (...) die versicherung wieder aufnehmen kann, also dass ick wieder einen höheren rentenwert erzielen kann, indem ick wieder zahlungen vornehme;* (14L, 6,2–1)

(286) *bloß ick werde ja dann och, wenn ick det habe ruhen lassen und die beitragszahlung wieder in Kraft setze, werde ick bestimmt nicht mehr auf die summe kommen, die ja angeblich mal vorgegeben wa;* (3L,6,2–1)

(287) *müsste man klären (...), ob diese beiträge dann angeglichen werden, um die zeit, die man überbrückt hat mit der beitragsfreistellung, wieder aufzufüllen;.*(11L, 6,2–1)

Während Satz 6,2–1 im Wesentlichen gut verstanden wird, wirft der folgende Satz 6,2–2 („Hierfür findet der bei Abschluss des Vertrages gültige Tarif Anwendung“) beträchtliche Probleme auf. Der Satz wird zwar überwiegend vollständig interpretiert., aber mehr als die Hälfte der Interpretationen ist nur teilkorrekt (8 Laien, 6 Juristen, 4 Agenten), zwei Satzdeutungen sind stark abweichend. Eine völlig korrekte Interpretation findet sich nur bei drei Agenten Das ist kein Zufall, denn die Rekonstruktion der Satzbedeutung setzt versicherungstechnisches Wissen voraus. Ohne dieses Wissen kann die Bedeutung von „der bei Abschluss des Vertrages gültige Tarif“ nur in eingeschränkter Weise erfasst werden.

Zunächst einmal betrifft dies den Fachausdruck „Tarif“. Die Reaktion der Laien und Juristen auf den Ausdruck zeigt, dass sie – wenn überhaupt – nur ein stark vereinfachtes und vages Konzept von „Versicherungstarif“ haben. Drei Probanden äußern, sich unter „Tarif“ gar nichts vorstellen zu können (3L, 2J, 9J), die Bedeutungshypothese einer Laiin ist unsicher und stark abweichend (8L, vgl. das eingangs aufgeführte Zitat). In den anderen Fällen wird eine Deutung vorgenommen, die weithin durch die Interpretation des vorausgehenden Satzes 6,2–1 bestimmt ist. Diesem Satz wird als Kernaussage entnommen, dass man die Beitragszahlung fortsetzen kann, wobei sich die Frage nach der Höhe der Beiträge stellte. Die Probanden nehmen nun an, dass Satz 6,2–2 genau diese Frage klärt und dass

„Tarif“ sich auf die Beitragshöhe bezieht. Dieser Interpretationsansatz findet sich bei je sechs Laien und Juristen (4L, 7L, 11L, 12L, 13L, 14L, 1J, 2J, 3J, 4J, 5J, 10J).

(288) *„der (bei) abschluss des vertrages gültige tarif“; und der war hundertfünfzig euro; (11L, 6,2–2)*

(289) *also man muss dieselben monatlichen raten weiterzahlen; (4L, 6,2–2)*

(290) *„hierfür“; ja, nämlich für die beitragszahlung, „findet der bei abschluss des vertrages gültige tarifanwendung“, tarif is ja immer das, was man zu zahlen hat, ne? da soll wohl gesagt werden, dass wenn ich denn beiträge wieder fort/ entrichten möchte, (...), dann muss ich also diese zahlung erbringen, die ich laut abschluss des vertrages, ne, zu erbringen habe; (3J, 6,2–2)*

Die Interpretationen der Probanden treffen das Gemeinte deshalb nicht, weil einseitig – und verzerrend – nur ein Bedeutungsaspekt von „Tarif“ einbezogen wird, nämlich die vom Versicherungsnehmer zu entrichtende Prämie. Das Konzept von „Tarif“ ist aber viel umfassender, denn „Tarif“ meint primär die *Versicherungsleistung*, für die die Versicherung einen bestimmten Preis kalkuliert.<sup>65</sup> Das *Verhältnis* von Leistung und Prämienhöhe besteht unabhängig davon, ob man monatlich fünfzig oder hundertfünfzig Euro in seine Rentenversicherung einbezahlt. Wenn man mit der Versicherung bei Vertragsreaktivierung eine andere Beitragshöhe vereinbaren würde, bliebe man dennoch in demselben Tarif.<sup>66</sup> Mit der Aussage, dass ein bestimmter Tarif weiterhin „Anwendung findet“, wird dem Versicherungsnehmer also zugesagt, dass sein Anspruch auf die im Tarif umschriebene Leistung fortbesteht.

Das Fehlverstehen der Juristen und Laien zeigt deutlich, welche Bedeutung der Kontext und die Fokussierung einer Problemstellung für die Deutung eines Fachwortes haben. In dem Maße wie ein Konzept unterspezifiziert ist, steigt die Kontextabhängigkeit der Deutung, was – wie im vorliegenden Fall – irreführend sein kann. In den Daten der Agenten lässt sich keine Fehlinterpretation von „Tarif“ feststellen. Dass der Begriff aber auch für die Gruppe der Agenten kein einfacher ist, lässt sich indirekt aus der Tatsache ableiten, dass mit einer Ausnahme kein Versuch einer Begriffserläuterung unternommen wird.

65 Bei Dreher (1991: 154) findet sich folgende Definition: „Der Tarif umfasst ein Gesamtverzeichnis der Gegenleistungen, (...) und bestimmt die individuelle Prämienhöhe für den jeweiligen Versicherungsvertrag“. Welche Vielzahl von Faktoren in die Festlegung eines Tarifs eingeht, lässt sich folgenden Ausführungen entnehmen (persönliche Mitteilung der Versicherung):

„Die Hauptmerkmale eines Tarifs sind

- die vertraglichen Grundlagen, insbesondere die Versicherungsbedingungen
- Grundsätze für die Berechnung der Prämien und Deckungsrückstellungen („Formelwerk“)
- die biometrischen Rechnungsgrundlagen (bei der Förderrente: Sterbetafel)
- die Höhe der Kostenzuschläge und der Stornoabschläge und Übertragungskosten
- die Art der Überschussbeteiligung
- der Rechnungszins (garantierter Zins)
- Art und Umfang des Versicherungsschutzes.“

66 Die Möglichkeit, die Beitragshöhe während der Versicherungslaufzeit zu ändern, ist in den AVB zwar nirgendwo erwähnt, steht dem Versicherungsnehmer nach Auskunft der Agenten aber durchaus offen. Dazu bedarf es natürlich der expliziten Absprache mit der Versicherung.

In den oben zitierten Beispielen tritt auch bereits das zweite Verstehensproblem des Satzes zutage, nämlich das dem Wort „Tarif“ vorangestellte Attribut „bei Abschluss des Vertrages gültig“. Es lässt offen, ob der Tarif gültig bleibt. Ein Tarif ist immer nur für eine bestimmte Zeit auf dem Markt. Es ist also möglich, dass man einen Vertrag für einen Tarif abgeschlossen hat, der bei Reaktivierung des Vertrags nach einer Phase des Ruhenlassens bereits „geschlossen“ ist. In einer persönlichen Mitteilung der Versicherung wird der Ausdruck so kommentiert: „Die Formulierung ‘bei Abschluss des Vertrages gültig’ ist als Abgrenzung zu den Tarifen zu sehen, die zum Zeitpunkt der Wiederinkraftsetzung für das Neugeschäft offen sind.“

Wie die Daten zeigen, wissen Laien und Juristen dies nicht. Ausgehend von der Fehldeutung von „Tarif“ verstehen sie den gesamten Ausdruck etwa im Sinne von: „die mit Abschluss des Vertrages gültig gewordene, nämlich vertraglich vereinbarte, Höhe der Beitragszahlung“. Über diese Beitragshöhe wird dann in Sicht der Probanden im Satz ausgesagt, dass sie auch bei Reaktivierung der Versicherung weiter „gilt“. Dagegen besteht der eigentliche Sinn des Satzes darin, dem Versicherungsnehmer zuzusichern, dass der dem Vertrag zugrundeliegende Tarif auch dann weiter gilt, wenn er nicht mehr auf dem Markt ist.

Man würde annehmen, dass die Agenten aufgrund ihres Sachwissens den Satz korrekt deuten. Dass ein Tarif nur für einen begrenzten Zeitraum angeboten wird, ist ja für das Alltagsgeschäft von unmittelbarer Bedeutung. Dennoch wird der Satz nur von zwei Agenten angemessen interpretiert, so wie es sich im folgenden Beispiel darstellt:

(291) *bei versicherungen werden auch des öfteren mal tarife geschlossen, das heißt die sind dann über jahre am markt gewesen und rechnen sich nicht mehr, oder was weiß ich, was die versicherung sich ausdenkt, und n neuen tarif auflegt, aufgrund neuer sterbetafeln oder was dann möglicherweise dafür eine rolle spielen kann; man kommt also bei neuabschluss in einen neuen tarif hinein, ganz automatisch; (...); das heißt sie können den vertrag aus siebzig nicht einfach übernehmen heute, und in diesen tarif einsteigen; den gibts dann einfach nicht mehr; (...); und hier ist dann geregelt, dass der vertrag, so wie sie ihn ursprünglich mal abgeschlossen haben, mit diesem tarif dann weitergeführt wird; (5A, 6,2–2)*

Eine solche Interpretation ist nur dann möglich, wenn durch das Attribut „bei Abschluss des Vertrages gültig“ eine Inferenz ausgelöst wird: bei Abschluss des Vertrages gültig, bei Reaktivierung nicht mehr gültig. Genau diesen Schluß ziehen die meisten Agenten nicht, obwohl ihnen das notwendige Hintergrundwissen zur Verfügung steht. „Bei Abschluss des Vertrages gültig“ deuten sie dann in derselben Weise wie die Nicht-Versicherungsexperten, nämlich im Sinne von „mit Vertragsabschluss vereinbart“. Damit stellt sich nun für sie das Problem, warum der Satz überhaupt in den Text aufgenommen ist, auf welchen Regelbedarf er bezogen ist. Dass ein ruhender Vertrag bei Reaktivierung einfach weitergeführt wird, ist ja eine Trivialität. Einer der Agenten kommt denn auch zu dem Schluss, dass der Satz völlig überflüssig sei:

(292) *aber ist doch eigentlich ne selbstverständlichkeit; weiß nicht, warum er das da reinschreibt; weil wenns nicht so wäre dann wär's ne einseitige vertragsänderung. die der*

*zustimmung des versicherungsnehmers bedürfte; und dem würde er natürlich nicht zustimmen; also insoweit ist es nicht ganz nachvollziehbar; (2A,6,2–2)*

Ein Teil der Agenten schreibt dem Satz aber eine Zielsetzung zu, die seinen eigentlichen Zweck in gewisser Weise umkehrt. Während mit dem Satz die Absicht verfolgt wird, dem Versicherungsnehmer etwas zuzusichern, dient er in Sicht einiger Agenten dazu, dem Versicherungsnehmer etwas „zu verbieten“. Sie unterstellen dem Versicherungsnehmer die Absicht, bei Reaktivierung in einen anderen Tarif, also eine Versicherung mit anderer Leistungsumschreibung, überwechseln zu wollen. Dies soll ihrem Verständnis nach nun ausgeschlossen werden:

- (293) *ja, das ist auch ganz klar; ich hab ja einen bestimmten vertrag abgeschlossen, und ich kann nur diesen vertrag wieder mit beitragszahlungen fortsetzen un nich einen ganz anderen; ich kann aus diesem rentenversicherungsvertrag nicht einen lebensversicherungsvertrag machen; das ist nicht möglich; (1A, 6,2–2)*
- (294) *wenn ich eine rentenversicherung abgeschlossen habe, dann ist natürlich auch genau in dieser form das fortzusetzen; und nicht (...) dass ich plötzlich auf die idee komme, ich will mal eben investmentfonds; (6A, 6,2–2)*

Die falscheste Interpretation findet sich bei einem Juristen (6J). Zu der üblichen Fehldeutung von „Tarif“ als Beitragshöhe“ tritt bei ihm noch die falsche zeitliche Situierung von „bei Abschluss des Vertrages“. Der Abschluss des Vertrages liegt für ihn nicht in der Vergangenheit, sondern erfolgt zum Zeitpunkt der Vertragsreaktivierung. Er entnimmt dem Satz also, dass bei Vertragsreaktivierung ein neuer Vertrag abgeschlossen und eine neue Beitragshöhe festgelegt wird:

- (295) *das klingt ja (...), als ob dann alles von vorne beginnen würde; denn „abschluss des vertrages“ ist im augenblick; (...); dass was man vor diesem ruhen der versicherung gezahlt hat, unabhängig ist von dem, was man nach dem ruhen des vertrages (zahlt); (6J, 6,2–2)*

## Fazit

*Alle Probanden entnehmen Satz 6,2–1 korrekt, dass eine ruhende Versicherung reaktiviert werden kann. Die beiden im Satz enthaltenen Adverbiale „jederzeit“ und „durch Fortsetzung der Beitragszahlung“ werden allerdings so oberflächlich verarbeitet, dass die damit ausgedrückten Regelungen zu Fristen und zur Form der Vertragsaktivierung nicht erkannt werden.*

*Der folgende Satz 6,2–2 soll eine zusätzliche Information zum Vertragsinhalt bei Vertragsreaktivierung liefern: Der Tarif, für den der Vertrag geschlossen wurde, gilt weiterhin, auch wenn der Tarif zwischenzeitlich vom Markt genommen wurde. Die überwältigende Mehrzahl der Probanden ist nicht in der Lage, dem Satz diese Information zu entnehmen. Laien und Juristen fehlt bereits ein angemessenes Konzept von „Tarif“ und darüber hinaus das vorausgesetzte Hintergrundwissen über die zeitlich beschränkte Gültigkeit eines Tarifs. Agenten hätten dieses Wissen im Prinzip, aktivieren es aber überwiegend nicht.*

5.2.3 Satz 7,3: Nach Beginn des Rentenbezugs ist eine Kündigung zur Auszahlung des Rückkaufswertes nicht mehr möglich.

Satz 7,4: Die Rückzahlung der Beiträge können Sie nicht verlangen.

*„Das wäre ja auch ausgesprochen merkwürdig nach allem, was bisher gesagt wurde.“ (9f)*

#### Erläuterung zum Satzinhalt

Die beiden letzten Sätze des Paragraphen 7 drücken Informationen aus, die im Grunde bereits aus den beiden Sätzen unter Ziffer 1 ableitbar ist. Dort wird festgelegt, dass die Kündigung vor Rentenbeginn zu erfolgen hat (Satz 7,1–1) und die Folge der Kündigung die Auszahlung des Rückkaufswertes ist (Satz 7,1–2). In 7,3 und 7,4 werden nun zwei damit ausgeschlossene Regelungen explizit negiert: Die Kündigung mit der Folge der Rückkaufswert-Erstattung kann nicht mehr nach Rentenbeginn erfolgen (Satz 7,3) und die Rechtsfolge der Kündigung besteht nicht in der Rückzahlung der Beiträge (Satz 7,4). Vermutlich sollen diese Sätze dazu dienen, Implikationen der geltenden Regelungen explizit zu machen und damit die Transparenz des Textes zu erhöhen. Inwieweit dies gelingt, hängt davon ab, ob die Probanden die Beziehung zwischen gültiger und negierter Regelung herstellen können. Bei Satz 7,3 gelingt ihnen dies gut, bei Satz 7,4 dagegen ausgesprochen schlecht.

#### Verstehensleistung und Verstehensprobleme

Satz 7,3 zählt zu den sehr gut verstandenen Sätzen des Textes. Dies äußert sich sowohl in der Vollständigkeit als auch in der Korrektheit: 80% der Interpretationen sind vollständig, 70% sind korrekt oder teilkorrekt. Teilkorrekte Interpretationen treten nur in der Gruppe der Laien auf und sind durch vorher entwickelte Fehlannahmen über die Höhe des Rückkaufswertes bedingt. Die Mehrzahl der insgesamt fünf falschen Interpretationen stammt überraschenderweise von Agenten.

Alle Probanden schließen ihre Interpretation an das gesicherte Wissen an, dass eine Kündigung bis zum Zeitpunkt des Rentenbeginns erfolgen muss und dass mit Rentenbeginn die regelmäßige Zahlung der Zusatzrente einsetzt. Der Ausschluss einer Kündigung und Rückkaufswert-Erstattung nach Rentenbeginn wirft deshalb keine Verstehensprobleme auf. Die negierte Aussage wird von den Probanden aber nicht als trivial behandelt. Sie löst zum Einen eine explizite Kontrastierung des zutreffenden und des nicht-zutreffenden Falls aus. Zum Zweiten wird zwei Drittel der Probanden zu einem Schluss veranlasst, der in seiner Allgemeinheit über die Satzaussage hinausgeht: Man kann die angesparte Summe nicht auf einen Schlag ausbezahlt bekommen.

(296) *wenn dit jetzt/ dieser fall eingetreten is, ick sechzig bin, (...) dass ick denn ebend auch meine rente auch zu kriegen habe und nich sagen kann, nee, stopp, ick will jetzt mal hier die große sau raus lassen, will ne party machen, gebt mir mal doch allet uff'n knall; (12L, 7–3)*

(297) *also besteht keine möglichkeit der kapitalisierung, man kann nur die rente beziehen; (2A, 7,3)*

Die Fehlinterpretation von drei der Agenten (und einem Laien) ist nun gerade dadurch verursacht, dass sie von der Möglichkeit einer Kapitalauszahlung ausgehen, die aber *vor* Rentenbeginn beantragt werden muss. Es liegt hier erneut der Fall vor, dass eine bei privaten Rentenversicherungen übliche Regelung unzulässig generalisiert wird. Der Wissensvorsprung wirkt sich also gerade nicht verstehensfördernd aus.

(298) *der ablauf des vertrages ist ja hier zum ersten februar zweitausendfünfunddreißig mit ihnen mal vereinbart worden; das bedeutet, ab ersten februar erhalten sie auch eine monatliche rente; (...); oder sie haben sich im vorfeld, drei monate vorher, entschieden, dass die komplette kapitalsumme ausbezahlt wird; dann haben sie natürlich auch kein recht mehr, noch etwas zu verlangen; (9A, 7,3)*

Anders als Satz 7,3 bereitet Satz 7,4 den Probanden einiges Kopfzerbrechen. Die meisten Interpretationen des Satzes sind zwar vollständig, aber mehr als die Hälfte ist falsch. Besonders schlecht schneiden die Laien mit nur einer korrekten und sieben falschen Interpretationen ab. Die Verstehensleistung der Agenten liegt etwas besser, aber auch hier ist die Hälfte der Interpretationen falsch. Als beste Gruppe erweist sich die der Juristen, bei der mehr als die Hälfte der Interpretationen korrekt ist und nur zwei Satzerläuterungen falsch sind.

Es gibt zwei Ursachen für den hohen Anteil an Fehlinterpretationen dieses lexikalisch und syntaktisch ja eher einfachen Satzes. Einmal schlagen bereits etablierte Fehlannahmen negativ zu Buche, zum anderen wirft der Satz ein massives Problem der Kontextanbindung auf. Es fällt den Probanden schwer, den Sachverhalt zu identifizieren, zu dem die Satzaussage relevant ist. Eine Negation setzt man im Allgemeinen nur, wenn es Grund für die gegenteilige Annahme gibt, in diesem Falle also, dass jemand die Rückzahlung der Beiträge verlangen könnte. Die Probanden müssen nun einen Zusammenhang herstellen, der diese Annahme naheliegend macht und die Notwendigkeit seiner Negierung erklärt. Dies gelingt etwa einem Drittel der Probanden nicht oder nur mit Mühe.

(299) *verstehe ich gar nicht, den artikel; also was das bedeuten soll? „die rückzahlung der beiträge können sie nicht verlangen“; ist doch wohl logischerweise klar; (4A, 7,4)*

Damit die Suche nach einem relevanten Anhaltspunkt nicht von vornherein fehlschlägt, dürfen sich die Probanden nicht von der zeitlichen Organisation des Textes irreleiten lassen. Bis zu Ziffer 3 werden im Text Aussagen gemacht, die für die Zeitspanne *vor* dem Rentenbeginn Gültigkeit haben. In Ziffer 3 wechselt dann die Zeit, über die geredet wird – die „Topikzeit“ –, zu der Zeit *nach* Rentenbeginn. Der vorliegende Satz enthält keine neue temporale Einordnung. Folgt man nun dem üblichen Prinzip der Textinterpretation, dem zufolge eine Topikzeit im Text solange gilt, bis sie durch neue temporale Information aufgehoben wird, kommt man automatisch zu dem Schluss, dass sich die Satzaussage auf die Zeit *nach* Rentenbeginn bezieht. Damit würde der Satz also ausschließen wollen, dass während der Zeit des Rentenbezugs eine Rückzahlung der Beiträge verlangt werden kann.

Einige Probanden sehen nur diese Möglichkeit der Bedeutungszuordnung, (14L, 4A, 6A, 9A, 8J), obwohl sie erkennen, dass die Interpretation wenig Sinn ergibt.

- (300) *ja, weiß gar nicht, was ich dazu sagen soll; „die rückzahlung der beiträge können sie nicht verlangen“; also die versicherung hat das geld für mich angelegt, nach bestem wissen und gewissen, (...), am kapitalmarkt, und haben damit ein ergebnis erwirtschaftet; eben mindestens diese garantieleistung, die steht mir zu; (...); ich kann es mir ja ohnehin nur monatlich verrenten lassen; das ist der gegenstand des vertrages; (6A, 7,4)*
- (301) *wenn der rentenbeginn erreicht ist, dann will ich natürlich die zinsen beziehen, und nicht nur meine eingezahlten beiträge bekommen; (14L, 7,4)*

Erst wenn es den Probanden gelingt, einen Zusammenhang mit einer Regelung, die vor Rentenbeginn greift, herzustellen, ist die Grundvoraussetzung für das Satzverstehen gegeben. Etwa die Hälfte der Probanden geht denn auch den im Prinzip richtigen Weg und stellt eine Verbindung zu der in Ziffer 2 behandelten Rückerstattung einer Summe nach Kündigung (Rückkaufswert) her. Damit ist eine sinnvolle Satzinterpretation aber noch nicht garantiert.

Zwei der Probanden (8L, 11L) stellen einen im gegebenen Kontext nicht relevanten Zusammenhang zwischen Beitragszahlung und Rückkaufswert her: Sie betrachten die Beitragszahlung als notwendige Voraussetzung zum Aufbau des Rückkaufswertes: Die Beitragszahlung fließt in den Rückkaufswert ein, ist von ihm also gar nicht zu trennen. Damit ergibt sich nun ein Widerspruch zwischen der Aussage von Satz 7,1–2 („Nach Kündigung erhalten sie den Rückkaufswert“) und der Aussage des vorliegenden Satzes, der die Rückzahlung der Beiträge ausschließt.

- (301) *ja, wat is damit wieder gemeint; rückzahlung der beiträge könn ich nicht verlangen; (...); oben schreiben se denn drin, ick kriege det (...) mit dem abzug; denn krieg ick det ausgezahlt; (...); wie kann ick oben erst schreiben, im zweiten absatz, mit abzug, mit dem allen, krieg ick dann mein geld ausgezahlt; und unten im vierten steht denn, „die rückzahlung der beiträge können sie nicht verlangen“; (...); oder auf dem anderen paragraphen steht denn, mit dem versicherungsmathematik berechneten dingsbums krieg ick mein geld dann; un dat, also dat is irgenwie n bisschen eigenartig; da is der satz n bisschen eigenartig gefasst; (8L, 7,3)*

Dieser Proband (ebenso 11L) scheitert daran, dass er einen entscheidenden Wissensbestandteil nicht aktiviert, nämlich die relative Höhe von Einzahlungssumme und Rückkaufswert. Dass man unter Umständen weniger ausbezahlt bekommt, als man einbezahlt hat, weiß er durchaus, hat es jedenfalls bei der Tabelleninterpretation zur Sprache gebracht. Es erstaunt allerdings nicht, dass ihm dieses Wissen hier nicht bewusst wird, denn die Höhe der Frage stehenden Summe wird im Satz ja gar nicht angesprochen.

Dennoch stellt die Hälfte der Probanden einen Zusammenhang her, der auf dem Unterschied zwischen Einzahlungssumme und Auszahlungssumme aufbaut. Sie greifen dabei auf Annahmen zurück, die sie bei den Tabelleninterpretationen entwickelt haben. Nur sind diese Annahmen oft falsch. Die Laien konzentrieren sich ganz auf die Tabellenangaben in



den ersten Jahren der Versicherungslaufzeit, in denen der Rückkaufswert beträchtlich unter der Summe der Einzahlungen liegt. Dass sich das Verhältnis in späteren Jahren umkehrt, sehen sie nicht. Sie gehen also davon aus, dass man bei einer Kündigung grundsätzlich Verlust macht. Satz 7,4 hat bei diesen Probanden nun eine sehr unglückliche Wirkung; sie sehen sich endgültig in ihrer falschen Annahme bestätigt (evident bei: 2L, 3L, 12L, 13L). Der Satz bewirkt also das Gegenteil einer Transparenzerhöhung.

(302) *irgendwie hab ich das schon längst vermutet; hier wird's mir jetzt endlich auch gesagt, dass ich die beiträge nicht zurückbekomme; (...); die beiträge sind nun man größer als der rückkaufswert beziehungsweise das garantierte gebildete kapital; (...); wie gesagt, ich bekomme halt meine beiträge nicht zurück; ich zahle mehr, als ich rausbekomme; (13L, 7,3)*

Korrekte Interpretationen, wie sie von sechs Juristen und drei Agenten abgegeben werden, setzen also zweierlei voraus, nämlich einmal eine korrekte Anbindung an eine weit zurückliegende Textaussage und die dazu entwickelten Sachkomplexvorstellungen und zum anderen die Richtigkeit dieser Vorstellungen. Die Agenten bringen zwar das nötige Sachwissen ein, aber die Herstellung des Textzusammenhangs ist für sie problematisch. Eine Verbindung der beiden Voraussetzungen findet sich am ehesten bei den Juristen.

### Fazit

*Die Sätze, die die Modalitäten der Kündigung, des Ruhenlassens und der Vertragsreaktivierung behandeln, werden von den Probanden gut verstanden. Sie werfen wesentlich weniger Verstehensprobleme auf als die Textpassagen, die die Versicherungsleistung nach Kündigung und Beitragsfreistellung beschreiben. Die Aussage von Satz 7,3 wird weitgehend korrekt mit der bis dahin konstruierten Vorstellung vom Sachverhalt in Beziehung gesetzt, während die Relevanz von Satz 7,4 der Mehrzahl der Probanden ein Rätsel bleibt.*

# Kapitel 6

## Zusammenschau

In diesem Kapitel sollen die Ergebnisse des „Lauten Lesens“ im Überblick dargestellt und unter übergeordneten Gesichtspunkten erörtert werden. Dabei wird eingegangen auf:

- die Vollständigkeit und Korrektheit der Interpretationen im Gruppenvergleich,
- die Bedeutung des Hintergrundwissens für die gruppenspezifische Interpretationsleistung,
- die Rolle von Inferenzen bei der Interpretation,
- die Herstellung von „Sinnkonstanz“,
- die subjektive Einschätzung des Verstehens durch die Probanden und
- zentrale Verstehensprobleme.

### 6.1 Vollständigkeit und Korrektheit der Satzinterpretationen

Die Vollständigkeit der Satzinterpretation ist ein klarer Indikator für die Verstehensleistung. Umgekehrt kann man aber aus unvollständigen oder gar völlig fehlenden Interpretationen nicht unbedingt auf mangelndes Verstehen schließen. Es kommt auch vor, dass ein Bedeutungsaspekt nicht für wichtig gehalten wird, dass er vom Probanden bereits vorher erwähnt wurde oder dass er einfach übersehen wird. Man kann an den Daten oft deutlich ablesen, dass es Schwankungen in der Konzentration gibt oder dass die Probanden in Gedanken noch bei einem Problem des vorausgehenden Satzes sind. Zudem kommt es vor, dass Probanden ihre Aufmerksamkeit auf problematische Bedeutungsaspekte einer Satzaussage richten und andere dabei völlig aus dem Auge verlieren. Dies ist zu berücksichtigen, wenn man die Vollständigkeit der Interpretation beurteilt. Der folgende Tabelle liegen – wie bei allen weiteren, wenn nicht anders gesagt – die insgesamt möglichen 480 Interpretationen zugrunde (16 Sätze, 30 Probanden).<sup>1</sup>

1 Dabei sind die Sätze 6,1–5 und 7,1–5, die nur auf die Tabelle verweisen, nicht gezählt. Ebenso wurde Satz 7,1–1 nicht berücksichtigt, weil er fast wortgleich mit 6,1–1 ist und die meisten Probanden nur auf diesen zurückverweisen. In § 7 wurden die beiden Teile der komplexen Sätze 7,2–1 und 7,2–4 einzeln ausgewertet.

Gruppe	vollständig interpretiert	unvollständig interpretiert	nicht interpretiert	nicht entscheidbar wg. wörtlicher Wiedergabe	Summe
Laien	72 (45%)	57 (36%)	30 (19%)	1 (1%)	160 (=100%)
Juristen	60 (38%)	48 (30%)	27 (17%)	25 (16%)	160 (=100%)
Agenten	84 (53%)	52 (33%)	22 (14%)	2 (1%)	160 (=100%)
Alle	216 (45%)	157 (33%)	79 (16%)	28 (6%)	480 (=100%)

Tab. 3: Verteilung der Kategorien zur „Vollständigkeit der Interpretation“ auf die drei Gruppen

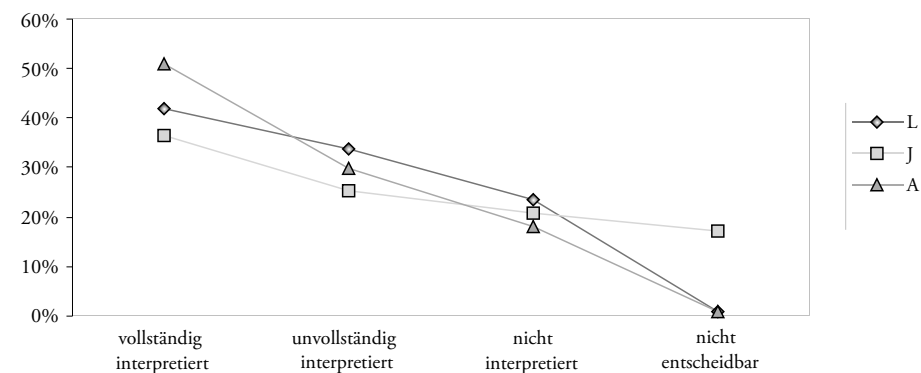


Abb. 3: Prozentualer Anteil von vollständigen, unvollständigen, nicht entscheidbaren (weil wörtlich wiederholten) Interpretationen und Nicht-Interpretationen an der Gesamtzahl der Interpretationen pro Gruppe

Die Zahlen zeigen zweierlei:

A. Im Gruppenvergleich schneiden die Agenten am besten ab, aber auch bei ihnen ist nur etwas mehr als die Hälfte der Interpretationen vollständig. Die Laien liegen um acht Prozent, die Juristen um fünfzehn Prozent schlechter als die Agenten.

B. Insgesamt unterscheiden sich die drei Gruppen bei den Kategorien „vollständig“, „unvollständig“ und „nicht interpretiert“ nicht sehr. Auffällig sind nur die vielen wörtliche bzw. weitgehend wörtliche Wiedergaben bei den Juristen mit 25 Fällen. Dies entspricht auch dem Eindruck bei der Datenerhebung und der Datenanalyse. Die juristischen Probanden bleiben nah am Wortlaut. Sie vermitteln den Eindruck, sich im – bei ihnen ja erst kurz zurückliegenden – Studium Routinen der Textauslegungen angeeignet zu haben, zu denen es auch gehört, sich „bedeckt zu halten“.<sup>2</sup> Laien und

2 Ein Proband aus der Juristen-Gruppe wurde gegen Ende der Sitzung einmal konkret gefragt, warum er sich so zurückhaltend äußere. Er antwortete darauf: *ich will nichts falsches sagen, deswegen; das is auch so ne juristenmethode; lieber inhaltsleer als falsch.*

Agenten gehen eher ein gewisses Risiko ein. Dies ist beim Vergleich in Rechnung zu stellen.

Die Zahlen zur Korrektheit der Interpretation bestätigen den Eindruck einer insgesamt schlechten Verstehensleistung.

Gruppe	korrekt interpretiert	teilkorrekt interpretiert	falsch interpretiert	wg. Unklarheit nicht entscheidbar	keine Interpretation / wörtl. Wiedergabe („entfällt“)	Summe
Laien	34 (21%)	46 (29%)	40 (25%)	9 (6%)	31 (19%)	160 (=100%)
Juristen	57 (36%)	21 (13%)	22 (14%)	8 (5%)	52 (33%)	160 (=100%)
Agenten	63 (39%)	30 (19%)	29 (18%)	14 (9%)	24 (15%)	160 (=100%)
alle	154 (32%)	97 (20%)	91 (19%)	31 (6%)	107 (22%)	480 (=100%)

Tab. 4: Verteilung der Kategorien zur „Korrektheit der Interpretation“

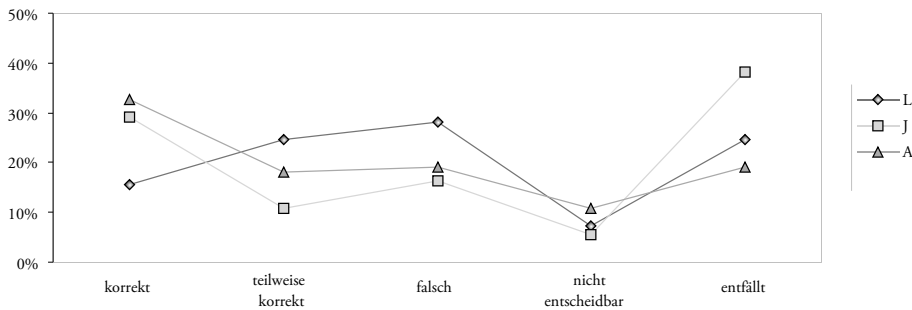


Abb. 4: Prozentualer Anteil von korrekten, teilkorrekten, falschen, unklaren („nicht entscheidbar“), nicht erbrachten (keine Satzinterpretation/ wörtliche Satz wiedergabe – „entfällt“) Interpretationen an der Gesamtzahl der Interpretationen pro Gruppe

Agenten und Juristen liegen mit einem Anteil von 39% bzw. 36% korrekten Interpretationen annähernd gleichauf, wobei bei letzteren die Neigung zur Risikovermeidung durch wörtliche Wiedergabe zu berücksichtigen ist. Sehr schlecht schneiden die Laien ab, bei denen nur ein Fünftel der Interpretationen (21%) das Gemeinte trifft. Dafür liegt der Anteil teilkorrekt interpretierter Interpretationen bei ihnen mit 29% höher als in den beiden anderen Gruppen (Juristen 13%, Agenten 19%), d.h. diese Gruppe weist stärker als die beiden anderen Gruppen eine Fehldeutung von Einzelaspekten der Satzaussage auf. Allerdings geht ein Viertel der Laien-Interpretationen auch am Gemeinten völlig vorbei, ist also schlicht falsch. Das wundert weniger als der Umstand, dass auch bei den Agenten fast jede fünfte Interpretation (18%) falsch ist. Die geringste Zahl falscher Interpretationen findet sich in der Gruppe der Juristen (14%), die aber eben häufiger als die anderen Gruppen auf eine Interpretation ganz verzichtet (Juristen 33%, Laien 19%, Agenten 15%).

Insgesamt sind die Leistungen bei den drei Gruppen in puncto Richtigkeit also nicht sehr verschieden. Dies zeigt sich noch deutlicher bei der Zusammenfassung von Kategorien:

Gruppe	korrekt / teilkorrekt interpretiert	falsch interpretiert	unklar / keine Interpretation/ wörtliche Wiedergabe	Summe
Juristen	80 (50%)	40 (25%)	40 (25%)	160 (=100%)
Agenten	78 (49%)	22 (14%)	60 (38%)	160 (=100%)
alle	93 (58%)	29 (18%)	38 (24%)	160 (=100%)
	251	91	138	480

Tab. 5: Verteilung der Kategorien zur „Korrektheit der Interpretation“ über die drei Gruppen mit addierten Häufigkeiten für die Kategorien „korrekt“/„teilkorrekt“ und „Korrektheit nicht entscheidbar wegen Unklarheit der Aussage“/ „Satz nicht interpretiert“/ „wörtliche Wiedergabe des Satzes“.

Es ergibt sich also in puncto Korrektheit folgendes Bild:

C. Die Laien erbringen in der Hälfte der Fälle eine korrekte oder teilkorrekte Interpretation; in einem Viertel der Fälle ist ihre Deutung falsch, in einem weiteren Viertel gibt es keine oder keine beurteilbare Deutung.

D. Im Vergleich damit verschiebt sich bei den Agenten das Verhältnis von akzeptabler zu schlechter Leistung leicht ins Positive (58% korrekt/teilkorrekt, 18% falsch, 24% keine oder keine beurteilbare Deutung).

E. Die Juristen machen am wenigsten falsch (14% der Interpretationen falsch), enthalten sich aber auch am häufigsten einer (beurteilbaren) Interpretation (38% der Fälle). Wer nichts sagt, kann auch nichts Falsches sagen.

Insgesamt ist dies schon ein etwas beklemmendes Ergebnis: selbst Versicherungsagenten verstehen nur in 58% der Fälle die Paragraphen 7 und 8 richtig oder zumindest teilweise richtig.

Innerhalb der Gruppen schwankt die Leistung in puncto Korrektheit unterschiedlich stark. In der folgenden Tabelle werden die (für alle Sätze summierten) Verteilungen, die für die beiden „besten“ und die beiden „schlechtesten“ Interpreten jeder Gruppe belegt sind, einander gegenübergestellt:

Gruppe	Höchste Leistung nach Korrektheit der Interpretation						Niedrigste Leistung nach Korrektheit der Interpretation					
	Pro-band	korrekt	teil-korrekt	falsch	nicht-entsch.	entf.	Pro-band	korrekt	teil-korrekt	falsch	nicht-entsch.	entf.
Agenten	5A	14	0	0	1	1	6A	2	5	8	0	1
	1A	10	5	1	0	0	4A	3	2	3	1	7
Juristen	3J	10	3	0	0	3	8J	3	2	1	1	9
	4J	10	2	4	0	0	10J	3	2	2	1	8
Laien	2L	5	7	2	2	0	8L	2	1	4	0	9
	7L	6	5	5	0	0	13L	1	5	3	2	5

Tab. 6: Verteilung der Kategorien zur „Korrektheit der Interpretation“ in den Interpretationen von 16 Sätzen bei den zwei besten und den zwei schlechtesten Probanden der drei Gruppen; korrekt – korrekte Interpretation, teilkorrekt – teilkorrekte Interpretation; falsch – falsche Interpretation; nicht entscheidbar (nicht-entsch.) – nicht entscheidbar, da die Aussagen unklar sind; entfällt (entf.) – die Kategorie „Korrektheit“ kann nicht angewendet werden, da keine Interpretation vorliegt oder wörtliche Wiedergabe erfolgte

Die beste Leistung unter allen Probanden stammt von einem der Agenten (5A), der vierzehn der sechzehn Sätze korrekt interpretiert und in keiner seiner Interpretationen eine falsche Aussage macht. Aufgrund dieser herausragenden Leistung ist der Abstand zu den schlechten Sprechern der Gruppe sehr groß. So gelingt 6A, dem schwächsten unter den Agenten, nur bei zwei Sätzen eine korrekte Interpretation, und gleich acht der sechzehn erfragten Interpretationen sind falsch.

Eine Leistung, die mit der von 5A vergleichbar wäre, tritt bei Juristen nicht auf. Immerhin liegt der beste Jurist (3J) aber nahe beim zweitbesten Agenten (1A); er erbringt noch zehn korrekte Interpretationen, keine ist falsch. Dagegen kommt ein Sprecher wie 10J nur auf drei korrekte Interpretationen, zwei Interpretationen sind falsch, in acht Fällen wird gar keine (beurteilbare) Interpretation abgegeben.

Die Leistungen der Laien schwanken stärker. Der Anteil korrekter Interpretationen sinkt deutlich zugunsten der teilkorrekten. Maximal sind nur sechs Interpretationen korrekt. Dennoch liegen zwischen einem Interpreten wie 2L (zwölf korrekte/teilkorrekte, zwei falsche und zwei unklare Interpretationen) und einem wie 8L, der in mehr als der Hälfte der Fälle zu einem Satz gar nichts sagen kann, Welten.

Vollständigkeit und Korrektheit sind gemeinsam Indikatoren für Verstehensgüte. Eine statistisch fundierte Berechnung des Zusammenhangs zwischen den Variablen ist aufgrund der Variableneigenschaften schwer möglich. Wir haben dies dennoch versucht, indem wir jedem Probanden einen Wert für die Korrektheit aller Satzinterpretationen und einen Wert für die Vollständigkeit aller Satzinterpretationen zugeordnet haben.<sup>3</sup> Anhand der Werte lassen sich die Probandenleistungen in einem Streudiagramm abbilden, in dem jeder Pro-

3 Die Werte werden berechnet aus den addierten gewichteten Häufigkeiten vollständiger und unvollständiger Interpretationen sowie korrekter und teilkorrekt interpretierter Interpretationen. Die Anzahl vollständiger und die Anzahl korrekter Interpretationen wird doppelt gewertet, die Anzahl unvollständiger und teilkorrekt interpretierter Interpretationen nur einfach.

band durch einen Punkt im zweidimensionalen Merkmalsraum repräsentiert ist. Dabei zeigt sich, dass es zwar einen solchen Zusammenhang gibt; er ist aber sehr schwach.

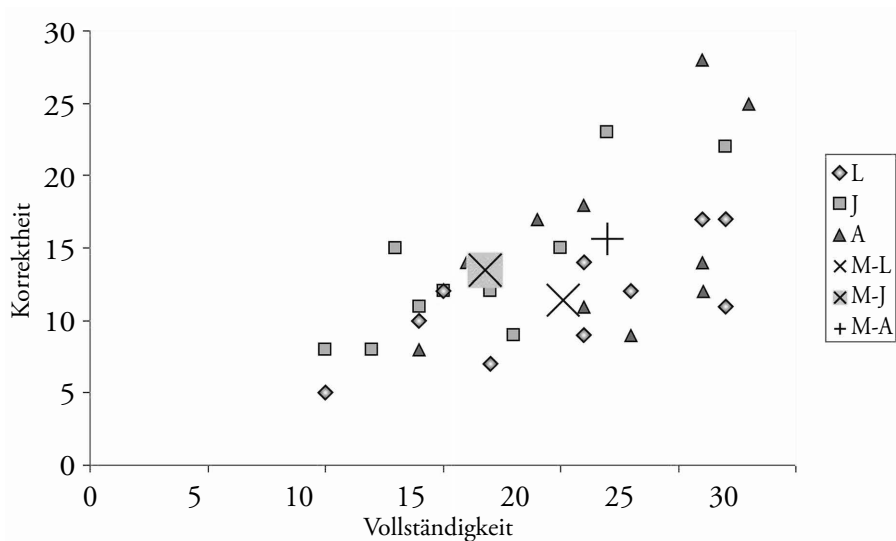


Abb. 5: Bivariate Verteilung der Probanden der drei Gruppen (L – Laien, J – Juristen, A – Agenten) nach einem Index für Vollständigkeit und einem Index für Korrektheit: der Index für Vollständigkeit wird berechnet aus den addierten gewichteten Häufigkeiten vollständiger (Gewicht: 2) und unvollständiger (Gewicht: 1) Interpretationen, der Index für Korrektheit aus den addierten gewichteten Häufigkeiten korrekter (Gewicht: 2) und teilkorrekt (Gewicht: 1) Interpretationen; „M“ – Gruppenmittelwert

Insgesamt kann man die Leistung der Probanden in folgenden vier Punkten zusammenfassen:

F. Weder Laien noch Juristen noch Agenten zeigen eine überzeugende Verstehensleistung.

G. Die drei Gruppen unterscheiden sich in ihrer Leistung, aber nicht drastisch.

H. Die Agenten schneiden am besten, die Laien am schlechtesten ab. Wenn die Juristen eine Interpretation abgeben, liegt ihre Leistung nahe bei der der Agenten; ihre Neigung, Festlegungen zu vermeiden, beeinträchtigt allerdings den Vergleich.

I. Bei den Agenten und Juristen gibt es Einzelpersonen mit überdurchschnittlich guter Leistung.

## 6.2 Die Rolle des Hintergrundwissens im Verstehensprozess

Dass Sachkenntnisse das Textverstehen befördern, sagt einem die Lebenserfahrung. Auch die Wissenschaft vertritt diese Ansicht: „In summary, prior knowledge has a large effect on our ability to understand and remember language. The more we know about a topic, the better we can comprehend and recall new material.“ (Harley 2001: 317) Die Rolle solcher Wissensvoraussetzungen von Versicherungsvermittlern und Juristen für das Textverstehen ist also genau zu betrachten.

Auch unsere Daten zeigen, dass Fachwissen über Versicherungen das Verstehen fördert; aber die Unterschiede zwischen den Gruppen sind nicht eklatant. Keinesfalls ist es so, dass sich der Inhalt der beiden Paragraphen den Versicherungsvermittlern mühelos erschließt. Man muss sich also die Frage stellen, welches Wissen diese Gruppe überhaupt einbringt und inwieweit es geeignet ist, in verstehensbereichernder Weise auf die ausgewählten Textpassagen angewendet zu werden.

Versicherungsvermittler haben Wissen über Versicherungsprodukte und deren Verkauf. Zu diesen Versicherungsprodukten zählen die verschiedenen Arten der Lebensversicherung, unter die auch die Rentenversicherung mit staatlicher Förderung fällt. Allerdings war die Erfahrung mit der „Riester-Rente“ zur Zeit der Datenerhebung beschränkt, da das Produkt erst wenige Monate auf dem Markt war.<sup>4</sup> Alle Probanden gaben an, über die Riester-Rente gut informiert zu sein. Die „Ein-Firmen-Vertreter“ hatten Schulungen bei ihren Versicherungen zu diesem Thema absolviert, die Makler und Finanzberater hatten sich über das Internet und durch schriftliches Material von Banken und Versicherung Wissen angeeignet. Dabei stehen für sie – laut eigenen Angaben – Fragen im Vordergrund wie: für welche Kundengruppe eignet sich die Versicherung, wie lassen sich staatliche Zulagen optimal nutzen, wie hoch ist der Verwaltungsaufwand, was verdient man als Versicherungsvermittler daran u.. Kenntnisse dieser Art sind für das Verstehen der ausgewählten Textpassagen irrelevant. Ausschlaggebend ist, was die Versicherungsvermittler über die Folgen des Ruhenlassens und der Kündigung wissen. Die Daten zeigen deutlich, dass ihnen diese Folgen insoweit vertraut sind, als sie generellen Regelungen im Lebensversicherungsbereich entsprechen. Spezifika wie der „Abzug“ und „Garantiewerte“ sind ihnen nicht präsent. Ein Proband erwähnte auch, dass sie ja noch in der „Abschlussphase“ und noch nicht in der „Kündigungsphase“ seien.

Ebensowenig kann man bei den Agenten Routinen im Lesen von AVB voraussetzen. Die Formulierungen des vorliegenden Textes sind ihnen nicht vertraut. Sie haben, wie die Interviewdaten zeigen, eine allgemeine Vorstellung davon, was in AVB von Lebensversicherungen geregelt ist, nicht aber davon, wie die Regelungen ausgedrückt sind. In ihrem beruflichen Alltag spielen AVB eine völlig periphere Rolle. Versicherungskunden stellen nur selten Fragen zu AVB, es sein denn – wie ein Vermittler sagte – man hätte es mit einem „typischen Lehrer“ zu tun. Wenn sich Fragen zu einem Versicherungsvertrag stellen, wer-

4 Zum Zeitpunkt der Datenerhebung hatten immerhin fünf der zehn Versicherungsvermittler „Riester-Renten“ verkauft (5A, 7A, 9A, 11A, 12A).



den in der Regel nicht die AVB konsultiert, sondern die Versicherungsvermittler wenden sich zur Klärung direkt an die Versicherung.

Die genannten Verstehensvoraussetzungen wirken sich bei der Interpretation in folgender Weise aus:

- (a) Die Agenten haben keinerlei Probleme mit Fachtermini, die im gesamten Lebensversicherungsbereich verwendet werden: „beitragsfreie Rente“, „beitragsfreie Versicherung“, „Rückkaufswert“, „Deckungskapital“ u.ä. Was ihnen nicht bekannt ist, sind die Begriffe „Abzug“ und „Garantiewert“ („garantierte beitragsfreie Rente“, „garantierter Rückkaufswert“). Sobald diese Begriffe und die damit verbundenen Sachverhalte im Text erscheinen, sinkt die Verstehensleistung. Man kann sich dies vor Augen führen, indem man die Korrektheit der Interpretation bei zwei Sätzen aus Paragraph 6 vergleicht. Satz 6,1–2 behandelt einen vertrauten, für Rentenversicherungen allgemein geltenden Sachverhalt, Satz 6,1–4 dagegen eine Regelung, die eine Eigenheit der Rentenversicherung mit staatlicher Zulage darstellt:

Satz-Nr.	Text	korrekt/ teilkor-		unklar/ nicht interpretiert
		rekt	falsch	
Satz 6,1–2	„In diesem Fall setzen wir die versicherte Rente auf eine beitragsfreie Rente herab.“	10	0	0
Satz 6,1–4	„Der (...) für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag mindert sich um einen Abzug.“	5	2	3

Tab. 7: Korrektheit der Interpretation bei den Agenten in den Sätzen 6,1–2 und 6,1–4.

- (b) Versicherungsvermittler haben strukturiertes Wissen („Schemawissen“) zum generellen Funktionieren einer Lebensversicherung: durch Einzahlungen wird Kapital aufgebaut, Abschluss- und Verwaltungskosten werden in Rechnung gestellt, es gibt einen Zeitpunkt, an dem das Kapital die Summe der Einzahlungen übersteigt usw. Ein Teil der Textaussagen kann an dieses Wissen angebunden werden; das schlägt sich in Elaborationen zu versicherungstechnischen Hintergründen nieder. Diese treten bei den Versicherungsvermittlern häufiger auf als in den anderen Gruppen und sind inhaltlich ungleich richtiger und detaillierter. Für die Interpretation der einzelnen Sätze ist das Wissen aber nicht immer von Nutzen. Dies hat wesentlich inhaltliche Gründe: Der Text beschreibt die Folgen des Ruhenlassens und der Kündigung nur in hoch selektiver und abstrakter Weise, stellt aber nicht die typischen Zusammenhänge des Realitätsbereichs dar, die ja gerade das Schemawissen ausmachen. So macht der Text etwa zum zentralen Punkt der Berechnung der Versicherungsleistung die Aussage, dass sie „nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“ erfolgt. Eine solche Aussage entspricht nun gerade nicht dem konkreteren Wissen der Versicherungsvermittler, das eher elementare Zusammenhänge abdeckt.

- (c) Für die den Versicherungsvermittlern neuen Sachverhalte „Abzug“ und „Garantiewert“ steht kein relevantes Wissen zur Verfügung. Das übergeordnete Wissen müsste für den speziellen Fall ausdifferenziert werden. Den Probanden gelingt dies manchmal, in anderen Fällen gibt es Abwehrreaktionen, in wieder anderen Fällen kommt es zu Nicht-Verstehen oder Fehlverstehen. Keinesfalls ist es so, dass das vorhandene Wissen grundsätzlich verstehensbereichernd herangezogen wird. In jedem Fall zeigen die Daten deutlich, dass der Text nicht optimal auf ein Zusammenspiel zwischen tatsächlich Gesagtem und Hintergrundwissen abgestellt ist.
- (d) Ein Teil des Nicht-Verstehens oder Fehlverstehens bei den Versicherungsvermittlern ist von allfälligem Fachwissen unabhängig und durch unzulängliche kognitive Leistungen anderer Art bedingt. Das Gesagte lässt sich nur dann richtig deuten, wenn die Informationsstruktur des Textes und die Funktion des Satzes innerhalb dieser Struktur korrekt rekonstruiert werden. Für diese Aufgabe sind die Versicherungsvermittler nicht besser gerüstet als die Laien. Ein Problem ganz anderer Art stellt die Tabelleninterpretation dar, die nur dann korrekt erfolgen kann, wenn die Tabellenstruktur erkannt wird. Da die Agenten eine vergleichbare Tabelle offenkundig noch nicht in der Hand hatten, haben sie in diesem Punkt auch keinen Wissensvorteil. Eine wiederum andere kognitive Leistung ist erforderlich, um die komplexe Beschreibung des „Abzugs“ in Satz 6,1–5 in eine Rechenoperation umzusetzen. Auch hier müssen Denkleistungen erbracht werden, die von Fachwissen unabhängig sind.

Ebenso wie in der Literatur durchgängig der verstehensfördernde Faktor „Vorwissen“ erwähnt wird, wird auch eine Einschränkung gemacht: „The disadvantage of this is that sometimes prior knowledge can lead us astray.“ (Harley 2001: 317) Es kann vorkommen, dass das bereits vorhandene schematische Wissen die Verarbeitung neuer Information in verstehensverzerrender Weise leitet. Auch dieses Phänomen ist in den Daten belegt. Das klarste Beispiel hierfür ist die Interpretation von „Garantiebetrag“ in Satz 7,2–4 als „Mindestansparsumme“, die bei zwei Agenten auftritt. Dass bei Kündigung nur dann eine Summe rückerstattet wird, wenn eine Mindestansparsumme erreicht ist, ist im Lebensversicherungsbereich üblich, gilt bei der Rentenversicherung mit staatlicher Förderung aber nicht. Die negative Rolle von Sachwissen wird nicht nur in Fehlinterpretationen der Textaussagen deutlich, sondern auch in Elaborationen. So werden von einigen Vermittlern die Regelungen im Text durch zusätzliche Regelungen erweitert, z.B. durch die Einführung einer nirgendwo im Text erwähnten Kündigungsfrist. Man kann vermuten, dass die Erwähnung zusätzlicher Regelungen auch in Annahmen zur Informativität des Textes begründet ist. Der Leser kann nicht davon ausgehen, dass beispielsweise der Paragraph zur Kündigung alle relevanten Regelungsaspekte zur Kündigung enthält. Es kann etwas Wichtiges in anderen Paragraphen oder im Versicherungsschein oder im Gesetzestext stehen. Das bedeutet, die Grice'sche Maxime, nach der ein Text so informativ wie möglich gehalten wird, trifft auf einzelne Paragraphen gar nicht zu. Wendet man die Maxime aber auf das ganze Textgeflecht an, verliert sie als Kommunikationsprinzip an Relevanz.

Die Juristen haben nun Vorwissen anderer Art. Sie verfügen über allgemeines Wissen zu Verträgen und den durch sie realisierten Rechtsgeschäften. Sie bringen aber kein fachliches

Vorwissen über Lebensversicherungen mit. Erläuterungen zu rechtlichen Zusammenhängen finden sich in ihren Interpretationen so gut wie nicht,<sup>5</sup> werden vom Text auch nicht nahegelegt. Wissen über den Inhalt des Typs von Rechtstext schlägt sich nur in der Bezeichnung der Textaussagen als „Regelungen“ und in der Qualifizierung bestimmter Aussagen als „Rechtsfolgen“ nieder. Deutlich werden Routinen der Textauslegung in formelhaften Wendungen wie „hier ist die Regelung getroffen“, „hier ist der Fall geregelt“ usw. Zu den speziellen Regelungen der Beitragsfreistellung und Kündigung bringen die Juristen jedoch nicht mehr Wissen ein als die Laien. Die qualitative Analyse der Satzinterpretationen hat aber gezeigt, dass die Juristen in mindestens einem Punkt eine bessere Verstehensleistung erbringen als die Laien: sie unterscheiden zwischen Garantiewert und tatsächlicher Leistung. Dies deutet darauf hin, dass sie besser zwischen oberflächlich ähnlichen Bezeichnungen („garantierte beitragsfreie Rente“ vs. „beitragsfreie Rente“) unterscheiden und Textformulierungen genauer wahrnehmen (vgl. hierzu unten). Einen zusätzlichen Hinweis darauf, wie ernst die Formulierung genommen wird, bietet die interpretative Herangehensweise von zwei der Juristen, die allerdings innerhalb ihrer Gruppe auch eine Sonderstellung einnehmen (3J, 9J). Beide gehen sprachanalytisch an Ausdrücke (Wörter, ganze Ausdrücke, Sätze) heran, kritisieren deren Verständlichkeit und entwickeln alternative Formulierungen. Vergleichbares findet sich bei den Laien nicht.

Ob diese Leistung der Juristen auf ihre Erfahrung und Routine im Lesen von Rechtstexten oder auf eine generell höhere Lesefähigkeit zurückzuführen ist, lässt sich mit den vorliegenden Daten nicht entscheiden. Für die Annahme, dass Interpretationsroutinen in die Herangehensweise einfließen, sprechen folgende Beobachtungen:

- (a) Die Gruppe der Juristen stellt häufiger satzübergreifende Bezüge her:

	Bezug auf einen vorausgehenden Satz	Bezug auf einen folgenden Satz	Bezug auf andere §§ oder Texte	Summe
Laien	12	0	4	16
Juristen	27	4	4	35
Agenten	4	1	0	5
alle	43	5	8	56

Tab. 8: Häufigkeit der Herstellung satzübergreifender Bezüge im Gruppenvergleich

- (b) Die Juristen nennen häufiger das Thema eines Satzes oder Abschnitts: Juristen: 14 Fälle, Laien: 6 Fälle, Agenten 4 Fälle.
- (c) Der in Satz 6,1–5 enthaltene Verweis auf eine Anmerkung („\*3“) wird von der Gruppe der Juristen häufiger zur Kenntnis genommen:

<sup>5</sup> Eine Ausnahme bildet folgende Aussage: *dauerschuldverhältnisse enden mit kündigung* (9J, 7,1–1).

Gruppe	Verweis bleibt unberücksichtigt	Verweis wird erwähnt	Verweisstelle wird gelesen	Summe
Laien	6	0	4	10
Juristen	2	2	6	10
Agenten	8	0	2	10
alle	16	2	12	30

Tab. 9: Berücksichtigung des Endnoten-Verweises in Satz 6,1–5 im Gruppenvergleich

- (d) Den Verweis auf § 176 VVG in Satz 7,2–1 nehmen acht der Juristen zum Anlass, nach dem Vorliegen des Gesetzestextes zu fragen. Von den Laien tut dies einer (2L), von den Agenten keiner.

All dies deutet daraufhin, dass die Gruppe der Juristen dem Aufbau des Paragraphentextes und seiner Einbettung in weitere Textzusammenhänge mehr Aufmerksamkeit widmet als die beiden anderen Gruppen.

### 6.3 Elaborative Inferenzen

Wie in Kapitel 1 erläutert wurde, sind Inferenzen ein integraler Bestandteil des Sprachverstehens. „We make an inference when we go beyond the literal meaning of the text. An inference is the derivation of additional knowledge from facts already known; this might involve going beyond the text to maintain coherence or to elaborate on what was actually presented.“ (Harley 2001: 318) In unserer Analyse wurden solche Inferenzen vermerkt, die über den Text hinausgehende Zusammenhänge stiften und die Textaussagen mit vorhandenen Wissensbeständen in Verbindung bringen, also elaborative Inferenzen. Dabei wurden nur solche Elaborationen einbezogen, die in den Daten breit belegt sind und damit auch einen Gruppenvergleich erlauben. Wie in Abschnitt 3.6 ausgeführt, werden zwei Arten von Elaborationen unterschieden: konkretisierende und erweiternde. Beide Typen sind bei der Interpretation aller Textsätze belegt, wenn auch mit unterschiedlicher, durch den jeweiligen Satzinhalt bedingter Häufigkeit. Die Gesamtzahl elaborativer Inferenzen beläuft sich auf 569 Vorkommen, davon 381 erweiternde und 188 konkretisierende.

Satz	konkretisierende Elaborationen				erweiternde Elaborationen				
	PL	VV	EX	SP	GR	BED	KO	ZR	VH
6,1–1	8	7	14	12	0	12	5	13	3
6,1–2	0	1	3	0	6	10	15	2	9
6,1–3	0	1	1	0	3	3	6	1	11
6,1–4	0	0	2	0	8	2	13	0	4
6,1–5	0	7	3	0	4	0	2	0	2

Satz	konkretisierende Elaborationen				erweiternde Elaborationen				
	PL	VV	EX	SP	GR	BED	KO	ZR	VH
6,2-1	16	3	1	0	0	0	10	9	0
6,2-2	0	8	4	0	1	0	17	0	4
7,1-2	0	8	0	0	0	0	7	1	9
7,2-1a	0	3	2	0	0	0	2	0	6
7,2-1b	0	0	0	18	4	0	1	0	1
7,2-2	0	3	6	0	3	24	25	3	2
7,2-3	0	3	5	6	8	11	13	1	2
7,2-4a	2	1	2	0	0	0	10	0	4
7,2-4b	0	2	3	1	0	0	5	0	1
7,3-1	5	10	0	5	5	0	20	3	2
7,4-1	0	6	5	1	1	11	1	0	1
<b>Summe</b>	<b>31</b>	<b>63</b>	<b>51</b>	<b>43</b>	<b>53</b>	<b>63</b>	<b>161</b>	<b>34</b>	<b>70</b>

Tab. 10: Anzahl elaborativer Inferenzen, die in den Interpretationen von 16 Sätzen belegt sind. PL – Konstruktion einer persönlichen Lage, VV – Spezifizierung durch Vertragsdaten/ Tabellenwerte, EX – Konstruktion eines hypothetischen Beispiels, SP – Spezifizierung durch Textaussagen, GR – Grund, BED – Bedingung, KO – Folge, ZR – Einführung einer zusätzlichen Regelung, VH – Erläuterung des versicherungstechnischen Hintergrundes

Wie in Abschnitt 3.6 ausgeführt, dienen konkretisierende Elaborationen dazu, eine abstrakte Regelung im Text zu spezifizieren und auf die besonderen Umstände eines einzelnen Versicherungsnehmers zu beziehen. Dies erfolgt durch Verankerung der Sachverhalte Kündigung/Ruhenlassen in einer besonderen Lebenslage (PL), durch Bezugnahme auf die Daten des vorliegenden Versicherungsvertrages (VV), durch die Konstruktion eines hypothetischen Fall-Beispiels (EX) oder durch Einbezug von konkreteren Angaben in anderen Paragraphen (SP). Konkretisierende Elaborationen machen die Orientierung der Probanden auf die ihnen vorgegebene Problemstellung evident: Die Textaussagen sollen auf den Einzelfall hin gedeutet werden.

Die meisten der 188 konkretisierenden Elaborationen gelten den Modalitäten des Ruhenlassens, der Aufhebung des Ruhenlassens und der Kündigung. Die weitaus höchste Zahl konkretisierender Elaborationen, 41 Vorkommen, weist der erste Satz des Textes (Satz 6,1-1) auf, in dessen Interpretationen alle vier Typen konkretisierender Elaborationen erscheinen. Querverweise gelten vor allem dem „Abzug“ (Satz 7,2-1b: 18 Vorkommen), den die Probanden als „die 0,2%“ spezifizieren.

Erweiternde Elaborationen sind mit 381 etwa doppelt so häufig wie konkretisierende. Zum einen ergänzen sie Textaussagen durch Gründe, Bedingungen und Folgen einer Regelung, zum anderen schließen sie die (wie auch immer verstandenen) Textaussagen an Wissensannahmen an, wobei über den Text hinaus Regelungen eingeführt werden (ZR) und versicherungstechnische Hintergründe der Regelungen (VH) erläutert werden. In fast der Hälfte der erweiternden Elaborationen werden die Auswirkungen einer Regelung für den Versicherten näher ausgeführt. Beispielsweise schließen die Probanden aus der in Satz 6,1-2 beschriebenen Rechtsfolge des Ruhenlassens, der Herabsetzung der versicherten auf die beitragsfreie Rente, dass man weniger Rente bekommt (15 Vorkommen). Aus dem in

Satz 6,1–4 eingeführten „Abzug“ wird dann der Schluss gezogen, dass sich die zu erwartende Rente nochmals mindert (13 Vorkommen).

Die Kategorien „Grund“ und „Bedingung“ sind mit insgesamt 116 Vorkommen weniger häufig, aber immer noch gut belegt. Auch dieser Typ von Inferenz macht deutlich, dass der Verstehensprozess auf die Erstellung einer kohärenten Sachkomplexvorstellung abzielt. Wesentlich seltener treten Inferenzen vom Typ „VH“ auf (70 Vorkommen), in denen auf (vermeintlich) einschlägiges Hintergrundwissen zurückgegriffen wird. Die Einführung zusätzlicher Regelungen (ZR) ist vergleichsweise selten (34 Vorkommen); sie sind fast immer falsch.

Die drei Gruppen unterscheiden sich deutlich in der Zahl der elaborativen Inferenzen. Die wenigsten (149) finden sich bei den Juristen – was aber zumindest zum Teil darauf zurückzuführen ist, dass sie auch hier lieber nichts Falsches sagen wollen. Ewas häufiger (185) sind sie bei den Laien, am häufigsten aber bei Agenten mit 235 Vorkommen.

Bei den Konkretisierungen zeigt nur die Kategorie „hypothetisches Fallbeispiel“ klare gruppenspezifische Variation auf. Die Juristen konstruieren deutlich weniger hypothetische Beispiele, um eine abstrakte Regelung im Text zu erläutern (6 Vorkommen vs. 20 Vorkommen bei den Laien und 25 Vorkommen bei den Agenten). Wenn sie die Textaussagen auf eine spezifische Situation beziehen, gehen sie von den vorliegenden Vertragsdaten aus, verhalten sich also unmittelbar auf die gestellte Aufgabe bezogen. Das ist eigentlich erstaunlich, denn die Betrachtung von hypothetischen Fällen ist in der Juristenausbildung ja gang und gäbe.

Erweiterungen sind insgesamt bei den Agenten am häufigsten. Dies kann als Ausdruck ihres Sachwissens betrachtet werden, das sie in die Interpretation einbringen. Besonders klar zeigt sich der Unterschied zu den beiden anderen Gruppen bei der Erläuterung versicherungstechnischer Hintergründe (VH). Sie treten bei den Agenten nicht nur häufiger auf (59% der VH-Elaborationen entfallen auf diese Gruppe), sondern sind auch in qualitativer Hinsicht ungleich umfassender, informativer und weitgehend korrekt. In diesen Erläuterungen werden genau die grundlegenden Zusammenhänge zum Funktionieren einer Versicherung dargelegt, die den Laien und Juristen fehlen und die sie sich mühsam aus dem Text erschließen müssen. Entsprechend sind die Ausführungen von Laien und Juristen zu versicherungstechnischen Hintergründen auch eher schlicht, herumtastend und teilweise falsch. Weniger positiv wirkt sich der Wissensvorsprung der Agenten aus, wenn sie sich auf über den Text hinausgehende, zusätzliche Regelungen einlassen. Hier sind ihre Ausführungen oft falsch, weil sie Regelungen, die auf andere Typen von Lebensversicherung zutreffen, in unzulässiger Weise verallgemeinern. Allerdings sind die von ihnen fälschlicherweise behaupteten Regelungen immer noch weit „realitätsnaher“ als die Mehrzahl der von Laien und Juristen geäußerten, oft krass abweichenden Vorstellungen.

In der Literatur zu Inferenzen beim Textverstehen wird nicht selten angenommen (z.B. Kintsch & van Dijk 1978, McKoon & Ratcliff 1992), dass sie nur ein Reparaturmechanismus sind, um lokale Kohärenz herzustellen. Unsere Befunde bestätigen diese „minimalistische Position“ nicht. Allein das Auftreten der gesamten „konkretisierenden“ Inferenzen, die für das Textverstehen ja nicht zwingend erforderlich sind, spricht dagegen. Auch die „maximalistische Position“, der zufolge stets alle möglichen Schlüsse gezogen werden, wird durch die Daten nicht gestützt. Eine Erklärung für die in den Daten beobachtete Inferenzfähigkeit gewinnt man am ehesten, wenn man sich die Anforderungen

an die Textverarbeitung vor Augen führt, die sich aus dem Leseziel einerseits und den Inhaltseigenschaften des Textes andererseits ergeben. Die Probanden sind vor die Aufgabe gestellt, aus dem Text abzuleiten, welche finanziellen Konsequenzen Kündigung und Beitragsfreistellung für den Versicherungsnehmer haben. Diesen Sachverhalt gibt der Text aber nur selektiv wieder. Wenn die Probanden eine zusammenhängende Vorstellung von der Berechnung der Versicherungsleistungen entwickeln wollen, müssen sie begründen, warum die Regelungen so sind wie sie sind. Da es sich in einem AVB-Text um konditionale Aussagen handelt – sie legen fest, was unter bestimmten Bedingungen gilt – müssen die Probanden Bedingungen ableiten und mit Folge-Sachverhalten verbinden. Die Folgen müssen auf die Perspektive des Versicherungsnehmers abgestellt werden. Eine Regelung wie „der (...) Betrag mindert sich um einen Abzug“ bedeutet beispielsweise für den Versicherungsnehmer, dass er weniger Rente bekommt. Da beim vorliegenden Texttyp vom Einbezug aller relevanten Aspekte in einen Paragraphen nicht ausgegangen werden kann, werden zusätzliche Regelungen eingeführt. Die einzelnen Variablen der Berechnung der Versicherungsleistung erschließen sich nur vor dem versicherungstechnischen Hintergrund des generellen Funktionierens einer Versicherung (Kapitalbildung, Überschüsse, Abschluss- und Verwaltungskosten usw.). Die „erweiternden“ Elaborationen rühren also alle aus einem Missverhältnis zwischen der Aufgabenstellung der Probanden und der Sachkomplexdarstellung im Text. In ähnlicher Weise sind auch die Konkretisierungen begründet. Die Probanden sollten sich eine spezifische Person mit einem spezifischen Versicherungsvertrag vorstellen, während der Text die Regelungen in einer für alle möglichen Verträge gültigen Weise darstellt. Die Leistungen werden durch Größen wie „Rückkaufswert“ oder „beitragsfreie Rente“ bezeichnet, deren Höhe von der Vertragslaufzeit und der Höhe der Beitragszahlung abhängt. Entsprechend kann auch die zeitliche Situierung von Ereignissen/Handlungen nur relativ beschrieben werden („bei Rentenbeginn“, „nach Kündigung“ etc.). Um die abstrakten Textangaben auf einen spezifischen Fall zu beziehen, sind solche Konkretisierungen also unerlässlich. So erklärt sich auch die zentrale Funktion, die die Garantiewerte-Tabelle im Versicherungsschein für die Sachkomplexrekonstruktion der Probanden hat.

#### 6.4 Herstellung von Sinnkonstanz: Reduktion und Elaboration einer Textaussage

Ein besonders klares Ergebnis der Untersuchung ist, dass die Interpreten strikt eine bestimmte Verarbeitungsstrategie verfolgen: neue Information im Text wird so interpretiert, dass sie mit der bisherigen Sachkomplexvorstellung vereinbar ist und an sie angebunden werden kann. Das Ziel besteht darin, „Sinnkonstanz“ herzustellen (vgl. Hörmann 1980). Eine neue Satzaussage wird vor dem Hintergrund der bereits etablierten Annahmen analysiert: sie muss sozusagen ins Weltbild passen. Was passiert nun, wenn eine Textaussage mit den bisherigen Annahmen nicht vereinbar ist? Die Daten zeigen sehr gut, dass in solchen Fällen Teile des tatsächlich Gesagten einfach unberücksichtigt bleiben oder dass dem Gesagten Bedeutungsaspekte hinzugefügt werden. Man muss sich vor Augen führen, dass dies fortlaufend geschieht, während die Probanden dem Satz Sinn zu verleihen suchen. Sie

haben den Satz gerade vom Band gehört und sie haben ihn, während sie laut denken, vor Augen. Einige besonders eindruckliche Beispiele seien hier nochmals aufgeführt:

- In Satz 6,1–4 wird der Begriff „Abzug“ von einigen Probanden nicht auf eine bei Beitragsfreistellung erhobene Stornogebühr bezogen, sondern auf die im Text vorher erwähnte Minderung der Rente. Diese Annahme steht nun im Widerspruch zum folgenden Satz, in dem der „Abzug“ als „0,2% der Differenz zwischen...“ beschrieben wird, was eine für die Rentenminderung viel zu niedrige Summe ergeben würde. Um nun die Annahme zu „retten“, werden die „0,2%“ entweder gar nicht wahrgenommen oder es wird (von zwei Probanden) ein kumulatives Berechnungsverfahren „hinzugedacht“; eine Probandin ersetzt 0,2 % durch „realistische“ 2%.
- Ein Teil der Probanden unterscheidet nicht zwischen garantierter Versicherungsleistung und tatsächlich ausgezahlter Versicherungsleistung. Die Aussage von Satz 7,2–4, der zufolge der Rückkaufswert mindestens einen vereinbarten Garantiebetrug erreicht, widerspricht dieser Annahme. Keiner der in Frage stehenden Probanden revidiert seine Sachkomplexvorstellung.
- eine Probandin hält über den ganzen Text hinweg die einmal getroffene Annahme aufrecht, dass „Abzug“ und „Rückkaufswert“ vom Versicherungsnehmer zu zahlende Summen sind.

Die Art der Textverarbeitung hat zur Folge, dass Fehlannahmen selbst dann nicht revidiert werden, wenn die Textgrundlage es erlauben würde. In unseren Daten ist genau ein Fall von Revision belegt (vgl. Abschnitt 6,1–5). Der entwickelten Sachverhaltrepräsentation und/oder dem Hintergrundwissen wird ein ungleich stärkeres Gewicht zugesprochen als der Information der Textgrundlage.

In der bisherigen Forschung zum Textverstehen sind diese Phänomene bisher nicht beobachtet worden. Das hat seinen Grund vermutlich darin, dass nicht mit inhaltlich schwierigen Texten gearbeitet wird und bei der Inhaltswiedergabe Reproduktion aus dem Gedächtnis bevorzugt wird. Die Ergebnisse überraschen allerdings nicht. Erstens entsprechen sie der Intuition zum eigenen Vorgehen bei nicht-vertrauten Texten mit schwierigem Inhalt. Zweitens gibt es gewisse Analogien zu Phänomenen bei Inhaltswiedergaben aus dem Gedächtnis. Bereits Bartlett (1932) hat in einer Untersuchung zur Reproduktion einer Erzählung eine „Rationalisierung“ festgestellt.<sup>6</sup> „Damit ist die Tendenz gemeint, den Text in Richtung auf eine für den Leser nachvollziehbare Weise zu verändern: Zum einen wird Gedächtnismaterial auf eine Form reduziert, die sich nahtlos in das Wissen der Personen einfügen lässt, also Inkonsistenzen innerhalb des Textes und Widersprüche zum Wissen des Lesers beseitigt. Auf der anderen Seite werden Sachverhalte ungewollt ergänzt, die im Original nicht enthalten waren.“ (Dutke 1994: 24) Drittens sind die Ergebnisse gut vereinbar mit Modellierungen wie dem „construction-integration model“ von Kintsch (1988).

6 In der Untersuchung von Bartlett sollten die Probanden ein nordamerikanisches Märchen, „The war of the ghosts“, lesen, in dem Kohärenz nur schwach markiert ist und dessen Inhalte unvertraute, z.T. metaphysische Elemente, enthält. Dieses Märchen sollte dann in verschiedenen Zeitabständen schriftlich reproduziert werden (nach 15 Minuten, mehreren Tagen, Monaten).



## 6.5 Einschätzung des eigenen Verstehens

Das eigene Verstehen wird angesprochen, wenn es nicht glatt läuft (vgl. die Ausführungen in Abschnitt 3.6). In 272 der 480 Satzinterpretationen (56%) bleibt das eigene Verstehen unkommentiert, d.h. es liegt der unmarkierte Fall eines selbstverständlichen Verstehens vor. Dabei zeigen sich deutliche Gruppenunterschiede:

Gruppe	keine Einschätzung des eig. Verstehens während der Interpretation	Einschätzung des eig. Verstehens während der Interpretation	Summe
Laien	52	108	160
Juristen	90	70	160
Agenten	130	30	160
alle	272	208	480

Tab. 11: Anzahl der Interpretationen mit und ohne Eigeneinschätzung des Verstehens in den drei Gruppen

Die Laien hinterfragen das eigene Verstehen bei mehr als Zweidrittel ihrer Interpretationen. Selbstgewisser zeigen sich die Juristen, die ihr Verstehen in mehr als der Hälfte der Interpretationen nicht problematisieren. Den geringsten Grad an Unsicherheit weist die Gruppe der Agenten auf, die in der großen Mehrzahl der Fälle (81% der Interpretationen) das eigene Verstehen nicht in Frage stellt. Die Unterschiede sind sicherlich in den spezifischen Wissensvoraussetzungen der Gruppen begründet, aber es mögen auch Vorstellungen von der eigenen Rolle und dem eigenen Status eine Rolle spielen. Jedenfalls schwanken die Selbsteinschätzungen der Probanden sehr viel stärker als ihre objektive Verstehensleistungen.

Wenn das eigene Verstehen verbalisiert wird, geschieht dies durch positive Einschätzung (z.B. das verstehe ich jetzt sehr gut;), durch negative Einschätzung (z.B. das verstehe ich nicht;) oder durch epistemische Relativierung (z.B. ich vermute, ich könnte mir denken;). Die verschiedenen Arten der Verstehenskommentierung, die bei einer Satzinterpretation auch in Kombination auftreten können,<sup>7</sup> sind mit folgender Häufigkeit belegt:

Gruppe	positive Einschätzung	negative Einschätzung	epistemische Relativierung	Summe
Laien	4 (3%)	47 (37%)	76 (60%)	127 (=100%)
Juristen	4 (5%)	38 (44%)	44 (51%)	86 (=100%)
Agenten	2 (5%)	19 (50%)	167 (45%)	188 (=100%)
alle	10 (4%)	104 (41%)	137 (55%)	251 (=100%)

Tab. 12: Verteilung der Eigeneinschätzungen des Verstehens auf die drei Kategorien „positive Einschätzung“, „negative Einschätzung“ und „epistemische Relativierung“ in den drei Gruppen

<sup>7</sup> In den 208 Interpretationen, die Selbsteinschätzungen enthalten, gibt es insgesamt 251 Vorkommen von Selbsteinschätzungen.

Positive Einschätzungen treten nur ausnahmsweise auf. Sie verlangen einen Kontext, in dem müheloses Satzverstehen unerwartet und überraschend ist. Charakteristischerweise werden Selbsteinschätzungen des Verstehens in Form epistemischer Relativierung oder negativer Beurteilung realisiert. In den Daten der Juristen und Agenten sind beide Kategorien prozentual etwa gleich stark vertreten, während bei den Laien eine Verschiebung zugunsten epistemischer Relativierung zu verzeichnen ist. Dies mag damit zusammenhängen, dass sich bei den Laien, anders als bei Juristen und Agenten, oft ein unsicherer Wissenshintergrund mit einer gewissen Risikofreudigkeit bei der Interpretation paart.

Der Unterschied zwischen den Gruppen schlägt sich naturgemäß auch im jeweiligen Anteil an negativen Einschätzungen und an Relativierungen nieder. Von den negativen Selbsteinschätzungen entfallen 45% auf die Laien, 37% auf die Juristen und 18% auf die Agenten. Ebenso deutlich sind die Unterschiede bei Relativierungen: 55% der Vorkommen treten bei den Laien auf, 32% bei den Juristen und nur 12% bei den Agenten.

Wie häufig Selbstbeurteilungen sind, schwankt von Satz zu Satz. Treten bei der Interpretation eines Satzes keine Beurteilungen des eigenen Verstehens auf, kann dies als Hinweis darauf gewertet werden, dass der Satz für die Probanden subjektiv gut verstehbar ist. Die folgende Tabelle zeigt die Verteilung der Häufigkeiten auf die einzelnen Sätze des Primärtextes:

Satz	Keine Einschätzung des eigenen Verstehens	Einschätzung des eigenen Verstehens als		
		positiv	negativ	epistemisch relativiert
6,1-1	17	2	5	10
6,1-2	14	1	9	9
6,1-3	17	0	4	9
6,1-4	10	1	9	13
6,1-5	9	2	16	10
6,2-1	24	2	0	4
6,2-2	17	1	8	9
7,1-2	17	0	5	10
7,2-1a	18	0	3	10
7,2-1b	14	0	10	8
7,2-2	19	0	5	10
7,2-3	11	0	12	11
7,2-4a	19	1	5	6
7,2-4b	26	0	3	2
7,3-1	23	0	2	7
7,4-1	17	0	8	9

Tab. 13: Häufigkeit verschiedener Arten von Verstehenseinschätzungen nach Sätzen

Man kann den Daten recht klar entnehmen, welche Sätze als subjektiv gut verstehbar und welche als subjektiv schwer verstehbar empfunden werden:

(a) Die subjektiv gut verstehbaren Sätze von §6:

Als unproblematisch werden der erste Satz des Textes (6,1–1), in dem das Bewirken des Ruhenlassens behandelt wird, und die Sätze unter Ziffer 2, die das Wiederaufleben einer ruhenden Versicherung behandeln, betrachtet. Die geringste Mühe bereitet den Probanden subjektiv Satz 6,2–1, in dem auf die Möglichkeit der Vertragsreaktivierung eingegangen wird. In 24 der 30 Satzinterpretationen wird das eigene Verstehen nicht thematisiert und negative Verstehensurteile fehlen völlig.

(b) Die subjektiv schlecht verstehbaren Sätze von §6:

Sehr viel unsicherer zeigen sich die Probanden, wenn es um die Berechnung der Versicherungsleistung im Falle des Ruhenlassens geht. Satz 6,1–3, der in hoch abstrakter Form die Neuberechnung der Rente beschreibt („nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“), stellt dabei einen Sonderfall dar: es ist sofort klar, dass sich der Satz einer Interpretation entzieht, so dass Negativbeurteilungen des eigenen Verstehens kaum hervorgerufen werden können. Dagegen lösen die Sätze 6,1–4 und 6,1–5, in denen es um den „Abzug“ geht, große Unsicherheit aus. Satz 6,1–5 mit seiner komplizierten Berechnung des „Abzugs“ („0,2% der Differenz zwischen..“) weist das höchste Vorkommen von negativen Verstehenseinschätzungen im Text überhaupt auf.

(c) Die subjektiv schlecht verstehbaren Sätze von §7:

In Paragraph 7 verursacht der „Abzug“ erneut massive Verstehensunsicherheiten. Die beiden Sätze, in denen auf ihn verwiesen wird (Satz 7,2–1b und Satz 7,2–3), weisen die höchsten Vorkommen negativer Verstehenseinschätzungen innerhalb von Paragraph 7 auf. Sie sind in etwa einem Drittel der Interpretationen belegt (Satz 7,2–1b: 10 Fälle, Satz 7,2–3: 12 Fälle). Satz 7,2–3 („Bei beitragsfreien Versicherungen wird kein Abzug vorgenommen.“) löst überhaupt die größten Zweifel am eigenen Verstehen unter allen Sätzen des Paragraphen aus. Nur in elf Interpretationen wird das eigene Verstehen nicht problematisiert.

(d) Die subjektiv gut verstehbaren Sätze von §7:

Dagegen wird die zentrale Aussage zur Rechtsfolge der Kündigung in Satz 7,1–2 (Auszahlung des Rückkaufswertes) vergleichsweise als gut verstehbar angesehen. Die Zahlen liegen hier in einem mittleren Bereich. In etwas mehr als der Hälfte der Interpretationen wird das Verstehen nicht hinterfragt, und die Zahl negativer Verstehenseinschätzungen liegt mit 5 Vorkommen eher niedrig. Der folgende Satz 7,2–1a, der die Berechnung des Rückkaufswertes behandelt („nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“), stellt einen Parallelfall zu Satz 6,2–3 dar. Zur Satzaussage lässt sich wenig sagen, so dass Negativeinschätzungen des Verstehens automatisch selten auftreten (3 Vorkommen). Vier Sätze des Paragraphen 7 werden von mindestens zwei Drittel der Probanden als mühelos verstehbar empfunden. Unproblematisch erscheint einmal Satz

7,2–2, demzufolge noch ausstehende Beiträge mit dem auszahlenden Rückkaufswert verrechnet werden. Die anderen drei Sätze (7,2–4a, 7,2–4b, 7,3) treten gegen Ende des Textes auf und behandeln (in Sicht der Probanden) Sachverhalte, die im Text bereits vorher erwähnt oder aus ihm inferiert wurden. Die Sachkomplexannahmen sind bereits etabliert, so dass Zweifel am eigenen Verstehen niedrig sind. In den Interpretationen von Satz 7,3 bleibt das Verstehen in 23 von 30, in Satz 7,2–4b sogar in 26 der 30 Interpretationen unkommentiert.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Agenten sich ihres Verstehens sicher sind oder sich zumindest in dieser Weise darstellen, während die Laien das eigene Verstehen fortlaufend thematisieren. Die wenigsten Unsicherheiten rufen die Sätze hervor, die die Modalitäten des Ruhenlassens, der Kündigung und der Vertragsreaktivierung behandeln. Dagegen empfinden die Probanden ihr Verstehen bei allen Sätzen, in denen auf den „Abzug“ eingegangen wird, als gefährdet.

## 6.6 Einschätzung der Textverständlichkeit

Einschätzungen der Textverständlichkeit und Einschätzungen des eigenen Verstehens hängen sicher zusammen, sind aber nicht dasselbe. Das sieht man schon daran, dass erstere mit 117 Vorkommen weniger als halb so häufig belegt sind wie letztere.

Gruppe	Interpretationen mit Beurteilung der Satzverständlichkeit	Interpretationen ohne Beurteilung der Satzverständlichkeit	Summe
Laien	43	117	160
Juristen	36	124	160
Agenten	32	128	160
alle	111	369	480

Tab. 14: Häufigkeit von Satzinterpretationen mit und ohne Beurteilung der Satzverständlichkeit

Beurteilungen der Satzverständlichkeit finden sich nur in 23% der Interpretationen, wobei die Häufigkeit sich zwischen den Gruppen nur wenig unterscheidet. Sie werden auf dreierlei Weise realisiert: Die Probanden beurteilen die Satzverständlichkeit als „gut“, als „schlecht“ oder als „eingeschränkt“. Eingeschränkt bedeutet, dass in Sicht der Probanden ein wesentlicher Sachkomplexaspekt im Satz nicht angesprochen wird. Die Urteile sind wie folgt:

Gruppe	Gut	Schlecht	Eingeschränkt	Summe
L	3	28	14	45
J	12	17	10	39
A	0	28	5	33
alle	15	73	29	117

Tab. 15: Vorkommen der drei Arten von Verständlichkeitsbeurteilungen in den Interpretationen

38% der Einschätzungen entfallen auf die Laien, 33% auf die Juristen und 28% auf die Agenten. Positive Einschätzungen sind selten und deuten darauf hin, dass die Verständlichkeit für die Probanden unerwartet hoch ist und sich von der vorausgehenden Sätze positiv abhebt. Die meisten positiven Einschätzungen kommen von Juristen, gehen aber auf nur drei Sprecher zurück (2J: 5 Vorkommen, 4J: 4 Vorkommen, 9J: 3 Vorkommen). Etwas häufiger wird die Verständlichkeit als eingeschränkt beurteilt (29 Vorkommen). Eingeschränkte Textverständlichkeit thematisieren am ehesten die Laien (bei 7 Sprechern belegt), am seltensten die Agenten (nur bei drei Sprechern belegt). Die Masse der Verständlichkeitsbeurteilungen ist negativ (73 Vorkommen). Hier lassen sich noch am ehesten Gruppenunterschiede erkennen. Alle Laien geben mindestens einmal eine Negativbeurteilung ab, während fünf Juristen und drei Agenten dies nie tun. Zwar treten negative Einschätzungen bei den Agenten und Laien mit gleicher Häufigkeit auf (jeweils 28 mal), aber in der Gruppe der Agenten sind sie eher für einzelne Sprecher typisch (7A: 10 Vorkommen, 10A: 6 Vorkommen, 2A und 4A: 4 Vorkommen).

Verständlichkeitsurteile sind bei den Probanden der einzelnen Gruppen ganz unterschiedlich motiviert:

- 21 der 33 von Juristen abgegebenen Beurteilungen stammen von zwei Probanden (3J, 9J). Beide zeichnen sich auch innerhalb der Gruppe durch eine besonders sprachanalytische Vorgehensweise aus. Sie nehmen einzelne Formulierungen „unter die Lupe“, bewerten sie und schlagen alternative Formulierungen vor. Ein solches Vorgehen findet sich in den anderen Gruppen nicht.
- 16 der 39 Beurteilungen aus der Gruppe der Agenten gehen ebenfalls auf nur zwei Sprecher zurück (7A: 10 negative Einschätzungen, 10A: 6 negative Einschätzungen). Für diese beiden Probanden ist es typisch, dass sie bei der Satzinterpretation den (vermeintlichen) Wissenshorizont von Nicht-Experten thematisieren und dabei zu dem Schluss gelangen, dass Laien-Transparenz nicht gegeben ist. Diese Herangehensweise, bei der sich die Probanden in die Perspektive des Kunden versetzen, tritt naturgemäß nur bei dieser Gruppe auf.
- Einen ganz anderen Grund hat ein Großteil der Negativurteile bei den Laien. Am häufigsten werden sie von zwei Probanden abgegeben, 13L (10 mal) und 8L (6 mal). Diese beiden Probanden erbringen die schlechteste Interpretationsleistung überhaupt. 8L kann neun der sechzehn Sätze, 13L fünf der sechzehn Sätze überhaupt keine Bedeutung zuordnen. 13L verliert zudem sehr früh die Geduld und ist

zunehmend verärgert über die Zumutung des Textes. Negativurteile sind hier also in eigenem Nichtverstehen begründet. Daneben treten Negativbeurteilungen in der Gruppe dann auf, wenn beim ersten Blick auf den Satz der Verarbeitungsaufwand als hoch eingeschätzt wird. Häufig genanntes Kriterium ist dabei die Satzlänge. Dies entspricht einem populären Vorurteil in Sachen Verständlichkeit.

Negative Verständlichkeitsbeurteilungen sind über die einzelnen Sätze des Primärtextes hinweg unterschiedlich verteilt.

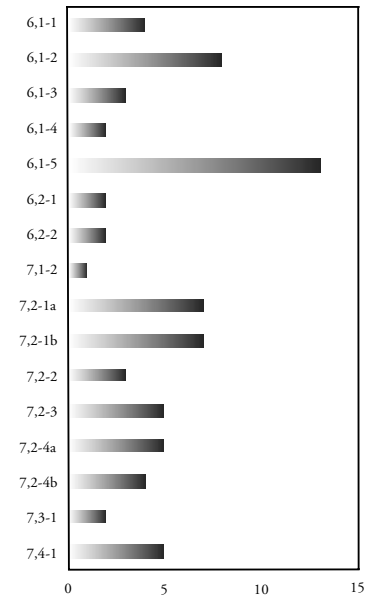


Abb. 6: Vorkommen negativer Beurteilungen der Satzverständlichkeit in allen Textsätzen

Die meiste Kritik zieht Satz 6,1–5 auf sich, in dem die komplizierte Berechnung des „Abzugs“ dargestellt wird. Es folgt Satz 6,1–2, der die Rechtsfolge des Ruhenlassens (Herabsetzung der versicherten Rente auf eine beitragsfreie Rente) behandelt. Das geringste Maß an Kritik trifft Satz 7,1–2 mit seiner Darstellung der Rechtsfolge der Kündigung (Auszahlung des Rückkaufwertes).

Zusammenfassend lässt sich sagen: Die Beurteilung der Satzverständlichkeit ist in keiner Gruppe sehr verbreitet; sie ist eher typisch für einzelne Probanden. Die Juristen darunter sind durch die professionelle sprachliche Auseinandersetzung mit Rechtstexten geleitet, die Agenten durch ihre Erfahrung mit Versicherungskunden, die Laien durch subjektiv empfundene Verstehensprobleme, die sie beispielsweise an der Satzlänge festmachen. Gehäuft finden sich Verständlichkeitsbeurteilungen allenfalls bei einem in jeder Hinsicht „auffälligen“ Satz wie Satz 6,1–5, der inhaltlich und formal außergewöhnlich komplex ist.

## 6.7 Das Auftreten von Problemindikatoren

Wenn die Probanden sich besonders um Verstehen bemühen, äußert sich dies oft in bestimmten Verhaltensweisen: Es kommt zu langen Pausen (8 sec. und mehr), der Text wird nochmals leise gelesen, es wird in anderen Textteilen herumgesucht oder es wird die Notwendigkeit benannt, eine Autorität zur Klärung heranzuziehen. Die Anzahl der Interpretationen, in denen solche Problemindikatoren belegt sind, ist in den Gruppen unterschiedlich. Bei den Laien sind es 68 (das sind etwa 40%), bei den Juristen 48 (30%) und bei den Agenten 18 (etwas mehr als 10%) von je 160 Interpretationen. Die Agenten tun sich also mit dem Verständnis am leichtesten. Der verglichen mit den Laien niedrige Wert bei den Juristen ist vermutlich wieder auf die Neigung zurückzuführen, sich auf wörtliche Satz wiedergabe zu beschränken. Da gerät man nicht so leicht ins Stocken.

Die einzelnen Typen von Problemindikatoren, die bei einer Interpretation auch gemeinsam auftreten können, sind mit folgender Häufigkeit belegt:

Gruppe	Pause	Wiederlesen	Textsuche	Klärungsbedarf	Summe
Laien	21	52	5	10	88
Juristen	14	30	11	1	56
Agenten	9	9	0	4	22
alle	44	91	16	15	166

Tab. 16: Vorkommen von Problemindikatoren in den Interpretationen der drei Gruppen

Ein unmittelbarer Zusammenhang zwischen der Mühe der Verarbeitung und der Güte des Verstehens ist nicht erkennbar. Es gibt im oberen Leistungsbereich ebenso Interpreten mit vielen (3J, 4J) und solche mit wenigen oder gar ohne Problemindikatoren (2L, 9J). Gleiches gilt für Interpreten, die im unteren Leistungsbereich liegen. Dies lässt sich dadurch erklären, dass der aktive Verarbeitungsaufwand durch mehrere Faktoren bedingt ist. Er hängt zum einen davon ab, wie leicht oder schwer es einem Interpreten fällt, einem Satz eine Bedeutung zuzuordnen ist, sei sie richtig oder falsch. Zum anderen spielt aber auch eine Rolle, wie viel Aufwand ein Textrezipient in eine Interpretation zu investieren bereit ist. Einige Probanden schließen ihre Bemühungen – mit oder ohne Ergebnis – früh ab, andere treiben sie voran.

Die einzelnen Sätze lösen Problemindikatoren in unterschiedlichem Maß aus. Die folgende Tabelle zeigt, welche drei Sätze die höchste und welche drei Sätze die niedrigste Zahl von Problemindikatoren hervorrufen:

Satz	Wortlaut	Anzahl der Interpretationen mit Problemindikatoren	Satz	Wortlaut	Anzahl der Interpretationen mit Problemindikatoren
6,1–5	Der Abzug beträgt 0,2% der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital und dem ...	20	7,1–2	Nach Kündigung erhalten sie den Rückkaufswert.	1
6,1–4	Der ... für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag mindert sich um einen Abzug.	13	6,2–1	Ihre Versicherung können Sie nach einer Beitragsfreistellung jederzeit.. wieder in Kraft setzen.	3
7,2–1b	...,wobei derselbe Abzug erfolgt, der bei einer Beitragsfreistellung ... vorgenommen würde.	12	7,3–1	Nach Beginn des Rentenbezugs ist eine Kündigung zur Auszahlung des Rückkaufswertes nicht mehr möglich.	3

Tab. 17: Die sechs Sätze mit den meisten und mit den wenigsten Problemindikatoren

Den meisten Aufwand fordern die Sätze heraus, die den „Abzug“ behandeln, an der Spitze Satz 6,1–5 mit der „Abzugs“-Berechnung. Wie die Analyse dieses Satzes in Abschnitt 5.1.4 gezeigt hat, ist er einerseits inhaltlich und sprachlich schwierig, andererseits wird er auch von den Probanden als Herausforderung betrachtet. Die wenigsten Problemindikatoren finden sich bei der Interpretation der Sätze, die auch tatsächlich gut verstanden werden. Es darf aber nicht der Umkehrschluss gezogen werden, dass schlecht verstandene Sätze mit vielen Problemindikatoren einhergehen. So wird Satz 7,2–3 sehr schlecht verstanden; aber nur bei 8 der 30 Probanden zeigen sich Indikatoren dafür. In diesem Fall ist sich die Masse der Probanden der auftretenden Verstehensprobleme überhaupt nicht bewusst.

## 6.8 Der Schwierigkeitsgrad der einzelnen Sätze

Welche Verstehensprobleme der Text als Ganzes sowie die einzelnen Textsätze aufwerfen, wurde sowohl in Detailanalysen als auch zusammenfassend aufgezeigt. Diese Ausführungen sollen hier durch ein weitere Sichtweise ergänzt und untermauert werden. Die Sätze sollen nach Schwierigkeitsgrad bewertet und in eine Rangfolge gebracht werden. Dazu wird jedem Satz ein Wert zugeordnet, der anhand der addierten gewichteten<sup>8</sup> Häufigkeiten

8 Die Gewichtung beruht auf den Intuitionen, die sich nach der Analyse von 480 Satzinterpretationen herausgebildet haben. Dass die Häufigkeit korrekter und teilkorrektur Interpretationen einen zentralen Indi-



der Ausprägungen von „Korrektheit der Interpretation“ (korrekt/teilkorrekt/falsch/nicht entscheidbar/entfällt) berechnet wird. Die Ausprägungen „korrekt“ und „teilkorrekt“ werden mit 1 gewichtet, die drei anderen Unterkategorien mit 0. Die Sätze sind vom höchsten Schwierigkeitsgrad (Rang 1) bis zum niedrigsten Schwierigkeitsgrad (Rang 16) geordnet:

Rang	Satz	Wortlaut	Wert
1	7,2-3	<i>Bei beitragsfreien Versicherungen wird kein Abzug vorgenommen</i>	5
1	7,2-4a	<i>Der Rückkaufswert erreicht mindestens einen bei Vertragsabschluss vereinbarten Garantiebetrag, ...</i>	5
3	7,2-1b	<i>..., wobei derselbe Abzug erfolgt, der bei einer Beitragsfreistellung nach § 6 Ziffer 1 vorgenommen würde.</i>	7
4	6,1-5	<i>Der Abzug beträgt 0,2 Prozent der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital und ...</i>	8
5	6,1-4	<i>Der aus Ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag mindert sich um einen Abzug.</i>	10
5	7,4-1	<i>Die Rückzahlung der Beiträge können Sie nicht verlangen.</i>	10
7	7,2-4b	<i>..., dessen Höhe sowohl vom Kündigungstermin als auch vom Zeitpunkt der Einstellung der Beitragszahlung abhängt.</i>	14
8	7,2-1a	<i>Kündigen Sie Ihre Versicherung, so wird gemäß § 176 VVG der Rückkaufswert nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik als Zeitwert Ihrer Versicherung berechnet.</i>	15
9	6,1-3	<i>Die beitragsfreie Rente wird nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Zeitpunkt der Beitragsfreistellung errechnet.</i>	16
10	6,1-2	<i>In diesem Fall setzen wir die versicherte Rente auf eine beitragsfreie Rente herab.</i>	19
11	6,2-2	<i>Hierfür findet der bei Abschluss des Vertrages gültige Tarif Anwendung.</i>	21
11	7,3-1	<i>Nach Beginn des Rentenbezugs ist eine Kündigung zur Auszahlung des Rückkaufswertes nicht mehr möglich.</i>	21
13	7,1-2	<i>Nach Kündigung erhalten Sie den Rückkaufswert.</i>	22
14	7,2-2	<i>Beitragsrückstände werden hierbei berücksichtigt.</i>	23
15	6,1-1	<i>Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, ruhen lassen (Beitragsfreistellung).</i>	25
16	6,2-1	<i>Ihre Versicherung können Sie nach einer Beitragsfreistellung jederzeit durch Fortsetzung der Beitragszahlung wieder in Kraft setzen.</i>	30

Tab. 18: Rangfolge der Sätze nach Schwierigkeitsgrad

Am einfachsten sind die Sätze verstehbar, die die Modalität des Ruhenlassens, der Kündigung und der Vertragsreaktivierung behandeln. Die größten Probleme werfen die Sätze auf, die die Berechnung der Versicherungsleistung behandeln. Dies betrifft den „Garantiebetrag“ (Satz 7,2-4a, Rang 2) und vor allem den „Abzug“. Die vier Textsätze, die den

kator für den Schwierigkeitsgrad eines Satzes darstellt, leuchtet unmittelbar ein. Im übrigen ergäbe eine stärkere Gewichtung der übrigen Merkmalsausprägungen keine starke Veränderung der Rangfolge.

„Abzug“ behandeln, liegen auf den oberen fünf Rängen. Es gibt nur einen Aspekt der Berechnung, der mühelos verstanden wird, nämlich die Verrechnung von Beitragsrückständen mit der bei Kündigung ausgezahlten Summe (Satz 7,2–2, Rang 14).

Diese Befunde zeigen erneut die massive Bedeutung des Hintergrundwissens für das Textverstehen. Dass es bestimmte Modalitäten gibt, wenn man einen Vertrag umwandeln oder beenden will (z.B. Termine, Fristen), gehört zum Alltagswissen der Probanden. Die Probanden bringen aber in sehr viel geringerem Maß Vorstellungen von den finanziellen Folgen einer Änderung oder Beendigung mit. Den Nicht-Versicherungsexperten fehlen die grundlegenden Wissensvoraussetzungen, den Versicherungsexperten fehlt es an Detailkenntnis zu den Berechnungsaspekten „Garantiebetrug“ und „Abzug“. Unmittelbar einleuchtend ist dagegen auch den Versicherungslaien die Berücksichtigung von Beitragsrückständen. Jeder weiß, dass man Schulden begleichen muss.

Recht gut verstanden werden auch die Sätze, die die Rechtsfolge der Kündigung (Rang 13) und des Ruhenlassens (Rang 10) ausdrücken. Dass man bei Kündigung eine Summe zurückerhält und bei Ruhenlassen der Versicherung weniger Rente bekommt, entspricht der Alltagslogik. Geht es allerdings um die Höhe der Leistungen, treten wieder die oben erwähnten Probleme auf.

Die Berechnungsgrundlagen werden im Text nur selektiv behandelt und müssen aus der Tabelle zu den Garantiewerten erschlossen werden. Der Text belässt es weitgehend bei der Aussage, dass die Berechnung „nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“ erfolgt, und zwar für die Kündigung in Satz 7,2–1a, für das Ruhenlassen in Satz 6,1–3. Diese beiden Sätze, die mittlere Ränge belegen, stellen einen Sonderfall dar, da sie sich durch ihre Informationsarmut einer Interpretation und einem tiefergehenden Verstehen entziehen. Dies äußert sich in einem besonders hohen Anteil von „Nicht-Interpretationen“.

Die Rangfolge der Sätze zeigt nicht nur die Bedeutung des Hintergrundwissens an, sondern lässt auch nochmals Aufschlüsse über Verstehensprobleme zu, die aus der sprachlichen Gestalt des Textes rühren. Dazu zählen Syntax, Lexik und Informationsstruktur. Vier der Sätze auf den ersten 5 Rängen weisen schwere informationsstrukturelle Mängel auf, nämlich die Sätze Satz 7,2–3, 7,2–4a, 6,1–4 und 7,4. Lexikalische Probleme lassen sich keinesfalls, auch dies wird nochmals deutlich, auf die Verwendung von Fachterminologie reduzieren. Der Fachterminus „Rückkaufswert“ tritt in dem sehr gut platzierten Satz 7,1–2 auf, der alltagssprachliche Ausdruck „Abzug“ ist dagegen mitverantwortlich für die schlechte Positionierung mehrerer Sätze am oberen Ende der Rangskala. Hingegen belegen unsere Daten nicht, dass ein Interpret an der syntaktischen Komplexität eines Satzes gescheitert wäre. Es steht außer Zweifel, dass ein syntaktisch komplex aufgebauter Satz oder die – im Text mehrfach vertretenen – komplexen Substantivgruppen die Verarbeitungszeit erhöhen. Auftretendes Fehlverstehen lässt sich aber immer eindeutig auf andere Ursachen zurückführen. Von den beiden verwickelt konstruierten Sätzen 6,1–1 und 7,2–1a/b wird der eine sehr gut verstanden (Rang 15), der andere eher schlecht (Rang 1 beim Hauptsatz und Rang 7 beim Nebensatz). Von den einfach aufgebauten Sätzen 7,2–3, 7,1–2 und 7,2–2 nimmt einer die unrühmliche Spitzenposition ein, die beiden anderen liegen am unteren Ende der Rangskala. Komplexe Syntax macht das Verstehen zwar mühsam, aber sie führt nicht unbedingt zu Fehlverstehen.

## 6.9 Verstehensprobleme

Wie die Satzanalysen gezeigt haben, stellt der Text hohe Anforderungen an die Verarbeitung, und zwar aufgrund von Inhaltseigenschaften, kommunikativen Eigenschaften und Formeigenschaften.

### 6.9.1 Verstehensprobleme, die durch Inhaltseigenschaften bedingt sind

Die Folgen der Kündigung bzw. Beitragsfreistellung werden im Text nur teilweise dargestellt. Dem Versicherten steht eine bestimmte Leistung zu, in deren Berechnung verschiedene Faktoren eingehen. Sind dem Leser diese Faktoren nicht bekannt, muss er sie aus verschiedenen Informationsquellen ableiten und miteinander in Bezug setzen. Der Faktor „Beitragszahlung“ ist aus dem Text erschließbar, der Faktor „Abschluss- und Verwaltungskosten“ kann der Tabelle und ihrer Erläuterung<sup>9</sup> entnommen werden, der Faktor „Abzug“ ist im Text explizit genannt. Da auf die Funktion des „Abzugs“ im Text nicht eingegangen wird, gibt es kaum einen Anhaltspunkt dafür, dass zwischen in Rechnung gestellten „Kosten“ und dem „Abzug“ zu unterscheiden ist. Ein weiterer Faktor sind die von der Versicherung erwirtschafteten Gewinne. Soweit diese sich in den Garantiewerten niederschlagen, geben die Tabellenwerte einen gewissen Aufschluss, vorausgesetzt die Aufmerksamkeit wird auf die Entwicklung der Werte über die Zeit gerichtet. Die Rolle der darüber hinausgehenden Überschussbeteiligung muss anderen Textteilen (z.B. dem hochkomplizierten § 8) entnommen werden, sofern sie nicht zum eingebrachten Wissen gehört<sup>10</sup>. Das Zusammenwirken der Faktoren bei der Berechnung wird an keiner Stelle erläutert, es erfolgt eben „nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik“. Um also auch nur elementare Zusammenhänge herzustellen, müssen Nicht-Versicherungsexperten eine enorme Inferenzleistung erbringen. Den meisten Laien sehen nur einige der Faktoren, nach denen sich die Höhe der Versicherungsleistung bemisst. Sie erkennen den Faktor, der ihnen als potentielle Versicherungsnehmer am nächsten steht, nämlich die Höhe und Länge der Beitragszahlung, und sie erkennen weiterhin, wohl auch geleitet durch Alltagseinschätzungen der Institution „Versicherung“, dass irgendwas abgezogen wird. Die Juristen sehen darüber hinaus die progressive Entwicklung der Leistungen, aber ihr Bild von der Interaktion der Faktoren in Abhängigkeit von der Vertragslaufzeit ist nach wie vor zu schlicht. Der Text

9 Paragraph 16 („Wie verrechnen wir die bei der Beitragskalkulation in Ansatz gebrachten Abschluss- und Vertriebskosten?“) wird von den Probanden nicht erwähnt. Der Inhalt des Paragraphen ist in verknappter Form in der Tabellen-Erläuterung enthalten.

10 In § 18 („Wie sind sie an den Überschüssen beteiligt?“) wird in Ziffer 4b auf die Überschussbeteiligung bei Kündigung und Beitragsfreistellung eingegangen. Dieser Passus wird von den Probanden nicht herangezogen. § 18 ist der längste der Paragraphen und die in Frage stehenden Erläuterungen erfolgen erst im unteren Drittel der Seite, so dass sie wohl gar nicht erst wahrgenommen werden. Die Ausführungen könnten auch nur im weiteren Kontext des Paragraphen, der hochkomplizierte Zusammenhänge erläutert, verstanden werden. Dass es eine Überschussbeteiligung gibt, kann aber bereits aus der Paragraphenüberschrift inferiert werden. Außerdem enthält die den Probanden ausgehändigte Kurz-Information zur Riester-Rente einen Hinweis auf die Überschussbeteiligung.

kann, wie das Beispiel der Agenten zeigt, dann verstanden werden, wenn die Textaussagen an bereits vorhandenes Wissen angebinden werden können. Er ist aber nicht dazu geeignet, den Aufbau einer zumindest einigermaßen adäquaten Repräsentation des Sachkomplexes auszulösen. Deshalb geraten auch die Agenten in Schwierigkeiten, sobald der Text Sachverhalte ausdrückt, die ihnen neu sind.

#### 6.9.2 Verstehensprobleme, die durch kommunikative Eigenschaften des Textes bedingt sind

Hier muß man zwischen mehreren Arten von Problemen unterscheiden:

- (a) Der Text dient dem „Autor“ und den verschiedenen Adressaten (darunter Laien, Juristen und Versicherungsvermittler) zu sehr unterschiedlichen Zwecken. Daher ist es von vornherein ausgeschlossen, den Text auf das Hintergrundwissen und die Problemkonstellation aller seiner Rezipienten abzustellen. Der vorliegende Text trifft jedenfalls weder bei Laien noch bei Juristen das eingebrachte Wissensniveau, und selbst Versicherungsvermittler können Textaussagen zu ihnen unbekanntem Sachverhalten nicht oder nur mit Mühe an ihr Sachwissen anbinden.
- (b) Den AVB-Inhalten entsprechen keine konkreten, in Zeit und Raum absolut verankerten Situationen, da der Text ja auf eine Vielzahl von Vertragsausgestaltungen und Vertragsumwandlungen zugeschnitten sein muss. Wenn ihn jemand mit einem konkreten Problem im Sinn liest, so muss er immer den Bezug zwischen den allgemeinen Aussagen des Textes und ebendiesem konkreten Problem herstellen. Dies ist die Ursache für „konkretisierende Elaborationen“. Zum Teil gelingt es den Probanden gut, die abstrakten Textaussagen mit Hilfe von Vertragsdaten und Tabellenwerten auf einen spezifischen Fall zu beziehen, zum Teil scheitern sie auch, etwa wenn im Fall der „beitragsfreien Rente“ die Tabellenstruktur nicht erkannt wird oder wenn der „Abzug“ mit den Tabellendaten nicht in Beziehung gesetzt werden kann. Generell gelingt dies den Nicht-Versicherungsexperten bei der Kündigung leichter als bei der Beitragsfreistellung. Der Grund liegt wohl darin, dass die Folge der Kündigung ein einmaliges Ereignis ist, das sich zeitlich unmittelbar an die Kündigung anschließt. Die Folgen der Beitragsfreistellung sind schwerer durchschaubar, da sie zeitlich abkoppelt sind, möglicherweise in ferner Zukunft liegen und von der Lebensdauer abhängig sind.
- (c) Die Perspektive, aus der die Sachverhalte dargestellt werden, variiert im Text. Für die Probanden ist es unproblematisch, wenn Handlungen klar aus der Perspektive eines der Beteiligten – Versicherungsnehmer, Versicherung – beschrieben werden. Schwierigkeiten entstehen, wenn durch die Versicherung verursachte Handlungen als „verursacher-freie“ Ereignisse beschrieben werden: ein Betrag „mindert sich um einen Abzug“, es „erfolgt ein Abzug“, der Rückkaufwert „erreicht“ einen Garantiebetrug. Wenn aus dem Kontext der Handlungscharakter der beschriebenen Situa-

tion nicht klar hervorgeht, suchen die Probanden eine Deutung als Ereignis, was insbesondere in den Interpretationen von Satz 6,1–4 breites Fehlverstehen hervorruft.

### 6.9.3 Verstehensprobleme, die durch lexikalische Eigenschaften des Textes bedingt sind

Der Wortschatz gilt allgemein als eine Hauptproblemquelle beim Verstehen von Fachtexten. Aber die Rolle von Fachtermini muss differenziert betrachtet werden. In den Allgemeinen Versicherungsbedingungen findet sich eine Reihe solcher Fachtermini. Sie entstammen zumeist dem Versicherungsbereich, mit denen Juristen ebenso wenig vertraut sind wie Laien. Sie sind fast immer zusammengesetzt, entweder morphologisch als Komposita wie „Rückkaufswert“, „Beitragsfreistellung“ oder syntaktisch wie „beitragsfreie Rente“, „garantierte beitragsfreie Altersrente“ u.a. Einfach – trügerisch einfach – ist nur das Wort „Abzug“.

Wie wird ein unbekannter zusammengesetzter Ausdruck überhaupt gedeutet, und wie richtig ist diese Deutung? Ob überhaupt eine Bedeutungszuordnung erfolgt, hängt vom Kontext und vom Vorhandensein von verstehensleitenden Sachkomplexannahmen ab. Ist der Kontext eindeutig und wird die von ihm nahegelegte Deutung des Wortes durch Hintergrundwissen gestützt, erfolgt die Bedeutungszuordnung spontan und mühelos. Ist der Kontext hingegen nicht eindeutig und das Hintergrundwissen unzulänglich oder unscharf, kann entweder keine Bedeutungszuordnung erfolgen, oder aber das Kompositum wird aufgrund seiner Zusammensetzung analysiert. Entscheidend ist dabei, ob den einzelnen Gliedern des Kompositums eine Bedeutung zugeordnet und eine sinnvolle Relation zwischen den Gliedern hergestellt werden kann. In diesem Fall gibt es ein Zusammenspiel von drei oft unzulänglichen Wissensquellen: schwache, aus dem Kontext abgeleitete Bedeutungshypothesen, schwache Unterstützung durch Hintergrundwissen und die bei Komposita immer heikle, ohne Kontextabstützung gefährdete Bedeutungsrekonstruktion. In dem Maße, wie eine oder mehrere dieser Wissensquellen problematisch ist, nimmt das Bemühen um eine Bedeutungszuordnung ab und die Chance einer richtigen Interpretation sinkt.

Die unterschiedlichen Fälle sollen nun an Beispielen aus den Daten illustriert werden:

#### Fall 1: „Rückkaufswert“

Kontext: eindeutig: hat man gekündigt, wird etwas zurückerstattet	Hintergrundwissen: stützend: man hat was eingezahlt und wird dem Alltagsverständnis nach kaum alles verlieren	Semantische Analyse: wird nicht vorgenommen	Bedeutungszuordnung: spontan und korrekt
---	---	---	--

Der Umgang der Probanden mit dem Ausdruck „Rückkaufswert“ ist sehr aufschlussreich. Mit Ausnahme einer Probandin wird der Ausdruck überhaupt nicht als Verstehensproblem empfunden. Er wird nicht thematisiert, und es fragt sich auch niemand, wie er lexikalisch motiviert ist. Der eindeutige Kontext und das mit dem Kontext in Einklang stehende Hintergrundwissen geben allein

den Ausschlag. Der Interpret ist hier um Grunde in derselben Lage wie ein Zweitsprachenlerner: Kennt man die Bedeutung eines bestimmten Wortes in einer Fremdsprache nicht, hat aber einen eindeutigen Kontext, stellt sich kein Verstehensproblem ein.<sup>11</sup> Eine andere Frage ist, wie differenziert das Konzept von „Rückkaufswert“ ist. Die Probanden begreifen „Rückkaufswert“ korrekt als von der Versicherung rückerstattete Geldsumme. Wie spezifisch und richtig ihre Vorstellungen von Höhe und Zusammensetzung der Summe sind, hängt von ihren Sachkomplexannahmen ab.

#### Fall 2: „beitragsfreie Rente“

Kontext: nicht eindeutig, wenig explizit	Hintergrundwissen: gering	Semantische Analyse: wird überwiegend vorge- nommen	Bedeutungszuordnung: keine/falsch/richtig
---	------------------------------	---	--

Der Ausdruck „beitragsfreie Rente“ wird unterschiedlich verstanden: manche können ihm gar keinen Sinn zuordnen, manche verstehen ihn falsch, und einige auch korrekt. Der Ausdruck tritt zum ersten Mal an einer frühen Stelle im Text, in Satz 6,1–2, auf („In diesem Fall setzen wir die versicherte Rente auf eine beitragsfreie Rente herab“). Zu diesem Zeitpunkt ist den Probanden nur präsent, dass man die Versicherung ruhen lassen kann und dass man dann nichts mehr zahlt. Aus dem Satz selbst geht hervor, dass eine Folge des Ruhens behandelt wird. Ein für die Interpretation von „beitragsfreier Rente“ geeigneter Kontext muss von den Probanden erst durch eine Reihe von Schlüssen aufgebaut werden, etwa der Form: Wenn man normal zahlt, bekommt man eine bestimmte Rente → man zahlt nicht mehr → ergo bekommt man eine andere, die „beitragsfreie“ Rente. Dies verlangt Inferenzfähigkeit, und es können Zweifel bleiben. Wenn, wie in diesem Fall, Hintergrundwissen und Kontextinformation keine eindeutigen Schlüsse auf die Ausdrucksbedeutung zulassen, versucht ein Teil der Probanden, die Bedeutung aufgrund der Art der Wortbildung zu erschließen. Das geht, wie wir in Abschnitt 5.1.1 gesehen haben, bei „beitragsfrei“ oft schief. Eine richtige Deutung gelingt nur, wenn inferentiell ergänzter Kontext und ein – sei es auch schwaches – Hintergrundwissen mit einbezogen werden.

#### Fall 3: „Zeitwert“

Kontext: fehlt	Hintergrundwissen: fehlt; fachspezifisches Wissen erforderlich	Semantische Analyse: nur von einem Teil der Laien vorgenommen	Bedeutungszuordnung: falsch
----------------	--	---	--------------------------------

11 Ein ähnliches Beispiel bietet der Ausdruck „Beitragsrückstand“, der ebenfalls umstandslos richtig interpretiert wird. Allerdings sind hier die Gewichte der Faktoren etwas verschoben. Die restliche Satzaussage („Beitragsrückstände werden hierbei berücksichtigt.“) ist wenig erhellend, aber der vorausgehende Kontext ist eindeutig: Es geht um die Berechnung des Rückkaufswertes. Verstehensleitend ist aber das Alltagswissen: Schulden muss man zahlen. Es ist natürlich nicht auszuschließen, dass die Probanden – anders als im Fall „Rückkaufswert“ – eine Bedeutungsanalyse des Kompositums vornehmen. Sie wird aber nicht explizit gemacht, erfolgt also wohl schnell und automatisch.

Die Bedeutung von Ausdrücken wie „Rückkaufswert“ oder „beitragsfreie Rente“ lässt sich – bis zu einem gewissen Grad – mit elementaren Sachkomplexannahmen erschließen. Bei einem Begriff wie „Zeitwert einer Versicherung“ ist das nicht möglich. Wie die Daten gezeigt haben, stoßen auch Versicherungsvermittler hier an ihre Grenzen. Einschlägiges alltagsweltliches Hintergrundwissen gibt es nicht, und aus dem Text selbst können keine Sachkomplexannahmen abgeleitet werden. Der Ausdruck als solcher ist den Probanden vermutlich nicht einmal unbekannt, aber nur für materielle Objekte (Auto, Haus). Der Versuch, eine Bedeutungsbestimmung von „Zeitwert“ für das fiktive Produkt „Versicherung“ in Analogie zum Zeitwert eines materiellen Produkt vorzunehmen, wird auch von keinem der Probanden unternommen. Ein Teil der Laien nimmt eine „naive“ Bedeutungsanalyse des Kompositums vor, die aber ohne Fachwissen nur misslingen kann.

#### Fall 4: „Abzug“

Hier liegen die Schwierigkeiten anders. Mit „Abzug“ wird im Text eine Art „Vertragsänderungsgebühr“ bezeichnet. Das Interpretationsproblem besteht in der „Registermehrdeutigkeit“ des Ausdrucks, d.h. ein alltagssprachliches Wort muss semantisch als Fachbegriff umgedeutet werden. (Der Leser wird sich vielleicht noch an das Beispiel „Jeder Ring hat ein maximales Ideal“ aus dem ersten Kapitel erinnern.) Ob ein Interpret dies leisten kann, hängt zum Einen von seinem Wissen über die Existenz einer fachsprachlichen Bedeutung und zum Anderen vom Kontext ab. Laien, Juristen und selbst der Mehrzahl der Agenten ist der Ausdruck als *terminus technicus* unvertraut. Die Tücke bei „Abzug“ liegt nun darin, dass das Wort lexikalisch so unauffällig ist; es handelt sich um kein seltenes Wort, es liegt kein Kompositum vor und die lexikalische Bedeutung ist unspezifisch. Insbesondere enthält der Ausdruck keinen Hinweis auf die Funktion der abgezogenen Summe, was auf das Vorliegen eines Fachbegriffs deuten könnte. Darüber hinaus ist die Entscheidung, ob das Lexem in fachsprachlicher oder alltagssprachlicher Verwendung auftritt, in hohem Maße kontextabhängig. Selbst wenn man um die fachsprachliche Bedeutung des Ausdrucks weiß, ist ja von vornherein nicht zwingend anzunehmen, dass er in AVB auch immer diese Bedeutung annimmt. Und zum Dritten tritt das Lexem zum ersten Mal im Text in einem Zusammenhang auf, der seine Verwendung in alltagssprachlicher Bedeutung nahe legt. Man kann in den Daten einiger Probanden erkennen, dass sie sich im Laufe der Datenerhebung mal für die eine, mal für die andere Bedeutung entscheiden. Aus diesem Fall lässt sich eine einfache Lehre ableiten: Wörter, die in unterschiedlichen Zusammenhängen Unterschiedliches bedeuten, erhöhen die Wahrscheinlichkeit von Fehlverstehen.

Beim Verstehen der Fachbegriffe gibt es klare Unterschiede zwischen Versicherungsagenten einerseits, Laien und Juristen andererseits. Ausdrücke wie „Rückkaufswert“ und „beitragsfreie Rente“ gehören zum Fachwissen der Agenten, und die entsprechenden Konzepte sind bei ihnen korrekter und differenzierter als in den beiden anderen Gruppen. Der Ausdruck „Abzug“ ist für sie allerdings auch problematisch. Ob es auch zwischen Laien und Juristen Unterschiede gibt, geht aus unseren Daten nicht klar hervor. Die Juristen sind, ihrer generell größeren Zurückhaltung entsprechend, auch bei der Interpretation von Fachbegriffen vorsichtiger. So versucht kein Proband aus der Gruppe der Juristen, dem Ausdruck „Zeitwert“ eine Bedeutung zuzuweisen. Auch tritt die Suche nach Begriffserläu-

terungen in anderen Textteilen bei ihnen häufiger auf, ist auch intensiver und systematischer (Laien: 3 Fälle, Juristen: 8 Fälle, Agenten: 0 Fälle). An einem Punkt liefern die Daten allerdings einen klaren Hinweis auf eine bessere Verstehensleistung der Juristen: Die große Mehrheit unterscheidet zwischen den Ausdrücken „beitragsfreie Rente“ und „garantierte beitragsfreie Rente“, ebenso zwischen „Rückkaufswert“ und „garantiertem Rückkaufswert“. Es ist denkbar, dass Juristen durch ihre Erfahrung mit Rechtssprache für feinsinnige Unterschiede zwischen lexikalisch ähnlichen Ausdrücken sensibilisiert sind. Diese gelten als Spezifikum der Rechtssprache, z.B. „Raub“ vs. „Ausführung des Raubs“ oder „Rat geben“ vs. „raten“ (Beispiele aus Kühn 2001: 583).

#### 6.9.4 Verstehensprobleme, die durch die Informationsstruktur bedingt sind

Für das Textverstehen eines Lesers mit wenig Vorwissen ist es von größter Bedeutung, dass die Entfaltung der Information über den Text hinweg einfach nachvollzogen werden kann. Dabei muss u.a. erkannt werden, wie sich das Verhältnis von neuer und bereits eingeführter Information von Satz zu Satz entwickelt. Die Sprache hält eine Reihe von Mitteln bereit, um die Informationsentwicklung zu markieren, z.B. die Wortstellung und die Art der nominalen Ausdrücke (ein Haus – das Haus – es). Unter den neun behandelten Sätzen des Textes finden sich drei, die informationsstrukturell nicht gegliedert sind; das führt zu erheblichem Fehlverstehen oder trägt zumindest dazu bei:

- (a) In Satz 6,1–6 („Eine Übersicht der garantierten beitragsfreien Renten ist im Versicherungsschein enthalten.“) erscheint im Genitivattribut des Subjekts der Ausdruck „garantierte Rente“. Dieser wichtige Begriff ist im vorausgehenden Text nicht eingeführt. Das Erkennen seines Status als neue Information wird durch mehrere Faktoren erschwert: Der Ausdruck tritt in einer Nebenstruktur-Äußerung auf, er erscheint in präverbaler, d.h. einer für „alte“ Information typischen Position und er hat den bestimmten Artikel, der in der Regel beibehaltene Information anzeigt (vgl. im einzelnen die Analyse in Abschnitt 6.1.5). Die Folge ist, dass ein Teil der Probanden, darunter alle Laien, nicht zwischen „garantierter beitragsfreier Rente“ und der vorerwähnten „beitragsfreien Rente“ unterscheidet.
- (b) In Satz 6,1–4 („Der aus Ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehenden Betrag mindert sich um einen Abzug“) wird mit dem Subjekt auf einen „Betrag“ verwiesen, von dem im Text vorher noch keine Rede war. Der Vorgängersatz behandelt die Art der Berechnung der beitragsfreien Rente. Um das über den „Betrag“ Gesagte an den vorausgehenden Satz anschließen zu können, sind Inferenzen notwendig, die Sachwissen voraussetzen. Der Interpret muss sich klar machen können, dass für die Berechnung der Rentehöhe das zur Verfügung stehende Kapital, der „Betrag“, ausschlaggebend ist. Es sind also Schlüsse etwa folgender Art erforderlich: Die Rente wird nach bestimmter Methode berechnet → die Berechnung fußt auf dem zur Verfügung stehenden Kapital → über dieses Kapital („der Betrag“) wird noch etwas Näheres ausgeführt. Einige der Probanden scheitert hier bereits deshalb, weil der elementare Zusammenhang



zwischen Kapitalbildung und Rentenhöhe (noch) völlig undurchsichtbar ist. Andere schließen die Satzaussage an einen weiter zurückliegenden Satz an.

- (c) In Satz 7,2–3 („Bei beitragsfreien Versicherungen wird kein Abzug vorgenommen“) ist die Topik-Komponente (die die Bedingung angibt, unter der eine Regelung gilt) nur teilweise ausgedrückt und muss durch Inferenz ergänzt werden, nämlich zu: „Bei Kündigung einer beitragsfreien Versicherung. Der Hälfte der Probanden gelingt dies nicht, was sich extrem verstehensverzerrend auswirkt (vgl. die Analyse von Satz 7,2–3 in Abschnitt 5.1.9). Darüber hinaus versuchen die Probanden, eine informationsstrukturelle Anbindung des Satzes an den Vorgängersatz herzustellen; sie behandeln einen Teil der Information so, als wäre er aus dem vorausgehenden Satz beibehalten. Dies ist aber nicht der Fall, was zu weiterem Fehlverstehen führt. Es würde das Verstehen sicherlich befördern, wenn der Satz durch einen Absatz vom vorausgehenden Text abgesetzt wäre oder unter einer eigenen Ziffer erscheinen würde.“

Informationsstrukturell bedingtes Fehlverstehen hat gravierende Folgen, da es nicht nur einzelne Sachkomplexaspekte, sondern übergreifende Sachkomplexzusammenhänge betrifft.

## 6.10 Zusammenfassung

Die Methode des Lauten Denkens öffnet ein – wenn vielleicht auch kleines – Fenster auf das Verstehen eines schwierigen Textes. Es konnte gezeigt werden,

- was verstanden und was nicht verstanden wird,
- was die Ursachen für Nicht-Verstehen sind,
- wie das eigene Verstehen reflektiert wird (Selbsteinschätzungen des Verstehens)
- wie die Schwierigkeit des Textes eingeschätzt wird und wodurch die Einschätzungen ausgelöst werden (Einschätzung der Textverständlichkeit),
- wann besondere Verstehensanstrengungen unternommen werden (Problemindikatoren).

Die wichtigsten Ergebnisse sind die folgenden:

- (a) Die Verstehensleistung von Laien und Experten ist unzulänglich. Davon heben sich nur wenige herausragende Einzelleistungen ab.
- (b) Die Gründe liegen sowohl an fehlendem oder – bei den Experten – zu unspezifischem Hintergrundwissen wie am Text selbst. Zu vieles wird nicht klar gesagt, sondern muss erschlossen werden. Fachtermini stellen nur dann ein Problem dar, wenn der Kontext keine Bedeutungshinweise liefert. Es gibt kaum Hinweise, dass die syntaktische Komplexität zu ernsthaften Verstehensschwierigkeiten führt. Dagegen erweisen sich informationsstrukturelle Mängel des Textes bei allen Probanden als eine große Hürde.

- (c) Sinn des Verstehensprozess ist es, eine ganzheitliche und kohärente Sachkomplexvorstellung aufzubauen. Dies schlägt sich in einer Vielzahl von Inferenzen nieder, deren Korrektheit durch mangelnde Wissensbasis (Laien) bzw. unzulässige Verallemeinerung von Wissen (Experten) eingeschränkt wird.
- (d) Fehlverstehen ist mehrheitlich systematisch. Personenspezifische Probleme sind selten.
- (e) Charakteristisch für den Verarbeitungsprozess sind frühe Bedeutungsfestlegung und Revisionsresistenz. Neue Information wird auf Gedeih und Verderb an entwickelte Sachkomplexannahmen angebunden.

Wenn selbst jene, die den Text am besten verstehen, nämlich die Versicherungsagenten, nur rund die Hälfte der Sätze ganz richtig interpretieren, wird man nicht von einem guten Ergebnis reden können. Aber der Kampf mit dem Text nötigt auch eine gewisse Bewunderung ab. Über welche kognitiven und metakognitiven Ressourcen Interpreten bei der Behandlung von Verstehensproblemen verfügen, kann nur erstaunen.



# Kapitel 7

## Was wurde verstanden?

In den beiden vorausgehenden Kapiteln wurde dargestellt, in welcher Weise die Probanden bei der Lektüre des Textes eine Sachkomplexvorstellung aufbauen und welche Schwierigkeiten sie dabei hatten. Das Ergebnis dieses Prozesses wurde anhand zweier Fragebögen überprüft.<sup>1</sup> Im folgenden werden zunächst Aufbau und Inhalt der Fragebögen erläutert. Anschließend werden die Ergebnisse dargestellt und diskutiert.

### 7.1 Die Fragebögen

Wie beim Lauten Denken galten die Fragen den Paragraphen 6 und 7 der AVB. Fragebogen A enthielt 14 Fragen mit drei vorgegebenen Auswahlmöglichkeiten (Frage A1–A 14); in Fragebogen B wurden 18 Entscheidungsfragen gestellt (Frage B1–B18). Darüber hinaus sollten die Probanden jeweils angeben, wie sicher sie sich ihrer Entscheidung sind. Dazu sollten sie einen Wert auf einer von von 1 (= sicher) bis 5 („sehr unsicher“) reichenden „Konfidenzskala“ ankreuzen.

Diese Angaben sollten nicht nur Aufschluss darüber geben, wie sicher sich die Probanden ihrer Antwort sind, sondern auch, inwieweit ihre Selbsteinschätzung den Tatsachen entspricht. Das Verhältnis von Konfidenz und tatsächlicher Korrektheit bezeichnet man in der einschlägigen Forschung als „Kalibration“.<sup>2</sup> Ist die Konfidenz höher als die Korrektheit, so spricht man von „overconfidence“, im umgekehrten Fall von „underconfidence“. Die Selbsteinschätzung ist perfekt, wenn die Kalibration bei 0 liegt. Untersuchungen zur Konfidenz haben gezeigt (Klayman et al. 1999; Swann & Gill 1998), dass die Frageart sich auf die Kalibration auswirken kann: Fragen, deren Beantwortung umfangreiche Suchprozesse erfordern (wie beispielsweise *multiple-choice*-Fragen), aktivieren mehr Informationen und werden von den Probanden mit einem höheren Konfidenzgrad versehen als Fragen, die einen weniger komplexen Suchprozess erfordern (wie beispielsweise Entscheidungsfragen). Dies muss man bei den Ergebnissen im Sinn behalten. Dies gilt auch für einen weiteren aus der Forschung bekannten Effekt (Juslin, Winman & Olsson 2000; Lichtenstein & Fischhoff 1977): Wenn die Akkuratheit der Antworten hoch ist, dann ist die *overconfidence* eher gering, ist die Akkuratheit dagegen gering, dann liegt höhere *overconfidence* vor.

1 Die schriftliche Befragung wurde anschließend noch durch einige mündliche Fragen ergänzt. Diese Erhebung war aber nicht systematisch und diente nur der punktuellen Abklärung. Sie geht daher in die Auswertung nicht ein.

2 Vgl. Jonsson & Allwood (2003: 564f); dort findet sich auch die genaue Berechnung der Kalibrationswerte.

Wir gehen nun auf die Ergebnisse ein. Dabei ist aus Gründen, die später erläutert werden, der Frage 14 aus Fragebogen A ein eigener Abschnitt gewidmet.

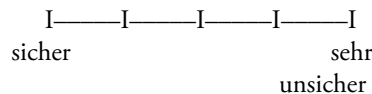
## 7.2 Die Fragen A1–A13

Der Fragebogen sah folgendermaßen aus (die Konfidenzskala ist hier nur einmal angegeben; statt (a), (b), (c) waren auf dem Fragebogen Kästchen, die anzukreuzen waren; Frage 14 wird, wie gesagt, erst im folgenden Abschnitt behandelt):

*Kreuzen Sie aus drei Aussagen jeweils die richtige an.*

Geben Sie darunter an, wie sicher Sie sich sind, indem Sie einen der fünf Striche auf der Skala ankreuzen.

1. Wenn man die Versicherung ruhen lässt,
  - (a) zahlt man einen geringeren Beitrag als bisher.
  - (b) läuft der Vertrag ohne Beitragszahlung weiter.
  - (c) wird die Beitragszahlung gestundet.



2. Das „Versicherungsjahr“ umfasst
  - (a) 12 Monate, berechnet ab dem Tag der ersten Beitragszahlung.
  - (b) den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember.
  - (c) 12 Monate, berechnet ab dem im Versicherungsschein festgelegten Versicherungsbeginn.
3. Eine „beitragsfreie Rente“ bekommt man im Alter,
  - (a) wenn man die Rentenversicherung ruhen lässt.
  - (b) wenn man eine Rentenversicherung abgeschlossen, aber keinerlei Geld einbezahlt hat.
  - (c) wenn man die Rentenversicherung kündigt.
4. Das „Deckungskapital“ entspricht
  - (a) der Summe der eingezahlten Beiträge.
  - (b) der Summe der eingezahlten Beiträge, zuzüglich Zinsgewinnen.
  - (c) dem Anteil an den Beiträgen, der von der Versicherung nicht zur Deckung ihrer Risiken und Belastungen verwendet wird, zuzüglich Zinsgewinnen.
5. Die Höhe der „beitragsfreien Rente“
  - (a) entspricht in etwa der Höhe der Altersrente, für die man sich versichert hat.

- (b) ist niedriger als die Altersrente, für die man sich versichert hat.
  - (c) ist höher als die Altersrente, für die man sich versichert hat.
6. Wenn man die Versicherung nach einigen Jahren kündigt,
- (a) bekommt man im Alter von der Versicherung trotzdem eine Rente bezahlt.
  - (b) verliert man das gesamte Geld, das man bis dahin einbezahlt hat.
  - (c) bekommt man von der Versicherung einmalig eine Summe zurückbezahlt.
7. Die Kündigung der Versicherung
- (a) muss schriftlich erfolgen.
  - (b) kann mündlich oder schriftlich erfolgen.
  - (c) kann stillschweigend durch Einstellung der Beitragszahlung erfolgen.
8. Wenn man mit der Versicherung „Ratenzahlung“ vereinbart,
- (a) wird der Versicherungsbeitrag einmal jährlich fällig.
  - (b) wird der Versicherungsbeitrag halbjährlich, vierteljährlich oder monatlich fällig.
  - (c) wird der Versicherungsbeitrag gestundet.
9. Der bei Kündigung dem Versicherten erstattete „Rückkaufswert“
- (a) entspricht immer mindestens der Summe der eingezahlten Beiträge.
  - (b) entspricht der Summe der eingezahlten Beiträge, zuzüglich Zinsgewinnen.
  - (c) ist in jedem Fall niedriger als die Summe der eingezahlten Beiträge plus der angesammelten Zinsen.
10. Die Versicherung nimmt eine „Beitragsfreistellung“ vor,
- (a) wenn man das Rentenalter erreicht hat.
  - (b) wenn man die Zahlung an die Versicherung in einem einzigen einmaligen Beitrag entrichtet.
  - (c) wenn man die Versicherung ruhen lässt.
11. Unter „Rentenbeginn“ versteht man
- (a) den mit der Versicherung vereinbarten Zeitpunkt, ab dem die Rente ausbezahlt wird.
  - (b) den Zeitpunkt der Vollendung des 60. Lebensjahres.
  - (c) den Zeitpunkt, zu dem man in Rente geht.
12. Eine ruhende Versicherung
- (a) kann man nicht wieder in Kraft setzen
  - (b) kann man jederzeit wieder in Kraft setzen, wobei der Tarif des alten Vertrages gilt.
  - (c) kann man jederzeit wieder in Kraft setzen, wobei der dann jeweils gültige Tarif gilt.

13. Die „versicherte Rente“ ist
- (a) die von der Versicherung garantierte Altersrente, die im Versicherungsschein festgelegt ist.
  - (b) die von der Versicherung im Alter gezahlte Rente, deren tatsächliche Höhe von verschiedenen Faktoren wie etwa der Gewinnbeteiligung abhängt.
  - (c) die aufgrund der Regeln der Versicherungsmathematik prognostizierte Rente.

Insgesamt haben die 30 Probanden die 13 Fragen zu 83% richtig beantwortet, zu 16,0% falsch; 1% blieb unbeantwortet. Zehn Fragen fallen den Informanten relativ leicht – sie werden zu mehr als 80% richtig beantwortet. Auf diese gehen wir zunächst ein, um dann die drei schwierigen etwas eingehender zu betrachten. Bei den „leichten“ Fragen schneiden die Laien mit 88% richtigen Antworten relativ noch am schlechtesten ab; bei den Juristen sind es 95% und bei den Agenten 97%. Besonders einfach waren die Fragen A1, A7 und A8, die von allen richtig beantwortet werden konnten.<sup>3</sup>

Frage A10 wurde lediglich von einem Laien nicht richtig beantwortet („Die Versicherung nimmt eine „Beitragsfreistellung“ vor, wenn man die Versicherung ruhen lässt.“). Auch diese Frage stellt keine hohen Ansprüche, da die Beitragsfreistellung ausführlich im Lauten Denken behandelt wurde, allgemeines Hintergrundwissen von Hilfe sein kann und sich zudem aus den Antwortalternativen auch nur eine Antwort wirklich anbietet.

Bei Frage A6 wussten ein Laie und bemerkenswerter Weise auch ein Agent nicht die richtige Antwort: „Wenn man die Versicherung nach einigen Jahren kündigt, bekommt man von der Versicherung einmalig eine Summe zurückbezahlt,“. Die beiden Probanden entschieden stattdessen sich für Antwort (a) „... , bekommt man im Alter von der Versicherung trotzdem eine Rente bezahlt.“ Diese Antwort ist schon etwas merkwürdig, denn an sich sollte sich die rechte Antwort schon aus dem Weltwissen ergeben; außerdem hatten sich ja alle die Probanden ausgiebig während des Lauten Denkens mit der Kündigung der Riester-Rente befasst.

Frage A5 haben alle Juristen und Agenten korrekt beantwortet, allerdings nur 8 Laien: „Die Höhe der beitragsfreien Rente ist niedriger als die Altersrente, für die man sich versichert hat.“ Ein Laie kommentierte, er habe den Begriff „beitragsfreie Rente“ sowieso nicht verstanden und könne sich demnach auch für keine Antwortmöglichkeit entscheiden. Der andere Laie entschied sich dafür, dass die Höhe der „beitragsfreien Rente“ in etwa der Höhe der Altersrente entspräche, für die man sich versichert hat.

Frage A12 konnten ebenfalls alle Agenten richtig beantworten, bei den Juristen gab es eine falsche Antwort und bei den Laien zwei: „Eine ruhende Versicherung kann man jederzeit wieder in Kraft setzen, wobei der Tarif des alten Vertrages gilt,“. Diese Antwort ergibt sich klar aus dem Wortlaut des § 6 AVB. Dennoch entschieden sich aus nicht leicht nachvollziehbaren Gründen dennoch drei Probanden dafür, dass bei Inkraftsetzen einer ruhenden Versicherung der dann jeweils gültige Tarif gelte.

Bei Frage A3 wurde wiederum von allen Agenten und Juristen die korrekte Antwort angekreuzt, allerdings nur von sechs Laien: „Eine „beitragsfreie Rente“ bekommt man im

3 Angegeben ist jeweils die richtige Fortsetzung.

Alter, wenn man die Versicherung ruhen lässt.“ Die vier übrigen Laien antworteten einmal mit „... , wenn man eine Rentenversicherung abgeschlossen, aber keinerlei Geld einbezahlt hat“, einmal mit „... , wenn man die Versicherung kündigt“ und zweimal überhaupt nicht<sup>4</sup>. Der Unterschied ist mit  $p(\chi^2) = 0,02$  signifikant. Der Grund für den Fehler liegt offenbar wiederum an dem Begriff „beitragsfreie Rente,. Das Ergebnis entspricht damit den Daten des Lauten Denkens, an denen sich nachweisen ließ, dass zwar die Begriffe „Ruhelassen“ und „Beitragsfreistellung“ unproblematisch sind<sup>5</sup>, der Ausdruck „beitragsfreie Rente“ aber aufgrund seiner Art der Wortbildung nicht leicht zu verstehen ist.

Bei Frage A2 haben 26 Probanden die richtige Antwort gegeben: „Das „Versicherungsjahr“ umfasst 12 Monate, berechnet ab dem im Versicherungsschein festgelegten Versicherungsbeginn.“ Jeweils ein Laie und ein Jurist sowie zwei Agenten haben sich aber für Antwort a) entschieden: „... 12 Monate, berechnet ab dem Tag der ersten Beitragszahlung. Diese Wahl mag entweder auf – in diesem Fall nicht zutreffendes – Hintergrundwissen zurückzuführen sein, oder darauf, dass sich die Probanden an § 3 AVB erinnern, in dem vermerkt ist, dass die Jahresbeiträge zu Beginn eines jeden Versicherungsjahres fällig werden und der Versicherungsvertrag erst mit der Zahlung des „Einlösungsbeitrages“ wirksam wird.

Frage A11 wurde von allen Agenten und von neun Laien richtig beantwortet: „Unter „Rentenbeginn“ versteht man den mit der Versicherung vereinbarten Zeitpunkt, ab dem die Rente ausbezahlt wird.“ Hingegen haben sich drei Juristen falsch entschieden: Zwei waren der Meinung, mit „Rentenbeginn“ sei der Zeitpunkt gemeint, zu dem man in Rente ginge (nicht völlig abwegig, allerdings eher alltagssprachlich als versicherungstechnisch interpretiert), einer meinte, der Rentenbeginn sei der Zeitpunkt der Vollendung des 60. Lebensjahres.

Kommen wir nun zu den drei Fragen, die den Probanden schwierig gefallen sind. Bei diesen Fragen lässt sich die Antwort nicht dem allgemeinen Weltwissen oder einem *einzelnen* Satz des Textes entnehmen. Vielmehr müssen verschiedene Informationen miteinander verbunden werden, die sich in verschiedenen Paragraphen der AVB befinden. Das „Deckungskapital,“, das für die besonders heikle Frage A4 wichtig ist, wird an keiner Stelle im AVB-Text vollständig definiert, im Gegenteil, im Anhang unter \*3) erfolgt sogar eine zirkuläre Definition.<sup>6</sup> So wundert es nicht, dass diese Frage nur von etwas mehr als der Hälfte richtig beantwortet wurde. Auch der Begriff der „versicherten Rente“ (Frage A13) wird im AVB-Text nicht explizit erläutert. Für diese beiden Fragen sind umfangreiche Inferenzen notwendig, für die mehrere Textabschnitte und tiefgreifendes Textverständnis notwendig

4 Kommentare dieser Probanden: „Da stimmt ja wohl gar nix, oder?“ (12L); „[ich habe] ohnehin den Begriff „beitragsfreie Rente“ nicht verstanden“ (13L). 3L und 8L, die sich für b) bzw. c) entschieden haben, zeigten auch im Lauten Denken, dass sie den Ausdruck nicht verstehen.

5 Dementsprechend antwortet bei der inhaltlich ähnlichen Frage FA 10, die insgesamt zu 97% richtig beantwortet wurde, nur ein Laie falsch. (FA 10: Die Versicherung nimmt eine „Beitragsfreistellung“ vor, wenn man die Versicherung ruhen lässt.).

6 Zur Erinnerung: „Der Abzug beträgt 0,2% der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital \*3) und dem zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital \*3).“



sind; darüber hinaus kann auch fachliches Hintergrundwissen hilfreich sein. Insgesamt schneiden die Agenten mit 73% richtigen Antworten am besten ab; bei den Laien sind es 60%, bei den Juristen gar nur 50% (dies bei einer Ratechance von 33%).

Die meisten Probleme hat Frage A4 nach der Bedeutung von „Deckungskapital“ bereitet. Korrekt wäre „Anteil an den Beiträgen, der von der Versicherung nicht zur Deckung ihrer Risiken und Belastungen verwendet wird, zuzüglich Zinsgewinnen“. Für diese Antwort haben sich aber nur 53% aller Probanden entschieden; es sei erneut daran erinnert, dass man bei drei möglichen Antworten schon bei reinem Raten eine Chance von 33% hat. Bei den zehn Laien halten sich richtige und falsche Antworten die Waage. Von denjenigen, die falsch geantwortet haben, haben sich zwei für die Antwort „Das Deckungskapital entspricht der Summe der eingezahlten Beiträge“ und drei für Antwort „Das Deckungskapital entspricht der Summe der eingezahlten Beiträge, zuzüglich Zinsgewinnen“ entschieden. Die Juristen haben mehrheitlich falsch geantwortet. Nur 4 wussten die richtige Antwort, 3 haben sich für Antwort (a) und 3 für Antwort (b) entschieden. Auch bei den Agenten lagen nicht alle richtig, denn drei von ihnen haben Antwort (b) für richtig gehalten. Antwort (a) hat jedoch kein Agent gewählt – die Agenten wissen offensichtlich, dass Zinsgewinne auf jeden Fall im Deckungskapital enthalten sind.

Offenbar ist der Begriff „Deckungskapital“ für alle Probandengruppen problematisch. In § 1 IV wird das „gebildete Kapital“ genannt; dort wird auf eine Anmerkung \*1) verwiesen, wo das gebildete Kapital als prospektiv berechnetes „Deckungskapital“ bezeichnet wird.<sup>7</sup> Jedoch braucht es auch die §§ 16 und 18 AVB, eventuell auch den Versicherungsschein und die anderen Anmerkungen im Anhang, um eine annähernd griffige Bedeutung von „Deckungskapital“ zu erlangen. Beim Lauten Denken hatte sich in den Interpretationen von Satz 6, 1–5 gezeigt, dass die Probanden sich zwar ein Bild davon machen, was mit „Deckungskapital“ gemeint ist; aber dieses Bild ist unzulänglich (siehe dazu Abschnitt 5.1.4). Die Probanden orientieren sich an dem Zusammenhang zwischen Beitragszahlung und Ansparsumme, so dass die beiden in §6 AVB erwähnten Deckungskapitalien z.B. als Summe der bis zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung eingezahlten Beiträge und als Summe der beabsichtigten Beitragszahlungen aufgefasst werden:

*da wird die differenz ausgerechnet von dem, was ich bis jetzt [...] gespart habe, und dem vereinbarten, also was ich behauptet habe, würde ich ersparen; [...]; von dem, was ich einbezahlt habe und was ich einbezahlen wollte, die differenz (9L, 6, 1–5)*

Von einigen Laien wird der Ausdruck „Deckungskapital“ überhaupt nicht verstanden; die folgenden – unaufgeforderten – Kommentare zeigen dies:

*also das kann ich nun überhaupt nicht mehr so nachvollziehen; [...]; da müsst ich erstmal wissen, wie definiert sich das vorhandene deckungskapital (14L, 6, 1–5)*

7 Dort heißt es: „Das gebildete Kapital ist das mit den Rechnungsgrundlagen der Beitragskalkulation prospektiv zum jeweiligen Termin berechnete Deckungskapital.“

*ich weiß hier nicht von welchem deckungskapital geredet wird; [...]; ich weiß nicht, wie groß eins von beiden ist und ich weiß auch nicht, wo diese deckungskapitale herkommen; [...] (13L, 6, 1–5)*

Alle 14 Probanden, die falsch geantwortet haben, scheint entgangen zu sein, dass in die Berechnung des Deckungskapitals auch die Verwaltungskosten der Versicherung eingehen. Der AVB-Text ist hier auch an keiner Stelle übermäßig explizit, erst im Versicherungsschein unter den Tabellen-Erläuterungen erfährt der Leser, dass

*„wir [= die Versicherung] die Kosten für das Einziehen der Beiträge und die Verwaltung der Versicherung aus den Beiträgen bestreiten. Für die Beratung beim Abschluss der Versicherung und das Einrichten eines Vertrages entstehen ebenfalls Kosten. [...] Nur der verbleibende Teil des Betrags steht für die beitragsfreien Leistungen, den Rückkaufswert und die Bildung von Kapital zur Verfügung.“*

Allerdings taucht weder hier noch in der darauf folgenden Tabelle der Ausdruck „Deckungskapital“ auf. Es ist daher nicht verwunderlich, wenn Probanden ohne versicherungstechnisches Wissen diese umfangreichen und schwierigen Inferenzen nicht erbringen können.

Als fast ebensowieschwerig wie A4 hat sich Frage A13 nach dem Begriff „versicherte Rente“ erwiesen. Sie wird von 17 Probanden (57%) richtig beantwortet, nämlich mit „die von der Versicherung im Alter gezahlte Rente, deren tatsächliche Höhe von verschiedenen Faktoren wie etwa der Gewinnbeteiligung abhängt“. Hingegen geben 4 Laien, 6 Juristen und 3 Agenten eine falsche Antwort. Die Daten des Lauten Denkens hatten gezeigt, dass Aspekte wie die mögliche Einberechnung von staatlichen Zulagen in die versicherte Rente oder die Beinhaltung von Überschüssen von den Probanden überhaupt nicht thematisiert werden. Dies verwundert aber auch nicht, denn bei der Interpretation des Satzes 6, 2–1 steht der Begriff der „beitragsfreien Rente“ im Vordergrund. Hinweise auf die Interpretation des Ausdrucks „versicherte Rente“ lassen sich demnach nur in geringem Maße aus den Daten des Lauten Denkens ableiten. Die Ergebnisse des Fragebogens machen deutlich, dass der AVB-Text hinsichtlich des Ausdrucks „versicherte Rente“ nicht ausreichend transparent ist. Dieser Begriff wird weder eindeutig definiert, noch wird explizit eine Verbindung zwischen „versicherter Rente“ und „garantierter Leistung“ hergestellt.

Etwas besser sieht es bei der dritten schwierigen Frage A 9 aus, bei der es um den Begriff des Rückkaufwertes geht. Das ist „die von der Versicherung im Alter gezahlte Rente, deren tatsächliche Höhe von verschiedenen Faktoren wie etwa der Gewinnbeteiligung abhängt“. Diese Antwort wurde von 22 Probanden (= 73%) angegeben. Einer der Agenten konnte sich nicht entscheiden. Immerhin fünf Probanden (3 Laien, 2 Juristen) meinen, der Rückkaufswert entspräche den eingezahlten Beiträgen. Es könnte sein, dass diese Probanden zum einen außer Acht gelassen haben, dass beim Rückkauf einer Versicherung ein Stornierungsabschlag erhoben wird. Zum anderen wäre es möglich, dass die Bedeutung des Satzes 7,4–1 „Die Rückzahlung der Beiträge können Sie nicht verlangen,“ den die Probanden wenige Zeit zuvor interpretierten, nicht verstanden worden ist.

Soweit haben wir die Richtigkeit der Antworten auf die Fragen A1 – A13 betrachtet. Wie wir gesehen haben, schwankt sie erheblich. Bei zwei Fragen ist fast die Hälfte der

Antworten falsch, bei einer weiteren ein Viertel; die übrigen sind den Probanden hingegen eher leicht gefallen. Kommen wir nun zu der Frage, wie sicher sich die Probanden ihres Urteils sind – zur „Konfidenz“. Dazu sollten sie, nachdem sie sich für eine Antwort entschieden hatten, auf einer fünfstufigen Skala (5 = sicher, 1 = sehr unsicher) angeben, wie sicher sie sich dabei sind. Meistens sind sie sich recht sicher:

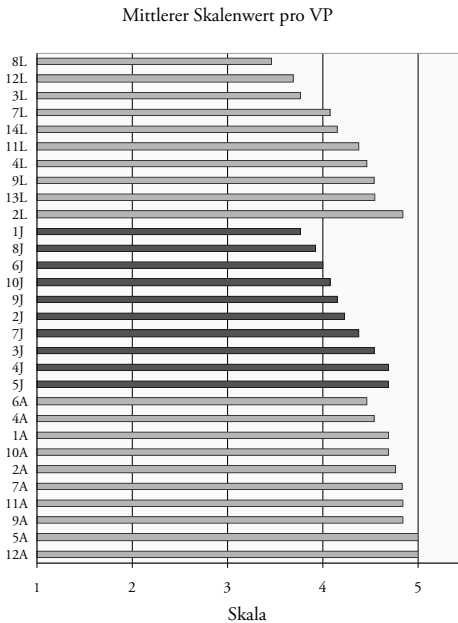


Abb. 7: Mittlere Skalenwerte der einzelnen Probanden(gruppen)

68% Prozent aller Antworten erhielten den höchsten Skalenwert, und der Mittelwert über alle Probanden liegt bei 4,4. Das Diagramm zeigt, inwiefern sich die mittleren Skalenwerte der einzelnen Probanden(gruppen) unterscheiden: Bei den Laien liegt der niedrigste Mittelwert bei 3,46, der höchste bei 4,85. Die Spanne bei den Juristen ist geringer: Der niedrigste Mittelwert liegt bei 3,77, der höchste bei 4,69. Am wenigsten unterscheiden sich die Agenten bezüglich ihrer Mittelwerte: 4,46 ist der niedrigste, 5,0 der höchste. Mit 4,46 als niedrigstem Mittelwert liegen die Agenten deutlich höher als die Laien (3,46) und die Juristen (3,69). Die durchschnittlichen Mittelwerte pro Gruppe liegen für die Laien bei 4,19, für die Juristen bei 4,25 und für die Agenten bei 4,77. Weiterhin fällt auf, dass die 18% der Agenten-Antworten, die nicht den Konfidenzwert 5 erhielten, auf die Werte 4 (12%) und 3 (6%) entfallen, sich also immer noch im Bereich „eher sicher“ befinden. Die Laien und Juristen hingegen versehen ihre Antworten durchaus auch mit einem Konfidenzwert von 1 (= sehr unsicher) oder 2 – diese Werte tauchen bei den Agenten überhaupt nicht auf.

Abbildung 6 zeigt die Skalenmittel der 13 Fragen an; 9 Fragen liegen über dem Gesamtdurchschnitt von 4,4. Es fällt sofort ins Auge, dass die Fragen A4 und A13, die nur zu

53% bzw. zu 57% richtig beantwortet worden waren, auch die geringsten Konfidenzwerte haben. Die Probanden sind sich also ihrer Schwierigkeiten bewusst.

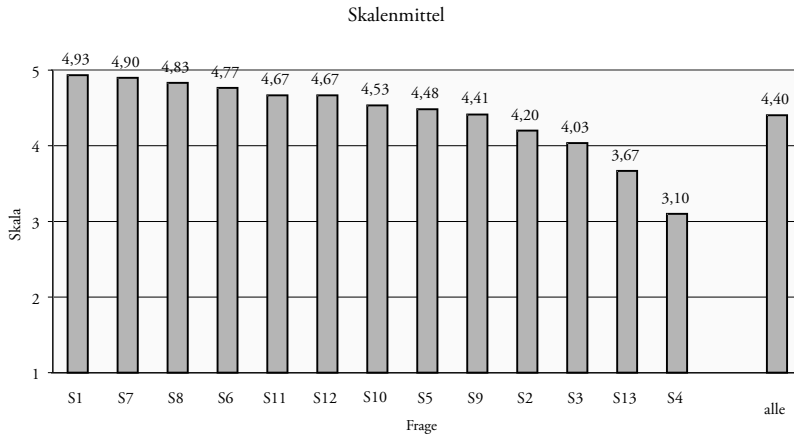


Abb. 8: Skalenmittel (Konfidenz) bei den einzelnen Fragen

Die folgende Abbildung zeigt, wie realistisch die Probanden ihr eigenes Antwortverhalten einschätzen; der Idealwert ist 0, positive Werte zeigen Überschätzung, negative Werte zeigen Unterschätzung an.

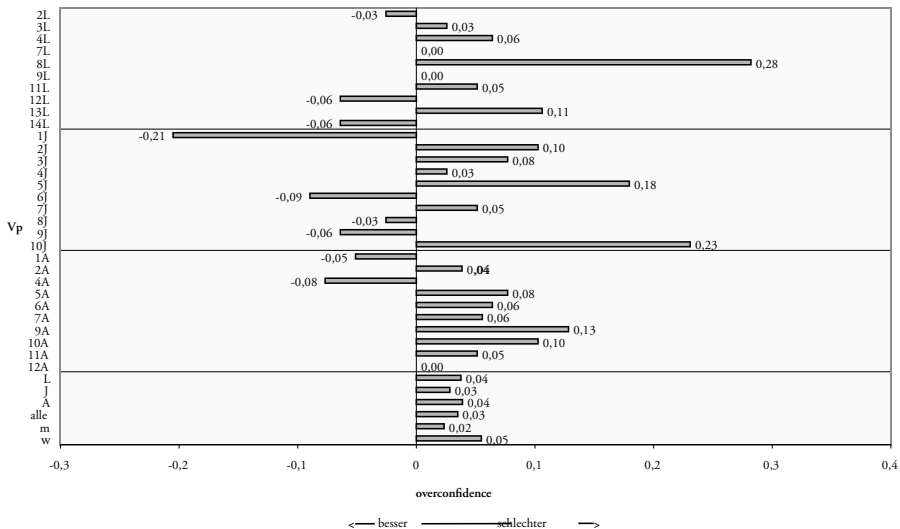


Abb. 9: Über- und Unterschätzung des Antwortverhaltens bei allen Probanden

Die Agenten schneiden klar am besten ab. Aus ihrer Gruppe kommt auch der einzige Proband, der sich absolut korrekt einschätzt (12A). Bei den Laien weichen Korrektheit und Konfidenz stärker ab, bei den Juristen noch mehr, ihr „*degree of realism*“ ist anscheinend am wenigsten gut ausgebildet. Für alle drei Gruppen lässt sich leichte *overconfidence* (Laien: 0,04, Juristen 0,03, Agenten 0,04) feststellen, das heißt die Probanden haben sich tendenziell besser eingeschätzt, als die Ergebnisdaten hinsichtlich der korrekt beantworteten Fragen tatsächlich sind. Die Gruppe der Juristen „unterschätzt“ sich am ehesten. Der Jurist ist eben von Hause aus eher vorsichtig in seinem Urteil.

### 7.3 Die Frage A14

Frage 14 lautete:

- „Wenn die Kusine ihre Versicherung nach drei Jahren kündigen würde, würde die Versicherung einen Abzug von der Versicherungsleistung vornehmen,
- (a) der schätzungsweise unter 100 EUR liegt.
  - (b) der schätzungsweise zwischen 100 und 500 EUR liegt.
  - (c) der schätzungsweise über 500 EUR liegt.“

Sie wird hier aus zwei Gründen gesondert betrachtet. Zum einen ist sie in einem – allerdings nicht sehr wesentlichen – Punkt unscharf gestellt. Nun ist die „Versicherungsleistung“ ja streng genommen das, was zu guter – oder zu schlechter – Letzt *übrig bleibt* und dem Versicherten ausgezahlt wird. Die Formulierung ist also etwas lax, hat aber zu keinen erkennbaren Verständnisproblemen geführt. Aber es ist bemerkenswert, dass es immerhin zwei der Versicherungsagenten auffällt und zu spontanen Kommentaren veranlasst:

*„[...] ich hab das noch nicht ausgerechnet, wie viel das wäre – von dem Eingezahlten zu dem Rückkaufswert. So, ich denk mal das ist gemeint mit Versicherungsleistung. Was eigentlich nicht so ganz – denn die Versicherungsleistung ist ja das, was am Ende zur Verfügung stehen soll. Die gesamte Leistung.“ (5A)*

*„oho, das ist ja noch ne andere Frage: einen Abzug von der Versicherungsleistung und nicht von den Beiträgen. Was ist denn die Versicherungsleistung? Ach so. Ich komme mit der Frage nicht klar. Die Frage ist ja nicht: Erwartet die Versicherung einen Abzug von den eingezahlten Beiträgen, sondern von der Versicherungsleistung. [...] (14A)*

Sie verstehen „Versicherungsleistung“ in einem technischen Sinne und nicht in einem laxen, wie die übrigen Probanden.

Der Hauptgrund ist aber, dass – wie sich beim Lauten Denken gezeigt hat – die Probanden den Ausdruck „Abzug“ verschieden interpretiert haben, und so kann man eigentlich die Richtigkeit ihrer Antwort nicht absolut, sondern nur relativ zu ihrer Interpretation beurteilen.

Fast die Hälfte aller Probanden hat sich für die dritte Antwort entschieden (der Abzug liegt über 500 EUR), knapp dahinter liegen die Befürworter der zweiten Antwort (der Abzug liegt zwischen 100 und 500 EUR) und nur ein Proband aus jeder Gruppe war der Meinung, dass der Abzug unter 100 EUR liegt. Sechs Probanden aus der Agentengruppe haben sich für die dritte Antwort entschieden, von den Juristen waren es fünf, aber auch vier für die zweite Antwort, und aus der Gruppe der Laien haben sechs Probanden für die zweite und drei für die dritte votiert.

Was aber ist nun mit „Abzug“ gemeint, und wie verstehen die Probanden diesen ja nicht unwichtigen Begriff? Als „Abzug“ wird in den AVB der Abschlag bezeichnet, den die Versicherung als Ausgleich für die ihr entgangenen Zahlungen erhebt, falls der Versicherungsnehmer das Versicherungsverhältnis ruhen lässt oder kündigt. Fasst man nun den „Abzug“ eben als diesen „Stornierungsabschlag“ auf, so ist Antwort (b) korrekt: Der Abzug liegt schätzungsweise zwischen 100 und 500 Euro. Die ungefähre Höhe dieses Stornierungsabschlags haben wir der Tabelle auf der dritten Seite des Versicherungsschein entnommen<sup>8</sup>. Als Anhaltspunkte dienen die Spalten „garantiert gebildetes Kapital in EUR“ und „garantierte beitragsfreie Altersrente in EUR„. Stellt man diese Werte im Jahr der in Frage 14 vorgegebenen Kündigung, 2005 also, gegenüber, so ergibt sich eine Differenz von rund 180 Euro. Dieser Wert ist zwar nur als Anhaltspunkt, da wir die genauen Kapitalwerte für die Berechnung nicht kennen, aber eine Größenordnung lässt sich durchaus erkennen, und die genügt für unsere Belange.

Wenn man den „Abzug“ hingegen nicht als Betrag mit bestimmter Funktion, also als „Stornierungsabschlag“ aufgefasst hat, sondern von einer alltagssprachlichen, vom AVB-Text losgelösten Bedeutung des Wortes „Abzug“ im Sinne einer Minderung oder Kürzung ausgeht, so könnte man als „Abzug“ auch die Differenz zwischen den eingezahlten Beiträgen und dem garantierten Rückkaufswert ansehen. Diese Differenz beträgt nach drei Jahren deutlich mehr als 500 EUR:

gezahlte Beiträge nach drei Jahren: $3 \times 12 \times 150$ EUR:	5 400,00 EUR
garantierter Rückkaufswert nach 3 Jahren:	3 945,63 EUR
Differenz/Verlust:	1 455,37 EUR

Nun zeigt sich an verschiedenen Stellen, dass die Probanden das Wort „Abzug“ unterschiedlich deuten, nämlich einmal als „Stornierungsabschlag“ und einmal als Differenz zwischen eingezahlten Beiträgen und Rückkaufswert. Beim „Lautes Denken“ hatte sich gezeigt, dass viele von ihnen den „Abzug“ nicht als einen von der Versicherung erhobenen Betrag für entgangenen Gewinn erkennen – eine Fehldeutung, die sich dann bei der Interpretation des § 7 AVB fortsetzt. So sahen viele Probanden den „Abzug“ als Minderung der Rente durch die Einstellung der Beitragszahlung an. Diese Interpretation von „Abzug“ gibt nun bei einer Kündigung gar keinen Sinn, aber dies wird von den Probanden – mit einer Ausnahme – nicht gesehen. Sie verfolgen unzweifelhaft eine Vermeidungsstrategie,

<sup>8</sup> Die Probanden durften den Versicherungsschein während des Ausfüllens der Fragebögen nicht zur Hilfe nehmen, sie sollten die Höhe des Abzugs lediglich schätzen.

indem sie die Sätze aus § 6 als nicht verstanden erklären, sie einfach wörtlich zitieren oder es bei dem Verweis auf „0,2%“ belassen. Zu bereits während der Interpretation von § 6 AVB geäußerten und sich nun fortsetzenden Fehlannahmen zählen: Der Rückkaufswert entspricht der Höhe der Einzahlungen (drei Probanden), der Rückkaufswert/Zeitwert kann der Tabelle entnommen werden (vier Probanden); Rückkaufswert und Abzug sind vom Versicherungsnehmer zu entrichtende Summen (ein Proband); der Abzug erfolgt vom Tabellenwert (zwei Probanden).

Die Probanden sollten beim Ausfüllen der Fragebögen zwar nicht mehr „laut denken“. Einige haben aber von sich aus Kommentare gegeben, die sehr instruktiv sind. So geht ein Agent davon aus, dass mit „Abzug“ die Differenz zwischen den eingezahlten Beiträgen und dem Rückkaufswert gemeint ist, ebenso verhält es sich vermutlich bei Proband 9A:

*Man gucke da – da gibt es ja den Rückkaufswert und da kann ich ja ausrechnen wie viele Beiträge ich eingezahlt habe in drei Jahren und wie viel ich rauskriege bei Kündigung und dann weiß ich wie viel – also das ist ja sicherlich auch unterschiedlich. Also ich schätze schon, dass es über 500 Euro sind. (1A, FA 14)*

*Bei zwei Fragen muss ich doch nochmals nachfragen – hier – wenn die Kusine kündigen würde usw. – ist egal, ist immer die Frage, wie hoch ist jetzt die Beitragszahlung monatlich gewesen. (9A, FA 14)*

Auch Agent 5A geht von der Differenz zwischen dem Eingezahltem und dem Rückkaufswert aus, führt aber ebenso die Stornierungsgebühr an, auf die sich das Wort „Abzug“ in den §§ 6 und 7 tatsächlich bezieht.

*[...] Ich hab das noch nicht ausgerechnet, wie viel das wäre – von dem Eingezahlten zum dem Rückkaufswert. [...] Und da gibt es noch einen zweiten Punkt: dass die einzelnen Versicherungsunternehmen, die mit Riester zu tun haben, eine Stornogebühr bezahlen – und die ist ja unabhängig davon, wie viel sie an Rückkaufswert haben zu dem Zeitpunkt, ne. (5A, F14A)*

7A entscheidet sich dafür, dass mit der Frage zwar nicht die Beitragszahlung, sondern die Stornierungsgebühr gemeint ist, erinnert sich aber nicht an den in §§ 6 und 7 AVB definierten Abzug, sondern meint, es müsse eine pauschale Kündigungsgebühr erhoben werden.

*Oho, das ist ja noch ne andere Frage: einen Abzug von der Versicherungsleistung und nicht von den Beiträgen. Was ist denn die Versicherungsleistung? Ach so. Ich komme mit der Frage nicht klar. Die Frage ist ja nicht: Erwartet die Versicherung einen Abzug von den eingezahlten Beiträgen, sondern von der Versicherungsleistung. [...] [Die Versicherung] müsste aus meiner Sicht eine Kündigungsgebühr erheben, die 100 Euro beträgt. So ist es bei uns. (7A, FA 14)*

Auch die Juristin 4J kommentiert die Frage. Sie bezieht sich auf die Formulierung in § 6 AVB. Allerdings zieht sie gleich zwei falsche Schlüsse: Zum einen meint sie, es handele

sich um einen Abzug, den man bezahlen müsste, zum anderen hält sie den Abzug für sehr hoch:

*Dieser Abzug das waren die 0,2 % von der Differenz. Also das ist ein sehr hoher Betrag, den sie dann nicht zahlt. (4J, FA 14)*

Diese Kommentare zeigen, dass die Probanden über keine einheitliche Interpretation von „Abzug“ verfügen. Wenn auch drei Probanden die eingezahlten Beiträge für die zugrundeliegende Größe halten, um den Abzug zu berechnen, so lässt sich daraus doch keine Aussage über alle anderen Probanden fällen, die Frage A 14 nicht kommentiert haben.

Wir haben hier – nach Abschluss der schriftlichen Erhebung – noch einmal mündlich nachgefragt. Dabei durften die Probanden die Unterlagen zur Beantwortung der Fragen hinzuziehen. Zum „Abzug“ wurde die folgende Frage gestellt:

*Angenommen Sie wollten ermitteln, in welcher Größenordnung sich der von der Versicherung erhobene Abzug bewegt, wenn die Kusine nach fünf Jahren den Vertrag kündigt. Wir würden Sie vorgehen?*

Von zwei Probanden liegen keine Antworten vor. Die vorhandenen 28 Antworten kann man in vier Gruppen einteilen, je nachdem ob die Probanden

- a) unter „Abzug“ im Sinne des AVB-Textes die 0,2 % der Differenz zwischen vorhandenem Deckungskapital und vereinbartem Deckungskapital verstehen,
- b) unter „Abzug“ die Differenz zwischen den eingezahlten Beiträgen und garantiertem Rückkaufswert verstehen,
- c) eine unklare/falsche Interpretation geben, sich aber  *eher* auf die eingezahlten Beiträge beziehen,
- d) eine unklare/falsche Interpretation geben, sich aber  *keinesfalls* auf die eingezahlten Beiträge beziehen.

Sechs der Probanden deuten „Abzug“ im Sinne von a), sechs weitere im Sinne von b). Vier Probanden nehmen zwar die eingezahlten Beiträge in ihre Überlegungen mit auf, sprechen aber nicht von einem Abzug, der dann zum Rückkaufswert führte, sondern beispielsweise von 0,2%, die sie dann vom Einbezahlten „ungefähr abziehen“ (so 8L) würden. 7J und 8J meinen, dass das „garantiert gebildete Kapital“ mit ihren Einzahlungen identisch ist. 12 Probanden haben eine Vorstellung vom Abzug, in der sie zwar einzelne Größen der Berechnung in Beziehung setzen, aber keine korrekte Wiedergabe des in den §§ 6 und 7 AVB gemeinten Abzugs darstellen. Zumindest spielt die konkrete Summe der eingezahlten Beiträge für sie keine Rolle. So meint beispielsweise der Agent 4A, vom Deckungskapital müssten 0,2% abgezogen werden. Die Interpretation von 10J bleibt unklar, wenn er nach der korrekten Gegenüberstellung der beiden Deckungskapitalien äußert: „Und hieraus kann dann die Differenz gebildet werden mit den 0,2%,“

Betrachtet man das Ergebnis der einzelnen Gruppen, so zeigt sich, dass bei den Agenten immerhin drei Probanden den „Abzug“ korrekt erläutern. Bei den Juristen sind es nur





9. Die Höhe der Rente, die man im Alter von der Versicherung bekommt, hängt u.a. von der Entwicklung der durchschnittlichen Lebenserwartung ab.
10. Wenn man die Versicherung ruhen lässt, wird das Versicherungsverhältnis beendet.
11. Die Kündigung der Versicherung nach 10 Jahren Vertragslaufzeit ist mit geringeren finanziellen Verlusten verbunden als eine Kündigung während der ersten 10 Jahre.
12. Wenn man die Versicherung kündigt, bekommt man mindestens die eingezahlten Beiträge zurück.
13. Die Entwicklung auf dem Kapitalmarkt beeinflusst die Leistung der Versicherung.
14. Wenn die Auszahlung der Rente bereits begonnen hat, kann man die Versicherung nicht mehr kündigen.
15. Die Zahlungsweise der Beiträge (jährlich, halbjährlich, vierteljährlich, monatlich) hat Auswirkungen auf die Zeitpunkte, zu denen man die Versicherung ruhen lassen kann.
16. Wenn man kündigt und mit Beiträgen im Rückstand ist, wird der noch ausstehende Betrag von der rückvergüteten Summe abgezogen.
17. Wenn man die Versicherung erst ruhen lässt und später kündigt, wird von der Versicherung bei Kündigung kein Abzug vorgenommen.
18. Der Versicherungsschein enthält eine Tabelle, der man die Höhe der bei Ruhenlassen garantierten Altersrente entnehmen kann.

Da hier nur zwischen „richtig“ und „falsch“ entschieden werden musste, liegt die Wahrscheinlichkeit, zufällig das Richtige zu treffen, nunmehr bei 50%, statt bei 33% wie in Fragebogen A. Das muss man sich im Folgenden stets vor Augen halten. Auch hier teilen wir die Fragen in „leichte“ und „schwere“ ein, je nachdem wie einfach sie den Probanden gefallen sind. Insgesamt wurden die 18 Fragen zu 79% richtig beantwortet, zu 20,6% falsch, zu 0,4% gar nicht). Zwei Fragen liegen mit 13% bzw. 23% erheblich unter der Ratewahrscheinlichkeit.

Die Probanden haben durchschnittlich 15 von 18 Fragen richtig beantwortet. Es gibt deutliche – und auch statistisch signifikante – Unterschiede zwischen den drei Gruppen. Insgesamt kamen von den Laien 127 richtige und 52 falsche Antworten (= 71% richtig, 29% falsch), von den Juristen 142 richtige und 38 falsche (=79% richtig, 21% falsch) und von den Agenten 158 richtige und 21 falsche (88% richtig, 12% falsch).

Betrachten wir nun die Fragen im Einzelnen. Drei davon wurden von allen Probanden richtig beantwortet, nämlich B15 (Ratenzahlung und Ruhenlassen), B7 (Laufzeit und

Rückkaufswert) und B1 (Altersrente bei Ruhenlassen). Die Frage B14 (Rentenauszahlung und Kündigung) wurde zu 97% richtig beantwortet, ebenso wie die Fragen FB 10 (Beendigung durch Ruhenlassen) und FB 3 (Garantiebetrag bei Kündigung). Die Fragen FB 16 (Beitragsrückstand und Rückvergütung), FB 6 (Rückkaufswert in Unterlagen) und FB 4 (Abschlag bei Kündigung) erhielten 93% korrekte Antworten. Zu 83% richtig wurden die Fragen FB 18 (Tabelle zur garantierten Altersrente, FB 13 (Kapitalmarkt und Versicherungsleistung) sowie FB 12 (Rückerstattung eingezahlter Beiträge) beantwortet. Bei all diesen Fragen gab es mehr als 80% richtige Antworten.

Bei den übrigen sechs Fragen lag die Quote niedriger, teils sogar sehr niedrig. Pro Gruppe gab es 60 Antworten; bei den Laien waren 24 (= 40%) davon richtig, bei den Juristen 29 (= 48%) und bei den Agenten 38 (= 63%). Frage B5 (Kündigungsfrist) erreichte 77%, B 11 (finanzielle Verluste nach 5 Jahren) 70%, B2 (Zuschlag bei Ratenzahlung) 63%, B17 (Doppelter Abzug) 57%; die Fragen B9 (Lebenserwartung und Rentenhöhe) und B8 (Schriftform für Ruhenlassen) lagen mit 23% bzw. 13% sogar erheblich unter der Ratewahrscheinlichkeit von 50%. Im Folgenden beschränken wir uns auf diese sechs Fragen, mit denen die Probanden Probleme hatten. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick:

	Frage	§§	richtig %	richtig Anzahl	L	J	A	
schwierige Fragen	B 8	Schriftform und Ruhenlassen	§ 6, §§ 174, 178II VGG	13%	4	0	3	1
	B 9	Lebenserwartung und Rentenhöhe	§18I	23%	7	1	3	3
	B 17	Doppelter Abzug	§ 7	57%	17	5	4	8
	B 2	Zuschlag bei Ratenzahlung	§ 3II, Versicherungsschein	63%	19	5	4	10
	B 11	Finanzielle Verluste nach 10 Jahren	§ 16II, Tabelle, Einführungsblatt	70%	21	7	7	7
	B 5	Kündigungsfrist	§ 7	77%	23	6	8	9

Tab. 19: Die sechs schwierigen Fragen aus Fragebogen B

Das extrem schlechte Ergebnis bei Frage B8 liegt vermutlich an einer gewissen Inkonsistenz zwischen § 6 AVB (Ruhenlassen der Versicherung) und § 7 AVB (Kündigung der Versicherung): für letztere wird die Schriftform verlangt, für erstere nicht. Kein Laie hat dies richtig beantwortet – wahrscheinlich aufgrund der Überzeugung, dass eine Versicherung sich herauswindet, wenn man nicht alles schriftlich macht. Diese Vorstellung eignet aber nicht nur den Laien – sieben von zehn Juristen und neun von zehn Agenten (!) wollen auch nicht glauben, dass die Schriftform nicht erforderlich ist.

Frage B9 („Die Höhe der Rente, die man im Alter von der Versicherung bekommt, hängt u.a. von der Entwicklung der durchschnittlichen Lebenserwartung ab: RICHTIG“) erfordert zum einen die Lektüre von § 18 I AVB: „Weitere Überschüsse entstehen dann, wenn Lebenserwartung und Kosten niedriger sind, als bei der Tarifikalkulation angenommen. Auch an diesen Überschüssen werden die Versicherungsnehmer [...] angemessen beteiligt.“, zum anderen das Wissen, dass sich die ab Rentenbeginn auszuzahlende Summe aus den eingezahlten Beiträgen, den daraus erwachsenden Zinsen UND der Überschussbeteiligung zusammensetzt. Von den Laien hat dies nur einer richtig verstanden; aber auch bei Agenten und Juristen waren es nur je drei. Die Beantwortung der Frage setzt deutliche Vorstellungen von der Funktionsweise von Versicherungen voraus (z.B. Altersrente = Garantiewerte *plus* Überschüsse, Anzahl der Versicherungsnehmer beeinflusst das Wirtschaften der Versicherung). Zu Beginn der Erhebungssitzung wurde mit den Probanden zwar erläutert, welchen Einfluss die Bevölkerungsentwicklung auf das Rentenversicherungssystem haben wird, aber dieses Wissen konnte anscheinend nicht abgerufen werden. Schwierige Inferenzleistungen und nicht-aktiviertes Wissen könnten die Ergebnisse der Laien und Juristen erklären. Verwunderlich ist jedoch das schlechte Abschneiden der Agenten: Von ihnen hätte man erwartet, dass dieses Wissen zu ihrem fachlichen Hintergrund gehört.

Bei B11 („Die Kündigung der Versicherung nach 10 Jahren Vertragslaufzeit ist mit geringeren finanziellen Verlusten verbunden als eine Kündigung während der ersten 10 Jahre: RICHTIG“) steht die Antwort auch nicht unmittelbar in einem Paragraphen des Textes. Um sie zu finden, müssen die Probanden folgendes vergegenwärtigen. Die Versicherung erhebt einen Abzug, wenn der Kunde den Vertrag kündigt. Dieser Abzug bemisst sich an der Differenz zwischen dem zum Zeitpunkt der Kündigung vorhandenen Deckungskapital und dem Deckungskapital, das sich bis zum vereinbarten Ablauf der Beitragszahlung gebildet hat. Je geringer nun diese Differenz ist, umso geringer ist auch der Abzug, der von der Versicherung vorgenommen wird. Dass diese inferentielle Leistung allerdings von kaum einem Probanden erbracht wird, zeigen bereits die Daten des Lauten Denkens (Abschnitt 5.1.3 und 5.1.7). Der zweite Hinweis darauf, dass der Verlust bei Kündigung nach den ersten 10 Jahren geringer ausfällt als während der ersten 10 Jahre, findet sich in den Erläuterungen zu den Garantiewerten im Versicherungsschein:

*„[...] berücksichtigen Sie bitte, dass für die beitragsfreien Leistungen, die Rückkaufswerte und das gebildete Kapital nicht die vollen Beiträge verwendet werden können.*

*Zunächst müssen wir die Kosten für das Einziehen der Beiträge und die Verwaltung der Versicherung aus den Beiträgen bestreiten. Für die Beratung beim Abschluss der Versicherung und das Einrichten eines Vertrages entstehen ebenfalls Kosten. Diese werden Ihnen nicht gesondert in Rechnung gestellt.*

*Die Tilgung erfolgt in gleichmäßigen Jahresbeiträgen bis zum Ende des Versicherungsjahres, in dem der Vertrag zehn Jahre besteht (Hervorh. d. Verf.), jedoch nicht über den vereinbarten Rentenbeginn hinaus.“ (Siehe Anlage II).*

Eigentlich sollte die Antwort also klar sein. Dennoch haben je drei Laien, drei Juristen und drei Agenten die falsche Antwort angekreuzt. Möglicherweise haben sie nicht verstanden, dass die Höhe des Abzugs von dem bis zum Zeitpunkt der Kündigung vorhandenen

Deckungskapital, also auch von den eingezahlten Beiträgen abhängt (und sich somit der Abzug mit kumulierenden Beitragszahlungen relativ verringert). Zum anderen lassen sie vermutlich außer Acht, dass in den ersten 10 Jahren eine Tilgung der Verwaltungs- und Vertragsabschlusskosten erfolgt.

Man mag sich auch fragen, ob die 21 Probanden, die korrekt geantwortet haben, das Funktionieren der Abzugs-Berechnung wirklich verstanden bzw. die Tilgungskostenverteilung auf die ersten 10 Beitragsjahre berücksichtigt haben – die Daten des Lauten Denkens zumindest lassen ein solches Verständnis bezweifeln. Die Interpretation der Sätze 6,1–4 und 7,2–1 zeigt eher, dass die Entwicklung der Kapitalien über die Zeit nicht gesehen wird. Dies wird bei den Tabelleninterpretationen deutlich, bei denen die Probanden von den ersten Zeilen aus generalisieren und durch ihre Fokussierung nicht sehen, dass sich das Verhältnis von garantiert gebildetem Kapital bzw. eingezahlten Beiträgen und Rückkaufswert nach der Hälfte der Vertragslaufzeit (im vorliegenden Fall: nach 15 Jahren) umkehrt.

Bei den drei Fragen B8, B9 und B11 genügt es nicht, eine bestimmte Stelle im Text zu lesen und zu verstehen – es müssen auch allerlei Inferenzen gezogen werden. Die Antwort auf B17, B2 und B5 steht hingegen direkt im Text.

Frage B17 („Wenn man die Versicherung erst ruhen lässt und später kündigt, wird von der Versicherung bei Kündigung kein Abzug vorgenommen: RICHTIG“) bezieht sich auf § 7 AVB, in dem vermerkt ist, dass „bei beitragsfreien Versicherungen [...] kein Abzug vorgenommen [wird]„. Dennoch gibt nur die Hälfte der Laien die richtige Antwort, bei den Juristen gab es vier richtige und sechs falsche Antworten. Allein die Agenten schnitten recht gut ab: Acht konnten korrekt antworten, ein Agent lag falsch und einer hat sich nicht entschieden.

Die Frage bezieht sich auf den Satz aus § 7 AVB „Bei beitragsfreien Versicherungen wird kein Abzug erhoben.“ Dieser Satz bereitete den Probanden bereits beim „Lauten Denkens“ Probleme (vgl. Abschnitt 5.3.3), es ist der Satz mit der schlechtesten Verstehensleistung überhaupt. Das liegt zum einen daran, dass die Begriffe „beitragsfrei“ und „Abzug“ problematisch sind, zum anderen ist die Informationsstruktur des Satzes mangelhaft und trägt nicht zur Kohärenz des Paragraphen bei: Die vollständige Satzbedeutung lautet nämlich, dass bei der Kündigung einer Versicherung, die bereits beitragsfrei gestellt ist, nicht noch einmal ein Abzug erhoben wird – denn den Abzug hat die Versicherung ja bereits bei der Beitragsfreistellung erhoben.

Die Frage B2 („Wenn man den Versicherungsbeitrag nicht jährlich, sondern in kleineren Zeitabständen entrichtet, muss man einen Zuschlag bezahlen: RICHTIG“) lässt sich anhand von § 3 AVB beantworten. Dort konnten die Probanden lesen, dass bei Ratenzahlungen Zuschläge erhoben werden. Auch im Versicherungsschein, der mit den Probanden zum Beginn der Erhebungssitzung gemeinsam durchgegangen wurde, ist ein Ratenzuschlag für die monatliche Beitragszahlung vermerkt. Dass dennoch fast 40% der Probanden dies nicht richtig beantwortet hat, ist erstaunlich; schließlich entspricht es dem allgemeinen Wissen, dass man bei Ratenzahlung mehr zahlt.

Die Antwort auf Frage B5 („Wenn man die Versicherung kündigt, muss man eine vierwöchige Kündigungsfrist einhalten: FALSCH“) ergibt sich gleichfalls klar aus § 7 AVB, in dem es heißt:

*„Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit (Hervorb. d. Verf.) zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen [...] auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, schriftlich kündigen,“*

Für die Kündigung ist also keine Fristeinholung notwendig. Dennoch ist fast ein Viertel der Probanden nicht dieser Ansicht.

Soviel zur **Korrektheit** der Antworten; insgesamt unter 79% richtige Antworten ist nicht überragend. Wie steht es mit der **Konfidenz**? Hier sind die Probanden geringfügig zuversichtlicher als bei Fragebogen A: die Konfidenz liegt im Schnitt bei 4,56, gegenüber 4,4 bei Fragebogen A. Die Unterschiede zwischen den Gruppen halten sich in Grenzen. Bei den Laien liegt der Schnitt bei 4,41, für die Juristen bei 4,39 und für die Agenten bei 4,88. Auch die Schwankungen bei den einzelnen Fragen liegen in einem vergleichsweise engen Spektrum – zwischen 4,97 bei Frage B14 und 4,14 bei Frage B17. Die „schwierigen“ Fragen zeigen auch die größte Unsicherheit:

Frage	richtige Antworten	Konfidenz (Schnitt)
B8	13%	4,30
B9	23%	4,23
B17	57%	4,14
B2	63%	4,47
B11	70%	4,27
B5	77%	4,28

Mit anderen Worten: Die Frage, ob das Ruhenlassen schriftlich beantragt werden muss, ist zwar zu 87% falsch beantwortet worden – die Probanden waren sich aber ihrer Antwort dennoch ziemlich sicher, denn 4,14 ist auf einer Skala von 1 bis 5 ein hoher Wert.

Dies bringt uns bereits zur Kalibration, d.h. dem Zusammenhang zwischen Richtigkeit und Sicherheit der Einschätzung. Die Agenten liegen mit ihrem „*degree of realism*“ am besten, d.h., sie haben viele Fragen richtig beantwortet und hielten ihre Antworten auch weitgehend mit einer Konfidenz von „sicher“ für korrekt. Ihre Selbsteinschätzung ist demnach wie schon bei Fragebogen A am ehesten zutreffend. Im Gegensatz zu Fragebogen A schätzt sich in Fragebogen B aber niemand absolut korrekt ein. Bei den Nichtexperten kehrt sich die Reihenfolge um: Während sich in Fragebogen A die Laien realistischer als die Juristen eingeschätzt haben, liegen nun die Juristen vor den Laien.

## 7.5 Zusammenfassung

Ziel der Erhebung war es, durch insgesamt 32 schriftlich zu beantwortende Fragen zu klären, was die Probanden letztlich verstanden haben. Das Ergebnis ist ein durchaus gemischtes. In beiden Fragebögen gibt es Fragen, deren Beantwortung Laien, Juristen und Agenten

recht leicht fällt. Sie haben etwas verstanden, und zwar richtig, und in aller Regel sind sie sich ihrer Antwort sogar sicher. Auf der anderen Seite gibt es Fragen, die massive Probleme aufwerfen. Das schlechteste Ergebnis liegt bei 13%, und dies, obwohl schon durch bloßes Raten 50% zu erreichen wären.

In Fragebogen A gab es drei solcher „schwieriger Fragen“, nämlich A 4, A13 und A9. Sie allen enthalten Fachtermini, und zwar „Deckungskapital“, „versicherte Rente“ und „Rückkaufswert“, die wesentlich zu den Schwierigkeiten beitragen. Sie werden in den „Allgemeinen Versicherungsbedingungen“ nicht explizit erläutert, und daher lässt sich ihre Bedeutung nur mit umfangreichen Inferenzen erschließen – und auch dann noch am ehesten, wenn das nötige Hintergrundwissen vorhanden ist. So ist zwar durch das Lesen der AVB und das Laute Denken eine gewisse Vorstellung über das Funktionieren der Riester-Rentenversicherung aufgebaut worden, diese beschränkt sich jedoch auf die für die Probanden wichtigsten Größen des Rentenvertrages: die eingezahlten Beiträge und die Beträge, die man bei Kündigung bzw. Ruhenlassen erhält. Die Berechnung dieser Beträge, die Erhöhung der Kapitalien durch Überschüsse, die Verwaltungskosten-Verteilung der Versicherung sowie die Tatsache, dass sich das Verhältnis „eingezahlte Beiträge: Auszahlung“ nach einer bestimmten Vertragslaufzeit (in unserem Fall bemerkenswerte 15 Jahre) umkehrt, sind spezifische Einzelheiten, die in den aufgebauten Sachkomplexrepräsentationen nicht oder nur unzureichend vorhanden sind. Ob das Hintergrundwissen die Sachkomplexrepräsentationen und somit das Antwortverhalten der Probanden beeinflusst, lässt sich nur eingeschränkt beurteilen. Einerseits liegen die Nichtexperten (Laien und Juristen) mit 50% bzw. 60% richtigen Antworten in den schwierigen Fragen ungefähr gleich, andererseits setzen sich die Agenten mit einem Wert von 73% richtigen Antworten doch deutlich von den Laien ab.

In Fragebogen B gab es sechs schwierige Fragen. Auch hier zeigt sich die Lückenhaftigkeit der Vorstellung, die die Probanden sich aufgebaut haben. So ist weniger bei als einem Viertel der Probanden (und nur drei Agenten!) klar, welchen Einfluss die durchschnittliche Lebenserwartung der Versicherungsnehmer auf die Wirtschaftskraft der Versicherungen hat (Frage B9). Auch Frage B11, die immerhin von 30% der Probanden falsch beantwortet wurde, gibt Anlass zu der Vermutung, dass den Probanden die Entwicklung des Deckungskapitals und des Rückkaufswerts sowie das Verhältnis dieser beiden Werte zu den eingezahlten Beiträgen nicht bewusst ist: Die Tabelleninterpretationen im Lauten Denken verdeutlichen, dass sich die Probanden in ihren Interpretationen auf die ersten Zeilen konzentrieren und die Umkehrung der Größenverhältnisse nicht wahrnehmen.

Bei zwei Fragen lässt sich die hohe Zahl falscher Antworten auf die Informationsstruktur des Textes zurückführen: Frage B8 bezieht sich auf die Willenserklärung des Ruhenlassens der Versicherung. Über die Form des Antrags wird in § 6 im Gegensatz zu § 7 (Kündigung erfordert Schriftform) keine Aussage getroffen. Man könnte meinen, dass hier im Sinne der Grice'schen Konversationsmaxime der Quantität („Mache deinen Beitrag so informativ wie nötig bzw. mache deinen Beitrag nicht informativer als nötig,“) die Formfrage einfach nicht thematisiert wird, da sich aus § 7 AVB schließen ließe, dass nur bei Kündigung die Einhaltung der Schriftform erforderlich ist, da sie dort ausdrücklich erwähnt ist. Nun kann man aber nicht davon ausgehen, dass die Versicherungsnehmer stets alle Paragraphen lesen – außerdem bleibt unklar, welche Form der Versicherungsnehmer einhalten muss, um seinen Willen zum Ruhenlassen der Versicherung kund zu tun.

Auch das schlechte Abschneiden von Laien und Juristen bei Frage B17 ist auf die mangelnde Kohärenz des Textes zurückzuführen: Würde der Satz in § 7 AVB lauten „Bei der Kündigung von bereits ruhenden Versicherungen wird nicht noch einmal ein Abzug erhoben, denn dieser ist bereits bei der Beitragsfreistellung vorgenommen worden.“, wäre das Antwortverhalten vielleicht besser ausgefallen. Die Agenten schneiden bei dieser Frage deutlich besser ab als die beiden anderen Gruppen (8 von 10 antworten korrekt), d.h. hier macht sich das Expertenwissen positiv geltend. Gleiches gilt für Frage B2, die für keinen der Agenten ein Problem darstellt.

Es zeigt sich, dass die schwierigen Fragen zum großen Teil inferentielle Verknüpfungen von Informationen erfordern. Dies entspricht der eingangs aufgestellten Erwartung, dass Fragen, die direkt dem Wortlaut gelten, im Gegensatz zu Inferenz-Fragen in höherem Maße korrekt beantwortet werden. Weiterhin ist festzustellen, dass Fragen nach der „versicherten Rente“, dem Konzept von „Abzug“ oder nach dem „Deckungskapital“ zu den Inferenz-Fragen mit den schlechtesten Ergebnissen gehören. Als Gründe wurden im Laufe der Auswertung des Erhebungsteils „Fragebögen“ mangelnde Explizithet und ungenügende Kohärenz des Textes genannt. Würde die Versicherung diese wichtigen Termini einfach und verständlich erklären, so wären weniger inferentielle Leistungen notwendig. Insbesondere an diesen Stellen bietet der AVB-Text Verbesserungspotenzial.

Die Konfidenz ist in beiden Fragebögen bemerkenswert hoch – bei 4,4 bzw. 4,56 auf einer Skala von 1 bis 5. Dabei sind sich stets die Agenten ihrer Sache am sichersten, und dies zu Recht: Sie haben auch durchweg den höchsten Kalibrationswert. Mit diesem Ergebnis war durchaus zu rechnen. Laien und Juristen gegenüber Fragebogen A tauschen die Reihenfolge: dort schätzten sich die Laien realistischer als die Juristen ein, in Fragebogen B ist es umgekehrt. Ihr Selbstvertrauen ist zwar durchweg niedriger als das der Agenten, aber immer noch sehr hoch, und oft zu hoch.





# Kapitel 8

## Schluss

Ziel der Untersuchung, über die hier berichtet wird, war es, an einem exemplarischen Fall zu klären, wie Rechtstexte tatsächlich verstanden werden und welche Schwierigkeiten sich dabei unterschiedlichen Lesern stellen. Dazu wurde ein Text ausgewählt, bei dem dieses Problem nicht akademisch bleibt, sondern in der Praxis von Belang ist. Dies gilt für alle Texte, die dem „Transparenzgebot“ unterliegen. In seiner EU-weiten Fassung heißt dieses Gebot:

*Art. 5 [Verständlichkeit] Sind alle dem Verbraucher in Verträgen unterbreiteten Klauseln oder einige dieser Klauseln schriftlich niedergelegt, so müssen sie stets klar und verständlich abgefaßt sein. Bei Zweifeln über die Bedeutung einer Klausel gilt die für den Verbraucher günstigste Auslegung. (...)*

Ein Beispiel dafür sind Versicherungsverträge. Wir haben uns für die „Riester-Rente“ entschieden. Die Aufgabe der Probanden sollte möglichst realitätsnah sein. Es ging darum, was man tun kann, wenn man die Versicherungsbeiträge nicht mehr aufbringen kann oder will. Das ist insofern realitätsnah, als fast die Hälfte aller Lebensversicherungen vorzeitig beendet wird (über die Riester-Rente im Besonderen gibt es bislang noch keine hinlänglichen Erfahrungen).

Konkret wurden die Probanden vor die folgende Frage gestellt:

*Eine Bekannte – Sie können sich Ihre Kusine vorstellen – bittet Sie um Rat. Sie hat im Januar dieses Jahres eine Rentenversicherung abgeschlossen, für die sie monatlich 150 Euro zahlt. Sie ist 32 Jahre alt und muss bis zum 65. Lebensjahr, d.h. bis 2035, Beiträge zahlen. Sie befürchtet nun, dass ihr die Beitragszahlung einmal zu viel werden könnte. Was kann sie da tun?*

*Die Bekannte bittet sie, ihr die Antwort auf ihre Frage anhand ihrer Versicherungsunterlagen zu erläutern. Sie gibt Ihnen die relevanten Teile der Versicherungsunterlagen.*

Diese Unterlagen – die „Allgemeinen Versicherungsbedingungen“ und der Versicherungsschein – wurden dann den Probanden ausgehändigt. Sie bildeten die Grundlage für drei Untersuchungsschritte. Im ersten wurde überprüft, ob die Probanden die relevanten Stellen – im Wesentlichen §§ 6 und 7 – finden. Im zweiten wurde mit der Methode des Lauten Denkens nachzuvollziehen versucht, wie sie eine „Sachkomplexrepräsentation“ aufbauen. Im dritten wurde anhand zweier Fragebogen geklärt, was denn nun genau verstanden ist.

Es wurden drei Probandengruppen einbezogen – je 10 Juristen, 10 Versicherungsagenten und 10 „Laien“ – Menschen wie du und ich, die keine besonderen Kenntnisse in der Rechtsgelehrsamkeit oder im Versicherungswesen aufweisen.

Wir fassen die Ergebnisse, getrennt nach den drei Teilen der Untersuchung, kurz zusammen:

A. Bei der Suche nach den für das Problem relevanten Stellen ergab sich:

Fast alle Probanden haben die relevanten Stellen in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen gefunden. Unterschiede gibt es lediglich darin, wie schnell sie dies tun. 90% der Agenten und der Juristen benötigen für das Lesen weniger als 4 Minuten. Bei den Laien schwankt die Zeit zwischen 2 und 14 Minuten.

B. Beim Verstehen des Textes ergab sich:

- (a) Die Verstehensleistung von Laien und Experten ist unzulänglich. Davon heben sich nur wenige herausragende Einzelleistungen ab.
- (b) Die Gründe liegen sowohl an fehlendem oder zu unspezifischem Hintergrundwissen wie am Text selbst. Zu vieles wird nicht klar gesagt, sondern muss erschlossen werden. Fachtermini stellen nur dann ein Problem dar, wenn der Kontext keine Bedeutungshinweise liefert. Es gibt kaum Hinweise, dass die syntaktische Komplexität zu ernsthaften Verstehensschwierigkeiten führt. Dagegen erweisen sich informationsstrukturelle Mängel des Textes bei allen Probanden als eine große Hürde.
- (c) Sinn des Verstehensprozess ist es, eine ganzheitliche und kohärente Vorstellung des gesamten Sachkomplexes aufzubauen. Dies schlägt sich in einer Vielzahl von Inferenzen nieder, deren Korrektheit durch mangelnde Wissensbasis (Laien) bzw. unzulässige Verallemeinerung von Wissen (Experten) eingeschränkt wird.
- (d) Fehlverstehen ist mehrheitlich systematisch. Personenspezifische Probleme sind selten.
- (e) Charakteristisch für den Verarbeitungsprozess sind *frühe Bedeutungsfestlegung* und *Revisionsresistenz*. Neue Information wird auf Gedeih und Verderb an bereits entwickelte Annahmen angebunden.

C. Bei der Überprüfung des Verstandenen ergab sich:

- (a) Rund 80% der insgesamt 32 Fragen wurden richtig beantwortet. Dabei gab es jedoch erhebliche Unterschiede. Während sich etwas mehr als Zweidrittel der Fragen als unproblematisch erwiesen, gab es bei neun Fragen erhebliche Schwierigkeiten. Im schlechtesten Fall gaben nur 13% der Probanden eine richtige Antwort, obwohl es nur zwei Antwortmöglichkeiten gab und damit die Wahrscheinlichkeit, die richtige Lösung zu erraten, schon bei 50% lag.

- (b) Die Gründe dafür sind unterschiedlicher Art. Sie reichen von Fachbegriffen, deren Bedeutung aus dem Text allein nicht zu erschließen ist, über schlechte Informationsstruktur bis zu Problemen bei der Verknüpfung von Textinformationen mit dem Hintergrundwissen.

Die Ansichten darüber, ob Rechtstexte einem jeden, der den in ihnen ausgedrückten Normen unterliegt, auch verständlich sein müssen, sind geteilt. Der gemeine Mann ist geneigt, die Frage zu bejahen. Der Jurist sieht es zumindest nicht als ein vordringliches Erfordernis an Rechtstexte an. Unstrittig ist die Frage jedoch bei „verbrauchernahen“ Texten: sie müssen klar und verständlich sein. Genügen die Allgemeinen Versicherungsbedingungen der Riester-Rente dem Transparenzgebot? Wir haben dies nur für ein – freilich in der Praxis wichtiges – Problem untersucht, nämlich jene Klauseln, in denen Ruhelassen oder Kündigung der Rente geregelt werden. Diese Klauseln genügen dem Transparenzgebot, so wie es in der EU-Richtlinie 93/13/EWG formuliert ist, zweifellos nicht.

In § 307 BGB findet sich eine etwas schwächere Formulierung als in der EU-Richtlinie. Es heißt dort:

*Eine unangemessene Benachteiligung kann sich auch daraus ergeben, dass die Bestimmung nicht klar und verständlich ist.*

Stellen die nicht-transparenten §§ 6 und 7 der AVB in der Tat eine unangemessene Benachteiligung dar? Das ist schwer zu entscheiden. Die am schlechtesten verstandene Frage bezog sich darauf, ob ein Ruhelassen *schriftlich* beantragt werden muss. Dies ist nicht der Fall, aber nur 13% haben die Frage richtig beantwortet. Daraus erwächst aber jenen, die sie falsch verstanden haben, kaum ein Schaden, wenn man davon absieht, dass ein Brief etwas mehr Mühe macht als ein Anruf. Aber die meisten der Probanden verstehen auch die oft genug massiven finanziellen Folgen einer Kündigung oder eines Ruhelassens nicht, und das möchte man schon für eine nicht unerhebliche Benachteiligung halten.



# Bibliographie

*Die Bibliographie enthält neben den im Text zitierten Arbeiten eine Reihe weiterer Veröffentlichungen, die dem am Thema interessierten Leser von Nutzen sein können.*

- Adams, M. (1997). Die Kapitallebensversicherung als Anlegerschädigung. In *ZIP* (Zeitschrift für Wirtschaftsrecht und Insolvenzpraxis), 1857–1869
- Anderson, R.C. & P.D. Pearson (1984). A schema-theoretic view of basic processes in reading comprehension. In P.D. Pearson (Ed.), *Handbook of reading research*. New York/London: Longman, 255–291
- Baier, K. (2004). *Europäische Verbraucherverträge und missbräuchliche Klauseln. Die Umsetzung der Richtlinie 93/13/EWG über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen in Deutschland, Italien, England und Frankreich*. Studien zur Rechtswissenschaft, Bd. 149. Hamburg
- Ballstaedt, S.P., H. Mandl, W. Schnotz & S.O. Tergan (1981). *Texte verstehen – Texte gestalten*. München: Urban und Schwarzenberg
- Bartlett, F.C. (1932). *Remembering. A study in experimental and social psychology*. Cambridge: Cambridge University Press
- Basedow, J. (1999). Transparenz als Prinzip des (Versicherungs-)Vertragsrechts. In *VersR* (Versicherungsrecht), 1045–1055
- Bever, T.G. (1970). The cognitive basis for linguistic structure. In J.R. Hayes (Ed.), *Cognition and the development of language*. New York: Wiley, 279–362
- Beyer, R. (2003). Verstehen von Diskursen. In G. Rickheit (Hrsg.), *Psycholinguistik. Ein internationales Handbuch*. [= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, Bd. 24]. Berlin: De Gruyter, 532–544
- Bransford, J.D. & M.K. Johnson (1973). Consideration of some problems of comprehension. In W.G. Chase (Ed.), *Visual information processing*. New York: Academic Press, 383–438
- Britton, B. K. & A.C. Graesser (Eds.) (1996). *Models of understanding text*. Mahwah, NJ: Erlbaum
- Carpenter, P.A., A. Miyake. & M.A. Just (1995). Language comprehension: Sentence and discourse processing. In *Annual Review of Psychology*, 46, 91–120
- Charrow, V. & R. Charrow (1979). Making legal language understandable: A psycholinguistic study of jury instructions. In *Columbia Law Review*, 1979/ 7, 1306–1374;
- Chi, M.T.H., N. de Leeuw, M.-H. Chiu & C. LaVancher (1994). Eliciting self-explanations improves understanding. In *Cognitive Science*, 18, 439–77

- Chierchia, G. & S. McConnell-Ginet (1990). *Meaning and grammar. An introduction to semantics*. Cambridge, Mass.: MIT Press
- Chiesi, H.L., G.J. Spilich. & J.F. Voss (1979). Acquisition of domain-related information in relation to high and low domain knowledge. In *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 18, 257–274
- Christmann, U. (1989). *Modelle der Textverarbeitung: Textbeschreibung als Textverstehen*. Münster: Aschendorff
- Christmann, U. (2000). 17. Aspekte der Textverarbeitungsforschung. In G. Antos, K. Brinker, W. Heinemann & S.F. Sager (Hrsg.), *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. Berlin/New York: De Gruyter, 113–122
- Christmann, U. & N. Groeben (1999). Psychologie des Lesens. In B. Franzmann et al. (Hrsg.), *Handbuch Lesen*. München: Saur, 145–223
- Clark, H.H. (1977). Inferences in comprehension. In D. LaBerge & S.J. Samuels (Eds.), *Basic processes in reading: Perception and comprehension*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 243–263
- Clark, H.H. & S.E. Haviland (1977). Comprehension and the given-new contract. In R.O. Freedle (Ed.), *Discourse production and comprehension*. Norwood, N.J.: Ablex, 1–40
- Clarke, M. A. (1996<sup>2</sup>). *The Law of Insurance Contracts*. London: LLP
- Daneman, M. & P.A. Carpenter (1980). Individual differences in working memory and reading. In *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 19, 450–466
- Dietrich, R. (1992). *Modalität im Deutschen. Zur Theorie der relativen Modalität*. Opladen: Westdeutscher Verlag
- Dietrich, R. & W. Klein (Hrsg.) (2000). *Sprache des Rechts*. Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik, 118
- Dietrich, R. & K. Kühn (2000). Transparent oder verständlich oder wie was verstanden wird – eine empirische Untersuchung zum Verstehen eines juristischen Textes. In *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik*, 118, 67–95.
- Dreher, Meinrad (1991). *Die Versicherung als Rechtsprodukt. Die Privatversicherung und ihre rechtliche Gestaltung*. Tübingen: Mohr
- Dutke, S. (1994). *Mentale Modelle: Konstrukte des Wissens und Verstehens*. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie
- Eisenberg, P. (1999). *Grundriss der Deutschen Grammatik. Der Satz*. Stuttgart/ Weimar: Verlag Metzler
- Ericsson, K.A. & H.A. Simon (1984). *Protocol analysis. Verbal reports as data*. Cambridge, MA.: MIT Press
- Ericsson, K.A. & H.A. Simon (1985). Protocol analysis. In T.A. van Dijk (Ed.), *Handbook of Discourse Analysis. Vol. 2. Dimensions of discourse*. London: Academic Press, 259–268
- Flesch, R. (1948). A new readability yardstick. In *Journal of Applied Psychology*, 32, 221–223

- Fletcher, C.R. & S.T. Chrysler (1990). Surface forms, textbases and situation models. Recognition memory for three types of textual information. In *Discourse Processes*, 13, 175–190
- Garnham, A. (1987). *Mental models as representations of discourse and text*. Chichester: Horwood
- Graesser, A.C., K.K. Millis & R.A. Zwaan (1997). Discourse Comprehension. In *Annual Review of Psychology*, 48, 163–89
- Graesser, A.C., M. Singer & T. Trabasso (1994). Constructing inferences during narrative text comprehension. In *Psychological Review*, 101, 371–395
- Guindon, R. & W. Kintsch (1984). Priming macropropositions: Evidence for the primacy of macropropositions in the memory for text. In *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 23, 508–518
- Gunnarsson, B.-L. (1984). Functional comprehensibility of legislative texts: Experiments with a Swedish act of parliament. In *Text: an interdisciplinary journal for the study of discourse*, 71–105
- Guthke, T. & R. Beyer (1992). Inferenzen beim Satz- und Textverstehen. In *Zeitschrift für Psychologie*, 200, 321–344
- Guthrie, J.T. & I.S. Kirsch (1987). Distinctions between reading comprehension and locating information in text. In *Journal of Educational Psychology*, 79, 220–227
- Guthrie, J.T., & Mosenthal, P. (1987). Literacy as multidimensional: locating information and reading comprehension. In *Educational Psychologist*, 22, 279–297
- Guthrie, J.T., Britten, T., & Barker, K.G. (1991). Role of document structure and metacognitive awareness in the cognitive process of searching for information. In *Reading Research Quarterly*, 26, 300–324
- Haberlandt, K. (1980). Story grammar and reading time of story constituents. In *Poetics*, 9, 99–118
- Haberlandt, K. (1994). Methods in reading research. In M. Gernsbacher (Ed.), *Handbook of Psycholinguistics*. San Diego: Academic Press, 1–31
- Häcker, H.O. & K.-H. Stapf (2004). *Dorsch. Psychologisches Wörterbuch*. 14. Auflage. Bern: Verlag Hans Huber
- Harley, T. (2001). *The psychology of language*. 2<sup>nd</sup> ed., Hove, East Sussex: Psychology Press
- Haviland, S.E. & H.H. Clark (1974). What's new? Acquiring new information as a process in comprehension. In *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 13, 512–521
- Hielscher, M. (1996). *Emotion und Textverstehen. Eine Untersuchung zum Stimmungskongruenzeffekt*. Opladen: Westdeutscher Verlag
- Hofer, M. (1976). Textverständlichkeit. Zwischen Theorie und Praxeologie. In *Unterrichtswissenschaften* 2, 143–150
- Hörmann, H. (1976). *Meinen und Verstehen. Grundzüge einer psychologischen Semantik*. Frankfurt am Main: Suhrkamp
- Hörmann, H. (1980). Der Vorgang des Verstehens. In W. Kühlwein & A. Raasch (Hrsg.), *Sprache und Verstehen*, Bd. 1. Tübingen, 17–29
- Horn, L.R. (1989). *A natural history of negation*. Chicago: University of Chicago Press



- Jarvella, R.J. (1971). Syntactic processing of connected speech. In *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 10, 409–416
- Johnson, N.S. & J.M. Mandler (1980). A tale of two structures: Underlying and surface forms in stories. In *Poetics*, 9, 51–86
- Johnson-Laird, P.N. (1983). *Mental Models*. Cambridge: Cambridge University Press
- Jonsson, A.-C. & Allwood, C. M. (2003). Stability and variability in the realism of confidence judgments over time, content domain, and gender. In *Personality and Individual Differences*, 34, 559–574
- Juslin, P., Winman, A., & Olsson, H. (2000). Naive empiricism and dogmatism in confidence research: a critical examination of the hard-easy effect. In *Psychological Review*, 107, 384–396
- Kay, P. (1992). At least. In A. Lehrer & E. Feder Kittay (Eds.), *Frames, fields and contrasts. New essays in semantic and lexical organization*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 309–331
- Kelter, S. (2003). Mentale Modelle. In G. Rickheit (Hrsg.), *Psycholinguistik. Ein internationales Handbuch*. [= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, Bd. 24]. Berlin: de Gruyter, 505–517
- Kintsch, W. (1988). The role of knowledge in discourse comprehension: A construction-integration model. In *Psychological Review*, 95, 163–182
- Kintsch, W. (1998). *Comprehension. A paradigm for cognition*. Cambridge: Cambridge University Press
- Kintsch, W. & E. Greene (1978). The role of culture-specific schemata in the comprehension and recall for stories. In *Discourse Processes*, 1, 1–13
- Kintsch, W. & T.A. van Dijk (1978). Towards a model of text comprehension and production. In *Psychological Review*, 85, 363–394
- Klayman, J., Soll, J.B., Gonzáles-Vallejo, C. & Barlas, S. (1999). Overconfidence: it depends on how, what and whom you ask. In *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 79, 216–247
- Klein, W. (2001). Ein Gemeinwesen, in dem das Volk herrscht, darf nicht von Gesetzen beherrscht werden, die das Volk nicht versteht. In *Rechtshistorisches Journal*, 20, 621–628
- Klein, W. & C. von Stutterheim (1987). Quaestio und referentielle Bewegung in Erzählungen. In *Linguistische Berichte*, 108, 163–183
- Klix, F. (1992). *Die Natur des Verstandes*. Göttingen: Hogrefe
- Klix, F. (1998). Begriffliches Wissen – episodisches Wissen. In F. Klix & H. Spada (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich C, Serie II, Bd. 6 Wissen*. Göttingen: Hogrefe, 167–212
- Koller, I. (1990). Das Transparenzgebot als Kontrollmaßstab Allgemeiner Geschäftsbedingungen. In J. F. Baur (Hrsg.), *FS für Ernst Steindorff zum 70. Geburtstag*. Berlin: de Gruyter, 677–686
- Kreienbaum, B. (1998). *Transparenz und AGB-Gesetz. Eine Untersuchung des Inhalts und der Schranken des Transparenzgebots*. Berlin: Duncker und Humblot
- Krifka, M. (1999). At least some determiners aren't determiners. In K. Turner (ed.), *The Semantics/pragmatics interface from different points of view*. Amsterdam: Elsevier Science, 257–291

- Kühn, Peter (2001). Juristische Fachtexte. In G. Helbig (Hrsg.), *Deutsch als Fremdsprache. Ein internationales Handbuch*. [= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, Bd. 19]. Berlin: de Gruyter, 582–594
- Lambrecht, K.P. (1994). *Information Structure and Sentence Form*. Cambridge: Cambridge University Press
- Langer, I., F. Schulz von Thun & R. Tausch (1974). *Verständlichkeit in Schule, Verwaltung, Politik und Wissenschaft*. München: Reinhardt
- Langer, I., F. Schulz von Thun & R. Tausch (1993<sup>5</sup>). *Sich verständlich ausdrücken*. München: Reinhardt
- Lerch, K.D. (2004–2005). *Die Sprache des Rechts*. Studien der Interdisziplinären Arbeitsgruppe des Rechts der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften. Berlin u.a.: de Gruyter
- Levinson, S.C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press
- Lichtenstein, S. & B. Fischhoff (1977). Do those who know more also know more about how much they know? In *Organizational Behavior and Human Performance*, 20, 159–183
- Limbach, Jutta (1977). *Der verständige Rechtsgenosse*. Berlin: Schweitzer
- Lundeberg, M. A. (1987). Metacognitive aspects of reading comprehension: Studying understanding in legal case analysis. In *Reading Research Quarterly*, 22/4, 407–432
- Mandler, J.M. (1978). A code in the node: The use of a story schema in retrieval. In *Discourse Processes*, 1, 14–35
- Mani, K. & P.N. Johnson-Laird (1982). The mental representation of spatial descriptions. In *Memory and Cognition*, 10, 181–187
- McKoon, G. & R. Ratcliff (1992). Inference during reading. In *Psychological Review*, 99, 440–466
- McNamara, D. S., E. Kintsch, N. B. Songer & W. Kintsch (1996). Are good texts always better? Interactions of text coherence, background knowledge, and levels of understanding in learning from text. In *Cognition and Instruction*, 14 (1), 1–43
- Minsky, M. (1975). A framework for representing knowledge. In P.H. Winston (Ed.), *The psychology of computer vision*. New York: McGraw-Hill, 211–277
- Nitschke, J. (2002). *Maßstäbe für die Transparenz Allgemeiner Versicherungsbedingungen unter Berücksichtigung des englischen Rechts*. Baden-Baden: Nomos
- Noordman, L. & W. Vonk (1999). Discourse Comprehension. In A.D. Friederici (Ed.), *Language Comprehension. A Biological Perspective*. Berlin, Heidelberg, New York: Springer, 229–263
- Olsen, Susan (1986). “Argument-Linking“ und unproduktive Reihen bei deutschen Adjektivkomposita. In *Zeitschrift für Sprachwissenschaft*, 5, 5–24
- Olson, G.M., S.A. Duffy & R.L. Mack (1984). Thinking-out-loud as a method for studying real-time comprehension processes. In D. Kieras & M. Just (Eds.), *New Methods in reading comprehension research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 253–286

- Pfeiffer, O. E., E. Strouhal & R. Wodak (1987). *Recht auf Sprache. Verstehen und Verständlichkeit von Gesetzen*. Wien: Orac
- Präve, P. (2000). Versicherungsbedingungen und Transparenzgebot. In: *VersR* (Versicherungsrecht), 2000/4, 138–144
- Pressley, M. & P. Afflerbach (1995). *Verbal protocols of reading: The Nature of Constructively Responsive Reading*. Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Prestin, Elke (2003). Theorien und Modelle der Sprachrezeption. In G. Rickheit (Hrsg.), *Psycholinguistik. Ein internationales Handbuch*. [= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, Bd. 24]. Berlin: de Gruyter, 491–505
- Prölss, E.R. (1998). *Versicherungsvertragsgesetz: Kommentar zu VVG und EGVVG sowie Kommentierung wichtiger Versicherungsbedingungen – unter Berücksichtigung des ÖPVVG und österreichischer Rechtsprechung*. 26., völlig Neubearb. Auflage des von Prölss begr. und in 7. Aufl. von A. Martin fortgef. Werkes. München: Beck
- Reed, Stephen K. (2000). *Cognition. Theory and applications*. 5<sup>th</sup> ed., Australia etc.: Wadsworth
- Richter, T. & J. Naumann (2000). Computer-based assessment of reading skills. In *Proceedings of the 2nd Computers in Psychology Conference (CiP 2000)*. [WWW document]. Available URL: [http://cti-psy.york.ac.uk/cip2000-online/papers/fra\\_paper4.htm](http://cti-psy.york.ac.uk/cip2000-online/papers/fra_paper4.htm)
- Rickheit, G. (Hrsg.) (2003). *Psycholinguistik. Ein internationales Handbuch*. [= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, Bd. 24]. Berlin: de Gruyter
- Rickheit, G. & H. Strohner (1993). *Grundlagen der kognitiven Sprachverarbeitung*. Tübingen/ Basel: Francke
- Rickheit, G. & H. Strohner (1999). Textverarbeitung: Von der Proposition zur Situation. In A.D. Friederici (Hrsg.), *Sprachrezeption*. Göttingen: Hogrefe, 271–306
- Rickheit, G. & H. Strohner (2003). Inferenzen. In G. Rickheit (Hrsg.), *Psycholinguistik. Ein internationales Handbuch*. [= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, Bd. 24]. Berlin: de Gruyter, 566–577
- Römer, W. (1999). Gerichtliche Kontrolle Allgemeiner Versicherungsbedingungen nach den §§ 8, 9 AGBG. In *Neue Zeitschrift für Versicherung und Recht*, 97–104
- Rumelhart, D.E. (1975). Notes on a schema for stories. In D.G. Bobrow & A.M. Collins (Eds.), *Representation and understanding: Studies in cognitive science*. New York: Academic Press, 211–236
- Rumelhart, D.E. (1977). Understanding and summarizing brief stories. In D. LaBerge & S.J. Samuels (Eds.), *Basic processes in reading: Perception and comprehension*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 265–303
- Rumelhart, D.E. (1980). On evaluating story grammars. In *Cognitive Science*, 4, 313–316
- Sachs, J.S. (1967). Recognition memory for syntactic and semantic aspects of connected discourse. In *Perception and Psychophysics*, 2, 437–442
- Schank, R.C. (1980). Language and memory. In *Cognitive Science*, 4, 243–284
- Schank, R.C. & R. Abelson (1977). *Scripts, plans, goals and understanding*. Hillsdale, NJ: Erlbaum

- Schendera, C.F.G. (2000). Die Verständlichkeit normativer Texte: eine kritische Darstellung der Forschungslage. In *Leges*, 2000/2, 99–134
- Schnotz, W. (1994). *Aufbau von Wissensstrukturen. Untersuchungen zur Kohärenzbildung beim Wissenserwerb mit Texten*. Weinheim: Beltz, Psychologie Verlags Union
- Schwenk, S. (2000). *Exposé zum Thema Transparenzgebot*. Internes Arbeitspapier der Interdisziplinären Arbeitsgruppe „Sprache des Rechts“ an der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften
- Schwintowski, H.-P. (1998). Transparenz und Verständlichkeit von Allgemeinen Versicherungsbedingungen und Prämien. In *Neue Zeitschrift für Versicherung und Recht*, 1998/3, 97–102
- Selz, O. (1913): *Über die Gesetze des geordneten Denkverlaufes. Eine experimentelle Untersuchung*. Stuttgart: Spaemann
- Singer, M. (1994). Discourse inference processes. In M.A. Gernsbacher (Ed.), *Handbook of psycholinguistics*. San Diego: Academic Press, 479–516
- Steinbach, M. (2002). *Middle voice. A comparative study in the syntax-semantics interface of German*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins
- Stutterheim, C. von (1994). Quaestio und Textaufbau. In H.J. Kornadt, J. Grabowski & R. C. Mangold-Allwin (Hrsg.), *Sprache und Kognition. Perspektiven moderner Sprachpsychologie*. Heidelberg: Spektrum, 251–274
- Stutterheim, C. von (1997). *Einige Prinzipien des Textaufbaus. Empirische Untersuchungen zur Produktion mündlicher Texte*. Tübingen: Niemeyer
- Stutterheim, C. von & W. Klein (1989). Referential movement in descriptive and narrative discourse. In R. Dietrich & C.F. Graumann (Eds.), *Language processing in social context*. Amsterdam: Elsevier, 39–76
- Swann, B.W., & J.M. Gill (1998). Beliefs, confidence and the widows Ademoski: on knowing what we know about others. In V.Y. Yzerbyt, G. Lories, & B. Dardenne (Eds.), *Metacognition: cognitive and social dimensions*, 107–125. London: Sage
- Symons, S. & M. Pressley (1993). Prior knowledge affects text search success and extraction of information. In *Reading Research Quarterly*, 28, 251–261
- Thorndyke, P.W. (1977). Cognitive structures in comprehension and memory of narrative discourse. In *Cognitive Psychology*, 9, 77–110
- Trabasso, T. & J.P. Magliano (1996). Conscious understanding during comprehension. In *Discourse Processes*, 21, 255–287
- Trabasso, T. & S. Suh (1993). Understanding text: Achieving explanatory coherence through on-line inferences and mental operations in working memory. In *Discourse Processes*, 16, 3–34
- Trabasso, T. & P. van den Broek. (1985). Causal thinking and the representation of narrative events. In *Journal of Memory and Language*, 24, 612–630
- Van den Broek, P. (1990). The causal inference maker: Towards a process model of inference generation in text comprehension. In D.A. Balota, G.B. Flores d'Arcais & K. Rayner (Eds.), *Comprehension processes in reading*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 423–445

- Van der Meer, E. (1998). Inferenzen in Wissenskörpern. In F. Klix & H. Spada (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich C, Serie II, Bd. 6 Wissen*. Göttingen: Hogrefe, 213–248
- Van Dijk, T.A. & W. Kintsch (1983). *Strategies of discourse comprehension*. New York: Academic Press
- Warren, W.H., D.W. Nicholas & T. Trabasso (1979). Event chains and inferences in understanding narratives. In R.O. Freedle (ed.), *New directions in discourse processing. Advances in discourse processes*, Vol II. Norwood, NJ: Ablex, 23–52
- Weinert, F.E. & M.R. Waldmann (1988). Wissensentwicklung und Wissenserwerb. In H. Mandl & H. Spada (Hrsg.), *Wissenspsychologie*. München, Weinheim: Psychologie Verlags Union, 161–199
- Whitney, P. & D. Budd (1996). Think-aloud protocols and the study of comprehension. In *Discourse Processes*, 21, 341–351
- Whitney, P., B.G. Ritchie & M.B. Clark (1991). Working-memory capacity and the use of elaborative inferences in text comprehension. In *Discourse Processes*, 14, 133–145
- Yekovich, F.R. & P.W. Thorndyke (1981). An evaluation of alternate functional models of narrative schemata. In *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 20, 454–469
- Zwaan, R.A. & C.M. Brown (1996). The influence of language proficiency and comprehension skill on situation model construction. In *Discourse Processes*, 21, 289–328
- Zwaan, R.A., M.C. Langston & A.C. Graesser (1995). The construction of situation models in narrative comprehension. An event-indexing model. In *Psychological Science*, 6, 292–297
- Zwaan, R.A. & G.A. Radvansky (1998). Situation models in language comprehension and memory. In *Psychological Bulletin*, 123/2, 162–185

# Anhänge

Anhang I: AVB-Text

Anhang II: Versicherungsschein

Anhang III: Kurzinformationen über die Riester-Rente



# Anhang I

## Allgemeine Versicherungsbedingungen für die Rentenversicherung des Gewinnverbands FL – Tarifgruppe FR

Sehr geehrter XXX-Kunde,

*Sie haben als Antragsteller einen Antrag auf den Abschluss einer Rentenversicherung bzw. als Anfragesteller eine Anfrage nach einem Angebot zum Abschluss einer Rentenversicherung gestellt. Nach Vertragsabschluss sind Sie als Versicherungsnehmer dann unser Vertragspartner. Für unser Vertragsverhältnis gelten die nachfolgenden Bedingungen.*

### **§ 1 Wer ist Versicherungsnehmer, wer ist versicherte Person und welche Leistungen erbringen wir?**

1. Zu dieser Versicherung sind Sie Versicherungsnehmer und versicherte Person.
2. Die versicherte Rente wird vom vereinbarten Beginn der Auszahlungsphase (Rentenbeginn) an am Anfang eines jeden Monats in gleichbleibender Höhe gezahlt, solange die versicherte Person lebt. Ein Rentenbeginn vor dem Zeitpunkt der Vollendung des 60. Lebensjahres der versicherten Person ist ausgeschlossen. Der für Ihre Versicherung vereinbarte Rentenbeginn ist im Versicherungsschein dokumentiert.
3. Stirbt die versicherte Person nach dem Rentenbeginn, so wird die Rente bis zum Ablauf der unabhängig vom Erleben garantierten Mindestdauer der Rentenzahlung weitergezahlt.
4. Bei Tod der versicherten Person vor dem Rentenbeginn wird das gebildete Kapital \*1) fällig.
5. Zum vereinbarten Rentenbeginn stehen vorbehaltlich des § 9 Ziffer 2 mindestens die bis dahin eingezahlten Beiträge und die uns zugeflossenen Altersvorsorgezulagen für die Bildung einer Rente zur Verfügung.
6. Vor dem vereinbarten Rentenbeginn kann jederzeit die Zahlung einer früher einsetzenden verminderten Rente (Abrufrente) verlangt werden, sofern zum vorgezogenen Ren-



tenbeginn der für die Bildung der Abrufrente zur Verfügung stehende Betrag mindestens den bis dahin eingezahlten Beiträgen und den uns zugeflossenen Altersvorsorgezulagen entspricht. Die Abrufrente darf frühestens zehn Jahre nach Beginn der Versicherung und nicht vor Vollendung des 60. Lebensjahres der versicherten Person einsetzen.

7. Außer den im Versicherungsschein dokumentieren garantierten Leistungen erhalten Sie weitere Leistungen aus den uns zugeflossenen Altersvorsorgezulagen (vgl. § 4) und aus der Überschussbeteiligung (vgl. § 18).

### **§ 2 Wann beginnt Ihr Versicherungsschutz?**

Ihr Versicherungsschutz beginnt, falls Sie einen Antrag gestellt haben, mit unserer schriftlichen Annahme, ansonsten mit Aushändigung des Versicherungsscheins und wenn Sie den ersten Beitrag (Einlösungsbeitrag) gezahlt haben. Vor dem im Versicherungsschein angegebenen Beginn der Versicherung besteht jedoch kein Versicherungsschutz.

### **§ 3 Was haben Sie bei der Beitragszahlung zu beachten?**

1. Die Beiträge zu Ihrer Rentenversicherung sind durch jährliche Beitragszahlungen (Jahresbeiträge) zu entrichten. Die Jahresbeiträge werden zu Beginn eines jeden Versicherungsjahres fällig.
2. Nach Vereinbarung können Sie Jahresbeiträge auch in halbjährlichen, vierteljährlichen oder monatlichen Raten zahlen (Ratenzahlungen); hierfür werden Ratenzuschläge erhoben. Stirbt die versicherte Person, so entfallen die nach dem Todestag fälligen Raten.
3. Bei Fälligkeit einer Versicherungsleistung werden wir etwaige Beitragsrückstände verrechnen.
4. Der Einlösungsbeitrag wird sofort nach Abschluss des Versicherungsvertrages fällig, jedoch nicht vor dem im Versicherungsschein vereinbarten Versicherungsbeginn. Alle weiteren Beiträge (Folgebeiträge) sind jeweils zum vereinbarten Fälligkeitstag an uns zu zahlen. Die Zahlung der Beiträge kann nur dann an unseren Vertreter erfolgen, wenn dieser Ihnen eine von uns ausgestellte Beitragsrechnung vorlegt.

### **§ 4 Wie verwenden wir die Altersvorsorgezulagen?**

1. Die Altersvorsorgezulagen, die wir für den Versicherungsvertrag erhalten, werden Ihrem Vertrag unverzüglich gutgeschrieben und zur Erhöhung der im Versicherungsschein dokumentierten Versicherungsleistungen verwendet. Diese errechnet sich nach dem am Erhöhungstermin erreichten rechnungsmäßigen Alter \*2) der versicherten Person, der rest-

lichen Laufzeit bis zum vereinbarten Rentenbeginn und dem bei Abschluss des Vertrages hierfür gültigen Tarif.

2. Wenn und soweit wir verpflichtet sind, die Altersvorsorgezulagen und die nach § 10a Absatz 4 Einkommensteuergesetz gesondert festgestellten Beträge aus einem von Ihnen veranlassten Grund an das Finanzamt zurückzuzahlen, behalten wir in dieser Höhe zu diesem Zweck die vertragliche Leistung ein. Einzelheiten und Erläuterungen hierzu finden Sie in den dem Versicherungsschein beigefügten steuerlichen Informationen.

### **§ 5 Was geschieht, wenn Sie einen Beitrag nicht rechtzeitig zahlen?**

1. Wird der Einlösungsbeitrag nicht rechtzeitig gezahlt, können wir – solange die Zahlung nicht erfolgt ist – vom Versicherungsvertrag zurücktreten. Es gilt als Rücktritt, wenn wir unseren Anspruch auf den Einlösungsbeitrag nicht innerhalb von drei Monaten vom Fälligkeitstag an gerichtlich geltend machen.

2. Wird ein Folgebeitrag oder ein sonstiger Betrag, den Sie aus dem Versicherungsverhältnis schulden, nicht rechtzeitig gezahlt, so erhalten Sie von uns auf Ihre Kosten ein schriftliche Mahnung.

Begleichen Sie den Rückstand nicht innerhalb der in der Mahnung gesetzten Frist von mindestens zwei Wochen, so vermindert sich Ihr Versicherungsschutz. Auf diese Rechtsfolgen werden wir Sie in der Mahnung ausdrücklich hinweisen.

### **§ 6 Wann können Sie Ihre Versicherung ruhen lassen?**

1. Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen (vgl. § 3 Ziffer 2) auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, ruhen lassen (Beitragsfreistellung). In diesem Fall setzen wir die versicherte Rente auf eine beitragsfreie Rente herab. Die beitragsfreie Rente wird nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Zeitpunkt der Beitragsfreistellung errechnet. Der aus Ihrer Versicherung für die Bildung der beitragsfreien Rente zur Verfügung stehende Betrag mindert sich um einen Abzug. Der Abzug beträgt 0,2 Prozent der Differenz zwischen dem zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandenen Deckungskapital \*3) und dem zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandenen Deckungskapital \*3).

Eine Übersicht der garantierten beitragsfreien Renten ist im Versicherungsschein enthalten.

2. Ihre Versicherung können Sie nach einer Beitragsfreistellung jederzeit durch Fortsetzung der Beitragszahlung wieder in Kraft setzen. Hierfür findet der bei Abschluss des Vertrages gültige Tarif Anwendung.

### **§ 7 Wann können Sie Ihre Versicherung zur Auszahlung des Rückkaufswertes kündigen?**

1. Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn jederzeit zum Schluss des laufenden Versicherungsjahres, bei Vereinbarung von Ratenzahlungen (vgl. § 3 Ziffer 2) auch innerhalb des Versicherungsjahres zum Schluss eines jeden Ratenzahlungsabschnitts, schriftlich kündigen. Nach Kündigung erhalten Sie den Rückkaufswert.

2. Kündigen Sie Ihre Versicherung, so wird gemäß § 176 Versicherungsvertragsgesetz der Rückkaufswert nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik für den Kündigungstermin als Zeitwert Ihrer Versicherung berechnet, wobei derselbe Abzug erfolgt, der bei einer Beitragsfreistellung nach § 6 Ziffer 1 vorgenommen würde. Beitragsrückstände werden hierbei berücksichtigt. Bei beitragsfreien Versicherungen wird kein Abzug vorgenommen.

Der Rückkaufswert erreicht mindestens einen bei Vertragsabschluss vereinbarten Garantiebetrags, dessen Höhe sowohl vom Kündigungstermin als auch vom Zeitpunkt der Einstellung der Beitragszahlung abhängt. Eine Übersicht der garantierten Rückkaufswerte plus Überschussbeteiligung ist im Versicherungsschein enthalten.

3. Nach Beginn des Rentenbezugs ist eine Kündigung zur Auszahlung des Rückkaufswertes nicht mehr möglich.

4. Die Rückzahlung der Beiträge können Sie nicht verlangen.

### **§ 8 Wann können Sie Ihre Versicherung zur Übertragung des gebildeten Kapitals auf einen Altersvorsorgevertrag kündigen?**

1. Sie können Ihre Versicherung vor dem vereinbarten Rentenbeginn mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalendervierteljahres schriftlich kündigen, um das gebildete Kapital \*1) auf einen Altersvorsorgevertrag übertragen zu lassen. Dieser Vertrag muss nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz zertifiziert sein und auf Ihren Namen lauten; er kann bei uns oder einem anderen Anbieter bestehen.

2. Im Falle der Übertragung entstehen Ihnen Kosten in Höhe des Abzugs, der bei einer Beitragsfreistellung nach § 6 Ziffer 1 vorgenommen würde.

3. Das gebildete Kapital \*1) kann nicht an Sie ausgezahlt, sondern nur direkt auf den neuen Altersvorsorgevertrag übertragen werden. Hierzu müssen Sie uns bei Kündigung mitteilen, auf welchen Vertrag das Kapital übertragen werden soll. Handelt es sich dabei um einen Vertrag bei einem anderen Anbieter, müssen Sie uns die Zertifizierung dieses Vertrages nach dem Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz nachweisen.

4. Nach Beginn des Rentenbezugs ist eine Übertragung des gebildeten Kapitals \*1) nicht mehr möglich.

### **§ 9 Wann können Sie die teilweise oder vollständige Auszahlung des gebildeten Kapitals für eine Verwendung als Altersvorsorge-Eigenheimbetrag verlangen?**

1. Sie können vor dem vereinbarten Rentenbeginn mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalendervierteljahres schriftlich die teilweise oder vollständige Auszahlung des gebildeten Kapitals \*1) für eine Verwendung als Altersvorsorge-Eigenheimbetrag nach Maßgabe des Einkommensteuergesetzes verlangen.

Nach der Auszahlung des Altersvorsorge-Eigenheimbetrags verringern sich das gebildete Kapital \*1) und die Versicherungsleistungen. Bei Rückzahlung werden das gebildete Kapital \*1) und die Versicherungsleistungen neu berechnet. Die Berechnung der Versicherungsleistungen erfolgt jeweils nach den anerkannten Regeln der Versicherungsmathematik.

2. Sofern gebildetes Kapital \*1) gemäß Ziffer 1 teilweise oder vollständig ausgezahlt wurde, steht der Mindestbetrag gemäß § 1 Ziffer 5 zum vereinbarten Rentenbeginn nur dann und insoweit zur Verfügung, als das ausgezahlte Kapital bis dahin nach Maßgabe des Einkommensteuergesetzes auf diesen Vertrag zurückgezahlt wurde.

3. Nach Beginn des Rentenbezugs ist eine teilweise oder vollständige Auszahlung des gebildeten Kapitals \*1) für eine Verwendung als Altersvorsorge-Eigenheimbetrag nicht mehr möglich.

4. Einzelheiten und Erläuterungen zum Altersvorsorge-Eigenheimbetrag finden Sie in den dem Versicherungsschein beigefügten steuerlichen Informationen.

### **§ 10 Was ist zur Fälligkeit einer Versicherungsleistung zu beachten?**

1. Leistungen aus dem Versicherungsvertrag erbringen wir gegen Vorlage des Versicherungsscheins und eines amtlichen Zeugnisses über den Tag der Geburt der versicherten Person.

2. Wir können vor jeder Rentenzahlung auf unsere Kosten ein amtliches Zeugnis darüber verlangen, dass die versicherte Person noch lebt.

3. Der Tod der versicherten Person ist uns in jedem Fall unverzüglich anzuzeigen. Außer den in Ziffer 1 genannten Unterlagen ist uns eine amtliche, Alter und Geburtsort enthaltende Sterbeurkunde einzureichen. Zu Unrecht empfangene Rentenzahlungen sind an uns zurückzuzahlen.

4. Ärztliche oder amtliche Zeugnisse in anderer als in deutscher Sprache sind von einem für den Gerichtsverkehr zugelassenen Übersetzer zu übersetzen; von diesem ist zu bestätigen, dass die Übersetzung vom Original erfolgt ist.

5. Die mit den Nachweisen verbundenen Kosten trägt derjenige, der die Versicherungsleistung beansprucht.

### § 11 Wo sind die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen?

1. Unsere Leistungen überweisen wir dem Berechtigten auf seine Kosten. Ist die Leistung in ein Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes zu überweisen, trägt der Empfangsberechtigte auch die damit verbundene Übermittlungsgefahr.

2. Die Übermittlung Ihrer Beiträge erfolgt auf Ihre Gefahr und Ihre Kosten.

3. Für die Rechtzeitigkeit der Beitragszahlung genügt es, wenn Sie fristgerecht (vgl. §§ 3 Ziffer 4 und 5 Ziffer 2) alles getan haben, damit der Beitrag bei uns eingeht. Ist die Einziehung des Beitrags von einem Konto vereinbart, gilt die Zahlung als rechtzeitig, wenn der Beitrag zu dem im Versicherungsschein angegebenen Fälligkeitstag eingezogen werden kann und Sie einer berechtigten Einziehung nicht widersprechen. Konnte der fällige Beitrag ohne Ihr Verschulden von uns nicht eingezogen werden, ist die Zahlung auch dann noch rechtzeitig, wenn sie unverzüglich nach unserer schriftlichen Zahlungsaufforderung erfolgt. Haben Sie zu vertreten, dass der Beitrag wiederholt nicht eingezogen werden kann, sind wir berechtigt, künftig die Zahlung außerhalb des Lastschriftverfahrens zu verlangen.

### § 12 Was gilt für Mitteilungen, die sich auf das Versicherungsverhältnis beziehen?

1. Mitteilungen, die das bestehende Versicherungsverhältnis betreffen, müssen stets schriftlich erfolgen. Für uns bestimmte Mitteilungen werden wirksam, sobald sie uns zugegangen sind. Vermittler sind zu ihrer Entgegennahme nicht bevollmächtigt.

2. Eine Änderung Ihrer Postanschrift müssen Sie uns unverzüglich und ausdrücklich als eine solche Änderung mitteilen. Anderenfalls können für Sie Nachteile entstehen, da Sie ggf. von wichtigen Mitteilungen nicht rechtzeitig Kenntnis erhalten. Denn unsere an Sie zu richtende Willenserklärung, die von uns mit eingeschriebenem Brief an Ihre uns zuletzt bekannte Anschrift abgesandt werden kann, wird in dem Zeitpunkt wirksam, in welchem sie Ihnen ohne die Änderung der Anschrift bei regelmäßiger Beförderung zugegangen wäre. Entsprechendes gilt auch, wenn Sie die Versicherung in Ihrem Gewerbebetrieb genommen und Ihre gewerbliche Niederlassung verlegt haben.

3. Bei Änderung Ihres Namens gilt Ziffer 2 entsprechend.

### § 13 Wer erhält die Versicherungsleistung?

1. Die Leistungen aus dem Versicherungsvertrag erbringen wir an Sie als unseren Versicherungsnehmer. Werden nach Ihrem Tod Leistungen fällig, erbringen wir diese an Ihre Erben, soweit Sie uns keine andere Person als Bezugsberechtigten benannt haben. Dieses Bezugsrecht können Sie jederzeit widerrufen. Nach Ihrem Tode kann das Bezugsrecht nicht mehr widerrufen werden.

Die Einräumung und der Widerruf eines Bezugsrechtes sind uns gegenüber nur und erst dann wirksam, wenn sie uns von Ihnen schriftlich angezeigt worden sind.

2. Die Abtretung von Forderungen und Rechten aus dem Versicherungsvertrag sowie seine Verpfändung sind ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist ferner jede sonstige Übertragung von Forderungen oder Eigentumsrechten aus dem Vertrag an Dritte, wie beispielsweise die Einräumung von Bezugsrechten zugunsten Dritter – mit Ausnahme des Bezugsrechtes für den Todesfall nach Ziffer 1.

### § 14 Welche Informationen erhalten Sie während der Vertragslaufzeit?

Wir informieren Sie jährlich schriftlich über die Verwendung der eingezahlten Beiträge und Altersvorsorgezulagen, das bisher gebildete Kapital \*1), die einbehaltenen anteiligen Abschluss- und Vertriebskosten, die Kosten für die Verwaltung des gebildeten Kapitals \*1) und die erwirtschafteten Erträge. Wir werden Sie auch schriftlich darüber unterrichten, ob und wie wir ethische, soziale und ökologische Belange bei der Verwendung der eingezahlten Beiträge und Altersvorsorgezulagen berücksichtigen.

### § 15 Welche Kosten stellen wir Ihnen gesondert in Rechnung?

Falls aus besonderen, von Ihnen veranlassten Gründen ein zusätzlicher Verwaltungsaufwand verursacht wird, können wir Ihnen die in solchen Fällen durchschnittlich entstehenden Kosten als pauschalen Abgeltungsbetrag – mindestens die uns aus diesem Anlass in Rechnung gestellten Fremdkosten sowie die unmittelbaren Material- und Versandkosten – in Rechnung stellen. Dies gilt bei

- Ausstellung einer Ersatzurkunde für den Versicherungsschein,
- schriftlicher Fristsetzung bei Nichtzahlung von Folgebeiträgen,
- Mahnung wegen Beitragsrückständen,
- Rückläufeln im Lastschriftverfahren,
- Durchführung von Vertragsänderungen,
- Ausstellung von Ersatzbescheinigungen für steuerliche Zwecke.

### **§ 16 Wie verrechnen wir die bei der Beitragskalkulation in Ansatz gebrachten Abschluss- und Vertriebskosten?**

1. Durch den Abschluss und den Vertrieb von Versicherungsverträgen entstehen Kosten. Diese sogenannten Abschlusskosten (§ 43 Absatz 2 der Verordnung über die Rechnungslegung von Versicherungsunternehmen) sind bereits pauschal bei der Tarifikalkulation berücksichtigt und werden daher nicht gesondert in Rechnung gestellt.
2. Die Tilgung der bei der Beitragskalkulation in Ansatz gebrachten Abschluss- und Vertriebskosten erfolgt in gleichmäßigen Jahresbeträgen bis zum Ende des Versicherungsjahres, in dem der Vertrag zehn Jahre besteht, jedoch nicht über den vereinbarten Rentenbeginn hinaus.

### **§ 17 Welches Recht und welche Sprache finden auf den Versicherungsvertrag Anwendung, und wo ist der Gerichtsstand?**

1. Auf den Versicherungsvertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Vertragssprache ist Deutsch.
2. Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag können gegen uns bei dem für unseren Geschäftssitz oder für unsere Niederlassung örtlich zuständigen Gericht geltend gemacht werden. Ist Ihre Versicherung durch Vermittlung eines Versicherungsvertreters zustande gekommen, kann auch das Gericht des Ortes angerufen werden, an dem der Vertreter zur Zeit der Vermittlung seine gewerbliche Niederlassung oder, wenn er eine solche nicht unterhielt, seinen Wohnsitz hatte.

Wir können Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag an dem für Ihren Wohnsitz zuständigen Gericht geltend machen. Weitere gesetzliche Gerichtsstände können sich aus dem Sitz oder der Niederlassung Ihres Geschäfts- oder Gewerbebetriebs ergeben.

### **§ 18 Wie sind Sie an den Überschüssen beteiligt?**

Wir beteiligen Sie und die anderen Versicherungsnehmer an den Überschüssen, die jährlich bei unserem Jahresabschluss festgestellt werden.

1. Die Überschüsse stammen im Wesentlichen aus den Erträgen der Kapitalanlagen. Von den Nettoerträgen derjenigen Kapitalanlagen, die für künftige Versicherungsleistungen vorgesehen sind (§ 3 der Verordnung über die Mindestbeitragsrückerstattung in der Lebensversicherung), erhalten die Versicherungsnehmer insgesamt mindestens den in dieser Verordnung genannten Prozentsatz. In der derzeitigen Fassung der Verordnung sind 90 Prozent vorgeschrieben. Aus diesem Betrag werden zunächst die Zinsen gedeckt, die zur Finanzierung der garantierten Versicherungsleistungen benötigt werden (§ 1 Absatz 2 der

Verordnung). Die verbleibenden Mittel verwenden wir für die Überschussbeteiligung der Versicherungsnehmer. Weitere Überschüsse entstehen dann, wenn Lebenserwartung und Kosten niedriger sind, als bei der Tarifikalkulation angenommen. Auch an diesen Überschüssen werden die Versicherungsnehmer nach der genannten Verordnung angemessen beteiligt.

2. Die verschiedenen Versicherungsarten tragen unterschiedlich zum Überschuss bei. Wir haben deshalb gleichartige Versicherungen zu Gewinnverbänden zusammengefasst. Kriterium für die Bildung eines solchen Gewinnverbandes ist vor allem das versicherte Risiko. Danach werden beispielsweise kapitalbildende Lebensversicherungen, Rentenversicherungen und Risikolebensversicherungen jeweils eigenen Gewinnverbänden zugeordnet. Darüber hinaus bilden wir nach engeren Kriterien innerhalb der Gewinnverbände Unterverbände. Die Verteilung des Überschusses für die Versicherungsnehmer auf die einzelnen Gewinnverbände und Unterverbände orientiert sich daran, in welchem Umfang sie zu seiner Entstehung beigetragen haben.

3. Ihre Versicherung gehört zum Gewinnverband FL und dort zum Unterverband FR. Die Anteile Ihrer Versicherung an den Überschüssen des Gewinnverbands FL bestehen aus laufenden Zinsgewinnanteilen, laufenden Grundgewinnanteilen und dem einmaligen Schlussgewinnanteil. Durch den einmaligen Schlussgewinnanteil werden Sie an solchen Überschüssen beteiligt, an denen Sie und die anderen Versicherungsnehmer nicht schon in Form von laufenden Gewinnanteilen beteiligt werden. Die Höhe der Gewinnanteile wird vom Vorstand der XXX auf Vorschlag des Verantwortlichen Aktuars (§ 11a Versicherungsaufsichtsgesetz) unter Beachtung der maßgebenden aufsichtsrechtlichen Rahmenbedingungen jährlich festgelegt. Wir veröffentlichen die Gewinnanteilsätze in unserem Geschäftsbericht, den Sie bei uns anfordern können.

4.a) Der Zinsgewinnanteil wird vor dem vereinbarten Rentenbeginn in Prozent des gewinnberechtigten Deckungskapitals \*4) der Versicherung sowie in Prozent eines gegebenenfalls aus der verzinslichen Ansammlung (vgl. Ziffer 5) vorhandenen Guthabens bemessen. Nach dem Rentenbeginn wird der Zinsgewinnanteil in Prozent des gewinnberechtigten Deckungskapitals \*4) der Versicherung und der zugeteilten Zusatzrenten (vgl. Ziffer 5) bemessen. Er wird zum Ende jedes Versicherungsjahres zugeteilt.

b) Der Grundgewinnanteil wird während der Beitragszahlungsdauer in Prozent des tariflichen Jahresbeitrags bemessen und zu Beginn eines jeden Versicherungsjahres zugeteilt. Endet die Beitragszahlung durch Tod der versicherten Person, Beitragsfreistellung oder Kündigung, wird der Grundgewinnanteil für das laufende Versicherungsjahr bei Zahlung des Jahresbeitrags in Raten (vgl. § 3 Ziffer 2) nur anteilig entsprechend den gezahlten Beitragsraten berücksichtigt. Bei Beendigung der Beitragszahlung durch Inanspruchnahme der Abrufrente (vgl. § 1 Ziffer 6) oder Kündigung zur Übertragung des gebildeten Kapitals auf einen Altersvorsorgevertrag (vgl. § 8) innerhalb eines Versicherungsjahres wird der Grundgewinnanteil nur anteilig bis zu dem Termin der Beendigung gewährt.



c) Der Schlussgewinnanteil wird in Prozent des Betrages bemessen, der sich aus einer verzinlichen Ansammlung von Zinsbeträgen auf das gewinnberechtigte Deckungskapital \*4) der Versicherung ergibt. Maßgeblicher Zinssatz für die Ermittlung der Zinsbeträge ist der Rechnungszinssatz zuzüglich Zinsgewinnanteilsatz. Der Schlussgewinnanteil wird bei Rentenbeginn zur Erhöhung der versicherten Rente verwendet. Dabei finden die Rechnungsgrundlagen Anwendung, die der Berechnung der Deckungsrückstellung bei Rentenbeginn zugrunde liegen. Den durch Tod der versicherten Person vor Rentenbeginn fälligen Versicherungen wird ein verminderter Schlussgewinnanteil zugeteilt und mit der Versicherungsleistung ausgezahlt, sofern die Versicherung mindestens zehn Jahre oder ein Drittel der vereinbarten Dauer bis zum Rentenbeginn bestanden hat.

5. Bis zum Rentenbeginn werden die aus den laufenden Gewinnanteilen gebildeten gesamten Gewinnzuteilungen verzinlich angesammelt. Das angesammelte Guthaben wird bei Beendigung der Versicherung durch Tod der versicherten Person oder Kündigung ausgezahlt. Bei Kündigung zur Übertragung des gebildeten Kapitals \*1) auf einen Altersvorsorgevertrag wird auch das angesammelte Guthaben auf den anderen Vertrag übertragen. Bei Rentenbeginn wird es zur Erhöhung der versicherten Rente verwendet. Dabei finden die Rechnungsgrundlagen Anwendung, die der Berechnung der Deckungsrückstellung bei Rentenbeginn zugrunde liegen.

Nach dem Rentenbeginn werden die Zinsgewinnanteile zur jährlichen Erhöhung der Versicherungsleistungen durch zusätzliche Versicherungsleistungen (Zusatzrenten) verwendet. Die Zusatzrenten werden zusammen mit der versicherten Rente ausgezahlt.

6. Weitere Erläuterungen finden Sie im Anhang zu den Versicherungsbedingungen.

### § 19 Welche Bestimmungen können geändert werden?

1. Die Bestimmungen über die beitragsfreie Versicherung (§ 6), den Rückkaufswert (§7) und die Überschussbeteiligung (§ 18) können wir mit Wirkung für bestehende Versicherungen ändern, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- die Änderung ist zur Wahrung der Belange der Versicherungsnehmer erforderlich
- oder
- die Stellung der Versicherungsnehmer wird durch die Änderung verbessert
- oder
- wir haben an der Änderung ein schutzwürdiges Interesse, und die Belange der Versicherungsnehmer werden durch die Änderung nicht unangemessen beeinträchtigt.

Die Zulässigkeit der Änderung muss von einem unabhängigen Treuhänder bestätigt werden.

2. Darüber hinaus sind wir berechtigt,

bei neuen oder geänderten Rechtsvorschriften, auf denen die Bestimmungen des Versicherungsvertrages beruhen,

- bei einer unmittelbar die Bedingungen betreffenden neuen oder geänderten höchstrichterlichen Rechtsprechung oder rechtskräftiger Verwaltungsakte der Aufsichtsbehörde sowie der Kartellbehörden,
- im Fall der durch ein rechtskräftiges Urteil festgestellten Unwirksamkeit von Bedingungen sowie
- zur Befolgung einer kartell- oder aufsichtsbehördlichen Maßnahme

die hierdurch betroffenen Bedingungen mit Wirkung für bestehende Versicherungen mit Zustimmung eines unabhängigen Treuhänders zu ergänzen oder zu ersetzen. Die neuen Bestimmungen sollen den ersetzten rechtlich und wirtschaftlich weitestgehend entsprechen. Sie dürfen die Versicherungsnehmer auch unter Berücksichtigung der bisherigen Auslegung in rechtlicher und wirtschaftlicher Hinsicht nicht benachteiligen.

3. Zum Treuhänder darf von uns nur bestellt werden, wer zuverlässig, fachlich geeignet und von uns unabhängig ist, insbesondere keinen Anstellungsvertrag oder sonstigen Dienstvertrag mit uns abgeschlossen hat. Die fachliche Eignung setzt ausreichende Kenntnisse auf dem Gebiet der Lebensversicherung voraus.

4. Änderungen nach den Ziffern 1 und 2 werden zu Beginn des zweiten Monats wirksam, der auf Ihre schriftliche Benachrichtigung und Erläuterung folgt.

\*1) Das gebildete Kapital ist das mit den Rechnungsgrundlagen der Beitragskalkulation prospektiv zum jeweiligen Termin berechnete Deckungskapital.

\*2) Das rechnungsmäßige Alter der versicherten Person zum Ende eines Versicherungsjahres ist das Alter der versicherten Person, wobei ein bereits begonnenes, aber noch nicht vollendetes Lebensjahr hinzugerechnet wird, falls davon mehr als sechs Monate verstrichen sind. Innerhalb eines Versicherungsjahres ist das rechnungsmäßige Alter der versicherten Person das rechnungsmäßige Alter zum Ende des vorangegangenen Versicherungsjahres, zuzüglich der abgelaufenen Monate des laufenden Versicherungsjahres.

\*3) Das zum vereinbarten Rentenbeginn vorhandene Deckungskapital bzw. das zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung vorhandene Deckungskapital ist das mit den Rechnungsgrundlagen der Beitragskalkulation prospektiv zum vereinbarten Rentenbeginn bzw. zum Zeitpunkt der Beitragsfreistellung berechnete Deckungskapital.

\*4) Das gewinnberechtigende Deckungskapital einer Rentenversicherung ist das mit den Rechnungsgrundlagen der Beitragskalkulation prospektiv zum Tag der Gewinnzuteilung berechnete Deckungskapital, jedoch ohne eine Verwaltungskostenrückstellung für etwaige beitragsfreie Versicherungsjahre bis zum Rentenbeginn und nach dem Rentenbeginn ohne die Verwaltungskostenrückstellung für Stückkosten. Sofern gebildetes Kapital \*1) gemäß § 9 für eine Verwendung als Altersvorsorge-Eigenheimbetrag ausgezahlt wurde, wird dies bei der Berechnung des gewinnberechtigenden Deckungskapitals berücksichtigt.

# Anhang II

## Versicherungsschein

Seite x zum Versicherungsschein R 7226549.1-00774

---

Leistungen und Vertragsdaten

**Förderrente Versicherungsscheinnummer R 7226549.1**

---

Versicherungsnehmer  
und versicherte Person

Frau Vera Müller  
geboren am 23.02.1970

---

### Garantierte Versicherungsleistungen

Lebenslange monatliche Altersrente 424,39 Euro

Bei Tod der versicherten Person vor Altersrentenbeginn wird das gebildete Kapital fällig.

Außer den genannten Leistungen erhalten Sie weitere Leistungen aus den uns zugeflossenen Altersvorsorgezulagen.

---

### Beitrag

Jährlicher Beitrag 1.730,73 Euro  
Monatlicher Beitrag 150,00 Euro  
einschließlich 4,0 % Ratenzuschlag

---

Beginn der Versicherung 1.02.2002, 12 Uhr

---

### Altersrentenversicherung

Beginn der Zahlung der lebenslangen Altersrente 1.02.2035  
Garantiezeit (Minstdauer der Rentenzahlung) 10 Jahre  
Ablauf der Beitragszahlung 1.02.2035

## Versicherungsschein

Seite x zum Versicherungsschein R 7226549.1

---

### Garantiewerte

#### **Erläuterungen zu beitragsfreien Leistungen, Rückkaufswerten und zum gebildeten Kapital**

Wenn Sie die Werte der nachfolgenden Übersicht der Summe der eingezahlten Beiträge gegenüberstellen, so berücksichtigen Sie bitte, daß für die beitragsfreien Leistungen, die Rückkaufswerte und das gebildete Kapital nicht die vollen Beiträge verwendet werden können.

Zunächst müssen wir die Kosten für das Einziehen der Beiträge und die Verwaltung der Versicherung aus den Beiträgen bestreiten. Für die Beratung beim Abschluß der Versicherung und das Einrichten eines Vertrages entstehen ebenfalls Kosten. Diese werden Ihnen nicht gesondert in Rechnung gestellt.

Die Tilgung erfolgt in gleichmäßigen Jahresbeiträgen bis zum Ende des Versicherungsjahres, in dem der Vertrag zehn Jahre besteht, jedoch nicht über den vereinbarten Rentenbeginn hinaus.

Nur der verbleibende Teil des Beitrags steht für die beitragsfreien Leistungen, den Rückkaufswert und die Bildung von Kapital zur Verfügung.

Die Werte der nachfolgenden Übersicht gelten nur für die bei Abschluß versicherten Leistungen und sofern zum jeweiligen Termin keine Beitragsrückstände vorliegen. Nach jeder Vertragsänderung, insbesondere nach einer Erhöhung von Leistung und Beitrag, einem Zufluß von Altersvorsorgezulagen oder einer teilweisen oder vollständigen Auszahlung des gebildeten Kapitals für eine Verwendung als Altersvorsorge-Eigenheimbetrag (§ 9 Allgemeine Versicherung sbedingungen) ergeben sich neue Werte.

Die Tabellenwerte geben die garantierten Leistungen an; darüber hinaus erbringen wir noch Leistungen aus der Überschußbeteiligung.

Unabhängig von der künftigen Höhe der erklärten Gewinnanteilsätze stehen vorbehaltlich des § 9 Ziffer 2 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen zum vereinbarten Rentenbeginn mindestens die bis dahin eingezahlten Beiträge und die uns zugeflossenen Altersvorsorgezulagen für die Bildung einer Rente zur Verfügung.

## Versicherungsschein

Seite x zum Versicherungsschein R 7226549.1

---

Die Angaben der Übersicht beziehen sich auf den 1.02. des jeweiligen Jahres.

Die Zahlungsweise der angegebenen beitragsfreien Renten stimmt mit der Zahlungsweise der versicherten Altersrente überein. Es ist eine monatliche Zahlungsweise vereinbart.

Jahr	garantierte beitragsfreie Altersrente in EUR	garantierter Rückkaufwert in EUR	garantiertes gebildetes Kapital in EUR
2003	13,73	1.144,12	1.332,30
2004	29,96	2.522,48	2.707,91
2005	45,77	3.945,63	4.128,22
2006	61,17	5.415,05	5.594,70
2007	76,16	6.932,20	7.108,83
2008	90,75	8.498,68	8.672,18
2009	104,95	10.116,06	10.286,33
2010	118,77	11.786,00	11.952,94
2011	132,21	13.510,22	13.673,72
2012	145,29	15.290,48	15.450,42
2013	160,69	17.417,11	17.572,81
2014	175,66	19.612,86	19.764,18
2015	190,22	21.879,97	22.026,76
2016	204,38	24.220,76	24.362,88
2017	218,15	26.637,64	26.774,93
2018	231,53	29.133,06	29.265,37
2019	244,54	31.709,57	31.836,74
2020	257,18	34.369,82	34.491,68
2021	269,47	37.116,54	37.232,92
2022	281,41	39.952,52	40.063,24
2023	293,01	42.880,67	42.985,54
2024	304,29	45.903,98	46.002,82
2025	315,24	49.025,55	49.118,16
2026	325,87	52.248,59	52.334,76
2027	336,21	55.576,36	55.655,89
2028	346,24	59.012,28	59.084,95
2029	355,99	62.559,87	62.625,46
2030	365,45	66.222,76	66.281,04
2031	374,64	70.004,70	70.055,43
2032	383,78	73.952,48	73.952,48
2033	392,39	77.976,18	77.976,18
2034	400,75	82.130,66	82.130,66

# Anhang III

## Kurzinformation über die „Riester-Rente“

### 1. Grundgedanke:

Damit die staatliche Altersvorsorge bezahlbar bleiben kann, muss die gesetzliche Rente in den kommenden Jahren sinken. Der Staat fördert nun diejenigen, die zusätzlich privat Geld für ihre Rente ansparen wollen – in Form von direkten Zulagen und Steuererleichterungen. Verschiedene Arten der staatlich geförderten Geldanlage für die Altersvorsorge werden von privaten Finanzanbietern wie Banken und Versicherungen angeboten.

### 2. Staatliche Förderung:

Die Höhe der staatlichen Zulagen hängt davon ab, wieviel Prozent des Einkommens man als private Altersvorsorge spart:

Wer ... Prozent Einkommen spart	bekommt im Jahr soviel maximal dazu
1%	38 Euro
2%	76 Euro
3%	114 Euro
4%	154 Euro

Hinzu kommen ergänzende Zulagen pro Kind.

Außerdem können die Beiträge zur Altersvorsorge steuerlich geltend gemacht werden.

### 3. Rahmenbedingungen der „Riester-Rente“:

- Der Sparer muss regelmäßige Beiträge erbringen, mit denen ein Kapital gebildet wird.
- Mit dem Eintritt ins Rentenalter wird monatlich ein bestimmter Betrag als zusätzliche Rente ausgezahlt.
- Die zusätzliche Rente erhält man frühestens ab dem 60. Lebensjahr.
- Bei Beginn der Rente müssen mindestens die eingezahlten Beträge inklusive der staatlichen Zulagen zur Verfügung stehen.
- Die Abschluss- und Vertriebskosten, die die Finanzanbieter dem Sparer in Rechnung stellen, müssen über einen Zeitraum von mindestens 10 Jahren verteilt werden.

### 4. Rentabilität der Anlage:

Über die Rentabilität der Geldanlage können nur Prognosen gemacht werden. Die Finanzanbieter erwirtschaften im Idealfall Überschüsse (im Wesentlichen aus Erträgen der Kapitalanlagen), die die lebenslange Rente erhöhen. Die Höhe der Überschüsse kann nicht garantiert werden.

