**LF 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten**

Die nachstehenden Kompetenzformulierungen beziehen sich vornehmlich auf die Fachkompetenz. Weitere Aspekte der Handlungskompetenz werden hier nur fallweise aufgeführt. Bei den formulierten Kompetenzen handelt es sich um einen Vorschlag des Autorenteams. Daraus ist keine Verbindlichkeit abzuleiten. Ebenso ist es den unterrichtenden Lehrkräften freigestellt, eigene pädagogisch-didaktische Überlegungen umzusetzen.

Hinweise:

Die angegebenen Zeitrichtwerte dienen der Orientierung, sie werden sich an die unterrichtliche Praxis anpassen.

Zum Zeitpunkt der Erstellung der Lernfeldstrukturanalyse waren sowohl der Rahmenlehrplan als auch die bayerische Lehrplanrichtlinie veröffentlicht, jedoch lagen noch keine Prüfungskataloge oder ähnliches vor.

Abweichungen bei den Kompetenzformulierungen gegenüber der Lehrplanrichtlinie dienen der besseren Lesbarkeit, es ergeben sich daraus keine inhaltlichen Differenzen.

**Autorenteam:**

Wilhelm Fensel

Fred Kohlenberger

Harald Rank

Matthias Stecher

|  |
| --- |
| **Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorzubereiten. |
| **Kompetenz aus der Lehrplanrichtlinie**ggf. LernsituationZeitrichtwert: 80 Stunden | **Handlungskompetenz** | DidaktikOrganisationVerantwortlichkeit | Verknüpfung mit anderen Lernfeldern/Fächern |
| Fachkompetenz | Selbst-, Sozial-, Methodenkompetenz | Medienkompetenz |
| **Kompetenz 1**Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den Grundlagen des Versicherungsrechts und den allgemeinen Rechtsgrundlagen vertraut.Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden und bereiten unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben den Abschluss von Versicherungsverträgen vor.**Mögliche Lernsituation**Ein Auszubildender fragt, wie ein Versicherungsvertrag rechtswirksam zustande kommt.16 Stunden | **Fachkompetenz:**Die Schülerinnen und Schüler … erläutern den Versicherungsbegriff.… zeigen Unterschiede zwischen Individual- und Sozialversicherung auf.… kennen die Rechtsgrundlagen und bringen diese in ein hierarchisches System. … erläutern, dass ein Vertrag durch zwei übereinstimmende Willenserklärungen zustande kommt.… unterscheiden verschiedene Arten von Rechtsgeschäften.… grenzen die Rolle möglicher Beteiligter am Versicherungsvertrag voneinander ab.… grenzen Rechts- und Geschäftsfähigkeit voneinander ab und unterscheiden bei der Geschäftsfähigkeit die verschiedenen Stufen.**Mögliche Inhalte:*** Risikobegriff
* Versicherungsbegriff
* Individual- und Sozialversicherung
* Rechtsgrundlagen (Überblick: BGB, VVG, AVB’s, Klauseln, hierarchische Ordnung)
* Willenserklärungen (Antrag, Annahme)
* Rechtsgeschäfte (einseitige, zweiseitige, empfangsbedürftige und nicht empfangsbedürftige)
* Beteiligte am Versicherungsvertrag
* Rechtsfähigkeit
* Geschäftsfähigkeit
* Minderjährige als Beteiligte am Versicherungsvertrag
 |  | LF 13: Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt (Kaufvertrag) |
| **Kompetenz 2**Die Schülerinnen und Schüler bereiten Kundenberatungsgespräche vor, mit deren Hilfe sie die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kunden sowie deren Bedarfe und Wünsche ermitteln, diese über die Dokumentations-, Beratungs- und Informationspflichten aufklären.**Mögliche Lernsituation**Die Schülerinnen und Schüler . . . informieren sich über die Rechte und Pflichten der Kunden vor . . . Beginn der Versicherung, . . .**Mögliche Lernsituation**Ein Auszubildender fragt, welche Rechte und Pflichten der Versicherungsnehmer und der Versicherer beim Abschluss des Versicherungsvertrages haben.18 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … machen sich mit den im VVG geforderten rechtlichen Aufklärungspflichten vertraut.… kennen die Struktur des Antragsformulars.… beachten die Regelungen des Datenschutzes.… wenden die rechtlichen Regelungen zum Widerrufs- und Widerspruchsrecht auf konkrete Fallsituationen an.… unterscheiden Antrags- und Invitatiomodell.**Mögliche Inhalte:*** Beratungspflicht
* Informationspflicht
* Dokumentationspflicht
* Möglicher Aufbau des Antragsformulars
* Datenschutzgrundverordnung
* Anzeigepflichten
* Widerrufsrecht
* Billigungsklausel und Widerspruchsrecht
* Antrags- und Invitatiomodell
* Bedeutung des Versicherungsscheines
 |  | LF 3: Ermittlung persönlicher und wirtschaftlicher VerhältnisseLF 1 und 3: Datenschutz LF 2: vorvertragliche Anzeigepflicht in Kompetenz 5vgl. LF 3: Beratungs-, Informations- und Dokumentationspflicht des Versicherungsvermittlers und Versicherungsberaters  |
| **Kompetenz 3**. . . informieren sich über die Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden . . . nach Antragstellung/dem Beginn der Versicherung.**Mögliche Lernsituation**Ein Neukunde hat seine Erstprämie nicht gezahlt.16 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … unterscheiden die verschiedenen Versicherungsbeginne.… argumentieren über den Nutzen von Rückdatierung und Rückwärtsversicherung.… unterscheiden zwischen Erst- und Folgeprämie.… zeigen Zahlungsmöglichkeiten der Erstprämie auf und differenzieren zwischen der Zahlung der Prämie und der Tilgung der Prämienschuld… erkennen die Bedeutung der rechtzeitigen Zahlung der Erstprämie für den Beginn des Versicherungsschutzes.… informieren sich über die Rechtsfolgen des Erstprämienverzuges. **Mögliche Inhalte:*** Versicherungsbeginne
* Fälligkeit der Erstprämie
* Einlösungsklauseln
* Rechtsfolgen bei Erstprämienverzug
* Rückdatierung und Rückwärtsversicherung
* Vorläufige Deckung
* Zahlungsmöglichkeiten der Erstprämie
 |  |  |
| **Kompetenz 4**. . . informieren sich über die Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden . . . nach dem Beginn der Versicherung, . . .**Mögliche Lernsituation**Ein Bestandskunde hat seine Folgeprämie nicht gezahlt.8 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … informieren sich über die Rechtsfolgen des Folgeprämienverzuges.… zeigen Unterschiede zum Erstprämienverzug auf.**Mögliche Inhalte:*** Mindestinhalte eines qualifizierten Mahnschreibens
* Dauer des Prämienanspruchs
* Leistungsfreiheit
* Verbundene und isolierte Kündigung
* Reaktivierungsrecht
 |  | Besonderheiten in der Lebens-, Krankenvoll- und Kraftfahrthaftpflichtversicherung in den jeweiligen Lernfeldern. |
| **Kompetenz 5**. . . informieren sich über die Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden bei Antragstellung/vor . . .dem Beginn der Versicherung, . . .**Mögliche Lernsituation**Ein Neukunde ist irritiert wegen der Vielzahl der persönlichen Fragen bei Antragstellung.10 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … informieren sich überblicksartig über Rechtspflichten und Obliegenheiten.… erläutern Rechte des Versicherers bei Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht in konkreten Fallsituationen.… erläutern mögliche Rechte des Versicherungsnehmers bei Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht.**Mögliche Inhalte:*** Rechtspflichten
* gesetzliche und vertragliche Obliegenheiten
* vor Vertragsabschluss, während der Vertragslaufzeit, im Versicherungsfall
* Anzeigepflicht
* Rechtsfolgen der vorvertraglichen Anzeigepflichtsverletzung in Abhängigkeit von Kausalität, Verschuldensgrad und Versicherbarkeit
 |  | LF 4: Wohnen (Gefahrerhöhung, vertragliche Obliegenheiten)Obliegenheiten im Versicherungsfall werden in den bedarfsbezogenen Lernfeldern behandelt. |
| **Kompetenz 6**Die SuS informieren sich über die Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden bei der Beendigung von Versicherungsverträgen. **Mögliche Lernsituation**Ein Bestandskunde möchte seinen Versicherungsvertrag beenden.4 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … informieren sich über die Möglichkeiten der Vertragsbeendigung.**Mögliche Inhalte:*** Ordentliche und außerordentliche Kündigung
* Rücktritt
* Risikowegfall
* Anfechtung
* Aufhebung im gegenseitigen Einvernehmen
 |  | Vertiefung jeweils in den bedarfsbezogenen Lernfeldern |
| **Kompetenz 7**Die SuS verweisen auf Möglichkeiten der Konfliktlösung und Schlichtung. **Mögliche Lernsituation**Ein Bestandskunde akzeptiert nicht, dass sich der Versicherer weigert, einen Schaden zu tragen und fragt nach seinen Rechten.4 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … erläutern Möglichkeiten der Konfliktlösung und Schlichtung.**Mögliche Inhalte:*** Ombudsmann/-frau (Zuständigkeit, Ablauf des Verfahrens, Verbindlichkeit der Entscheidung, Rechte der Beteiligten, Kostenfreiheit des Verfahrens)
* Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht als mögliche Anlaufstelle für Verbraucherbeschwerden
 |  | LF 8: Gesundheit (Ombudsmann der privaten Krankenversicherung) |
| **Kompetenz 8**Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren ihre Planung hinsichtlich der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Sie bewerten ihre Vorgehensweise bei der Vorbereitung und diskutieren Verbesserungsmöglichkeiten.4 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … erarbeiten Möglichkeiten zur Bewertung ihrer Vorbereitung ihrer Kundenberatungsgespräche.**Mögliche Inhalte:*** Erstellung zum Beispiel einer Checkliste oder einer Beratungsmappe für die Vorbereitungsarbeiten für Kundenberatungsgespräche
* Beispiele für rechtliche Vorgaben: Beratungspflichten, Informationspflichten, Dokumentationspflichten, Belehrung über das Widerrufsrecht, Datenschutz
* Beispiele für betriebliche Vorgaben: betriebsspezifisch, z. B. Bezug auf unterschiedliche Vertriebsorganisationen
 |  |  |