|  |  |
| --- | --- |
| WKV-LF07 | Kunden zielgerichtet zur Haftpflichtversicherung beraten – Schwerpunkt Erhöhung und Erweiterung von Risiken  |

**Situation**

Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender bei der Proximus Versicherung AG und in der Landesdirektion Süd in Ulm eingesetzt. Derzeit erhalten Sie von der Agenturchefin Frau Sicher Einblicke in die Abläufe beim Verkauf bzw. bei der Beratung in Sachen Haftpflichtversicherungen.

Bisher laufen die Beratungsgespräche zur Haftpflichtversicherung noch nicht nach einem einheitlichen Standard ab, was zu großen Qualitätsproblemen in der Beratung führt. Deshalb möchte die Agenturverantwortliche ein Werkzeug einführen, das einen einheitlichen Standard in der Beratung ermöglicht. Nun bietet sich Ihnen die Möglichkeit, ein solches Werkzeug für die Agentur zu schaffen.

Im Posteingang des E-Mail-Programms von Frau Christel Sicher befindet sich unter anderem eine Anfrage von Herrn Bernhard Schneider (siehe Datenkranz).

**Aufträge**

1. Fassen Sie als Basis Ihres Werkzeugs in einer Mindmap die wichtigsten Informationen zu Risikoveränderungen und zur Vorsorgeversicherung bei der Haftpflichtversicherung zusammen.
2. Entwerfen Sie als Werkzeug ein umfangreiches und ganzheitliches digitales Beratungsformular, welches zur Vor- und Nachbereitung sowie während des Beratungsgesprächs mit dem Kunden verwendet werden kann.
3. Füllen Sie Ihr Formular zur Vorbereitung auf das Beratungsgespräch mit Herrn Schneider aus.
4. Erstellen Sie eine Checkliste mit den zusätzlichen Sachverhalten, die im Fall von Herrn Schneider noch zu klären sind.
5. Führen Sie das Beratungsgespräch durch.

**Datenkranz**

E-Mail des Kunden Bernhard Schneider:

|  |  |
| --- | --- |
| **An** | christel.sicher@proximus-lds |
| **Von** | schneider-bernhard@emil.de |
| **Betreff** | Anpassung Haftpflichtversicherung |
| Hallo Christel, ich habe mich lange nicht gemeldet! Sorry dafür! Es gibt aber bei mir Neuigkeiten und deshalb brauche ich von dir ein paar versicherungstechnische Tipps.Vor zwei Wochen habe ich von dir bzw. von deiner Versicherung ein Schreiben erhalten mit der Aufforderung, meinen Haftpflichtversicherungsbeitrag zu bezahlen. Dann habe ich an dich denken müssen…Seit Januar dieses Jahres bin ich nicht mehr an der Uni-Klinik in Ulm als Arzt angestellt, sondern werde jetzt in Söflingen in meinem Wohnhaus eine Arztpraxis für Allgemeinmedizin eröffnen. Der bisherige Arzt vor Ort ist in Ruhestand gegangen und hat mich vor zwei Jahren in lockerer Runde darauf angesprochen, ob ich nicht seine Nachfolge antreten wolle. Nach intensiver Beratung mit meiner Bianca und den Kids haben wir alle die Idee toll gefunden und sind aktiv geworden. Die Erdgeschosswohnung muss für die Praxis und die ganze Einrichtung weichen.Der Umbau ist jetzt im Großen und Ganzen geplant und es wird gar nicht Mal so teuer. Die Kosten liegen bei rund 675.000 Euro. Im Keller bauen wir noch einen zusätzlichen Öltank (10.000 l) ein.Da haben mich die Kosten rund um das neue Hobby meiner Tochter Angelika doch mehr überrascht. Sie hat zum 16. Geburtstag ein Pferd bekommen zum Preis eines Kleinwagens. Und dann haben wir uns noch einen Hund angeschafft, damit Bianca und ich auch genügend Bewegung bekommen. Jetzt fällt mir noch etwas ein: Mein Großer, der Florian, studiert seit Oktober letzten Jahres in Konstanz am schönen Bodensee. Über den 1. Mai haben wir ihn dann besucht und da ist mir beim Segeln ein Missgeschick passiert. Wir haben uns ein Segelboot geliehen und uns als Familie eine schöne Ausfahrt gegönnt. Als wir aber dann zurückgefahren sind, bin ich beim Anlegen an ein anderes Boot gestoßen und habe dabei einen Schaden von 3.500 Euro verursacht. Ich habe den Schaden natürlich schon bezahlt. Ist dieser Schaden eigentlich durch meine Privathaftpflichtversicherung abgedeckt und kann ich das Geld wiederbekommen?So, jetzt bist du wieder auf dem Laufenden. Lass uns doch mal telefonieren, damit du mir sagen kannst, ob es aufgrund dieser Infos zu irgendwelchen vertraglichen Anpassungen bezüglich meiner Haftpflichtversicherung kommen muss. Liebe GrüßeBernhard |

Auszug aus dem Vertragsspiegel der Familie Schneider:


**Quelle**: eigene Darstellung

***Lösungshinweise***

*Auftrag 1: Recherche*

*🡪 Wichtige Begriffe rund um die Recherche und Zusammenhänge als Mindmap darstellen lassen*

***Risikoveränderungen****: Risikoerhöhung, Risikoerweiterung, Obliegenheiten bzgl. Risikoveränderung, Rechtsfolgen bei Anzeigepflichtverletzungen.*

***Vorsorgeversicherung****: neue Risiken, vorläufiger Versicherungsschutz, Deckungs- und Prämienpflichtigkeit, Risikoausschlüsse.*

*Auftrag 2: Beispiel-Beratungsformular*

|  |
| --- |
| ***Quelle****: eigene Darstellung* |

*Auftrag 3: Teilweise ausgefülltes Formular zur Vorbereitung auf das Beratungsgespräch*

|  |
| --- |
| ***Quelle****: eigene Darstellung* |

***Auftrag: zusätzliche Sachverhalte – Inhalte der Checkliste:***

*Mit dem Kunden sind folgende zusätzlichen Sachverhalte zu klären und dahingehend zu beraten:*

1. *Aufgrund der Eröffnung der Praxis (neues Risiko) 🡪 keine Vorsorgeversicherung! Abschluss einer Berufs-HV vonnöten.*
2. *Pferdekauf (neues Risiko) 🡪 Vorsorgeversicherung durch private HV bis zum rechtzeitigen Abschluss einer Reit- und Zugtierhalter-HV; also Tierhalter-HV vonnöten.*
3. *Risikoerweiterung durch neuen Hund 🡪 Rasse erfragen, eventuell ist der Hund nicht versicherbar.*
4. *Segelunfall 🡪 kein Risikoausschluss! Kosten werden übernommen, da der Gebrauch fremder Segelboote und der gelegentliche Gebrauch von fremden Motor-Wassersportfahrzeugen in der Privat-HV mitversichert ist. Bei Kauf eines eigenen Segelbootes ist eine Wassersport-HV abzuschließen.*
5. *Bausumme übersteigt 100.000,00 Euro (neues Risiko) 🡪 keine Vorsorgeversicherung über die private HV, deshalb: Bauherren-HV ist abzuschließen.*
6. *Risikoerhöhung durch Heizöltank 🡪 Gewässerschaden-HV ist abzuschließen/anzupassen.*

***Auftrag 5:***

*Schülerindividuelle Gestaltung des Rollenspieles; zu achten ist darauf, dass die obigen Inhalte der Checkliste sich in dem Beratungsgespräch wiederfinden und das Beratungsformular zum Einsatz kommt.*

*Die beobachtenden SuS geben den Rollenspielenden Feedback hinsichtlich den Inhalten und des Auftretens und werden dabei von der Lehrkraft unterstützt.*

*Für die abschließende Reflexion der Partnerarbeit bieten sich Kriterien an wie: zielgerichtet gearbeitet, Aufgaben vollständig erledigt, Ergebnisse richtig, konzentriert gearbeitet, Aufgaben gleichmäßig verteilt, konfliktfrei gearbeitet usw. Hierfür ist ein entsprechendes digitales Tool auszuwählen.*

***Ergänzende Hinweise***

***Arbeitsauftrag 1:***

*Die praktizierte Sozialform ist hier die Partnerarbeit. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich anfangs über den neuen Sachverhalt und nehmen hierzu die Versicherungsbedingungen und Tarife (Proximus 4) zur Hand. Sie recherchieren auf den Seiten 314f. bzw. unter AHB PR 2016 A 1 Ziff. 8 und Ziff. 9 die Unterschiede im Umgang mit dem veränderten versicherten Risiko und einem neuen Risiko. Die gewonnenen Erkenntnisse halten die Schülerinnen und Schüler in einer Mindmap fest. Diese Recherche neuer Sachverhalte dient als Grundlage für die Erstellung des Formulars sowie für die Kundenberatung in Arbeitsauftrag 2.*

***Arbeitsauftrag 2***

*Erstellung des Formulars: Hierbei wird die Sozialform der Partnerarbeit beibehalten. Als Hilfestellung kann auf den 4-seitigen „Antrag auf Private Haftpflichtrisiken – Auszug“ (Proximus 4, S. 328-331) hingewiesen werden. Dieser sollte aber nur als Anregung dienen. Die Aufgabe besteht somit nicht darin, diesen Antrag lediglich zu kopieren.*

***Arbeitsauftrag 3:***

*Die bisher zusammenarbeitenden Partnerinnen bzw. Partner befassen sich nun intensiv mit der E-Mail und den Kundendaten des Herrn Schneider. Hierbei analysieren sie die Lebenssituation und schließen auf die Veränderungen des Risikos des Kunden. Mit Hilfe des neu erstellten Formulars bereiten die Schülerinnen und Schüler den Beratungstermin vor.*

***Arbeitsauftrag 4:***

*Die SuS halten in einer Checkliste fest, welche zusätzlichen Sachverhalte mit dem Kunden zu klären sind. Dies erfolgt wiederum in gewohnter Partnerarbeit.*

***Arbeitsauftrag 5:***

*Die SuS bereiten stichwortartig ein simuliertes Beratungsgespräch vor und wenden in dem Rollenspiel ihr vorausgefülltes Beratungsformular (Auftrag 4) und ihre Checkliste (Auftrag 5) an. Im Sinne einer Binnendifferenzierung kann dieser Auftrag auch nur von schnellen SuS durchgeführt werden.*

*Die beobachtenden SuS kontrollieren die Inhalte des Beratungsgesprächs und geben hierzu Feedback.*

*Alle SuS reflektieren abschließend ihre heutige Partnerarbeit. Dies kann über ein digitales Tool erfolgen.*