


<b>Lernfeld 3:</b>	<b>Kunden beim Abschluss von Hausratversicherungen beraten und Verträge bearbeiten</b>	 Kompetenzzentrum Kaufmännische Berufsschule 4 Nürnberg
<p><b>Ziel:</b>          Die Schülerinnen und Schüler nehmen fallbezogene Risikoanalysen vor und ermitteln den bedarfsgerechten Versicherungsschutz. Sie erläutern Kunden den Umfang des Versicherungsschutzes anhand der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und zeigen Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes auf. Sie erfassen die versicherungstechnischen Daten der Risikobeurteilung. Sie erläutern die Grundzüge der Prämienkalkulation und berechnen Beiträge, erarbeiten Angebotsalternativen und bewerten diese. Sie betreuen Kunden im Rahmen der Bestandspflege und beraten sie bei Risiko- oder Vertragsänderungen, berechnen Nach- und Rückbeiträge und prüfen dabei Möglichkeiten der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler führen im Versicherungsfall die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie informieren den Geschädigten über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach. Bei Ablehnung der Leistung klären Sie den Kunden über seine Recht auf. Sie zeigen Unterschiede bei den versicherten Sachen zwischen der verbundenen Hausratversicherung und der Pauschaldeklaration der gebündelten Geschäftsinhaltsversicherung auf. Die Schülerinnen und Schüler setzen bei der Kundenberatung Informations- und Kommunikationssysteme zielgerichtet ein und präsentieren ihre Ergebnisse.</p>		
<p><b>Endkompetenz:</b>          Die Schülerinnen und Schüler können den Versicherungsbedarf eines Kunden in der Hausratversicherung bestimmen. Sie beraten ihn bei der Antragstellung, bei Vertragsänderungen und im Versicherungsfall.</p>		
<b>Lernsituation</b>	<b>Lerninhalte</b>	
1. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Deckungsumfang in der Hausratversicherung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versicherte Sachen und deren Versicherungswert</li> <li>• Versicherte Kosten</li> <li>• Versicherte Gefahren</li> <li>• Versicherte Schäden</li> <li>• Versicherungsort / Außenversicherung</li> <li>• Abgrenzung zur Pauschaldeklaration in der gebündelten Geschäftsinhaltsversicherung</li> </ul>	
2. Die Schülerinnen und Schüler zeigen verschiedene Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes auf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klauseln</li> <li>• Haushalt-Glasversicherung</li> <li>• Elementarschadenversicherung</li> </ul>	
3. Die Schülerinnen und Schüler erstellen unter Verwendung der Tarifbestimmungen bedarfsgerechte Angebote.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risikoanalyse</li> <li>• Antragsstellung mit Beitragsberechnung</li> </ul>	
4. Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden bei Risiko- und Vertragsänderungen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohnungswechsel</li> <li>• Obliegenheiten während der Vertragslaufzeit</li> <li>• Beendigung des Versicherungsvertrages</li> <li>• Nach- und Rückbeitrag</li> </ul>	

5. Die Schülerinnen und Schüler unterstützen den Kunden bei der Abwicklung des Versicherungsfalles.

- Prüfung der Leistungspflicht:
  - formelle Deckungsprüfung
  - materielle Deckungsprüfung
- Grundlegende Entschädigungsregelung
- Versicherungsformen (Unter-, Über-, Vorsorgeversicherung)
- Ablehnung der Leistung