



Daniela Demolt, Melanie Gerner, Hans Jecht, Marcel Kunze, Peter Limpke,
Daniela Reinders

Alles versichert Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen

1. Ausbildungsjahr

2. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Zusatzmaterialien zu „Alles versichert – Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzanlagen, 1. Ausbildungsjahr“

Für Lehrerinnen und Lehrer

Lösungen zum Arbeitsheft: 978-3-427-10191-8
Lösungen zum Arbeitsheft Download: 978-3-427-10188-8



BiBox Einzellizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Klassenlizenz Premium für Lehrer/-innen und bis zu 35 Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (1 Schuljahr)

Für Schülerinnen und Schüler

Arbeitsheft: 978-3-427-10185-7



BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (4 Schuljahre)
BiBox Klassensatz PrintPlus (1 Schuljahr)

Dieses Werk bezieht sich auf:

Proximus 5 Privatkunden

München: Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) e. V., [2022], Auflage 2022

© Auflage 2022 Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) e. V., München

Das vollständige Bedingungswerk Proximus 5 kann im BWW-Shop unter <https://bww.hcteam.de/proximus> bezogen werden.

© 2024 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestanden Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf www.schulbuchkopie.de.

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-10182-6

Vorwort

In den letzten Jahren hat sich das Angebot von Versicherungen und Finanzdienstleistungen in der Wirtschaft stark verändert. Zwei der Gründe sind die rasante Entwicklung des Internets und die Veränderung der Kundenwünsche.

Zu den herkömmlichen Arbeitsabläufen kommen in vielen Unternehmen völlig neue Geschäftsprozesse, da Versicherungen und Finanzanlagen auch online vertrieben werden können. Dies stellt hohe und vor allem neuartige Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den entsprechenden Versicherungsunternehmen. Der Erfolg hängt immer stärker davon ab, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ihr Fachwissen auf neuen, digitalen Wegen kundenorientiert anwenden können.

Vor diesem Hintergrund werden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit umfassenden Qualifikationen zur Bearbeitung von komplexen Geschäftsprozessen im Bereich von Versicherungsunternehmen benötigt. Dem trägt auch die neu geordnete Ausbildung im Ausbildungsberuf **Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen** Rechnung. **Ziel dieses Ausbildungsberufs ist eine ganzheitliche, prozessorientierte Handlungskompetenz der Auszubildenden.**

Sie haben jetzt Ihre Ausbildung begonnen. Ein Merkmal dieses Berufes ist, dass er ständigen Änderungen unterworfen ist. Die angebotenen Produkte müssen häufig an neue Risiken und Kundenwünsche angepasst werden, was eine ständige Weiterentwicklung des Fachwissens mit sich bringt.

Auch die Tätigkeitsbereiche, in denen Absolventinnen und Absolventen dieser Berufsausbildung eingesetzt werden, differieren sehr stark. Gefordert werden daher Fachleute mit einer umfassenden Handlungskompetenz, die in diversen Abteilungen, im Innen- oder Außendienst eingesetzt werden sowie Kundinnen und Kunden umfassend beraten können. Immer stärker werden in diesem Zusammenhang Beratungskompetenzen und digitale Kompetenzen benötigt.

Um die benötigte Handlungskompetenz bei den Schülerinnen und Schülern zu entwickeln, folgt der KMK-Rahmenlehrplan für den neuen Ausbildungsberuf der Lernfeldkonzeption, die das Lernen an berufstypischen Situationen und in vollständigen Handlungen vollziehen lässt. Als Handlungskompetenz verstehen wir „die Fähigkeit des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten“ (KMK). Die Schülerinnen und Schüler sollen auf die selbstständige Bewältigung der zunehmend komplizierteren und komplexeren Praxis in den unterschiedlichsten Unternehmen der Versicherungswirtschaft vorbereitet werden.

In einem vom neuen Rahmenlehrplan geforderten Unterricht muss ein Schulbuch

- die zur Erreichung der geforderten Kompetenzen notwendigen Inhalte und Methoden darstellen,
- zum Lesen und zum Lernen bewegen und motivieren.

Diese Reihe bildet den neuen KMK-Rahmenlehrplan ab und unterstützt – zusammen mit dem **Arbeitsheft** – den handlungsorientierten Unterricht, indem sie neben der Darbietung von Fachinhalten auch die Methoden- und Medienkompetenz fördert, die eine Voraussetzung für selbstständiges, zielgerichtetes Arbeiten sind.

Dieses Schulbuch erfüllt nach unserem Ermessen die Aufgabe einer Informationsquelle, aus der die Schülerinnen und Schüler Lerninhalte entnehmen, die sie zur Lösung umfangreicher Problemstellungen aus den betrieblichen Handlungssituationen benötigen. Die Kapitel enthalten eine große Anzahl von Beispielen und weiteren Veranschaulichungen.

Unser Ziel, ein möglichst hohes fachliches Niveau mit größtmöglicher Verständlichkeit zu erreichen, wird durch weitere Medien unterstützt:

- Das Arbeitsheft zu diesem Schulbuch enthält Lernsituationen, die auf die Durchführung eines handlungsorientierten Unterrichts ausgerichtet sind. Die Bearbeitung der Aufgaben im Arbeitsheft sichert und erweitert die berufliche Handlungskompetenz.
- Passend zum Lehrwerk stehen zahlreiche digitale Materialien zur Erhöhung des Lernzuwachses bei den Schülerinnen und Schülern zur Verfügung – Filme, Erklär- und Scribble-Videos, interaktive Lernquize und mehr.
- Dieses Schulbuch wurde auf der Grundlage der Versicherungsbedingungen und -tarife aus Proximus 5 erstellt. Das vollständige Bedingungswerk Proximus 5 kann im BWV-Shop bezogen werden: <https://bww.hcteam.de/proximus>

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg in Ihrer Berufsausbildung!

Sommer 2024

Die Verfasserinnen und Verfasser

Inhalt

Vorwort	3
Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten	15
1 Die Orientierung im neuen Unternehmen	17
1.1 Orientierungsschwerpunkte der ersten Arbeitstage	17
1.2 Verhalten am neuen Arbeitsplatz	17
1.3 Erkundung des neuen Unternehmens	19
2 Handlungskompetenzen am Arbeitsplatz	21
2.1 Anforderungen und Qualifikationen	21
2.2 Methodenkompetenz: Arbeitstechniken und Methoden	24
2.3 Erläuterung einiger wichtiger Methoden	27
2.4 Methodenkompetenzen in Ausbildung und Prüfung	37
3 Sozialkompetenz in bestimmten beruflichen Situationen	37
3.1 Sozialkompetenz in Ausbildung und Beruf	37
3.2 Kommunikationsfähigkeit	37
3.3 Kooperationsfähigkeit	40
3.4 Konfliktfähigkeit	40
4 Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung	42
4.1 Abschluss des Berufsausbildungsvertrages	42
4.2 Pflichten der Ausbildungsbetriebe	42
4.3 Pflichten der Auszubildenden	42
4.4 Probezeit	43
4.5 Kündigung des Berufsausbildungsverhältnisses	43
4.6 Ende des Berufsausbildungsverhältnisses	43
5 Die duale Berufsausbildung	43
5.1 Lernorte in der dualen Berufsausbildung	43
5.2 Ausbildungsordnung	44
5.3 Prüfung im Ausbildungsberuf „Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen“	44
6 Der Tarifvertrag	45
6.1 Tarifparteien	45
6.2 Gewerkschaften	46
6.3 Arbeitgeberverbände	46
6.4 Ablauf von Tarifverhandlungen	46
6.5 Bindung des Tarifvertrags	47
6.6 Inhalt der Tarifverträge	48
7 Arbeitsverträge	48
7.1 Abschluss des Arbeitsvertrags	48
7.2 Vertragsfreiheit	49
7.3 Pflichten von Betrieben und Beschäftigten	50
7.4 Arbeitspapiere bei der Einstellung	51
8 Entgeltabrechnungen	51
8.1 Bruttoverdienstermittlung	51
8.2 Nettoverdienstermittlung	52
8.3 Lohnsteuer	52
8.4 Kirchensteuer	54
8.5 Solidaritätszuschlag	54
8.6 Sozialversicherungsbeiträge	54

8.7	Führen der Lohn- und Gehaltskonten	57
8.8	Vermögenswirksame Leistungen	57
9	Motivation und Weiterbildung	57
9.1	Motivation von Mitarbeitenden	58
9.2	Fort- und Weiterbildung	58
10	Beendigung von Arbeitsverhältnissen	59
10.1	Arten der Beendigung eines Arbeitsverhältnisses	59
10.2	Kündigungsarten	60
10.3	Mitwirkung des Betriebsrats bei der Kündigung	62
10.4	Kündigungsschutz	62
10.5	Erteilung eines Zeugnisses	67
10.6	Herausgabe der Arbeitspapiere	67
11	Jugendarbeitsschutzgesetz	67
11.1	Arbeitszeitregelungen	68
11.2	Pausen	68
11.3	Urlaub	68
11.4	Anrechnung des Berufsschulbesuchs auf die Arbeitszeit	68
11.5	Beschäftigungsverbote	69
11.6	Gesundheitliche Betreuung	69
11.7	Aufsicht über die Einhaltung des Jugendarbeitsschutzgesetzes	69
12	Gesetzlicher Arbeitsschutz	69
12.1	Das Arbeitszeitgesetz	69
12.2	Das Bundesurlaubsgesetz	70
12.3	Das Mutterschutzgesetz	71
12.4	Weitere Regelungen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz	71
13	Innerbetriebliche Mitbestimmung	73
13.1	Betriebsrat	73
13.2	Jugend- und Auszubildendenvertretung	76
13.3	Mitwirkungs- und Beschwerderechte der einzelnen Beschäftigten	77
Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten		78
1	Allgemeine Rechtsgrundlagen	80
1.1	Rechtsordnung	80
1.2	Abschluss von Rechtsgeschäften	82
1.2.1	Willenserklärungen	82
1.2.2	Einseitige Rechtsgeschäfte	83
1.2.3	Mehrseitige Rechtsgeschäfte oder Verträge	83
1.3	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Willenserklärungen	84
1.3.1	Nichtige Willenserklärungen	84
1.3.2	Anfechtbare Willenserklärungen	85
1.4	Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit	86
1.4.1	Rechtsfähigkeit	86
1.4.2	Geschäftsfähigkeit	87
2	Rechtsgrundlagen des Versicherungsvertrages	88
2.1	Gesetzliche Grundlagen	88
2.1.1	Bürgerliches Gesetzbuch	89
2.1.2	Handelsgesetzbuch	90
2.1.3	Versicherungsvertragsgesetz	90
2.1.4	Sonstige Gesetze	93
2.2	Vertragliche Rechtsgrundlagen	93

3 Abschluss eines Versicherungsvertrages	95
3.1 Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflicht von Versicherungsvermittlern/-innen	95
3.1.1 Erstinformationen bei der Kontaktaufnahme	95
3.1.2 Beratungsablauf	96
3.2 Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherers	98
3.2.1 Beratung vor Vertragsabschluss	98
3.2.2 Informationspflicht des Versicherers vor Vertragsabschluss	98
3.2.3 Beratungs- und Informationspflicht nach Vertragsabschluss	99
3.3 Konfliktlösung und Schlichtung	100
3.3.1 Schlichtungsstelle	100
3.3.2 Aufsichtsbehörde	101
3.4 Vertragserklärung und Widerrufsrecht für Versicherungsnehmer/-innen	101
3.4.1 Antragsmodell	101
3.4.2 Invitatiomodell	102
3.4.3 Vorvertragliche Anzeigepflicht bei Antragsstellung	103
3.4.4 Widerruf der Vertragserklärung	109
3.5 Einzelheiten zum Versicherungsvertrag	111
3.6 Annahme des Antrages	112
3.7 Versicherungsschein	113
3.8 Vertragsschluss im Internet (Fernabsatzvertrag)	116
4 Versicherungsbeginn	117
4.1 Formen des Versicherungsbeginns	117
4.2 Einlöseklausele	118
4.3 Sonderregelungen für den Beginn des Versicherungsschutzes	120
4.4 Vorläufige Deckungszusage	122
5 Prämienzahlungspflicht und Rechtsfolgen bei Nichtzahlung	123
5.1 Unterscheidung der Prämienarten	123
5.2 Sonstige Bestandteile einer Prämie	124
5.3 Entrichtung der Prämie	125
5.4 Fälligkeit der Prämie	125
5.5 Prämienzahlungsverzug	126
5.5.1 Nichtzahlung der Erstprämie	126
5.5.2 Nichtzahlung der Folgeprämie	127
6 Möglichkeiten der Vertragsbeendigung	131
6.1 Kündigung eines Versicherungsvertrages	131
6.2 Rücktritt und Anfechtung	133
6.3 Sonstige Beendigungsgründe	133
7 Datensicherheit und Datenschutz	134
7.1 Datensicherung	135
7.1.1 Grundlagen der Datensicherung	135
7.1.2 Maßnahmen gegen Datenverlust	136
7.1.3 Verfahren und Arten der Datensicherung	138
7.1.4 Besondere Herausforderungen der Datensicherheit	141
7.1.5 Identitätsmanagement	142
7.2 Datenschutz	143
7.2.1 Datenschutzrechtliche Regelungen	143
7.2.2 Zulässigkeit der Datenverarbeitung personenbezogener Daten	145
7.2.3 Rechte des Betroffenen	146
7.2.4 Pflichten Daten verarbeitender Stellen	147
7.2.5 Die acht Gebote des Datenschutzes	148

7.2.6	Datenschutz-Grundverordnung	149
7.2.7	Datenschutz in Onlineportalen	152
7.2.8	Beschäftigtendatenschutz	154
Lernfeld 3: Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle		155
1	Distributionspolitik	158
1.1	Direkte Absatzwege	158
1.2	Indirekte Absatzwege	159
2	Absatzvermittler/-innen in der Versicherungsbranche	159
2.1	Versicherungsvertreter/-innen	159
2.2	Agenturvertrag	160
2.2.1	Rechte aus dem Agenturvertrag	160
2.2.2	Pflichten aus dem Agenturvertrag	161
2.2.3	Beendigung des Agenturvertrages	161
2.3	Angestellte des Versicherers im Außendienst	162
2.4	Versicherungsmakler/-innen	162
2.5	Direktvertrieb	164
2.6	Strukturvertrieb	164
2.7	Versicherungsberater/-innen	164
2.8	Annexvermittler/-innen	165
3	Kommunikation bei Kundenberatungsgesprächen	166
3.1	Kommunikation als Erfolgsfaktor	166
3.2	Instrumente für eine erfolgreiche Gesprächsführung	167
3.3	Kommunikationsregeln	168
3.4	Körpersprache in Kundenberatungsgesprächen	177
3.5	Sprache als Instrument in erfolgreichen Gesprächen	186
3.6	Gesprächslenkung mit Fragen	190
3.7	Verhandlungsstrategien	195
3.7.1	Bedeutung interner und externer Verhandlungen	195
3.7.2	Die sieben Phasen von Verhandlungen	196
3.8	Durchführung von Kundenberatungsgesprächen	201
3.9	Kommunikation über das Telefon	212
3.10	Konfliktgespräche	215
3.10.1	Ursachen und Arten von Konflikten	215
3.10.2	Beschwerdemanagement	216
3.10.3	Umgang mit Konflikten in Gesprächssituationen	219
3.11	Interkulturelle Auswirkungen auf Kundenberatungsgespräche	222
3.12	Evaluationsbogen für Kundenberatungsgespräche	231
4	Kundengewinnung und Kundenpflege	233
4.1	Grundlagen des Marketings	233
4.1.1	Überblick über das Marketing	233
4.1.2	Marktforschung	240
4.2	Marketingmaßnahmen in der Versicherungsbranche	245
4.3	Neukundengewinnung	248
4.3.1	Notwendigkeit der Neukundengewinnung	249
4.3.2	Maßnahmen der Neukundengewinnung	252
4.4	Maßnahmen der Bestandskundenbetreuung	259
4.4.1	Notwendigkeit der Bestandskundenbetreuung	260
4.4.2	Beratungsanlässe in der Bestandskundenbetreuung	263
4.5	Technische Voraussetzungen für Maßnahmen zur Kundengewinnung und -pflege	267
4.6	Kosten und Nutzen von Maßnahmen zur Kundengewinnung und -pflege	269

4.7	Messung des betrieblichen Erfolgs von Kommunikationsaktivitäten	271
4.8	Informationsgewinnung in digitalen Medien	277
4.9	Onlinemarketing in der Versicherungsbranche	277
Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten		285
Teil A: Kunden zu Hausratversicherungen beraten		288
1	Versicherte Sachen in der Hausratversicherung	288
1.1	Versicherte Sachen	288
1.2	Wertsachen	290
1.3	Nicht versicherte Sachen	292
2	Versicherte Gefahren in der Hausratversicherung	292
2.1	Versicherte Gefahr: Feuer	293
2.2	Versicherte Gefahr: Einbruchdiebstahl	296
2.3	Versicherte Gefahr: Leitungswasser	300
2.4	Versicherte Gefahr: Sturm, Hagel	302
2.5	Elementargefahren	303
3	Geltungsbereich der Hausratversicherung	306
3.1	Versicherungsort	307
3.2	Außenversicherung	307
3.3	Wohnungswechsel	309
4	Versicherte Kosten in der Hausratversicherung	312
5	Klauseln in der Hausratversicherung	314
6	Glasversicherung	319
7	Versicherungswert und Versicherungssumme	322
8	Grundzüge der Prämienkalkulation	325
8.1	Absicherungsmöglichkeiten in der Individualversicherung	325
8.2	Versicherungstechnisches Risiko	328
8.3	Kalkulation der Risikoprämie	329
8.4	Tarifierung des zu versicherten Risikos	333
8.5	Zahlung der Erstprämie und Beginn des Versicherungsschutzes	337
8.6	Nach- und Rückbeiträge	337
9	Obliegenheiten in der Hausratversicherung	341
10	Versicherungsfall und Entschädigung in der Hausratversicherung	344
11	Vertragsbeendigung	350
12	Erklärungen, Anzeigen und Klagen	351
13	Kundenberatungsgespräche in der Hausratversicherung	351
13.1	Zielgruppen für Hausratversicherungen	352
13.2	Neukunden für die Hausratversicherung gewinnen	352
13.3	Gesprächsanlässe bei Bestandskunden	353
13.4	Argumentationshilfen zur Hausratversicherung	354
13.5	Ablauf von Kundenberatungsgesprächen	355
13.6	Nachbereitung von Kundenberatungsgesprächen	357
13.7	Kundenberatung mit modernen Kommunikationsmitteln	357
Teil B: Kunden zu Wohngebäudeversicherungen beraten		359
1	Risikodeckung in der Wohngebäudeversicherung	359
1.1	Wirtschaftliche Bedeutung der Wohngebäudeversicherung	359
1.2	Vertragsgrundlagen der Wohngebäudeversicherung	359
1.3	Ergänzende Versicherungsverträge	360
2	Deckungsumfang in der Wohngebäudeversicherung	361
2.1	Versicherte Sachen und Versicherungsort	361

2.2	Gebäude und Gebäudebestandteile	362
2.3	Gebäudezubehör und weitere Gebäudebestandteile	363
2.4	Nicht versicherte Sachen	363
2.5	Zusätzlich versicherbare Sachen durch Klauseln und Vereinbarungen	364
2.6	Smart Home	364
3	Versicherte Gefahren und Schäden	365
3.1	Brand	366
3.2	Blitzschlag	367
3.3	Explosion, Implosion, Verpuffung	368
3.4	Schäden durch Luftfahrzeuge	368
3.5	Leitungswasser	368
3.6	Naturgefahren	370
4	Nicht versicherte Schäden	371
4.1	Nicht versicherte Schäden nach dem Versicherungsvertragsgesetz	371
4.2	Besondere Ausschlüsse nach versicherten Gefahren	372
5	Übernahme von Kosten bei Schadeneintritt	374
5.1	Versicherte Kosten	375
5.2	Mietausfallschäden	375
5.3	Versicherte Mehrkosten	377
5.4	Aufwendungsersatz nach dem Versicherungsvertragsgesetz	378
6	Erweiterbarer Versicherungsschutz durch Klauselvereinbarungen	379
7	Versicherungswert und Versicherungssumme	382
7.1	Gleitender Neuwert	383
7.2	Prämienzusammensetzung in der gleitenden Neuwertversicherung	384
7.3	Bestimmung der Versicherungssumme Wert 1914	384
7.4	Gleitender Zeitwert	388
7.5	Gemeiner Wert	389
8	Tarifierung und Beitragsberechnung	389
8.1	Grundzüge des VGB-Tarifbeschlusses	389
8.2	Tarifierung	389
8.3	Prämienberechnung mit Anpassungsfaktor	392
8.4	Prämienberechnung mit gleitendem Zeitwert und gemeinem Wert	395
9	Neuordnung und vorzeitige Beendigung des Wohngebäudeversicherungsvertrages	396
9.1	Neuordnung eines Wohngebäudeversicherungsvertrages	396
9.2	Vorzeitige Beendigung eines Wohngebäudeversicherungsvertrages	397
10	Formen eines Eigentumswechsels bei versicherten Wohngebäuden	398
10.1	Veräußerung des Gebäudes	398
10.2	Eigentumswechsel durch Erbe	400
10.3	Zwangsversteigerung	400
11	Versicherungsfall	400
11.1	Obliegenheiten	401
11.2	Entschädigungsberechnung zum gleitenden Neuwert	402
11.3	Entschädigungsberechnung zum gleitenden Zeitwert	404
11.4	Entschädigungsberechnung zum gemeinem Wert	405
11.5	Entschädigungsberechnung bei Anrechnung einer Unterversicherung	405
11.6	Unterversicherung trotz gleitender Neuwertversicherung	405
11.7	Unterversicherung trotz gleitender Zeitwertversicherung	406
11.8	Unterversicherung zum gemeinen Wert	406
11.9	Sachverständigenverfahren	406
11.10	Fälligkeit und Verzinsung der Entschädigung	407

12 Wohngebäudeversicherung nach dem Wert 1914 und nach dem Wohnflächenmodell im Vergleich	408
12.1 Versicherungswert	408
12.2 Ermittlung und Anpassung der Prämie	408
12.3 Entschädigungsberechnung	409
13 Kundenberatungsgespräche in der Wohngebäudeversicherung	410
13.1 Zielgruppen für Wohngebäudeversicherungen	410
13.2 Neukunden für die Wohngebäudeversicherung gewinnen	410
13.3 Gesprächsanlässe bei Bestandskunden	412
13.4 Argumentationshilfen zur Wohngebäudeversicherung	413
13.5 Ablauf von Kundenberatungsgesprächen	413
13.6 Nachbereitung von Kundenberatungsgesprächen	414
13.7 Kundenberatung mit modernen Kommunikationsmitteln	415
Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten ...	416
Teil A: Kunden zu Haftpflichtversicherungen beraten	419
1 Rechtsgrundlagen der deutschen Haftpflichtbestimmungen	419
1.1 Überblick über die Gerichtsbarkeiten und Instanzen	419
1.2 Unterscheidung zwischen öffentlichem Recht und Privatrecht	420
1.3 Haftungsarten laut deutscher Rechtsprechung	421
2 Grundlegende Haftpflichtbestimmungen	421
2.1 Reine Verschuldenshaftung	421
2.1.1 Prüfung der reinen Verschuldenshaftung	422
2.1.2 Ausnahmen bei der Verschuldungshaftung	429
2.2 Gefährdungshaftung	431
2.2.1 Merkmale der Gefährdungshaftung	431
2.2.2 Anwendungsbereiche der Gefährdungshaftung	432
2.3 Haftung aus vermutetem Verschulden	437
2.4 Amtshaftung	442
3 Gemeinsame Haftung	443
4 Vertragshaftung	444
4.1 Haftung für den Verrichtungsgehilfen	444
4.2 Haftung für den Erfüllungsgehilfen	445
5 Haftpflichtversicherungsarten	446
5.1 Privathaftpflichtversicherung	447
5.1.1 Mitversicherte Personen	449
5.1.2 Versicherungsschutz	450
5.1.3 Besondere Regelungen für einzelne private Risiken	451
5.1.4 Allgemeine Ausschlüsse	462
5.1.5 Forderungsausfalldeckung	463
5.1.6 Veränderungen des versicherten Risikos	464
5.2 Hundehalterhaftpflichtversicherung	467
5.3 Pferdehalterhaftpflichtversicherung	468
5.4 Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung	469
5.5 Bauherrenhaftpflichtversicherung	471
5.6 Gewässerschadenhaftpflichtversicherung	472
6 Tarifierung der Haftpflichtversicherung	473
6.1 Allgemeine Tarifbestimmungen	473
6.2 Tarif für die Privathaftpflichtversicherung	474

7	Vom Schadereignis zum Versicherungsfall	475
7.1	Zeitpunkt des Schadens	476
7.2	Leistung des Versicherers	477
7.3	Zahlung des Schadens	478
7.4	Verjährung von Schadenersatzansprüchen	480
8	Gemeinsame Bestimmungen aller Haftpflichtversicherungsarten	480
9	Kundenberatungsgespräche in der Haftpflichtversicherung	486
9.1	Zielgruppen für Haftpflichtversicherungen	486
9.2	Neukunden für die Haftpflichtversicherung gewinnen	487
9.3	Gesprächsanlässe bei Bestandskunden	487
9.4	Argumentationshilfen zur Haftpflichtversicherung	488
9.5	Ablauf von Kundenberatungsgesprächen	489
9.6	Nachbereitung von Kundenberatungsgesprächen	490
9.7	Kundenberatung mit modernen Kommunikationsmitteln	490
Teil B: Kunden zu Rechtsschutzversicherungen beraten		491
1	Gründe für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung	491
1.1	Risikoabdeckung in der Rechtsschutzversicherung	491
1.2	Geltungsbereich	492
1.3	Wartezeit	492
2	Gegenstand der Rechtsschutzversicherung	493
2.1	Versicherbare Lebensbereiche	493
2.2	Versicherter Personenkreis	493
2.3	Vertragliche Bestandteile	494
3	Privatrechtsschutzversicherung	494
3.1	Leistungsbereiche	494
3.2	Ausschlüsse	501
3.3	Besonderheiten und Versicherungsprämie	502
4	Berufsrechtsschutzversicherung	503
4.1	Leistungsbereiche	504
4.2	Ausschlüsse	505
4.3	Besonderheiten und Versicherungsprämie	506
5	Verkehrsrechtsschutzversicherung	506
5.1	Leistungsbereiche	507
5.2	Ausschlüsse	511
5.3	Besonderheiten und Versicherungsprämie	511
6	Fahrerrechtsschutzversicherung	512
6.1	Leistungsbereiche	512
6.2	Ausschlüsse	514
6.3	Besonderheiten und Versicherungsprämie	514
7	Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung	514
7.1	Leistungsbereiche	515
7.2	Ausschlüsse	515
7.3	Besonderheiten und Versicherungsprämie	516
8	Leistungsumfang von Rechtsschutzversicherungen	519
8.1	Rechtsanwaltskosten	519
8.2	Rechtsanwaltsgebühren	519
8.3	Korrespondenzanwalt im Inland	520
8.4	Korrespondenzanwälte im Ausland	521
8.5	Alternativen zu Rechtsanwaltsbüros	521

8.6	Gerichtskosten	521
8.6.1	Gerichtsgebühren nach dem Gerichtskostengesetz	521
8.6.2	Entschädigung für Zeugen und Sachverständige	523
8.6.3	Gerichtsvollzieherkosten	523
8.6.4	Nebenkosten in Zivil- und Strafverfahren	523
9	Prämienzahlung in der Rechtsschutzversicherung	525
10	Versicherungsfall	526
11	Kundenberatungsgespräche in der Rechtsschutzversicherung	529
11.1	Zielgruppen für Rechtsschutzversicherungen	529
11.2	Neukunden für die Rechtsschutzversicherung gewinnen	530
11.3	Gesprächsanlässe bei Bestandskunden	530
11.4	Argumentationshilfen zur Rechtsschutzversicherung	530
11.5	Ablauf von Kundenberatungsgesprächen	531
11.6	Nachbereitung von Kundenberatungsgesprächen	531
11.7	Kundenberatung mit modernen Kommunikationsmitteln	532
	Abkürzungsverzeichnis	533
	Sachwortverzeichnis	535
	Bildquellenverzeichnis	546

Lernfeld 2

Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten



2

Zielbeschreibung:

Sie verfügen über die Kompetenz, unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorzubereiten.

Es folgen die Inhalte des Rahmenlehrplans für Lernfeld 2:

Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden (*Versicherungsnehmer*) und bereiten unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (*Allgemeine Versicherungsbedingungen, Versicherungsvertragsgesetz, Bürgerliches Gesetzbuch, Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen*) den Abschluss von Versicherungsverträgen (*Antrags- und Invitativmodell*) vor.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den Grundlagen des Versicherungs- und Handelsrechts (*Willenserklärungen, Rechtsgeschäfte, Informationspflichten des Versicherers, Anzeigepflichten des Versicherungsnehmers, Datenschutzklauseln*) vertraut und **informieren** sich über die Rechte und Pflichten der Kunden vor und nach dem Beginn der Versicherung, zu deren Beendigung sowie über die Folgen bei Verletzung der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen (*Versicherungsbeginn, Prämienverzug, vorvertragliche Anzeigepflicht, Kündigung, Rücktritt, Widerruf, Widerspruch*).

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** Kundenberatungsgespräche **vor**, mit deren Hilfe sie die persönlichen und wirtschaftliche Verhältnisse der Kunden sowie deren Bedarfe und Wünsche ermitteln, die Kunden über die Dokumentations-, Beratungs- und Informationspflichten aufklären und auf Möglichkeiten der Konfliktlösung und Schlichtung (*Ombudsmann, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*) verweisen. Dabei berücksichtigen sie die Belange des Datenschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** ihre Planung hinsichtlich der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Sie **bewerten** ihre Vorgehensweise bei der Vorbereitung und diskutieren Verbesserungsmöglichkeiten.

Klauseln (Standardklauseln)

(Standard-)Klauseln, auch echte Klauseln genannt, dienen zum Einschluss von standardisierten Fällen in den Versicherungsschutz.

Klausel PK 7363 zu den VGB 2021 – Wert 1914: Diese Klausel beschreibt die Leistungen bei Beseitigung umgestürzter Bäume. Durch den Einschluss der Klausel wird Versichersicherungsschutz in der Wohngebäudeversicherung ergänzt und somit erweitert.

Beispiel

Individualvereinbarungen

Individualvereinbarungen, auch wilde Klauseln genannt, werden individuell ausgehandelt und als Einzelfallregelungen zu den Versicherungsverträgen hinzugefügt. Da sie nicht vorformuliert sind, zählen sie nicht zu den allgemeinen Versicherungsbedingungen.

3 Abschluss eines Versicherungsvertrages

Beim Abschluss von Versicherungsverträgen gelten zahlreiche Bestimmungen, die es bei den meisten „gewöhnlichen“ Verträgen nicht gibt. Diese Gesetze und Vorschriften wurden von der Gesetzgebung erlassen, um die Kundinnen und Kunden und deren Rechte besonders zu schützen, aber auch um deren Pflichten gegenüber dem jeweiligen Versicherer zu regeln.

3.1 Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflicht von Versicherungsvermittlern/-innen

Versicherungsvermittler/-innen müssen bei einer Vertragsanbahnung die gesetzlich geregelten Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten erfüllen. Darüber hinaus gelten auch bestimmte Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten für den Versicherer, die im VVG und im VVG-InfoV geregelt sind. Diese werden jedoch schon häufig durch die Versicherungsvertretungen erfüllt.

3.1.1 Erstinformationen bei der Kontaktaufnahme

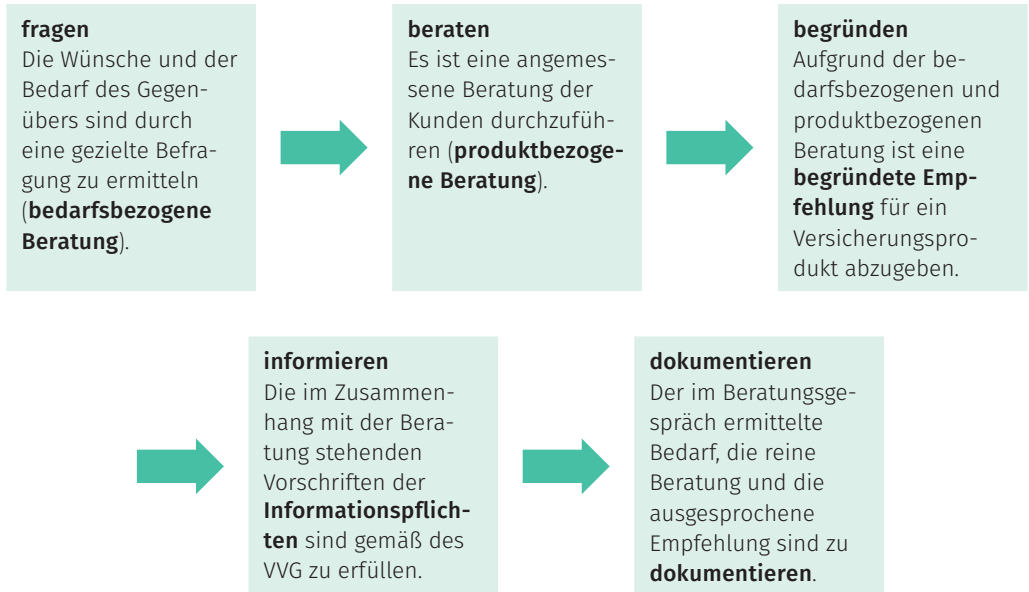
Versicherungsvermittler und -vermittlerinnen müssen als Gewerbetreibende beim ersten geschäftlichen Kontakt den Kunden gegenüber verschiedene Angaben gemäß Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) machen:

- der vollständige Name sowie ggf. die Firma, in der sie als geschäftsführende Gesellschafter/-innen tätig sind, und die betriebliche Anschrift,
- der Status (Versicherungsmakler/-in, Ausschließlichkeitsvertreter/-in),
- die Registrierungsnummer, die Registerbehörde und wie sich die Eintragung überprüfen lässt,
- die Art der Vergütung und ob diese direkt von den Kunden zu zahlen oder als Provision in der Versicherungsprämie enthalten ist,
- ob eine andere Art von Zuwendungen als Vergütung anfällt,
- die Anschrift der zuständigen Schlichtungsstelle (Ombudsmann), die bei Streitigkeiten kontaktiert werden kann.

§ 15
VersVermV

3.1.2 Beratungsablauf

Das Versicherungsberatungsgespräch ist im Wesentlichen durch fünf Teilbereiche geprägt, die alle Versicherungsvermittler und -vermittlerinnen erfüllen müssen.



Bedarfsbezogene Beratung

§ 61 VVG

Versicherungsvermittler/-innen haben unter Berücksichtigung der Schwierigkeit der angebotenen Versicherung und der Situation der Versicherungsnehmer/-innen diese nach ihren Wünschen und Bedürfnissen zu befragen, soweit die konkreten Umstände hierfür einen erkennbaren Anlass ergeben. Diese Verpflichtung kann eingeschränkt sein, wenn Versicherungsnehmer/-innen Fachkenntnisse aufweisen oder klare Vorstellungen über ein bestimmtes Produkt haben. Versicherungsnehmer/-innen können durch eine gesonderte schriftliche Erklärung auf eine Beratung verzichten, wenn sie vom Versicherungsvermittler zuvor ausdrücklich darauf hingewiesen wurden, dass sich ein Verzicht gegebenenfalls nachteilig auswirken kann.

Beispiel

Ein unerfahrener Versicherungsnehmer erklärt Ihnen, dass er vor kurzem ein Haus erworben hat, das er gut abgesichert haben möchte.

→ Hier liegt ein bedarfsbezogener Beratungsanlass vor (erworbenes Haus), das nach den Wünschen des Versicherungsnehmers gut abgesichert werden soll. In der eingehenden Befragung sind dem Versicherungsnehmer die drohenden Risiken und der angemessene Versicherungsschutz aufzuzeigen.

Beispiel

Eine Versicherungsnehmerin überlegt einen Wechsel des Versicherers in der Kraftfahrtversicherung. Hierzu ruft sie in Ihrer Agentur an und möchte einen Versicherungsbeitrag erfragen.

→ Hier wird keine bedarfsbezogene Beratung stattfinden, da die Versicherungsnehmerin klare Vorstellungen von ihrer Versicherung hat. In diesem Fall würde man relativ schnell zu einer produktbezogenen Beratung übergehen.

Produktbezogene Beratung

Die produktbezogene Beratung bezieht sich auf die Art, den Umfang und die Komplexität des jeweiligen Produktes oder der Versicherungssparte. Hinsichtlich des Umfangs der Beratung dürfen Versicherungsvermittler/-innen ein angemessenes Verhältnis zwischen Beratungsaufwand und zu zahlender Versicherungsprämie berücksichtigen.

§ 61 (1)
VVG

Für eine Zahnzusatzversicherung, deren Leistungen leicht verständlich sind, und die zudem noch preisgünstig angeboten werden kann, wird ein Versicherungsvermittler einen geringeren Beratungsaufwand haben, als für die Beratung einer Lebensversicherung, die zur Altersvorsorge dienen soll.

Beispiel

Die Möglichkeit für Versicherungsvermittlungen, den Beratungsumfang durch ein angemessenes Verhältnis zwischen Beratungsaufwand und der zu zahlenden Versicherungsprämie, zu wählen, gilt nicht für die bedarfsbezogene Beratung, sondern nur für die produktbezogene Beratung.

Begründung der Produktempfehlung

Am Ende der Beratung steht die Erteilung eines Rates (Empfehlung) durch den Versicherungsvermittler oder die -vermittlerin an die Kunden. Diese Empfehlung betrifft ein bestimmtes Produkt, das dem ermittelten Bedarf und den Wünschen des Kunden entspricht. Die Empfehlung muss so geäußert werden, dass der Kunde die Gründe der Empfehlung nachvollziehen kann.

Sollte die Versicherungsvermittlung durch eine Mehrfachvertretung oder ein Maklerbüro erfolgen, so müssen diese neben der Produktempfehlung auch die Wahl des Versicherers begründen.

Informationen durch Versicherungsvermittler/-innen

Versicherungsvermittler/-innen müssen den Versicherungsnehmern/-innen mitteilen, für welche Versicherungsgesellschaft sie tätig sind. Dies ist besonders bei Versicherungsmaklerbüros und Mehrfachvertretungen wichtig, da diese eine Auswahl an Versicherern anbieten.

§ 60 (2)
VVG

Zudem muss unterschieden werden, welche Informationen zu welchem Zeitpunkt erfolgen. Das Versicherungsvertragsgesetz sieht die Informationspflicht von Versicherungsvermittlern/-innen über ihre statusbezogenen Informationen vor, die vor Abgabe der Vertragserklärung, also vor Beginn der Beratung, mündlich erfolgen muss. Die Informationen, die im Beratungsgespräch ausgetauscht werden, werden durch die Dokumentation vor Abschluss des Versicherungsvertrages schriftlich übermittelt.

Dokumentation der Beratung

Die Versicherungsagentur ist verpflichtet, die durchgeführte Beratung hinsichtlich der Bedarfsermittlung, Produktberatung und der getroffenen Produktempfehlung, sowie die Gründe für jeden zu einer bestimmten Versicherung erteilten Rat zu dokumentieren. Diese Dokumentation ist den Kunden vor Vertragsabschluss in verständlicher Form und in Textform auszuhändigen. Die Übermittlung der Dokumentation kann in Papierform oder anderen zulässigen Übermittlungsformen wie beispielsweise auf einem Datenträger oder per E-Mail erfolgen.

§ 6 a VVG

Die Dokumentation des Beratungsgesprächs ist insbesondere dann hilfreich, wenn ein/-e Versicherungsnehmer/-in eine Falschberatung durch die Versicherungsagentur vermutet und Schadenersatzansprüche geltend machen möchte. Durch die Dokumentation kann dies belegt oder widerrufen werden. Somit dient die Dokumentation zum Schutz beider Parteien. Sollte durch die Dokumentation eine schuldhaft falsche Beratung bewiesen werden, haftet der Versicherungsvermittler oder die Vermittlerin persönlich mit dem eigenen Vermögen.

Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflicht

- *Erstinformationen*
bei Kontaktaufnahme
- *Beratungsablauf*
 - bedarfsbezogene Beratung
Ermittlung des Versicherungsbedarfs
 - produktbezogene Beratung
Beratung über die angebotenen Versicherungen
 - Begründung
der Produktempfehlung
 - Informationen
durch den/die Versicherungsvermittler/-in
 - Dokumentation
des Beratungsvorganges

Bestandteile eines
Beratungsprozesses

3.2 Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherers

Die Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherers sind im Versicherungsvertragsgesetz und in der Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen geregelt und decken sich im Wesentlichen mit den Pflichten der vermittelnden Versicherungsagentur.

3.2.1 Beratung vor Vertragsabschluss

§§ 6, 6 a
VVG

Das Versicherungsvertragsgesetz sieht vor, dass auch der Versicherer Beratungspflichten vor Vertragsabschluss einzuhalten hat. Diese setzen sich wie bei einer Beratung durch die Versicherungsagentur aus der bedarfsbezogenen und produktbezogenen Beratung sowie der Begründung der Produktempfehlung zusammen, müssen dokumentiert und den Kunden übermittelt werden.

Der Versicherer ist von der Beratungspflicht vor Vertragsabschluss befreit, wenn es sich um ein Großrisiko im Sinne § 210 VVG handelt oder der Versicherungsvertrag durch einen Versicherungsmakler oder eine Versicherungsmaklerin vermittelt wird.

3.2.2 Informationspflicht des Versicherers vor Vertragsabschluss

Der Versicherer hat dem/der Versicherungsnehmer/-in rechtzeitig vor Abgabe von deren Vertragserklärung seine Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen, sonstige Vertragsbestimmungen wie einzelne Klauseln und die in der Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen bestimmte Informationen in Textform mitzuteilen. Neben der Papierform kommen unveränderbare Dateien wie das PDF-Format in Frage, die auf verschiedenen Wegen übermittelt werden:

- Überlassung in Papierform
- Übersendung per E-Mail als PDF-Dateien
- Überlassung eines Datenträgers mit PDF-Dateien
- Übermittlung der PDF-Dateien als Download

Die weiteren gesetzlichen Informationen, die der Versicherer übermitteln muss, basieren auf der Grundlage der Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen. Sie gliedern sich in Informationen für alle Versicherungsweige, Informationen für bestimmte Personenversicherungssparten und ein Produktinformationsblatt.

Informationen für alle Versicherungsweige

§ 7 VVG

Die Informationen für alle Versicherungsweige unterteilen sich in Informationen zum Versicherer, zur angebotenen Leistung, zum Vertrag und zum Rechtsweg.

§ 1
VVG-InfoV

Informationen für bestimmte Personenversicherungssparten

Je nach Art der Personenversicherung werden unterschiedliche Informationen weitergegeben.

Lebens-, Berufsunfähigkeits- und Unfallversicherung

In diesen Versicherungsarten werden bei Vertragsabschluss hohe garantierte Versicherungsleistungen vereinbart. Aus diesem Grund müssen den Versicherungsnehmern/-innen Informationen ausgehändigt werden, die beispielsweise Angaben zur Überschussbeteiligung enthalten.

§ 2
VVG-InfoV

Krankenversicherung

Da die private Krankenversicherung die gesetzliche Krankenversicherung ergänzt oder ersetzt, werden hier Informationen an Versicherungsnehmer/-innen weitergegeben, die beispielsweise Angaben über die Auswirkungen steigender Krankheitskosten auf die zukünftige Beitragsentwicklung enthalten.

§ 3
VVG-InfoV

Produktinformationsblatt

Der Versicherer hat den Versicherungsnehmern/-innen, die als Verbraucher gelten, zusätzlich ein Produktinformationsblatt zur Verfügung zu stellen. Das Produktinformationsblatt hat diejenigen Informationen zu enthalten, die für den Abschluss oder die Erfüllung des Versicherungsvertrages von besonderer Bedeutung sind. Es muss allen Personen ermöglichen, sich anhand einer knappen und verständlichen Darstellung einen Überblick über die wesentlichen Merkmale des Vertrages zu verschaffen.

§ 4
VVG-InfoV

3.2.3 Beratungs- und Informationspflicht nach Vertragsabschluss

Für Versicherer erstreckt sich die Beratungs- und Informationspflicht auch auf die Zeit nach dem Vertragsabschluss, also während der Vertragslaufzeit.

Ein Versicherungsnehmer, für den eine Hausratversicherung besteht, teilt dem Versicherer mit, dass seine Tochter an der Universität in Köln angenommen wurde und nächsten Monat mit einem Teil des Hausrates dorthin ziehen werde.

Beispiel

→ Der Versicherer muss fragen, ob die Tochter in Köln ihren eigenen Hausstand gründet oder ob sie sich nur vorübergehend während des Studiums dort aufhalten wird. Sollte die Tochter einen Hausstand gründen, wird eine eigene Hausratversicherung empfohlen. Im Falle des vorübergehenden Aufenthaltes wäre der Hausrat der Tochter über die Hausratversicherung des Elternteils mitversichert.

Die Beratungen des Versicherers während der Vertragslaufzeit sind zu dokumentieren und die entsprechenden Informationen an die Versicherungsnehmer/-innen zu übermitteln.

3.3 Konfliktlösung und Schlichtung

Sollte ein/-e Versicherungsnehmer/-in einen Konflikt mit einem Versicherer (Nicht-Erbringung einer vertraglichen Leistung) oder der Versicherungsagentur (Eindruck einer Falschberatung) haben, kann er/sie das Anliegen als Beschwerde äußern. Dabei sollte er/sie sich mit seiner/ihrer Beschwerde immer zuerst an die nächst höhere Stelle, also Gesellschaft, Direktion, Hauptverwaltung oder Vorstand, wenden, damit der Vorgang aus übergeordneter Sicht geprüft und gegebenenfalls eine geänderte Entscheidung zugunsten der Person getroffen werden kann. Sollte die Analyse eine berechnigte Beschwerde ergeben, ist die von der untergeordneten Stelle getroffene Entscheidung unverzüglich zu ändern und der Person, verbunden mit einer entsprechenden Entschuldigung, mitzuteilen. Kann der Beschwerde jedoch nicht stattgegeben werden, müssen im Antwortschreiben die Gründe der Ablehnung dargelegt werden. Sollte der/die Versicherungsnehmer/-in mit der Ablehnung nicht einverstanden sein, kann er/sie sich an verschiedene Einrichtungen wenden.

3.3.1 Schlichtungsstelle

Zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Versicherer und Versicherungsnehmern/-innen als Verbrauchern wurde eine Verbraucherschlichtungsstelle, der Versicherungsombudsmann e.V. mit Sitz in Berlin, eingerichtet. Dem Versicherungsombudsmann e.V. gehören der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) und eine Vielzahl von Unternehmen an.

Das Wort Ombudsmann (auch Ombudsfrau oder Ombudsperson) bedeutet Treuhänder. Es bezeichnet eine Vertrauensperson, die die Interessen einzelner Personen sowohl gegenüber der öffentlichen Hand als auch gegenüber einem Unternehmen wahrnimmt.

Versicherungsvermittler/-innen und Versicherungsberater/-innen haben den Versicherungsnehmer/-innen beim ersten geschäftlichen Kontakt die Anschrift der Schlichtungsstelle mitzuteilen, die bei Streitigkeiten zwischen beiden Parteien kontaktiert werden kann.

Die Voraussetzung zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ist das zuvor erfolglos verlaufende Streitverfahren in Form einer Beschwerde. Die Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns (VomVO) regelt, wie ein solches Verfahren abläuft.

§ 2
VomVO

Die Durchführung des Verfahrens setzt voraus, dass die Beschwerde einen eigenen Anspruch aus

- einem Versicherungsvertrag,
- einem Vertrag, der in einem engen wirtschaftlichen Zusammenhang mit einem Versicherungsvertrag steht,
- einem Realkreditvertrag (§ 14 und § 16 Absatz 1 und 2 Pfandbriefgesetz),
- der Vermittlung oder der Anbahnung eines solchen Vertrages

betrifft oder das Bestehen eines solchen Vertrages zum Gegenstand hat.

Das Verfahren beginnt mit der Aufnahme der Beschwerde und der Prüfung, ob der Ombudsmann für diese Beschwerde zuständig ist. Im Anschluss folgt das Hauptverfahren, in dem der Ombudsmann zunächst den strittigen Sachverhalt erklärt und entscheidet, ob die Beschwerde sachlich begründet ist. Gegebenenfalls fordert er noch zusätzliche Unterlagen an oder macht einen Schlichtungsvorschlag.

Hält der Ombudsmann die Beschwerde für berechnigt, erlässt er bei einem Schlichtungswert von bis zu 10.000,00 € eine Entscheidung und bei einem Beschwerdewert zwischen 10.000,00 € und 100.000,00 € gibt er eine Empfehlung. Die Entscheidung ist für den Beschwerdegegner bindend. Die Empfehlung jedoch ist für beide Parteien nicht bindend.

Das Verfahren gegenüber Versicherern ist für Beschwerdeführende kostenlos. Sie können sich auf eigene Kosten anwaltlich vertreten lassen.

3.3.2 Aufsichtsbehörde

Eines der wichtigsten und wirksamsten Instrumente zum Schutz von Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmern ist die staatliche Versicherungsaufsicht, der die Versicherungsunternehmen unterliegen. Die oberste Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) mit ihrem Sitz in Bonn und Frankfurt am Main, die der Rechts- und Fachaufsicht des Bundesministeriums für Finanzen untersteht. Die BaFin nimmt die ihr nach dem Versicherungsaufsichtsgesetzes sowie nach anderen Bestimmungen übertragenen Aufgaben wahr. Sie entscheidet auch über die Zertifizierung von Altersvorsorgeprodukten wie der Riester-Rente. Auch die Kontrolle des laufenden Geschäftsbetriebes von Versicherungsunternehmen gehört in den Tätigkeitsbereich der BaFin. Die beiden großen Bereiche der laufenden Aufsicht sind die Rechtsaufsicht und die Finanzaufsicht. Gegenstand der Rechtsaufsicht ist die ordnungsmäßige Durchführung des Geschäftsbetriebes, wobei die Finanzaufsicht die dauerhafte Erfüllbarkeit der Verpflichtungen aus den Versicherungen kontrolliert.

Als Verwaltungsbehörde ist die BaFin jedoch nicht befugt, Streitigkeiten aus einzelnen Versicherungsverträgen oder Schadenfällen mit rechtsverbindlicher Wirkung zu entscheiden. Im Rahmen der Rechtsaufsicht wird jedoch die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen geprüft und eine Feststellung darüber getroffen, ob ein Eingreifen seitens der BaFin erfolgen muss. Ein Eingreifen der BaFin wäre beispielsweise das Verlangen einer Änderung von missverständlichen Vordrucken, Formularen oder auch bei unverständlichen Allgemeinen Versicherungsbedingungen.

3.4 Vertragserklärung und Widerrufsrecht für Versicherungsnehmer/-innen

Die Willenserklärung von Versicherungsnehmern und Versicherungsnehmerinnen zum Abschluss eines Versicherungsvertrages wird als Vertragserklärung bezeichnet. Für die Abgabe dieser Vertragserklärung kennt man in der Versicherungspraxis das Antragsmodell und das Invitativmodell.

3.4.1 Antragsmodell

Beim Antragsmodell händigt die Versicherungsagentur oder der Versicherer dem/der potenziellen Versicherungsnehmer/-in vor der Unterschrift unter dem Antrag, also vor der Vertragserklärung, schon alle geforderten Vertragsinformationen in Textform aus. Dadurch kann die Person sich umfassend über die beabsichtigte Versicherung informieren. Entscheidet sie sich für die beabsichtigte Versicherung, unterzeichnet sie den entsprechenden Versicherungsantrag. Diese Unterschrift bedeutet aber noch keine Vertragserklärung. Erst, wenn die Kundin oder der Kunde den unterzeichneten Versicherungsantrag auf den Weg Richtung Versicherer gebracht hat, gilt der unterzeichnete Versicherungsantrag als Vertragserklärung. Dies kann postalisch oder durch Aushändigung des unterzeichneten Versicherungsantrags an die Versicherungsagentur geschehen.

Bildquellenverzeichnis

akg-images GmbH, Berlin: Bildarchiv Pisarek 233.1.

Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V., München: 105.1, 106.1, 386.1, 387.1.

fotolia.com, New York: Bähren, Sven 245.1; BillionPhotos.com 28.1; Blanchette, Leo 170.1, 170.2; Brian Jackson 433.1; Dietl, Jeanette 28.5; Erwin Wodicka 52.1; goodluz 29.2; Hamels, Laurent 28.4; JackF 29.1; konradbak 28.3; sepy 28.2.

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V., Berlin: www.gdv.de 293.1, 306.1, 448.1.

Getty Images (RF), München: mikimad 1.1.

Görmann, Felix (RV), Berlin: 178.1, 184.1, 185.2, 185.3, 188.1, 206.1, 206.2.

Hauptverband der Deutschen Bauindustrie e.V., Berlin: Statistisches Bundesamt 377.1.

Hild, Claudia, Angelburg: 31.1, 32.1, 33.1, 33.2, 144.1, 169.1, 182.1, 187.1, 189.1, 281.1, 281.2.

iStockphoto.com, Calgary: chuyipro 369.1; dageldog 467.1; Karl-Friedrich Hohl 290.1; Yeulet, Catherine 67.1.

Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.: dpa-infografik 47.1; dpa/Berg, Oliver 88.1.

stock.adobe.com, Dublin: amnaj 254.1; andyller 288.1; Antonioguilem 244.1; BillionPhotos.com 416.1; bloomicon 278.1; Coloures-Pic 328.1; contrastwerkstatt 15.1, 78.1; CRACHO, SFIO 35.1; denissimonov 491.1; DOC RABE Media 326.1; Drazen Titel, Titel; Drobot Dean 42.1, 185.1; Dwi 305.1; Evgen 426.1; faithie 280.1; fizkes 218.1; fotografci 291.1; Gilitukha, Dmytro 87.1; Gribanov 424.1; hkama 447.1; JenkoAtaman 440.1; Kneschke, Robert 44.1, 300.1; kritchanut 50.1; Kzenon 435.1; lassedesignen 179.1; lordn 309.1; Losevsky, Pavel 234.1; Lund, Jacob 76.1; marcus_hofmann 319.1; master1305 283.1; Meier, Ines 432.1; mhp 438.1; MNStudio 424.2; MQ-Illustrations 203.1; Nivens, Sergey 293.2; Nomad_Soul 234.2; nsdpower 1.2; Ovsyannikov, Alexander 291.2; Paolese 314.1; pathdoc 174.1, 174.2; Pepe 436.1; perawit 285.1; Povoziuk, Maksym 155.1; Schäpertöns, Julian 73.1; sergejka 367.1; seventyfour 27.1; SFIO CRACHO 364.1, 444.1; skovalsky 248.1; snaptitude 215.1; stockphoto-graf 302.1; Torbz 195.1; wladimir1804 142.1; WrightStudio 267.1; Zerbor 45.1; zinkevych 296.1.

ullstein bild, Berlin: 68.1.

Zahlenbilder, Bergmoser + Höller Verlag AG, Aachen: Zahlenbilder 66.1, 496.1, 497.1, 504.1.