

NTNU
Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Det humanistiske fakultet
Institutt for språk og litteratur

Solveig Julianne Bruland

Tolk det som du vil

- en kvalitativ og kvantitativ studie av
tekstforståelse i møte med forsikringstekster

Masteroppgave i nordisk språkvitenskap (5-årig lektorprogram)
Trondheim, mai 2017

Solveig Julianne Bruland

Tolk det som du vil

- en kvalitativ og kvantitativ studie av
tekstforståelse i møte med forsikringstekster

Masteroppgave i nordisk språkvitenskap (5-årig lektorprogram)
Trondheim, mai 2017

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Det humanistiske fakultet
Institutt for språk og litteratur

Forord

Prosesen med denne avhandlingen har vært litt av en reise, i ordets mange betydninger! På enkelte stadier i prosessen har jeg måttet stoppe opp og spørre meg hvem som har vært reiselederen – avhandlingen eller meg, og jeg må innrømme at svaret er både og. Det har vært en faglig reise inn i ukjente, kuperte og flate terreng, som tidvis har vært oversiktlige, men også krevende med dårlig sikt. Som med det meste annet kommer man i mål til slutt, men det har vært med enestående veiledning av en som har kjent terrenget bedre enn meg. Så – tusen takk Kaja Borthen for at du med din sterke faglighet har ledet meg i riktig retning på riktig vis. Jeg har vært avhengig av den gode veiledningen du har gitt meg gjennom denne prosessen. Du skal vite at den har åpnet dører til ny innsikt og perspektiver som jeg alltid vil ta med meg.

Det er flere som fortjener min takk:

- Språkrådet som har hatt troen på prosjektet mitt og tildelt meg stipend.
- Informantene mine som har tatt seg tid til å stille opp i intervjuene.
- Mine kjære foreldre for at dere har støttet og hatt troen på meg, og tatt på deres kritiske briller når jeg har spurt.
- Alle vennene mine i Oslo, Trondheim og København som har latt meg bo og føle meg som hjemme hos dere det siste året på flyttefot – dere har gjort dette lettere for meg.
- Min gode Sofia for alle fine samtaler, diskusjoner og hyggelige måltider. Takk for at du har bidratt til utformingen av denne avhandlingen. Du har vært en helt!

| | |
|--|-----------|
| FORORD | 1 |
| 1 INNLEDNING | 1 |
| 1.1 BAKGRUNN FOR TEMA | 1 |
| 1.1.1 AVGRENSNING OG TIDLIGERE FORSKNING..... | 2 |
| 1.2 PROBLEMSTILLING | 2 |
| 1.2.1 DATAGRUNNLAG OG METODISKE OVERVEIELSER..... | 3 |
| 1.3 OPPGAVENS OPPBYGGING | 3 |
| | |
| 2 FORSIKRINGSTEKSTEN | 5 |
| 2.1 KOMMUNIKATIV AKTIVITET OG FORMÅL | 5 |
| 2.2 BESKRIVELSE AV TEKSTEN | 5 |
| 2.3 SPRÅKHANDLINGER | 6 |
| 2.4 MULIGE ÅRSAKER TIL MISFORSTÅELSE | 7 |
| | |
| 3 TEORI | 9 |
| 3.1 RELEVANSTEORIEN | 9 |
| 3.1.1 RELEVANSTEORIENS MÅL..... | 9 |
| 3.1.2 BAKGRUNN OG UTVIKLING..... | 10 |
| 3.1.3 SEMANTIKK VS. PRAGMATIKK..... | 10 |
| 3.2 RELEVANSTEORIENS TO HOVEDPRINSIPPER | 11 |
| 3.3 RELEVANSSTYRT FORSTÅELSESPROSEDYRE | 13 |
| 3.3.1 KONTEKSTBEGREPET..... | 14 |
| 3.4 IMPLIKATURER OG EKSPLIKATURER | 15 |
| | |
| 4 KLARSPRÅK | 20 |
| 4.1 HVA ER KLARSPRÅK OG HVA ER DET IKKE? | 20 |
| 4.2 HVORFOR KLARSPRÅK? | 21 |
| 4.3 HVORDAN KOMMUNISERER AVSENDER MED MOTTAKER? | 24 |
| | |
| 5 METODE | 26 |
| 5.1 KVALITATIV METODE | 26 |

| | | |
|------------|---|--------------------|
| 5.1.1 | FOKUSGRUPPEINTERVJUET..... | 27 |
| 5.1.2 | DYBDEINTERVJUET | 29 |
| 5.2 | KVANTITATIV METODE..... | 30 |
| 5.2.1 | SPØRRESKJEMA | 30 |
| 5.2.2 | UTVALG OG UTFORMING..... | 31 |
| 5.3 | ETISKE HENSYN | 33 |
| 5.4 | FORSKNINGENS FREMSTILLING - PÅLITELIGHET OG GYLDIGHET..... | 34 |
| 6 | <u>FUNN OG DISKUSJON.....</u> | <u>36</u> |
| 6.1 | FUNN FRA UNDERSØKELSE 1 | 36 |
| 6.2 | FUNN FRA UNDERSØKELSE 2 | 41 |
| 6.3 | HOVEDFUNN..... | 46 |
| 6.3.1 | TEKSTEN ER TUNGLEST OG INFORMASJONEN UTILGJENGELIG..... | 46 |
| 6.4 | KLARSPRÅK OG OMDØMME | 48 |
| 6.4.1 | MOTTAKER/AVSENDERPERSPEKTIV | 49 |
| 6.4.2 | JURIDISK SJARGONG | 50 |
| 7 | <u>KONKLUSJON.....</u> | <u>52</u> |
| 7.1 | REFLEKSJONER TIL VIDERE FORSKNING | 53 |
| | <u>OPPGAVENS RELEVANS FOR VIRKET SOM LEKTOR.....</u> | <u>56</u> |
| | <u>LITTERATURLISTE.....</u> | <u>I</u> |
| | <u>VEDLEGG 1: FORSIKRINGSTEKSTEN</u> | <u>V</u> |
| | <u>VEDLEGG 2: PILOTSKJEMA</u> | <u>VII</u> |
| | <u>VEDLEGG 3: INTERVJUGUIDE FOKUSGRUPPE.....</u> | <u>IX</u> |
| | <u>VEDLEGG 4: INTERVJUGUIDE – DYBDEINTERVJU.....</u> | <u>XI</u> |
| | <u>VEDLEGG 5 – SIGNIFIKANSTESTING AV VARIABLENE.....</u> | <u>XIII</u> |
| | <u>VEDLEGG 6: SPØRREUNDERSØKELSE</u> | <u>XV</u> |
| | UNDERSØKELSE 1 | XV |
| | UNDERSØKELSE 2 | XX |
| | <u>SAMMENDRAG</u> | <u>XXV</u> |

1 Innledning

De aller fleste av oss forholder oss til skriftlig kommunikasjon mange ganger i løpet av en dag. I ulike sammenhenger gjennom ulike medier foregår både gjensidig og enveis kommunikasjon. Store deler av den kommunikative atferden vår er så automatisert at vi ikke engang er den bevisst alltid. Likevel er den helt nødvendig for at vi skal kunne interagere med samfunnet og menneskene (og maskinene) rundt oss til enhver tid. Med denne avhandlingen går jeg språket og kommunikasjonen i sømmene og belyser en liten del av det altomfattende temaet som språk og kommunikasjon faktisk er.

1.1 Bakgrunn for tema

Hensikten med denne oppgaven er å gjøre et dypdykk i et språkunivers på et område som i den siste tiden har blitt plassert under klarspråkslupen. Helt generelt dreier det seg om språk i næringslivet, og mer spesifikt handler det om kommunikasjon og språkpraksis i forsikringsbransjen. Offentlig sektor har lenge vært under den samme lupen, der mange har engasjert seg for å gi klart språk til folket.¹ I offentlig sektor, som vi senere skal se, har dette en særskilt demokratisk slagside, der hensynet til borgernes rettigheter innenfor staten er viktige argumenter. Økonomiske motiver ligger også til grunn for å få gjennom en ny, klarere språkpraksis i offentlig sektor. Man sparer på klarhet – og man sparer stort. I tillegg til det økonomiske og det demokratiske aspektet, handler det om å løfte omdømmet. Alle disse argumentene vil bli presentert i denne oppgaven.

Betraktningene over er basert på litteratur og forskning om klarspråk i statsforvaltningen, fordi det hovedsakelig er her søkelyset har vært rettet. Jeg skriver altså denne oppgaven med mål om å heve søkelyset og la det favne bredere.

Tema for oppgaven ble aktuelt i kjølvannet av en tvistesak mellom en kunde og et forsikringsselskap. Saken dreide seg om uenigheter om erstatningskravet på grunn av tekstens formuleringer. Kunden mente at utfallet av skadeoppjøret var urimelig på bakgrunn av de vilkårene som stod og det hun tolket ut av dem. Forsikringsselskapet på sin side hevdet at kunden, med utgangspunkt i vilkårene, ikke hadde krav på erstatning. Språklige og kommunikative aspekter ved forsikringsteksten er utgangspunkt for uenigheten i denne saken, og deler av målet med denne oppgaven er å si noe om språk og kommunikasjon i denne teksten og i forsikringstekster generelt.

¹ For forskning på området se for eksempel Falck-Ytter (2009) og Seljeseth (2013)

På linje med behovet for klart språk i det offentlige, er behovet for klart språk i forsikringstekster viktig for innbyggere. Å kunne gjøre informerte valg om det som påvirker egen økonomi er en del av rettighetene vi har, men det krever også at man blir gitt muligheten til å gjøre informerte valg. Derfor er denne studien et bidrag til arbeidet med å tilgjengeliggjøre informasjon – også i næringslivet. Også Språkrådet, som vi skal se, har rettet fokus mot språk i arbeids- og næringsliv den siste tiden.

1.1.1 Avgrensning og tidligere forskning

Denne studien tar sikte på å si noe om hvordan vilkår i forsikringstekster forstås eller misforstås, og hvorfor forsikringsselskaper har noe å tjene på å levere tydelig kommunikasjon i produktene sine. I avhandlingen vil jeg undersøke hvordan én spesifikk forsikringstekst er utformet, og hvordan potensielle kjøpere av forsikringen forstår teksten. Av tidligere forskning som er relevant i denne avhandlingen vil jeg nevne Seljeseth (2013) som har studert NAVs arbeid med klarspråk og Falck-Ytter (2009) som har kartlagt klarspråkhistorien i Norge og Sverige, og som sier noe om hva klarspråk innebærer. I sin masteroppgave «Klart språk – hva er det?», etterlyser Falck-Ytter undersøkelse av tekstforståelse. Denne studien kan sees som en videreføring av og et svar til tidligere forskning på området, men med en annen innfallsvinkel. Jeg har valgt å bruke Relevanteorien som hovedgrunnlag for analysen av funnene. Teorien kan si noe om hvorfor vi misforstår i kommunikasjonssituasjoner. Den kan brukes til å forklare hvorfor vi tolker ytringer slik som vi gjør. I tillegg har jeg valgt å bruke teori fra klarspråklitteratur for å si noe om fordelene ved tydelig kommunikasjon.

1.2 Problemstilling

Ved hjelp av kvalitative intervjuer og kvantitative spørreundersøkelser, vil jeg undersøke tekstforståelsen av en forsikringstekst, med hovedvekt på rettighetene og unntak fra rettighetene som presenteres i teksten. Med utgangspunkt i en spesifikk forsikringstekst har jeg stilt følgende spørsmål:

- *Hvordan forstås teksten og hvordan oppleves den av leserne?* Herunder kommer spesielt et spørsmål om hvordan rettigheter og unntak fra rettighetene forstås og hvorvidt leserne misforstår det intenderte innholdet i teksten.
- *Hvorfor tolker leserne teksten slik de gjør?* Dersom de misforstår teksten, hvorfor misforstår de den?
- *Hvorfor bør forsikringsbransjen satse på klarspråk?*

Da jeg startet dette prosjektet tok jeg sikte på si noe om *hvordan* teksten burde utformes. Jeg har valgt bort dette av to grunner. For det første finnes det allerede god litteratur på hvordan man formulerer seg i klart språk (se for eksempel Fjeld 2017; Breivega & Senje 2010). For det andre setter oppgavens omfang noen begrensninger. Jeg har i stedet valgt å si noe om hvorfor man bør satse på klarspråk. En god besvarelse på dette spørsmålet vil forhåpentligvis kunne være til motivasjon for en klarspråkssatsing i forsikringsbransjen.

1.2.1 Datagrunnlag og metodiske overveielser

For å besvare forskningsspørsmålene mine har jeg valgt å samle inn data ved hjelp av tre forskjellige metoder: fokusgruppeintervju, dybdeintervju og spørreundersøkelser. Jeg anvendte metodene i rekkefølgen slik den står over. Fokusgruppen bestod av tre informanter, dybdeintervjuet av én, mens respondentene til spørreundersøkelsene resulterte i et samlet antall på 311 fordelt over fire forskjellige undersøkelser. Disse undersøkelsene vil bli nærmere beskrevet i kapittelet om metode.

1.3 Oppgavens oppbygging

Siden denne studien tar for seg en bestemt forsikringstekst, vil jeg starte med å gi en diskursanalytisk beskrivelse av teksten i kapittel 2. Her vil kjennetegn ved teksten presenteres kort for å gi et klarere inntrykk av hva som er gjenstand for studie. For å kunne besvare forskningsspørsmålene mine vil jeg gjøre rede for og forklare Relevanteorien og dens hovedprinsipper i kapittel 3. I denne delen illustrerer jeg gjennom eksempler hvilke prosesser som er med i tolkningen av ytringer. I kapittel 4 gjør jeg rede for klarspråk som språkpolitisk praksis, og presenterer demokrati-, økonomi- og omdømmeargumentet. I kapittel 5 vil jeg presentere metodene jeg har anvendt og forklare hvorfor jeg har valgt metodetriangulering, samt hva som er styrker og svakheter ved de ulike metodiske tilnærmingene. Jeg presenterer og analyserer så funnene i kapittel 6, hvor jeg også sammenfatter og presenterer hovedfunnene av undersøkelsene.

2 Forsikringsteksten

I denne seksjonen vil jeg introdusere den forsikringsavtalen som er utgangspunktet for avhandlingen min. Selv om forsikringsteksten er et offentlig dokument, har jeg valgt å ikke navngi selskapet, fordi det ikke er selskapet i seg selv som er i fokus for avhandlingen. Dessuten vil beskrivelsene og funnene som er knyttet til denne teksten, trolig også gjelde for andre forsikringstekster. Teksten er datert til februar 2014, og kan leses i sin helhet i vedlegg 1.

2.1 Kommunikativ aktivitet og formål

Alle kommunikative aktiviteter har et konvensjonelt mål og visse konvensjonelle strategier for å nå målet (Svennevig 2012: 15). For forsikringsteksten er dette målet å utveksle en tjeneste mot betaling – en forsikring mot en pris. Den kommunikative aktiviteten inkluderer i dette tilfellet en tekst med avtalevilkår, og et eventuelt svar i form av en signatur fra mottakeren. Forsikringsteksten kan antas å ha to ulike kommunikative formål. Den skal fungere som et juridisk bindende dokument og som en form for reklame for forsikringsselskapet. Teksten tilhører den juridiske sjangeren generelt, og kontraktsjangeren spesielt, og kjennetegnes ved språkhandling som *direktiver* og *kommissiver*. Disse språkhandlingene vil vi komme tilbake til i dette kapitlet.

2.2 Beskrivelse av teksten

Tekstens struktur og innhold

Teksten er et utdrag fra en større tekst som inkluderer andre forsikringsavtaler. Dette utdraget er en avtaletekst for livsforsikring av hest, og består av 15 avsnitt med vilkår som er markert med punktvis overskrifter og underoverskrifter. Hovedpunktene tar for seg følgende: hvem forsikringen gjelder for, når den gjelder, hvor den gjelder, forsikret dyr, forsikringsbeløp, forsikringens omfang, begrensninger, egenandel, utenlandsopphold og erstatningsregler.

To av avsnittene er av spesiell interesse for denne avhandlingen – punkt G.6.1 og G.7.2. I punkt G.6.1 presenteres vilkår som sier at man får erstatning dersom hesten må avlives i direkte tilknytning til et ulykkestilfelle. I punkt G.7.2 beskrives begrensningene på vilkårene i punkt G.6.1 – altså hvilke situasjoner som ikke gir rett på erstatning selv om hesten må avlives. Vilråene skaper altså en verden av forpliktelser og rettigheter, og teksten er slik sett en beskrivelse av fremtidige situasjoner som enten gir eller ikke gir rett på erstatning dersom man har tegnet forsikringsavtalen.

2.3 Språkhandlinger

Av språkhandlinger i forsikringsteksten finner vi *ekspressiver*, *konstativer*, *direktiver* og *kommissiver* (Searle 1979: 12-16; Svennevig 2012: 61-66)². De to sistnevnte vil være av størst relevans for denne avhandlingen. Ekspressiver kjennetegnes ved at de uttrykker følelser hos avsenderen, mens konstativer kjennetegnes som utsagnssetninger, der avsenderen forplikter seg til å si sannheten (Svennevig 2012: 62/66). I forsikringsteksten er dette ytringer som leseren kan forholde seg til som fakta om verden.

Direktiver viser til fremtidige handlinger utført av *mottakeren*. For at en direktiv skal være gyldig, må avsenderen ha en legitim rett til å utføre denne språkhandlingen (op.cit.). Dette er overførbart til forsikringsteksten ved at en kunde som signerer en forsikringsavtale, samtidig aksepterer vilkårene (som ofte uttrykkes gjennom direktiver) for avtalen. Dermed har også kunden gitt selskapet en legitim rett til å utføre språkhandlingen. Som kunde får du altså en forsikring, men på visse premisser som forsikringsselskapet definerer.

Kommissiver er språkhandlinger som viser til fremtidige handlinger utført av *avsenderen*, der avsenderen forplikter seg til å gjøre noe (Svennevig 2012: 63). Disse språkhandlingene blir gyldige på grunnlag av avsenderens oppriktighet. I tabellen under vises eksempler på de nevnte språkhandlingene i forsikringsteksten.

Tabell 1 Språkhandlinger i forsikringsteksten

| Språkhandling | Handling | Eksempel |
|---------------|--|---|
| Ekspressiver | Avsender uttrykker en psykologisk tilstand | «Takk for at du valgte ***» |
| Konstativer | Avsender forplikter seg til å si sannheten | «Forsikringen gjelder for den hesten som er angitt i forsikringsbrevet.» |
| Direktiver | Avsender krever eller anmoder at mottaker skal gjøre noe | «Du må kontakte *** ³ for bedømming.» «Observer begrensningene i punkt G.7.2» |
| Kommissiver | Avsender forplikter seg selv til å gjøre noe | «Du kan få erstatning med opp til forsikringsbeløpet hvis hesten din blir så alvorlig syk at den dør eller må avlives.» |

² Videreutviklinger av språkhandlingskategorier som er presentert i Austin (1962) (Searle 1979:1-11). *Erklæringer (kvalifiseringer)* i Svennevig 2012) er imidlertid utelatt her på grunn av liten relevans for avhandlingen.

³ Navn på forsikringsselskap

Spesielt relevant for denne avhandlingen er bruken av direktiver og kommissiver, som uttrykker rettighetene og forpliktelsene til både mottaker og avsender. Teksten består av en rekke direktiver som stiller tydelige krav til den som eventuelt kjøper forsikringen. Som vist i eksempelet over er disse gjenkjennelig ved blant annet modalverbet *må*. I tillegg brukes *skal* for å uttrykke en form for påbud. Den hyppige bruken av disse to modalverbene gjør at forpliktelsene til mottakeren fremstår som utvetydig. At noe *må* eller *skal* gjøres, åpner ikke for andre alternativer enn at det som blir beskrevet er et krav.

Kommissivene som på sin side uttrykker forpliktelsene som avsenderen selv pålegger seg, kommer til uttrykk gjennom et annet modalverb – nemlig *kan*. *Kan* og *må* uttrykker to ulike modi, der *kan* åpner for at det finnes et annet alternativ, som i «Du kan få– men det er ikke sikkert at du får». Dette henger sammen med at det finnes «begrensninger» til forpliktelsene. Disse begrensningene ber forsikringsselskapet leseren om å «observere» i punkt G.7.2. Her skjer det altså et skifte. Leserens rolle er definert av nettopp det at den *leser*. Å be en leser om å observere noe, innebærer derfor å be leseren om å innta en ny rolle som observatør. Disse to rollene skiller seg fra hverandre ved at *leseren* er en aktiv deltaker i teksten, mens *observatøren* er en passiv tilskuer av teksten. I tillegg ser vi i punkt G.7.2 at begrensningene som det refereres til, i realiteten fungerer som unntak.

2.4 Mulige årsaker til misforståelse

Meningsinnholdet er «pakket inn» på en måte som kan gjøre det vanskeligere enn nødvendig å avkode for en alminnelig leser. Forsikringsteksten bærer preg av det jeg i denne avhandlingen omtaler som *juridisk sjargong* eller *juristspråk*. For en leser med alminnelige juridiske og språklige kunnskaper, kan derfor teksten bære sjangertrekk som leseren ikke nødvendigvis er godt kjent med.

Teksten kjennetegnes språklig ved bruk av faguttrykk og ofte enkel bestemmelse, for eksempel «*Livsforsikringsbeløpet*⁴ minker med 20 prosent per år på *hovedforfallsdagen* fra og med *det kalenderår* hesten fyller 16 år» og «*Karenstiden* gjelder også ved en utvidelse av *forsikringsbeskyttelsen*». I flere tilfeller brukes uttrykk som kan betegnes som utdaterte. Eksempler på slike uttrykk er: *veiledende*, *vedtatt*, *ansvarstiden*, *i henhold til*, *utferdige* og *utstede*. Teksten består av aktivsetninger, men også passivsetninger og nominaliseringer, som «Hestens livsforsikringsbeløp skal maksimalt tilsvare markedsverdien og *fastslås* på grunnlag

⁴Alle uthevingene i de kommende sitatene er mine.

av veiledende innkjøpspris, avstamming og offisielle meritter», «Du må kontakte *** for bedømming» og «Nedenstående begrensninger [...]».

Som nevnt var utgangspunktet for denne avhandlingen en uoverensstemmelse som førte til en tvistesak mellom kunde og forsikringsselskap. Problemet oppstod i tolkningen av punkt G.6.1 og punkt G.7.2. Hovedinnholdet i G.6.1 er som følger: Du kan få erstatning hvis hesten skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykkestilfellet. Punkt G.7.2 tar for seg «allmenne begrensninger» (unntak) knyttet til G.6.1. Her heter det at man ikke får erstatning hvis hesten har dødd eller blitt avlivet som følge av (blant annet) halthet (les alle unntakene i G.7.2 i vedlegg 1). Unntakene som listes opp i punkt G.7.2 kjennetegnes ved at det hovedsakelig er skader som oppstår over tid, av for eksempel slitasje, bevegelsesforstyrrelser, sykdommer i ryggvirvler eller utviklingsforstyrrelser. Skadene fremstår ikke som akutte. Men hva skjer når hesten blir utsatt for et alvorlig ulykkestilfelle som fører til akutt halthet og dermed avlivning?

3 Teori

Forestill deg to personer på biltur sammen. Mannen som sitter i passasjeretsetet lager noen lyder gjennom munnen. I det neste øyeblikket gjør føreren en U-sving med bilen, og de skifter retning. Hva er sammenhengen mellom mannens lyder og førerens handling? For å besvare dette spørsmålet må vi kunne besvare «hva er språk?» og «hvordan bruker man språk til å kommunisere?». Chomsky (1986: 1-14) foreslår at lingvistikken burde forholde seg til de tre spørsmålene: Hva er språk? Hvordan tilegnes språk? Hvordan tas språk i bruk? Pragmatikken generelt, og relevansteorien spesielt, forsøker å bidra til deler av svaret på det siste spørsmålet.

3.1 Relevansteorien

I dette teorikapittelet presenterer jeg relevansteorien og noen av dens prinsipper. Jeg vil gi en innføring i teoriens opprinnelse og utvikling og hva den forsøker å bidra med. Målet er å presentere de delene ved teorien som er nyttig å bruke i sammenheng med den aktuelle forsikringsteksten. Relevansteorien dreier seg om nokså abstrakte fenomener og jeg vil illustrere og forklare de fenomenene som er sentrale for problemstillingene i denne avhandlingen. Jeg vil gi en begrepsavklaring av termer som *eksplikaturer*, *implikaturer*, *fri pragmatisk berikelse*, *entydiggjøring*, *begrepsjustering* og *referansetilordning*.

3.1.1 Relevanst teoriens mål

Relevanst teorien er en retning innen den lingvistiske underdisiplinen pragmatikk (se bl.a. Sperber og Wilson 1986/1995; Wilson og Sperber 2004; Carston 2002). Som nevnt innledningsvis, dreier pragmatikk seg om språket i bruk. Relevanst teorien tar sikte på å forklare hvordan kommunikasjon er mulig kognitivt sett. For å forstå hva som menes i en kommunikasjonssituasjon, må man inneha kunnskaper om verden og være i stand til å trekke logiske slutninger (Wilson og Sperber 2012: 1-2). Grunnen til at jeg snakker om hva som *menes* med en ytring heller enn ytringens *betydning*, er nettopp fordi pragmatikk handler om hvordan ytringer får mening i kontekst. Det en som hører en ytring er ute etter, er ikke ordenes betydning i seg selv, altså ordenes semantikk, men det en avsender av en ytring ønsker å kommunisere i nettopp denne situasjonen.

Relevanst teoriens mål er å beskrive og forklare hvordan vi forstår hverandre og hvorfor vi noen ganger misforstår hverandre. Teorien beskriver noen av menneskets kognitive forutsetninger for kommunikasjon, så vel som kommunikative prosesser. Den sier ikke alt om disse, men den sier noe om hvordan vi disponerer våre kognitive ressurser, og hvordan vi anvender disse ressursene når vi oppfatter at noen med hensikt utfører en kommunikativ

handling rettet mot oss – for eksempel gjennom en forsikringsavtale. Ifølge Relevansteorien er et vesentlig aspekt ved det å forstå menneskelig kommunikasjon å forstå hvordan mennesker maksimerer relevans. Dette skal vi komme tilbake til senere i dette kapittelet, der vi ser på det Det Kognitive Relevansprinsippet og Det Kommunikative Relevansprinsippet.

3.1.2 Bakgrunn og utvikling

Hvor langt tilbake kan pragmatikkens og relevansteoriens forskningsspørsmål spores? Allerede i antikken ble spørsmål omkring språkbruk diskutert, deriblant av Aristoteles. I *Categoriae* diskuterer Aristoteles ikke bare leksikalske betydninger, men også relasjonene mellom ord, og var i stor grad opptatt av det vi omtaler som *logikk* (Clark 2013: 47; Chapman 2005: 87). Aristoteles beskrev hvordan man gjennom logiske premisser deduserer seg til en konklusjon (jf. Aristoteles begrep *sylogisme*). Derfra har andre filosofer og språkforskere utviklet ideene om hvordan kommunikasjon foregår og hvordan man logisk ledes til en slutning gjennom visse premisser.

En av de viktigste bidragsyterne i denne sammenhengen er filosofen Paul Grice (1913-1988) og hans ‘konversasjonsteori’. Ideene hans ble tatt godt imot, men teorien ble kritisert blant annet for å være for vag i sine definisjoner (Clark 2013: 43). Grice var den første som bidro til virkelig betydningsfulle fremskritt i forsøket på å besvare spørsmålet om hvordan vi forstår hverandre og hvorfor kommunikasjonen noen ganger feiler – spørsmål som også relevansteorien forsøker å gi forklaringer på. Hvordan vet vi hva folk mener når de kommuniserer med oss? Hvordan klarer vi å forstå noe som ikke er direkte kommunisert? Og hvorfor misforstår vi hverandre iblant?

En av hovedideene som relevansteorien er fundert på, handler om at mottakeren av en ytring starter med en forventning om at ytringen er optimalt relevant. Det vil si at mottaker antar at avsender har i tankene en bestemt tolkning som skal føre til så mange nyttige forandringer i mottakerens representasjon av verden at dette veier opp for den prosesseringskostanden fortolkningen vil medføre. (Clark 2013: 7). Dette dreier seg om *kognitive effekter*, og vil bli forklart nærmere i kapittel 3.2.

3.1.3 Semantikk vs. pragmatikk

Ifølge det relevansteoretiske rammeverket involverer ytringsforståelse to ulike kognitive prosesser: lingvistisk avkoding og pragmatiske slutninger (se for eksempel Sperber & Wilson 1986/1995; Carston 2002). Mens lingvistisk avkoding handler om semantisk betydning, handler

pragmatiske slutninger om å gi ytringer mening i kontekst, en distinksjon vi skal se nærmere på nedenfor.

Betydningen av et ord er lingvistisk kodet i den forstand at det har et semantisk innhold som i stor grad er universelt – et ord koder et begrep⁵. I enkelte tilfeller opererer vi med ord som har flere mulige betydninger – i så fall er ordene tvetydige. Et eksempel på et tvetydig ord er *blad*. Dette ordet kan både bety blad man leser i, for eksempel et magasin, og det kan bety blad som henger på trær.

Mens det semantiske innholdet i et ord står for en konstant input, er den pragmatiske tolkningen et resultat av en kontekstavhengig og slutningsbasert prosess som er styrt av visse kognitive prinsipper (Carston 2004: 648-649). Dette er altså distinksjonen mellom den kodete betydningen og den slutningsbaserte betydningen – mellom lingvistisk semantikk og pragmatikk (Clark 2013: 14). I ytringen *Kan du ta med et blad til bilturen?* vil ordet *blad* i prinsippet gjøre to semantiske tolkninger tilgjengelige, og mottakeren vil følge bestemte kognitive prinsipper og må gjøre en rekke slutninger for å nå frem til den intenderte tolkningen. Å avgjøre hvilken betydning av ordet *blad* som avsenderen mest sannsynlig mener her, er én av slutningene som må gjøres. Akkurat denne prosessen kalles entydiggjøring⁶, og vi skal se nærmere på denne og andre pragmatiske prosesser i dette kapittelet.

3.2 Relevansteoriens to hovedprinsipper

Det kommunikative Relevansprinsippet⁷

Det relevansteoretiske perspektivet på kommunikasjon tar høyde for at det finnes flere mulige tolkninger av enhver ytring, der alle disse mulige tolkningene er kompatible med den lingvistisk kodede betydningen av setningen som ytres (Falkum & Kjøl 2014: 180). Det Kommunikative Relevansprinsippet sier at enhver ytring formidler en antakelse om sin egen optimale relevans (Wilson & Sperber 2012: 65). At en ytring er optimalt relevant innebærer at stimulusen er relevant *nok* til å være verdt prosesseringskostnadene. Det innebærer også at den stimulusen er den *mest* relevante som avsender, gitt hennes evner og preferanser, er i stand til å produsere (op.cit.). Dette er sammenfattet under:

⁵ I engelsk litteratur brukes begrepet *concept*. Se for eksempel Falkum (2007: 119-120) og Carston (2004: 634).

⁶ 'Disambiguering' brukes også som begrep for denne prosessen.

⁷ Også kalt Det Andre Relevansprinsippet

(1) Det Kommunikative Relevansprinsippet

- a. Enhver ytring formidler en antakelse om sin egen optimale relevans.

(2) Antakelse om optimal relevans

- a. Ytringen er relevant nok til å være verdt mottakers prosesseringskostnader.
- b. Det er den mest relevante som er kompatibel med avsenders evner og preferanser.⁸

Ideen her er altså at det å merke at noen kommuniserer noe til oss, reiser en forventning om at avsenders budskap vil være verdt innsatsen som er krevd for å forstå budskapet, og også at det er den mest relevante ytringen som avsender er både villig og i stand til å skape (Clark 2013: 32-33). Men – hva betyr det egentlig at en ytring er *relevant nok*?

Det Kognitive Relevansprinsippet⁹

Til nå har vi sett at enhver ytring reiser forventninger hos mottaker om at den er optimalt relevant og at den er relevant nok sammenlignet med innsatsen som kreves for å fortolke den. Ifølge Sperber & Wilson (1986/1995) følger dette av et mer generelt aspekt ved menneskelig kognisjon, nemlig at vi tenderer til å maksimere relevans. Å maksimere relevans er å produsere størst mulig *positiv kognitiv effekt* for minst mulig prosesseringskostnad. Påstanden som dermed er uttrykt ved Det Kognitive Relevansprinsippet er at menneskets mål er å utlede så mange positive kognitive effekter for minst mulig kognitiv innsats (Sperber & Wilson 1986/1995: 260). Enhver effekt som bidrar positivt til å fullbyrde kognitive funksjoner, er en positiv kognitiv effekt (op.cit: 265). Positive kognitive effekter kan både forekomme i form av sanne konklusjoner og i form av styrkninger eller revisjoner av eksisterende antakelser.

Det er imidlertid en distinksjon som er verdt å nevne her, nemlig forskjellen mellom *sant* og *relevant*. Man kan ha en feilaktig eller usann antakelse om noe, men likevel utlede en sann konklusjon. I så tilfelle er antakelsen relevant, men på den annen side kan en riktig antakelse lede til en feilaktig konklusjon. La oss se på skjønnlitteratur som et eksempel; det man leser i fiktive tekster er ikke sannferdig, men kan likevel lede til relevante konklusjoner som bidrar til forandring i leserens mentale representasjon av verden. På lignende måte beskriver forsikringsteksten forpliktelser og rettigheter som vil være relevant for en fremtidig verden der mulige ulykkestilfeller kan oppstå. Det er med dette som bakgrunn at relevansteorien definerer ‘relevans’ med hensyn til ‘positive kognitive effekter’. Dess større positiv kognitiv effekt oppnådd ved å prosessere en input, dess større er relevansen av inputen (gitt at andre

⁸ Min oversettelse

⁹ Også kalt Det Første Relevansprinsippet

forhold holdes konstante). Og – dess større prosesseringskostnader forbrukt, dess lavere er relevansen av inputen (gitt at andre forhold holdes konstante).

Det følger av de relevante teoretiske prinsippene at mottaker alltid vil lete etter en tolkning som bekrefter følgende antakelser:

- a. Avsender har i tankene en fortolkning som er verdt å utlede.
- b. Avsenders stimulus skal tolkes på en slik måte at det gir nok positiv kognitiv effekt sammenlignet med prosesseringskostnadene.
- c. Avsender utsetter ikke mottaker for større prosesseringskostnader enn nødvendig, tatt i betraktning avsenders evner og preferanser (Clark 2013: 32-33).¹⁰

3.3 Relevansstyrt forståelsesprosedyre

På bakgrunn av de to relevante teoretiske prinsippene presentert ovenfor, kan vi konkludere med at det ville være urimelig å anta at avsenderen, tatt i betraktning konteksten, evnene og preferansene hennes, intenderte en annen mening enn den første meningen som tilfredsstillte mottakers forventninger om relevans. Denne konklusjonen kan støttes av en kognitiv prosess kalt 'relevansstyrt forståelsesprosedyre' som sier at:

- a. Vi følger minste motstands vei for å sanke kognitive effekter.
- b. Vi stopper når forventningene om relevans er tilfredsstillt.¹¹

(Sperber & Wilson 1986/1995: 272, Sperber, Cara, & Girotto 1995: 51)

Denne kognitive strategien, går ut på at sinnet vårt følger den veien som krever minst innsats for å sanke *kontekstuelle antakelser* og for å konstruere en tolkning gjennom pragmatiske prosesser¹². Vi gjør en rekke vurderinger av ulike mulige tolkninger, men prosessen stopper når forventningene om relevans er tilfredsstillt, og den tolkningen man da faller på vil være den som krever minst innsats å utlede (Carston 2002: 143).

Gitt at de relevante teoretiske prinsippene stemmer, hva har de å si for tolkningen av den aktuelle forsikringsteksten? Ut fra prinsippene, er det rimelig å anta at den første tolkningen som tilfredsstillte kravet om relevans og bidrar til flest kognitive effekter, er den som forsikringsselskapet har intendert. I noen tilfeller gjør man likevel feiltolkninger, og ofte er det på grunn av et misforhold mellom de kontekstuelle antakelsene avsender tror mottakeren er i stand til å hente inn, og hva mottakeren faktisk er i stand til å hente inn (Clark 2013: 7). Det må likevel være rimelig å anta at et slikt misforhold kun forekommer unntaksvis, ettersom en

¹⁰ Min oversettelse.

¹¹ Min oversettelse.

¹² For eksempel å løse tvetydige uttrykk som i eksempelet med *blad*.

forsikringstekst er ment for en alminnelig leser¹³. Med andre ord bør man kunne anta at flertallet forstår den aktuelle forsikringsteksten slik den er ment av forsikringselskapet. Analysen i kapittel 6 viser hvordan forsikringsteksten forstås av et utvalg respondenter og informanter.

3.3.1 Kontekstbegrepet

Konteksten er svært viktig i fortolkningen av en ytring. En vanlig oppfatning av kontekst er, ifølge Falkum & Kjøll (2014: 182), at den innbefatter de fysiske omstendighetene eller situasjonen ytringen fremtrer i, eller at den inkluderer den foregående teksten eller diskursen. Relevanteorien tar derimot utgangspunkt i at «kontekst anses utelukkende som en psykologisk størrelse, der enhver type informasjon, fra hvilken som helst kilde, kan spille en rolle så lenge den er mentalt representert» (op.cit.). Det inkluderer all informasjon som er tilgjengelig for mottakeren – både fysiske omgivelser og antakelser hentet fra hukommelse. Valget av kontekstuelle antakelser er relevansdrevet, og vi vil derfor alltid velge de kontekstuelle antakelsene som fører til det vi antar er de mest relevante tolkningene (Sperber & Wilson 1986/1995: 132).

I en gitt ytringssituasjon vil konteksten utgjøre den samlingen av antakelser (hentet fra persepsjon, hukommelse og/eller slutninger) som faktisk anvendes for å fastslå talerens intenderte budskap.¹⁴

Dette vil si at mottakeren avgjør den konteksten som hun tror avsender vil at hun skal tolke ytringen i. Hvordan valg av kontekst er avgjørende for pragmatisk tolkning er illustrert i (3) under.

(3)

Lisa: Vil du være med på Les Misérables neste uke?

Ole: Det er en musikal!

Vi kan anta at Lisa vet at Ole er en stor musikalentusiast, og at han sjelden lar muligheten til å se en musikal passere. Dermed er en tilgjengelig kontekstuell antakelse i dette tilfellet: «Ole vil se enhver musikal han har mulighet til». Denne kontekstuelle antakelsen sammen med det eksplisitte innholdet i Oles ytring «Det er en musikal», vil logisk lede til det implisitte innholdet «Ole vil se Les Misérables». Lisa kunne – i prinsippet – også ha valgt andre kontekstuelle antakelser som har å gjøre med musikal, for eksempel «Ole synes at alle musikal er kjedelige». Gitt det Lisa vet om Ole, og prinsippene som påvirker valget av kontekst, vil imidlertid ikke denne antakelsen være den mest relevante. Antakelsen om at Ole synes

¹³ Enhver med alminnelige språklige og juridiske kunnskaper.

¹⁴ Falkum & Kjøll (2014:183) parafraserer Sperber & Wilson (1986/1995: 15)

musikaler er kjedelige, vil føre til større prosesseringskostnader og færre positive kognitive effekter enn antakelsen om at Ole vil se enhver musikal.

Kontekstbegrepet vil være aktuelt å trekke inn senere i denne avhandlingen, både i analysen av intervju og i forbindelse med spørreundersøkelsene. I denne sammenheng vil jeg poengtere at mediet (en skriftlig tekst) ikke tillater rask kommunikasjon, for eksempel i form av oppfølgingsspørsmål mellom skribent og leser. Ettersom mediet er en tekst, vil ikke leseren nødvendigvis kunne bli korrigert i sin utledning av en tolkning heller. Tilgangen til de kontekstuelle antakelsene vil derfor være begrenset og avhengig av hver enkelt leser. De kontekstuelle antakelsene som er nødvendige for å forstå de aktuelle vilkårene vil innbefatte det som står tidligere i forsikringsteksten og eventuelt det som står senere i teksten. I tillegg vil det være vesentlig hva leseren kjenner til om sjangerkonvensjoner for denne typen tekst, de kulturelle rammene teksten finner sted i, og det man av erfaring vet – det være seg førstehånds eller annenhånds erfaring – om den typen hendelser som teksten beskriver.

3.4 Implikaturer og eksplikaturer

Sperber og Wilson (1986/1995: 185) foreslår at prosessen med å tolke en ytring foregår i to adskilte moduler i hjernen. Ytringer blir automatisk avkodet i språkmodulen, til en spesifikk semantisk representasjon eller logisk form, et slags strukturert sett av kodede konsepter som dernest blir brukt som input til den pragmatiske modulen (Li 2008: 125-126). Styrt av forståelsesprosedyren, er målet derfra å utvikle denne logiske formen fra dens språklig kodede innhold, til dens implisitte innhold, og på den måten avgjøre hvilke antakelser som er kommunisert (eksplikaturer og implikaturer) og hva som er avsenderens intenderte mening (op.cit.).

Det finnes ulike distinksjoner som er sentrale for en relevansteorietisk redegjørelse av hvordan vi forstår ytringer. Én distinksjon som er relevant for denne avhandlingen er distinksjonen mellom to typer antakelser som avsender kommuniserer: *eksplikaturer* og *implikaturer*. Sperber & Wilson (1986/1995: 182) definerer begrepene slik:

- (II) En antakelse kommunisert av en ytring Y, er eksplisitt hvis, og bare hvis, den er utviklet av en logisk form kodet av Y.
- (III) En antakelse kommunisert av Y, som *ikke* er eksplisitt, er implisitt (implikatur).¹⁵

¹⁵ Min oversettelse og utheving.

Disse definisjonene betyr at Oles ytring i eksempel (3) «Det er en musikal!» blir brukt til å kommunisere både en eksplikatur og en implikatur i den situasjonen som ble illustrert. Eksplikaturen er «Les Misérables er en musikal», i og med at dette er en kommunisert antakelse som er en videreutvikling av ytringens logiske form. En implikatur som følger av Oles ytring er «Ole vil se Les Misérables» i og med at Lisa vet at Ole er en musikalentusiast, og dermed kan hente inn den kontekstuelle antakelsen «Ole vil se enhver musikal han har mulighet til».

Vi skiller mellom to typer implikaturer: impliserte premisser og impliserte konklusjoner. Alle implikaturer faller innunder disse to kategoriene (Sperber og Wilson 1986/1995: 195). Et implisert premiss er det mottakeren selv som må konstruere med utgangspunkt i den informasjonen som er mest tilgjengelig for vedkommende. Det gjelder all informasjon som er tilgjengelig i øyeblikket, hentet fra for eksempel hukommelse og mentale skjema. Impliserte premisser er med andre ord kontekstuelle antakelser. Et implisert premiss som Lise må ta hensyn til for å forstå Oles ytring i (3) er derfor «Ole vil se enhver musikal han har mulighet til».

Under illustrerer jeg utledningen av eksplikaturer og implikaturer ved et nytt eksempel. La oss si at samtalen her dreier seg om at X sin hest har blitt sparket så hardt av en annen hest at den måtte avlives på grunn av skadene:

(4) X: Får jeg igjen på forsikringen etter ulykken?

Z: Den ble halt og måtte avlives som en direkte følge av ulykken.

La oss forestille oss at X på forhånd har lest forsikringsavtalen som tilbyr erstatning dersom hesten må avlives som en direkte følge av en ulykke. La oss nå si at X i denne sammenheng tar Z for å ha kommunisert følgende antakelser:

(4) a. Eksplikatur

[Hesten til X ble halt₁* og [som en konsekvens] måtte [hesten til X] avlives] som en direkte følge [av ulykken₁ som hesten til X var utsatt for]

(4) b. Implisert premiss

Hvis hesten din må avlives som en direkte følge av en ulykke₁, får du igjen penger hos forsikringsselskapet.

(4) c. Implisert konklusjon

Du får igjen penger hos forsikringsselskapet.

Basert på definisjonene over, er (4a) en eksplikatur av Z sin ytring fordi det er en videreutvikling av ytringens logiske form. Implikaturene finner vi i (4b) og (4c) som henholdsvis implisert premiss og implisert konklusjon, fordi disse ikke er eksplisitt kommunisert, men utledet gjennom pragmatiske slutningsprosesser.

Wilson og Sperber (2012: 67-68) påpeker at prosessene som er involvert i utledningen av eksplikaturer, impliserte premisser og impliserte konklusjoner, ikke nødvendigvis skjer i en bestemt rekkefølge, men foregår parallelt og er under konstant justering. Det vil si at eksplikaturer og implikaturer antas å være gjenstand for en gjensidig parallell justering.¹⁶ Utledningen av eksplikaturer involverer prosesser som entydiggjøring, begrepsjustering, referansetilordning, fri pragmatisk berikelse og innsetting av uartikulerte konstituenten. Disse prosessene ser vi eksempler på i (4) over.

Demonstrativet *den* blir for eksempel tolket som å referere til *hesten til X*, mens pronomenet *jeg* blir tolket som å referere til personen *X*. Denne prosessen omtales som *referansetilordning*. Konjunksjonen *og* blir tolket som et bindeledd i et årsaksforhold der hesten var utsatt for en ulykke, ble halt og måtte avlives *som en konsekvens*. Denne «relasjonslutningen» skjer på ytringens eksplikurnivå, og omtales i Carston (2002: 228) som en *pragmatisk berikelsesprosess*.

Ordene *halt* og *ulykke* blir tolket som å referere til $Halt_1$ og $Ulykke_1$ fordi disse bidrar til flest positive kognitive effekter. Denne prosessen kalles *entydigging*.

$Halt_1$ = uregelmessig, skjevt, oftest på grunn av lidelse eller sykdom i beina.

$Halt_2$ = preteritum av «å hale»: trekke, dra med lange kraftige tak.

(Bokmålsordboka 2017a)¹⁷

$Ulykke_1$ = tilfeldig større skade, alvorlig uhell, katastrofe.

$Ulykke_2$ = skadelig forhold, ulykkelig omstendighet eller skjebne.

(Bokmålsordboka 2017b)¹⁸

Når *X* har avgjort betydningen av *halt*, må hun justere begrepet ved å innsnevre eller utvide betydningen av ordet (se Borthen, Berthelin, & Thomassen 2012: 37)¹⁹. Det innebærer å avgjøre graden av halthet. Ut fra den tilgjengelige kontekstuelle antakelsen om at hesten måtte avlives, er det rimelig å tolke graden av halthet som *alvorlig*.

Alle disse prosessene er relevansdrevet og bidrar til målet om å sanke flest mulig positive kognitive effekter (Sperber & Wilson 1986/1995: 260). I analysen av funnene fra undersøkelsene, vil disse forklaringene kunne bidra til å si noe om hvorfor informanter og respondenter tolker forsikringsteksten slik de gjør.

¹⁶ 'Mutual parallel adjustment' (Carston 2002: 143)

¹⁷ Ordbok.uib.no *søkeordene* 'halt' og 'hale'

¹⁸ Ordbok.uib.no *søkeord* 'ulykke'

¹⁹ Om etablering av *ad hoc*-begreper.

4 Klarspråk

I denne seksjonen redegjør jeg for klarspråkbegrepet med et kort historisk bakteppe. Vi skal se hva klarspråk er, hva begrepet rommer og hva en klarspråkspraksis innebærer. Jeg presenterer noen «myter» om klarspråk og noen argumenter som taler for at klarspråk er viktig og nyttig – også for næringslivet. Avsenderperspektivet vil bli presentert til slutt.

Gjennom arbeidet med tema har det vist seg vanskelig å ikke si noe om klarspråk i det offentlige, fordi det stort sett er det litteraturen sier noe om, men siden fokus for denne avhandlingen dreier seg om språk i næringsliv, vil dette være av størst relevans. Klarspråk, i likhet med Relevansteorien, dreier seg om kommunikasjon, og målet er å la teori og ideer fra begge disse områdene utfylle hverandre i analysen i det neste kapittelet.

4.1 Hva er klarspråk og hva er det ikke?

«[...] in pleine English wordes, gathered for the helpe of Ladies, Gentlewomen, or any other unskillfull persons», forsøkte Robert Cawdry i 1604 å forklare alle de vanskelige latinske og franske termene i den aller første engelske ordboken (McBeth 2002: 3). Hva angår Ladies, Gentlewomen og andre unskillfull persons, skal jeg overlate til andre masterstudenter.

Klarspråk som begrep har en relativt kort historie i Norge. På 1980-tallet kunne man finne begrepet på trykk i landets aviser. Det betyr likevel ikke at man ikke fokuserte på tydelig formidling før den tid. Myndighetene har vært opptatt av språkets rolle for samfunnet og demokratiet i lang tid, og har i mange år snakket om hvordan man skal gjøre språket mer tilgjengelig, og hvordan vi kan unngå tungt språk i det offentlige (Falck-Ytter 2009: 22). I mellomkrigstiden la jurist Nikolai Gjelsvik ned en stor innsats for å oversette lover til nynorsk. På den måten startet han en modernisering av lovspråket i Norge (Kulturdepartementet 2008: 189).

Professor Finn-Erik Vinje fulgte på mange måter opp dette arbeidet, blant annet gjennom *Lovlig språk: om språk og stil i lover og annet regelverk: en veiledning*. Innledningsvis trekker Vinje frem St.meld. nr. 4 (1987-1988) som sier at «Mange lover og forsikrifter er formulert på en slik måte at de er unødig vanskelig å forstå» (Vinje 1990: 6). I veiledningen tar Vinje et oppgjør med blant annet substantivistiske uttryksmåter og overdreven bruk av passivformer.

Etter hvert har klarspråk som begrep fått status som en samlebetegnelse på et ideal for en språkpolitisk praksis. Språkforskere har argumentert for betydningen av klarspråk og politikere har iverksatt prosjekter for å bidra til klarere språk, hovedsakelig i offentlig

forvaltning. Et av de tyngste argumentene for klart språk i offentlige tekster, dreier seg om det demokratiske aspektet. I Norge har Språkrådet rolle som:

[...] statens fagorgan i språkspørsmål og følger opp den norske språkpolitikken på oppdrag fra Kulturdepartementet [og] samarbeider med offentlige og private aktører om språkpolitiske tiltak, blant annet om klarspråk i det offentlige og i næringslivet; fagspråk, terminologi og formidling på norsk [...] (Språkrådet.no,1).

I 2009 definerte Språkrådet klarspråk som «[...] et korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige» (klarspråk.no sitert i Falck-Ytter 2009: 22). I dag definerer Språkrådet klarspråk som «[...] et korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster» (Språkrådet.no, 2). Siden Falck-Ytter skrev sin mastergradsavhandling «Klarspråk – hva er det» i 2009, har altså Språkrådet, ved å fjerne to ord, utvidet klarspråkets domene til å omfatte tekster også utenfor det offentlige. Den nye definisjonen indikerer en positiv utvikling for klarspråk som praksis, men likevel forholder klarspråklitteraturen seg, i de fleste tilfeller, enda til offentlig sektor. Så lenge en har med informative tekster som er rettet mot et allment publikum å gjøre, rommer likevel begrepet den samme betydningen og de samme prinsippene for offentlig som for privat virksomhet. Språkrådet bruker termen *brukertilpasset* om klarspråk. Dette åpner for en redegjørelse av hva brukertilpasset språk faktisk innebærer. Senere i kapittelet vil jeg komme inn på dette når jeg skriver om mottakerens sentrale rolle for utforming av tekster.

I et forsøk på å drepe myter om klarspråk kommer Kimble (1996/1997) med noen spissformulerte påstander. Han hevder at klart språk ikke handler om å fordumme språket, men at det innebærer klar og effektiv kommunikasjon. Videre poengterer han at klart språk og presisjon er utfyllende mål, ikke motstridende, og at valget mellom klarhet og presisjon som regel er et falskt valg.

Klarspråk handler altså ikke bare om språket i seg selv. Det handler også om kommunikasjon. Det betyr også at klarspråk ikke begrenser seg til vokabularet, men innbefatter alle teknikker for tydelig kommunikasjon: å planlegge dokumentet, designe det, organisere det, skrive tydelige setninger, bruke klare ord og uttrykk og teste dokumentet på typiske lesere (op.cit: 3).

4.2 Hvorfor klarspråk?

Hvorfor er klarspråk nyttig og viktig? Og hvem er det viktig for? Falck-Ytter (2009) presenterer tre argumenter som brukes for å fronte klarspråksbudskapet: i) demokratiargumentet, ii) økonomiargumentet og iii) omdømmeargumentet. Disse argumentene er formulert med et

spesielt hensyn på klarspråk i det offentlige, og demokratiansvaret står sterkt som argument i den offentlige klarspråksdiskursen. Som stat med en myndighet og et ansvar overfor borgerne, vil dette ansvaret være selvfølgelig, men betyr det at demokratiansvaret ikke angår næringslivet? La oss ta for oss disse tre argumentene steg for steg.

Demokratiargumentet: Klarspråk innebærer å utforme tekstuell informasjon på en slik måte at det «[sikrer] alle brukere like muligheter og en likeverdig behandling [...] uavhengig av ressurser, kunnskapsnivå og språklige forutsetninger (Dahle & Ryssevik 2013: 18). I det offentlige har dette et særskilt demokratisk hensyn. Av Stortingsmeldingen fra 2008 kommer det fram at så mange som én femtedel av den norske befolkning har problemer med å forstå innholdet i offentlige tekster (Kulturdepartementet 2008: 96). På regjeringen.no heter det at så mange som én av tre har problemer med å forstå innholdet (Kommunal- og moderniseringsdepartementet 2014). «Språkløfter kan bli til klassekløfter, og dette vil forsterka det demokratiske problemet» (Kulturdepartementet 2008: 96). I 2008 satte myndighetene i gang prosjektet «Klart språk i staten», et prosjekt gjennomført i samarbeid med Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet (FAD), Digital forvaltning for IKT (Difi) og Språkrådet. Dahle og Ryssvik (2013) har evaluert effektene av dette prosjektet, og et av hovedfunnene deres er at prosjektet har bidratt til å skape stor oppmerksomhet om klarspråk i statsforvaltningen. Dette var også et overordnet mål med prosjektet. Vi kan også se effekten blant annet ved at deler av næringslivet nå har rettet søkelyset mot klarhet i virksomhetene deres.

Finans Norge og Språkrådet har fra august 2016 gått sammen om et klarspråksarbeid i pensjons- og livsforsikringsbransjen. Dette er første gang næringslivet har satt i gang et systematisk arbeid for klart språk (Kreutzer & Wetås 2016). For å gjøre det enklere for folk å forstå hva de har å forholde seg til, har de utviklet en bransjestandard²⁰ og erstattet utdaterte ord og formuleringer med nye og mer forståelige. «Klarspråk er kommunikasjon der forbrukerens informasjonsbehov skal legge føringer for teksten slik at all skriftlig kommunikasjon er relevant og lett å forstå» (op.cit.). I samme artikkel understreker de at:

Å kunne sette seg inn i, forstå og gjøre aktive valg om egen framtid og økonomi er også en demokratisk rettighet og et viktig prinsipp i et moderne samfunn. Det er viktig at bransjen viser samfunnsansvar ved å arbeide systematisk med klart språk. Det er ingen som ønsker å tilby pensjonsforsikringer som kundene ikke har bruk for (op.cit.)

²⁰ Dette inkluderer en ordliste over vanskelige eller utdaterte begreper, og en språkstandard (se Finans Norge 2017)

Skal vi tro Idar Kreutzer, administrerende direktør i Finans Norge, og Åse Wetås, direktør i Språkrådet, gjelder demokratiansvaret også for næringslivet. Som kunde trenger man å vite hva man kan forvente av bransjen, og hvordan valgene man tar påvirker ens egen økonomi.

Økonomiargumentet: Kimble (1996/1997) legger stor vekt på økonomiargumentet i sin presentasjon av klarspråksarbeid i ulike private virksomheter, deriblant forsikringsselskaper. Det gjør også Kreutzer & Wetås (2016) når de poengterer at klarspråk fører til færre kundehenvendelser fordi kundene forstår informasjonen som blir gitt. Det resulterer i at selskapene sparer «både tid og penger» (op.cit.). Et eksempel hentet fra Kimble (1996/1997) presenterer en situasjon både før og etter et selskap har gjennomgått sine dokumenter, og revidert dem med klart språk for øye: Telefoniselskapet U.K. British Telecom, mottok nesten én million klager og forespørsler i året, fra kundene sine, angående telefonregningene deres. Etter å ha revidert informasjonsdokumentet ved å organisere det på en logisk måte, forklare det i klart språk og gitt en lettfattelig utgiftsinformasjon på første side, falt antall klager og forespørsler med 25% (op.cit.: 16-17). Dette innebærer at tid som blir brukt på kundehenvendelser og oppklaringer, istedenfor kan brukes til andre arbeidsoppgaver. Kommunal- og moderniseringsdepartementet anslår at dårlig språk koster staten 300 millioner kroner (Kommunal- og moderniseringsdepartementet 2014). Det er imidlertid ikke alle besparelser som er lett å beregne.

Amerikanske Alan Siegel er kjent for sitt firma Siegel+Gale, og har i over trevde år jobbet systematisk med å utarbeide enkelhet i dokumenter som skal leses av allmennheten – både utsendt av myndigheter og private aktører. Allerede i 1983 poengterer Siegel at det er vanskelig å beregne kostnadsbesparelsene man kan oppnå med klarhet. Selv om man på noen områder kan se umiddelbare effekter, tar det ofte lang tid å beregne slike besparelser fordi man må overvåke og spore opp resultatene – noe som i seg selv koster tid og penger (Siegel 1983: 5). For en bransje som drives av kapital, kan det derfor tenkes å være lite fristende å iverksette tiltak som man ikke vet gevinsten av.

Omdømmeargumentet: I forbindelse med forsikringsteksten i denne avhandlingen, er omdømmeargumentet relevant. Et argument som brukes *for* juridiske termer er at de er presise og faglige – egenskaper som i utgangspunktet burde styrke avsenderens troverdighet. Dette argumentet kritiserer Kimble (1996/1997) når han påpeker at jurister har en overdreven tanke om hvor presise og uforanderlige juridiske termer er.

I en TedTalk fra 2010 går Siegel hardt ut mot myndighetene og forretningsbransjen, og kommer med krass kritikk til den kompleksiteten han mener råder, spesielt i juridiske dokumenter. Han forfekter at klarhet bør være en nasjonal prioritet, at vi på ingen måte skal

akseptere den kompleksiteten vi finner i tekster fra myndighetene, og at vi ikke under noen omstendigheter skal gjøre forretninger med selskaper som har avtaler med skjulte og uforståelige vilkår (op.cit.).²¹

Disse tre argumentene kan analyseres hver for seg, men i realiteten henger de tett sammen, og felles for alle er at de taler for tydelig kommunikasjon og transparens i virksomheter.

4.3 Hvordan kommuniserer avsender med mottaker?

Den aktuelle forsikringsteksten bærer preg av juridisk sjargong. For den alminnelige leseren kan derfor flere ord og uttrykk være tunge å avkode (se kapittel 2). *Karenstid* er et eksempel på ord som en alminnelig leser ikke nødvendigvis er kjent med. Man kan ikke regne med å bli forstått når man formidler noe faglig på en abstrakt måte til en person som ikke kjenner det aktuelle fagområdet, fordi vedkommende har ikke noe konkret å forholde det abstrakte til (Jensen 2003: 85). Det vi ikke kjenner erfaringsmessig, konkret til, kan vi ikke gjøre abstrakt. Slik er det også med språket; språket henviser semantisk til et nettverk av konkrete og abstrakte. Når språket henviser til de deler av virkeligheten som er u håndgripelige, blir dette nettverket enda mer komplisert (op.cit.: 87). Jensen (2003: 91) formulerer en annen viktig tanke om allmennspråket i denne sammenheng:

«[Almensproget] bygger på utbredte fælles konventioner og indeholder et ordforråd for en lang række dagligdagse konkrete ting [...] Forestillingen om et almensprog spiller en afgørende rolle i al formidling [...] Det er forestillingen om et almensprog der er forbilledet når man taler om at formidle til «almindelige mennesker», eller når man prøver at ramme «den laveste fællesnævner». Det er også forestillingen om et almensprog der ligger bak konstruktionen af læsbarhedsindekset²²»

Kunnskapen vår er tett knyttet til språket, og for å beherske et fags terminologi, må man også beherske fagområdet. Derfor er det også forståelig at en fagpersons tekst kan inneholde begreper som man i allmennspråket vanligvis ikke møter på. Her er mottakergruppen den avgjørende faktoren. Hvem skal lese teksten? Dersom en tekst som er skrevet av en jurist er ment for et allment publikum vil det stille helt andre språklige krav til forfatteren, enn om teksten var rettet utelukkende mot andre jurister, Med «andre krav» mener jeg at teksten må tilpasses mottakeren (eller brukertilpasses, slik språkrådet omtaler det).

²¹ (Siegel, Let's Simplify Legal Jargon, 2010)

https://www.ted.com/talks/alan_siegel_let_s_simplify_legal_jargon/transcript?language=d

²² Man kan måle tekstens lesbarhetsindeks på <http://www.skriftlig.no/likres/>, men analysen fungerer kun som en indikator. Ved å plote inn tekstens to første avsnitt, fikk teksten en lesbarhetsindeks på ca 50 (vanskelig).

I sin masteroppgave om klarspråksarbeid i NAV, problematiserer Ida Seljeseth (2013) en av de største fallgruvene for klarspråkspraksisen – at den fokuserer for mye på språk, og for lite på kommunikasjon. Setninger kan være språkvasket, presise og lettfattelig, men likevel ikke oppfylle sitt kommunikative formål.

Å tilpasse språket innebærer derfor å velge de riktige tekstfunksjonene som skal sikre at teksten inneholder de nødvendige kommunikative elementene som kreves for å oppfylle det kommunikative formålet (Jensen 2003: 112). Vi definerer tekstfunksjoner ut fra deres kommunikative funksjoner, og det inkluderer både innhold og form. Som forfatter av en tekst må man kunne rettferdiggjøre de elementene man har valgt å inkludere i teksten - for eksempel: Hvorfor har jeg med denne setningen – hva gjør den med mottakeren? Den siste delen av spørsmålet er nødvendig å stille seg hvis man skal utforme en tekst som oppfyller sitt kommunikative formål (op.cit.)

Forsikringsteksten kan sies å ha en *direkte avsender* og en *indirekte avsender*, der forsikringsselskapet er den direkte avsenderen, og juristen (gitt at det bare er én) som utformer teksten er den indirekte avsenderen. Dette har noe å si for det kommunikative formålet. Fordi – selv om man språkvasker en tekst og gjør setningene tydelige, har den indirekte avsenderen et ytterligere hensyn å ta – de er representanter for forsikringsselskapet, og vi må anta at selskapet ønsker kunder. Forsikringsteksten blir derfor uttrykk for et tostemmig kor, der det tas hensyn både til å presentere selskapets vilkår på en ønsket måte, og til å sikre vilkårenes juridiske gyldighet. Tanken om at det ene og alene er skribenten, altså juristen, sin skyld at teksten ikke kommuniserer godt, må derfor nyanseres (se for eksempel Seljeseth 2013).

5 Metode

«En metode er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme frem til ny kunnskap. Et hvilket som helst middel som tjener dette formålet, hører med i arsenalet av metoder» (Aubert 1985: 196). For denne studien har jeg valgt å kombinere kvalitativ og kvantitativ metode i form av fokusgruppe, dybdeintervju og spørreskjema. Alle metodene som er anvendt i denne forskningen, undersøker på ulikt vis det samme: subjektive holdninger til et fenomen, nemlig individers forståelse av avtalevilkår i en forsikringstekst. Bakgrunnen for metodetrianguleringen ligger i et ønske om å oppnå en bredere oversikt og en dypere innsikt og forståelse enn jeg ville fått dersom jeg kun benyttet meg av én metode. De ulike dataene om det samme emnet kan også fungere som en gjensidig kontroll av dataenes pålitelighet (Halkier 2010: 16). På den måten kan trianguleringen styrke gyldigheten av de forskjellige funnene (op.cit.). Denne kombinasjonen blir slikt sett også redskaper jeg har anvendt i forsøk på å sikre kvaliteten av forskningen min.

Kvantitative metoder kjennetegnes ved at de gir data i form av målbare enheter, mens kvalitative metoder har til hensikt å fange opp meninger og erfaringer som ikke er målbare eller lar seg tallfeste (Dalland 2014: 112, Jacobsen 2015: 251). Den ene metoden er isolert sett ikke bedre enn den andre, men har ulike egenskaper som egner seg til ulike formål (Jacobsen 2015: 34). De to metodene hviler på ulike paradigmer når det gjelder innsamling og analyse av data: *positivisme* og *hermeneutikk*. For flere refleksjoner rundt positivistisk og fortolkende tilnærming og strid mellom retningene, se for eksempel Grønmo (2016: 21), Dalland (2014: 51), Jacobsen (2015: 31) og Tjora (2017: 24).

5.1 Kvalitativ metode

«Kvalitative metoder søker å gå i dybden, og vektlegger betydning» (Thagaard 2013: 17). De har en hermeneutisk, fortolkende tilnærming og kan bidra til innsikt i menneskers tankeunivers og følelsesmessige forhold til et fenomen (Jacobsen 2015: 251). Kvalitative metoder betegnes som intensive fordi de undersøker få 'enheter' dypere (op.cit.). Jeg baserte den kvalitative undersøkelsen på et strategisk utvalg, og valgte i utgangspunktet²³ deltakere med ønskede kvalifikasjoner. Fokusgruppen min bestod av tre informanter, der to hadde god kunnskap om hest. Tanken var at terminologi knyttet til hestehold skulle være bedre kjent for dem enn for andre. Den siste informanten hadde alminnelig kjennskap til hest, og slik sett var gruppen sammensatt av «profesjonelle» og «alminnelige» informanter.

²³ Et informantskifte førte til at disse kvalifikasjonene ikke gjaldt for én av informantene i fokusgruppen.

For dybdeintervjuet var ønskede kvalifikasjoner en person ansatt i et forsikringselskap. Jeg vurderte det som viktig og relevant å ha med en representant fra bransjen som er aktuell for denne studien. Dette intervjuet gjennomførte jeg i etterkant av fokusgruppeintervjuet. Det åpnet for muligheten til å la informantene fra dybdeintervjuet kommentere noen relevante momenter som ble diskutert i fokusgruppen. Utvalget ble gjort med en tanke om å få både et bransje- og kundeperspektiv på oppfatninger som jeg mente var viktig å belyse fra begge sidene. I ettertid har dette skillet vist seg å være mindre fremtredende enn først antatt. Det viste seg ved at informantene fra begge intervjuene pekte ut mange av de samme delene ved teksten som var vanskelig å forstå. Synspunktene var ofte like, selv om informantene fra dybdeintervjuet noen ganger kom med et faglig perspektiv på fenomenene.

I begge intervjuene ble informantene presentert for ulike scenarier (vedlegg 2) og bedt om å ta stilling til hvorvidt de mente de hadde rett på erstatning. Deler av samtalene handlet om hvorfor informantene hadde svart slik de gjorde. Dette fungerte som en pilotundersøkelse for den senere kvantitative undersøkelsen jeg skulle utføre. På bakgrunn av funnene fra pilotundersøkelsen reviderte jeg spørreundersøkelsene ytterligere før de endelige undersøkelsene ble distribuert.

5.1.1 Fokusgruppeintervjuet

Et fokusgruppeintervju skiller seg fra andre gruppeintervjuer ved at dataene først og fremst genereres gjennom sosial samhandling mellom gruppemedlemmene. Samspillet foregår i stor grad mellom informantene, mens emnefokus er styrt av forskeren (Halkier 2010: 10 og Jacobsen 2015: 163). En styrke ved metoden er at deltakerne får mulighet til å diskutere et emne dypere. Dataene som genereres er derfor som regel resultat av sosiale prosesser. Halkier (2010: 10) trekker frem et viktig kjennetegn ved fokusgrupper:

Fokusgrupper gir deltakerne mulighet til å uttrykke betydningsdannelse²⁴ som ellers er taus og blir tatt for gitt. Deltakerne får nemlig i fokusgrupper muligheten til å «tvinge» hverandre til å snakke eksplisitt når de forhandler med hverandre.

Jeg besluttet å anvende fokusgruppeintervju som metode på grunn av dens styrke i å produsere kunnskap om kompleksiteten i betydningsdannelser (Halkier 2010: 14). Dessuten fant jeg en liknende undersøkelse i Vatn, Fjørtoft & Eriksen (2015). Her ble fokusgrupper anvendt for å undersøke tekstforståelse av et utvalg lover. Også i deres undersøkelse lå et klarspråksperspektiv til grunn for prosjektet, og derfra hentet jeg inspirasjon til dette metodevalget.

²⁴ Halkier (2010: 10) forklarer 'betydningsdannelse' som en del av menneskers sosiale erfaringer.

Intervjuet fant sted på en universitetscampus der informantene selv studerte. Informantene fikk velge et rom som jeg reserverte i forkant av intervjuet. Hensikten var å finne et nøytralt sted, slik at omgivelsene ikke skulle skape støy og at informantene kunne føle seg komfortable i situasjonen.

Intervjuguiden bestod av seks deler: åpningsdel, generelle og spesifikke tekstspørsmål, scenarioer, metadiskusjon og avsluttende spørsmål (se intervjuguide i vedlegg 3). Informantene fikk utdelt hvert sitt eksemplar av den aktuelle forsikringsteksten da vi startet med de generelle tekstspørsmålene. Teksten ble brukt aktivt gjennom hele intervjuet ved at intervjuet i stor grad omhandlet innholdet i teksten. Informantene brukte den ofte til å eksemplifisere fenomener som var gjenstand for dialog.

Guiden fungerte som en rettesnor for meg som forsker, og jeg opplevde å være relativt knyttet til den i de første to delene. Etter hvert tok informantene en mer aktiv rolle, og diskuterte mer fritt. Intervjuet utviklet seg til å bli en samtale mellom deltakerne, fremfor en spørsmål/svar-situasjon. Forskerrollen min ble mer observerende, men likevel aktiv i form av å styre emnefokuset, og å henvende meg til deltakerne ved momenter jeg ønsket mer diskusjon.

Karakteristisk for fokusgruppeintervju som metode er også at det sosiale samspillet er selve kilden til data. Dette er i seg selv en styrke ved metoden; samspillet mellom deltakerne kan produsere kunnskap om kompleksiteten i betydningsdannelser (Halkier 2010: 14). Kompleksitet er vanskeligere å få frem i dybdeintervjuet. Likevel vil jeg bemerke at denne styrken kan gå på bekostning av det individuelle synspunktet, og konsensus *kan* oppstå (Jacobsen 2015: 161 og Halkier 2010: 15).

I løpet av intervjuet kunne det oppstå konsensus i forbindelse med enkelte emner, og da spesielt rundt temaer som omhandlet fordommer mot forsikringsbransjen. Likevel bidro alle informantene på en selvstendig måte, og ut fra gruppedynamikken fortolket jeg informantene som trygge i intervjusituasjonen. I tillegg til konsensus, kan også polarisering mellom deltakerne oppstå (Halkier 2010: 15). Informantbidragene fra fokusgruppen min vil jeg likevel betegne som selvstendige uten at det førte til en polarisert diskusjon.

En svakhet ved metoden er at den ikke alltid er godt egnet til å produsere data om individenes livsverden. Dette kan forklares blant annet ved at den enkelte deltaker ikke får sagt like mye som i for eksempel et dybdeintervju. Det kan ha å gjøre med gruppedynamikken og de ulike rollene hver enkelt deltaker tar, men også det tidsmessige aspektet (Jacobsen 2015: 163). Jeg prøvde å imøtekomme dette problemet ved å gjennomføre et dybdeintervju i etterkant av fokusgruppeintervjuet. Dessuten var fokusgruppen min var liten (tre deltakere)

sammenliknet med hva litteraturen betegner som en optimal størrelse (fem til åtte/ni deltakere) (op.cit.: 162). En liten gruppe gir større rom for individuelle synspunkter enn en stor gruppe.

5.1.2 Dybdeintervjuet

Dybdeintervjuet²⁵ er den mest utbredte metoden innenfor kvalitativ forskning (se for eksempel Tjora 2017). I dybdeintervjuet er det større rom for forskeren til å stille spørsmål om den enkeltes opplevelser og erfaringer. Spørsmålene som stilles er derfor ofte åpne (Halkier 2010: 13 og Tjora 2017: 114).

Ved å skape en avslappet stemning og en noenlunde romslig tidsramme, ofte en time eller mer, er det meningen å få informanten til å reflektere over egne erfaringer og meninger knyttet til det aktuelle temaet for forskningen (Tjora 2017: 113).

En styrke ved dybdeintervjuet er nettopp dets åpenhet i den forstand at det på forhånd ikke er lagt sterke føringer for intervjueren om hvordan intervjuet skal gå for seg (Kvale 2006: 44). Kvale (2006: 21) understreker samtaleens betydning i menneskers hverdag. Dybdeintervjuet baserer seg på nettopp den hverdagslige samtalen, men karakteriseres likevel som en *faglig* samtale. Kvale (2006: 21) hevder at deltakerne i dybdeintervjuet imidlertid ikke er likeverdige, ettersom intervjueren er den som definerer og kontrollerer situasjonen. Ut fra erfaringene mine gjennom dette og tidligere prosjekter, vil jeg utfordre og nyansere denne påstanden.

Enhver intervjusituasjon er unik og defineres av hvem som intervjuer, hvem som intervjues, omgivelser, tid og ellers ytre så vel som indre omstendigheter. I dybdeintervjuet til denne studien intervjuet jeg en samfunnsøkonom ansatt i et forsikringsselskap. Samtalen bar preg av at informanten hadde en faglig autoritet som tidvis i samtalen satte henne i en posisjon med kontroll over temaet som var gjenstand for dialog. I intervjusituasjonen forble det en selvfølge å la informanten beholde denne posisjonen. I ettertid vurderer jeg det som nyttig og interessant, fordi det åpnet en ny dimensjon ved samtalen. Det ledet meg til en innsikt jeg ellers ikke ville fått ved å holde fast på kontrollen gjennom intervjuet.

Poenget med refleksjonen over er å beskrive noe av det som kjennetegner dybdeintervju som metode. Metoden baserer seg på et fenomenologisk perspektiv, der forskeren forsøker å forstå informantens livsverden og hvordan informanten selv reflekterer over denne (Tjora 2017: 114). Informantens posisjon slik jeg beskrev den over, bidrar til å gi en innsikt til hennes holdninger til de temaene som ble samtalen om.

²⁵ I litteraturen benevnes metoden som *kvalitativt forskningsintervju*, *semistrukturert/halvstrukturert intervju* og *dybdeintervju*. Jeg velger å omtale den som sistnevnte, i tråd med Tjora (2017).

I dybdeintervjuet var jeg knyttet til intervjuguiden i den tekstspesifikke delen, når det var konkrete spørsmål jeg ønsket svar på. Intervjuguiden bestod av fem deler (se vedlegg 4), inspirert av mal fra Tjora (2012:134), og la strukturen for intervjuet. Også i dette intervjuet fikk informanten utdelt da jeg stilte spørsmål knyttet til teksten. Teksten ble et sentralt element gjennom intervjuet ved at både informanten og jeg refererte til og eksemplifisert gjennom den under samtalen. Forskerrollen var i dette intervjuet lyttende og nysgjerrig. Jeg oppfattet informanten som en kyndig representant for forsikringsbransjen på de områdene som var knyttet til hennes yrke, og jeg opplevde å få nyanserte svar. Intervjuet varte i nærmere halvannen time, og intervjusituasjonen bar preg av engasjement fra informantens side. I forkant av intervjuet lot jeg informanten velge et sted vi kunne møtes når det passet for henne. Tanken ved å la informanten avgjøre tid og sted for intervjuet, var, i likhet med det første intervjuet, å danne rammer som hun kunne føle seg komfortabel i.

5.2 Kvantitativ metode

Kvantitativ metode er egnet for å finne målbare data som kan standardiseres, og vektlegger utbredelse og antall (Jacobsen 2015: 251, Thagaard 2013: 17). Den kvantitative metoden i denne oppgaven har en deduktiv slagside. Det innebærer at jeg har startet med en hypotese om at forsikringsteksten ofte misforstås av leseren. Denne hypotesen støtter seg på prinsipper fra Relevanteorien og klarspråksteori, slik det er vist i teorikapittelet. Jeg har testet hypotesen min på et større antall respondenter, i til sammen fire ulike spørreundersøkelser, der de fire undersøkelsene har tatt utgangspunkt i fire ulike tekster (se vedlegg 3 for fullstendig fremstilling av samtlige spørreskjema).

5.2.1 Spørreskjema

Spørreskjema som datainnsamlingsmetode gir mulighet til å generere data fra et stort antall respondenter, og er i den forstand ekstensiv (Jacobsen 2015: 251). Metoden krever grundig forarbeid, for at dataene som genereres skal være relevante og i samsvar med problemstillingen som er utgangspunktet for forskningen (op.cit.: 252).

Jeg startet dette prosjektet med utgangspunkt i en problemstilling som følger: «Hvordan bør forsikringstekster utformes slik at regler og unntak fra regler kommer til uttrykk på en klar og tydelig måte for leseren?». Formuleringen er mest egnet for kvalitativ metode, for den inviterer til innsikt i meningsdanning og fortolkninger som kan gjengis i skrift eller tale. Derfor måtte jeg operasjonalisere problemstillingen i form av å konkretisere begreper og gjøre dem

målbare (Jacobsen 2015: 253/352 og Haraldsen 1999: 88). Det innebar å måle problemstillingen på en indirekte måte.

Spørreskjemametodikk innebærer en lukket tilnærming, og egner seg godt når man har utviklet klare hypoteser som kan bekreftes eller avkreftes (Haraldsen 1999: 36). For å kunne teste hypotesene mine måtte jeg samle data som kunne svare på hypotesene, og for å samle disse dataene formulerte jeg ulike scenarioer tilsvarende dette: *Forestill deg at hesten din blir sparket av en annen hest. Som en direkte følge av ulykken blir hesten halt, og veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringssselskapet?* En av hypotesene i dette tilfellet er: *De fleste misforstår scenarioet uavhengig av tekstvariant.*

Denne operasjonaliseringen bidrar til å validere funnene ved at jeg sørger for å samle data om det som problemstillingen faktisk spør etter (Grønmo 2016: 255).²⁶ Scenarioene som ble formulert var resultatet av denne operasjonaliseringen.

En styrke ved denne metoden er at datainnsamlingen ikke er tidkrevende sammenlignet med intervjuet. Det gjør det mulig å samle data fra et stort antall enheter, som igjen kan generaliseres til en større populasjon. En annen styrke ved metoden er asynkronisitet, som innebærer at tidspunkt for distribuering og respons ikke avhenger av kontakt mellom forskeren og respondentene. Respondentene kan velge tid og sted for besvarelse (op.cit.: 278) . Denne styrken bidrar til økt deltakelse, ettersom den er mer tilgjengelig i tid og sted.

Jacobsen (2015: 279) nevner en tredje styrke ved metoden: liten intervju effekt. I intervjuer kan måten intervjueren fremstår på, hvordan hun stiller og formulerer spørsmålene, påvirke informantene og dermed også svarene. At metoden har liten intervju effekten, betyr imidlertid ikke at den er objektiv. Hvordan undersøkelsen designes og formuleres, hvilke svaralternativer som er tilgjengelige, er alle faktorer som påvirkes av forskeren (Tjora 2017: 31). Selv om den matematiske analysen vil være objektiv, er tolkningen av dataene igjen forskersubjektiv.

5.2.2 Utvalg og utforming

Fordi denne studien har som mål å si noe om lesbarhet og hvordan en tekst forstås av mulige forsikringskjøpere, tillot jeg et tilfeldig utvalg. Dette hvilte på tanken om at en avtaletekst skal kunne forstås av alle som har alminnelige språklige og juridiske kunnskaper. Tanken har vært at såfremt respondentene er myndige er de også aktuelle kjøpere av en forsikring og derfor

²⁶Utgangspunktet for formulering av scenarioene er Borthen (2016) sin undersøkelse av den samme avtaleteksten. Undersøkelsen i min studie er av større omfang og utvidet med to ekstra spørreundersøkelser

representative. Av fire undersøkelser var det kun én undersøkelse som hadde respondenter under 18 år. Dette gjaldt 3 av 68 respondenter – altså 4,5% i én av fire undersøkelser. Disse har imidlertid ikke kunnet gjøre et betydningsfullt utslag i resultatene, så jeg har derfor valgt å inkludere dem i dataene.

Respondentene til spørreundersøkelsene rekrutterte jeg via facebook og e-post og resulterte i et samlet antall på 311 fordelt over de fire undersøkelsene. For å starte undersøkelsen var det krav om å oppgi e-postadresse²⁷. Dette gjorde at jeg unngikk problemet med at samme respondent gjennomførte samme undersøkelse flere ganger. Undersøkelsene distribuerte jeg til ulike områder for å unngå at samme respondent svarte på flere undersøkelser.

De fire undersøkelsene er delt inn i to sett, og omtalt som Undersøkelse (1a) og (1b), og Undersøkelse (2a) og (2b) (se vedlegg 3). Dette er fordi undersøkelsene i hvert av settene måler det samme, men med ulike forsikringstekster som utgangspunkt. Antallet respondenter for Undersøkelse (1a) og (1b) er henholdsvis 94 og 81, mens det for Undersøkelse (2a) og (2b) er 68 og 68.

I etterkant av undersøkelsene gjennomførte jeg en to-halet t-test i SPSS for å finne ut om forskjellen på svarene mellom de forskjellige scenarioene var statistisk signifikante, og dermed kan generaliseres til en større populasjon. Haraldsen (1999: 75) skriver at en t-test brukes når vi vil avgjøre om forskjellen på svarene er til å stole på eller ikke. Det dreier seg altså om den eksterne validiteten av funnene. Jeg har kjørt en t-test på de scenarioene som er relevant for avhandlingen, og resultatet viste at de fleste scenarioene bestod de fleste signifikanstestene på 1 prosentnivå. I disse tilfellene betyr det at vi kan akseptere med 99% sannsynlighet at det er forsvarlig å generalisere enkeltfunnene til en større populasjon (Johannes (Johannesen 2004: 119)). Noen av scenarioene bestod derimot ikke t-testen på 10 prosentnivå, og resultatene må derfor tolkes med forsiktighet. Respondentene har utelukkende tre svaralternativer: [Ja], [Nei] og [Usikker]. Alle svar som ikke er riktige, har i den statistiske signifikanstesten blitt kodet som 0, altså feil svar. [Usikker] vil dermed alltid tilsvare feil i signifikanstestene. For mer om resultatet av t-testen på de forskjellige scenarioene, se vedlegg 5.

²⁷ E-postadressene var ikke tilgjengelig for meg eller noen andre, se kapittel 5.3

5.3 Etiske hensyn

To viktige aspekter ved forskningsetikken er anonymisering og transparens (Tjora 2017: 175). Anonymisering gjelder informantene og eventuelle andre, mens transparens dreier seg om gjennomsiktighet i presentasjonen av forskningen (op.cit.: 248).

I spørreundersøkelsene opplyste jeg i innledningen om at identiteten til respondentene ville holdes skjult. Jeg brukte Questback som verktøy for datainnsamling, og sjekket deres sikkerhetserklæringer, hvor det står følgende: «Dersom du velger alternativet «skjult identitet» for en undersøkelse, vil ikke personlig identifiserbar informasjon, for eksempel nettlesertype og -versjon, IP-adresse, operativsystem eller e-postadresse, lagres sammen med svaret» (Questback 2016).

I forkant av begge intervjuene lovet jeg samtlige informanter anonymitet. Selv om denne studien ikke nødvendigvis berører følsomme temaer, er all forskning basert på tillit mellom forsker og informanter. I planleggingsfasen gjennomførte jeg *meldeplikttesten* på NSDs²⁸ nettsider. Testen viste at det ikke var behov for å melde prosjektet til Personvernombudet. Likevel er det forventet at forskeren «ivaretar hensynet til informanter og eventuelt andre» (Tjora 2017: 178). Kvale (2006) trekker blant andre frem én etisk regel for forskning på mennesker: *informert samtykke*.

Å innhente informert samtykke innebærer å informere informantene om prosjektets overordnede mål, og hvilke eventuelle fordeler og ulemper det er ved å delta. «Informert samtykke betyr også at forskeren får intervjupersonen²⁹ til å delta på frivillig basis, og opplyser om at personen kan trekke seg når som helst» (Kvale 2006: 67). I forkant og i etterkant av intervjuene minnet jeg informantene om at de hadde mulighet til å trekke seg også etter intervjuet var ferdig.

Etiske sider ved forskerens rolle dreier seg om det vitenskapelige ansvaret, og forskerens uavhengighet, ifølge Kvale (2006: 69-70). Dette innebærer et ansvar for at forskningsprosjektet «produserer kunnskap av verdi, og at kunnskapen er så kontrollert og verifisert som mulig» (op.cit.: 69). Forskerens uavhengighet beror på relasjonene til eventuelle sponsorer eller oppdragsgivere og deltakere. Dersom relasjonene mellom den ene eller den andre gruppen er for nær, kan det føre forskeren til å vektlegge funn på en uønsket måte, og dermed forringe forskningens kvalitet (op.cit.)

²⁸ Norsk senter for forskningsdata.

²⁹ Informanten

5.4 Forskningens fremstilling - pålitelighet og gyldighet

Både kvalitativ og kvantitativ forskning bør forholde seg til kravene om pålitelighet og gyldighet. Både kvalitative og kvantitative metoder bærer med seg en viss grad av forskersubjektivitet. Ifølge Tjora (2017: 235) er fullstendig nøytralitet ikke mulig å oppnå. For eksempel kan engasjementet og kjennskapet jeg har om språk sies å være over gjennomsnittlig. På den ene siden setter kunnskapen meg i stand til å formulere presise og relevante spørsmål knyttet til språk. På den andre siden bærer jeg også med meg denne kunnskapen i bearbeidingsfasen, når jeg for eksempel trekker ut informantsitater som jeg mener er relevante for studien. Jeg er åpen for at andre funn enn de jeg selv ser og trekker frem i analysen, også kan være relevante med andre øyne. Å være bevisst min egen posisjonering til det som studeres og informantene mine, bidrar forhåpentligvis til å unngå noen av fallgruvene som kan forringe kvaliteten av forskningen. Fra prosjektets startfase har jeg stilt spørsmål ved metodevalgene mine og hvordan de kan påvirke funnene (og dermed også kvaliteten av forskningen). Ett av valgene jeg tok for å styrke kvaliteten, var valget om å intervju en ansatt i forsikringsbransjen som kunne bidra til nyanse i dataene mine.

Med utgangspunkt i pilotundersøkelsene fra intervjuene kunne jeg revidere og forbedre spørreskjemaet til den kvantitative undersøkelsen. Informantene fra intervjuet fikk utdelt et foreløpig utkast av spørreundersøkelsen og tok stilling til scenarioene. Ett av halthetsscenarioene skapte assosiasjoner hos informantene som påvirket svarene deres så mye at jeg ikke fikk målt det jeg egentlig søkte etter. På bakgrunn av diskusjonene i etterkant, der informantene forklarte hvordan de tolket scenarioene og hvorfor de svarte slik de gjorde, endret jeg ordlyden i ett scenario og erstattet et annet før jeg sendte ut undersøkelsene.

For å styrke den interne gyldigheten av funnene mine, har jeg testet hypotesene/scenarioene i de fire kvantitative spørreundersøkelsene. Spørsmålet jeg må stille meg er om virkeligheten og min beskrivelse av virkeligheten samsvarer. Det innebærer en «kritisk drøfting av kildenes *evne* til å gi riktig informasjon om det man studerer» (Jacobsen 2015: 230). Derfor har jeg brukt den kvantitative metoden for å validere dataene fra intervjuene.

Den eksterne gyldigheten i funnene fra de kvalitative intervjuene styrkes ved at metoden har avdekket fenomener som jeg kan finne igjen i Relevanteorien. For å kunne gjøre en statistisk generalisering, fra et utvalg til en større populasjon, har jeg anvendt spørreskjemaene. Antallet respondenter³⁰ i hver undersøkelse *kan* ansees som for lavt til å kunne generaliseres i statistisk forstand. Men – fordi det totale antallet respondenter var 311, og hovedfunnene i

³⁰Antall respondenter Undersøkelse (1a) og (1b): 94 og 81. Undersøkelse (2a) og (2b): 68 og 68

samtlige undersøkelser var de samme, kan dette helhetlige antallet ansees som stort nok til å generaliseres. I de tilfellene hvor analysene har bestått den to-halede t-testen, styrkes den eksterne validiteten av de kvantitative funnene (se vedlegg 5).

6 Funn og diskusjon

I dette kapittelet presenterer jeg funnene fra både intervjuene og spørreundersøkelsene. Først presenterer jeg hypoteser og funn fra Undersøkelse 1, dernest presenterer jeg hypoteser og funn fra Undersøkelse 2.³¹ Med mål om å gi en dypere forståelse av de kvantitative funnene, komplementerer jeg disse med sitater fra informantene. Til sammen vil funn fra alle metodene kunne bidra til både en oversikt og innsikt som danner grunnlaget for diskusjonene underveis.

På grunn av oppgavens omfang har jeg valgt å presentere og diskutere funn fra ett scenario i Undersøkelse 1, og tre scenarioer i Undersøkelse 2.³² Utvalget av scenarioene har jeg basert på graden av relevans for avhandlingen. De sentrale scenarioene for denne avhandlingen er først og fremst de som dreier seg om halthet og som er hypotetisk vanskeligst å tolke utfallet av. Det vil si at jeg har utelatt spørsmål og funn som ikke er direkte relevante. Noen av scenarioene var hypotetisk lett å tolke utfallet av, og er ment som en kvalitetssikring (som en indikator på at resultatene i halthetsscenarioene ikke var tilfeldig). Jeg har valgt å presentere ett av disse resultatene under. Fullstendig fremstilling av alle resultatene finnes i vedlegg 6.

6.1 Funn fra Undersøkelse 1

Under viser jeg de to tekstene som er brukt i det første undersøkelsessettet, henholdsvis Undersøkelse 1(a) og Undersøkelse 1(b). Heretter vil disse bli omtalt som (1a) og (1b). Forskjellen mellom de to undersøkelsene er at (1a) er et identisk utdrag fra den aktuelle forsikringsteksten (denne er hypotetisk mindre tydelig enn (1b)), mens (1b) er revidert med mål om til en viss grad å tydeliggjøre innholdet (denne er hypotetisk tydeligere enn (1a)). Respondentene i begge undersøkelsene ble vist teksten for hvert scenario de skulle ta stilling til.

³¹ Funnene fra (1a) og (1b) presenteres sammen, og funnene fra (2a) og (2b) presenteres sammen.

³² I vedlegg 6 vises resultatene fra alle undersøkelsene.

Tabell 2 Vilkår som ble presentert for respondentene i Undersøkelse 1

| | |
|---|--|
| <p>(1a)</p> <p>G.6.1 Livsforsikring Du kan få erstatning med opp til forsikringsbeløpet hvis hesten din blir så alvorlig syk at den dør eller må avlives. Du kan også få erstatning hvis hesten din, som en direkte følge av et ulykkestilfelle, skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykkestilfellet. Sykdommen eller skaden må være så alvorlig at behandling og pleie i henhold til veterinærmedisinsk ekspertise ikke gjør at det er dyrevernmessig forsvarlig å la hesten leve videre. Observer begrensningene i punkt G.7.2.</p> <p>G.6.2 ...</p> <p>G.7.1 ...</p> <p>G.7.2 Allmenne begrensninger Nedenstående begrensninger gjelder selv om hesten må avlives på grunn av dyrevernhensyn. Du kan ikke få erstatning hvis hesten har dødd eller blitt avlivet på grunn av:</p> <ul style="list-style-type: none"> - halthet, bevegelsesforstyrrelser og sykdommer i hals- og ryggvirvler - skader på ledd, sener, gaffelbånd og ligament - frakturer/fissurer i benvev som viser tegn til artroseforandringer - utviklingsforstyrrelser - adferdsforstyrrelser, gemyttfeil, nymfomani eller andre uvaner | <p>(1b)</p> <p>G.6.1 Livsforsikring Du kan få erstatning med opp til forsikringsbeløpet hvis hesten din blir så alvorlig syk at den dør eller må avlives. Du kan også få erstatning hvis hesten din, som en direkte følge av et ulykkestilfelle, skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykkestilfellet. Sykdommen eller skaden må være så alvorlig at behandling og pleie i henhold til veterinærmedisinsk ekspertise ikke gjør at det er dyrevernmessig forsvarlig å la hesten leve videre. Les imidlertid unntakene i punkt G.7.2.</p> <p>...</p> <p>G.7.2 Allmenne begrensninger Begrensningene nedenfor gjelder selv om hesten må avlives av dyrevernhensyn som direkte følge av sykdom eller et ulykkestilfelle. Du kan ikke få erstatning hvis hesten har dødd eller blitt avlivet på grunn av:</p> <ul style="list-style-type: none"> - halthet, bevegelsesforstyrrelser og sykdommer i hals- og ryggvirvler - skader på ledd, sener, gaffelbånd og ligament - frakturer/fissurer i benvev som viser tegn til artroseforandringer - utviklingsforstyrrelser - adferdsforstyrrelser, gemyttfeil, nymfomani eller andre uvaner |
|---|--|

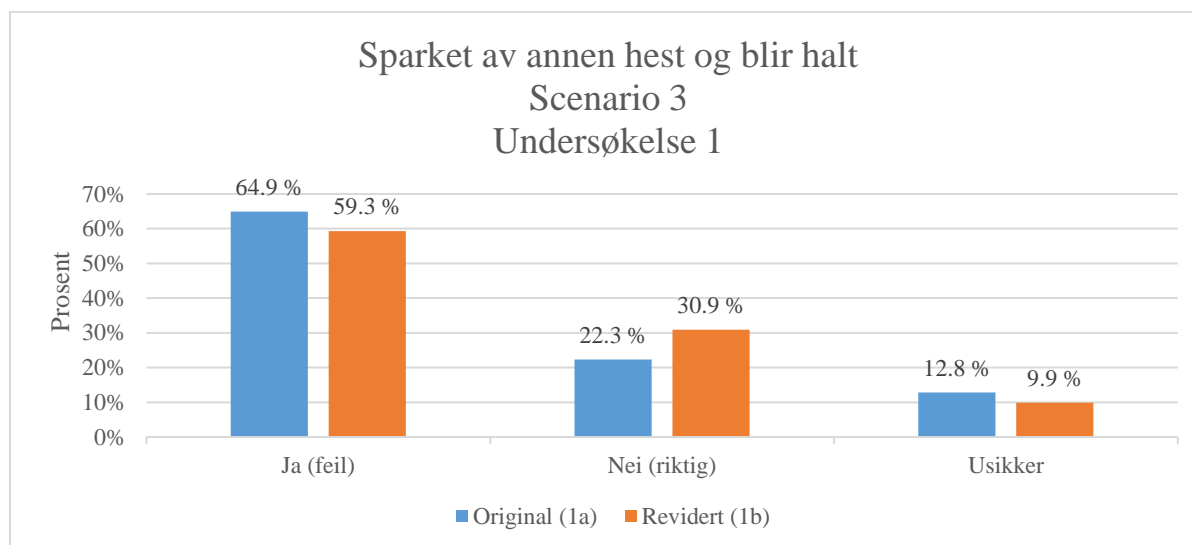
Scenario 3 (1): *Forestill deg at hesten din blir sparket av en annen hest. Som en direkte følge av ulykken blir hesten halt, og veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringsselskapet?*

Denne situasjonen var utgangspunkt for tvistesaken der kunden ikke ble tilkjent rett til erstatning. Her forventer jeg at det er flere som misforstår den opprinnelige teksten fra forsikringsselskapet som er brukt i (1a) enn den reviderte versjonen av teksten som er brukt i (1b). Dette er fordi revideringene er gjort med mål om til en viss grad å tydeliggjøre avtaleteksten. Dessuten forventer jeg at folk vil ha problemer med å vurdere scenarioet fordi det innebærer to motstridende punkter: I punkt G.6.1 står det at du kan få erstatning hvis hesten må avlives i tilknytning til et ulykkestilfelle. I begrensningene står det at du ikke får erstatning dersom hesten må avlives på grunn av halthet, skader på ledd og andre slitasjeskader. Dette scenarioet innebærer et ulykkestilfelle som fører til halthet, og altså ikke halthet som følge av flere års bruk og slitasje.

Hypotese 1 (**H1**): Flere misforstår den opprinnelige avtaleteksten (1a) enn den reviderte avtaleteksten (1b).

Hypotese 2 (**H2**): De fleste misforstår scenarioet uavhengig av tekstvariant.

Graf 1 Svarfordeling mellom (1a) og (1b) – scenario 3



*Signifikant på 1 prosentnivå målt mot resten av scenarioene for (1a) og (1b)

Graf 1 viser svarfordelingen mellom (1a) og (1b) for scenario 3. Riktig svar her er **Nei**, du får ikke erstatning (med utgangspunkt i utfallet av erstatningssaken nevnt over). Det er altså under en fjerdedel av respondentene som har svart riktig i (1a) og i underkant av én tredjedel i (1b). Grafen viser også at uavhengig av opprinnelig eller revidert tekst, har et tydelig overtall misforstått teksten, men flere har misforstått den opprinnelige teksten (1a). Disse resultatene bekrefter **H1** om at flere misforstår den opprinnelige teksten enn den reviderte teksten, men denne forskjellen er ikke statistisk signifikant.³³ Resultatene bekrefter **H2** om at et betydelig flertall misforstår dette scenarioet uavhengig av tekstvariant.

Jeg kjørte en to-halet T-test for å se om signifikant flere misforstod dette scenarioet enn de andre scenarioene for Undersøkelse (1a) og (1b). Resultatet viser at forskjellen er statistisk signifikant på 1 prosentnivå, og kan derfor med 99% sannsynlighet generaliseres til en større populasjon.

Informantene fra fokusgruppeintervjuet tok stilling til et lignende scenario. Her var imidlertid ordet 'halthet' utelatt og erstattet med 'mistet evnen til å gå'. Scenarioet og utfallet er det samme, men ordlyden er ulik. Resultatene var varierende og informantene byttet svar – det var tydelig at de var usikre. De tre informantene fra fokusgruppeintervjuet avga tre ulike svar, ja, nei og usikker. Den usikre endret svaret til 'ja' etter samtale med gruppen. Likevel ga informantene uttrykk for usikkerhet. Informanten som svarte Nei forklarte dette slik: «[...] med et spark så vil det sjelden gjelde mer enn en fot og dermed så vil det gå under halthet som er

³³ Bestod ikke T-testen og resultatet må derfor tolkes med forsiktighet.

under de allmenne begrensningene». De to andre informantene hengte seg opp i setningsformuleringen i avtaleteksten, hvor det står «Du kan få erstatning [...]». Informanten som svarte Usikker (endret til Ja) bemerket at hun leste dette som «Du får erstatning [...]»:

Jeg var veldig opptatt av...den konkrete formuleringa, men jeg ser nå at det er en *kan*. Jeg trodde det var *du får*, fordi siden det er formulert akkurat konkret sånn som her at *hesten din som en direkte følge av ulykkestilfelle skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning*, som var den formuleringa, så tenkte jeg umiddelbart at det dekkes [...] Jeg gikk rett i fella. Selv om jeg har skikkelig haukeblikk³⁴ på det så gikk jeg rett i fella.³⁵

Den tredje av informantene hadde svart Usikker, men endret svaret sitt til Ja. Også han poengterte «du kan/du får»-problematikken i dette scenarioet. Informanten som jobber i forsikringsselskap krysset også av for Ja på dette scenarioet. Siden halthet ikke var nevnt i scenarioet som informantene tok stilling til, ønsket jeg å spørre hvordan hun hadde vurdert det dersom 'halt' var eksplisitt uttrykt. Jeg omformulerte setningen noe, og inkluderte 'halt'. Informanten poengterte at hun hadde misforstått scenarioet litt,

Okei. Jeg tror jeg miksa litt, *mista evnen til*. Jeg så for meg at den lå og ikke kunne gå i det hele tatt [...] Jo, men den synes jeg er ganske vanskelig egentlig fordi det...ehm...her står det jo *ulykkestilfelle*. De sier jo at man får erstatning ved ulykkestilfelle. Jeg hadde også stussa på den.³⁶

Siden dette scenarioet er tilsvarende det som en kunde ikke fikk erstatning for, ønsket jeg å få flere tanker fra informanten om akkurat dette. Jeg ba derfor informanten om å studere punkt G.7.2 nøyere, og ta stilling til om hun oppfattet begrensningene som akutte skader eller slitasjeskader: «Ja, jeg synes det ser ut for det meste som slitasje». Jeg ba henne forestille seg at en kunde leste begrensningene etter at et tenkt «sparkscenario» hadde inntruffet, og at kunden ut fra denne listen av begrensninger likevel antok at hun ville få erstatning: «Mm, ja. Jeg skjønner det faktisk. Fordi det burde jo, jeg synes jo det burde stått '*halt uavhengig av om det er ulykke eller ikke*'». Jeg gjorde informanten oppmerksom på at det faktisk står «Nedenstående begrensninger gjelder selv om hesten må avlives på grunn av dyrevernhensyn». Til dette svarte hun «ja, men det kunne jo være en slitasjehalt [hest] som måtte avlives».

Ut fra både intervjuene og spørreundersøkelsene er det tydelig at de fleste misforstår forsikringsselskapet sitt egentlige budskap her. Mange er også usikre, og informantenes forklaringer kan til en viss grad bidra til en forståelse av de resultatene vi ser i spørreundersøkelsen. Ifølge Det Kommunikative Relevansprinsippet vil mottaker alltid lete

³⁴ Falkeblikk menes nok her.

³⁵ Mine uthevninger – markerer tekst som informant leser direkte fra avtaleteksten.

³⁶ Mine uthevninger – markerer tekst som informant leser direkte fra avtaletekst.

etter en fortolkning som bekrefter antakelsene om at en ytring er relevant nok til å være verdt prosesseringskostnadene, og at ytringen er den mest relevante som avsenderen er i stand til og villig til å produsere. I tillegg til denne antakelsen om optimal relevans, er et generelt aspekt ved menneskelig kognisjon at vi tenderer til å maksimere relevans. Dette er uttrykt ved Det Kognitive Relevansprinsippet (se kapittel 3.2). Når vi har landet på den tolkningen som virker mest rimelig å anta at mottaker har ment, stopper fortolkningsprosessen. Det vil si at når forventningene om relevans er tilfredsstillt, forsøker vi ikke lenger å sanke kognitive effekter. Fortolkningsprosessene inkluderer blant andre begrepsjustering og pragmatisk berikelse. I eksempel (4) i kapittel 3.4, så vi hvordan ordet *halt* blir justert og tolket ut fra de kontekstuelle antakelsene. Tolkningen i det illustrerte eksemplet i (4) samsvarer med dybdeintervjuinformantens tolkning av halthet i dette scenarioet

Dette viser seg altså å være overførbart til scenarioene som respondentene har tatt stilling til – men det er likevel viktig å ta med i betraktningen at mange også virker usikre i scenario 3. Resultatene viser likevel at over halvparten har landet på svaret Ja, og at det derfor er det rimelig å anta at en stor del av respondentene kom frem til en tolkning som tilfredsstilte kravet om relevans.

Diskusjonen med informanten fra forsikringsselskapet dreide seg mye om i hvilken kontekst ‘halthet’ tolkes i. Hvilken fortolkning man havner på avhenger i stor grad av kontekst, og kontekst inkluderer, som nevnt all informasjon som er tilgjengelig for mottakeren. I tillegg er valget av kontekst relevansdrevet. Det vil si at vi alltid velger de kontekstuelle antakelsene som vil føre til de mest relevante tolkningene.

Skriftlig tekst som medium har visse begrensninger når det gjelder kommunikasjon mellom mottaker og avsender. Begrensningene viser seg i at mottaker (som regel) ikke kan stille spørsmål undervegs, og at avsenderen (som regel) ikke kan korrigere eventuelle feiltolkninger undervegs. De kontekstuelle antakelsene er utgangspunktet for utledning av en tolkning. Tilgangen til de kontekstuelle antakelsene er begrenset til teksten i seg selv, det leseren eventuelt kjenner til av sjangerkonvensjoner for slike tekster, de kulturelle rammene teksten er skrevet og blir lest i, samt erfaringer om de typer hendelser som teksten beskriver.

Punkt G.6.1 og G.7.2 i avtaleteksten er viktige kontekstuelle antakelser i fortolkningen av scenarioene. Når vi leser «begrensninger» i punkt G.7.2 leser vi det, slik informanten påpeker, som slitasjeskader. Med dette som utgangspunkt kan det virke underlig å tolke akkurat ‘halthet’ som en akutt skade blant alle slitasjeskadene. Hvis vi likevel skulle tolke ‘halthet’ som en akutt skade, fører det til to motstridende punkter for scenario 3, slik også to av informantene påpeker. Hesten må avlives på grunn av en ulykke (man får erstatning) og hesten ble akutt halt

av skaden (man får ikke erstatning). Hvordan avgjør man hva som veier tyngst for utfallet her?
At det var et ulykkestilfelle som gjorde hesten halt fører at forventningene kolliderer.

1: Jeg ville tenkt på det som det at man ikke får erstatning, men det har litt med det at jeg er veldig på vakt for at forsikringsselskapet skal prøve å vri seg unna.

2: Du må for det første på en måte vite rangeringen på de tingene der da, hva er det som vurderes først. Hvis du på en måte klarer å bevise at det er en ulykke, vil det da si at da dekkes alt.³⁷

Nå viser det seg uansett at 'halthet' ikke enkelt lar seg tolke som en akutt skade i punkt G.7.2 og de fleste, som også Graf 1 viser, antar at de får erstatning i dette tilfellet. Ut fra analysen av dette funnet, mener jeg at det er urimelig å forvente at en forsikringskunde skal lande på en annen fortolkning enn den som først tilfredsstiller kravet om relevans.

6.2 Funn fra Undersøkelse 2

I de følgende grafene vises funnene fra Undersøkelse 2 (a) og (b). Heretter omtales de som (2a) og (2b). Disse undersøkelsene ble utformet annerledes, og tok utgangspunkt i to helt nye tekster. Respondentene fikk kun lese forsikringsteksten de skulle ta utgangspunkt i én gang før de skulle ta stilling til fem scenarioer. Denne utformingen innebærer at respondentene måtte lese teksten nøye og huske den. I (2a) og (2b) forenklet jeg forsikringstekstene betraktelig, slik at de var korte nok til å kunne huskes. (2a) er hypotetisk *mindre* tydelig enn (2b).

Under presenteres tekstene som respondentene tok utgangspunkt i da de vurderte scenarioene i henholdsvis undersøkelse (2a) og (2b).

Tabell 3 Vilkår som ble presentert for respondentene i Undersøkelse 2

| (2a) | (2b) |
|--|---|
| 1 Livsforsikring Du kan få erstatning hvis hesten din blir så alvorlig syk at den dør eller må avlives. Du kan også få erstatning hvis hesten din, som en direkte følge av et ulykkestilfelle, skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykkestilfellet. Observer begrensningene i punkt 2. | 1 Livsforsikring Du vil i de fleste tilfeller få erstatning hvis hesten din blir så alvorlig syk at den dør eller må avlives. Du vil i de fleste tilfeller også få erstatning hvis hesten din, som en direkte følge av et ulykkestilfelle, skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykkestilfellet. Observer unntakene i punkt 2. |
| 2 Allmenne begrensninger Du kan ikke få erstatning hvis hesten har dødd eller er blitt avlivet på grunn av: - halthet - slitasjegikt - atferdsforstyrrelser | 2 Allmenne begrensninger Du kan ikke under noen omstendighet få erstatning hvis hesten har dødd eller er blitt avlivet på grunn av: - halthet - slitasjegikt - atferdsforstyrrelser |

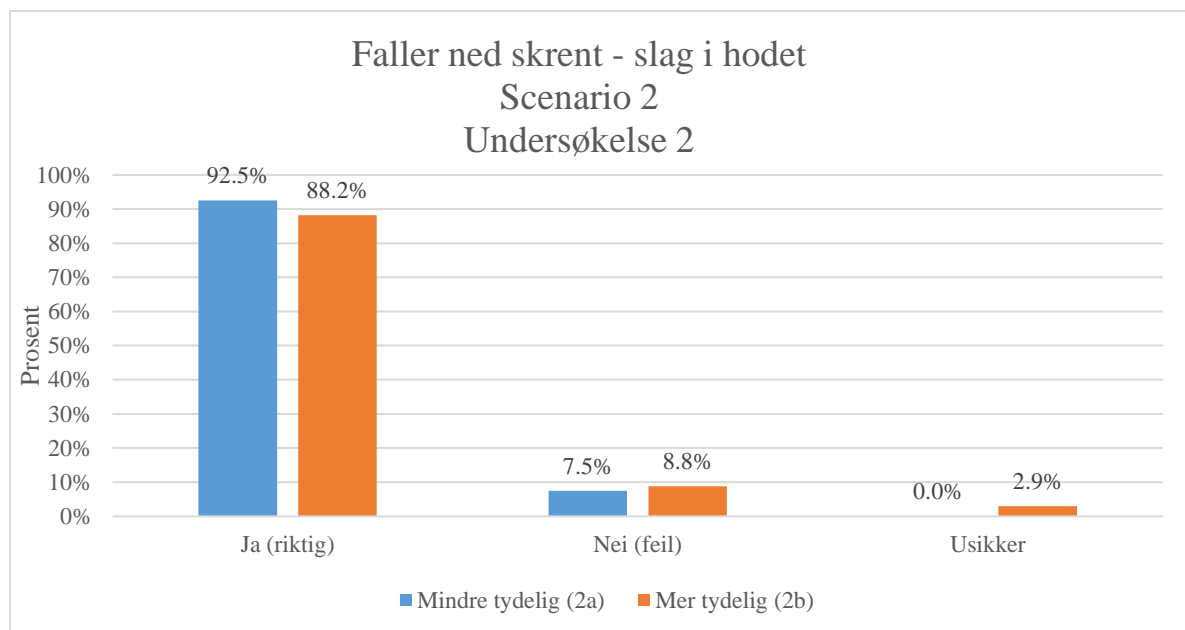
³⁷ Informant 1 og informant 2.

Scenario 2 (2): Forestill deg at hesten din faller ned en skrent og får et kraftig slag i hodet. Hesten blir så alvorlig skadet at veterinær avgjør at den må avlives som en direkte følge av ulykken. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringsselskapet?

Her forventer jeg at et betydelig flertall svarer riktig i både (2a) og (2b). Dette er fordi det kommer tydelig frem at hesten har blitt skadet i et ulykkestilfelle som ikke nevnes i «Allmenne begrensninger». Det er liten grunn til å tro at mange skal misforstå eller være usikre på denne. Hensikten med å inkludere dette scenarioet, er å kvalitetssikre funnene og slik styrke den eksterne validiteten. Dette er fordi funnene fra dette scenarioet skal kunne vise om respondentene gjør en reell vurdering av scenarioene. Ved å inkludere «enkle» scenarioer som dette, unngår jeg at respondentene forstår hva som undersøkes, og dermed også at det er med på å påvirke svarene deres.

Hypotese 3 (**H3**): Et betydelig flertall i både undersøkelse (2a) og (2b) forstår teksten riktig.

Graf 2 Svarfordeling mellom (2a) og (2b) – scenario 2



Graf 2 viser svarfordelingen mellom (2a) og (2b) for scenario 2. Riktig svar her er **Ja**, du får erstatning. Grafen viser at de aller fleste respondentene har forstått teksten riktig og at svært få er usikre når de vurderer dette scenarioet. Det er likevel flere som har svart riktig i den hypotetisk *mindre* tydelige tekstvarianten (2a). Differansene her er imidlertid forholdsvis små. Hovedtrenden er at respondentene forstår tekstene riktig uavhengig av variant, og dermed bekreftes **H3** som gjelder for scenario 2. Den to-halede t-testen viser at det er signifikant flere som svarer riktig i dette scenarioet enn i de andre for Undersøkelse 2 (se vedlegg 5)

Det viser seg å være nokså lett for de fleste å klassifisere det å falle ned en skrent som et ulykkestilfelle. Det er ingen aspekter ved scenarioet som kan kobles til begrensningene i punkt 2. Likevel er det slik at premissene for erstatning er lagt på forhånd, la oss kalle dem *eksplisitte premisser*. Vi kan her se for oss:

(6)

Eksplisitt Premiss: Avliving som følge av en ulykke gir hesteeieren rett til erstatning.

Ytring: Hesten din måtte avlives av hodeskadene den pådro seg da den falt.

Implisert premiss: Hodeskader som følge av fall er et ulykkestilfelle.

Implisert konklusjon: Du har rett til erstatning.

Det er altså ingen andre faktorer som spiller inn og skaper 'støy' i tolkningen av dette scenarioet.

Det er rimelig å anta at dette er grunnen til at så mange har svart riktig.

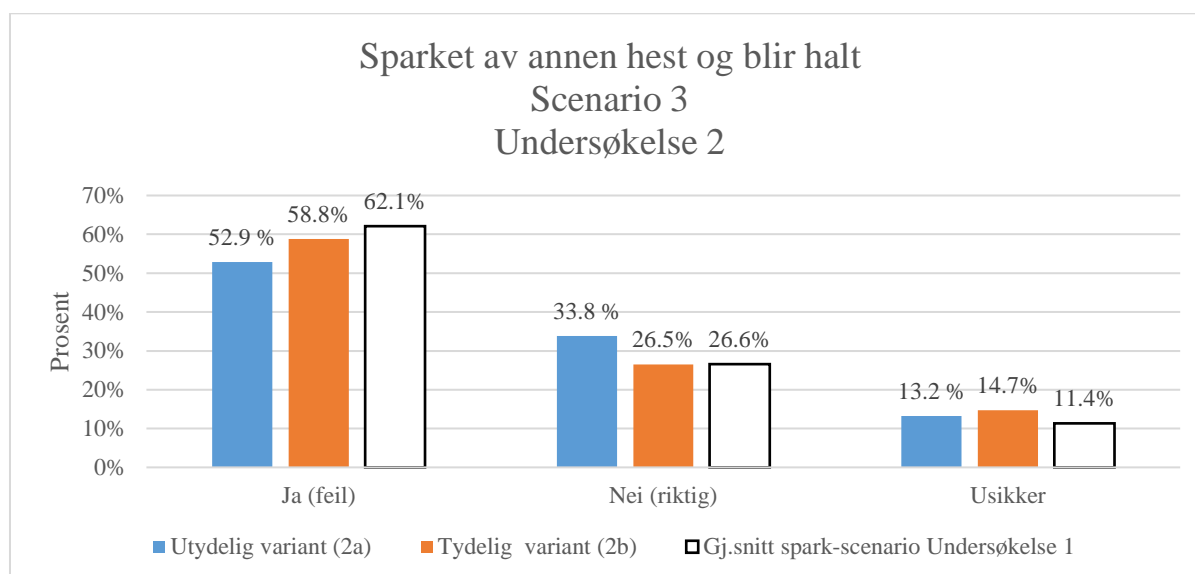
Scenario 3 (2): *Forestill deg at hesten din blir sparket av en annen hest. Som en direkte følge av ulykken blir hesten halt, og veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringsselskapet?*

Her forventer jeg at flere svarer feil med den mindre tydelige varianten enn med den hypotetisk tydeligere. Jeg forventer samtidig at flertallet ikke svarer riktig uavhengig av tekstvariant. Dette er fordi dette scenarioet fører til en kollisjon i forventningen om hva som gir rett til erstatning og hva som ikke gir rett til erstatning (unntakene). Det er et ulykkestilfelle. Ulykkestilfeller gir rett til erstatning. Hesten blir halt som følge av ulykken. Halthet gir ikke rett til erstatning. Derfor må respondentene avgjøre hvilke av disse to (ulykke eller halthet) som veier tyngst når de vurderer erstatningsretten.

Hypotese 4 (**H4**): Flere svarer feil i (2a) enn i (2b).

Hypotese 5 (**H5**) Et betydelig flertall svarer feil uavhengig av tekstvariant.

Graf 3 Svarfordeling mellom (2a) og (2b) med gjennomsnitt fra Undersøkelse 1 scenario 3



Graf 3 viser svarfordelingen mellom (2a) og (2b) for scenario 3. Den viser også gjennomsnittet av svarfordelingen fra tilsvarende scenario 3 i Undersøkelse 1 (hvit søyle): Riktig svar her er **Nei**, du får ikke erstatning. Vi ser at over halvparten av respondentene i begge undersøkelsene (2a) og (2b) har svart feil. I motsetning til hva som var forventet har flere misforstått (2b) enn (2a). **H4**, om at flere misforstår den utydelige enn den hypotetisk tydeligere, må derfor avkrefte. **H5** bekrefte; et betydelig flertall svarer feil uavhengig av tekstvariant. Den to-halede T-testen viser også at det er signifikant flere som misforstår halthetsscenarioet i både (2a) og (2b) sammenliknet med antallet som misforstår de andre scenarioene i de samme undersøkelsene.

Den hvite søylen viser hvordan respondentene i Undersøkelse 1 svarte på det samme scenarioet, med andre tekster som utgangspunkt. Her presenteres gjennomsnittet mellom (1a) og (1b). Det vi kan se, er at til tross for at respondentene i Undersøkelse 1 hadde avtaleteksten foran seg til enhver tid, for hvert scenario, er det altså flere som har svart feil i Undersøkelse 1.

Jeg ba informantene fra fokusgruppeintervjuet beskrive innholdet i punkt *G.7.2 Allmenne begrensninger* med ett ord. Én av fokusgruppeinformantene svarte at det virket «informasjonstungt», mens informanten fra dybdeintervjuet hadde følgende å si om avtaleteksten:

Jeg har lest mange av de her ja, men jeg synes fortsatt det er..man må holde tunga rett i munnen når man leser, så det...men folk, ja som jeg sa i stad, det er ikke så ofte folk faktisk leser de her [...] og så tenker alle «men det skjer ikke meg».

En klarspråkvask kunne tjent forsikringsselskapet her. Ved å skrive i klart språk, designe dokumentene sine slik at de blir mer leservennlige, vil de slippe å bruke store ressurser på

telefontid på å oppklare og forklare kundene det som allerede står i dokumentene. Eksemplene på tidsbesparelser (og dermed kostnadsbesparelser) ved en slik omstrukturering av dokumenter, ser vi flere og flere av (se f.eks. Dahle & Ryssevik 2013 og Kimble, 1996/1997).

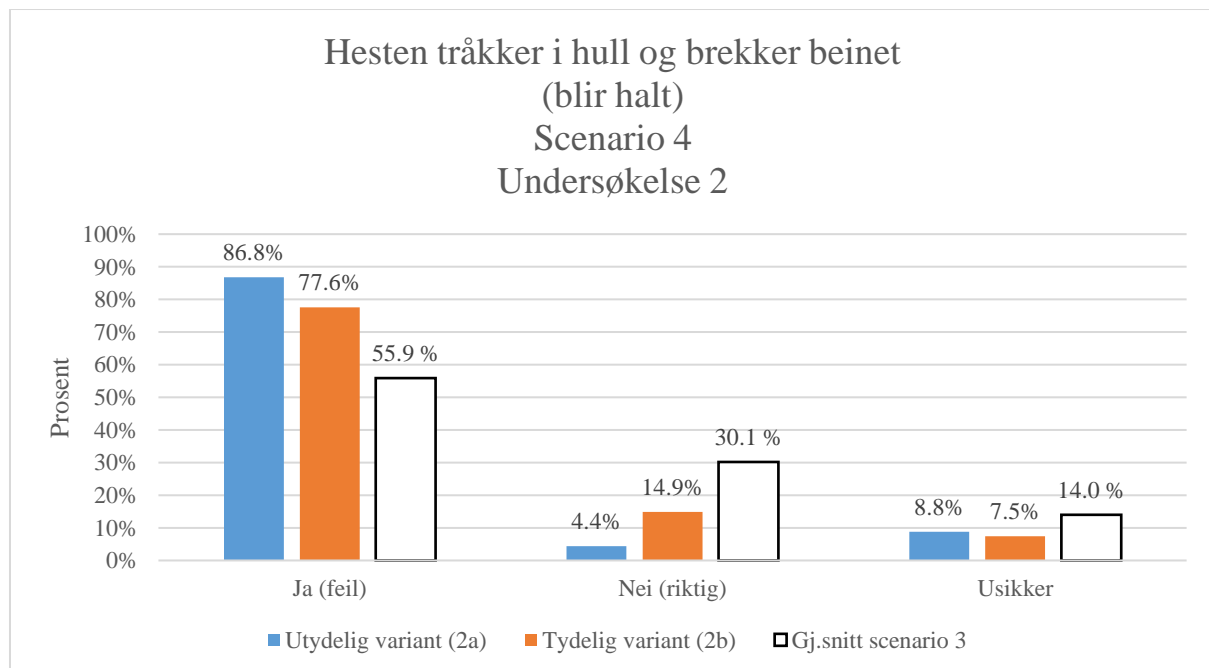
Scenario 4: *Forestill deg at hesten din trækker i et hull og brekker beinet som en direkte følge av ulykken. Veterinær avgjør at hesten må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykken. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringselskapet?*

Her forventer jeg at et betydelig flertall misforstår teksten og svarer feil, uavhengig av tekstvariant. Dette er fordi scenarioet innebærer at hesten brekker beinet og dermed blir halt. Forskjellen på dette scenarioet og scenario 3, der hesten blir sparket, er at 'halthet' ikke er eksplisitt uttrykt i dette scenarioet. Dermed forventer jeg at respondentene har vanskeligere for å koble scenario 4 til unntakene (som nevner halthet). Det som i hovedsak skiller disse to scenarioene (3 og 4) er at det i scenario 3 var en annen hest involvert i ulykken, og at det i scenario 4 kun var hestens eget feiltråkk som resulterte i brukket bein og halthet.

Hypotese 5 (H6): Et betydelig flertall svarer feil uavhengig av tekstvariant.

Hypotese 6 (H7): Flere svarer feil i dette scenarioet enn i scenario 3, hvor 'halthet' er eksplisitt uttrykt i begrensningene.

Graf 4 Svarfordeling mellom (2a) og (2b), gjennomsnitt scenario 3 Undersøkelse 2



Graf 4 viser svarfordelingen mellom (2a) og (2b) for scenario 4. Den viser også svarfordelingen for scenario 3³⁸. Riktig svar her er **Nei**, du får ikke erstatning. Grafen viser at det er få som har svart riktig. De fleste antar at de vil få erstatning. I tillegg har færre svart feil i den hypotetisk tydeligere varianten (2b). Det er generelt flere som har svart feil i dette scenarioet enn i scenario 3. Dette bekrefter hypotesen **H6** om at et betydelig flertall svarer feil uavhengig av tekstvariant. **H7** bekreftes også ved at flere svarer feil i dette scenarioet enn i sparkscenarioet (scenario 3).

Dette funnet kan forklares ved at halthet ikke blir eksplisitt uttrykt i scenarioet. Det krever relativt store prosesseringskostnader for mottaker å utlede at hesten blir halt som følge av beinbrudd, selv om det kan sies å være en logisk følge av et beinbrudd. Det er en naturlig forbindelse mellom det eksplisitt uttrykte innholdet i scenarioet og halthet, men dette tar lengre tid å utlede enn i scenario 3, der leseren ikke trenger å gjøre denne slutningen basert på impliserte premisser. En person som leser forsikringsavtalen og skal avgjøre om hun skal kjøpe forsikringsavtalen eller ikke, bør imidlertid se for seg at også det å brette beinet er noe som fører til at man ikke får erstatning.

6.3 Hovedfunn

Hovedfunnet er at veldig mange misforstår de scenarioene som har vært sentrale for denne studien, nemlig halthetsscenarioene. Dette er gjennomgående for både Undersøkelse 1 og Undersøkelse 2. Spørreundersøkelsene viste også at de ulike tekstvariantene ikke spiller en så sentral rolle for forståelsen av scenarioene som jeg i utgangspunktet hadde forventet. For det andre tyder funnene på at forskjellene i svarfordelingen er relativt små uavhengig av om avtaleteksten leses underveis eller om den kun leses én gang før man tar stilling til scenarioene. I noen tilfeller har tekstvariant noe å si, og disse er signifikanstestet (se vedlegg 5).

6.3.1 Teksten er tunglest og informasjonen utilgjengelig

Flere deler av teksten bærer preg av juridisk språk som krever stor kognitiv innsats for å forstå. Det har også flere av informantene poengtert. En informant fra fokusgruppeintervjuet sa følgende om en sekvens i avtaleteksten:

*sånn for eksempel livsforsikringsbeløpet minker med tjue prosent per år på hovedforfallsdagen fra og med det kalenderår hesten fyller 16 år. Det krever litt tankekapasitet å flette huet mitt rundt hva det innebærer og hva det egentlig har å si, men det er jo forklart helt sikkert så enkelt som mulig.*³⁹

³⁸ Her er gjennomsnittet av (2a) og (2b) for scenario 3 presentert.

³⁹ Uthevingen markerer at informanten leser direkte fra avtaleteksten

I dette sitatet viser informanten til punkt *G.5 Forsikringsbeløp* i avtaleteksten. Av dette kommer det frem to sentrale poenger. For det første uttrykker informanten at hun antar at informasjonen er forklart så enkelt som mulig. Det understøtter argumentet om at en ytring reiser forventning om optimal relevans – slik det er uttrykt i Det Kommunikative Relevansprinsippet. Man forventer at ytringen er den mest relevante som avsender er villig og i stand til å skape. I tillegg forsøker vi hele tiden å maksimere relevans. Med andre ord søker vi mening i det vi hører eller leser og vi forventer at det er nyttig for oss. Det er nytteverdien av avtaleteksten som rettferdiggjør den innsatsen vi må legge ned for å avkode innholdet i teksten.

For det andre poengterer informanten at det krever en viss grad av tankekapasitet å forstå hva teksten innebærer, men likevel antar hun at teksten er optimalt relevant. Med utgangspunkt i hvordan Relevansteorien definerer relevans, er det nærliggende å anta at hun tar feil når hun sier at teksten sikkert er forklart så enkelt som mulig. Dette mener jeg fordi det finnes enklere måter å formulere den aktuelle setningen på, og fordi man har god grunn til å forvente at et juridisk bindende dokument, som en forsikringsavtaletekst, utformes på en sånn måte at den er lettest mulig å forstå.

I den gitte setningen «Livsforsikringsbeløpet minker med tjue prosent per år på hovedforfallsdagen fra og med det kalenderår hesten fyller 16 år», er det flere deler som en alminnelig leser ikke forstår intuitivt. Vi kan starte med å definere ordene: En livsforsikring er en forsikring som gir utbetaling ved dødsfall og alvorlig sykdom (Finans Norge 2017). Hovedforfallsdag tilsvarer den dagen i året forsikringen din fornyes (Tryg 2017). I tillegg ser vi at uttrykket «det kalenderår» ikke har dobbel bestemmelse, og bidrar til at ytringen krever mer tankekapasitet enn nødvendig for å avkode. Basert på klarspråkspinsipper burde uttrykket ha dobbel bestemmelse: Altså «det kalenderåret» (Fjeld 2017: 74-75).

I dybdeintervjuet spurte jeg informanten som jobber i et forsikringsselskap hvilke tanker hun har om forsikringstekster og uklare begreper.

Ja, her er et klassisk eksempel. Her er jo livsforsikringen. [...] Livsforsikringsbeløpet minker med tjue prosent per år på hovedforfallsdagen fra og med kalenderåret hesten fyller 16 år [...] Når hesten er 21 så får du, da er det ikke noe livsforsikring lenger egentlig.

Som den første informanten påpekte «krever [det] litt tankekapasitet å flette huet rundt» hva dette betyr. Når man først har avkodet innholdet, innebærer det, ifølge informanten fra forsikringsselskapet, at utbetalingssummen synker relativt mye, relativt fort. Hvilket motiv, hvis det finnes et, som ligger bak denne formuleringen kan ikke mine undersøkelser si noe om. Vi kan derimot se teksten fra et klarspråksperspektiv, og ut fra litteraturen på området, si noe generelt om den juristfaglige skrivestilen.

Én påstand som gikk igjen hos flere av informantene mine dreide seg om folks fordommer mot forsikringsbransjen generelt. En av informantene forklarte at forsikringsbransjen blir «[...] satt i samme bås som sleipe advokater og sleipe bankfolk. Det er liksom en sånn sleip bransje da». Informanten fra dybdeintervjuet, som selv jobber i denne bransjen belyste en annen side av saken:

Det er ikke bare forsikringsselskapet sin feil. Men jeg tror at [...] det har jo sikkert tidvis vært veldig mange litt sånn cowboyfolk i forsikringsbransjen, som bare er opptatt av at de skal selge for egen gevinst, ikke sant, så da jukser man litt når man tegner forsikring. [...] Siden folk flest sjelden eller aldri bruker faktisk forsikringa si, så ser man jo bare på det som en pris, helt til det faktisk skjer noe, så da har man bare fokusert på pris og ikke faktisk på hva som står der da, og så trenger man å bruke forsikringa så blir det bråk.

Denne informanten viser en viss forståelse for hvorfor forsikringsbransjen har disse fordommene mot seg. Informanten reflekterte videre over hvilken oppfatning folk har til forsikringsbransjen og tilførte et sentralt moment:

Jeg synes også det er veldig vanskelig å lese de her tekstene, det skal jeg være ærlig på [...] Jeg synes også det bærer veldig preg av at den som sjøl har skrevet det synes det er veldig lett, hvis du skjønner. Men sånn tror jeg det er i veldig mye offentlig tekst. Sånn NAV for eksempel [...] eller UDI, når de bruker et eller annet vedtak for at folk ikke kan bli, da. Istedenfor å bare si det rett ut.

Jeg poengterte at også attenåringer skal kunne signere et dokument som dette, og til det la informanten til at: «Ja, og da er problemet: De synes det er vanskelig, de leser det ikke, de tar den som er billigst».

Alle disse sitatene sier noe om hvordan enkelte personer, både fra et potensielt kundeperspektiv og fra et potensielt selgerperspektiv, forholder seg til forsikringsbransjen og hvilke oppfatninger som muligens råder. Disse funnene er basert på et lite antall informanter, og den eksterne gyldigheten må vurderes deretter. Det er likevel tenkelig at flere kan kjenne seg igjen i beskrivelsene, men hvordan skal bransjen i så fall klare å snu omdømmet sitt?

6.4 Klarspråk og omdømme

Jeg vil argumentere for at bransjen har mye å tjene på et språklig løft. Da Siegel holdt en TedTalk, «Let's Simplify Legal Jargon» i 2010, understreket han at man ikke under noen omstendigheter skal gjøre forretning med selskaper som har skjulte vilkår (Siegel 2010). Kan man legge til grunn noen prinsipper for en skrivepraksis som tjener både kunden og selskapet? Vi ser at store deler av næringslivet avhenger av å bygge solid varemerke og omdømme for å overleve, og markedsføringsbransjen jobber hele tiden med å utforme stilistisk enkelhet for å fenge kundegrupper. Reklamer kjennetegnes ved at de fenger raskt og kommuniserer godt til målgruppen sin. Også forsikringsbransjen må reklamere for sine egne produkter, og det gjør de

– men den stilistiske enkelheten er tilsynelatende ikke gjennomgående i avtaleteksten, basert på funnene presentert over.

Et juridisk bindende dokument som en forsikringsavtale, bærer preg av nettopp juridisk sjargong, som for mange oppleves som vanskelig. Skal en tro informanten fra forsikringsbransjen, gjør dette på sin side at folk ikke alltid leser vilkårene. På den andre siden viser undersøkelsene mine at vilkårene ikke lett lar seg lese. Dette bør sees i sammenheng.

Fjeld (2017: 12) forklarer noen av grunnene til at tunglest informasjon produseres. To av hovedargumentene dreier seg om nettopp mottaker-avsenderperspektivet og yrkesidentiteten som kommer til uttrykk gjennom språk. Den aktuelle forsikringsteksten bærer preg av det som samtlige informanter betegner som informasjonstungt språk, og inneholder begreper som den alminnelige leseren ikke uten videre har forutsetninger for å forstå. Ifølge informanten i dybdeintervjuet bærer i tillegg teksten preg av at «den som selv har skrevet det, synes det er veldig lett». Begge disse bemerkningene fra informantene støtter mottaker-avsender- og identitetsargumentene. Når man sosialiseres inn i en fagdisiplin der man i stor grad forholder seg til abstraksjoner istedenfor konkrete, er det naturlig at språket påvirkes av nettopp det (Jensen 2003: 141).

6.4.1 Mottaker/avsenderperspektiv

Vi har allerede etablert at den direkte avsenderen er forsikringsselskapet, og at den indirekte avsenderen er den som forfatter teksten. I forsikringsteksten som er gjenstand for studie her, virker det som at den som har forfattet forsikringsteksten holder en formell distanse til det som skrives. Avstanden mellom leseren og teksten blir også deretter. At forfatteren forstår det som er skrevet, hjelper ikke gruppen som teksten hovedsakelig er ment for – allmennheten. Dessuten kommer også den juridiske språkidentiteten til uttrykk i forsikringsteksten. Men – i lys av klarspråk og kommunikasjon, holder det ikke at en tekst er helt uten formelle feil og full av presise faguttrykk, hvis den ikke er i stand til å kommunisere innholdet til leseren. Som nevnt i kapittel 4.3 må forfatteren av en tekst stille seg noen spørsmål underveis i utformingen av teksten. Når det dreier seg om hvilke elementer forfatteren velger å inkludere i teksten, for eksempel et spesifikt faguttrykk, er kanskje det viktigste spørsmålet å stille seg dette: Hvor forståelig er dette for mottakeren? Å ta hensyn til leseren innebærer å sette seg i leserens rolle. Men som nevnt har også avsenderen flere hensyn å ta; han er en representant for forsikringsselskapet og for den fagdisiplinen han tilhører. Det er den direkte avsenderen som til syvende og sist står til ansvar overfor kunden.

6.4.2 Juridisk sjargong

Et argument som går imot idealet om å forenkle språket, handler om tap av presisjon. I Kjærgaards caseanalyse av Danmarks domstol (2012), kommer hensynet til den juridiske presisjon frem som et argument *for* juridiske faguttrykk. I tillegg skal det tas hensyn til at alle parter har mulighet til å forstå den avgjørelsen som er truffet (Kjærgaard 2012: 17). Kimble (1996/1997) kontrer dette motargumentet når han hevder at klart språk og presisjon er utfyllende mål, ikke motstridende. Det handler ikke om å fordumme språket, men å gjøre kommunikasjonen klar og effektiv (op.cit.).

En klarspråkspraksis tar til orde for å forenkle språket slik at tekster blir tilgjengelige for en allmenn leser, og det gjelder kanskje spesielt i juridisk bindende dokumenter. Disse to hensynene strider mot hverandre. Hvis dommen skal være forståelig for alle, går det på bekostning av bruken av juridiske faguttrykk. Slik er det også med forsikringsteksten som er analysert i denne avhandlingen, og forsikringstekster generelt.

Det som er spesielt med en forsikringstekst er, som nevnt i kapittel 2.1, er at en og samme tekst har to formål. Den fungerer som reklame for forsikringsselskapet på den ene siden, og som et juridisk bindende dokument på den andre. Teksten skal virke overbevisende og troverdig nok til at en kunde ønsker å kjøpe forsikringen. På samme tid bygger denne troverdigheten på nettopp de bindende vilkårene. Og kanskje har det juridiske språket en effekt i seg selv – det ser profesjonelt ut og det virker troverdig. Problemet oppstår når innholdet ikke når frem til leseren, og konsekvensene av dette ser vi i resultatene fra intervjuene og spørreundersøkelsene: Folk misforstår teksten.

6.4.2.1 Helgardering

Samtlige informanter fra intervjuene kom med eksempler på begreper som de syntes var diffuse eller utdaterte. Noen av de som ble nevnt var *forsikringspolise*, *karenstid* og *gjeldende forskrift*. To av informantene i fokusgruppen bemerket *gjeldende forskrift* som noe de oppfattet som uklart. En av informantene sa at «[...] de som skriver dokumentet skal sikre, helgardere seg mot et eller annet litt diffust og så skriver de «gjeldende forskrift» uten å spesifisere hva det refererer til».

Klart språk innebærer å gjøre avkoding enklere, selv om det i noen tilfeller krever bruk av flere ord for å definere eller spesifisere et begrep, som for eksempel *gjeldende forskrifter*. Av dette uttrykket kan man anta at det finnes flere enn én forskrift, og at noen av disse forskriftene gjelder og noen av dem ikke gjelder, og at det antakeligvis dreier seg om et tidsmessig perspektiv. En henvisning til hvilke forskrifter det dreier seg om kommer imidlertid

ikke frem i denne sekvensen. Ut fra det som står kan man skjønne at det finnes mer informasjon (om forskriftene) et sted, men den er ikke lett tilgjengelig for leseren.

Noen av informantene uttrykker en viss skepsis til forsikringsbransjen. Dette kan sees i sammenheng med den juridiske sjargongen som ofte preger forsikringstekster. Grunnen til at denne stilen dominerer dokumenter som for eksempel forsikringsavtaler, kan henge sammen med tankene om at 1) juridiske faguttrykk er mer presise og 2) det er en stil som er sterkt forankret i den faglige skrivetradisjonen (Rognsaa 2016: 122 og Jensen 2003: 141/145). Men er det så enkelt? Å være juridisk redaktør i et forsikringsselskap innebærer flere hensyn, som vi har sett: hensynet til mottakeren, hensynet til forsikringsselskapet og hensynet til de juridiske forpliktelsene.

7 Konklusjon

I denne avhandlingen har jeg undersøkt forståelsen av en forsikringstekst. For ordens skyld gjentar jeg forskningsspørsmålene mine under:

- *Hvordan forstås teksten og hvordan oppleves den av leserne?*
- *Hvorfor tolker leserne teksten slik de gjør?*
- *Hvorfor bør forsikringsbransjen satse på klarspråk?*

Det første spørsmålet legger vekt på hvordan rettigheter og unntak fra rettighetene forstås, og hvorvidt de misforstås. For å besvare spørsmålet har jeg testet en rekke scenarioer på til sammen fire informanter fra intervju og 311 respondenter i fire forskjellige spørreundersøkelser.

Det andre spørsmålet legger spesielt vekt på hvorfor leserne eventuelt misforstår teksten. For å besvare dette spørsmålene har jeg tatt utgangspunkt i Relevanteorien og noen av dens prinsipper og forklaringer på de kognitive prosessene som skjer i tolkningen av en ytring. For å kunne besvare det tredje spørsmålet har jeg presentert klarspråksteori med hovedvekt på demokrati-, økonomi- og omdømmeargumentet, i tillegg til mottaker- og avsenderperspektivet i utformingen av en tekst.

Det overordnede funnet i denne avhandlingen er at de fleste misforstår teksten – spesielt med utgangspunkt i de scenarioene som angår halthet. Et oppsummerende svar på de to første forskningsspørsmålene er at leserne i stor grad misforstår unntakene i punkt G.7.2 som er knyttet til rettighetene. De forstår rettighetene som at de har rett på erstatning for ulykkestilfeller der hesten blir så hardt skadet at den dør eller må avlives. Unntakene blir tolket i en kontekst av slitasjeskader, som gjør at mange tilsynelatende ikke tolker halthet i scenarioene som en del av disse unntakene – fordi haltheten ikke oppstod over tid, men var en direkte følge av ulykkestilfellet. Leserne misforstår altså teksten i all hovedsak fordi det er et misforhold mellom de kontekstuelle antakelsene som skal (ifølge forsikringsselskapet) hentes inn, og de kontekstuelle antakelsene som faktisk hentes inn av leserne.

Et av målene med oppgaven er å kunne peke på aspekter ved forsikringstekster som gjør dem vanskelig å forstå. I beskrivelsen av forsikringsteksten i kapittel 2 kommer det frem at forsikringsteksten tilhører kontraktsjangeren. De fleste forsikringstekster har en noenlunde lik oppbygging og de har det samme kommunikative formålet. På bakgrunn av dette mener jeg at funnene med rimelighet er overførbare til forsikringstekster generelt.

Juridiske ord og uttrykk går på bekostning av tekstforståelsen fordi det krever mye av leseren å avkode disse. Ved hjelp av de kvalitative intervjuene mine har jeg i tillegg fått innsikt i enkeltpersoners holdninger, der flere uttrykker skepsis til bransjen. Dette funnet reiser en

rekke spørsmål, til blant annet hvorvidt en eventuell forutinntatthet til bransjen kan påvirke leseren i møte med teksten. Er man velvillig stemt overfor teksten i utgangspunktet, eller påvirker eventuelle fordommer tekstforståelsen? Et annet interessant spørsmål er hvordan forsikringsbransjen ønsker å imøtekomme denne skepsisen.

Denne avhandlingen tar sikte på å gi bransjen noen gode grunner til å kommunisere tydelig. Til dette formålet har jeg underbygget og drøftet noen av argumentene Falck-Ytter (2009) presenterer. Som aktører i det moderne samfunnet, har bransjen et demokratisk ansvar ved å tilby informasjon som ikke villeder folk i sine økonomiske avgjørelser. Dette argumentet bør sees i sammenheng med omdømmet til bransjen. Å ta et reelt ansvar vekker tillit og kan ha en positiv effekt på omdømmet. Det økonomiske aspektet går ut på at klar kommunikasjon bidrar til mindre behov for oppklaringer i form av kundehenvendelser. Både kunder og selskap kan spare både tid og penger. Tenkelig vil det også kunne føre til færre tviste- og rettsaker. Dette kommer an på flere faktorer, for eksempel det faktum at det vil være umulig å forutse alle mulige scenarioer når man utformer avtalevilkår. Å beskrive en fremtidig verden innebærer en fallgrube ved at uforutsette hendelser som ikke er beskrevet, kan komme til å inntreffe.

Med utgangspunkt i teorien og funnene i denne avhandlingen, mener jeg det er nødvendig å belyse avsenderperspektivet en siste gang. Fordi – klarspråk handler om tydelig kommunikasjon, men i tilfeller som dette, hvor vi står overfor to avsendere – den direkte og den indirekte – må vi stille spørsmål ved hvor arbeidet med systematisk klarspråk skal starte. Som vi har sett har den indirekte avsenderen – juristene som formulerer tekstene – flere hensyn som må tas. De må ta hensyn til å presentere teksten på en ønsket måte som appellerer til en kundegruppe (hensyn til forsikringsselskapet), samtidig som de skal sikre tekstens juridiske gyldighet (hensyn til det juridiske). I tillegg må de ta hensyn til at mottaker skal forstå innholdet. Dette betyr at å ansvaret for å tilby klar kommunikasjon i forsikringstekst, ikke hviler ene og alene på den som forfatter teksten. Falck-Ytter (2009: 54) poengterer «at klarspråkstanken blir forankret hos ledere, mellomledere og medarbeidere» er en viktig forutsetning for vellykket klarspråksarbeid. Derfor er det grunn til å tro at arbeidet med å iverksette klarspråksarbeid bør starte ovenfra.

7.1 Refleksjoner til videre forskning

Det er fremdeles upløyd mark på klarspråksområdet, spesielt i næringslivet. Denne studien har tatt for seg hvordan folk tolker en bestemt forsikringstekst, og bidrar til å forklare hvorfor vi misforstår enkelte elementer i forsikringstekster. Undersøkelsene mine er imidlertid ikke egnet til å si noe konkret om hvor mye som er å tjene på klart språk og klar kommunikasjon. Som vist

i kapittel 4 er det ikke alle effekter og besparelser ved klart språk som er lett å spore opp. Næringslivet drives av kunder og profitt, og en utredning av hva som faktisk er å tjene kunne derfor bidratt som motivasjon for å få næringslivet med på klarspråkbølgen.

Undersøkelsene mine er heller ikke egnet til å si noe om eventuelle motiver for uklar kommunikasjon – hvis det finnes noen. Jeg mener dette kan være et interessant og viktig tema for videre forskning. Intensjonell uklar, vag eller villedende språklig kommunikasjon kan føre folk bak lyset, og da ligger problemet dypere enn dårlig språkføring.

Oppgavens relevans for virket som lektor

Språk og kommunikasjon er sentrale begreper for denne avhandlingen, og de er nøkkelord for lærervirket i norskfaget. Læreplanen for norsk på alle nivåer fra 8.-13.trinn, er delt inn i de tre hovedområdene: *skriftlig kommunikasjon, muntlig kommunikasjon og språk, litteratur og kultur*. I et samfunn som blir stadig mer tekst- og informasjonsbasert, stiller det strengere krav til norsklærerne som skal ruste unge mennesker til å navigere og orientere seg i dette mangfoldet av tekster. I Opplæringsloven (1998: §1-1) heter det at «[e]levane og lærlingane skal lære å tenkje kritisk [...] Dei skal ha medansvar og rett til medverknad». Dette innebærer å sette elevene i stand til å ta aktiv del i demokratiet ved å gi dem en mulighet til å ta ansvar og medvirke. Å kunne medvirke krever mer enn evnen til å orientere seg i informasjonslandskapet – det innebærer å kunne anvende de verktøyene som kreves for å påvirke informasjonslandskapet. Det er i denne sammenhengen *literacy*-begrepet blir relevant. Tilgangskompetanse⁴⁰ og tekstkyndighet er helt nødvendige kompetanser å besitte i tekstsamfunnet.

I formålet med opplæringen heter det i Opplæringsloven (1998: §1-1) at skolen også skal fremme demokratiet. Som denne avhandlingen viser, må borgerne innenfor staten bli gitt en reell mulighet til å forstå den informasjonen som de tar utgangspunkt i når de foretar valg som vil ha innvirkning på livene deres. Som lærer blir min oppgave å gi de unge tilgang til de nødvendige verktøyene som kreves for kunne å ta informerte valg. Samtidig må både offentlige og private virksomheter ta sin del av demokratiansvaret for at folk skal kunne lykkes i å ta informerte valg. Å gjøre informasjon tydelig, og dermed tilgjengelig, er en del av dette ansvaret.

⁴⁰ Nicolaysen (2005) bruker dette som det norske begrepet for *literacy*.

Litteraturliste

- Aubert, V. (1985). *Det skjulte samfunn*. Oslo: Universitetsforlaget. Hentet mars 29, 2017 fra http://urn.nb.no/URN:NBN:no-nb_digibok_2007071200016
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- Bokmålsordboka. (2017a). Søkeord "Halt". Språkrådet, UiB, Universitetet i Bergen. Hentet april 6, 2017 fra http://ordbok.uib.no/perl/ordbok.cgi?OPP=halt&ant_bokmaal=5&ant_nynorsk=5&boemaal=+&ordbok=begge
- Bokmålsordboka. (2017b). Søkeord "Ulykke". Språkrådet; UiB, Universitetet i Bergen. Hentet april 6, 2017 fra Bokmålsordboka | Nynorskordboka: http://ordbok.uib.no/perl/ordbok.cgi?OPP=ulykke&ant_bokmaal=5&ant_nynorsk=5&begge=+&ordbok=begge
- Borthen, K. (2016). *Spørreundersøkelse om forsikringsavtaletekst*. Trondheim: NTNU. Manuskript.
- Borthen, K., Berthelin, S. R., & Thomassen, G. (2012). Om det uuttalte – det relevantsteoretiske implikaturbegrepet i møte med autentiske data. *Norsk Lingvistisk Tidsskrift*, 30, ss. 3-49. Hentet mars 27, 2017 fra <http://ojs.novus.no/index.php/NLT/article/view/189>
- Breivega, O. I., & Senje, A. A. (2010). *Klarspråk i praksis - Håndbok i godt forvaltningsspråk* (1. utg.). (A. A. Senje, & K. Aasen, Red.) Oslo: Kunnskapsforlaget.
- Carston, R. (2002). *Thoughts and Utterances: The Pragmatics of Explicit Communication*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Carston, R. (2004). Relevance Theory and the Saying/Implication Distinction. I L. R. Horn, & G. Ward, *Handbook of Pragmatics*. Oxford, UK: Blackwell Publishing Ltd.
- Chapman, S. (2005). *Paul Grice: Philosopher and Linguist*. Palgrave Macmillan UK.
- Chomsky, N. (1986). *Knowledge of language: Its nature, origin, and use*. New York: Praeger.
- Clark, B. (2013). *Relevance Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dahle, M., & Ryssevik, J. (2013). *Klart vi kan! - en evaluering av effektene av prosjektet "Klart språk i staten"*. Bergen: ideas2evidence.
- Falck-Ytter, K. (2009). *Klarspråk - hva er det?* Trondheim: Institutt for nordistikk og litteraturvitenskap, NTNU.

- Falkum, I. L. (2007). A relevance-theoretic analysis of concept narrowing and broadening in English and Norwegian original texts and translations. *Languages in Contrast: International Journal for Contrastive Linguistics* 2, ss. 119-141.
- Falkum, I. L., & Kjøl, G. (2014). Kognitiv pragmatikk og relevanstheori. *Norsk Lingvistisk Tidsskrift*, 32, ss. 173-196. Hentet mars 9, 2017 fra http://www.hf.uio.no/csmn/english/people/researchers-employed/ingridlf/falkum-kjoll_publisert_2014.pdf
- Finans Norge. (2017). *Bransjestandard - Finans Norge*. Hentet april 19, 2017 fra Finans Norge: <https://www.finansnorge.no/aktuelt/nyheter/2016/08/klart-sprak-gjor-pensjon-enklere-a-forsta/>
- Fjeld, R. V. (2017). *Skriv godt og riktig på jobben* (5. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Grønmo, S. (2016). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Halkier, B. (2010). *Fokusgrupper* (1. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Haraldsen, G. (1999). *Spørreskjemametodikk etter kokebokmetoden*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? - Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg.). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Jensen, L. B. (2003). *Den sproglige dåseåbner - om at formidle faglig viden forståelig* (1. utg.). Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Johannesen, A. (2004). *Introduksjon til SPSS*. Oslo: Abstrakt Forlag.
- Kimble, J. (1996/1997). Writing for Dollars, Writing to Please. *The Scribes Journal of Legal Writing*(6). Hentet mars 28, 2017 fra http://www.editorsoftware.com/Downloads/Kimble_Writing_for_Dollars_plain_English.pdf
- Kjærgaard, A. (2012). Fra lidenskap til likegyldighet - En Caseanalyse fra Danmarks Domstole af et sprogpolitisk projekts (manglende) gjennomslagskraft. *Sakprosa*(Vol. 4 Nr. 1 Art. 1). Hentet mars 26, 2017 fra <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/210/354>
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2014, april 4). *Nå skal også kommunene skrive klart og forståelig*. Hentet mars 18, 2017 fra [regjeringen.no: https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/Na-skal-ogsaa-kommunene-skrive-klart-og-forstaelig/id755342/](https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/Na-skal-ogsaa-kommunene-skrive-klart-og-forstaelig/id755342/)

- Kreutzer, I., & Wetås, Å. (2016). *Klart språk gjør pensjon enklere å forstå*. Hentet mai 2, 2017 fra Finans Norge: <https://www.finansnorge.no/aktuelt/nyheter/2016/08/klart-sprak-gjor-pensjon-enklere-a-forsta/>
- Kulturdepartementet, R. -K.-o. (2008). St.meld. nr. 35. (2007-2008). Mål og Mening. Ein heilskapleg norsk språkpolitikk. Norge. Hentet mars 31, 2017 fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-35-2007-2008-/id519923/>
- Kvale, S. (2006). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Li, D. (2008). The Pragmatic Construction of Word Meaning in Utterances. *Journal of Chinese Language and Computing* 18(3), ss. 121-137. Hentet mars 27, 2016 fra http://www.colips.org/journals/volume18/JCLC_2008_V18_N3_03.pdf
- McBeth, S. (2002). A Brief History of Plain Language. *Fourth Biennial Conference of the PLAIN Language Association*, (ss. 1-18). Toronto. Hentet mars 30, 2017 fra <http://shelternetbc.com/wp-content/uploads/2012/08/History-of-plain-language.pdf>
- Opplæringsloven. (1998). Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa av 17. juli 1998 nr. 61.
- Questback. (2016). *Sikkerhetserklæring*. Hentet september 20, 2017 fra Questback: <https://www.questback.com/no/sikkerhetserklaering>
- Nicolaysen, B. K. (2005). Tilgangskompetanse. Arbeid med tekst som kulturdeltaking. I B. K. Nicolaysen, & L. Aase (Red.), *Kulturmøte i tekstar. Litteraturdidaktiske perspektiv* (ss. 9-31). Det Norske Samlaget.
- Rasmussen, K. W., & Engberg, J. (1999). Genre Analysis of Legal Discourse. *Hermes - Journal of Linguistics*(22).
- Rognsaa, A. (2011, mars 14). Juridisk klarspråk eller babbel? Norge. Hentet mars 28, 2017 fra <http://www.aftenposten.no/meninger/debatt/Juridisk-klarsprak--eller-babbel-190042b.html>
- Searle, J. R. (1979). *Expression and meaning: Studies in the theory of speech acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Seljeseth, I. (2013). *Gratulerer, vi har avslått søknaden din om arbeidsavklaringspenger! - - en studie av klarspråksarbeidet i NAV april til juni 2012*. Oslo: Universitetet i Oslo.
- Siegel, A. (1983). *The Productivity of Plain English*. Educational Resources Information Centre, National Institute of Education. Washington D.C.: U.S. Department of Commerce. Hentet mars 30, 2017 fra <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED259391.pdf>

- Siegel, A. (2010). Let's Simplify Legal Jargon. Hentet april 3, 2017 fra https://www.ted.com/talks/alan_siegel_let_s_simplify_legal_jargon/transcript?language=da
- Sperber, D., & Wilson, D. (1986/1995). *Relevance: Communication and Cognition* (2. utg.). Oxford: Blackwell.
- Sperber, D., Cara, F., & Girotto, V. (1995). Relevance theory explains the selection task. *Cognition*, ss. 31-95.
- Språkrådet. (2017). *Klarspråk - hva og hvorfor?* Hentet mars 30, 2017 fra Webområde for Språkrådet: <http://www.sprakradet.no/Sprakarbeid/Det-offentlige/Klarsprak/>
- Språkrådet. (2017). *Vi og vårt - om oss*. Hentet mars 30, 2017 fra Webområde for Språkrådet: <http://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/Om-oss/>
- Svennevig, J. (2012). *Språklig samhandling - innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse* (2. utg.). Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse - En innføring i kvalitativ metode*. Bergen/Oslo: Fagbokforlaget.
- Tjora, A. (2012). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Tryg. (2017). *Om oss: kontakt oss: spørsmål og svar: Tryg*. Hentet april 19, 2017 fra Tryg: <http://www.tryg.no/om-tryg/kontakt-oss/spoersmaal-og-svar/index.html>
- Vatn, G. Å., Fjørtoft, H., & Eriksen, P. F. (2015). *Klart lovspråk? Jurdiske tekster i et virksomhetsperspektiv*. NTNU, Institutt for språk og litteratur. Trondheim: Difi. Hentet august 1, 2016 fra https://www.difi.no/sites/difino/files/ntnu-rapport_om_lovtekster_i_et_virksomhetsperspektiv_2015_pdf.pdf
- Vinje, F.-E. (1990). *Lovlig språk: om språk og stil i lover og annet refelverk: en veiledning* (1. utg.). Oslo: Justisdepartementet. Hentet april 3, 2017 fra http://urn.nb.no/URN:NBN:no-nb_digibok_2008062704023
- Wilson, D., & Sperber, D. (2012). *Meaning and Relevance* (1. utg.). New York: Cambridge University Press.

Vedlegg 1: Forsikringsteksten

G Liv

G.1 Hvem forsikringen gjelder for

Forsikringen gjelder for forsikringstakeren som eier av hesten. Hvis forsikringstakeren ikke eier hesten, gjelder forsikringen for:

- eier som er medlem i forsikringstakerens husstand
- forsikringstaker som har en vesentlig økonomisk interesse i hesten

G.2 Når forsikringen gjelder

Forsikringen gjelder for forsikringstilfeller som skjer i løpet av ansvarstiden. Forsikringen opphører ved forfallsdagen det kalenderår hesten fyller 24 år. For hester av rasene fullblodsaraber, fjordhest, gotlandsruss, islandshest, haflinger, lipizzaner, nordlandshest, shagyaaraber og shetlandspoloni gjelder 26 år i stedet for 24 år.

G.3 Hvor forsikringen gjelder

Forsikringen gjelder for forsikringstilfeller som skjer i Norden. Ved opphold utenfor Norden gjelder forsikringen i henhold til punkt 9, Utenlandsopphold.

G.4 Forsikret dyr

Forsikringen gjelder for den hesten som er angitt i forsikringsbrevet.

G.5 Forsikringsbeløp

Hvilket forsikringsbeløp som gjelder for hesten din fremgår av ditt forsikringsbrev. Forsikringsbeløpet er den høyeste erstatningen du kan få fra forsikringen. Forsikringsbeløpet kan økes frem til hesten fyller 15 år. Hestens livsforsikringsbeløp skal maksimalt tilsvare markedsverdien og fastslås på grunnlag av veiledende innkjøpspris, avstamming og offisielle meritter.

Kostnader for obduksjon og transport til obduksjon erstattes utover forsikringsbeløpet med inntil 5 000 kroner dersom krever obduksjon (punkt 6.a).

Livsforsikringsbeløpet minker med 20 prosent per år på hovedforfallsdagen fra og med det kalenderår hesten fyller 16 år. For hester av rasene fullblodsaraber, fjordhest, gotlandsruss, islandshest, haflinger, lipizzaner, nordlandshest, shagyaaraber og shetlandspoloni gjelder 18 år i stedet for 16 år. Beløpet avrundes til nærmeste 100 kroner og blir aldri mindre enn 5 000 kroner.

G.6 Forsikringens omfang

Her angir vi de forutsetninger og særskilte krav som må være oppfylt for at skadetilfellet skal omfattes av forsikringen. Utdømming og avliving skal skje i henhold til veterinærmedisinsk ekspertise og være basert på dokumentert forskning og veterinærmedisinsk erfaring.

Hvis hesten dør eller må avlives gjelder følgende:

a) Obduksjon

Hvis hesten dør eller blir avlivet uten at man har kunnet fastslå den bakenforliggende årsaken, må hesten obduseres. Du må kontakte for en bedømming. Hesten må ikke obduseres dersom innvilger unntak. Du kan få erstatning med opp til 5 000 kroner for dine kostnader for obduksjon samt transport av hesten til obduksjon, dersom det er som har krevd obduksjonen.

b) Veterinærattest

I de tilfeller hesten ikke behøver å bli obdusert må du fremvise den for veterinær og la vedkommende utstede en veterinærerklæring. Erklæringen må inneholde opplysninger om hestens navn, eventuelle id- og/eller chipnummer, rase, farge/avtegn samt en beskrivelse av hestens skader eller sykdom. Du behøver ikke å sørge for veterinærattest hvis innvilger unntak.

c) Identifisering

I de tilfellene hesten verken trenger å bli obdusert eller fremvist for veterinær, må du la en representant for eller den person som utfører nødslakt eller kadaverhenting utferdige en skriftlig erklæring om at hun/han har sett og identifisert den døde hesten. Erklæringen må inneholde opplysninger om hestens navn, eventuelle id- og/eller chipnummer, rase og farge/avtegn samt en beskrivelse av skadetilfellet og hestens skader eller sykdom.

Hvis du ikke kan få tak i veterinær eller s representant, kan du i unntakstilfeller la to upartiske vitner utstede erklæringen, samt legge ved fotodokumentasjon.

G.6.1 Livsforsikring

Du kan få erstatning med opp til forsikringsbeløpet hvis hesten din blir så alvorlig syk at den dør eller må avlives. Du kan også få erstatning hvis hesten din, som en direkte følge av et ulykkestilfelle, skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykkestilfellet. Sykdommen eller skaden må være så alvorlig at behandling og pleie i henhold til veterinærmedisinsk ekspertise ikke gjør at det er dyrevernmessig forsvarlig å la hesten leve videre. Observer begrensningene i punkt G.7.2

G.6.2 Særskilt vilkår

Hvis hesten har både en livs- og en veterinærforsikring kan vi godkjenne avliving og betale ut livsforsikringsbeløpet uten at vedtatt behandlingsforsøk er gjennomført. Dette gjelder dersom det er åpenbart at erstatning fra veterinærforsikringen vil overstige forsikringsbeløpet i livsforsikringen. Du må kontakte for en bedømming.

G.6.3 Forsvunnet hest

Du kan få erstatning med opp til forsikringsbeløpet hvis hesten din forsvinner eller blir stjålet og ikke er blitt funnet igjen innen tre måneder. Du må snarest melde forsvinningen til politiet samt lete etter hesten og annonsere etter den i lokalavis. Kopi av anmeldelsen og

avisannonsen skal vedlegges skademeldingen. Du kan ikke få erstatning hvis du har lånt ut hesten og etter dette ikke får den tilbake.

G.7 Begrensninger

G.7.1 Karenstid

Forsikringen har en karenstid på 20 dager. For føll er karenstiden 8 dager. Hesten regnes som føll til og med utgangen av det kalenderår den ble født. Karenstiden gjelder også ved en utvidelse av forsikringsbeskyttelsen. Ved skader forårsaket av ytre vold gjelder ikke karenstiden.

G.7.2 Allmenne begrensninger

Nedenstående begrensninger gjelder selv om hesten må avlives på grunn av dyrevernhensyn.

Du kan ikke få erstatning hvis hesten har dødd eller blitt avlivet på grunn av:

- halthet, bevegelsesforstyrrelser og sykdommer i hals- og ryggvirvler
- skader på ledd, sener, gaffelbånd og ligament
- frakturer/fissurer i benvev som viser tegn til artroseforandringer
- utviklingsforstyrrelser
- kroniske luftveissykdommer eller akutte tilfeller av slike
- adferdsforstyrrelser, gemyttfeil, nymfomani eller andre uvaner
- stivkrampe hvis hesten ikke er vaksinert i henhold til vaksineprodusentens anbefalinger
- nedsatt bruksverdi for hesten
- skjulte feil eller skader som forelå (var påbegynt) da forsikringen trådte i kraft, uansett når feilen kunne oppdages

Du kan heller ikke få erstatning for kostnader for:

- avliving, destruksjon, kremering eller nedgraving

G.8 Egenandeler

Forsikringen har ingen egenandel.

G.9 Utenlandsopphold

Ved opphold utenfor Norden gjelder din forsikring i maksimalt ett år fra det tidspunkt hesten føres ut av Norden, om ikke annet er avtalt skriftlig.

I Argentina, Belgia, Canada, Chile, Estland, Frankrike, Hellas, Irland, Italia, Kypros, Latvia, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Nederland, Polen, Portugal, Spania, Storbritannia, Sveits, Tsjekkia, Tyskland, Ungarn, USA og Østerrike gjelder forsikringen i samme omfang som angis i ditt forsikringsbrev.

Hvis hesten oppholder seg i et annet land enn noen av de ovenstående gjelder forsikringen kun hvis dette er avtalt skriftlig.

Ved skademelding må journaler, attester og fakturaer være maskinskrevet på engelsk eller tysk.

Begrensninger

Forsikringen gjelder ikke hvis hesten din forsvinner eller blir stjålet mens den oppholder seg utenfor Norden.

G.10 Erstatningsregler

Her informerer vi om hvordan beregner erstatningen.

Følgende kommer til fratrukk fra erstatningssummen:

- kostnader som ikke omfattes av forsikringen
- reduksjon dersom du ikke har fulgt gjeldende forskrifter eller veterinærmedisinske anbefalinger
- premie og andre krav som er forfalt til betaling som du ikke har betalt
- erstatning som du har fått fra myndighet eller noen annen

Vedlegg 2: Pilotskjema

1. Forestill deg at hesten din blir rammet av betennelse i ryggvirvlene. Hesten din blir så syk at en veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn. Vil du i dette tilfellet få erstatning fra forsikringsselskapet?

Ja Nei Usikker

2. Forestill deg at hesten din faller ned en skrent og får et kraftig slag i hodet. Hesten blir så alvorlig skadet i hodet at veterinær avgjør at den må avlives som en direkte følge av ulykken. Vil du i dette tilfellet få erstatning fra forsikringsselskapet?

Ja Nei Usikker

3. Forestill deg at hesten din blir sparket av en annen hest og mister evnen til å gå, som en direkte følge av ulykken. Hesten din blir så hardt skadet at en veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn i umiddelbar tilknytning til ulykken. Vil du i dette tilfellet få erstatning fra forsikringsselskapet?

Ja Nei Usikker

4. Forestill deg at hesten din blir påkjørt av en bil og mister evnen til å gå, som en direkte følge av ulykken. Hesten din blir så hardt skadet av ulykken at en veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn i umiddelbar tilknytning til ulykken. Vil du i dette tilfellet få erstatning fra forsikringsselskapet?

Ja Nei Usikker

Vedlegg 3: Intervjuguide fokusgruppe

Informere om personvern. Personopplysninger holdes helt anonymt. Mulighet å trekke seg når som helst – også etter intervjuet.

Del I: Åpningsspørsmål

- a) Når er dere født?
- b) Hvor kommer dere fra?
- c) Hva gjør dere til vanlig? Jobb/skole/hobbyer?
- d) Har dere noen gang signert en forsikringsavtale/Har dere forsikret noe?

Informantene får utdelt forsikringsavtaleteksten. De blir bedt om å orientere seg i teksten og lese litt. Dette gjøres for at situasjonen skal bli nærmere en autentisk situasjon enn hvis de kun fikk se utdraget fra den aktuelle delen av avtaleteksten. Etter litt tid til å bli kjent med hvilken type tekst det dreier seg om, blir informantene bedt om å finne frem til punkt *G.6.1 Livsforsikring*. De blir videre bedt om å lese teksten så nøye at de skal kunne svare på spørsmål knyttet til den. Når alle informantene har lest og gjort seg kjent med punkt *G.6.1*, bes de om å «observere begrensningene» det refereres til i punkt *G.6.1* (de skal altså finne punkt *G.7.2 Allmenne begrensninger* på egenhånd). Når alle informantene har lest punkt *G.7.2*, stiller forsker spørsmål til informantene.

Del II: Generelle spørsmål

- a) Hvordan opplever du å orientere deg i forsikringsavtaleteksten?
- b) Mener du at du forstår avtaletekstens hovedinnhold?
- c) Kan du fortelle kort hvordan du opplever å lese teksten?
- d) Er det noe ved teksten som umiddelbart fremstår som uklart for deg? – hva i så fall?
- e) Opplever du tekstens meningsinnhold som tydelig og klart eller ikke? Hvorfor?

Del IIV: Tekstspesifikke spørsmål

- a) Er det ord i teksten du ikke forstår eller som fremstår som uklare?
- b) Er det setninger eller uttrykk du ikke forstår eller som fremstår som uklare?
- c) Er det noe ved teksten som gjør den lite leservennlig? Eks: Ord, uttrykk, tekstens typografiske fremstilling (utseende), avsnitt, plassering av punkter o.l.
- d) Er avsnittene plassert i et naturlig forhold til hverandre? Hvorfor/hvorfor ikke?

Del IV: Scenarier

Informantene får utdelt ett og ett scenario på papir. Dette gjøres individuelt. Informantene krysser av «ja/nei/usikker» for hvert av scenarioene. Deretter tar jeg inn papirene og gjennomgår i fellesskap med diskusjon. Her kan informantene forklare hvorfor de har svart som de har gjort. Jeg stiller oppfølgingsspørsmål underveis. Denne delen av intervjuet er av en mer åpen art enn de to øvrige delene (generell og tekstspesifikk). Følgende scenarier skal informantene ta stilling til:

1. Forestill deg at hesten din blir rammet av betennelse i ryggvirvlene. Hesten din blir så syk at en veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn. Vil du i dette tilfellet få erstatning fra forsikringselskapet?

2. Forestill deg at hesten din faller ned en skrent og får et kraftig slag i hodet. Hesten blir så alvorlig skadet i hodet at veterinær avgjør at den må avlives som en direkte følge av ulykken. Vil du i dette tilfellet få erstatning fra forsikringsselskapet?
3. Forestill deg at hesten din blir sparket av en annen hest og blir halt som en direkte følge av ulykken. Hesten din blir så hardt skadet at en veterinær derfor avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn i umiddelbar tilknytning til ulykken. Vil du i dette tilfellet få erstatning fra forsikringsselskapet?
4. Forestill deg at hesten din blir påkjørt av en bil og blir halt som en direkte følge av ulykken. Hesten din blir så hardt skadet av ulykken at en veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn i umiddelbar tilknytning til ulykken. Vil du i dette tilfellet få erstatning fra forsikringsselskapet?

Metadiskusjon og oppfølgingsspørsmål

Informantene leverer fra seg svarene sine og forsker stiller spørsmål rundt svarene deres.

- a) Hvorfor har du/dere svart 'ja/usikker' på scenario 1?
 - *Gruppen diskuterer. Forsker følger opp refleksjonene.*
 - b) Hvorfor har du/dere svart 'nei' på scenario 1?
 - *Gruppen diskuterer. Forsker følger opp refleksjonene*
- Samme prosedyre gjennomføres også for scenario 2-4

Avsluttende spørsmål:

Hvis du skulle signere en forsikringsavtale, men hadde problemer med å forstå deler av avtaleteksten, hva ville du gjort?

- Ville du signert dersom du forstod det meste?
- Ville du henvendt deg til noen?
- Ville du ikke signert i det hele tatt?
- Ville du lest hele avtaleteksten i utgangspunktet?

Vedlegg 4: Intervjuguide – dybdeintervju

Informere om personvern. Personopplysninger holdes helt anonymt. Mulighet å trekke seg når som helst – også etter intervjuet.

A: Åpning – skape trygge rammer

- a) Kan du fortelle litt om deg selv? Hvem du er, utdanning, bosted, alder.
- b) Hvor lenge har du jobbet i forsikringsselskap?
- c) Hva er dine oppgaver?
- d) Ser du for deg en fremtid innen forsikringsbransjen?
- e) Hva er ditt forhold til hest?

B: Generelt

- a) Er det noen spesielle typer tvistesaker som forekommer hyppigere enn andre?
- b) Hva er ofte årsaken til tvistesaker? Uenighet om fortolkning av tekst? Uklarheter?
- c) Hvordan utformes forsikringsavtaletekster?
 1. Hvilke premisser legger forsikringsselskaper til grunn for utformingen av en slik avtaletekst?
 2. Er det noe dere vil skal utheves, noe som er spesielt viktig for dere at kommer frem?
 3. Er det deler av forsikringsteksten som ikke ønskes å være fremtredende
 4. Hvem er ansvarlig for utforming – hvilken stilling og utdanning?

C: Tekstspesifikk

- a) Hva kan du si om språkstilen i en typisk forsikringstekst?
 - a. Formell? Leservennlig?
 - b. Diffuse begreper? Hvorfor?

Informanten får utdelt utdrag av forsikringstekst, og bes om å lese gjennom den.

- b) Hvordan opplever du å lese teksten?
- c) Forstår du teksten?
- d) Er det ord/setninger i teksten du ikke forstår eller som fremstår som uklare?
- e) Er det noe ved teksten som gjør den lite leservennlig?
- f) Er avsnittene plassert i et naturlig forhold til hverandre? Hvorfor/hvorfor ikke?

Informanten får utdelt scenarioer og bes ta stilling til disse. Utdrag fra forsikringstekst kan benyttes. Vi diskuterer svarene → jeg ønsker forklaringer på hvorfor informanten har svart som han/hun har gjort.

D: Refleksjon tekstspesifikk

- a) Hva er dine tanker om punkt G.7.2?
- b) Hvorfor brukes «Allmenne begrensninger»? Kunne man kalt det noe annet?
- c) Kan du si noe om begrepsbruken i teksten?
- d) Hva tenker du om begreper som «andre uvaner»
- e) Har du noen forslag til hvordan denne teksten kunne blitt klarere?

E: Avsluttende

- a) Teksten fungerer som reklame (som skal selge), men også som et juridisk bindende dokument → kan du si noe om denne «dobbeltheten» - blir det noen gang problematisk?
- b) Hvorfor tror du så mange møter forsikringsselskaper med stor skepsis?
- d) Kan du si noe om forskjellen på små og store forsikringsselskaper?
- e) Kan forsikringsbransjen gjøre noe for å bedre sin status?
- f) *Er det noe du ønsker å tilføye før vi avslutter?*

Vedlegg 5: Signifikanstesting av variablene

To-halet t-test er gjennomført for scenarioene som er relevante for avhandlingen.

* 10 prosentnivå

** 5 prosentnivå

*** 1 prosentnivå

Undersøkelse 1

Tabell 1 viser om det er statistisk signifikant flere som *misforstår* spark-scenario i den originale teksten (1a) enn i den reviderte teksten (1b)

Tabell 1

| Variabler | | Sig. to-halet t-test |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| Scen. 3 (1a) (Spark-scenario) | Scen. 3 (1b) (Spark-scenario) | .650 |

Tabell 2 viser om det er statistisk signifikant flere som *misforstår* scenario 3 (hesten blir sparket og halt) i (1a) enn som *misforstår* de andre scenarioene i (1a)

Tabell 2

| Variabler | | Sig. to-halet t-test |
|--------------|--------------|----------------------|
| Scen. 3 (1a) | Scen. 1 (1a) | .000*** |
| Scen. 3 (1a) | Scen. 2 (1a) | .000*** |
| Scen. 3 (1a) | Scen. 4 (1a) | .003*** |

Tabell 3 viser om det er statistisk signifikant flere som *misforstår* scenario 3 (hesten blir sparket og halt) i (1b) enn som *misforstår* de andre scenarioene i (1b)

Tabell 3

| Variabler | | Sig. to-halet t-test |
|--------------|--------------|----------------------|
| Scen. 3 (1b) | Scen. 1 (1b) | .000*** |
| Scen. 3 (1b) | Scen. 2 (1b) | .000*** |
| Scen. 3 (1b) | Scen. 4 (1b) | .000*** |

Undersøkelse 2

Tabell 4 viser om det er statistisk signifikant flere *forstår* scenario 2 (hesten faller ned en skrent) enn de andre scenarioene i (2a)

Tabell 4

| Variabler | | Sig. to-halet t-test |
|--------------|--------------|----------------------|
| Scen. 2 (2a) | Scen. 1 (2a) | .000*** |
| Scen. 2 (2a) | Scen. 3 (2a) | .009*** |
| Scen. 2 (2a) | Scen 4 (2a) | .159 |
| Scen. 2 (2a) | Scen.5 (2a) | .000*** |

Tabell 5 viser om det er statistisk signifikant flere *forstår* scenario 2 (hesten faller ned en skrent) i (2b) enn de andre scenarioene i (2b).

Tabell 5

| Variabler | | Sig. to-halet t-test |
|--------------|--------------|----------------------|
| Scen. 2 (2b) | Scen. 1 (2b) | .000*** |
| Scen. 2 (2b) | Scen. 3 (2b) | .000*** |
| Scen. 2 (2b) | Scen. 4 (2b) | .418 |
| Scen. 2 (2b) | Scen. 5 (2b) | .000*** |

Vedlegg 6: Spørreundersøkelse

Undersøkelse 1

Resultat fra (1a) og (1b) presenteres i samme graf.

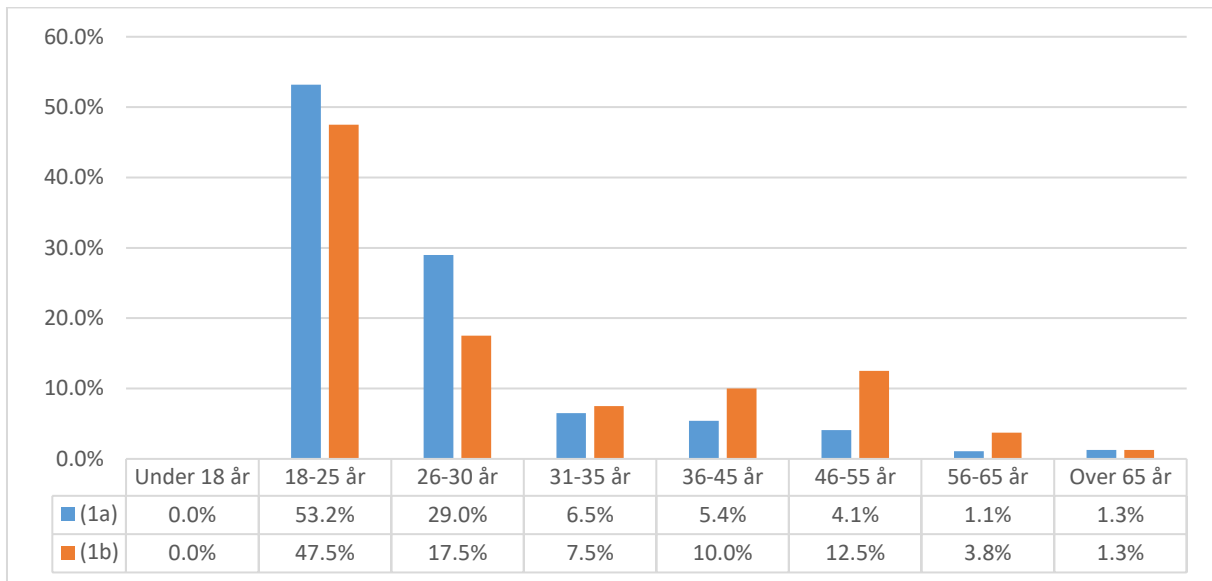
Antall enheter (1a): 94

Antall enheter (1b): 81

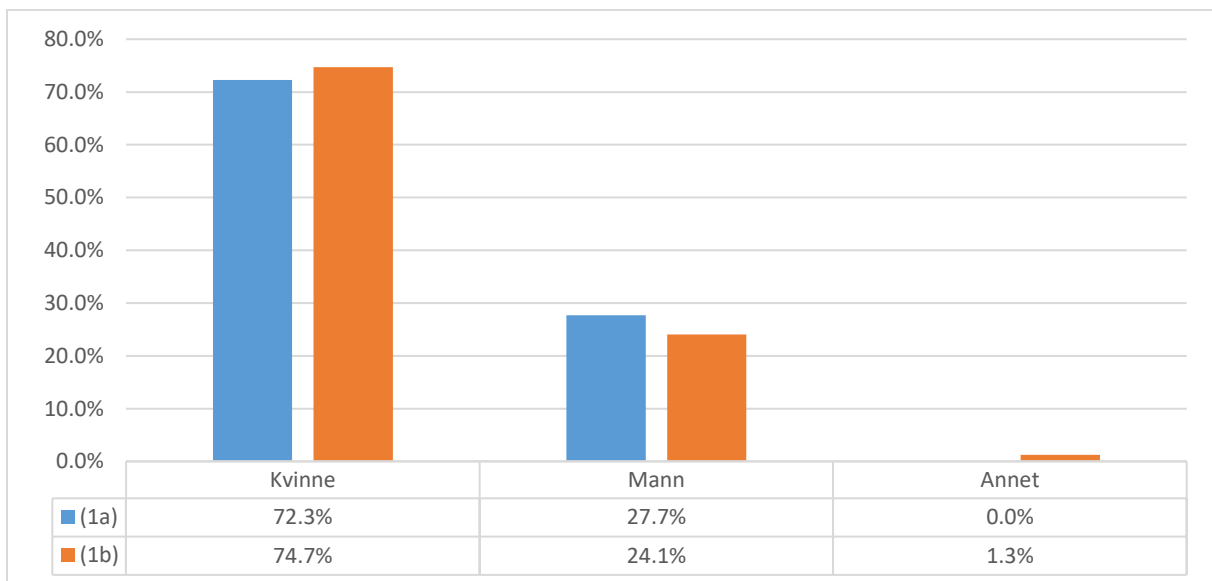
Følgende tekster tok informantene stilling til i henholdsvis (1a) og (1b). Teksten var tilgjengelig for hvert spørsmål underveis i hele undersøkelsen:

| (1a) | (1b) |
|---|---|
| <p>G.6.1 Livsforsikring Du kan få erstatning med opp til forsikringsbeløpet hvis hesten din blir så alvorlig syk at den dør eller må avlives. Du kan også få erstatning hvis hesten din, som en direkte følge av et ulykkestilfelle, skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykkestilfellet. Sykdommen eller skaden må være så alvorlig at behandling og pleie i henhold til veterinærmedisinsk ekspertise ikke gjør at det er dyrevennmessig forsvarlig å la hesten leve videre. Observer begrensningene i punkt G.7.2.</p> <p>G.6.2 ... G.7.1 ...</p> <p>G.7.2 Allmenne begrensninger Nedenstående begrensninger gjelder selv om hesten må avlives på grunn av dyrevennhensyn. Du kan ikke få erstatning hvis hesten har dødd eller blitt avlivet på grunn av:</p> <ul style="list-style-type: none">- halthet, bevegelsesforstyrrelser og sykdommer i hals- og ryggvirvler- skader på ledd, sener, gaffelbånd og ligament- frakturer/fissurer i benvev som viser tegn til artroseforandringer- utviklingsforstyrrelser- adferdsforstyrrelser, gemyttfeil, nymfomani eller andre uvaner | <p>G.6.1 Livsforsikring Du kan få erstatning med opp til forsikringsbeløpet hvis hesten din blir så alvorlig syk at den dør eller må avlives. Du kan også få erstatning hvis hesten din, som en direkte følge av et ulykkestilfelle, skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykkestilfellet. Sykdommen eller skaden må være så alvorlig at behandling og pleie i henhold til veterinærmedisinsk ekspertise ikke gjør at det er dyrevennmessig forsvarlig å la hesten leve videre. Les imidlertid unntakene i punkt G.7.2.</p> <p>...</p> <p>G.7.2 Allmenne begrensninger Begrensningene nedenfor gjelder selv om hesten må avlives av dyrevennhensyn som direkte følge av sykdom eller et ulykkestilfelle. Du kan ikke få erstatning hvis hesten har dødd eller blitt avlivet på grunn av:</p> <ul style="list-style-type: none">- halthet, bevegelsesforstyrrelser og sykdommer i hals- og ryggvirvler- skader på ledd, sener, gaffelbånd og ligament- frakturer/fissurer i benvev som viser tegn til artroseforandringer- utviklingsforstyrrelser- adferdsforstyrrelser, gemyttfeil, nymfomani eller andre uvaner |

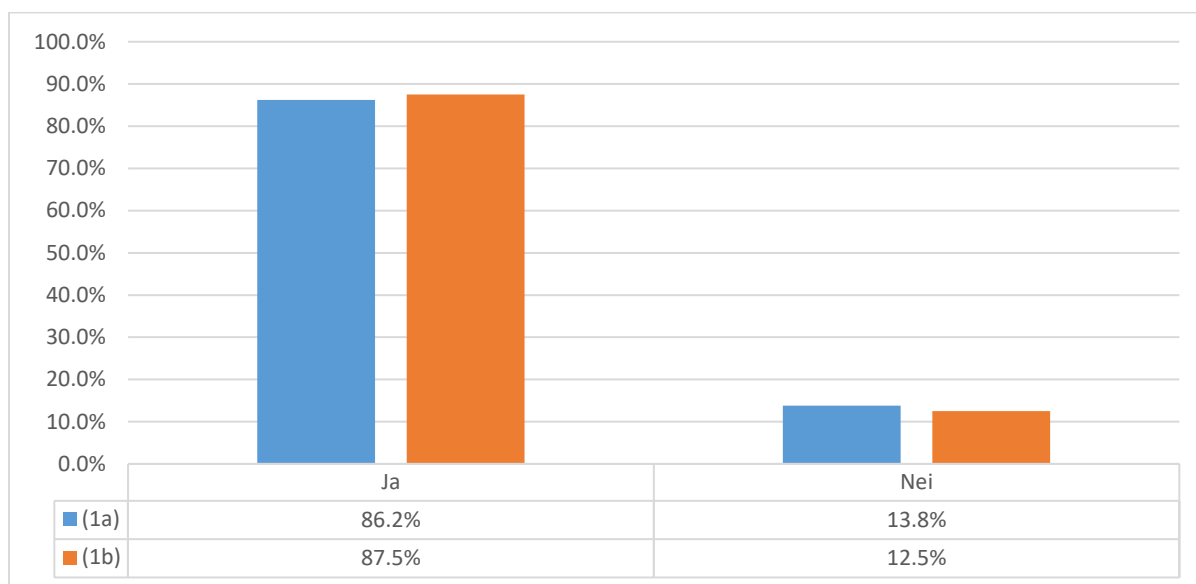
Spørsmål 1: Hva er alderen din?



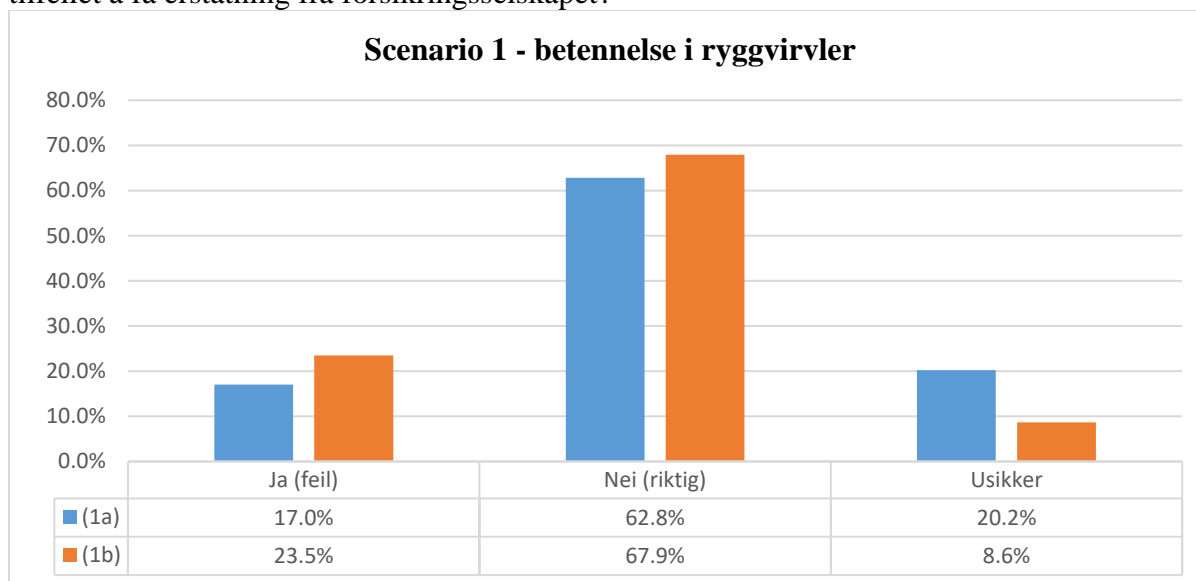
Spørsmål 2: Kjønn



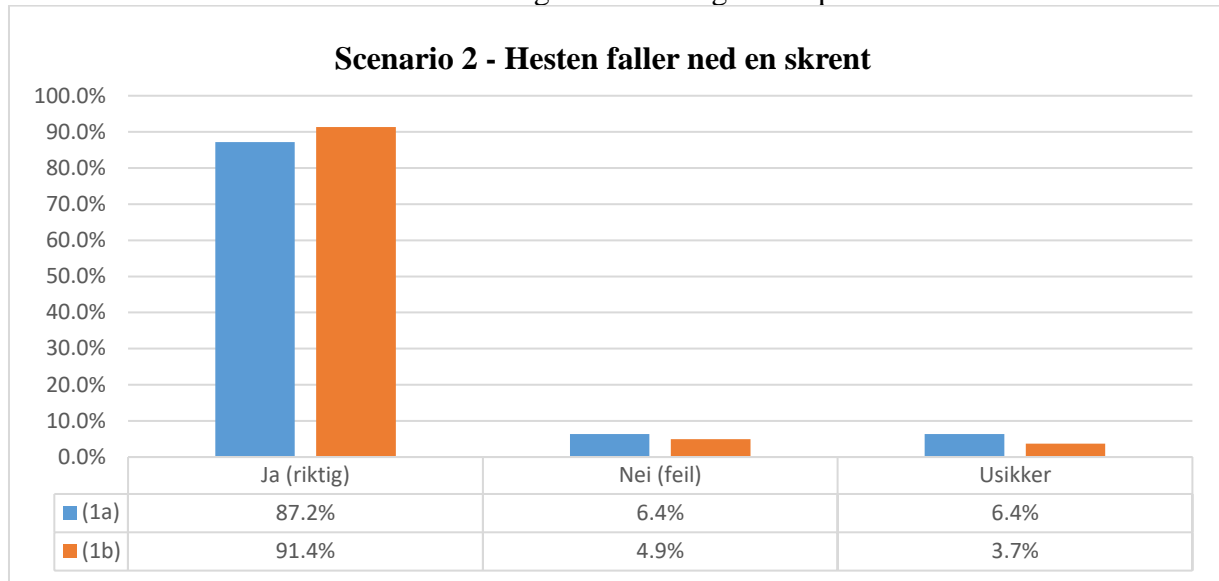
Spørsmål 3: Har du på noe tidspunkt signert en forsikringsavtale?



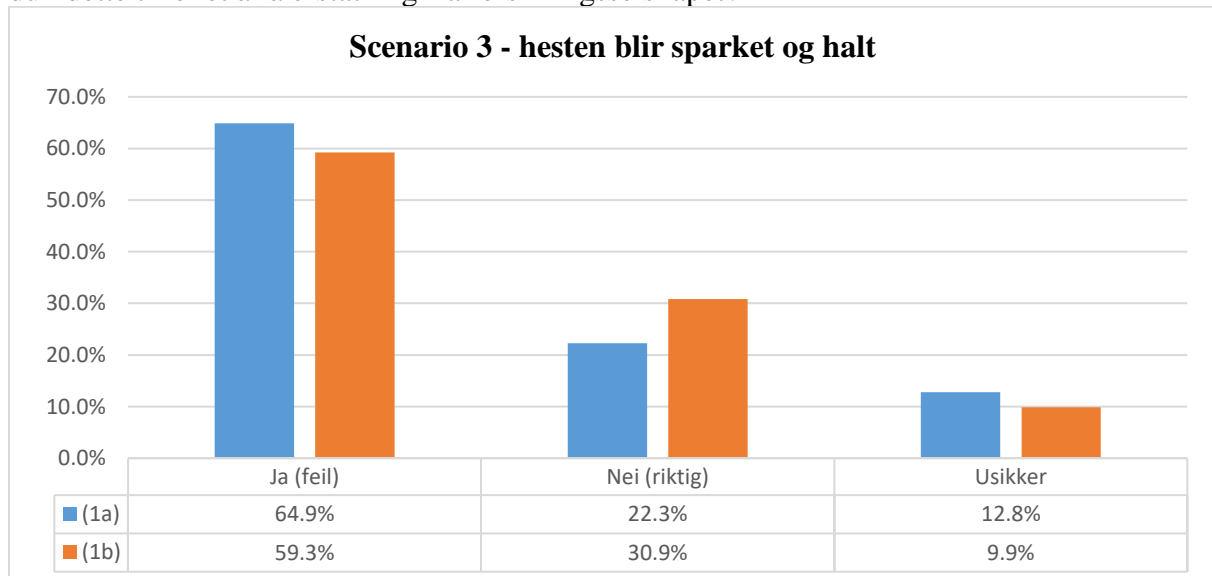
Scenario 1: Forestill deg at hesten din blir rammet av betennelse i ryggvirvlene. Hesten din blir så syk at en veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringselskapet?



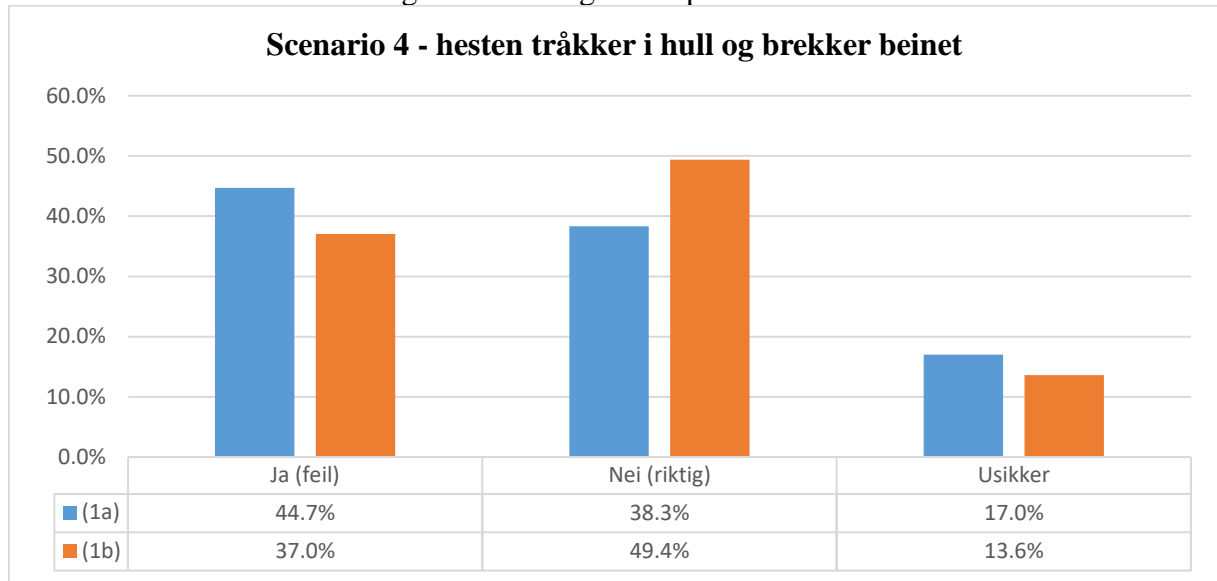
Scenario 2: Forestill deg at hesten din faller ned en skrent og får et kraftig slag i hodet. Hesten blir så alvorlig skadet i at veterinær avgjør at den må avlives som en direkte følge av ulykken. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringsselskapet?



Scenario 3: Forestill deg at hesten din blir sparket av en annen hest. Som en direkte følge av ulykken blir hesten halt, og veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringsselskapet?



Scenario 4: Forestill deg at hesten din trækker i et hull og blir halt som en direkte følge av ulykken. Veterinær avgjør at hesten må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykken. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringsselskapet?



Undersøkelse 2

Resultat fra (2a) og (2b) presenteres i samme graf.

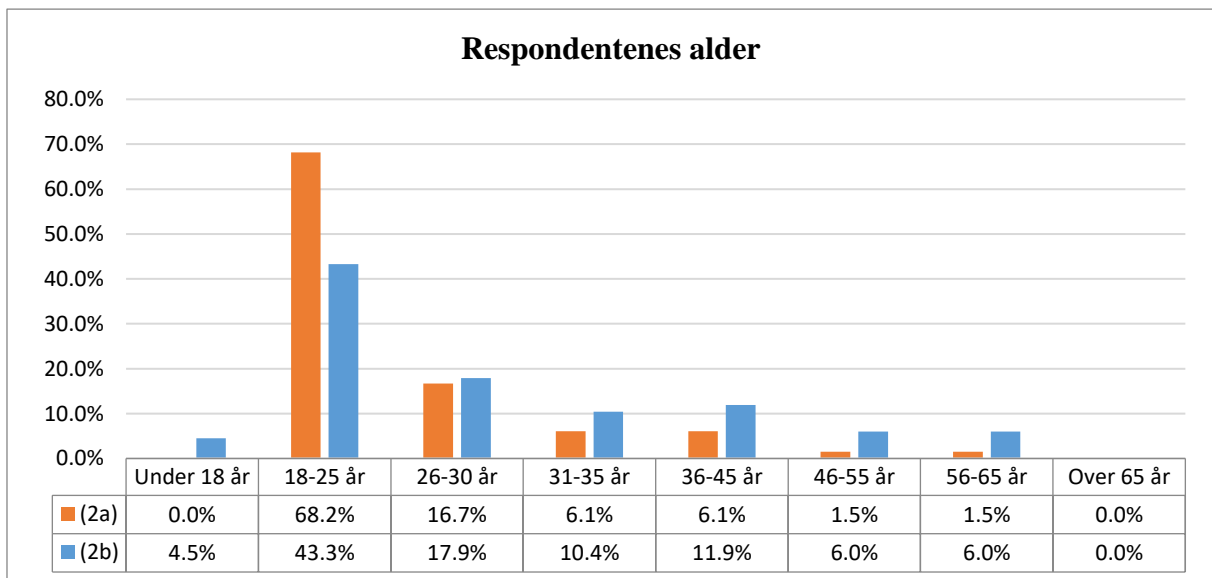
Antall enheter (2a): 68

Antall enheter (2b): 68

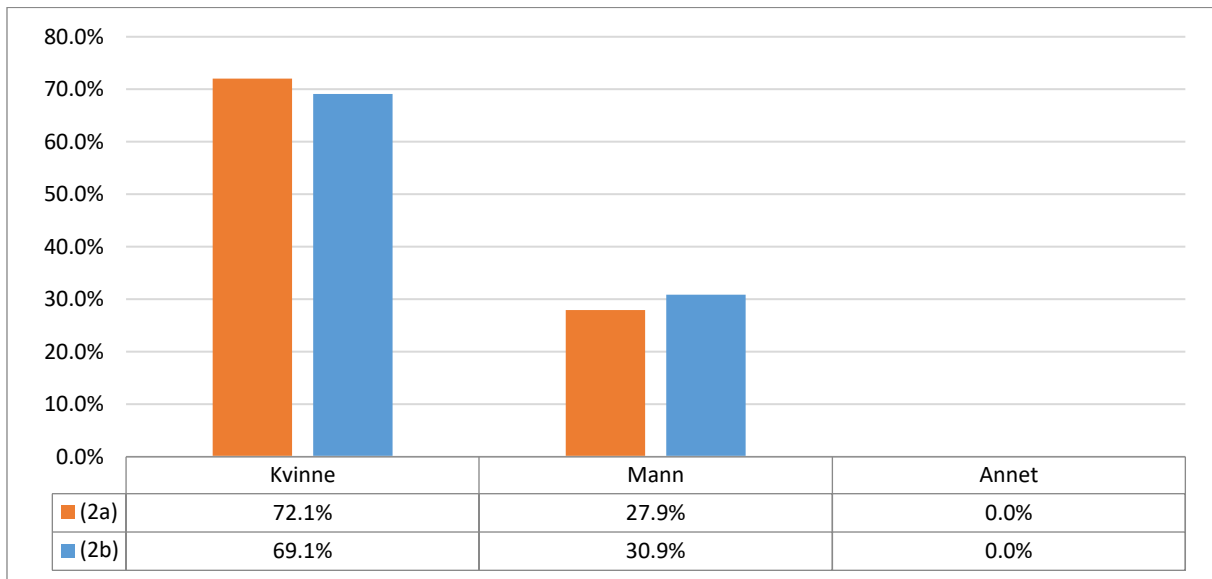
Undersøkelsene tok utgangspunkt i følgende tekster for henholdsvis (2a) og (2b). Respondentene fikk se teksten kun én gang i forkant av scenarioene. De ble bedt om å lese teksten nøye og huske den fordi de ikke kunne gå tilbake for å lese.

| (2a) | (2b) |
|---|--|
| <p>1 Livsforsikring Du kan få erstatning hvis hesten din blir så alvorlig syk at den dør eller må avlives. Du kan også få erstatning hvis hesten din, som en direkte følge av et ulykkestilfelle, skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykkestilfellet. Observer begrensningene i punkt 2.</p> | <p>1 Livsforsikring Du vil i de fleste tilfeller få erstatning hvis hesten din blir så alvorlig syk at den dør eller må avlives. Du vil i de fleste tilfeller også få erstatning hvis hesten din, som en direkte følge av et ulykkestilfelle, skades så alvorlig at den dør eller må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykkestilfellet. Observer unntakene i punkt 2.</p> |
| <p>2 Allmenne begrensninger Du kan ikke få erstatning hvis hesten har dødd eller er blitt avlivet på grunn av: - halthet - slitasjegikt - atferdsforstyrrelser</p> | <p>2 Allmenne begrensninger Du kan ikke under noen omstendighet få erstatning hvis hesten har dødd eller er blitt avlivet på grunn av: - halthet - slitasjegikt - atferdsforstyrrelser</p> |

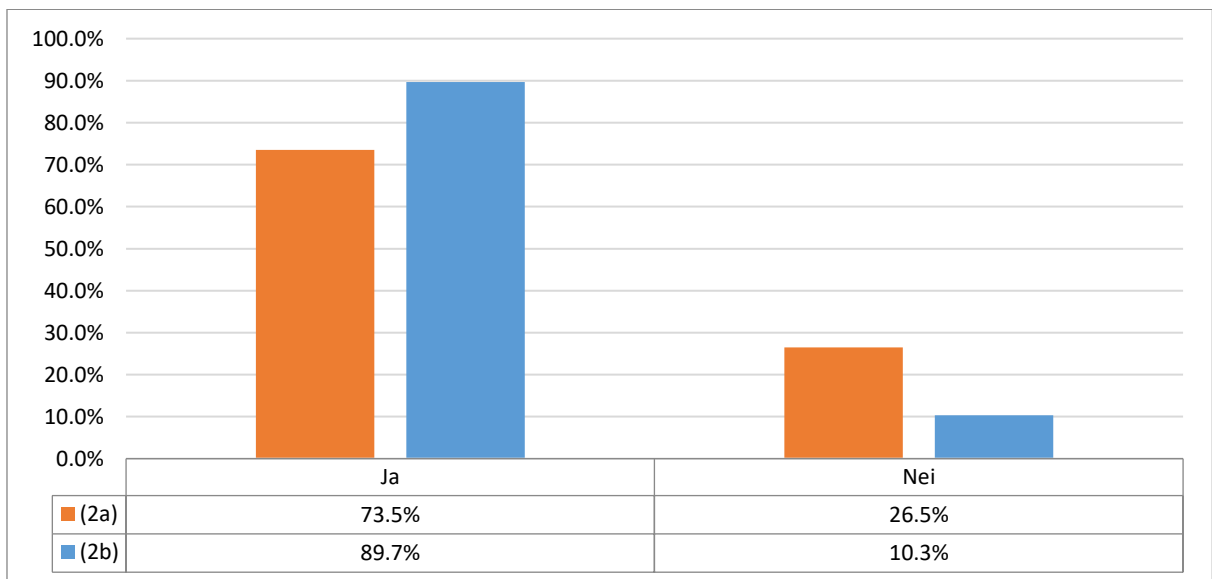
Spørsmål 1: Hva er alderen din?



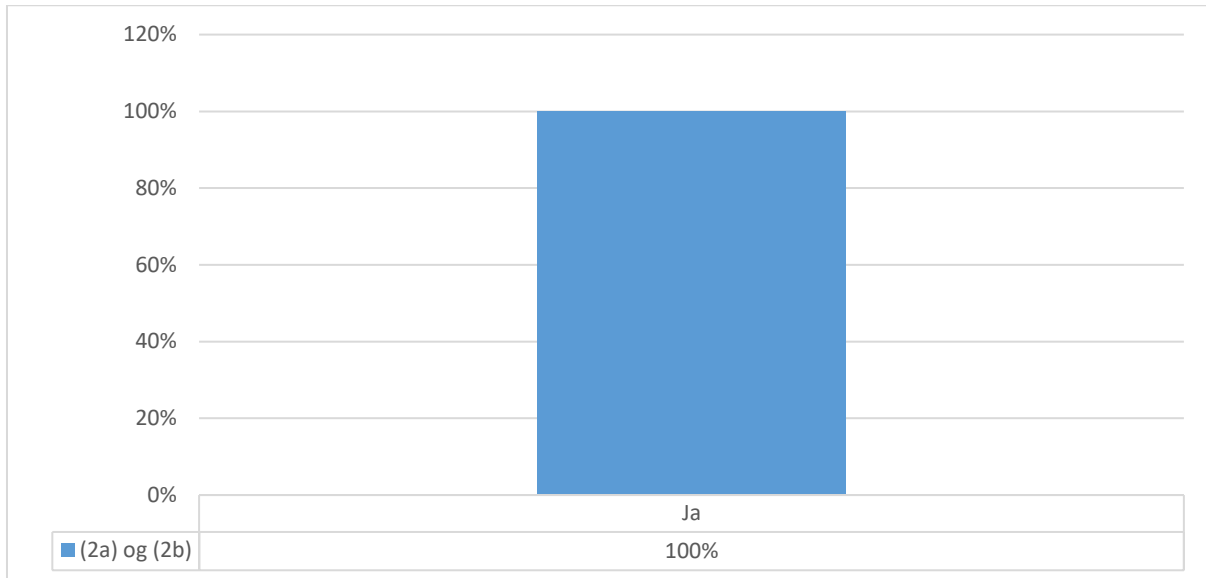
Spørsmål 2: Kjønn



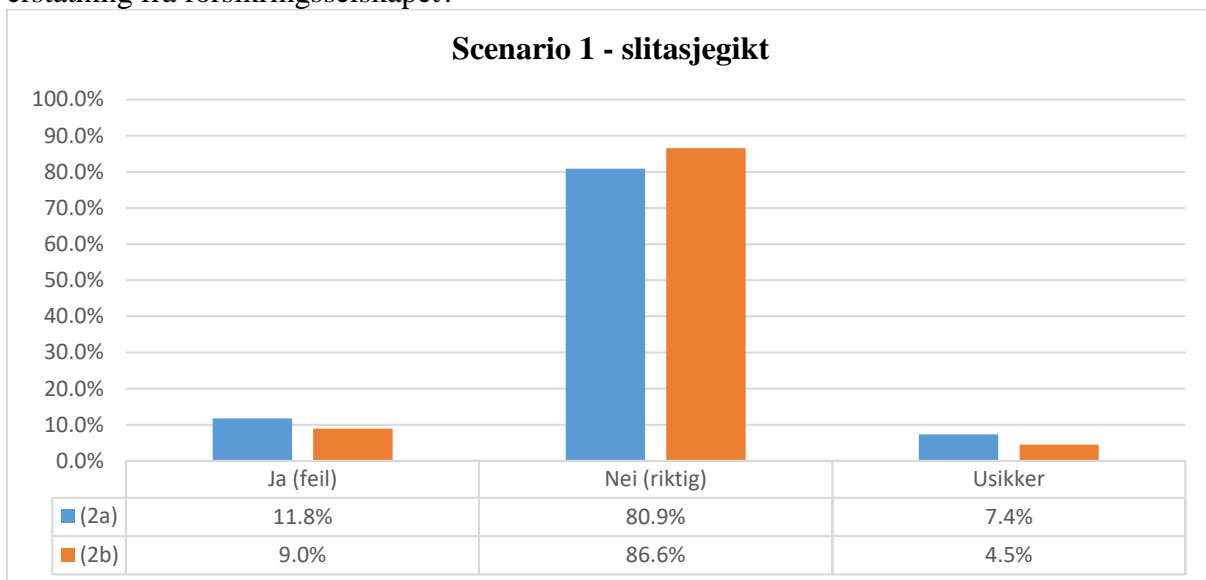
Spørsmål 3: Har du på noe tidspunkt signert en forsikringsavtale?



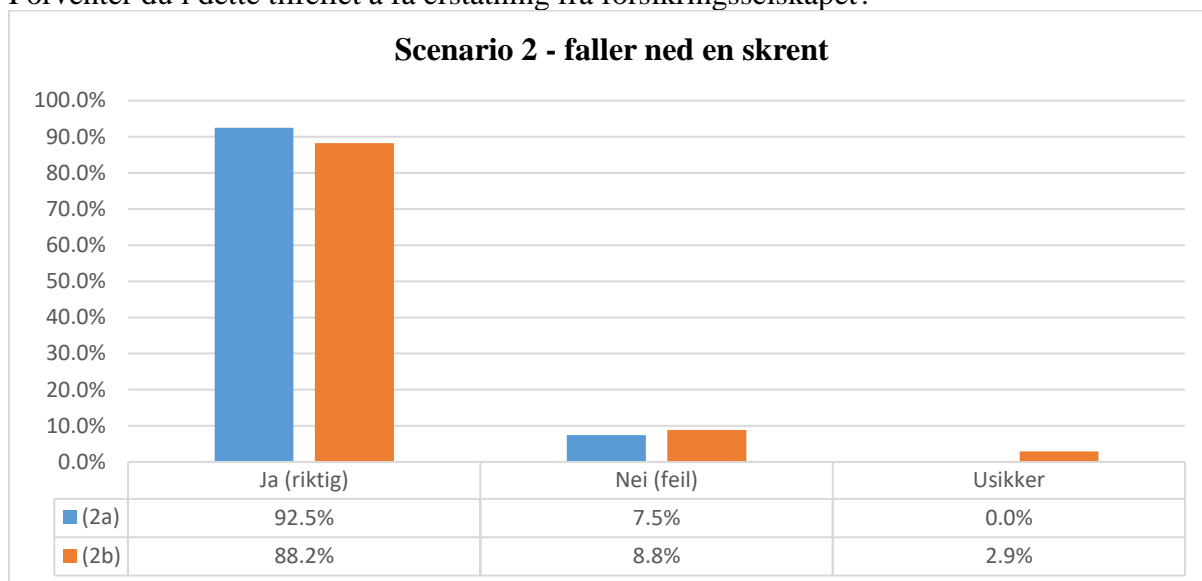
Spørsmål 4: Har du lest og forstått teksten?



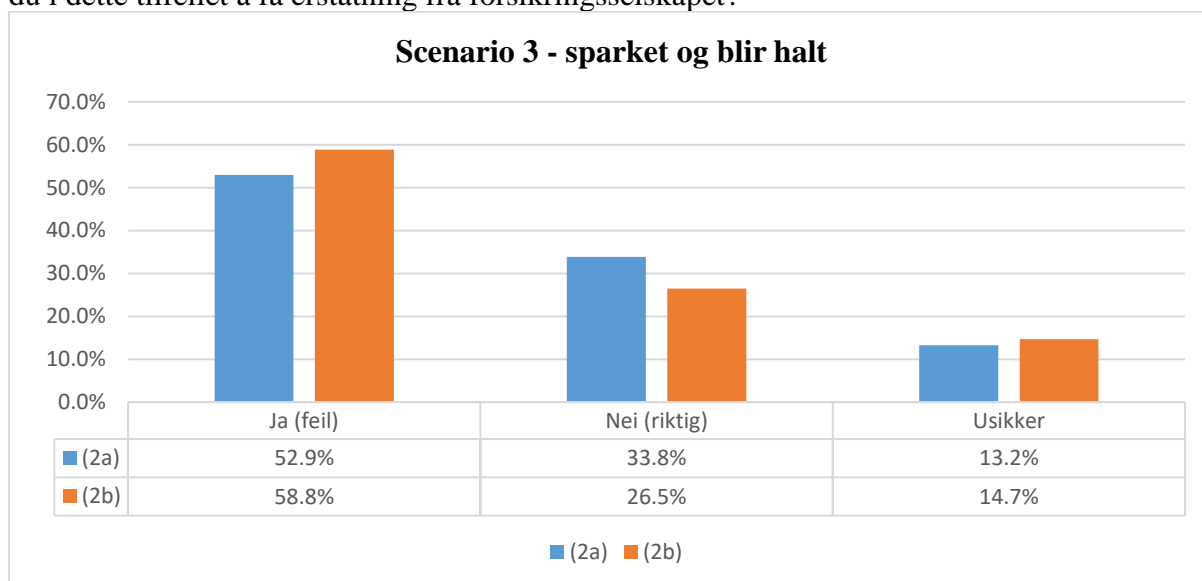
Scenario 1: Forestill deg at hesten din blir rammet av slitasjegikt. Hesten din blir så syk at en veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringsselskapet?



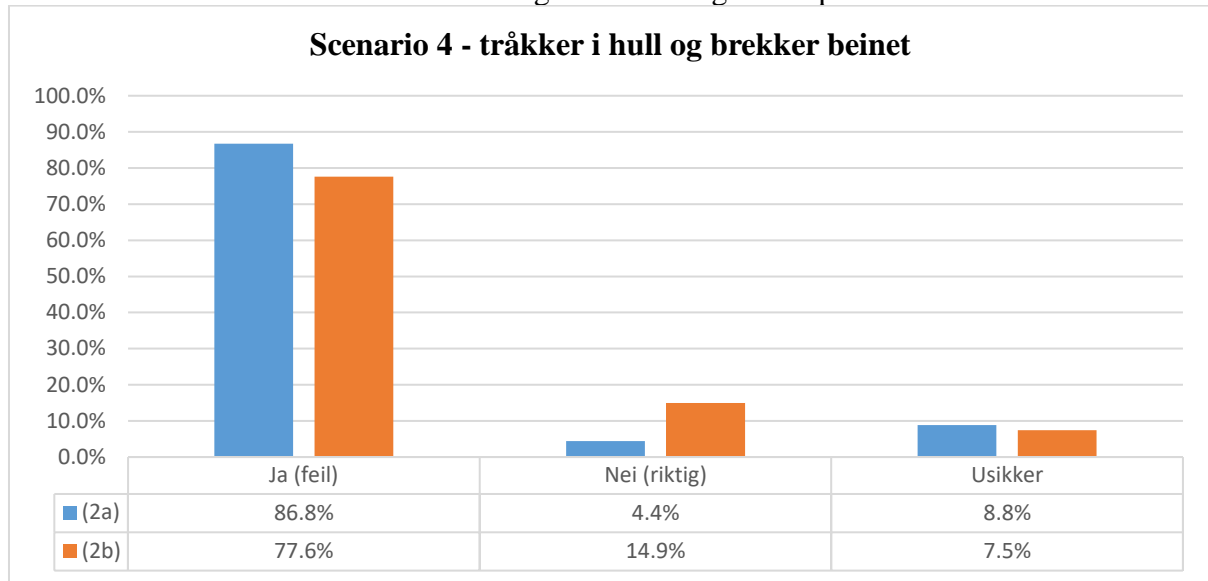
Scenario 2: Forestill deg at hesten din faller ned en skrent og får et kraftig slag i hodet. Hesten blir så alvorlig skadet at veterinær avgjør at den må avlives som en direkte følge av ulykken. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringsselskapet?



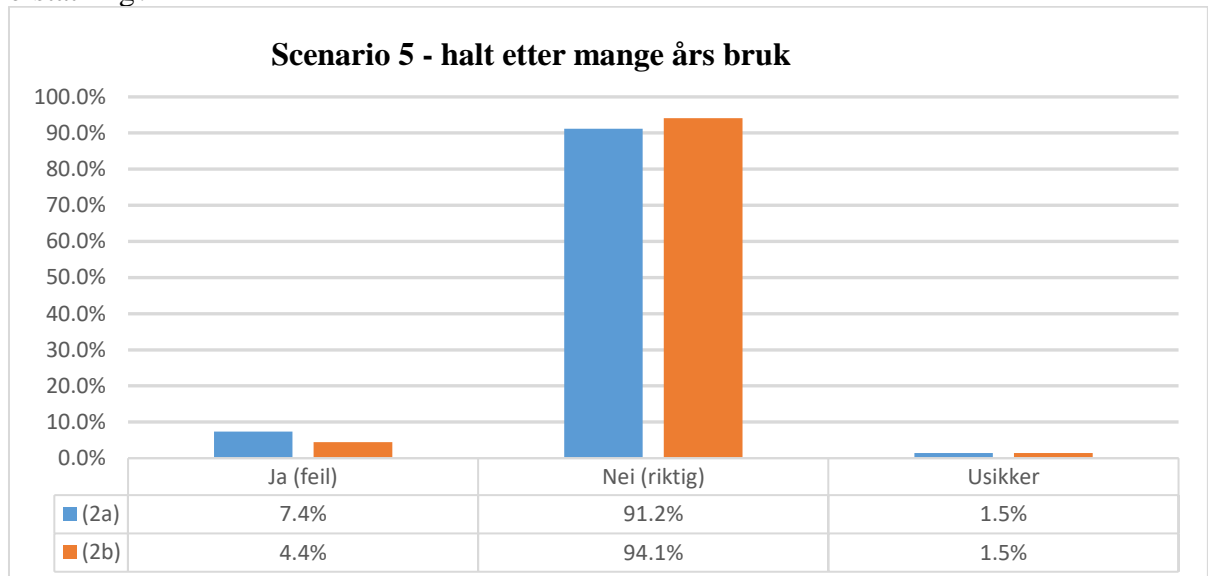
Scenario 3: Forestill deg at hesten din blir sparket av en annen hest. Som en direkte følge av ulykken blir hesten halt, og veterinær avgjør at den må avlives av dyrevernhensyn. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringsselskapet?



Scenario 4: Forestill deg at hesten din trækker i et hull og brekker beinet som en direkte følge av ulykken. Veterinær avgjør at hesten må avlives i umiddelbar tilknytning til ulykken. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning fra forsikringsselskapet?



Scenario 5: Forestill deg at hesten din blir halt som følge av alder og mange års bruk. Veterinær avgjør at hesten må avlives av dyrevernhensyn. Forventer du i dette tilfellet å få erstatning?



Sammendrag

Et spørsmål denne avhandlingen tar for seg er hvorfor forsikringsbransjen bør satse på klarspråk. Det finnes allerede en del forskning på effekten av klart språk i tekster fra offentlig sektor. Denne avhandlingen tar for seg klart språk med spesielt hensyn på næringslivet, nærmere bestemt forsikringsbransjen. Interessen og engasjement for klarspråk har blomstret de siste årene. Med utgangspunkt i en spesifikk forsikringstekst forsøker denne avhandlingen å si noe om hvordan forsikringsteksten forstås og eventuelt misforstås – og ikke minst hva som fører til misforståelsene. Hovedvekten ligger på hvordan rettighetene og unntak fra rettighetene tolkes av lesere. I avhandlingen anvendes Relevanteorien og noen av dens prinsipper for å forklare de prosessene som skjer når vi tolker teksten, og på den måten bidrar teorien med forklaringer på de misforståelsene som skjer. Det viser seg at et markant flertall av informantene og respondentene i denne studien, misforstår den aktuelle forsikringsteksten. Dette er trolig overførbart til å gjelde forsikringstekster generelt.

Avhandlingen tar for seg avsender- og mottakerperspektivet og sier noe om hvilke hensyn avsenderen må ta i utformingen av tekster som en forsikringstekst. Argumenter knyttet til det samfunnsansvaret bransjen har for å tilby klar og tydelig kommunikasjon vektlegges sammen med argumenter for bransjens omdømme og kostnadsbesparelsene man kan oppnå ved klart språk.