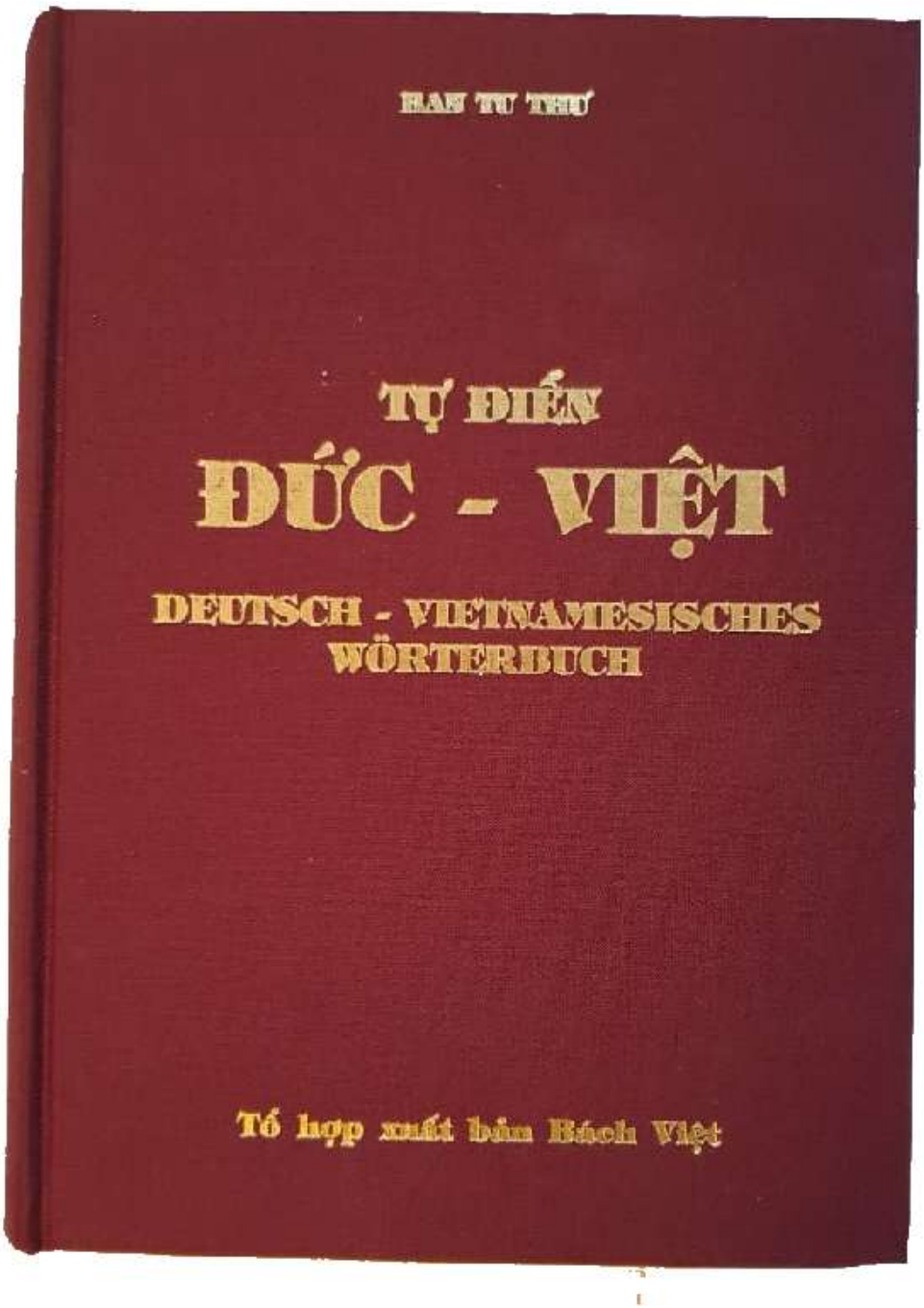
Grenzen einer fremdsprachigen Versicherungsberatung

Das Beispiel einer Versicherungsberatung auf Vietnamesisch

Immer wieder kommt es vor, dass deutsche Vermittler ausländische Kunden beraten oder dass Deutsche bzw. Ausländer mit Migrationshintergrund ihre (ehemaligen) Landsleute beraten wollen. Hierbei gilt es Hindernisse zu umschiffen, an die nicht jeder denkt.

In diesem Beitrag geht es exemplarisch um die Beratung vietnamesischer Kunden. Wer diese beraten möchte, hat neben zu erwartenden auch mit unerwarteten Schwierigkeiten zu kämpfen.



Vietnamesisch – Deutsch als 2. Band vorhanden

Neologismen oft unverständlich

Naheliegend ist es, dass ein Begriff wie „Riesterrente“ in keinem der herkömmlichen Wörterbücher zu finden ist. Natürlich lässt sich eine entsprechende Übersetzung wie *bảo hiểm hưu trí Riester* als Neologismus bewerkstelligen, doch werden diese höchstens jene Vietnamesen verstehen, die bereits in Deutschland heimisch geworden sind und bereits wissen, dass es so ein Produkt gibt. Gleiches wird für eine „Pflegebahrversicherung“ gelten, die man natürlich als *bảo hiểm chăm sóc có sự hỗ trợ của nhà nước* (also ohne Bezug auf den ehemaligen Minister Bahr) oder *như vậy là không dùng đến tên của cựu bộ trưởng Bahr* übersetzen könnte. Für solche Begrifflichkeiten, die einen konkreten kulturellen Hintergrund benötigen, ist man auch als Muttersprachler besser beraten, eine Umschreibung zu nutzen.

© 2021 Critical News — Zweisprachige Bewerbung für eine Lebensversicherung

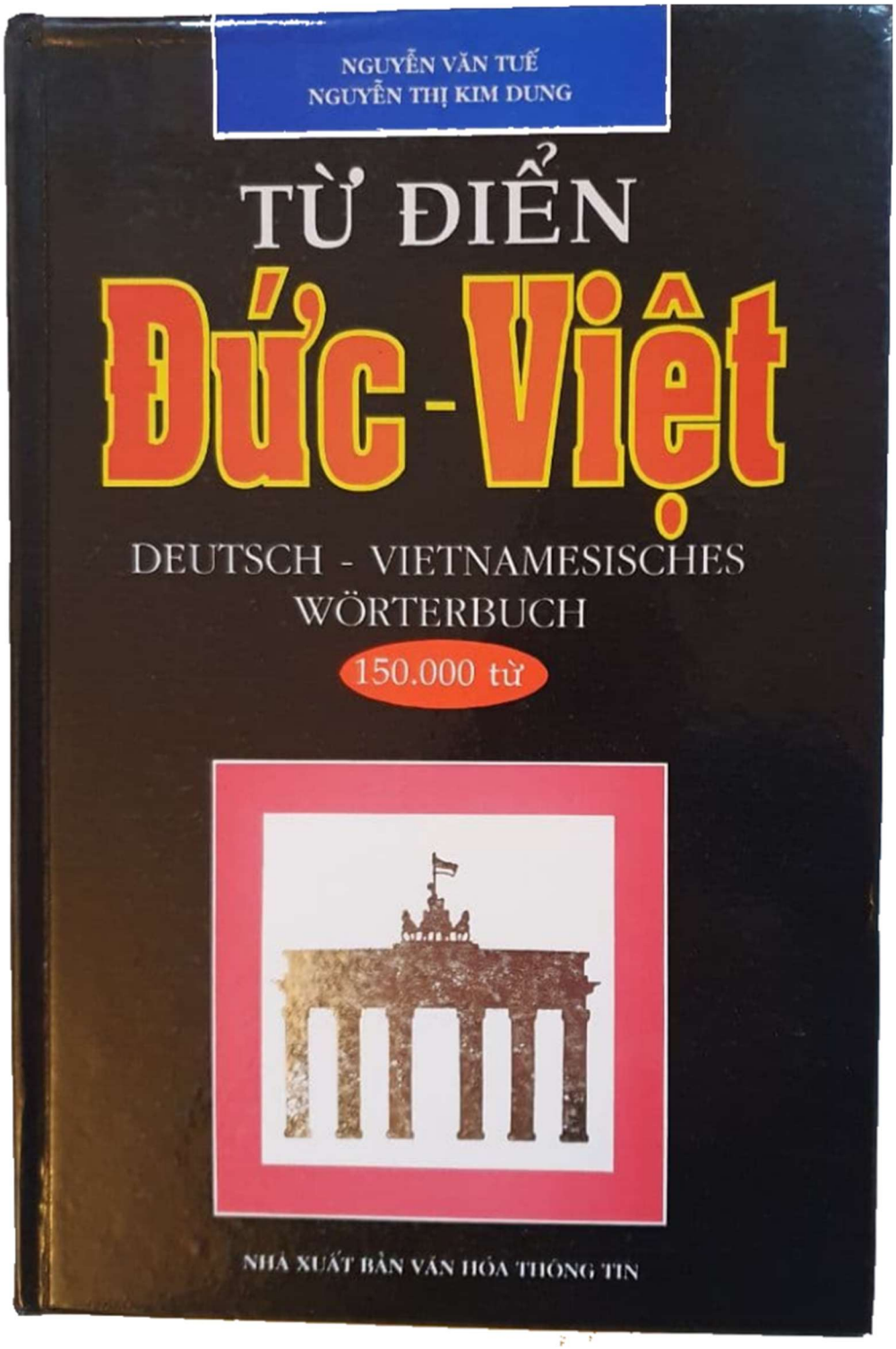
Versicherungsprodukte sind oft sehr komplex gestaltet. Das zeigt sich nicht nur bei der Beratung von Altersvorsorge- oder Biometrieprodukten, sondern auch bei vermeintlich einfachen Risiken wie der Beratung zur Wohngebäudeversicherung.

Auswahlkriterien für Wörterbucheinträge oft überraschend

Man dürfte erwarten, dass sich ein Begriff wie „Wohngebäudeversicherung“ (*bảo hiểm nhà cửa*) in jedem besseren Wörterbuch finden lassen sollte, doch weit gefehlt. Selbst das große „Từ Điển Đức Việt. Deutsch-Vietnamesisches Wörterbuch“ von Nguyễn Văn Tuế und Nguyễn Thị Kim Dung aus dem Jahre 1999 mit 150.000 Stichworten oder „Từ Điển Đức Việt. Deutsch-Vietnamesisches Wörterbuch“ von Ban Tu Thư aus dem Jahre 2000 müssen hier passen. Gleiches gilt für „Modernes Wörterbuch Deutsch -Vietnamesisch“ von Nguyễn Thu Hương und Nguyễn Hữu Đoàn (hier 7. Auflage mit 75.000 Einträgen aus dem Jahre 2005). Wenngleich sich solche Begriffe sicher leicht für jeden Muttersprachler übersetzen lassen, dürfte man vergleichbare Einträge doch sicher in einem umfassen Wörterbuch erwarten dürfen, die je nach Autor deutlich speziellere Begriffe wie „Ionierungsenergie“ (*năng lượng I on hó*), „Moderkäfer“ (*bọ mốc*), „Modetorheit“ (*điên cuồng theo mốt thời trang*) oder „Klaubholz“ (*củi*) durchaus enthalten.

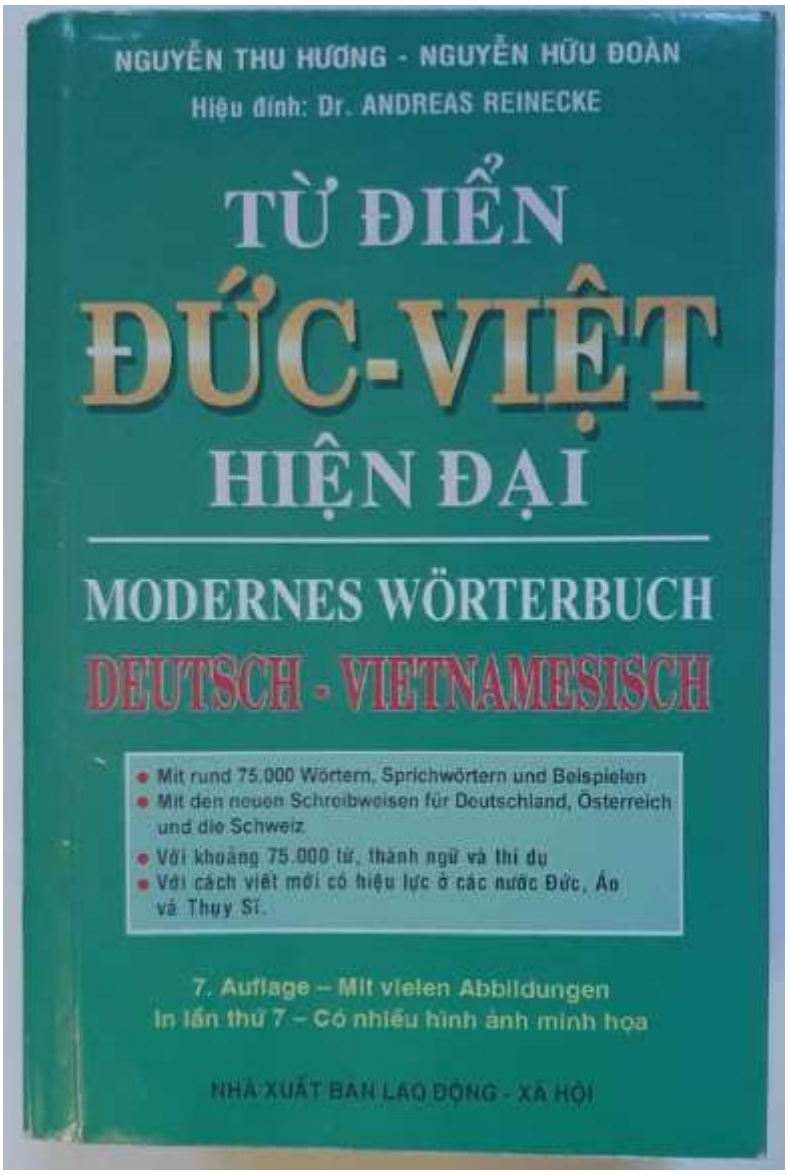
© 2021 Critical News — Bewerbung Kfz- und andere Versicherungen auf Vietnamesisch

Da überrascht es dann schon, wenn Einträge für „Wohnfläche“ (z.B. *diện tích ở*) bzw. „Nutzfläche“ (z.B. *diện tích hữu dụng*) in zwei der drei benannten Wörterbücher gefunden werden. Auch „Rückstau“ (z.B. sự ứ động) findet sich immerhin in den beiden größeren Wörterbüchern.



Großwörterbuch Deutsch-Vietnamesisch

Leider sind auch im Versicherungsdeutsch übliche Begriffe wie „Mitwirkungsanteil“ (*phần đóng góp tự trả*) oder „Berufsunfähigkeitsversicherung“ (bảo hiểm không có khả năng hành nghiệp) nicht zu finden, während immerhin das große Wörterbuch von Ban Tu Thư mit *chuyển động riêng* eine Übersetzung für „Eigenbewegung“ (*chuyển động riêng*) liefert, diese sich allerdings auf Steuerungstechnik und nicht auf die Unfallsparte bezieht.



Wörterbuch für den Hausgebrauch

Klaustrophobie ist nicht Platzangst

Vorsicht sollten Vermittler und Übersetzer auch walten lassen, wenn es um medizinische Begriffe geht. Für diese Zwecke gibt es beispielsweise ein „Medizinisches Wörterbuch Deutsch – Vietnamesich & Vietnamesich – Deutsch“ [sic!] – hier bezogen auf die 2. Auflage aus dem Jahre 2001. Sucht man dort nach dem Begriff „Platzangst“, findet man unter anderem die mögliche Übersetzung *chứng sợ ngộp ở chỗ đong người*. Diese bezeichnet allerdings „Klaustrophie“, d.h. was auf Deutsch mit „Raumangst“, der Angst vor engen geschlossenen Räumen zu übersetzen wäre. Tatsächlich ist „Platzangst“ (Agoraphobie) die Angst vor großen Plätzen. Wer Kunden mit einer entsprechenden Panikstörung hat, wird eine korrekte Übersetzung sehr zu schätzen lernen.

Fazit: wer ausländische, in diesem Fall vietnamesische, Kunden in ihrer Muttersprache beraten will, kommt oft mit herkömmlichen Wörterbüchern nur schwer zum Ziel und ist in jedem Fall darauf angewiesen, dass entweder der Beratene hinreichend Deutsch versteht oder aber der Berater fließend in der Lage ist, sich allein oder mittels eines Dolmetschers in der Zielsprache auszudrücken.