

# 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	Invitationmodell .....	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>	149
<b>1 Distributionspolitik</b>	152
1.1 Direkte Absatzwege	152
1.2 Indirekte Absatzwege	153
<b>2 Absatzvermittler/-innen in der Versicherungsbranche</b>	153
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>	160
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>	226
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>	278
<b>Teil A: Kunden zu Hausratversicherungen beraten .....</b>	281
<b>1 Versicherte Sachen in der Hausratversicherung .....</b>	281
1.1 Versicherte Sachen .....	281
1.2 Wertsachen .....	283
1.3 Nicht versicherte Sachen .....	285
<b>2 Versicherte Gefahren in der Hausratversicherung .....</b>	285
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>	299
3.1 Versicherungsort .....	300
3.2 Außenversicherung .....	300
3.3 Wohnungswechsel .....	302
<b>4 Versicherte Kosten in der Hausratversicherung .....</b>	305
<b>5 Klauseln in der Hausratversicherung .....</b>	307
<b>6 Glasversicherung .....</b>	312
<b>7 Versicherungswert und Versicherungssumme .....</b>	315
<b>8 Grundzüge der Prämienkalkulation .....</b>	318
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>	334
<b>10 Versicherungsfall und Entschädigung in der Hausratversicherung .....</b>	337
<b>11 Vertragsbeendigung .....</b>	343
<b>12 Erklärungen, Anzeigen und Klagen .....</b>	344
<b>13 Kundenberatungsgespräche in der Hausratversicherung .....</b>	344
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>	351
<b>1 Risikodeckung in der Wohngebäudeversicherung .....</b>	351
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>	353
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/Impllosion/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	Zwangsvorsteigerung .....	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 Schadeneignis 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 Gemeinsame Bestimmungen aller Haftpflichtversicherungsarten</b>	473
<b>9 Kundenberatungsgespräche in der Haftpflichtversicherung</b>	479
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>	484
<b>1 Gründe für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung</b>	484
1.1 Risikoabdeckung in der Rechtsschutzversicherung	484
1.2 Geltungsbereich	485
1.3 Wartezeit	485
<b>2 Gegenstand der Rechtsschutzversicherung</b>	486
2.1 Versicherbare Lebensbereiche	486
2.2 Versicherter Personenkreis	486
2.3 Vertragliche Bestandteile	487
<b>3 Privatrechtsschutzversicherung</b>	487
3.1 Leistungsbereiche	487
3.2 Ausschlüsse	494
3.3 Besonderheiten und Versicherungsprämie	495
<b>4 Berufsrechtsschutzversicherung</b>	496
4.1 Leistungsbereiche	497
4.2 Ausschlüsse	498
4.3 Besonderheiten und Versicherungsprämie	499
<b>5 Verkehrsrechtsschutzversicherung</b>	499
5.1 Leistungsbereiche	500
5.2 Ausschlüsse	504
5.3 Besonderheiten und Versicherungsprämie	504
<b>6 Fahrerrechtsschutzversicherung</b>	505
6.1 Leistungsbereiche	505
6.2 Ausschlüsse	507
6.3 Besonderheiten und Versicherungsprämie	507
<b>7 Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung</b>	507
7.1 Leistungsbereiche	508
7.2 Ausschlüsse	508
7.3 Besonderheiten und Versicherungsprämie	509
<b>8 Leistungsumfang von Rechtsschutzversicherungen</b>	512
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

<b>9 Prämienzahlung in der Rechtsschutzversicherung</b> .....	518
<b>10 Versicherungsfall</b> .....	519
<b>11 Kundenberatungsgespräche in der Rechtsschutzversicherung</b> .....	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
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	526
<b>Sachwortverzeichnis</b> .....	528
<b>Bildquellenverzeichnis</b> .....	539