

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten</b>	<b>15</b>
<b>1 Die Orientierung im neuen Unternehmen</b>	<b>17</b>
1.1 Orientierungsschwerpunkte der ersten Arbeitstage	17
1.2 Verhalten am neuen Arbeitsplatz	17
1.3 Erkundung des neuen Unternehmens	19
<b>2 Handlungskompetenzen am Arbeitsplatz</b>	<b>21</b>
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
<b>3 Sozialkompetenz in bestimmten beruflichen Situationen</b>	<b>37</b>
3.1 Sozialkompetenz in Ausbildung und Beruf	37
3.2 Kommunikationsfähigkeit	37
3.3 Kooperationsfähigkeit	40
3.4 Konfliktfähigkeit	40
<b>4 Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung</b>	<b>42</b>
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
<b>5 Die duale Berufsausbildung</b>	<b>43</b>
5.1 Lernorte in der dualen Berufsausbildung	43
5.2 Ausbildungsordnung	44
5.3 Prüfung im Ausbildungsberuf „Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen“	44
<b>6 Der Tarifvertrag</b>	<b>45</b>
6.1 Tarifparteien	45
6.2 Gewerkschaften	46
6.3 Arbeitgeberverbände	46
6.4 Ablauf von Tarifverhandlungen	46
6.5 Bindung des Tarifvertrags	48
6.6 Inhalt der Tarifverträge	48
<b>7 Arbeitsverträge</b>	<b>48</b>
7.1 Abschluss des Arbeitsvertrags	49
7.2 Vertragsfreiheit	49
7.3 Pflichten von Betrieben und Beschäftigten	50
7.4 Arbeitspapiere bei der Einstellung	51
<b>8 Entgeltabrechnungen</b>	<b>51</b>
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
<b>9</b>	<b>Motivation und Weiterbildung .....</b>	<b>58</b>
9.1	Motivation von Mitarbeitenden .....	58
9.2	Fort- und Weiterbildung .....	58
<b>10</b>	<b>Beendigung von Arbeitsverhältnissen .....</b>	<b>59</b>
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
<b>11</b>	<b>Jugendarbeitsschutzgesetz .....</b>	<b>67</b>
11.1	Arbeitszeitregelungen .....	67
11.2	Pausen .....	68
11.3	Urlaub .....	68
11.4	Anrechnung des Berufsschulbesuchs auf die Arbeitszeit .....	68
11.5	Beschäftigungsverbote .....	68
11.6	Gesundheitliche Betreuung .....	69
11.7	Aufsicht über die Durchführung des Jugendarbeitsschutzgesetzes .....	69
<b>12</b>	<b>Innerbetriebliche Mitbestimmung .....</b>	<b>69</b>
12.1	Betriebsrat .....	69
12.2	Jugend- und Auszubildendenvertretung .....	72
12.3	Mitwirkungs- und Beschwerderechte der einzelnen Beschäftigten .....	73
<b>Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten .....</b>		<b>74</b>
<b>1</b>	<b>Allgemeine Rechtsgrundlagen .....</b>	<b>76</b>
1.1	Rechtsordnung .....	76
1.2	Abschluss von Rechtsgeschäften .....	78
1.2.1	Willenserklärungen .....	78
1.2.2	Einseitige Rechtsgeschäfte .....	79
1.2.3	Mehrseitige Rechtsgeschäfte oder Verträge .....	79
1.3	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Willenserklärungen .....	80
1.3.1	Nichtige Willenserklärungen .....	80
1.3.2	Anfechtbare Willenserklärungen .....	81
1.4	Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit .....	82
1.4.1	Rechtsfähigkeit .....	82
1.4.2	Geschäftsfähigkeit .....	83
<b>2</b>	<b>Rechtsgrundlagen des Versicherungsvertrages .....</b>	<b>84</b>
2.1	Gesetzliche Grundlagen .....	84
2.1.1	Bürgerliches Gesetzbuch .....	85
2.1.2	Handelsgesetzbuch .....	86
2.1.3	Versicherungsvertragsgesetz .....	86
2.1.4	Sonstige Gesetze .....	89
2.2	Vertragliche Rechtsgrundlagen .....	89
<b>3</b>	<b>Abschluss eines Versicherungsvertrages .....</b>	<b>91</b>
3.1	Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflicht von Versicherungsvermittlern/-innen .....	91
3.1.1	Erstinformationen bei der Kontaktaufnahme .....	91
3.1.2	Beratungsablauf .....	92
3.2	Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherers .....	94

3.2.1	Beratung vor Vertragsabschluss	94
3.2.2	Informationspflicht des Versicherers vor Vertragsabschluss	94
3.2.3	Beratungs- und Informationspflicht nach Vertragsabschluss	95
3.3	Konfliktlösung und Schlichtung	96
3.3.1	Schlichtungsstelle	96
3.3.2	Aufsichtsbehörde	97
3.4	Vertragserklärung und Widerrufsrecht für Versicherungsnehmer/-innen	97
3.4.1	Antragsmodell	97
3.4.2	Invitatiomodell	98
3.4.3	Vorvertragliche Anzeigepflicht bei Antragsstellung	99
3.4.4	Widerruf der Vertragserklärung	105
3.5	Einzelheiten zum Versicherungsvertrag	107
3.6	Annahme des Antrages	108
3.7	Versicherungsschein	109
3.8	Vertragsschluss im Internet (Fernabsatzvertrag)	112
<b>4</b>	<b>Versicherungsbeginn</b>	<b>113</b>
4.1	Formen des Versicherungsbeginns	113
4.2	Einlöseklausel	114
4.3	Sonderregelungen für den Beginn des Versicherungsschutzes	116
4.4	Vorläufige Deckungszusage	118
<b>5</b>	<b>Prämienzahlungspflicht und Rechtsfolgen bei Nichtzahlung</b>	<b>119</b>
5.1	Unterscheidung der Prämienarten	119
5.2	Sonstige Bestandteile einer Prämie	120
5.3	Entrichtung der Prämie	121
5.4	Fälligkeit der Prämie	121
5.5	Prämienzahlungsverzug	122
5.5.1	Nichtzahlung der Erstprämie	122
5.5.2	Nichtzahlung der Folgeprämie	123
<b>6</b>	<b>Möglichkeiten der Vertragsbeendigung</b>	<b>127</b>
6.1	Kündigung eines Versicherungsvertrages	127
6.2	Rücktritt und Anfechtung	129
6.3	Sonstige Beendigungsgründe	129
<b>7</b>	<b>Datensicherheit und Datenschutz</b>	<b>130</b>
7.1	Datensicherung	131
7.1.1	Grundlagen der Datensicherung	131
7.1.2	Maßnahmen gegen Datenverlust	131
7.1.3	Verfahren und Arten der Datensicherung	133
7.1.4	Besondere Herausforderungen für Onlineportale im Bereich der Datensicherung	136
7.1.5	Identitätsmanagement	136
7.2	Datenschutz	137
7.2.1	Datenschutzrechtliche Regelungen	137
7.2.2	Zulässigkeit der Datenverarbeitung personenbezogener Daten	139
7.2.3	Rechte des Betroffenen	140
7.2.4	Pflichten Daten verarbeitender Stellen	141
7.2.5	Die acht Gebote des Datenschutzes	142
7.2.6	Datenschutz-Grundverordnung	143
7.2.7	Datenschutz in Onlineportalen	146
7.2.8	Beschäftigtendatenschutz	148

<b>Lernfeld 3: Kundengewinnung über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle</b>	<b>149</b>
<b>1 Distributionspolitik</b>	<b>152</b>
1.1 Direkte Absatzwege	152
1.2 Indirekte Absatzwege	153
<b>2 Absatzvermittler/-innen in der Versicherungsbranche</b>	<b>153</b>
2.1 Versicherungsvertreter/-innen	153
2.2 Agenturvertrag	154
2.2.1 Rechte aus dem Agenturvertrag	154
2.2.2 Pflichten aus dem Agenturvertrag	155
2.2.3 Beendigung des Agenturvertrages	155
2.3 Angestellte des Versicherers im Außendienst	156
2.4 Versicherungsmakler/-innen	156
2.5 Direktvertrieb	158
2.6 Strukturvertrieb	158
2.7 Versicherungsberater/-innen	158
2.8 Annexvermittler/-innen	159
<b>3 Kommunikation bei Kundenberatungsgesprächen</b>	<b>160</b>
3.1 Kommunikation als Erfolgsfaktor	160
3.2 Instrumente für eine erfolgreiche Gesprächsführung	161
3.3 Kommunikationsregeln	162
3.4 Körpersprache in Kundenberatungsgesprächen	171
3.5 Sprache als Instrument in erfolgreichen Gesprächen	179
3.6 Gesprächslenkung mit Fragen	183
3.7 Verhandlungsstrategien	188
3.7.1 Bedeutung interner und externer Verhandlungen	188
3.7.2 Die sieben Phasen von Verhandlungen	189
3.8 Durchführung von Kundenberatungsgesprächen	194
3.9 Kommunikation über das Telefon	205
3.10 Konfliktgespräche	208
3.10.1 Ursachen und Arten von Konflikten	208
3.10.2 Beschwerdemanagement	209
3.10.3 Umgang mit Konflikten in Gesprächssituationen	212
3.11 Interkulturelle Auswirkungen auf Kundenberatungsgespräche	215
3.12 Evaluationsbogen für Kundenberatungsgespräche	224
<b>4 Kundengewinnung und Kundenpflege</b>	<b>226</b>
4.1 Grundlagen des Marketings	226
4.1.1 Überblick über das Marketing	226
4.1.2 Marktforschung	233
4.2 Marketingmaßnahmen in der Versicherungsbranche	238
4.3 Neukundengewinnung	241
4.3.1 Notwendigkeit der Neukundengewinnung	242
4.3.2 Maßnahmen der Neukundengewinnung	245
4.4 Maßnahmen der Bestandskundenbetreuung	252
4.4.1 Notwendigkeit der Bestandskundenbetreuung	253
4.4.2 Beratungsanlässe in der Bestandskundenbetreuung	256
4.5 Technische Voraussetzungen für Maßnahmen zur Kundengewinnung und -pflege	260
4.6 Kosten und Nutzen von Maßnahmen zur Kundengewinnung und -pflege	262
4.7 Messung des betrieblichen Erfolgs von Kommunikationsaktivitäten	264
4.8 Datensicherheit und Datenschutz von Kundendaten	270
4.9 Onlinemarketing in der Versicherungsbranche	270

<b>Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten</b>	<b>278</b>
<b>Teil A: Kunden zu Hausratversicherungen beraten</b>	<b>281</b>
<b>1 Versicherte Sachen in der Hausratversicherung</b>	<b>281</b>
1.1 Versicherte Sachen	281
1.2 Wertsachen	283
1.3 Nicht versicherte Sachen	285
<b>2 Versicherte Gefahren in der Hausratversicherung</b>	<b>285</b>
2.1 Versicherte Gefahr: Feuer	286
2.2 Versicherte Gefahr: Einbruchdiebstahl	289
2.3 Versicherte Gefahr: Leitungswasser	293
2.4 Versicherte Gefahr: Sturm/Hagel	295
2.5 Elementargefahren	296
<b>3 Geltungsbereich der Hausratversicherung</b>	<b>299</b>
3.1 Versicherungsort	300
3.2 Außenversicherung	300
3.3 Wohnungswechsel	302
<b>4 Versicherte Kosten in der Hausratversicherung</b>	<b>305</b>
<b>5 Klauseln in der Hausratversicherung</b>	<b>307</b>
<b>6 Glasversicherung</b>	<b>312</b>
<b>7 Versicherungswert und Versicherungssumme</b>	<b>315</b>
<b>8 Grundzüge der Prämienkalkulation</b>	<b>318</b>
8.1 Absicherungsmöglichkeiten in der Individualversicherung	318
8.2 Versicherungstechnisches Risiko	321
8.3 Kalkulation der Risikoprämie	322
8.4 Tarifierung des zu versicherten Risikos	326
8.5 Zahlung der Erstprämie und Beginn des Versicherungsschutzes	330
8.6 Nach- und Rückbeiträge	330
<b>9 Obliegenheiten in der Hausratversicherung</b>	<b>334</b>
<b>10 Versicherungsfall und Entschädigung in der Hausratversicherung</b>	<b>337</b>
<b>11 Vertragsbeendigung</b>	<b>343</b>
<b>12 Erklärungen, Anzeigen und Klagen</b>	<b>344</b>
<b>13 Kundenberatungsgespräche in der Hausratversicherung</b>	<b>344</b>
13.1 Zielgruppen für Hausratversicherungen	344
13.2 Neukunden für die Hausratversicherung gewinnen	345
13.3 Gesprächsanlässe bei Bestandskunden	346
13.4 Argumentationshilfen zur Hausratversicherung	347
13.5 Ablauf von Kundenberatungsgesprächen	348
13.6 Nachbereitung von Kundenberatungsgesprächen	349
13.7 Kundenberatung mit modernen Kommunikationsmitteln	350
<b>Teil B: Kunden zu Wohngebäudeversicherungen beraten</b>	<b>351</b>
<b>1 Risikodeckung in der Wohngebäudeversicherung</b>	<b>351</b>
1.1 Wirtschaftliche Bedeutung der Wohngebäudeversicherung	351
1.2 Vertragsgrundlagen der Wohngebäudeversicherung	351
1.3 Ergänzende Versicherungsverträge	352
<b>2 Deckungsumfang in der Wohngebäudeversicherung</b>	<b>353</b>
2.1 Versicherte Sachen und Versicherungsort	353
2.2 Gebäude und Gebäudebestandteile	354
2.3 Gebäudezubehör und weitere Gebäudebestandteile	355
2.4 Nicht versicherte Sachen	355

2.5	Zusätzlich versicherbare Sachen durch Klauseln und Vereinbarungen	356
2.6	Smart Home	356
<b>3</b>	<b>Versicherte Gefahren und Schäden</b>	<b>357</b>
3.1	Brand	358
3.2	Blitzschlag	359
3.3	Explosion/Implosion/Verpuffung	360
3.4	Schäden durch Luftfahrzeuge	360
3.5	Leitungswasser	360
3.6	Naturgefahren	362
<b>4</b>	<b>Nicht versicherte Schäden</b>	<b>363</b>
4.1	Nicht versicherte Schäden nach dem Versicherungsvertragsgesetz	363
4.2	Besondere Ausschlüsse nach versicherten Gefahren	364
<b>5</b>	<b>Übernahme von Kosten bei Schadeneintritt</b>	<b>366</b>
5.1	Versicherte Kosten	367
5.2	Mietausfallschäden	367
5.3	Versicherte Mehrkosten	369
5.4	Aufwendungsersatz nach dem Versicherungsvertragsgesetz	370
<b>6</b>	<b>Erweiterbarer Versicherungsschutz durch Klauselvereinbarungen</b>	<b>371</b>
<b>7</b>	<b>Versicherungswert und Versicherungssumme</b>	<b>374</b>
7.1	Gleitender Neuwert	375
7.2	Prämienzusammensetzung in der gleitenden Neuwertversicherung	376
7.3	Bestimmung der Versicherungssumme Wert 1914	376
7.4	Gleitender Zeitwert	380
7.5	Gemeiner Wert	381
<b>8</b>	<b>Tarifierung und Beitragsberechnung</b>	<b>381</b>
8.1	Grundzüge des VGB-Tarifes	381
8.2	Tarifierung	381
8.3	Prämienberechnung mit Anpassungsfaktor	384
8.4	Prämienberechnung mit gleitendem Zeitwert und gemeinem Wert	387
<b>9</b>	<b>Neuordnung und vorzeitige Beendigung des Wohngebäudeversicherungsvertrages</b>	<b>388</b>
9.1	Neuordnung eines Wohngebäudeversicherungsvertrages	388
9.2	Vorzeitige Beendigung eines Wohngebäudeversicherungsvertrages	389
<b>10</b>	<b>Formen eines Eigentumswechsels bei versicherten Wohngebäuden</b>	<b>390</b>
10.1	Veräußerung des Gebäudes	390
10.2	Eigentumswechsel durch Erbe	392
10.3	Zwangsversteigerung	392
<b>11</b>	<b>Versicherungsfall</b>	<b>392</b>
11.1	Obliegenheiten	393
11.2	Entschädigungsberechnung zum gleitenden Neuwert	394
11.3	Entschädigungsberechnung zum gleitenden Zeitwert	396
11.4	Entschädigungsberechnung zum gemeinem Wert	397
11.5	Entschädigungsberechnung bei Anrechnung einer Unterversicherung	397
11.6	Unterversicherung trotz gleitender Neuwertversicherung	397
11.7	Unterversicherung trotz gleitender Zeitwertversicherung	398
11.8	Unterversicherung zum gemeinen Wert	398
11.9	Sachverständigenverfahren	398
11.10	Fälligkeit und Verzinsung der Entschädigung	399
<b>12</b>	<b>Wohngebäudeversicherung nach dem Wert 1914 und nach dem Wohnflächenmodell im Vergleich</b>	<b>400</b>
12.1	Versicherungswert	400
12.2	Ermittlung und Anpassung der Prämie	400

12.3	Entschädigungsberechnung .....	401
<b>13</b>	<b>Kundenberatungsgespräche in der Wohngebäudeversicherung .....</b>	<b>402</b>
13.1	Zielgruppen für Wohngebäudeversicherungen .....	402
13.2	Neukunden für die Wohngebäudeversicherung gewinnen .....	402
13.3	Gesprächsanlässe bei Bestandskunden .....	404
13.4	Argumentationshilfen zur Wohngebäudeversicherung .....	405
13.5	Ablauf von Kundenberatungsgesprächen .....	405
13.6	Nachbereitung von Kundenberatungsgesprächen .....	406
13.7	Kundenberatung mit modernen Kommunikationsmitteln .....	407
	<b>Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten ...</b>	<b>408</b>
	<b>Teil A: Kunden zu Haftpflichtversicherungen beraten .....</b>	<b>411</b>
<b>1</b>	<b>Rechtsgrundlagen der deutschen Haftpflichtbestimmungen .....</b>	<b>411</b>
1.1	Überblick über die Gerichtsbarkeiten und Instanzen .....	411
1.2	Unterscheidung zwischen öffentlichem Recht und Privatrecht .....	412
1.3	Haftungsarten laut deutscher Rechtsprechung .....	413
<b>2</b>	<b>Grundlegende Haftpflichtbestimmungen .....</b>	<b>413</b>
2.1	Reine Verschuldenshaftung .....	413
2.1.1	Prüfung der reinen Verschuldenshaftung .....	414
2.1.2	Ausnahmen bei der Verschuldenshaftung .....	421
2.2	Gefährdungshaftung .....	423
2.2.1	Merkmale der Gefährdungshaftung .....	423
2.2.2	Anwendungsbereiche der Gefährdungshaftung .....	424
2.3	Haftung aus vermutetem Verschulden .....	429
2.4	Amtshaftung .....	434
<b>3</b>	<b>Gemeinsame Haftung .....</b>	<b>435</b>
<b>4</b>	<b>Vertragshaftung .....</b>	<b>436</b>
4.1	Haftung für den Verrichtungsgehilfen .....	436
4.2	Haftung für den Erfüllungsgehilfen .....	437
<b>5</b>	<b>Haftpflichtversicherungsarten .....</b>	<b>438</b>
5.1	Privathaftpflichtversicherung .....	439
5.1.1	Mitversicherte Personen .....	441
5.1.2	Versicherungsschutz .....	442
5.1.3	Besondere Regelungen für einzelne private Risiken .....	443
5.1.4	Allgemeine Ausschlüsse .....	454
5.1.5	Forderungsausfalldeckung .....	455
5.1.6	Veränderungen des versicherten Risikos .....	456
5.2	Hundehalterhaftpflichtversicherung .....	459
5.3	Pferdehalterhaftpflichtversicherung .....	460
5.4	Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung .....	462
5.5	Bauherrenhaftpflichtversicherung .....	463
5.6	Gewässerschadenhaftpflichtversicherung .....	464
<b>6</b>	<b>Tarifierung der Haftpflichtversicherung .....</b>	<b>465</b>
6.1	Allgemeine Tarifbestimmungen .....	466
6.2	Tarif für die Privathaftpflichtversicherung .....	467
<b>7</b>	<b>Vom Schadenereignis zum Versicherungsfall .....</b>	<b>468</b>
7.1	Zeitpunkt des Schadens .....	468
7.2	Leistung des Versicherers .....	469
7.3	Zahlung des Schadens .....	470
7.4	Verjährung von Schadenersatzansprüchen .....	473

<b>8</b>	<b>Gemeinsame Bestimmungen aller Haftpflichtversicherungsarten</b>	<b>473</b>
<b>9</b>	<b>Kundenberatungsgespräche in der Haftpflichtversicherung</b>	<b>479</b>
9.1	Zielgruppen für Haftpflichtversicherungen	479
9.2	Neukunden für die Haftpflichtversicherung gewinnen	479
9.3	Gesprächsanlässe bei Bestandskunden	480
9.4	Argumentationshilfen zur Haftpflichtversicherung	481
9.5	Ablauf von Kundenberatungsgesprächen	482
9.6	Nachbereitung von Kundenberatungsgesprächen	482
9.7	Kundenberatung mit modernen Kommunikationsmitteln	483
	<b>Teil B: Kunden zu Rechtsschutzversicherungen beraten</b>	<b>484</b>
<b>1</b>	<b>Gründe für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung</b>	<b>484</b>
1.1	Risikoadeckung in der Rechtsschutzversicherung	484
1.2	Geltungsbereich	485
1.3	Wartezeit	485
<b>2</b>	<b>Gegenstand der Rechtsschutzversicherung</b>	<b>486</b>
2.1	Versicherbare Lebensbereiche	486
2.2	Versicherter Personenkreis	486
2.3	Vertragliche Bestandteile	487
<b>3</b>	<b>Privatrechtsschutzversicherung</b>	<b>487</b>
3.1	Leistungsbereiche	487
3.2	Ausschlüsse	494
3.3	Besonderheiten und Versicherungsprämie	495
<b>4</b>	<b>Berufsrechtsschutzversicherung</b>	<b>496</b>
4.1	Leistungsbereiche	497
4.2	Ausschlüsse	498
4.3	Besonderheiten und Versicherungsprämie	499
<b>5</b>	<b>Verkehrsrechtsschutzversicherung</b>	<b>499</b>
5.1	Leistungsbereiche	500
5.2	Ausschlüsse	504
5.3	Besonderheiten und Versicherungsprämie	504
<b>6</b>	<b>Fahrerrechtsschutzversicherung</b>	<b>505</b>
6.1	Leistungsbereiche	505
6.2	Ausschlüsse	507
6.3	Besonderheiten und Versicherungsprämie	507
<b>7</b>	<b>Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung</b>	<b>507</b>
7.1	Leistungsbereiche	508
7.2	Ausschlüsse	508
7.3	Besonderheiten und Versicherungsprämie	509
<b>8</b>	<b>Leistungsumfang von Rechtsschutzversicherungen</b>	<b>512</b>
8.1	Rechtsanwaltskosten	512
8.2	Rechtsanwaltsgebühren	512
8.3	Korrespondenzanwalt im Inland	513
8.4	Korrespondenzanwälte im Ausland	514
8.5	Alternativen zu Rechtsanwaltsbüros	514
8.6	Gerichtskosten	514
8.6.1	Gerichtsgebühren nach dem Gerichtskostengesetz	514
8.6.2	Entschädigung für Zeugen und Sachverständige	516
8.6.3	Gerichtsvollzieherkosten	516
8.6.4	Nebenkosten in Zivil- und Strafverfahren	516



**9 Prämienzahlung in der Rechtsschutzversicherung ..... 518**

**10 Versicherungsfall ..... 519**

**11 Kundenberatungsgespräche in der Rechtsschutzversicherung ..... 522**

11.1 Zielgruppen für Rechtsschutzversicherungen ..... 522

11.2 Neukunden für die Rechtsschutzversicherung gewinnen ..... 523

11.3 Gesprächsanlässe bei Bestandskunden ..... 523

11.4 Argumentationshilfen zur Rechtsschutzversicherung ..... 523

11.5 Ablauf von Kundenberatungsgesprächen ..... 524

11.6 Nachbereitung von Kundenberatungsgesprächen ..... 524

11.7 Kundenberatung mit modernen Kommunikationsmitteln ..... 525

**Abkürzungsverzeichnis ..... 526**

**Sachwortverzeichnis ..... 528**

**Bildquellenverzeichnis ..... 539**