

Frage 1:

Denken Sie bitte an das letzte Mal zurück, als Sie sich mit einem Bank- oder Versicherungsprodukt beschäftigt haben. Welcher der nachfolgenden Aussagen stimmen Sie zu?

- a) Die Produktinformationen und den Vertrag habe ich durchgelesen. Sie waren schlecht verständlich und ich habe den Vertrag nicht abgeschlossen. (Antworten: 23 %)
- b) Ich habe mir die Produktinformationen und den Vertrag nicht genau durchgelesen, weil mir der Berater alles erklärt hat. (Antworten: 22 %)
- c) Die Produktinformationen und den Vertrag habe ich durchgelesen. Sie waren schlecht verständlich, aber ich habe den Vertrag trotzdem abgeschlossen. (Antworten: 19 %)
- d) Die Produktinformationen und den Vertrag habe ich durchgelesen. Sie waren gut verständlich und ich habe den Vertrag abgeschlossen. (Antworten: 36 %)

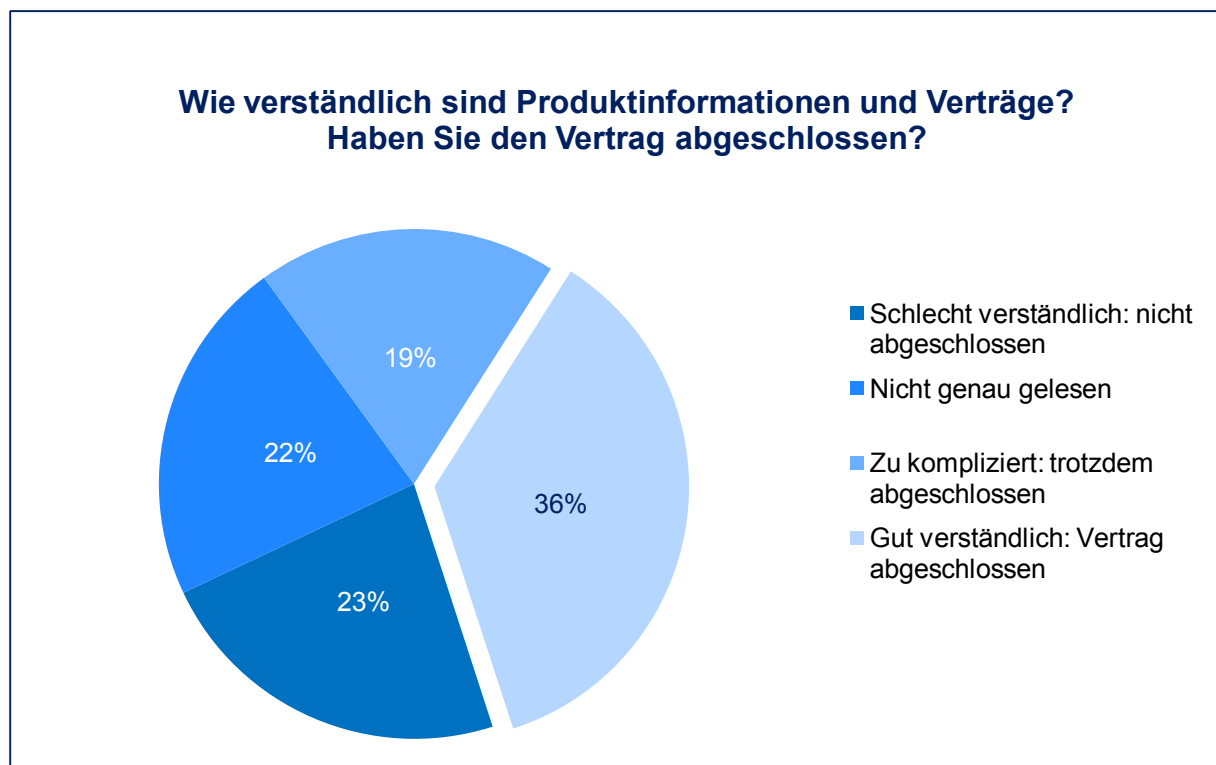


Abbildung 1:
Zusammenhang von Verständlichkeit und Vertragsabschluss
(Grafik: exameo)

- Jeder vierte gab an, bei dem ihm zuletzt angebotenen Finanzprodukt aufgrund der unverständlichen Produktinformationen den Abschluss verweigert zu haben.
- Nahezu jeder fünfte Kunde hat trotz zu komplizierter Vertragsunterlagen einen Abschluss getätigt.
- Nur für 36 Prozent der Kunden waren die ihnen zuletzt von ihrer Bank oder Versicherung ausgehändigten Produktinformationen gut verständlich.

5. April 2011

Frage 2:

Wie wichtig ist es Ihnen, dass Produktbeschreibungen und Verträge bei Versicherungs- oder Bankprodukten leicht verständlich sind?

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Unwichtig
- Völlig unwichtig

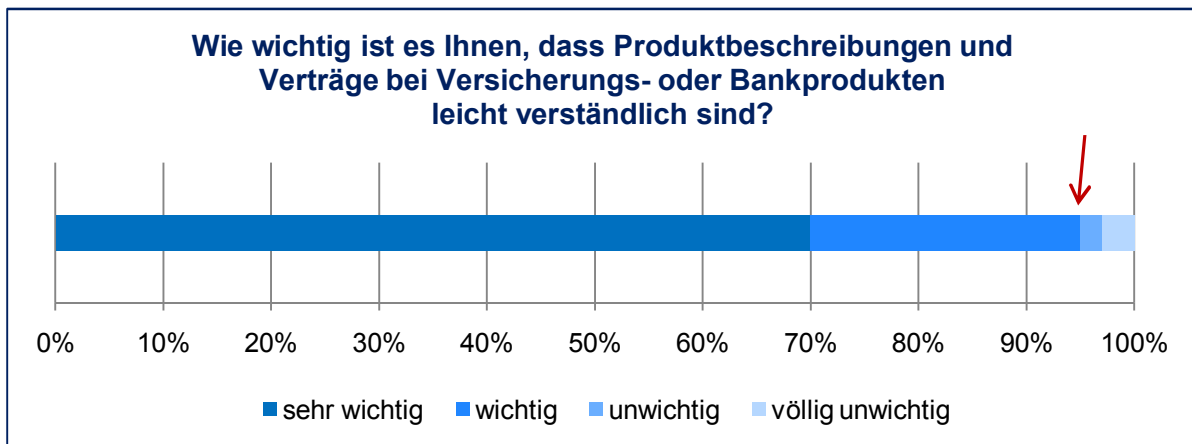


Abbildung 2:
Verständlichkeit von Produktbeschreibungen und Verträgen
(Grafik: exameo)

- Für 95 Prozent der Befragten sind verständliche Produktbeschreibungen wichtig oder sehr wichtig.

Frage 3:

Was sind für Sie die drei wichtigsten Entscheidungsfaktoren beim Abschluss eines Versicherungs- oder Bankvertrags?

Antworten nach Häufigkeit:

1. **Verständliche Produktbeschreibung und Vertrag 70,6 %**
2. **Günstiger Preis 62,2 %**
3. **Vertrauensvolle Beratung 50,1 %**
4. Kurze Vertragslaufzeit 31,5 %
5. Gute Bewertung in Verbraucherzeitschriften 27,1 %
6. Glaubwürdige Marke des Anbieters 20,1 %
7. Siegel, die gute Qualität des Anbieters bestätigen 14,3 %
8. Empfehlungen von Bekannten 10,1 %
9. Gute Telefonhotline 7,1 %
10. Informativer Internetauftritt 6,9 %

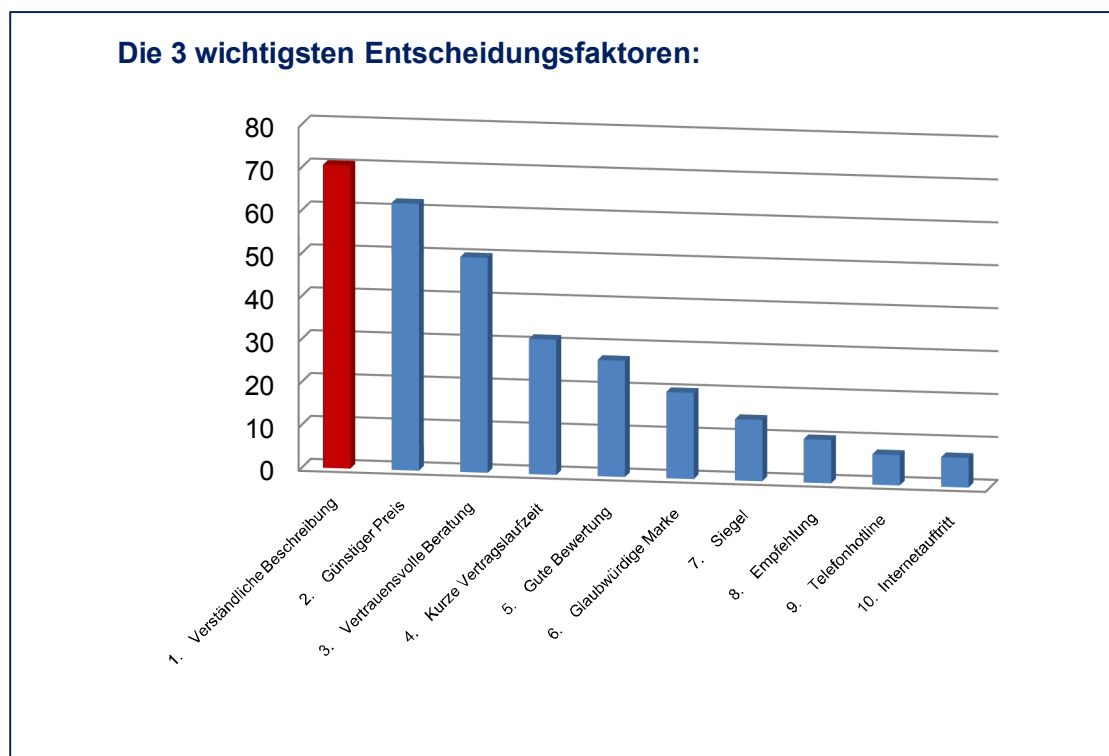


Abbildung 3:

Die 3 wichtigsten Entscheidungsfaktoren beim Abschluss eines Versicherungs- oder Bankvertrags (Grafik: exameo)

- **Verständliche Produktbeschreibungen sind noch wichtiger als ein günstiger Preis!**

5. April 2011

Frage 4:

Haben Sie schon mal ein Versicherungs- oder Bankprodukt nicht gekauft, weil die Erklärungen in der Produktbeschreibung zu unverständlich waren oder Sie den Vertrag nicht verstanden haben?

- Ja
- Nein

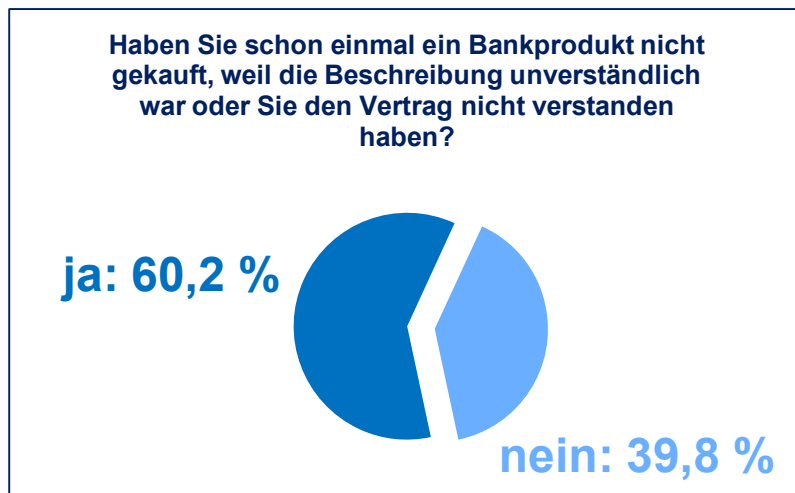


Abbildung 4:
Komplizierte Produktinformationen halten viele Kunden vom Kauf ab.
(Grafik: exameo)

- **6 von 10 Kunden kaufen nicht, wenn sie nicht verstehen.**

5. April 2011

Frage 5:

Stimmen Sie der Aussage zu, dass ein sehr guter Anbieter auch leicht verständliche Produktbeschreibungen und Verträge hat?

- Ja
- Nein



Abbildung 5:
Sehr gute Anbieter haben auch leicht verständliche Produktbeschreibungen und Verträge.
(Grafik: exameo)

- **Drei Viertel der Befragten sind überzeugt:
Verständliche Produktbeschreibungen und Verträge
zeichnen einen sehr guten Anbieter aus!**

5. April 2011

Diese repräsentative Umfrage wurde durchgeführt von exameo, der Kommunikationsberatung Faktenkontor und dem Marktforschungsunternehmen Toluna.

Pressekontakt:

Gabi Trillhaas
Geschäftsführerin

exameo GmbH
Europäisches Institut für verständliche Information
Savignystraße 34
60325 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 2444 85550
Telefax: +49 69 2444 85555
E-Mail: gabi.trillhaas@exameo.de