# Unverständlichkeit in Ost und West

ERGO

## Ostdeutsche reagieren auf unverständliche Informationen gelassener als Westdeutsche. Sie fragen Fachleute, bleiben aber misstrauisch, besonders gegenüber dem Finanzamt.

Aus einem Interview der
ERGO Verständlichkeitsstudie:

„Das überfliege ich jetzt nur. Ich schaue mir die Überschriften an und überlege, ob ich das weiterlesen muss."

weiblich, 60 Jahre, Modedesignerin
zu Versicherungsunterlagen

Menschen in ganz Deutschland kämpfen täglich mit schwer verständlichen Informationen, von der unlesbaren Gebrauchsanweisung bis zum Versicherungsvertrag. Doch selbst mehr als 20 Jahre nach der Wiedervereinigung gehen sie in Ost und West unterschiedlich damit um: Ostdeutsche reagieren gelassener, wenn sie etwas nicht verstehen – sie suchen dann einfach einen Experten, der es ihnen erklärt. Westdeutsche fühlen sich dagegen schneller gestört, entscheiden dann aber selbständig. Unverständliches halten sie öfter für Schlamperei, während Ostdeutsche eine bewusste Verschleierung unterstellen. Das sind Ergebnisse der ERGO Verständlichkeitsstudie „Was verstehen wir noch?". Im Auftrag des Versicherungsunternehmens hatte das Meinungsforschungsinstitut forsa 2.600 Menschen in Ost- und Westdeutschland nach ihrem Umgang mit schwer verständlichen Informationen befragt. Untersucht wurden vier Lebensbereiche: Medizin und Gesundheit, Lebensmittel, Versicherungen und die Steuererklärung.

## Westdeutsche ärgern sich, Ostdeutsche delegieren an Fachleute

In allen vier untersuchten Bereichen sagen Westdeutsche etwas häufiger als Ostdeutsche, dass unklare Angaben sie sehr stören. Vor allem bei unverständlichen Versicherungsunterlagen regen sich die Westdeutschen mehr auf. 75 Prozent von ihnen stört so etwas sehr, aber nur 69 Prozent der Ostdeutschen. Obwohl sie sich über Unverständliches ärgern, kümmern sich Westdeutsche lieber allein um ihre Versicherungen. Zwar würden sie sich vor dem Vertragsabschluss informieren und beraten lassen. 57 Prozent würden ihre Entscheidung dann aber ohne Hilfe treffen. Nur 47 Prozent der Ostdeutschen gaben diese Antwort. Sie überlassen die Klauseln und Paragraphen lieber dem Fachmann: 28 Prozent der Ostdeutschen würden beim Abschluss einer Versicherung auf den Rat eines Experten vertrauen. Im Westen sind es nur 19 Prozent.

## Unterschiedliches Kaufverhalten

Auch in anderen Bereichen sind die Ostdeutschen gelassener. Bei Lebensmittelverpackungen ist es zum Beispiel 19 Prozent der Befragten egal, wie verständlich die Angaben darauf sind (Westdeutsche: 14 Prozent). Diese Einstellung macht sich auch im Kaufverhalten bemerkbar: Stoßen Westdeutsche im Kühlregal auf schwer Verständliches, so lassen sie den Joghurt eher stehen und kaufen einen anderen. Klare Angaben und übersichtliche Informationen sind für 41 Prozent der West-

deutschen (aber nur für 34 Prozent der Ostdeutschen) ein Entscheidungskriterium. Die Menschen in Ostdeutschland hingegen würden häufiger als die Westdeutschen den Joghurt trotzdem kaufen.

## Ostdeutsche misstrauen Finanzämtern

Steuerunterlagen wurden in Ost und West als am schwersten verständlich beurteilt, doch Westdeutsche kritisieren sie besonders: 36 Prozent haben das Gefühl, dass die Formulare und Anleitungen fast nur Experten verstehen, gegenüber nur 29 Prozent der Ostdeutschen. Interessant sind die vermuteten Gründe für diese Unverständlichkeit: Die Westdeutschen sehen die Ursache eher in der Nachlässigkeit der Finanzbeamten. 44 Prozent glauben, dass diese sich nicht genug Mühe geben, um die Unterlagen verständlich zu formulieren (Ostdeutsche: 35 Prozent). Ostdeutsche vermuten dagegen eher als die Westdeutschen bösen Willen: Fast ein Viertel glaubt, dass die Steuerunterlagen mit Absicht unverständlich formuliert sind und sie gar nicht jeder verstehen soll (Westdeutsche: 16 Prozent). Das Misstrauen gegenüber Behörden scheint tief zu sitzen.

### Die ERGO Verständlichkeitsstudie

Was verstehen wir noch? Dieser Frage geht die ERGO Verständlichkeitsstudie auf den Grund. Im Auftrag der ERGO Versicherungsgruppe befragte das Meinungsforschungsinstitut forsa in einer repräsentativen Studie 2.600 Menschen in Deutschland. Dabei ging es um ihre Erfahrungen mit schwer verständlichen Informationen und den Umgang damit. Zusätzlich zu der quantitativen Befragung wurden qualitative Fallstudien durchgeführt.

Mehr Informationen zur ERGO Verständlichkeitsstudie unter www.ergo.com/verstaendlichkeitsstudie

## Wichtigste Unterschiede zwischen Ost und West

| | Ost | West |
|---|---|---|
| allgemein | | |
| Ärgern sich sehr über unverständliche Informationen bei | | → Versicherungen: 75% (Ost 69%)<br>→ Lebensmittel: 38% (Ost 34%)<br>→ Steuererklärung: 70% (Ost 66%)<br>→ Arzneimittel: 54% (Ost 51%) |
| Versicherungen | | |
| Vorgehen beim Versicherungsabschluss | → Vertrauen auf den Rat vom Fachmann: 28% (West 19%) | → Entscheiden selbst nach Beratung: 57% (Ost 47%) |
| Lebensmittel | | |
| Reaktion bei unklaren Angaben auf Lebensmittelverpackungen | → Joghurt trotzdem kaufen: 19% (West 14%) | → Für anderen Joghurt entscheiden: 41% (Ost 34%) |
| Steuererklärung | | |
| Verständlichkeit von Steuerunterlagen | | → Verstehen fast nur Experten: 36% (Ost 29%) |
| Gründe für unverständliche Steuerunterlagen | → Soll nicht jeder verstehen: 24% (West 16%) | → Finanzämter geben sich nicht genug Mühe: 44% (Ost 35%) |