

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 Prfung	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	Fuhren 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 Einloseklausel	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
1	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 Risikopramie	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	Schaden 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	Mietausfallschaden	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	Pramienzusammensetzung 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	Grundzuge des VGB-Tarifes	389
8.2	Tarifierung	389
8.3	Pramienberechnung mit Anpassungsfaktor	392
8.4	Pramienberechnung 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	Veraußerung des Gebäudes	398
10.2	Eigentumswechsel durch Erbe	400
10.3	Zwangsvorsteigerung	400
11	Versicherungsfall	400
11.1	Obliegenheiten	401
11.2	Entschadigungsberechnung zum gleitenden Neuwert	402
11.3	Entschadigungsberechnung zum gleitenden Zeitwert	404
11.4	Entschadigungsberechnung zum gemeinem Wert	405
11.5	Entschadigungsberechnung 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 Entschadigung	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 Entschadigungsberechnung	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 Verschuldenshaftung	429
2.2 Gefahrdungshaftung	431
2.2.1 Merkmale der Gefahrdungshaftung	431
2.2.2 Anwendungsbereiche der Gefahrdungshaftung	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 Schadenereignis 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