

§34k Exam Preparation - German-English - First Edition - PDF

Read before you buy. This extract shows the actual layout, explanations and contents of the PDF edition.

Included: front matter, the complete table of contents and selected teaching or practice pages. This is an extract, not the complete book.

Original page numbering is retained; jumps are intentional. The table of contents refers to the full book.

Any review-status notices in the edition remain applicable. The sample does not imply completed specialist, legal or independent language review.

Selected source PDF pages: 1-11; 12-21.



Deine-Akademie24
Wissen • Lernen • Erfolg

Prüfungsvorbereitung Exam Preparation

§34k

Darlehensvermittlung Consumer Loan Intermediation

Deutsch–Englisch • German–English

Verstehen und lernen • Understand and learn

Mit deutschen Übungsfragen
und englischen Übersetzungen
German practice questions
with English translations

1. Auflage • First Edition



Prüfungsvorbereitung nach § 34k GewO

EN · Examination preparation
according to § 34k GewO

*Sachkunde in der Darlehensvermittlung
Allgemein-Verbraucherdarlehen*

EN · Skills in loan intermediation
General consumer credit

1. Auflage

EN · First Edition

Zweisprachige Studienausgabe Deutsch–Englisch

EN · Bilingual German–English study edition

Stand der Ausgabe: 23. Oktober 2026
Deine-Akademie24

EN · Edition date: 23 October 2026
Deine-Akademie24

Impressum

EN · Publisher information

Redaktionelle Prüffassung – fachliche Endprüfung und unabhängiges Übersetzungslektorat ausstehend.

EN · Editorial review draft – final specialist review and independent bilingual editing outstanding.

Deine-Akademie24
An der Ölmühle 2a
50259 Pulheim
Deutschland

Website: <https://deine-akademie24.de/>

1. Auflage 2026 · Deutsche Ausgabe

EN · First Edition 2026 · German–English edition

Stand der ergänzten zeitlichen Rechtseinordnung: 23. Oktober 2026.

EN · Date of the supplementary assessment of legal commencement dates: 23 October 2026.

Dieses Lehrbuch dient dem Lernen und der Prüfungsvorbereitung. Es ersetzt keine individuelle Rechts- oder Finanzberatung. Für konkrete Sachverhalte sind die maßgeblichen Rechtsvorschriften, Übergangsregeln und behördlichen Hinweise zu beachten.

EN · This textbook is used for learning and exam preparation. It does not replace individual legal or financial advice. For concrete facts the relevant legislation, transitional rules and official instructions must be observed.

Die enthaltenen Übungsfragen sind Lernaufgaben. Sie werden nicht als amtliche IHK-Prüfungsfragen ausgegeben. Eine bestandene Prüfung oder eine Erlaubniserteilung wird durch die Nutzung dieses Buches nicht garantiert.

EN · The training questions included are learning tasks. They are not issued as official IHK exam questions. A passed examination or permission is not guaranteed by the use of this book.

Vorwort

EN · Foreword

Liebe Leserin, lieber Leser,

EN · Dear reader, dear reader,

wer Darlehen vermittelt, begleitet finanzielle Entscheidungen, die den Alltag von Menschen über Jahre beeinflussen können. Dafür braucht es Fachwissen, verständliche Erklärungen und einen sorgfältigen Blick auf die Möglichkeiten und Risiken der Finanzierung.

EN · who provides loans, accompanies financial decisions that can influence people's everyday lives over the years. This requires expertise, understandable explanations and a careful look at the possibilities and risks of financing.

Dieses Buch führt durch drei Lernbereiche: Kundenberatung, rechtliche Grundlagen für die Vermittlung von und Beratung zu Allgemein-Verbraucherdarlehen sowie Finanzierung und Kreditprodukte. Du findest Erläuterungen, Beispiele, Vergleiche und Übungsfragen. Die Antworten stehen unmittelbar nach den jeweiligen Fragen, damit du deine Überlegungen direkt überprüfen kannst.

EN · This book takes you through three learning areas: customer advice, legal basis for providing and advising on general consumer loans as well as financing and credit products. You will find explanations, examples, comparisons and practice questions. The answers are immediately after the respective questions so that you can check your considerations directly.

Arbeite zunächst ein Thema durch und löse die Fragen anschließend ohne Blick auf die Antwort. Begründe deine Entscheidung in eigenen Worten. Wenn du einen Begriff noch nicht sicher erklären kannst, gehe zum betreffenden Abschnitt zurück und übertrage ihn auf einen eigenen Praxisfall.

EN · First work through a topic and then solve the questions without looking at the answer. Reason your decision in your own words. If you are not yet sure how to explain a term, go back to the relevant section and transfer it to your own practice case.

Beachte bei Rechtsfragen stets das Datum. Die neue Erlaubnisregelung des §34k GewO beginnt am 20. November 2026. Die Darlehensvermittlungsverordnung ist bereits am 1. August 2026 in Kraft getreten. Allgemein-Verbraucherdarlehen und Immobilial-Verbraucherdarlehen sind sorgfältig zu unterscheiden; für Letztere ist §34i GewO maßgeblich.

EN · The new permission regulation of §34k GewO begins on 20 November 2026. The loan intermediation regulation entered into force already on 1 August 2026. General consumer loans and consumer mortgage loans are to be carefully distinguished; for the latter, §34i GewO is relevant.

Weitere Bücher und digitale Lernangebote findest du auf deine-akademie24.de. Wir wünschen dir eine konzentrierte Vorbereitung und einen sicheren Umgang mit dem erarbeiteten Wissen.

EN · More books and digital learning opportunities can be found at deine-akademie24.de. We wish you a concentrated preparation and a safe handling of the knowledge we have developed.

Dein Team von Deine-Akademie24

EN · Your team from Deine-Akademie24

Warum dieses Buch Deutsch und Englisch verbindet

Die IHK nennt für die Sachkundeprüfung zur Darlehensvermittlung nach §34k GewO Deutsch als Prüfungssprache. Deshalb enthält diese Ausgabe die deutschen Fachtexte, Fragen, Antwortmöglichkeiten und Lösungen vollständig. Die jeweils direkt folgenden englischen Übersetzungen helfen dir, Inhalt und Fachwortschatz zu verstehen. Die Aufgaben sind eigene Übungsfragen dieses Buches und keine amtlichen IHK-Prüfungsfragen.



EN · Why this book combines German and English

EN · The IHK specifies German as the examination language for the competence examination in loan intermediation under §34k GewO. This edition therefore retains the complete German teaching text, questions, answer options and solutions. The English translation directly following each German passage helps you understand the content and learn the terminology. These are practice questions from this book, not official IHK examination questions.

Decke beim Üben zunächst die Lösung ab. Beantworte die deutsche Frage und nutze die englische Fassung bei Bedarf zum Verständnis. Vergleiche erst danach die deutsche Lösung und ihre englische Übersetzung. Die Übersetzungen beziehen sich auf deutsche Rechtsbegriffe; sie übertragen keine Regeln des britischen oder US-amerikanischen Rechts auf Deutschland.

EN · Cover the solution first. Attempt the German question and use the English rendering for clarification where needed. Then compare the German answer with its English translation. The translations explain German legal concepts; they do not import UK or US legal rules into Germany.

Quelle zur Prüfungssprache / Examination-language source: IHK Düsseldorf, Sachkundeprüfung Darlehensvermittlung:
<https://www.ihk.de/duesseldorf/ausbildung/pruefungen-und-unterweisungen2/sachkundepruefungen/sachkundepruefung-darlehensvermittlung-nach-34k-gewo--7165366>

Die englische Fassung wurde maschinell vorübersetzt und an ausgewählten Stellen fachsprachlich nachbearbeitet. Vollständigkeits-, Zahlen- und Terminologiekontrollen sowie Rückübersetzungs-Stichproben ersetzen kein unabhängiges Fachlektorat. Der offene fachliche Prüfstatus der deutschen Vorlage bleibt bestehen.

EN · The English version was initially machine-translated and received targeted terminology edits. Coverage, numerical and terminology checks, together with selected back-translations, do not replace independent specialist editing. The outstanding specialist review of the German source remains outstanding in this edition.

Orientierung zur Prüfung und zum Rechtsstand

EN · Guidance on examination and legal status

Die Sachkundeprüfung nach §3 DarlVermV erfolgt schriftlich und kann mit unterschiedlichen Medien durchgeführt werden. Geprüft werden die drei in der Verordnung genannten Lernbereiche in einem ausgewogenen Verhältnis. Zum Bestehen sind mindestens 50 Prozent der erreichbaren Punkte erforderlich. Einzelheiten bestimmt die zuständige IHK durch Satzung.

EN · The examination according to §3 DarlVermV takes place in writing and can be carried out with different media. The three learning areas mentioned in the regulation are examined in a balanced ratio. In order to exist, at least 50 percent of the achievable points are required.

§6 DarlVermV verpflichtet dazu, Kenntnisse und Fähigkeiten aktuell zu halten und erkennbare Lücken durch geeignete Weiterbildung zu schließen. Die Vorschrift nennt keine pauschale jährliche Stundenzahl. Bei Selbststudium ist eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle durch den Weiterbildungsanbieter erforderlich.

EN · §6 DarlVermV obliges to keep knowledge and skills up-to-date and to close identifiable gaps through appropriate further training. The regulation does not mention a lump sum annual number of hours. In the case of self-study, a demonstrable learning success control by the continuing education provider is required.

Für die Arbeit mit diesem Buch: Prüfe bei Beispielen zur Immobilienfinanzierung, ob es sich um einen Vergleich mit dem §34i-Bereich handelt oder ob die Aussage auf Allgemein-Verbraucherdarlehen übertragbar ist. Ein Immobilienbezug allein genügt nicht, um sämtliche Regeln gleichzusetzen.

EN · For the work with this book: Check for examples of real estate financing whether it is a comparison with §34i or if the statement can be transferred to general consumer loans. A real estate purchase alone is not sufficient to equate all rules.

Nutze für aktuelle Rechtsfragen amtliche Quellen. Die am Ende genannten Links führen insbesondere zur DarlVermV und zu den relevanten Vorschriften des BGB. Die Anforderungen an Termine, Anmeldung und Durchführung der Prüfung erfährst du bei deiner IHK.

EN · Use official sources for current legal questions. The links mentioned at the end lead in particular to DarlVermV and to the relevant regulations of the BGB. You will find out the requirements for dates, registration and execution of the examination at your IHK.



Inhaltsverzeichnis

EN • Contents

Kapitel und Unterkapitel

EN • Chapters and subchapters

Vorwort / Foreword	4
Orientierung zur Prüfung und zum Rechtsstand / Guidance on examination and legal status	6
1. Kundenberatung / 1. Customer advice	12
1.1 Serviceerwartungen des Kunden / 1.1 Customer service expectations	12
1.2 Besuchsvorbereitung und Kundenkontakte / 1.2 Visit preparation and customer contacts	21
1.3 Kundengespräch unter Beachtung ethischer Grundsätze / 1.3 Customer interview with respect to ethical principles	28
1.3.1 Kundensituation / 1.3.1 Customer situation	28
1.3.2 Kundenbedarf und kundengerechte Lösung / 1.3.2 Customer demand and customer-oriented solution	36
1.3.3 Gesprächsführung und Systematik / 1.3.3 Conducting and structuring customer discussions	44
1.3.4 Absicherung von Risiken und Ratenschutz zur Risikovermeidung / 1.3.4 Risk protection and payment protection for risk prevention	53
1.3.5 Konfliktbewältigung / 1.3.5 Conflict management	62
1.4 Kundenbetreuung / 1.4 Customer support	71
2. Kenntnisse für die Vermittlung von und die Beratung zu Allgemein-Verbraucherdarlehen / 2. Knowledge for providing and advising on general consumer loans	80
2.1 Allgemeine rechtliche Grundlagen / 2.1 General legal basis	80
2.1.1 Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit / 2.1.1 Legal capacity and capacity to enter into legal transactions	80
2.1.2 Vertragsrecht / 2.1.2 Contract law	89
2.1.3 Rechtliche Grundlagen des Kaufvertragsrechts / 2.1.3 Legal basis of the purchase contract law	98
2.2 Rechtliche Grundlagen der Darlehensvermittlung und -beratung / 2.2 Legal bases for loan intermediation and advice	102
2.2.1 Verbraucherkreditrecht / 2.2.1 Consumer credit law	102
2.2.2 Verbraucherdarlehensvertragsrecht / 2.2.2 Consumer loan contract law	106
2.2.3 Rechtliche Grundlagen der Tätigkeit, insbesondere Verhaltens- und Informationspflichten als Darlehensvermittler / 2.2.3 Legal bases for the activity, in particular behavioural and information obligations	

as a loan intermediary.....	119
2.2.4 Besondere Anforderungen an die Beratung / 2.2.4 Special requirements for advice.....	131
2.2.5 Kreditwesengesetz / 2.2.5 German Banking Act (KWG).....	144
2.2.6 Geldwäschegesetz / 2.2.6 German Money Laundering Act.....	152
2.3 Vermittler- und Beraterrecht / 2.3 Law governing intermediaries and advisers.....	165
2.3.1 Rechtsstellung / 2.3.1 Legal status.....	165
2.3.2 Berufsvereinigungen und Berufsverbände / 2.3.2 Professional organisations and trade associations.....	174
2.3.3 Arbeitnehmervertretungen / 2.3.3 Employee representatives.....	182
2.4 Verbraucherschutz / 2.4 Consumer protection.....	192
2.4.1 Grundlagen des Verbraucherschutzes / 2.4.1 Fundamentals of consumer protection.....	192
2.4.2 Beschwerdemanagement und Schlichtungsstellen / 2.4.2 Complaint management and conciliation services.....	202
2.5 Unlauterer Wettbewerb / 2.5 Unfair competition.....	216
2.5.1 Allgemeine Wettbewerbsgrundsätze / 2.5.1 General principles of competition.....	216
2.5.2 Unzulässige Werbung / 2.5.2 Inadmissible advertising.....	233
2.6 Datenschutz / 2.6 Data protection.....	246
2.6.1 Datensicherheit / 2.6.1 Data security.....	246
2.6.2 Datenschutz und Umgang mit Informationen / 2.6.2 Data protection and handling of information.....	263
2.6.3 Verschwiegenheit / 2.6.3 Duty of confidentiality.....	280
2.6.4 Umgang mit Künstlicher Intelligenz / 2.6.4 Handling artificial intelligence.....	294
2.7 Zuständigkeiten der Aufsicht / 2.7 Responsibilities of supervision.....	305
2.8 Europäischer Binnenmarkt: Dienstleistungs- und Niederlassungsfreiheit / 2.8 European internal market: freedom of establishment and services.....	316
2.9 Finanzwirtschaftliche und wirtschaftliche Grundlagen / 2.9 Financial and economic foundations.....	328
2.9.1 Markt der Verbraucherkreditprodukte: Kreditgeber, Kreditvermittler, Kreditmärkte und deren Preisbildung / 2.9.1 Consumer credit products market: lenders, credit intermediaries, credit markets and their pricing.....	328
2.9.2 Konjunkturzyklen und ihre Wirkung auf das Kreditgeschäft / 2.9.2 Business cycles and their impact on credit.....	343
2.9.3 Geld- und Notenbankpolitik / 2.9.3 Monetary and central bank policy.....	357

2.9.4 Unmittelbare Einflüsse auf das Zinsniveau / 2.9.4 Direct effects on interest rate level.....	370
2.9.5 Grundlagen der Verzinsung / 2.9.5 Basis of the interest rate.....	383
3. Finanzierung und Kreditprodukte / 3. Financing and credit products.....	396
3.1 Finanzierungsanlässe / 3.1 Reasons for financing.....	396
3.2 Kreditprodukte / 3.2 Credit products.....	410
3.2.1 Grundlagen: Verschiedene Arten von Darlehen im Überblick / 3.2.1 Basics: Various types of loans at a glance.....	410
3.2.2 Verbraucherdarlehen / 3.2.2 Consumer loans.....	424
3.2.2.1 Kontokorrentkredite / 3.2.2.1 Current account loans.....	440
3.2.2.2 Ratendarlehen / 3.2.2.2 Instalment loan.....	455
3.2.2.3 Bauspardarlehen und Bausparfinanzierung / 3.2.2.3 Contractual home savings and home savings financing.....	469
3.2.2.4 Kreditkartennutzung / 3.2.2.4 Credit card use.....	487
3.2.2.5 Leasing.....	504
3.2.2.6 Avale und Mietgarantien / 3.2.2.6 Bank guarantees and rental guarantees.....	521
3.2.2.7 „Buy now, pay later“ (BNPL) / 3.2.2.7 Buy now, pay later (BNPL).....	537
3.2.3 Staatliche Fördermittel / 3.2.3 State aid.....	551
3.3 Finanzierungsbedarf und Finanzierungsbestandteile / 3.3 Financing needs and components.....	565
3.3.1 Finanzierungsanlässe / 3.3.1 Reasons for financing.....	565
3.3.2 Finanzierungsbedarf / 3.3.2 Financing requirement.....	580
3.3.3 Einsatz von Eigenmitteln / 3.3.3 Use of own resources.....	593
3.4 Konditionsvergleich / 3.4 Comparing terms and conditions.....	611
3.4.1 Zinshöhe in Abhängigkeit von der Bonität / 3.4.1 Interest rate as a function of credit quality.....	611
3.4.2 Effektiver Jahreszins / 3.4.2 Annual percentage rate of charge (APR).....	628
3.4.3 Finanzierungsformen mit variablem Zins und Kontokorrent / 3.4.3 Types of financing with variable interest rates and current account.....	642
3.4.4 Finanzierungsformen mit festem Zins / 3.4.4 Forms of fixed-rate financing.....	658
3.4.5 Empfehlung einer geeigneten Finanzierungslaufzeit / 3.4.5 Recommendation for an appropriate funding period.....	672

3.4.6 Zinsrechnung / 3.4.6 Interest calculation.....	687
3.5 Finanzierungsangebot / 3.5 Financing offer.....	701
3.5.1 Kosten- und Finanzierungsplan sowie Finanzierungsbausteine / 3.5.1 Cost and financing plan as well as financing elements.....	701
3.5.2 Darstellung der Finanzierung im Kreditantrag / 3.5.2 Presentation of the financing in the loan application.....	718
3.5.3 Einzureichende Unterlagen / 3.5.3 Documents to be submitted.....	737
3.5.4 Auszahlungsvoraussetzungen / 3.5.4 Conditions for disbursement.....	755
3.6 Kreditwürdigkeitsprüfung / 3.6 Creditworthiness assessment.....	770
3.6.1 Grundlagen / 3.6.1 Basics.....	770
3.6.2 Kreditfähigkeit / 3.6.2 Legal capacity to borrow.....	784
3.6.3 Kreditwürdigkeit / 3.6.3 Creditworthiness.....	796
3.6.4 Bonitätsnachweise / 3.6.4 Evidence of credit standing.....	809
3.6.5 Scoring / 3.6.5 Credit scoring.....	823
3.6.6 Tragfähigkeit der Finanzierung / 3.6.6 Long-term affordability of financing.....	835
3.6.7 Betrugsprävention (Fraud) / 3.6.7 Fraud prevention.....	849
3.7 Kreditsicherung / 3.7 Credit collateralisation.....	865
3.7.1 Grundlagen / 3.7.1 Basics.....	865
3.7.2 Sachsicherheiten / 3.7.2 Security over assets.....	877
3.7.3 Personensicherheiten / 3.7.3 Personal guarantees and other personal security.....	891
3.8 Koppelungsgeschäfte und Nebenleistungen / 3.8 Tying arrangements and ancillary services.....	902
3.9 Risiken der Finanzierung / 3.9 Risks of financing.....	911
3.9.1 Objektbezogene Risiken / 3.9.1 Object-related risks.....	911
3.9.2 Änderungen der persönlichen Situation / 3.9.2 Changes in the personal situation.....	926
3.9.3 Zinsänderungsrisiko / 3.9.3 Interest rate risk.....	939
3.10 Beendigung des Kreditvertrags / 3.10 Termination of the credit agreement.....	953
3.10.1 Kündigungsmöglichkeiten durch Kreditgeber und Kreditnehmer / 3.10.1 Possibility of termination by lenders and borrowers.....	953



3.10.2 Früherkennung von Kreditausfallrisiken / 3.10.2 Early recognition of credit risk.....	966
3.10.3 Privatinsolvenz / 3.10.3 Personal insolvency.....	982
3.10.4 Risiken der Vorfälligkeitsentschädigung / 3.10.4 Risks associated with early repayment compensation.....	996
3.10.5 Kreditprolongation / 3.10.5 Loan renewal.....	1007
3.10.6 Umschuldung / 3.10.6 Refinancing.....	1020
Amtliche Quellen und weiterführende Informationen / Official sources and further information.....	1034
Die Bücher von Deine-Akademie24 / The books of Deine-Akademie24.....	1038
Weiterlernen auf deine-akademie24.de / Continue learning at deine-akademie24.de.....	1040
Deutsch–englisches Fachglossar / German–English technical glossary.....	1035

1. Kundenberatung

EN · 1. Customer advice

1.1 Serviceerwartungen des Kunden

EN · 1.1 Customer service expectations

Kunden erwarten bei einer Beratung nicht nur ein passendes Produkt, sondern auch einen zuverlässigen, freundlichen und kompetenten Ansprechpartner. Gerade bei Finanzierungsfragen spielen Vertrauen, Verständlichkeit und individuelle Betreuung eine wichtige Rolle. Die Qualität des Kundenservice beeinflusst maßgeblich, ob sich ein Kunde gut aufgehoben fühlt und langfristig mit einem Unternehmen zusammenarbeiten möchte.

EN · Customers expect not only a suitable product, but also a reliable, friendly and competent contact person. Trust, comprehensibility and individual support play an important role in financing issues. The quality of customer service decisively influences whether a customer feels well taken care of and wants to work with a company in the long term.

Was erwarten Kunden von einem guten Service?

EN · What do customers expect from a good service?

Freundlichkeit und Wertschätzung

EN · Kindness and appreciation

Kunden möchten höflich, respektvoll und auf Augenhöhe behandelt werden. Ein freundlicher Umgang, aktives Zuhören und echtes Interesse an ihrem Anliegen schaffen eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Jeder Kunde sollte unabhängig von seiner finanziellen Situation oder seinem persönlichen Hintergrund ernst genommen werden.

EN · Customers want to be treated politely, respectfully and at eye level. A friendly approach, active listening and genuine interest in their request create a pleasant atmosphere of conversation. Each customer should be taken seriously regardless of his or her financial situation or personal background.

Fachkompetenz und Sicherheit

EN · Expertise and safety

Kunden erwarten, dass der Berater über fundierte Fachkenntnisse verfügt, Fragen verständlich beantwortet und verlässliche Informationen liefert. Gerade bei Krediten und Finanzierungen müssen Zusammenhänge wie Zinssätze, Laufzeiten, monatliche Raten und mögliche Risiken nachvollziehbar erklärt werden.

EN · Customers expect the consultant to have sound expertise, answer questions intelligibly and provide reliable information. Especially when it comes to loans and financing, connections such as interest rates, maturities, monthly instalments and possible risks must be explained in a comprehensible manner.

Individuelle Beratung

EN · Individual advice

Jeder Kunde hat eine andere Lebenssituation, finanzielle Möglichkeiten und persönliche Ziele. Eine gute Beratung berücksichtigt diese Unterschiede. Statt jedem Kunden dasselbe Produkt anzubieten, ermittelt der Berater den tatsächlichen Bedarf und entwickelt eine passende Lösung.

EN · Each customer has a different life situation, financial possibilities and personal goals. A good consultation takes these differences into account. Instead of offering each customer the same product, the consultant determines the actual needs and develops a suitable solution.

Transparenz und Verständlichkeit

EN · Transparency and comprehensibility

Kunden möchten wissen, welche Kosten entstehen, welche Verpflichtungen sie eingehen und welche Risiken bestehen. Fachbegriffe sollten verständlich erklärt und wichtige Informationen offen kommuniziert werden. Dazu gehört auch, auf Nachteile eines Angebots hinzuweisen und keine unrealistischen Versprechen zu machen.

EN · Customers want to know what costs arise, what obligations they assume and what risks exist. Technical terms should be explained in a comprehensible way and important information should be communicated openly. This also includes pointing out the disadvantages of an offer and not making unrealistic promises.

Zuverlässigkeit und Erreichbarkeit

EN · Reliability and accessibility

Absprachen müssen eingehalten, Rückfragen zeitnah beantwortet und zugesagte Unterlagen rechtzeitig bereitgestellt werden. Kann ein Termin oder eine Frist nicht eingehalten werden, sollte der Kunde frühzeitig informiert werden. Zuverlässigkeit stärkt das Vertrauen in den Berater.

EN · Agreements must be complied with, queries answered promptly and agreed documents made available in good time. If an appointment or a deadline cannot be met, the customer should be informed at an early stage. Reliability strengthens confidence in the consultant.

Schnelligkeit und unkomplizierte Abläufe

EN · Speed and uncomplicated procedures

Kunden wünschen sich eine zügige Bearbeitung ihrer Anliegen. Verständliche Formulare, klare Informationen zu benötigten Unterlagen und möglichst einfache Prozesse erleichtern die Zusammenarbeit. Schnelligkeit darf jedoch nicht zulasten der Beratungsqualität oder der notwendigen Prüfungen gehen.

EN · Customers want a quick handling of their requests. Understandable forms, clear information about required documents and as simple processes as possible facilitate cooperation. However, speed must not be at the expense of the quality of advice or the necessary tests.

Datenschutz und Diskretion

EN · Data protection and discretion

Bei einer Finanzierungsberatung werden häufig sensible persönliche und finanzielle Informationen ausgetauscht. Kunden erwarten, dass diese Daten vertraulich behandelt, vor unbefugtem Zugriff geschützt und nur im zulässigen Rahmen verarbeitet werden.

EN · In the case of financial advice, sensitive personal and financial information is often exchanged. Customers expect that this data will be treated confidentially, protected from unauthorized access and processed only within the permitted framework.

Wie erkennt der Berater die Serviceerwartungen?

EN · How does the consultant recognise service expectations?

Nicht jeder Kunde äußert seine Erwartungen direkt. Deshalb sollte der Berater aufmerksam zuhören, gezielte Fragen stellen und auf verbale sowie nonverbale Signale achten.

EN · Not every customer expresses his expectations directly. Therefore the consultant should listen attentively, ask specific questions and pay attention to verbal as well as nonverbal signals.

Hilfreiche Fragen sind beispielsweise:

EN · For example, helpful questions include:

- „Was ist Ihnen bei der Beratung besonders wichtig?“

EN · "What is especially important to you when it comes to consulting?"

- „Welche Erwartungen haben Sie an die Finanzierung?“

EN · "What are your expectations for financing?"

- „Welche Informationen benötigen Sie, um eine Entscheidung treffen zu können?“

EN · "What information do you need to make a decision?"

- „Gibt es etwas, das Ihnen bei bisherigen Beratungen gefehlt hat?“

EN · "Is there anything you have missed in previous discussions?"

Auch das Verhalten des Kunden gibt Hinweise. Stellt er viele Detailfragen, benötigt er möglicherweise zusätzliche Informationen. Wirkt er ungeduldig, können kurze Bearbeitungszeiten und klare nächste Schritte besonders wichtig sein. Ist er unsicher, helfen eine verständliche Erklärung und ausreichend Zeit für Rückfragen.

EN · The behavior of the customer also gives hints. If he asks many detail questions, he may need additional information. If he is impatient, short processing times and clear next steps can be particularly important. If he is unsure, an understandable explanation will help and sufficient time for queries.

Umgang mit unterschiedlichen Kundenerwartungen

EN · Dealing with different customer expectations

Serviceerwartungen können sich je nach Kundentyp, Erfahrung und Lebenssituation unterscheiden. Während ein erfahrener Kunde möglicherweise eine schnelle und sachliche Beratung bevorzugt, benötigt ein unerfahrener Kunde unter Umständen ausführlichere Erklärungen.

EN · Service expectations may differ depending on the type of customer, experience and life situation. While an experienced customer might prefer quick and objective advice, an inexperienced customer may require more detailed explanations.

Der Berater sollte seine Kommunikation deshalb flexibel anpassen, ohne dabei die fachlichen und rechtlichen Anforderungen zu vernachlässigen. Entscheidend ist, die Wünsche des Kunden ernst zu nehmen und gleichzeitig eine sachgerechte, wirtschaftlich tragfähige und verantwortungsvolle Beratung sicherzustellen.

EN · The consultant should therefore adapt his communication flexibly without neglecting the technical and legal requirements. It is crucial to take the customer's wishes seriously and at the same time ensure appropriate, economically viable and responsible advice.

Nicht jeder Kundenwunsch kann oder darf erfüllt werden. Ist eine gewünschte Finanzierung beispielsweise finanziell nicht tragbar, muss der Berater dies offen ansprechen und gegebenenfalls eine andere Lösung vorschlagen. Gute Kundenberatung bedeutet nicht, jeden Wunsch zu erfüllen, sondern den Kunden bei einer fundierten und verantwortungsvollen Entscheidung zu unterstützen.

EN · Not every customer request can or may be fulfilled. If, for example, a desired financing is not financially viable, the consultant must openly address this and, if necessary, propose another solution. Good customer advice does not mean to fulfill every wish but to support the customer in a sound and responsible decision.

Warum sind Serviceerwartungen wichtig?

EN · Why are service expectations important?

Die Erfüllung berechtigter Serviceerwartungen bietet Vorteile für beide Seiten.

EN · Fulfilling legitimate service expectations offers benefits for both sides.

- Für den Kunden: Er fühlt sich ernst genommen, versteht das Angebot besser und kann fundierte Entscheidungen treffen.

EN · For the customer: he feels taken seriously, understands the offer better and can make informed decisions.

- Für das Unternehmen: Die Kundenzufriedenheit steigt, Beschwerden können reduziert und langfristige Kundenbeziehungen aufgebaut werden.



EN · For the company: Customer satisfaction increases, complaints can be reduced and long-term customer relationships can be established.

- Für den Berater: Eine vertrauensvolle Gesprächsbasis erleichtert die Bedarfsermittlung und die Entwicklung geeigneter Lösungen.

EN · For the consultant: A trusting basis for discussion facilitates the identification of needs and the development of suitable solutions.

Das Wichtigste für die Prüfung

EN · The most important thing for the examination

Serviceerwartungen sind die Vorstellungen eines Kunden darüber, wie eine Dienstleistung erbracht werden soll. Dazu gehören insbesondere Freundlichkeit, Kompetenz, individuelle Beratung, Transparenz, Zuverlässigkeit, Erreichbarkeit, schnelle Abläufe und Datenschutz.

EN · Service expectations are the ideas of a customer about how a service should be provided. These include in particular friendliness, competence, individual advice, transparency, reliability, accessibility, fast processes and data protection.

Ein professioneller Berater ermittelt die Erwartungen des Kunden durch aktives Zuhören und gezielte Fragen. Er berücksichtigt die individuellen Wünsche, kommuniziert verständlich und handelt verantwortungsvoll. Dabei stehen nicht der schnelle Vertragsabschluss, sondern der tatsächliche Kundenbedarf, die Eignung der Lösung und eine langfristig tragfähige Kundenbeziehung im Mittelpunkt.

EN · A professional consultant determines the customer's expectations through active listening and targeted questions. He takes into account individual wishes, communicates intelligibly and acts responsibly. The focus is not on fast contract conclusion, but on actual customer requirements, the suitability of the solution and a long-term sustainable customer relationship.

Merksatz: Guter Service bedeutet, die Erwartungen des Kunden zu verstehen, berechnete Wünsche zuverlässig zu erfüllen und gleichzeitig eine fachlich fundierte und verantwortungsvolle Beratung sicherzustellen.

EN · Note: Good service means understanding the customer's expectations, reliably fulfilling legitimate wishes and at the same time ensuring professional and responsible advice.

FRAGEN:

EN · PRACTICE QUESTIONS

Frage 1: Was erwarten Kunden grundsätzlich von einem guten Service?

EN · Question 1: What do customers generally expect from a good service?

A) Dass ihnen grundsätzlich das teuerste Produkt angeboten wird.

EN · A) That they are basically offered the most expensive product.

B) Dass ihre individuellen Anliegen ernst genommen und kompetent bearbeitet werden.

EN · B) That their individual concerns are taken seriously and handled competently.

C) Dass Beratungsgespräche möglichst kurz gehalten werden.

EN · C) That consultation talks are kept as short as possible.

D) Dass der Berater ausschließlich standardisierte Lösungen anbietet.

EN · D) That the consultant offers only standardized solutions.

E) Dass Entscheidungen ohne Rücksprache mit dem Kunden getroffen werden.

EN · E) That decisions are made without consulting the customer.

Lösung: B) Kunden erwarten eine kompetente, freundliche und individuelle Betreuung, die ihre Anliegen und Bedürfnisse berücksichtigt.

EN · Correct answer: B) Customers expect competent, friendly and individual support that takes into account their concerns and needs.

Frage 2: Warum ist Fachkompetenz für einen Kundenberater besonders wichtig?

EN · Question 2: Why is specialist expertise particularly important for a customer consultant?

A) Sie ermöglicht es, auf eine Bedarfsermittlung zu verzichten.

EN · A) It makes it possible to dispense with a need assessment.

B) Sie stellt sicher, dass jeder Kunde denselben Kredit erhält.

EN · B) It ensures that each customer receives the same loan.

C) Sie erlaubt es, Risiken bei der Beratung unerwähnt zu lassen.

EN · C) It makes it possible to leave risks unmentioned in the consultation process.

D) Sie hilft, fachliche Fragen korrekt zu beantworten und Zusammenhänge verständlich zu erklären.

EN · D) It helps to answer professional questions correctly and explain connections in a comprehensible way.

E) Sie ersetzt die rechtlichen Informationspflichten des Beraters.

EN · E) It replaces the legal information obligations of the consultant.

Lösung: D) Fachkompetenz ermöglicht sachlich richtige Informationen und eine verständliche Erklärung von Produkten, Konditionen und Risiken.

EN · Correct answer: D) Expertise enables factually correct information and an understandable explanation of products, conditions and risks.

Frage 3: Was versteht man unter einer individuellen Kundenberatung?

EN · Question 3: What do you mean by individual customer advice?

A) Die Beratung wird an die persönliche Situation, die Ziele und die finanziellen Möglichkeiten des Kunden angepasst.

EN · A) The consultation is adapted to the customer's personal situation, goals and financial possibilities.

B) Jeder Kunde erhält unabhängig von seinem Bedarf das gleiche Angebot.

EN · B) Each customer receives the same offer regardless of his or her needs.

C) Der Berater orientiert sich ausschließlich an den Unternehmensinteressen.

EN · C) The consultant is based exclusively on the company's interests.

D) Die Beratung konzentriert sich nur auf den schnellen Vertragsabschluss.

EN · D) The consultation focuses only on the quick conclusion of contracts.

E) Der Kunde entscheidet allein über die fachliche Eignung eines Produkts, ohne weitere Informationen zu erhalten.

EN · E) The customer alone decides on the professional suitability of a product without receiving any further information.

Lösung: A) Eine individuelle Beratung berücksichtigt den tatsächlichen Bedarf und die persönlichen Rahmenbedingungen des Kunden.

EN · Correct answer: A) An individual consultation takes into account the actual needs and personal conditions of the customer.

Frage 4: Was bedeutet Transparenz in der Finanzierungsberatung?

EN · Question 4: What does transparency mean in financial advice?

A) Der Berater erläutert nur die Vorteile eines Kreditprodukts.

EN · A) The consultant explains only the advantages of a credit product.

B) Der Berater nennt ausschließlich den monatlichen Ratenbetrag.

EN · B) The consultant shall specify only the monthly instalment amount.

C) Der Berater informiert verständlich über Kosten, Verpflichtungen und wesentliche Risiken.

EN · C) The consultant provides clear information on costs, obligations and major risks.

D) Der Berater vermeidet Hinweise auf mögliche Nachteile, um den Kunden nicht zu verunsichern.

EN · D) The consultant avoids indications of possible disadvantages in order not to confuse the customer.

E) Der Berater verwendet möglichst viele Fachbegriffe, um seine Kompetenz zu zeigen.

EN · E) The consultant uses as many technical terms as possible to demonstrate his competence.

Lösung: C) Transparenz bedeutet, alle wesentlichen Informationen verständlich und nachvollziehbar offenzulegen, einschließlich möglicher Nachteile und Risiken.

EN · Correct answer: C) Transparency means to disclose all essential information in a comprehensible and comprehensible manner, including possible disadvantages and risks.

Frage 5: Ein Berater hat einem Kunden einen Rückruf für Dienstag zugesagt. Welche Verhaltensweise entspricht einer hohen Servicequalität?

EN · Question 5: A consultant has promised a customer a callback for Tuesday. What behaviour corresponds to a high quality of service?

A) Der Berater wartet, bis der Kunde erneut anruft.

EN · A) The consultant waits until the customer calls again.

B) Der Berater verschiebt den Rückruf ohne Information auf die folgende Woche.

EN · B) The consultant will postpone the call back to the following week without any information.

C) Der Berater lässt den Rückruf aus, wenn die Anfrage nicht dringend erscheint.

EN · C) The consultant shall omit the recall if the request does not appear urgent.

D) Der Berater bittet einen Kollegen, den Kunden ohne weitere Informationen abzuweisen.

EN · D) The consultant asks a colleague to reject the customer without further information.

E) Der Berater ruft zum vereinbarten Zeitpunkt zurück oder informiert den Kunden rechtzeitig über eine Verzögerung.

EN · E) The consultant will call back at the agreed time or inform the customer in due time of a delay.

Lösung: E) Zuverlässigkeit bedeutet, Absprachen einzuhalten und bei Verzögerungen rechtzeitig zu informieren.

EN · Correct answer: E) Reliability means compliance with agreements and timely notification in case of delays.

Frage 6: Wie sollte ein Berater reagieren, wenn ein Kunde bei einer Kreditberatung unsicher wirkt?

EN · Question 6: How should a consultant react when a customer is insecure about credit advice?

A) Er sollte das Gespräch möglichst schnell beenden.

EN · A) He should finish the conversation as soon as possible.

B) Er sollte verständlich erklären, aktiv zuhören und dem Kunden ausreichend Zeit für Rückfragen geben.

EN · B) It should explain intelligibly, actively listen and give the customer sufficient time for queries.

C) Er sollte den Kunden zu einer sofortigen Entscheidung drängen.

EN · C) He should urge the customer to make an immediate decision.

D) Er sollte auf weitere Erläuterungen verzichten, um den Kunden nicht zu überfordern.

EN · D) He should refrain from further explanations in order not to overtax the customer.

E) Er sollte ausschließlich schriftliche Informationen übergeben und keine Fragen beantworten.

EN · E) He should only provide written information and not answer any questions.

Lösung: B) Aktives Zuhören, verständliche Erklärungen und ausreichend Zeit helfen, Unsicherheiten abzubauen und eine fundierte Entscheidung zu ermöglichen.

EN · Correct answer: B) Active listening, understandable explanations and sufficient time help to reduce uncertainties and enable an informed decision.

Frage 7: Ein Kunde wünscht eine Finanzierung, deren monatliche Raten seine finanzielle Leistungsfähigkeit übersteigen würden. Wie sollte der Berater handeln?

EN · Question 7: A client wants a financing whose monthly instalments would exceed his financial capacity. How should the consultant act?

A) Er sollte die Finanzierung trotzdem empfehlen, um die Kundenzufriedenheit zu sichern.

EN · A) He should still recommend financing to ensure customer satisfaction.

B) Er sollte die finanziellen Risiken nicht ansprechen, solange der Kunde nicht danach fragt.

EN · B) He should not address the financial risks as long as the customer does not ask.

C) Er sollte die Finanzierung ohne Erklärung ablehnen.

EN · C) He should reject funding without explanation.

D) Er sollte die Bedenken offen erläutern und eine wirtschaftlich tragfähige Alternative prüfen.

EN · D) It should openly explain the concerns and consider an economically viable alternative.

E) Er sollte die Entscheidung ausschließlich dem Kunden überlassen und keine fachliche Einschätzung abgeben.

EN · E) He should leave the decision exclusively to the customer and not make a technical assessment.

Lösung: D) Eine verantwortungsvolle Beratung berücksichtigt die finanzielle Tragfähigkeit und zeigt bei Bedarf geeignete Alternativen auf.

EN · Correct answer: D) Responsible advice takes financial sustainability into account and identifies appropriate alternatives if necessary.

Frage 8: Warum ist Datenschutz bei der Kundenberatung besonders wichtig?

EN · Question 8: Why is data protection particularly important in customer consulting?

A) Weil bei einer Finanzierungsberatung sensible persönliche und finanzielle Informationen verarbeitet werden können.

EN · A) Because sensitive personal and financial information can be processed during a financing consultation.

B) Weil Kundendaten grundsätzlich nicht verarbeitet werden dürfen.

EN · B) Because customer data may not be processed in principle.

C) Weil Datenschutz ausschließlich für digitale Beratungsgespräche gilt.

EN · C) Because data protection applies exclusively to digital consultation.

D) Weil Kundendaten zur Verbesserung des Vertriebs uneingeschränkt weitergegeben werden dürfen.

EN · D) Because customer data may be passed on without restriction to improve sales.

E) Weil die Einhaltung des Datenschutzes eine persönliche Beratung überflüssig macht.

EN · E) Because compliance with data protection makes personal advice unnecessary.

Lösung: A) Finanzielle und persönliche Kundendaten sind vertraulich zu behandeln und müssen vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.

EN · Correct answer: A) Financial and personal customer data shall be treated confidentially and must be protected against unauthorized access.



Frage 9: Welcher Vorteil entsteht für ein Unternehmen, wenn berechtigte Serviceerwartungen erfüllt werden?

EN · Question 9: What is the advantage for a company when legitimate service expectations are met?

A) Das Unternehmen kann auf eine fachliche Beratung verzichten.

EN · A) The company can do without professional advice.

B) Beschwerden und Konflikte sind damit vollständig ausgeschlossen.

EN · B) Complaints and conflicts are thus completely excluded.

C) Die Kundenzufriedenheit und die Chancen auf langfristige Kundenbeziehungen können steigen.

EN · C) Customer satisfaction and the opportunities for long-term customer relationships can increase.

D) Jeder Kunde schließt automatisch einen Vertrag ab.

EN · D) Each customer automatically concludes a contract.

E) Das Unternehmen muss keine Rückfragen mehr beantworten.

EN · E) The company does not have to answer any more questions.

Lösung: C) Gute Servicequalität stärkt das Vertrauen, verbessert die Kundenzufriedenheit und unterstützt langfristige Kundenbeziehungen.

EN · Correct answer: C) Good service quality strengthens trust, improves customer satisfaction and supports long-term customer relationships.

Frage 10: Was ist der wichtigste Grundsatz bei der Erfüllung von Serviceerwartungen?

EN · Question 10: What is the most important principle in meeting service expectations?

A) Jeder Kundenwunsch muss unabhängig von seiner Umsetzbarkeit erfüllt werden.

EN · A) Every customer's request must be fulfilled independently of its feasibility.

B) Der schnelle Vertragsabschluss steht grundsätzlich über dem Kundenbedarf.

EN · B) The rapid conclusion of the contract is generally above customer requirements.

C) Die Interessen des Unternehmens sind immer wichtiger als die Interessen des Kunden.

EN · C) The interests of the company are always more important than the interests of the customer.

D) Eine gute Beratung besteht hauptsächlich aus freundlicher Kommunikation.

EN · D) Good advice consists mainly of friendly communication.

E) Berechtigte Kundenwünsche sollen mit einer fachlich fundierten, individuellen und verantwortungsvollen Beratung erfüllt werden.

EN · E) Legitimate customer requests should be met with professional, individual and responsible advice.

Lösung: E) Professioneller Service verbindet Kundenorientierung mit Fachkompetenz, Transparenz und verantwortungsvollem Handeln.

EN · Correct answer: E) Professional service combines customer orientation with expertise, transparency and responsible action.

Prüfungstipp: Besonders wichtig sind die Zusammenhänge zwischen Kundenorientierung, Bedarfsermittlung, Transparenz, Zuverlässigkeit, Datenschutz und verantwortungsvoller Beratung. In Prüfungsfragen wird häufig geprüft, ob du zwischen der bloßen Erfüllung eines Kundenwunsches und einer fachlich geeigneten Beratung unterscheiden kannst.

EN · Test tip: The relationships between customer orientation, demand determination, transparency, reliability, data protection and responsible advice are particularly important. In examination questions it is

often checked whether you can distinguish between the mere fulfilment of a customer's request and a professionally suitable consultation.

1.2 Besuchsvorbereitung und Kundenkontakte

EN · 1.2 Visit preparation and customer contacts

Eine erfolgreiche Kundenberatung beginnt bereits vor dem eigentlichen Gespräch. Durch eine sorgfältige Vorbereitung kann sich der Berater auf die individuelle Situation des Kunden einstellen, relevante Informationen zusammentragen und das Gespräch zielgerichtet führen. Eine gute Vorbereitung trägt dazu bei, Vertrauen aufzubauen, den Beratungsbedarf systematisch zu ermitteln und die verfügbare Zeit effizient zu nutzen.

EN · A successful customer consultation begins already before the actual interview. Through careful preparation, the consultant can adapt to the individual situation of the customer, gather relevant information and lead the conversation purposefully. Good preparation helps to build trust, systematically determine the need for advice and make efficient use of the available time.

Vor einem Kundentermin sollte der Berater zunächst den Anlass des Gesprächs klären. Dabei ist zu prüfen, ob es sich beispielsweise um eine Erstberatung, eine Folgeberatung, eine konkrete Finanzierungsanfrage oder die Betreuung eines bestehenden Kunden handelt. Der Gesprächsanlass bestimmt, welche Informationen benötigt werden und welche Themen voraussichtlich im Mittelpunkt stehen.

EN · Before a customer's appointment, the consultant should first clarify the reason for the interview. It must be checked whether it is, for example, an initial consultation, follow-up advice, a concrete financing request or the support of an existing customer. The call determines which information is needed and which topics are likely to be the focus.

Zur Vorbereitung gehört auch die Sichtung bereits vorhandener Kundeninformationen. Dazu können frühere Gesprächsnotizen, bestehende Vereinbarungen, offene Fragen und bereits eingereichte Unterlagen gehören. Diese Informationen helfen dabei, an bisherige Gespräche anzuknüpfen und unnötige Wiederholungen zu vermeiden. Dabei dürfen nur Daten verwendet werden, die für den jeweiligen Zweck erforderlich und rechtmäßig verfügbar sind. Datenschutz und Vertraulichkeit müssen jederzeit gewährleistet sein.

EN · The preparation also includes the inspection of existing customer information. This may include earlier conversation notes, existing agreements, open questions and documents already submitted. This information helps to link up with previous discussions and avoid unnecessary repetitions. Only data that is necessary for the respective purpose and legally available can be used. Data protection and confidentiality must be guaranteed at any time.

Neben der inhaltlichen Vorbereitung sind organisatorische Aspekte zu berücksichtigen. Der Termin sollte bestätigt, ausreichend Zeit eingeplant und die erforderlichen Arbeitsmittel sollten bereitgestellt werden. Dazu gehören beispielsweise Beratungsunterlagen, Berechnungen, Produktinformationen und gegebenenfalls Formulare für die weitere Bearbeitung. Bei digitalen Beratungsgesprächen müssen zusätzlich die technische Funktionsfähigkeit und eine geeignete, sichere Kommunikationsumgebung sichergestellt werden.

EN · In addition to the content preparation, organisational aspects must be taken into account. The appointment should be confirmed, sufficient time planned and the necessary work equipment should be provided. These include, for example, consulting documents, calculations, product information and, where appropriate, forms for further processing. In the case of digital consultation discussions, additional technical functionality and a suitable, secure communication environment must be ensured.

Ein weiterer Bestandteil der Vorbereitung ist die fachliche Auseinandersetzung mit dem Beratungsthema. Bei einer Finanzierungsberatung sollte der Berater beispielsweise die relevanten Kreditprodukte, aktuelle Konditionen, mögliche Laufzeiten und wesentliche Risiken kennen. Er sollte außerdem wissen, welche Unterlagen für eine spätere Kreditwürdigkeitsprüfung erforderlich sein