

IHK Prüfungsvorbereitung §34d - Sachkundeprüfung für Versicherungsvermittler - 2. Auflage

Vor dem Kauf hineinlesen: Dieser Auszug zeigt die Gestaltung, Erklärungen und Inhalte der angebotenen PDF-Ausgabe.

Enthalten sind die einleitenden Seiten, das vollständige Inhaltsverzeichnis und ausgewählte Lehr- oder Übungsseiten. Dies ist ein Auszug, nicht das vollständige Buch.

Die ursprüngliche Seitennummerierung bleibt erhalten; Sprünge sind beabsichtigt. Die Angaben im Inhaltsverzeichnis beziehen sich auf das Gesamtbuch.

Die Hinweise zum Prüfstatus der Ausgabe gelten auch für diesen Auszug. Die Leseprobe bestätigt keine abgeschlossene fachliche, juristische oder unabhängige sprachliche Prüfung.

Ausgewählte Seiten der Quelldatei: 1-11; 12-16.



Deine-Akademie24
Wissen • Lernen • Erfolg

Prüfungsvorbereitung

§34d

**Sachkundeprüfung
für Versicherungsvermittler**

Kompakt lernen. Sicher bestehen.

**Mit Prüfungswissen,
Übungsfragen und Lösungen**

2. Auflage

Versicherungsvermittlung nach §34d GewO

2. Auflage – deutsche Prüffassung

Bearbeitungsstand: 17. Oktober 2026

Diese Fassung enthält die bisherige deutsche Überarbeitung und einen weiteren fachlichen Korrekturdurchgang. Die Änderungen sind separat protokolliert. Vollständige Fach-, Satz- und Veröffentlichungsfreigabe stehen noch aus.

Alle 2.123 vorhandenen Antwortblöcke wurden strukturell zugeordnet. Lösungsschlüssel und gewählte Antworttexte stimmen nach dem Textabgleich überein. Das ist keine Bestätigung der fachlichen Richtigkeit und Eindeutigkeit sämtlicher Antworten.

Gezielte Korrekturen betreffen unter anderem Widerruf, Widerspruch gegen abweichende Policen, Beitragsverzug, Anzeigepflichten, Weiterbildung, HGB-Verweise, Riester, Pflege-Bahr, Pflegeleistungen und ausgewählte Rechengrößen 2026.

Die vollständige Einzelprüfung des übrigen Lehrtexts, sämtlicher Antwortmöglichkeiten und Rechenfälle sowie der Abgleich mit allen Prüfungsbedingungen sind offen. Eine unabhängige Zweitprüfung und ein menschliches Fachlektorat sind nicht erfolgt.

Gesetzliche Regeln, Proximus-Prüfungsbedingungen und beispielhafte Tarife müssen getrennt werden. Ein in einem Beispiel genannter Leistungsumfang gilt nicht automatisch für alle Versicherer.

Das ausführliche, nummerierte Inhaltsverzeichnis führt Kapitel und Unterkapitel mit Seitenzahlen und internen Verknüpfungen auf. Die Antworten stehen jeweils direkt unter den Antwortmöglichkeiten. Die gemischte Antwortreihenfolge ist erhalten.



Deine-Akademie24
Wissen • Lernen • Erfolg

Impressum und Kontakt:
Anbieterinformationen nach § 5 DDG
Katja Stein
Deine-Akademie24
An der Ölmühle 2a
50259 Pulheim
Kontakt:
Telefon: 0155 67 220 897
E-Mail: info@deine-akademie24.de
www.deine-akademie24.de



Vorwort

Die Versicherungsbranche übernimmt eine zentrale Rolle bei der Absicherung von Menschen, Familien, Unternehmen und Vermögenswerten. Wer in diesem Bereich tätig ist, trägt Verantwortung – nicht nur für die richtige Vermittlung von Produkten, sondern auch für eine fachlich korrekte, verständliche und vertrauensvolle Beratung.

Mit der Sachkundeprüfung nach §34d GewO hat der Gesetzgeber klare fachliche und rechtliche Anforderungen geschaffen, um den Zugang zu dieser verantwortungsvollen Tätigkeit verbindlich zu regeln. Dieses Buch soll Sie dabei unterstützen, sich gezielt, strukturiert und verständlich auf diese Prüfung vorzubereiten.

Es vermittelt die prüfungsrelevanten Themenbereiche in kompakter und praxisnaher Form. Dazu gehören insbesondere rechtliche Grundlagen, Beratungs- und Dokumentationspflichten, die verschiedenen Sparten der Versicherungswirtschaft, verbraucherschutzrechtliche Anforderungen sowie grundlegende Kenntnisse für eine professionelle Tätigkeit als Versicherungsvermittler.

Das Buch richtet sich sowohl an Teilnehmende von Vorbereitungskursen zur Sachkundeprüfung nach §34d GewO als auch an Quereinsteiger und bereits in der Versicherungsbranche tätige Personen, die ihr Wissen vertiefen oder auffrischen möchten. Ziel ist es, Ihnen nicht nur das notwendige Prüfungswissen zu vermitteln, sondern auch ein solides Verständnis für die Anforderungen und die Verantwortung in der Versicherungsvermittlung.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg beim Lernen und für Ihre Sachkundeprüfung – und zugleich einen gelungenen Start oder weiteren Fortschritt auf Ihrem beruflichen Weg in der Versicherungsbranche.



Katja Stein
Gründerin, Deine-Akademie24



Inhaltsverzeichnis

1 Kundenberatung	12
1.1 Serviceerwartungen des Kunden	12
1.2 Besuchsvorbereitung und Kundenkontakte	12
1.3 Kundengespräch unter Beachtung ethischer Grundsätze	12
1.3.1 Kundensituation und Kundenbedarf	12
1.3.2 Kundengerechte Lösungen	13
1.3.3 Gesprächsführung und Systematik	13
1.4 Kundenbetreuung	13
2. Rechtliche Grundlagen	14
2.1 Vertragsrecht	14
2.1.1 Geschäftsfähigkeit	14
2.1.2 Zustandekommen von allgemeinen Verträgen	16
2.1.3 Grundlagen des Versicherungsvertrages	23
2.1.4 Beginn und Ende des Versicherungsvertrages	29
2.2 Besondere Rechtsvorschriften für den Versicherungsvertrag	40
2.2.1 Versicherungsschein	41
2.2.2 Beitragszahlung	44
2.2.3 Obliegenheiten des Versicherungsnehmers	50
2.2.4 Vorvertragliche Anzeigepflicht	57
2.2.5 Gefahrerhöhung	61
2.2.6 Pflichten im Schadenfall	66
2.2.7 Eigentumswechsel in der Schadenversicherung	70
2.3 Vermittler- und Beraterrecht	75
2.3.1 Allgemeine Rechtsstellung	76
2.3.2 Grundlagen für die Tätigkeit	82
2.3.3 Besondere Rechtsstellung	92
2.3.4 Umgang mit Interessenkonflikten	104
2.3.5 Berufsvereinigungen / Berufsverbände	109
2.3.6 Arbeitnehmervertretungen	114
2.4 Wettbewerbsrecht	119
2.4.1 Allgemeine Wettbewerbsgrundsätze	119
2.4.2 Unzulässige Werbung	125
2.5 Verbraucherschutz	130
2.5.1 Grundlagen des Verbraucherschutzes	130
2.5.2 Schlichtungsstellen und Behandlung von Beschwerden	136
2.5.3 Datenschutz	141
2.6 Versicherungsaufsicht: Zuständigkeiten	152
2.7 Europäischer Binnenmarkt: Dienstleistungs- und Niederlassungsfreiheit	155
2.8 Geldwäschegesetz	159
3. Vorsorge	166
3.1 Gesetzliche Rentenversicherung (GRV)	166



3.1.1 Einführung	166
3.1.2 Versicherungspflicht	170
3.1.3 Rentenrechtliche Zeiten	177
3.1.4 Renten	183
3.1.5 Rentenberechnung	191
3.1.6 Versorgungslücke	195
3.1.7 Steuerliche Behandlung der GRV	199
3.2 Private Vorsorge durch Lebens- / Rentenversicherungen, Versicherungsanlageprodukte und Versicherungen zur Arbeitskraftabsicherung	204
3.2.1 Grundlagen	204
3.2.1.4 Beitrag	234
3.2.1.5 Antragsaufnahme	242
3.2.1.6.1 Versicherungsfälle	247
3.2.1.6.2 Meldung des Versicherungsfalls	251
3.2.1.7.1 Überschuss- / Gewinnbeteiligung	255
3.2.1.7.2 Vertragserhaltung	260
3.2.2 Staatliche Förderung und steuerliche Behandlung der privaten Vorsorge	264
3.2.2.1.1 Produkt	268
3.2.2.1.2 Steuerliche Behandlung	272
3.2.2.2.1 Begünstigter Personenkreis	277
3.2.2.2.2 Produkte	281
3.2.2.2.3 Steuerliche Behandlung und Grundsätze der Förderung	286
3.2.2.3.1 Steuerliche Behandlung	298
3.2.2.3.2 Altverträge	305
3.2.2.4 Weitere Versicherungsprodukte	308
3.3 Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung (Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)	315
3.3.1 Grundlagen	315
3.3.1.1 Definition	324
3.3.1.2 Berechtigter Personenkreis	327
3.3.1.3 Rechtsanspruch auf Entgeltumwandlung	331
3.3.1.4 Gleichbehandlung	335
3.3.1.5 Unverfallbarkeit	339
3.3.1.6 Vorzeitiges Ausscheiden	343
3.3.1.7 Vorzeitige Altersleistung	347
3.3.1.8 Insolvenz des Arbeitgebers	352
3.3.2 Grundzüge der Durchführungswege Direktversicherung und Pensionskasse	356
3.3.2.1.1 Begriff der Direktversicherung	356
3.3.2.1.2 Arbeitsrechtliche Aspekte der Direktversicherung durch Entgeltumwandlung	362
3.3.2.2.1 Begriff der Pensionskasse	367
3.3.2.2.2 Arbeitsrechtliche Aspekte der Pensionskasse durch Entgeltumwandlung	373
3.3.3 Steuerliche Behandlung der Beiträge und Leistungen	379



3.3.3.1.1 Steuerliche Behandlung der Beiträge als steuerfreie Zuwendungen (§ 3 Nr. 63 EStG)	379
3.3.3.1.2 Steuerliche Behandlung der Beiträge als Zulagenförderung (§§ 10a, 79 ff. EStG)	383
3.3.3.1.3 Steuerliche Förderung der betrieblichen Altersversorgung mit pauschal versteuerten Beiträgen im Durchführungsweg Direktversicherung (§ 40b EStG)	389
3.3.3.2 Steuerliche Behandlung der Leistungen in den Durchführungswegen Direktversicherung und Pensionskasse	395
3.3.4 Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der Beiträge und der Leistungen	400
3.3.4.1 Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der Beiträge	400
3.3.4.2 Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der Leistungen	405
3.4 Gesetzliche und private Unfallversicherung	411
3.4.1 Einführung: Bedarf; Zielgruppen	411
3.4.1.1 Bedarf	411
3.4.1.2 Zielgruppen	417
3.4.2 Gesetzliche Unfallversicherung (GUV)	421
3.4.3 Leistungsumfang der privaten Unfallversicherung: Unfallbegriff und Geltungsbereich; Leistungsarten; Ausschlüsse; Besonderheiten	428
3.4.3.1 Unfallbegriff und Geltungsbereich	428
3.4.3.2 Leistungsarten	434
3.4.3.3 Ausschlüsse	439
3.4.3.4 Besonderheiten	444
3.4.4 Versicherungssumme; Anpassung; Besonderheiten	448
3.4.4.1 Versicherungssummen	448
3.4.4.2 Anpassung	452
3.4.4.3 Besonderheiten	456
3.4.5 Tarifaufbau und -anwendung	460
3.4.6 Antragsaufnahme: Versicherbare Personen; Aufbau und Inhalt der Anträge	466
3.4.6.1 Versicherbare Personen	466
3.4.6.2 Aufbau und Inhalt der Anträge	471
3.4.6.3 Annahmerichtlinien	476
3.4.7 Versicherungsfall	480
3.4.8 Steuerliche Behandlung der Beiträge und Leistungen	484
3.5 Gesetzliche und private Krankenversicherung / soziale und private	488
3.5.1 Einführung: Bedarf; Zielgruppen	488
3.5.1.1 Bedarf	488
3.5.1.2 Zielgruppen	495
3.5.2.1 Versicherter Personenkreis	500
3.5.2 Gesetzliche Krankenversicherung	507
3.5.2.2 Beendigungsmöglichkeiten	507
3.5.2.3 Leistungsumfang	511
3.5.3 Private Krankenversicherung: Bedarfsermittlung; Leistungsumfang; Beitragsermittlung; Beginn und Ende des Versicherungsschutzes; Antragsaufnahme; Annahmerichtlinien; Versicherungsfall	516
3.5.3.1 Kundennutzen	516
3.5.3.2 Bedarfsermittlung	520



3.5.3.3 Leistungsumfang der privaten Krankenversicherung	524
3.5.3.4 Beitragsermittlung	533
3.5.3.5 Beginn und Ende des Versicherungsschutzes	540
3.5.3.6 Basis- und Notlagentarif	551
3.5.3.7 Antragsaufnahme	557
3.5.3.8 Annahmerichtlinien	561
3.5.3.9 Versicherungsfall	566
3.5.4 Soziale und private Pflegeversicherung; Private Pflegezusatzversicherung	573
3.5.4.1.1 Versicherter Personenkreis	573
3.5.4.1.2 Beitragsermittlung	577
3.5.4.1.3 Leistungsumfang	581
3.5.4.2.1 Bedarf	585
3.5.4.2.2 Staatlich geförderte Pflegezusatzversicherung	590
3.5.5 Steuerliche Behandlung der Beiträge und Leistungen	596
3.5.5.1 Beiträge	596
3.5.5.2 Leistungen	600
4. Sach- / Vermögensversicherung	604
4.1 Haftpflichtversicherung	604
4.1.1 Einführung: Bedarf; Zielgruppen; Haftungsgrundsätze	604
4.1.1.1 Bedarf	604
4.1.1.2 Zielgruppen	608
4.1.1.3 Haftungsgrundsätze	614
4.1.2 Leistungsumfang: Haftung / Deckung; Aufgaben; Versichertes Risiko; Zielgruppen; Versicherte Personen; Ausschlüsse	621
4.1.2.1 Haftung / Deckung	621
4.1.2.2 Aufgaben	625
4.1.2.3 Versichertes Risiko	629
4.1.2.4 Zielgruppen	634
4.1.2.5 Versicherte Personen	638
4.1.2.6 Ausschlüsse	643
4.1.3 Versicherungssumme	647
4.1.4 Tarifaufbau und -anwendung	652
4.1.5 Antragsaufnahme: Aufbau und Inhalte der Anträge; Annahmerichtlinien	657
4.1.5.1 Aufbau und Inhalte der Anträge	657
4.1.5.2 Annahmerichtlinien	661
4.1.6 Versicherungsfall	665
4.1.7 Besonderheiten	670
4.1.7.1 Besondere Regelungen für einzelne private Risiken	670
4.1.7.2 Vorsorgeversicherung	674
4.1.7.3 Forderungsausfallrisiko	679
4.1.7.4 Neuwertentschädigung	683
4.1.7.5 Beitragsanpassung	687



4.1.8 Steuerliche Behandlung der Beiträge.....	691
4.2 Kraftfahrtversicherung	695
4.2.1 Einführung: Bedarf; Zielgruppen; Haftungsgrundsätze.....	695
4.2.1.1 Bedarf	695
4.2.1.2 Zielgruppen	699
4.2.1.3 Haftungsgrundsätze	704
4.2.2 Leistungsumfang der Haftpflichtversicherung: Aufgaben; Haftung / Deckung; Direktanspruch; Versicherungssummen in der Haftpflichtversicherung; versicherte Personen; Ausschlüsse; Umweltschadenversicherung.....	712
4.2.2.1 Aufgaben	712
4.2.2.2 Haftung / Deckung.....	716
4.2.2.3 Direktanspruch	721
4.2.2.4 Versicherungssummen in der Haftpflichtversicherung.....	725
4.2.2.5 Versicherte Personen.....	730
4.2.2.6 Ausschlüsse.....	734
4.2.2.7 Umweltschadenversicherung.....	738
4.2.3 Leistungsumfang der Fahrzeugversicherung: Kundennutzen; Versicherte Gefahren und Schäden; Versicherte Sachen; Ersatzleistung; Ausschlüsse.....	742
4.2.3.1 Kundennutzen	742
4.2.3.2 Versicherte Gefahren und Schäden	746
4.2.3.3 Versicherte Sachen	753
4.2.3.4 Ersatzleistung.....	757
4.2.3.5 Ausschlüsse.....	762
4.2.4 Leistungsumfang der Fahrerunfallversicherung	767
4.2.5 Leistungsumfang des Autoschutzbriefes: Versicherte Gefahren; Versicherte Personen; Ausschlüsse.....	771
4.2.5.1 Versicherte Gefahren	771
4.2.5.2 Versicherte Personen.....	775
4.2.5.3 Ausschlüsse.....	779
4.2.6 Beitragsermittlung: Tarifierungsmerkmale; Tarifaufbau und -anwendung; Besonderheiten in der Kraftfahrtversicherung	783
4.2.6.1 Tarifierungsmerkmale	783
4.2.6.2 Tarifaufbau und -anwendung.....	792
4.2.6.3 Besonderheiten in der Kraftfahrtversicherung	797
4.2.7 Antragsaufnahme: Aufbau und Inhalt der Anträge; Annahmerichtlinien.....	801
4.2.7.1 Aufbau und Inhalt der Anträge	801
4.2.7.2 Annahmerichtlinien	805
4.2.8 Beginn des Versicherungsschutzes	811
4.2.9 Obliegenheiten	815
4.2.10 Versicherungsfall: Pflichten des Versicherungsnehmers; Schadenregulierung; Rückstufung	820
4.2.10.1 Pflichten des Versicherungsnehmers.....	820
4.2.10.2 Schadenregulierung.....	824
4.2.10.3 Rückstufung	829



4.2.11 Besonderheiten.....	833
4.2.11.1 Übertragung von Schadenfreiheitsrabatten	833
4.2.11.2 Fahrzeugwechsel.....	838
4.2.11.3 Ruheversicherung.....	842
4.2.11.4 Kurzzeitkennzeichen	846
4.2.11.5 Saisonkennzeichen.....	850
4.2.11.6 Geltungsbereich	854
4.2.11.7 Internationale Versicherungskarte	859
4.3. Hausratversicherung.....	863
4.3.1 Einführung	863
4.3.1.1 Bedarf	867
4.3.2 Leistungsumfang: Versicherte Sachen; Entschädigungsgrenzen; Versicherte Gefahren; Klauseln; Versicherte Schäden; Versicherte Kosten; Versicherungsort; Außenversicherung	871
4.3.2.1 Versicherte Sachen	871
4.3.2.2 Entschädigungsgrenzen	878
4.3.2.3 Versicherte Gefahren	882
4.3.2.4 Klauseln	888
4.3.2.5 Versicherte Schäden.....	892
4.3.2.6 Versicherte Kosten	897
4.3.2.7 Versicherungsort	901
4.3.2.8 Außenversicherung.....	907
4.3.3 Versicherungswert / Versicherungssumme	911
4.3.3.1 Versicherungswert.....	912
4.3.3.2 Versicherungssumme	917
4.3.4 Beitragsermittlung: Risikomerkmale; Tarifaufbau und -anwendung	923
4.3.4.1 Risikomerkmale	923
4.3.4.2 Tarifaufbau und -anwendung.....	929
4.3.5 Antragsaufnahme: Aufbau und Inhalt der Anträge; Annahmerichtlinien.....	935
4.3.5.1 Aufbau und Inhalt der Anträge	935
4.3.5.2 Annahmerichtlinien	940
4.3.6 Versicherungsfall	944
4.3.7 Besonderheiten	948
4.3.7.1 Sicherheitsvorschriften.....	948
4.3.7.2 Gefahrerhöhung	953
4.3.8 Glasversicherung	957
4.4 Gebäudeversicherung	966
4.4.1 Einführung: Bedarf, Zielgruppen	966
4.4.1.1 Bedarf	967
4.4.1.2 Zielgruppen	971
4.4.2 Leistungsumfang: Versicherte Sachen; Versicherte Gefahren und Schäden; Klauseln; Versicherte Kosten; Versicherter Mietausfall	976
4.4.2.1 Versicherte Sachen	976



4.4.2.2 Versicherte Gefahren und Schäden	984
4.4.2.3 Klauseln	990
4.4.2.4 Versicherte Kosten	994
4.4.2.5 Versicherter Mietausfall	1000
4.4.3 Versicherungsformen	1006
4.4.4 Entschädigungsleistung für Sachen	1014
4.4.5 Beitragsermittlung.....	1019
4.4.6 Antragsaufnahme: Aufbau und Inhalt der Anträge; Annahmerichtlinien.....	1031
4.4.6.1 Aufbau und Inhalt der Anträge	1031
4.4.6.2 Annahmerichtlinien	1035
4.4.7 Versicherungsfall	1039
4.4.8 Feuerrohbauversicherung.....	1043
4.4.9 Besonderheiten	1047
4.4.9.1 Gefahrerhöhung	1048
4.4.9.2 Sicherheitsvorschriften	1053
4.4.9.3 Eigentumswechsel	1057
4.5 Rechtsschutzversicherung.....	1063
4.5.1 Einführung: Bedarf; Zielgruppen.....	1063
4.5.1.1 Bedarf	1063
4.5.1.2 Zielgruppen	1068
4.5.2 Leistungsumfang: Leistungsarten; Versicherte Personen; Geltungsbereich; Ausschlüsse	1072
4.5.2.1 Leistungsumfang	1072
4.5.2.2 Leistungsarten	1079
4.5.2.3 Versicherte Personen	1084
4.5.2.4 Geltungsbereich	1089
4.5.2.5 Ausschlüsse.....	1093
4.5.3 Beitragsermittlung.....	1097
4.5.4 Antragsaufnahme: Aufbau und Inhalt der Anträge; Annahmerichtlinien.....	1102
4.5.4.1 Aufbau und Inhalt der Anträge	1102
4.5.4.2 Annahmerichtlinien	1106
4.5.5 Versicherungsfall	1111
4.5.6 Besonderheiten	1119



1 Kundenberatung

Eine Versicherungsberatung beginnt beim Bedarf des Kunden und endet nicht mit einer Produktbezeichnung. Sie verbindet eine nachvollziehbare Analyse mit einer begründeten Empfehlung, verständlichen Informationen und einer ordnungsgemäßen Dokumentation. Die nachfolgenden Lernfälle sind eigene Beispiele dieses Buchs und keine Original-IHK-Prüfungsaufgaben. Gesetzliche Beratungspflichten und die konkrete Rechtsstellung des Vermittlers sind zu beachten.

1.1 Serviceerwartungen des Kunden

Zu Beginn wird geklärt, was der Kunde erwartet: einen Überblick über bestehende Verträge, die Absicherung eines konkreten Risikos, einen Tarifvergleich oder Unterstützung im Schadenfall. Der Vermittler erläutert seinen Status, die angebotene Leistung, Vergütung und mögliche Bindungen. Eine Ausschließlichkeitsvertretung darf nicht den Eindruck eines unbeschränkten Marktvergleichs erzeugen.

Der Kunde soll verstehen, welche Unterlagen benötigt werden, welche Fragen heute geklärt werden können und welche Prüfung noch offen ist. Gewünschte Schnelligkeit hebt die Pflicht zu sorgfältiger Beratung nicht auf. Es ist besser, eine offene Frage zu dokumentieren und zu klären, als eine nicht belegte Deckungszusage abzugeben.

1.2 Besuchsvorbereitung und Kundenkontakte

Zur Vorbereitung gehören Gesprächsanlass, vorhandene Verträge, rechtmäßig verfügbare Kundendaten und eine Liste der noch fehlenden Informationen. Bei bestehenden Verträgen werden insbesondere versicherte Personen und Interessen, Leistungen, Ausschlüsse, Selbstbehalte, Laufzeiten und Kündigungsmöglichkeiten geprüft. Ein früherer Beitrag oder eine alte Versicherungssumme ist kein Beleg dafür, dass die Absicherung heute noch passt.

Termin, Teilnehmer und Kommunikationsweg werden abgestimmt. Bei Vertretung muss die Berechtigung geklärt werden. Für telefonische Werbung und andere Kontaktformen gelten jeweils eigene rechtliche Anforderungen. Personenbezogene Daten werden nur mit tragfähiger Rechtsgrundlage und für den vorgesehenen Zweck verarbeitet.

1.3 Kundengespräch unter Beachtung ethischer Grundsätze

Der Gesprächsablauf folgt einer klaren Reihenfolge: Anlass und Auftrag, Kundensituation, Bedarf und Prioritäten, mögliche Lösungen, verständliche Empfehlung und nächste Schritte. Ethische Beratung verlangt ehrliche Information über Grenzen und Interessen. Abschlussdruck oder eine hohe Provision rechtfertigen keine Empfehlung gegen den Kundenbedarf.

Eine Unterschrift ersetzt weder eine fehlende Bedarfsanalyse noch die Erklärung wesentlicher Ausschlüsse. Der Vermittler klärt Missverständnisse, dokumentiert die Grundlage seiner Empfehlung und behandelt einen gesetzlich zulässigen Beratungs- oder Dokumentationsverzicht nur unter den dafür vorgeschriebenen Voraussetzungen.

1.3.1 Kundensituation und Kundenbedarf

Zur Kundensituation gehören Familien- und Berufssituation, Einkommen, regelmäßige Verpflichtungen, Vermögen, Schulden, bestehende gesetzliche und private Ansprüche sowie absehbare Veränderungen. Die Analyse unterscheidet existenzbedrohende Risiken von kleineren Schäden, die der Kunde gegebenenfalls selbst tragen kann. Der Bedarf folgt nicht allein aus Alter oder Berufsbezeichnung.

Rechenannahme: Ein Haushalt benötigt für laufende Ausgaben monatlich 2.400 Euro. Für den betrachteten Leistungsfall sind nachvollziehbar ermittelte laufende Nettoeinnahmen von



1.500 Euro vorhanden. Die rechnerische Lücke beträgt 900 Euro monatlich. Inflation, Steuern, Beiträge, Leistungsdauer, Wartezeiten und weitere Ansprüche sind noch nicht berücksichtigt; daraus folgt keine fertige Versicherungsempfehlung.

Fallannahme: Ein Arbeitnehmer geht davon aus, eine gesetzliche Erwerbsminderungsrente zahle bereits dann, wenn er seinen bisherigen Beruf nicht mehr ausüben kann.

Besprechung: Gesetzliche Erwerbsminderung und private Berufsunfähigkeit haben unterschiedliche Voraussetzungen. Bestehende Ansprüche müssen anhand des tatsächlichen Status und der Leistungsregeln ermittelt werden.

1.3.2 Kundengerechte Lösungen

Mögliche Lösungen werden anhand des festgestellten Bedarfs, der finanziellen Tragfähigkeit und der Vertragsbedingungen verglichen. Wichtig sind Leistungsdefinition, versicherter Personenkreis, Summen, Ausschlüsse, Obliegenheiten, Selbstbehalt, Beginn, Dauer und Änderungsmöglichkeiten. Ein günstiger Beitrag ist ohne Leistungsprüfung kein ausreichendes Entscheidungskriterium.

Bei einem Ersatz bestehender Verträge werden Nachteile und Übergangsrisiken geprüft. Eine bestehende Absicherung darf nicht vorschnell aufgegeben werden, bevor Annahme und Beginn des neuen Schutzes hinreichend geklärt sind. Neue Gesundheitsfragen, Wartezeiten, Ausschlüsse oder Kosten können die Entscheidung wesentlich verändern.

Fallannahme: Ein Kunde möchte seine Krankenversicherung allein wegen eines niedrigeren Anfangsbeitrags wechseln. Besprechung: Leistungsunterschiede, Annahmebedingungen, Versicherungsstatus, mögliche finanzielle Folgen und langfristige Tragfähigkeit werden geprüft. Ein pauschales Versprechen „mehr Leistung für weniger Beitrag“ wäre ohne Nachweis ungeeignet.

1.3.3 Gesprächsführung und Systematik

Offene Fragen helfen, Ziele und Hintergründe zu verstehen. Anschließend werden Angaben konkretisiert: Welches Risiko soll abgesichert werden? Wer benötigt welche Leistung und wie lange? Welchen Beitrag kann der Kunde dauerhaft tragen? Was versteht er unter Vollkasko, Berufsunfähigkeit oder einer Garantie? Der Vermittler fasst die Angaben zusammen und lässt Unklarheiten auflösen.

Vergleiche erfolgen anhand gleicher Merkmale. Beispiele machen Bedingungen verständlich, dürfen aber keine tatsächlich nicht vereinbarten Leistungen versprechen. Der Kunde sollte zentrale Ausschlüsse und Eigenanteile in eigenen Worten wiedergeben können. Die Beratungsdokumentation hält Anlass, Wünsche, Bedarf, Empfehlung und Gründe nachvollziehbar fest; eine bloße Liste von Produktnamen genügt dafür nicht.

1.4 Kundenbetreuung

Nach dem Gespräch werden Entscheidung, offene Unterlagen und Verantwortlichkeiten festgehalten. Der Kunde erhält die erforderlichen Informationen und Dokumente. Für weitere Kontakte werden Anlass und Umfang vereinbart. Eine dauerhafte Überwachung sämtlicher Lebensumstände darf nicht pauschal aus jedem einmaligen Kontakt abgeleitet werden.

Bei Änderungen von Familie, Beruf, Vermögen oder Risiko kann eine Überprüfung der Absicherung erforderlich sein. Im Schadenfall werden Melde- und Mitwirkungspflichten, Fristen und benötigte Belege erklärt. Eine Leistungsentscheidung des Versicherers wird nicht durch eine ungesicherte eigene Zahlungszusage ersetzt. Beschwerden werden nach dem vorgesehenen Verfahren bearbeitet und bei Bedarf an die zuständige Stelle weitergeleitet.



2. Rechtliche Grundlagen

2.1 Vertragsrecht

2.1.1 Geschäftsfähigkeit

- **Geschäftsunfähigkeit**

Was ist das?

Geschäftsunfähig sind Kinder unter sieben Jahren und Personen, bei denen die Voraussetzungen des §104 Nr.2 BGB erfüllt sind. Eine Diagnose allein ersetzt diese rechtliche Prüfung nicht; eigene Willenserklärungen sind nach §105 BGB grundsätzlich nichtig.

Beispiel:

Ein Baby oder ein Kleinkind im Alter von 2 Jahren kann keine rechtsgültigen Verträge abschließen. Wenn es zum Beispiel ein Spielzeug kauft, ist dieser Vertrag grundsätzlich unwirksam, weil das Kind geschäftsunfähig ist.

Wichtig:

Geschäftsunfähige Personen können nur durch einen gesetzlichen Vertreter (z.B. Eltern oder Vormund) rechtswirksame Geschäfte tätigen.

- **Beschränkte Geschäftsfähigkeit**

Was ist das?

Personen mit beschränkter Geschäftsfähigkeit sind meist zwischen 7 und 17 Jahren alt. Sie können bestimmte Rechtsgeschäfte tätigen, aber nicht alle. Ihre Fähigkeit ist also eingeschränkt.

Beispiel:

Fallannahme: Ein zwölfjähriges Kind kauft ein Spielzeug. Ob der Vertrag wirksam ist, richtet sich unter anderem nach Einwilligung oder Genehmigung sowie §110 BGB. Bloße Selbstzahlung oder ein geringer Preis genügen nicht; die Leistung muss gegebenenfalls vollständig mit entsprechend überlassenen Mitteln bewirkt sein.

Wichtig:

Lediglich rechtlich vorteilhafte Erklärungen nach §107 BGB und die Voraussetzungen des §110 BGB sind gesondert zu prüfen. Eine Schenkung kann wegen Nebenpflichten rechtlich nachteilig sein.



- **Volle Geschäftsfähigkeit**

Was ist das?

Ab 18 Jahren besteht grundsätzlich volle Geschäftsfähigkeit; §104 Nr.2 BGB und andere gesetzliche Besonderheiten bleiben zu prüfen.

Beispiel:

Ein Erwachsener kann einen Mietvertrag unterschreiben, ein Auto kaufen oder einen Arbeitsvertrag abschließen, ohne dass eine Zustimmung notwendig ist.

Ausnahme:

Bei bestimmten Geschäften, z.B. bei der Errichtung einer Stiftung oder bei Eheverträgen, können besondere gesetzliche Regelungen gelten.

FRAGEN:

1. Was bedeutet Geschäftsunfähigkeit?

- a) Eine Person kann alle Rechtsgeschäfte tätigen.
- b) Eine Person kann nur im Ausland rechtswirksame Geschäfte tätigen.
- c) Die eigene Willenserklärung ist grundsätzlich nichtig; gesetzliche Sonderregeln wie §105a BGB sind gesondert zu prüfen.
- d) Eine Person ist nur bei Verträgen mit Freunden eingeschränkt.
- e) Eine Person darf nur bestimmte Geschäfte tätigen.

Antwort: c) Die eigene Willenserklärung ist grundsätzlich nichtig; gesetzliche Sonderregeln wie §105a BGB sind gesondert zu prüfen.

2. Wer kann bei geschäftsunfähigen Personen rechtswirksame Geschäfte tätigen?

- a) Ein gesetzlicher Vertreter, z.B. Eltern oder Vormund.
- b) Der Freund der Person.
- c) Nur die Person selbst.
- d) Ein Lehrer.
- e) Niemand.

Antwort: a) Ein gesetzlicher Vertreter, z.B. Eltern oder Vormund



3. Ab welchem Alter gilt man in Deutschland in der Regel als voll geschäftsfähig?

- a) Ab 25 Jahren.
- b) Ab 21 Jahren.
- c) Ab 14 Jahren.
- d) Ab 18 Jahren.
- e) Ab 16 Jahren.

Antwort: d) Ab 18 Jahren.

4. Was dürfen Jugendliche im Alter von 12 Jahren in der Regel ohne Zustimmung der Eltern kaufen?

- a) Ein Auto.
- b) Einen teuren Fernseher.
- c) Einen Hauskauf.
- d) Eine Immobilie.
- e) Ein vollständig mit hierfür oder zur freien Verfügung überlassenen Mitteln bezahltes Spielzeug, wenn die Voraussetzungen des §110 BGB erfüllt sind.

Antwort: e) Ein vollständig mit hierfür oder zur freien Verfügung überlassenen Mitteln bezahltes Spielzeug, wenn die Voraussetzungen des §110 BGB erfüllt sind.

5. Welche Geschäfte sind bei beschränkter Geschäftsfähigkeit in der Regel auch ohne Zustimmung der Eltern gültig?

- a) Keine Geschäfte sind ohne Zustimmung gültig.
- b) Alle Geschäfte.
- c) Geschäfte, die im Ausland abgeschlossen werden.
- d) Geschäfte, durch die der Minderjährige lediglich einen rechtlichen Vorteil erlangt; eine Schenkung mit rechtlichen Belastungen ist nicht automatisch erfasst.
- e) Nur Geschäfte über 10.000 Euro.

Antwort: d) Geschäfte, durch die der Minderjährige lediglich einen rechtlichen Vorteil erlangt; eine Schenkung mit rechtlichen Belastungen ist nicht automatisch erfasst.

Notizen: