

3. Priming/Framing

Überraschender war da schon die Auswertung, dass die auf dem Fest erhobenen Lieblingsfarben so gar nicht repräsentativ verteilt waren. Auffällig häufig waren die Farben Pink und Türkis genannt worden, die laut www.statista.com nicht mal zu den Top 10 der Lieblingsfarben aller Deutschen gehören. Die Teilnehmer waren bei ihrer Befragung dadurch beeinflusst, dass die Gäste des Fests mit Poloshirts in Pink und Türkis ausgestattet worden waren. Die massive Gegenwart dieser Farben hatte augenscheinlich die gefühlte Lieblingsfarbe zumindest zeitweise beeinflusst. So etwas wird in der Psychologie als Priming- oder Framing-Effekt bezeichnet.

4. Self-fulfilling prophecy

Und dann gibt es auch noch den Klassiker der selbst-erfüllenden Prophezeiung, wenn historische Daten durch die Verarbeitung im Unternehmen selbst so verändert werden, dass scheinbare Zusammenhänge entstehen. Man stelle sich ein Unternehmen vor, bei dem für Dauerschuldverhältnisse oder Ratenzahlungsverträge anfangs überwiegend Zahlung per Lastschrift vereinbart wird und Überweisung durch den

Kunden der Ausnahmefall ist. Dann, so Tamm, komme es in der Praxis des Forderungsmanagements gar nicht so selten vor, dass nach einer Rücklastschrift das Bankkonto gelöscht wird oder die Zahlart auf Überweisung umgestellt wird, damit keine erneute Lastschrift erfolgt. Wenn man dann das Merkmal „Bankverbindung vorhanden“ oder „Zahlart Lastschrift“ in eine Scorecard einfließen lässt, darf man sich nicht wundern, wenn die daraus entwickelte Scorecard für neue Kunden mit Lastschrift eine 100 %-ige Zahlerquote und für Überweiser eine schlechte Zahlungsmoral prognostiziert.

VII. Fazit

Die Veranstaltung hat dazu inspiriert, Inkasso als Rechtsdienstleistung weiter zu denken, Information und damit Daten als wesentliche Grundlage der Dienstleistung zu verstehen und den Berufsstand zugleich in seinen vielfältigen Facetten wahrzunehmen. Was seriöses Inkasso ist, lässt sich dann leicht erkennen. Gleiches gilt für den damit verbundenen Aufwand. Und so öffnet sich die Tür zum wirksamen Schutz vor unseriösem Inkasso. Die Grundsätze einer seriösen Forderungsbeitreibung sollten zu Berufspflichten erhoben werden, die einer effektiven Kontrolle und Sanktionierung unterliegen.

Deutsch – Jura, Jura – Deutsch

Rechtsanwalt Michael Schmuck

Die zehn Gebote: So schreiben Sie Klartext!

In sechs Folgen unserer Reihe „Deutsch – Jura, Jura – Deutsch“ haben wir Ihnen teils abschreckende, teils lustige Beispiele für undurchdringliches, verworrenes Juristendeutsch gezeigt. Urteile, Gesetzestexte, Formulare und Briefe, die Leserinnen und Leser vor Rätsel stellen. Heute, in der letzten Folge, fassen wir die zehn Tipps für klare Sprache für Sie zusammen.

Nummer 1: Wichtiges nach vorn

Langweilen Sie Ihre Leser nicht mit langatmigen Einführungen, mit historisch-lexikalischen Einstiegen. Erzählen Sie keine Märchen. „Es war einmal“ ist kein Anfang für eine wichtige Information. Nehmen wir als Beispiel ganz unjuristisch mal ein Märchen wie das von Rotkäppchen. „Es war einmal ein Mädchen, das hatten alle sehr lieb.“ Das ist kein Beginn einer Botschaft für den Leser. Kommen Sie zur Sache. Beginnen Sie mit Wichtigem oder Interessantem.

Das wäre zum Beispiel: „So einfach ist ein Mädchen aus einem Wolfsbauch gerettet worden.“ Oder: „So operieren Sie einen Wolf heimlich ohne Betäubung.“ Oder: „Selbst nach einer Stunde im Wolfsbauch sah Rotkäppchen wunderschön aus.“ Oder: „Der Wolf bemerkte nicht, dass er Ziegelsteine im Bauch hatte.“ Ach nein, das waren ja die sieben Geißlein.

Zurück vom Märchen zum realen Alltag. Übertragen auf Juristisches bedeutet das zum Beispiel: „So füllen Sie das Formular ‚Pfändungs- und Überweisungsbeschluss‘ richtig und ganz einfach aus.“ Oder: „Wenn Sie nicht bis zum 30. September die Rechnung bezahlen, werden wir einen Mahnbescheid beantragen.“

Das Wichtigste für den Leser und die Leserin muss ganz vorn stehen. Sonst steigt er/sie ganz schnell aus dem Text aus. Ganz besonders, wenn der Text mit amtsdeutschen

Wörtern, vielen Paragraphen, Abkürzungen oder Fremdwörtern beginnt. Negatives Musterbeispiel ist ein Brief eines Amtes an eine ganz normale Durchschnitts-Mutter:

„Bezugnehmend auf unseren Bescheid vom 1.9.2016 bezüglich des Transportes zwischen o.g. Wohnung und SprachheilKita Karlsruher Straße gemäß §§ 39, 40 Abs. 1 Nr. 8 Buchstabe a BSHG i.V.m. §§ 55 Abs. 2 Nr. 2, 56 SGB IX als Hilfe zu Sicherstellung heilpädagogischer Leistungen für Kinder, die noch nicht eingeschult sind, für Ihre Tochter Petra bis zu ihrer Einschulung, voraussichtlich im August nächsten Jahres, durch die Firma Müller (Faxnummer: ...), Peter-Ustinov-Straße 1 in Berlin in Höhe von beförderungstäglich 9,36 EUR bei Hin- und Rückfahrt bzw. 4,68 EUR bei Hinfahrt ohne Rückfahrt jeweils zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer laut Kostenvoranschlag der Firma vom 8.7.2016 ergeht folgender Bescheid: Der Vorbehalt bezüglich des fehlenden Nachweises über die Zugehörigkeit zum berechtigten Personenkreis Petras wird aufgehoben, da der entsprechende Nachweis erbracht wurde.“ Entscheiden Sie bitte für sich, wann die Mutter aus dem Text aussteigt. Ich denke: nach der Paragraphenkette.

Fangen Sie mit dem Wichtigen für Ihre Zielgruppe, für Ihre/n Leser/in an. Was will die Mutter als Erstes wissen? Das will sie wissen: „Ab 1.10.2016 übernehmen wir die Fahrkosten zur SprachheilKita ohne Vorbehalt.“

Nummer 2: Belangloses und Überflüssiges weglassen

Auch wenn es Ihnen wahnsinnig wichtig erscheint: Lassen Sie alles weg, was für Ihre Leser unwichtig, unbedeutend ist. Für das Amt war oben im Brief an Petras Mutter die Paragraphenkette und vielleicht die Faxnummer der Firma Müller wichtig und wohl auch der restliche Faktensalat, für die Mutter war das aber wohl Beamtengedudel. Das kann die Behörde gern am Ende bringen – nach der wichtigen Botschaft, dass die Kosten übernommen werden. Prüfen Sie, welche Informationen für die Zielgruppe belanglos sind. Lassen Sie sie raus oder stellen Sie sie ganz ans Ende.

Nummer 3: Vorsicht mit Adjektiven

Legen Sie Adjektive, diese kleinen Wörter vor einem Hauptwort, auf die Sprachgoldwaage. Fragen Sie sich bei jedem Adjektiv, ob Sie es wirklich brauchen – meist sind es Floskeln. „Die erfolgte Vermögensauskunft hat ergeben ...“. Das „erfolgte“ kann weg.

In unserem Amtsbrief-Beispiel steht die „gesetzliche“ Mehrwertsteuer. Kennen Sie auch eine private oder ungesetzliche? Das „gesetzlich“ kann hier weg. Eine klassische Floskel.

„Der Gläubiger war überrascht von dem zugestellten Vollstreckungsbescheid.“ Na, von dem nicht zugestellten wird er kaum überrascht gewesen sein. „Im Wortprotokoll ist der exakte Wortlaut des Vergleichs protokolliert.“ Na, hoffentlich ist der Wortlaut ganz genau exakt.

Nummer 4: Hauptsachen in Hauptsätze

Es sind beliebte Einleitungen von Sätzen in Behördenbriefen und Urteilen: „Tatsache ist, dass ...“ oder „Festgestellt wurde, dass ...“ oder „Unstreitig ist, dass ...“. Die wichtige Aussage des Satzes steht so im Dass-Satz, also in einem Nebensatz. Der Leser empfindet aber intuitiv das, was im grammatischen Hauptsatz steht, als das Wichtige und das, was im Nebensatz steht, als das weniger Wichtige. Solche Einleitungen verdrehen die Bedeutung. Dadurch lässt die Aufmerksamkeit des Lesers immer mehr nach.

Dazu führen auch Bedeutungsverdrehungen wie „Der Schuldner hat seine Rechnung nicht bezahlt, so dass wir mahnen müssen.“ Richtig herum heißt das: „Wir müssen pfordern, da der Schuldner seine Rechnung noch nicht bezahlt hat.“ Jetzt steht das Wichtige im Hauptsatz. Also: Lassen Sie floskelhafte Einleitungen wie „Tatsache ist ...“ weg und überlegen Sie, was in Ihrem Satz das Wichtige ist. Das gehört in den Hauptsatz. „Der Mann, der überrascht war, bekam einen Vollstreckungsbescheid.“ Nein, das ist völliger Quark. „Der Mann war überrascht, weil er einen Vollstreckungsbescheid bekam.“ So kann der Leser die Sache sofort verstehen.

Nummer 5: Kurze Sätze, wenige Nebensätze, keine Schachtelsätze

Der Brief vom Amt an Petras Mutter wirkte deshalb auch so abschreckend, weil er aus einem einzigen Satz mit mehreren Einschüben bestand, bis endlich der Doppelpunkt und die Botschaft kamen. Satte 104 Wörter bis zum Doppelpunkt. Ein Stakkato von Informationen. Fast noch schöner ist das:

„Die zur Kasse gehörenden Organisationsunterlagen – insbesondere die Bedienungsanleitung, die Programmieranleitung, die Programmabrufe nach jeder Änderung (u.a. der Artikelpreise), die Protokolle über die Einrichtung von Verkäufer-, Trainingsspeicher u.Ä. sowie alle weiteren Anweisungen zur Kassenprogrammierung (z.B. zum maschinellen Ausdrucken von Proforma-Rechnungen oder zum Unterdrücken von Daten sowie Speicherinhalten) – sind aufzubewahren.“

Reife Leistung: 43 Wörter zwischen Substantiv und Prädikat. Bitte tun Sie das nicht. Lassen Sie Ihren Leser atmen. Lesen

Sie Ihre Sätze laut vor. Dann merken Sie sehr bald, ob sie zu lang sind. Denn dann geraten Sie in Atemnot. Bauen Sie übersichtliche, kurze Sätze. Die Faustregel: Nach 18 Wörtern darüber nachdenken, einen Punkt zu machen und mit dem „Bremsen“ beginnen. Bauen Sie Nebensätze hintereinander, schachteln Sie sie nicht ineinander. Sie können sagen: „Ich bin müde, weil ich lange gearbeitet habe, da ich heute eine Frist einhalten musste.“ Aber bitte nicht: „Ich, weil ich, da ich eine Frist einzuhalten hatte, lange gearbeitet habe, bin müde.“ Das ist weder schick noch klug. Der Leser steigt ganz schnell aus einem solchen Satz aus oder versteht nicht, was Sie da sagen oder schreiben.

Nummer 6: Verben einsetzen, keinen Nominalstil

Die substantivierten Verben sind die Lieblingkinder der Juristen und der Verwaltung: Vollstreckung durchführen, Pfändung vollziehen, Beantragung erfolgt. Zu erkennen sind sie an den -ungs am Wortende. Oder an den -keits: Vollstreckbarkeit sicherstellen, Lesbarkeit prüfen. Einfacher und lesefreundlich wäre: vollstrecken, pfänden, beantragen. Und: Sicherstellen, dass das vollstreckbar ist. Prüfen, ob das lesbar ist.

Normale Menschen hadern mit dem Nominalstil. Er klingt fremd, obrigkeitlich, distanziert, hochnäsiger. Das ist nicht die Sprache, die wir von Kindesbeinen an kennen. Das ist ein Kunstprodukt. Verben sind die wichtigsten Wörter im Satz. Wenn sie fehlen, weil Kunsthauptwörter sie ersetzen, ist der Leser irritiert. Der Leser sucht nach dem Verb und findet nur einen künstlichen Ersatz. „Sicherstellung“ und „Zugehörigkeit“ waren es in unserem Brief vom Amt an Petras Mutter. Damit fremdelt sie.

Nutzen Sie die Kraft der Verben und ihre Nähe zum Leser. Übersetzen Sie behördlichen Nominalstil in menschliche Wörter: „Parkplatzgestaltung durchführen“ in „Wir stellen Ihnen einen Parkplatz“ oder „Absetzung durchführbar“ in „Das können Sie von der Steuer absetzen“ oder „Das führt zur Ergebnisverbesserung“ in „Das verbessert Ihr Ergebnis“. Dann sind Sie nah am Leser.

Nummer 7: Viel Aktiv, wenig Passiv

Auch das Passiv gehört typischerweise zum Beamtendeutsch: „Durch die Behörde ist entschieden worden“ statt „Die Behörde hat entschieden“. Passiv ist für den Durchschnittsmenschen ebenso ungewohnt wie der Nominalstil. Gemeinsam prägen sie das Juristendeutsch. „Seitens des Richters ist der Angeklagte gehört worden.“ Das klingt scheußlich in juristisch ungeübten Ohren. Warum kann der

Richter nicht schlicht „den Angeklagten hören“? Da weiß der/die Leser/in auch sofort, wer hier etwas getan hat, also wer der Handelnde ist.

Nummer 8: Konkret, nicht abstrakt

Kommunikation lebt von konkreten Details, von genauen Beschreibungen, von Fakten. Ohne Konkretes schweben wir im luftleeren Bedeutungsraum. Aber Gesetze und Urteile, juristische Texte sind gefüllt mit abstrakten, allgemeinen Begriffen: zumutbar, schwer, einfach, wesentlich, unwesentlich, werthaltig, in großem Umfang, von bedeutendem Wert. Doch was genau damit gemeint ist, bleibt für Außenstehende ein Rätsel.

Hauchen Sie Ihren Beschreibungen Leben ein: zumutbar – bis 22 Uhr darf gefeiert werden; schwere Tat – 10 Millionen EUR Steuern hinterzogen; einfach zu öffnen – mit nur einer Hand in nur zwei Sekunden aufzudrehen; von bedeutendem Wert – teurer als 1.000 EUR. So kann sich der Leser ein Bild machen und versteht Sie besser.

Nummer 9: Positive Begriffe, keine Verneinungen

Für Juristinnen und Juristen gehören sie zum Berufsalltag wie für den Arzt die Viren: Nur ein verneinter Satz ist ein guter Satz! Nein, so ist es eben nicht! Verneinungen blockieren und verwirren. „Wir werden nicht vollstrecken, wenn nicht mangels des Fehlens eines unpfändbaren Gegenstandes dazu der Grund nicht vorhanden ist.“ Was immer das heißen mag, es schmeißt den Leser raus. Menschen können nicht negativ denken, nicht um die Ecke. Sie denken gradlinig und positiv. „Vergessen Sie nicht, nicht ohne Ihren Ausweis zu kommen.“ Hä? – Aha: „Denken Sie daran, Ihren Ausweis mitzubringen.“

Benutzen Sie positive Begriffe: „Einfach“, nicht „unproblematisch“. „Schwer“ statt „nicht einfach“. Nur Juristen formulieren: „Ohne Antrag darf nichts gepfändet werden.“ Statt: „Nur auf Antrag darf gepfändet werden.“ Seien Sie positiv. Dann werden Ihre Leser Sie verstehen.

Nummer 10: Fremdwörter und Fachbegriffe vermeiden

Diese Regel ist stark von Ihrer Zielgruppe abhängig. Es geht nicht um klassische Fremdwörter wie forensisch oder alimentieren. Fremd ist relativ und hängt ab vom Wissen und der Perspektive Ihrer Leserinnen und Leser. Versetzen Sie sich in deren Lage: Kennen sie die Fachbegriffe und Abkürzungen? Im Brief vom Amt an Petras Mutter,

unserem Ausgangsbeispiel, sind bereits Paragrafenzeichen fremd für die Leserin und lassen sie zurückschrecken. Aber „BSHG“ und „SGB IX“ sind wohl vollends böhmische Dörfer für sie. Solche Abkürzungen muss die Behörde in dem Brief erklären. Auch ein Begriff wie „beförderungstätig“ gehört wohl kaum zum Wortschatz von Petras Mutter.

Aber nicht nur Fremdwörter, Fachbegriffe und Abkürzungen können Hürden sein, auch merkwürdige Trennungen werfen Rätsel auf: Beat-mung, Urin-stinkt, Gelbe-handlung, Brother-stellung stiften Verwirrung. Be-atmung, Ur-instinkt, Gel-behandlung und Brot-herstellung machen die Sache klarer.

Benutzen Sie bekannte Begriffe, Wörter, die Ihre Zielgruppe kennt. Sie schreiben für den MSU, den Most Stupid User, den dümmsten Nutzer. „Dumm“ ist dabei nicht böse gemeint, sondern soll nur sagen: Dumm im Vergleich zu Ihnen als den Fachleuten.

Resümee: Wenn Sie alle zehn Tipps beherzigen, werden Ihre Texte klarer und freundlicher. Und sie werden automatisch kürzer. Ihre Leser und Leserinnen werden es Ihnen danken.

Die zehn Tipps für klares Deutsch

- Wichtiges nach vorn
- Belangloses weglassen
- Vorsicht mit Adjektiven
- Hauptsachen in Hauptsätze
- Kurze Sätze, wenige Nebensätze, keine Schachtelsätze
- Verben einsetzen, keinen Nominalstil
- Viel Aktiv, wenig Passiv
- Konkret, nicht abstrakt
- Positive Begriffe, keine Verneinungen
- Fremdwörter und Fachbegriffe vermeiden

Kurz bemerkt

Europa/Gesetzgebung/Unternehmensnews/
Termine

Kurz bemerkt

Europa

Europäische Kommission veröffentlicht Richtlinien-Vorschlag zum Insolvenzrecht

EU-Kommissarin für Justiz, Verbraucherschutz und Gleichstellung Věra Jourová hat am 22.11.2016 den Kommissionsvorschlag für eine neue Richtlinie zum europäischen Insolvenzrecht vorgestellt, der sich, wie im Vorfeld erwartet, auf Unternehmensinsolvenzen konzentriert.

Die Eckpunkte des Vorschlags sehen nach Ansicht der Kommission folgende Verbesserungen gegenüber den aktuellen Regelungen vor:

- Schuldner sollen Zugang zu einer Reihe von Frühwarninstrumenten haben, die eine sich verschlechternde Geschäftsentwicklung aufzeigen und zu einem frühzeitigen Ergreifen von Umstrukturierungsmaßnahmen führen sollen.

- Rentable Unternehmen in finanziellen Schwierigkeiten sollen in allen EU-Ländern Zugang zu frühzeitigen Umstrukturierungsmaßnahmen haben.
- Schuldner sollen „Durchatmen“ können und von einem zeitlich begrenzten Aussetzen von Vollzugsmaßnahmen profitieren, um Verhandlungen und erfolgreiche Umstrukturierungen zu erleichtern. Da die Erholungsraten von Unternehmen als Ergebnis solcher Umstrukturierungsprozesse insgesamt steigen, profitieren auch die Gläubiger davon.
- Negative Voten von Gläubigern und Aktionären, die sich in der Minderheit befinden, können unter streng geregelten Voraussetzungen überstimmt werden, um die Umstrukturierung nicht zu gefährden unter gleichzeitiger Wahrung ihrer legitimen Interessen.
- Neukapitalisierung wird gezielt geschützt, wodurch die Chancen für eine erfolgreiche Umstrukturierung erhöht werden.