

5. April 2011



## Nur jeder dritte Kunde versteht die „Waschzettel“ der Banken und Versicherer

- Komplizierte Produktinformationen halten viele Kunden vom Kauf ab
- Verständliche Beschreibung ist für Kunden wichtiger als ein günstiger Preis

*Frankfurt am Main, den 5. April 2011* – Wenn Bank- und Versicherungskunden einen Vertrag abschließen, ist sich die Mehrzahl von ihnen nicht sicher, was sie da unterschreiben. Denn nur für 36 Prozent der Kunden waren die ihnen zuletzt von ihrer Bank oder Versicherung ausgehändigten Produktinformationen gut verständlich. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage der exameo GmbH – Europäisches Institut für verständliche Information –, der Kommunikationsberatung Faktenkontor und des Marktforschers Toluna.

Das Kauderwelsch der Finanzindustrie hat gravierende Folgen: So gab jeder vierte der Befragten an, bei dem ihm zuletzt angebotenen Finanzprodukt aufgrund der unverständlichen Produktinformationen den Abschluss verweigert zu haben. Die meisten von ihnen dürften dabei „Wiederholungstäter“ sein. Haben doch mehr als 60 Prozent der Bank- und Versicherungskunden in den vergangenen Jahren mit derselben Begründung schon mindestens einmal vom Kauf eines Finanzprodukts Abstand genommen.

Dass knapp jeder fünfte Kunde trotz zu komplizierter Vertragsunterlagen einen Abschluss getätigt hat, sollte dabei für die Branche kein Trost sein. Sind doch oft zeitintensive Nachverhandlungen und eine hohe Stornoquote die Folgen solcher „Verkaufserfolge“. Auch die im Vertrieb immer wichtiger werdenden Weiterempfehlungen sind von diesen Kunden nicht zu erwarten.

Dabei sind die Wünsche der Kunden eindeutig. Für 71 Prozent von ihnen gehört eine verständliche Produktbeschreibung zu den drei wichtigsten Entscheidungsfaktoren beim Abschluss eines Versicherungs- oder Bankvertrags. Damit rangiert dieser Punkt deutlich vor einem günstigen Preis (62 Prozent) und einer insgesamt vertrauensvollen Beratung (50 Prozent).

### Hintergrundinformationen

Die Meinungsumfrage zur Verständlichkeit der Produktinformationen von Banken und Versicherungen stellt die Ergebnisse einer Online-Befragung der exameo GmbH – Europäisches Institut für verständliche Information –, der Kommunikationsberatung Faktenkontor und des Marktforschers Toluna dar. Die Grundgesamtheit liegt bei 1.000 Personen aus Deutschland. Es handelt sich dabei um eine bevölkerungsrepräsentative Hochrechnung. Erhebungszeitpunkt: 7. März 2011. Grafiken mit den Detail-Ergebnissen stehen zum Download bereit auf [www.exameo.de/aktuelles](http://www.exameo.de/aktuelles).

5. April 2011

## Über exameo – Europäisches Institut für verständliche Information

Das Europäische Institut für verständliche Information exameo hat zum Ziel, dass Informationen über Finanzprodukte nachhaltig verständlicher und transparenter werden und dadurch allen Marktteilnehmern Vorteile bieten. exameo versteht sich vor diesem Hintergrund als Bindeglied zwischen den Kunden einerseits und den Anbietern von Finanzprodukten und Finanzdienstleistungen andererseits. Unabhängigkeit und Neutralität sind dabei wichtige Grundwerte, die das Handeln des Instituts und seiner Mitarbeiter bestimmen. Die von exameo geprüften Publikationen reichen von Produktbeschreibungen über Informationen aufgrund aufsichtsrechtlicher Vorgaben bis hin zu Inhalten von Webseiten. Internet: [www.exameo.de](http://www.exameo.de)

### 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](mailto:gabi.trillhaas@exameo.de)