

Ausgangssituation:

Persönliche Daten:	Ihr Kunde, 20 Jahre, Kellner/in
Kundenart:	Interessent
Versichertes Risiko:	bisher keines
Zu versichern:	Kunde bestellt bei Ihnen einen Kleinwagen

Sie erfahren von Ihrem Kunden, dass dieser diesen Kleinwagen vor allem berufsbedingt benötigen wird, da er zum einen unterschiedliche Dienstzeiten hat und zum anderen es keine Anbindung von öffentlichen Verkehrsmitteln zu seiner Dienststelle gibt.

Bereiten Sie sich auf folgende Fragen und Aussagen vor. Berücksichtigen Sie die persönliche Situation Ihres Kunden.

- Mein Einkommen reicht vorne und hinten nicht, ich will die billigste Versicherung!
- Auch in meiner „Freizeit“ bin ich vorwiegend zum Kellnern bei Hochzeiten und sonstigen Festen im Einsatz!
- Ich brauche also beruflich wie auch für die Nebenjobs ganz dringend einen fahrbaren Untersatz.
- Welche Kaskovarianten können Sie mir anbieten?
- Bei welchen Schadensfällen erhalte ich keine Leistung aus der Kaskoversicherung?
- Ab wann beginnt der Versicherungsschutz für mein Auto?

Beurteilung: (für Prüfungskommission - **keine vollständige Aufzählung** der möglichen Lösungen)

Unterbereich: Kfz-Versicherungen / vorläufige Deckung / Beginn des Versicherungsschutzes

Kundenorientierung:

- ◆ Wurde auf die **spezielle Kundensituation** eingegangen? (*finanzschwach und statistisch erhöhtes Schadensrisiko*)
- ◆ Wurde der **Kundennutzen** erkannt und verständlich (*Mobilität bewahren, Vorsorge für finanzielle Belastungen nach Schadensfällen, etc.*) dargestellt?
- ◆ Ist es dem Verkäufer gelungen, dem Kunden den Nutzen einer **höheren Kfz-Haftpflicht-Versicherungssumme** zu vermitteln? (*existenzvernichtend*)
- ◆ Hat der Verkäufer eventuell auch mögliche Vorteile/Nachteile einer Vereinbarung nach **Variante B** (Ersatz für Gebrauchsentsgang/vermutlich höhere Prämie) angesprochen?
- ◆ Hat der Verkäufer den Nutzen von **Zusatzrisiken** (*Kasko, Insassen-Unfall und Rechtsschutz*) verständlich gemacht?
- ◆ Wurde die Möglichkeit einer **Kaskoversicherung mit höherem Selbstbehalt** in Betracht gezogen?
- ◆ Wurde dem Kunden die **notige Unterstützung** angeboten (*sofortiger Versicherungsschutz*)?
- ◆ Wurde auf die Möglichkeiten, die **Zweck und Funktion der vorläufigen Deckung** bieten, hingewiesen?

Gesprächsverhalten:

- ◆ Sind die **Ausführungen** auch für einen **Laien verständlich**?
- ◆ Sucht der Kandidat eine **partnerschaftliche Gesprächsebene** (*zuhören; Dialog aktiv gesucht*)?
- ◆ War das Gespräch **strukturiert** und **logisch** aufgebaut?
- ◆ Wurden **Fachausdrücke** (*z.B.: Deckung, Kasko, Insassenunfall, etc.*) **verständlich** erklärt?
- ◆ Hat der Kandidat die **Anliegen** des Kunden **verstanden**?
- ◆ Hat sich der Kandidat **verständlich** ausgedrückt?
- ◆ Ist es dem Kandidaten gelungen, ein **Vertrauensverhältnis** aufzubauen?

Fachliche Richtigkeit:

- ◆ Wurden die Begriffe „**vorläufige Deckung**“ für die Kfz-Haftpflichtversicherung (*Ausstellen einer Versicherungs-Bestätigung*) und für die Kaskoversicherung richtig erklärt?
- ◆ Wurden die **Varianten der Kaskoversicherung und deren Versicherungsumfang** erklärt?
- ◆ Wurden die **Leistungsausschlüsse** in der Kaskoversicherung gewusst? **z.B.** bei:
 - Beteiligung an motorsportlichen Wettbewerben und dem dazugehörigen Training,
 - Schäden bei der Vorbereitung oder beim Begehen einer gerichtlich strafbaren Handlung, die durch den VN selbst verursacht werden und für die der Vorsatz Tatbestandsmerkmal ist,
 - Verstoß gegen die Tarifbeförderungsklausel, gegen die Führerscheinklausel, gegen die Alkoholklausel,
 - Verstoß gegen die Anzeigepflicht (innerhalb einer Woche), Verstoß gegen die Aufklärungspflicht,
 - Verweigerung von Alkotest und Blutabnahme, Schadenminderungspflicht, Schadenshöhe unter Selbstbehalt, polizeiliche Anzeige.