



Eenvoudige taal, nog niet zo eenvoudig

Onlangs zocht vrouwenverzekeraar Onna-onna de pers met de mededeling dat zij er als eerste in geslaagd was om de voorwaarden van de autoverzekering op B1-niveau te formuleren. Fidicom-eigenaar Wim van Groenewoud, een marketing- en communicatiebureau dat zich richt op financiële dienstverleners, heeft zo zijn bedenkingen. "Als er één bedrijfstak is die het belang kent van zorgvuldig geformuleerde teksten, dan is het wel die van de verzekeringen", zegt Van Groenewoud. "Het persbericht van Onna-onna scheidt dan ook hoge verwachtingen." "De uitdaging van het herschrijven van verzekeringsvoorwaarden ligt op twee niveaus. De eerste is dat 95% van de mensen de tekst moet kunnen begrijpen. We noemen dat een tekst op B1-niveau. De tweede eis is niet minder belangrijk: een juridisch waterdichte tekst waarin volstrekt helder is beschreven wat wel en wat niet gedekt is. Wat opvalt bij eerste lezing van de Onna-onna-voorwaarden is het aantal spel- en taalfouten. Kennelijk is het moeilijk om een – in de eigen woorden van Onna-onna - 'simpele en eenvoudige' (synoniemen!) tekst foutloos te schrijven. Verkeerd gespelde voltooidde deelwoorden, een verkeerd gebruikt verwijzingswoord en diverse andere taalfouten. De claim van Onna-onna de eerste partij te zijn die voorwaarden makkelijk leesbaar heeft gemaakt, is dubieus. De voorwaarden van bijvoorbeeld Ditzo, Allsecur, Queens en In-shared zijn toegankelijk geformuleerd en lijken ook de juridische toets der kritiek goed te kunnen doorstaan. De twijfel bij Onna-onna welke voorwaarden op de website te publiceren – in een paar dagen tijd werd vier maal gewisseld – is dan ook begrijpelijk. Het huiswerk wordt kennelijk overgedaan. We wachten op de volgende wissel."



Het begint bij goed onderwijs...

AmArchief

Aov-verzekeraars zijn niet langer vrouwonvriendelijk

AM 15 uit 1985 opent met de kop 'Geen vrouwdiscriminatie meer door aov-verzekeraars'. Twee nummers eerder was er al melding gemaakt van een onderzoek naar de vermeende discriminatie door de KAZO (Kontaktcommissie Arbeidsongeschiktheid-, Ziekengeld- en Ongevallenverzekering). Nu was de daad bij het woord gevoegd en was de verwachting dat op initiatief van de KAZO alle arbeidsongeschiktheidsverzekeraars de vrouwonvriendelijke bepalingen uit hun polissen zouden gaan verwijderen. Opvallend is dat vrouwen in 1985 slechts 2% uitmaakten van alle aov-verzekerden. Verder wordt op de voorpagina van dit nummer melding gemaakt van een enquête onder duizend tussenpersonen. In opdracht van Nationale-Nederlanden, RVS en Amev hield de Nederlandse Stichting voor de Statistiek een landelijke enquête met als doel om inzicht te krijgen in de opbouw van portefeulles en het karakter van deze groep assurantiekanteren. Door mid-

del van de enquête wilden de drie maatschappijen achterhalen in hoeverre hun marktpositie stabiel is, of dat zij verschuivingen kunnen verwachten. De tussenpersonen werd onder meer gevraagd waar zij hun posten hadden ondergebracht en waar zij in de toekomst contracten wilden onderbrengen. Verder werd gevraagd naar het aantal volmachten en eventuele nevenactiviteiten.

Verzekeringsmanifestatie

Verder was er ophef over het voortbestaan van de Verzekeringsmanifestatie. Destijds was deze beurs twee keer georganiseerd door de NBVA. Of er een derde keer zou komen was de vraag. In een brief aan NBVA-voorzitter Tinke schrijft Jaap van Rijn, bestuurslid van Nationale-Nederlanden, dat een aantal 'grotere' verzekeraars twijfelt om te participeren in een derde beurs. Volgens Van Rijn was deze manifestatie meer in het belang van kleine maatschappijen. De NBVA laat daarop weten 'geschokt' te zijn, maar

voorsnog geen aanleiding te zien om de plannen voor de organisatie van de Verzekeringsmanifestatie te staken.

Après-ventie

Tot slot werd er massaal gereageerd op de oproep van AM om met een alternatief te komen voor de term salvage. De heer Otten uit Anna Paulowna was goed op dreef, want hij droeg maar liefst 25 suggesties aan waaronder Directe Oplossing Na Schade (DONS), Directe Hulp Bij Schade (DHBS) en Eerste Deskundige Hulp Schadebeperking (EDHS). Andere suggesties van lezers waren Eerste Reactie Na Aanmelding Schade (ERNAS), Schadebeperkende Hulpverlening, Beredding Repressief Acuut Na Doormelding (BRAND) en ook Après-ventie. Onder de inzendingen waren ook ludieke vondsten zoals 'Bluswater', 'B5' (Bijtijds Bescherming Boedel Bij Brand) en 'Huca' (Hulp bij calamiteiten).

