Deine-Akademie24
Wissen • Lernen • Erfolg

KAUFMÄNNISCHE
AUSBILDUNG UND
FORTBILDUNG

Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen

Lernwissen · Praxisfälle · Aufgaben mit Lösungen



Katja Stein

VERSTEHEN · ANWENDEN · ÜBEN

deine-akademie24.de

Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen

Ausführliches Lernbuch nach den 13 Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans

Fachwissen · durchgearbeitete Praxisfälle · Aufgaben und erläuterte Lösungen

Katja Stein

Deine-Akademie24 · Deutsche Ausgabe 2026

Vollständig neu erarbeitete Lernfeldfassung vom 19. November 2026

Impressum und Hinweise

© 2026 Katja Stein · Deine-Akademie24. Eigene redaktionelle Lerntexte und Modellfälle. Quellen sind in den jeweiligen Abschnitten und im Quellenverzeichnis angegeben.

Die neue Ausgabe ersetzt die bisherige 58-seitige Kurzfassung. Sie ordnet die Fachinhalte nach den 13 Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans vom 17. Dezember 2021 und bezieht die Ausbildungs- und Prüfungsstruktur der Verordnung vom 2. März 2022 ein.

Die Ausarbeitung und Kontrolle erfolgen KI-gestützt. Eine unabhängige menschliche Fachabnahme oder amtliche Prüfungsfreigabe wird nicht behauptet. Das Lernbuch ersetzt weder die betriebliche Ausbildung noch individuelle Rechts-, Steuer- oder medizinische Beratung.

Alle fiktiven Personen, Betriebe, Zahlen und Vertragsbedingungen dienen ausschließlich der Lehre. Eigene Aufgaben und Modellprüfungen sind keine amtlichen IHK-Prüfungsaufgaben. Wo ein Modell eine Reihenfolge, einen Tarif oder einen Wert vorgibt, ist dies keine allgemeingültige Markt- oder Leistungszusage.

Rechts- und Quellenstand: 19. November 2026. Bereits beschlossene spätere Änderungen werden ausdrücklich nach ihrem Anwendungsdatum eingeordnet. Prüfungsorganisation und zugelassene Hilfsmittel ergeben sich aus den aktuellen Unterlagen der zuständigen Stelle.

Das bestehende Titelmotiv und die Gestaltung der Umschlagseiten bleiben erhalten. Titelmotiv KI-generiert. Weitere Bücher: https://deine-akademie24.de/lernbibliothek/

Mit dem Buch arbeiten

Bearbeite jedes Lernfeld als berufliche Handlung: Ausgangslage verstehen, relevante Informationen erheben, Alternativen begründen, eine Lösung entwickeln, Ergebnis kontrollieren und den eigenen Weg reflektieren. Eine richtige Zahl ohne Bezugsgröße ist keine vollständige berufliche Begründung.

Lies zuerst die Erklärungen, rechne die mehrteiligen Praxisfälle mit und bearbeite die Aufgaben anschließend ohne Lösung. Vergleiche danach deinen Weg mit der erläuterten Musterlösung. Bei einer Abweichung klärst du, ob Information, Rechtsgrundlage, Rechenbasis oder Begründung fehlt.

Die 13 schulischen Lernfelder umfassen insgesamt 880 Unterrichtsstunden. Diese Angabe bezeichnet den schulischen Rahmen und keine zugesagte Bearbeitungsdauer dieses Buchs. Die betrieblichen Lernaufgaben und die gewählte Wahlqualifikation ergänzen diesen Weg.

Die fünf Wahlqualifikationsmodule sind jeweils deutlich voneinander getrennt. Für die Ausbildung ist grundsätzlich eine Wahlqualifikation vertraglich festzulegen. Die Lektüre aller Module ersetzt keine jeweils sechsmonatige betriebliche Vertiefung.

Am Ende findest du eigene Modellprüfungen für Teil 1, den schriftlichen fachlichen Bereich von Teil 2 und Wirtschafts- und Sozialkunde, außerdem Gesprächs- und Reporttraining. Die Modellpunkte dienen deiner Lernkontrolle und sind keine amtliche Bewertungsvorgabe.

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 1 Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten 13

Der duale Ausbildungsweg und seine Unterlagen . . . 13

Arbeitszeit und Schutzvorschriften anwenden . . . 13

Interessenvertretung und Tarifrecht . . . 14

Entgelt verstehen und Entwicklung planen . . . 14

Schutzrechte im Lebenslauf konkret anwenden . . . 15

Gesundheit und Sicherheit in der Agentur . . . 16

Durchgearbeiteter Praxisfall 1 Arbeitszeit im Agenturteam . . . 16

Durchgearbeiteter Praxisfall 2 Eine Abrechnung erklären . . . 16

Aufgaben . . . 16

Erläuterte Lösungen . . . 17

Lernfeld 2 Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten 18

Beteiligte und Geschäftsfähigkeit . . . 18

Antrag, Invitatio und Versicherungsschein . . . 18

Informationen, Beratung und Dokumentation . . . 19

Vorvertragliche Anzeigepflicht und Gefahränderung . . . 19

Prämienverzug, Obliegenheiten und Beendigung . . . 20

Beschwerdewege vorbereiten . . . 20

Widerruf nach der seit Juni 2026 geltenden Rechtslage . . . 20

Durchgearbeiteter Praxisfall 1 Drei Beginne . . . 22

Durchgearbeiteter Praxisfall 2 Eine unvollständige Beratung . . . 22

Aufgaben . . . 23

Erläuterte Lösungen . . . 23

Lernfeld 3 Kunden über verschiedene Kommunikations und Vertriebskanäle gewinnen 25

Vertriebsrollen und Interessen unterscheiden . . . 25

Den Kanal vom Kundenbedarf her auswählen . . . 25
Kundengewinnung rechtmäßig planen . . . 26
Gesprächsphasen und Einwandbehandlung . . . 26
Erfolg und Gesprächsqualität auswerten . . . 27
Ein Versicherungsgespräch in einer Fremdsprache führen . . . 27
Durchgearbeiteter Praxisfall 1 Kanalwechsel im Gesundheitsgespräch . . . 29
Durchgearbeiteter Praxisfall 2 Eine Kampagne beurteilen . . . 29
Aufgaben . . . 29
Erläuterte Lösungen . . . 30

Lernfeld 4 Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten 31

Lernziele und berufliche Handlung . . . 31
Hausrat und Wohngebäude unterscheiden . . . 31
Gefahren und Schäden richtig zuordnen . . . 31
Daten für ein tragfähiges Angebot erheben . . . 32
Versicherungswert und Versicherungssumme ermitteln . . . 32
Beiträge vergleichen und Änderungen abrechnen . . . 33
Den Schadenfall bearbeiten . . . 33
Gebäudewert und Modellbeitrag mit getrennten Faktoren berechnen . . . 34
Glasversicherung, Smart-Home und Mehrfachversicherung anwenden . . . 35
Durchgearbeiteter Praxisfall A Hausrat und Umzug . . . 38
Durchgearbeiteter Praxisfall B Leitungswasserschaden im Gebäude . . . 38
Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 38
Erläuterte Lösungen . . . 39
Quellen und Einordnung . . . 40

Lernfeld 5 Kunden bei Ansprüchen Dritter und Rechtsstreitigkeiten beraten 41

Zwei verschiedene wirtschaftliche Risiken . . . 41
Öffentliches Recht und Privatrecht sowie die Gerichtswege . . . 41
Haftung vor Deckung prüfen . . . 42

Schaden und Mitverantwortung bestimmen . . . 42
Passende Haftpflichtverträge auswählen . . . 43
Rechtsschutz nach Lebensbereichen strukturieren . . . 43
Zeitliche und räumliche Deckung . . . 44
Beitrag und steuerliche Zuordnung . . . 44
Durchgearbeiteter Praxisfall A Tierhalter und beschädigte Kleidung . . . 45
Durchgearbeiteter Praxisfall B Arbeitsrechtliche Auseinandersetzung . . . 45
Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 45
Erläuterte Lösungen . . . 46
Quellen . . . 47

Lernfeld 6 Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten 48

Vom Mobilitätsbedarf zur passenden Absicherung . . . 48
Haftung und Pflichtversicherung . . . 48
Teilkasko und Vollkasko . . . 49
Zulassung und Beginn des Schutzes . . . 49
Tarifmerkmale und Schadenfreiheit . . . 50
Unfallbearbeitung und Regress . . . 50
Reisen und grenzüberschreitende Mobilität . . . 50
Telematiktarife und internationale Regulierungshilfe . . . 51
Durchgearbeiteter Praxisfall A Kaskovergleich und Unfall . . . 54
Durchgearbeiteter Praxisfall B Stornokosten einer Reise . . . 54
Aufgaben . . . 55
Erläuterte Lösungen . . . 55
Steuerliche Einordnung verständlich begrenzen . . . 56
Quellen . . . 56

Lernfeld 7 Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten 57

Warum Arbeitskraft ein eigenes Bedarfsfeld ist . . . 57

Arbeitsunfähigkeit und Berufsunfähigkeit unterscheiden . . . 57
Erwerbsminderung und Invalidität abgrenzen . . . 58
Gesetzliche und private Unfallversicherung . . . 58
Unfallleistungen rechnen und erklären . . . 59
Eine BU-Lösung wirtschaftlich gestalten . . . 59
Bestandspflege und Leistungsbearbeitung . . . 60
Beiträge, Vertragsänderungen und Vorinvalidität vollständig rechnen . . . 60
Durchgearbeiteter Praxisfall A Invalidität und Progression . . . 64
Durchgearbeiteter Praxisfall B Einkommensbedarf und BU-Leistung . . . 64
Aufgaben . . . 64
Erläuterte Lösungen . . . 65
Quellen . . . 66

Lernfeld 8 Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten 67

Die drei wirtschaftlichen Folgen unterscheiden . . . 67
Pflichtversicherung und freiwillige Versicherung . . . 67
Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung . . . 68
Einkommensausfall bei Krankheit . . . 68
Private Vollversicherung und Ergänzungen . . . 69
Beitrag, Selbstbehalt und Alterungsrückstellung . . . 69
Pflegebedarf und Versorgungslücke . . . 70
Bestandspflege und Leistungsprüfung . . . 70
Kranken- und Pflegebeiträge zu einem vollständigen Tarifangebot zusammensetzen . . . 71
Durchgearbeiteter Praxisfall A Zahnersatz und Ergänzung . . . 74
Durchgearbeiteter Praxisfall B Pflegefinanzierung . . . 75
Aufgaben . . . 75
Erläuterte Lösungen . . . 76
Quellen . . . 77

Lernfeld 9 Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren 78

Vom Versicherungsauftrag zum kaufmännischen Ergebnis . . . 78
Vermögen und Kapital in der Agenturbilanz . . . 78
Doppelte Buchführung und die Bedeutung von Soll und Haben . . . 79
Provisionsströme zwischen Versicherer und Vertrieb . . . 79
Storno ist nicht gleich Rückzahlung . . . 80
Anschaffungskosten und Wertminderung . . . 80
Gehaltsabrechnung und Arbeitgeberaufwand . . . 81
Jahresabschluss und Investitionsentscheidung . . . 81
Durchgearbeiteter Fall 9A Provisionsmonat und Abschluss . . . 82
Durchgearbeiteter Fall 9B Ausstattung und Beschäftigung . . . 82
Aufgaben zu Lernfeld 9 . . . 83
Erläuterte Lösungen zu Lernfeld 9 . . . 84
Primärquellen zu Lernfeld 9 . . . 85

Lernfeld 10 Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten 86

Den finanziellen Ausgangspunkt bestimmen . . . 86
Märkte, Verzinsung und Schuldverschreibungen . . . 86
Aktien und Rechte der Beteiligten . . . 87
Offene Investmentfonds und ETF verstehen . . . 87
Rechtsrahmen und Geeignetheit . . . 88
Depot und Abrechnung . . . 89
Steuerliche Grundlogik . . . 89
Vermögenswirksame Leistungen und Förderung . . . 89
Offene Immobilienfonds und tatsächlich verfügbare Liquidität . . . 90
Die Teilfreistellung bei Investmentfonds . . . 91
Die Vorabpauschale nachvollziehen . . . 91
Durchgearbeiteter Praxisfall 1 Eine ungeeignete Konzentration erkennen . . . 92
Durchgearbeiteter Praxisfall 2 Anleiheabrechnung und Ergebnis . . . 93
Aufgaben . . . 93

Erläuterte Lösungen . . . 93

Lernfeld 11 Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen 95

Gesetzliche Versorgung und Versorgungslücke . . . 95

Das Drei Schichten Modell . . . 95

Private und fondsgebundene Rentenversicherung . . . 96

Risikoleben und Kapitalbedarf im Todesfall . . . 96

Rollen, Bezugsrecht und Rechte Dritter . . . 97

Förderung und Besteuerung . . . 97

Bestandsänderungen und Leistungsbewertung . . . 98

Hinterbliebenenschutz: Anspruch, Rentenart und Einkommensanrechnung unterscheiden . . . 98

Betriebliche Altersversorgung: Steuerfreiheit und Sozialabgabenfreiheit rechnen . . . 100

Riester-Förderung im Beitragsjahr 2026 als vollständige Fallrechnung . . . 100

Reform ab 2027 zeitlich von der geltenden Fallrechnung trennen . . . 101

Ergänzende Aufgaben zur Hinterbliebenenversorgung und Förderung . . . 101

Erläuterte Lösungen zur Ergänzung . . . 101

Primärquellen für diese Ergänzung . . . 102

Durchgearbeiteter Praxisfall 1 Kaufkraft und Lücke . . . 102

Durchgearbeiteter Praxisfall 2 Rollen und Vertragsänderung . . . 102

Aufgaben . . . 103

Erläuterte Lösungen . . . 103

Lernfeld 12 Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden 105

Eine Kundenbeziehung wirtschaftlich und fachlich betreuen . . . 105

Kapitalstruktur und Zahlungsfähigkeit beurteilen . . . 105

Rentabilität und Zinslast auseinanderhalten . . . 106

Vertrieb und Bestand nachvollziehbar messen . . . 106

Versicherungswirtschaftliche Schadenkennzahlen . . . 106

Zufriedenheit und Lebenszyklus als eigene Informationsquellen . . . 107

Unternehmensergebnis und Betriebsergebnis abgrenzen . . . 108

Ein Kundenbindungsprojekt klassisch planen . . . 108

Agil arbeiten und Kanäle verantwortlich verbessern . . . 109

Durchgearbeiteter Fall 12A Die Bestandsanalyse . . . 109

Durchgearbeiteter Fall 12B Ein Rückrufprojekt bewerten . . . 110

Aufgaben zu Lernfeld 12 . . . 110

Erläuterte Lösungen zu Lernfeld 12 . . . 111

Primärquellen zu Lernfeld 12 . . . 112

Lernfeld 13 Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen 114

Warum die Agentur mehr als ihre eigenen Verträge betrachten muss . . . 114

Kaufleute und Handelsregister . . . 114

Die Rechtsformen im Überblick . . . 115

Prokura und Handlungsvollmacht . . . 116

Vollmachten im Versicherungsvertrieb . . . 116

Kaufverträge rechtssicher abschließen . . . 117

Preisbildung und Marktformen . . . 117

Wirtschaftspolitische Ziele und Konflikte . . . 118

Mit BIP und Preisindizes rechnen . . . 118

Arbeitsmarkt und Zahlungsbilanz verstehen . . . 119

Konjunkturelle und strukturelle Veränderungen . . . 119

Geldpolitik und Fiskalpolitik unterscheiden . . . 119

Durchgearbeiteter Fall 13A Marktmodell und Preisgrenze . . . 120

Durchgearbeiteter Fall 13B Konjunkturbericht für die Agentur . . . 121

Aufgaben zu Lernfeld 13 . . . 121

Erläuterte Lösungen zu Lernfeld 13 . . . 122

Primärquellen zu Lernfeld 13 . . . 124

15 Wahlqualifikationen: selbstständig entscheiden und betriebliche Prozesse verbessern 125

Grundlage und Verwendung . . . 125

15.1 Versicherungsfälle managen . . . 125
15.2 Risikomanagement durchführen . . . 128
15.3 Risiken für Nicht-Privatkunden absichern . . . 131
15.4 Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten . . . 134
15.5 Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten . . . 137
15.6 Die eigene betriebliche Arbeit reflektieren . . . 141

Prüfungstraining und Lernkontrolle 142

Prüfungsaufbau und Bestehensregeln . . . 142
Modellprüfung Teil 1 Allgemeine Versicherungswirtschaft . . . 142
Erläuterte Lösung der Modellprüfung Teil 1 . . . 144
Modellprüfung Teil 2 Kundenbedarfsanalyse und Versicherungsfallbearbeitung . . . 145
Erläuterte Lösung der Modellprüfung Teil 2 . . . 146
Modellprüfung Wirtschafts und Sozialkunde . . . 147
Erläuterte Lösung Wirtschafts und Sozialkunde . . . 148
Gesprächssimulation mit zwei Aufgaben zur Auswahl . . . 149
Report und fallbezogenes Fachgespräch vorbereiten . . . 149
Persönliches Fehlerjournal . . . 150

Quellen und weiterer Lernweg 151

Lernfeld 1 Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten

Dieses Lernfeld verbindet die eigene Ausbildung mit dem späteren Arbeitsleben. Du sollst Rechte nicht nur nennen, sondern einen Konflikt anhand des passenden Regelwerks einordnen, eine Entgeltabrechnung nachvollziehen und im Team verantwortlich handeln können. Der Rahmenlehrplan sieht hierfür 40 Unterrichtsstunden vor. Ein Ausbildungsbetrieb ist zugleich Lernort und Unternehmen. Wirtschaftliche Ziele erlauben ihm nicht, den Ausbildungszweck dauerhaft durch beliebige Hilfsarbeiten zu ersetzen.

Der duale Ausbildungsweg und seine Unterlagen

Der Ausbildungsbetrieb vermittelt die im Ausbildungsrahmenplan beschriebenen Fertigkeiten. Die Berufsschule arbeitet mit dem schulischen Rahmenlehrplan. Beide Ordnungen sind aufeinander abgestimmt, aber keine austauschbaren Dokumente. Der betriebliche Ausbildungsplan übersetzt die Verordnung in Abteilungen, Lernaufgaben, Verantwortlichkeiten und Zeitabschnitte. Im Ausbildungsnachweis wird der tatsächliche Verlauf festgehalten. Ein ausgefüllter Nachweis beweist nicht von sich aus, dass die beschriebenen Tätigkeiten wirklich ausgeführt wurden.

Für Versicherungen und Finanzanlagen gilt die Ausbildungsordnung vom 2. März 2022. Die reguläre Ausbildung dauert drei Jahre. Eine der fünf Wahlqualifikationen wird im Ausbildungsvertrag festgelegt. Das ist von einer freiwilligen Zusatzqualifikation zu unterscheiden. Die Prüfung besitzt zwei Teile, die gemeinsam die Abschlussnote bestimmen; Teil 1 ist deshalb keine unverbindliche Zwischenprüfung. Die späteren Kapitel dieses Buchs erklären die konkreten Prüfungsformate. [VERS §§2–6]

Der Ausbildungsvertrag enthält die gesetzlichen Pflichtangaben, insbesondere das Ausbildungsziel, Beginn und Dauer, Probezeit, Ausbildungsmaßnahmen, Ausbildungsstätte, Arbeitszeit, Vergütung, Urlaub und Voraussetzungen der Kündigung. Maßgeblich sind die aktuellen Form- und Dokumentationsvorgaben des BBiG. Die Ausbildung beginnt nicht erst dann, wenn ein Berichtsheft angeschafft wird. Betrieb, Ausbildende und Auszubildende haben vom vereinbarten Beginn an ihre jeweiligen Pflichten. [BBiG §§11–15]

Der Betrieb muss planmäßig ausbilden, geeignete Ausbildungsmittel bereitstellen und nach den gesetzlichen Regeln für Berufsschule und Prüfungen freistellen. Auszubildende müssen sich um den Kompetenzerwerb bemühen, rechtmäßige ausbildungsbezogene Weisungen beachten, Betriebsmittel pfleglich behandeln und vertrauliche Informationen schützen. Die Pflicht zur Verschwiegenheit rechtfertigt nicht, Ausbildungsmängel gegenüber der zuständigen Ausbildungsberatung zu verschweigen. Ein Konflikt wird sachlich dokumentiert und über geeignete Ansprechpartner geklärt.

Arbeitszeit und Schutzvorschriften anwenden

Für volljährige Arbeitnehmer gilt grundsätzlich die werktägliche Grenze von acht Stunden. Eine Verlängerung auf bis zu zehn Stunden setzt den gesetzlichen Ausgleich voraus. Bei mehr als sechs bis neun Arbeitsstunden sind mindestens 30 Minuten Pause nötig, bei mehr als neun Stunden mindestens 45 Minuten; Pausenabschnitte müssen grundsätzlich mindestens 15 Minuten dauern. Anwesenheit und Arbeitszeit sind zu trennen. Die regelmäßige Ruhezeit beträgt grundsätzlich elf Stunden; Sonderregeln sind am tatsächlichen Fall zu prüfen. [ArbZG §§3–5]

Für Jugendliche gelten andere Regeln: grundsätzlich acht Stunden täglich, 40 Stunden wöchentlich und die Fünftagewoche. Bei mehr als viereinhalb bis sechs Stunden Arbeit sind mindestens 30 Minuten

Pause, bei mehr als sechs Stunden mindestens 60 Minuten nötig. Jugendliche dürfen grundsätzlich nicht länger als viereinhalb Stunden ohne Pause arbeiten. Der Mindesturlaub hängt vom Alter zu Jahresbeginn ab: noch nicht 16 Jahre mindestens 30, noch nicht 17 mindestens 27, noch nicht 18 mindestens 25 Werktage. Für eine Fünftagewoche sind Werktage sachgerecht umzurechnen; Bruchteile und weitere gesetzliche Regeln dürfen nicht willkürlich behandelt werden. [JArbSchG §§8,11,15,19]

Für Erwachsene entsprechen 24 gesetzliche Mindest-Werktage bei einer regelmäßigen Sechstagewoche 20 Arbeitstagen einer Fünftagewoche. Tarif- oder Arbeitsvertrag können günstigere Regeln enthalten. Bei einer konkreten Urlaubsberechnung sind Beschäftigungsbeginn, erfüllte Wartezeit, Teilurlaub und anwendbarer Tarif zu berücksichtigen. Ein genehmigter Urlaub darf nicht mit einer bloßen unverbindlichen Wunschliste verwechselt werden. [BUrlG]

Mutterschutz, Elternzeit und Elterngeld verfolgen unterschiedliche Zwecke. Mutterschutz betrifft insbesondere Gesundheitsschutz, Beschäftigungsverbote und Kündigungsschutz. Elternzeit ist eine arbeitsrechtliche Freistellung; Elterngeld ist eine staatliche Leistung mit eigenen Anspruchs- und Einkommensregeln. Aus dem Anspruch auf Elternzeit folgt nicht automatisch, dass während der gesamten Zeit das bisherige Gehalt weitergezahlt wird. Bei schwerbehinderten Beschäftigten können besondere Schutz-, Beteiligungs- und Urlaubsrechte hinzukommen. Ein Büroarbeitsplatz ist nicht automatisch von Gefährdungsbeurteilung und Arbeitsschutz befreit. [MuSchG; BEEG; SGB IX; ArbSchG]

Interessenvertretung und Tarifrecht

Der Betriebsrat vertritt die Belegschaft innerhalb seiner gesetzlichen Aufgaben. Die Jugend- und Auszubildendenvertretung vertritt die besonderen Interessen der erfassten jungen Beschäftigten und arbeitet mit dem Betriebsrat zusammen. Die JAV ist kein Ersatz für die Ausbildungsberatung der zuständigen Kammer. Gewerkschaften und Arbeitgeber bzw. Arbeitgeberverbände schließen Tarifverträge. Eine Betriebsvereinbarung wird dagegen auf betrieblicher Ebene geschlossen. Ob eine konkrete Tarifnorm anwendbar ist, ergibt sich etwa aus Tarifbindung, Allgemeinverbindlichkeit oder vertraglicher Bezugnahme. Die Aussage „Versicherungsbranche bedeutet automatisch gleicher Tarif für alle“ ist zu weit. [BetrVG; TVG]

Die Probezeit einer Berufsausbildung beträgt mindestens einen und höchstens vier Monate. Während dieser Zeit kann ohne Kündigungsfrist gekündigt werden. Danach unterscheidet das BBiG unter anderem die Kündigung aus wichtigem Grund und die Kündigung durch Auszubildende mit vier Wochen Frist bei Aufgabe der Ausbildung oder Wechsel in eine andere Berufstätigkeit. Ein bloßer Wechsel des Betriebs im selben Ausbildungsberuf ist nicht automatisch der gesetzliche Vierwochenfall. Die Kündigung eines normalen Arbeitsverhältnisses folgt wiederum anderen Regeln. [BBiG §§20–22; BGB §622; KSchG]

Entgelt verstehen und Entwicklung planen

Die Entgeltabrechnung unterscheidet Bruttoentgelt, Steuer- und Sozialversicherungsbrutto, Arbeitnehmerabzüge, weitere Bezüge und den Auszahlungsbetrag. Arbeitgeberbeiträge sind grundsätzlich zusätzlicher Arbeitgeberaufwand und nicht nochmals vom Arbeitnehmernetto abzuziehen. Beitragsbemessungsgrenzen begrenzen die Berechnungsbasis; sie sind keine pauschalen Steuerfreibeträge. Die gesetzliche Unfallversicherung wird grundsätzlich vom Arbeitgeber finanziert. Für echte Abrechnungen sind aktuelle Beitragssätze und persönliche Merkmale erforderlich. Ein Lernmodell muss diese Werte ausdrücklich vorgeben.

Ein Arbeitszeugnis dokumentiert Tätigkeit und Beurteilung innerhalb der gesetzlichen Anforderungen. Ein qualifiziertes Zeugnis enthält zusätzlich Leistung und Verhalten. Prüfe Aufgabenbeschreibung, Vollständigkeit, Widersprüche und tatsächliche Tätigkeiten. Nicht jede ungewöhnliche Formulierung besitzt eine feste geheime Übersetzung. Eine Beurteilung ist ein Anlass für Rückfragen und

Entwicklungsziele. Ein konkretes Ziel wäre, binnen sechs Wochen zwei Schadenaufnahmen selbstständig mit anschließendem Vieraugenabgleich zu bearbeiten. Die bloße Seminarteilnahme belegt die neue Kompetenz noch nicht.

Schutzrechte im Lebenslauf konkret anwenden

Nach §3 MuSchG besteht grundsätzlich eine Schutzfrist von sechs Wochen vor dem voraussichtlichen Entbindungstermin. In dieser Zeit darf eine schwangere Beschäftigte sich ausdrücklich zur Arbeit bereit erklären und diese Erklärung für die Zukunft widerrufen. Nach der Entbindung gilt grundsätzlich ein Beschäftigungsverbot von acht Wochen. Bei den gesetzlich genannten besonderen Fällen kann die Frist zwölf Wochen betragen, etwa bei Früh- oder Mehrlingsgeburt; für die behinderungsbezogene Verlängerung gelten die besonderen Nachweis- und Antragsvoraussetzungen. Verkürzt eine vorzeitige Entbindung die vorgeburtliche Frist, kommt die gesetzliche Verlängerung nach der Geburt hinzu. Die vor- und nachgeburtlichen Phasen besitzen deshalb nicht dieselbe Verzichtsregel.

Seit der Erweiterung des Mutterschutzes sind außerdem Fehlgeburten ausdrücklich zu beachten. Nach dem aktuellen §3 Absatz5 MuSchG betragen die vorgesehenen Beschäftigungsschutzzeiten bei einer Fehlgeburt ab der 13., 17. bzw. 20. Schwangerschaftswoche zwei, sechs bzw. acht Wochen, soweit die Betroffene sich nicht ausdrücklich zur Arbeitsleistung bereit erklärt. Die Erklärung kann sie für die Zukunft widerrufen. Ein alter Merkzettel ohne diese Regelung ist für einen neuen Fall nicht vollständig. Beschäftigungsverbote wegen einer individuellen oder betrieblichen Gefährdung sind von den kalendermäßigen Schutzfristen zu unterscheiden.

Elternzeit kann nach §15 BEEG grundsätzlich bis zur Vollendung des dritten Lebensjahres des Kindes beansprucht werden; bis zu 24 Monate können zwischen dem dritten Geburtstag und dem vollendeten achten Lebensjahr liegen. Die gesetzlichen Voraussetzungen, insbesondere Betreuung und Haushaltsbezug, sind zu prüfen. Für einen Modellfall mit einem 2026 geborenen Kind wird die Elternzeit grundsätzlich sieben Wochen vor Beginn bis zum dritten Geburtstag und 13 Wochen vor Beginn im späteren Zeitraum in Textform verlangt. Bei der frühen Anmeldung muss der gesetzlich vorgeschriebene Bindungszeitraum mit erklärt werden. Für ältere Geburtsfälle können Übergangsregeln eine andere Form erfordern. Teilzeitarbeit während Elternzeit ist im gesetzlichen Rahmen möglich; der aktuelle Grundrahmen erlaubt höchstens 32 Wochenstunden im Durchschnitt des Monats, wobei der Anspruch auf Verringerung weitere Voraussetzungen besitzt. [BEEG §§15–16]

Elterngeld ersetzt unter seinen Voraussetzungen einen Teil wegfallenden Einkommens und ist bei der zuständigen Stelle zu beantragen. Basiselterngeld, Elterngeld Plus und Partnerschaftsbonus unterscheiden sich in Bezugsorganisation und Voraussetzungen. Die arbeitsrechtlich mögliche Elternzeitdauer ist daher nicht die Dauer einer vollständigen Gehaltsersatzleistung. Prüfe in einem Leistungsfall Geburtsdatum, Lebensmonate, Erwerbsumfang, relevante Einkommen und die für die betreffende Geburtskohorte geltenden Regeln. Eine Auskunft nur zum Urlaubsantrag kann die finanzielle Planung einer Familie nicht ersetzen.

Schwerbehinderte Beschäftigte haben bei einer regelmäßigen Fünftagewoche grundsätzlich fünf bezahlte zusätzliche Urlaubstage im Jahr. Bei anderer Verteilung wird entsprechend umgerechnet; für Teiljahre gelten die gesetzlichen anteiligen Regeln. Der Zusatzurlaub ist nicht automatisch dieselbe Leistung für jede nur gleichgestellte Person. Bei Kündigung können besondere Zustimmungs- und Beteiligungsvoraussetzungen hinzukommen. Eine Anerkennung ist deshalb sachgerecht in Personalprozessen zu berücksichtigen, ohne Diagnosen in einer offenen Teamübersicht zu verteilen. [SGB IX §§168 ff.,208]

Gesundheit und Sicherheit in der Agentur

Auch ein Büro benötigt eine Gefährdungsbeurteilung. Am Bildschirmarbeitsplatz werden Sitzposition, Tisch und Monitor, Beleuchtung, Blickrichtung, Arbeitsorganisation und Belastungswechsel betrachtet. Kabel werden so geführt, dass keine Stolperstellen entstehen; Verkehrs- und Fluchtwege bleiben frei. Für Außendiensttermine kommen beispielsweise Fahrten, Alleinarbeit und die Organisation eines sicheren Rückmeldewegs hinzu. Eine ergonomische Anschaffung ist nur eine Maßnahme; ungünstige Dauernutzung oder dauerhaft fehlende Pausen können ihre Wirkung aufheben. [ArbSchG; ArbStättV]

Bei einem akuten Notfall werden Menschen geschützt, zuständige Hilfe gerufen und die vorgesehenen betrieblichen Abläufe genutzt. Bringe dich nicht durch eine vermeintlich heldenhafte Eigenrettung in zusätzliche Gefahr. Kennst du einen gesicherten Rettungsweg, die Alarmierungswege und die zuständigen Ersthelfenden? Nach einem Ereignis müssen Unfall, Beinaheereignis und gegebenenfalls notwendige Meldung sachlich dokumentiert werden. Ein Datenschutzvorfall, ein Brand und eine medizinische Notsituation benötigen unterschiedliche Hilfewege; die pauschale Aufforderung „erst das Formular ausfüllen“ wäre jeweils ungeeignet.

Durchgearbeiteter Praxisfall 1 Arbeitszeit im Agenturteam

Annahme: Die fiktive Agentur Hafenblick setzt eine 17-jährige Auszubildende von 8:00 bis 16:30 Uhr ein. Vorgesehen sind zweimal 15 Minuten Pause. Es liegen keine besonderen Ausnahmevoraussetzungen vor. Prüfe Arbeitszeit, Pausenmenge und mögliche Lösung.

Lösung: Die Anwesenheit beträgt 8,5 Stunden, abzüglich 30 Minuten Pause verbleiben acht Arbeitsstunden. Die grundsätzliche Tagesarbeitszeit ist damit eingehalten, die Pausenregel aber nicht: Bei mehr als sechs Stunden benötigt die Jugendliche mindestens 60 Minuten Pause. Zusätzlich muss die zeitliche Verteilung gewährleisten, dass sie nicht länger als viereinhalb Stunden ohne Pause arbeitet. Der Plan muss deshalb in Dauer und Lage der Pausen berichtigt werden. Eine unterschriebene Einverständniserklärung der Auszubildenden ersetzt den gesetzlichen Schutz nicht.

Durchgearbeiteter Praxisfall 2 Eine Abrechnung erklären

Annahme: Für ein reines Rechenmodell gelten 3.000 Euro Brutto, 340 Euro vorgegebene Steuerabzüge, 610 Euro Arbeitnehmerbeiträge, 30 Euro steuerfreie Auslagenerstattung und 80 Euro Vorschussverrechnung. Der Arbeitgeber trägt zusätzlich 630 Euro eigene Beiträge. Dies ist keine reale Nettolohnberechnung.

Lösung: Der Auszahlungsbetrag ist 3.000 − 340 − 610 + 30 − 80 = 2.000 Euro. Der vereinfachte Arbeitgeberaufwand einschließlich Auslagenerstattung beträgt 3.000 + 630 + 30 = 3.660 Euro. Der bereits gezahlte Vorschuss ist kein zusätzlicher aktueller Aufwand von 80 Euro. Die tatsächliche steuerliche Einordnung der Auslagen müsste außerhalb dieses vorgegebenen Modells geprüft werden.

Aufgaben

LF01-A01: Welche drei unterschiedlichen Aufgaben erfüllen Ausbildungsordnung, betrieblicher Ausbildungsplan und Ausbildungsnachweis?

LF01-A02: Annahme: Eine volljährige Person ist von 8:00 bis 17:00 Uhr anwesend und macht 30 Minuten Pause. Berechne die Arbeitszeit und prüfe die allgemeine Pausenlänge.

LF01-A03: Warum beweist eine selbst unterschriebene Erklärung nicht, dass Jugendliche auf den gesetzlichen Pausenanspruch verzichten dürfen?

LF01-A04: Unterscheide Elternzeit, Elterngeld und Mutterschutz anhand des jeweiligen Zwecks.

LF01-A05: Eine Agentur nennt sich tarifgebunden. Welche Nachweise brauchst du vor der Anwendung einer konkreten Tarifregel auf eine bestimmte Person?

LF01-A06: Eine Auszubildende möchte im selben Beruf zu einem anderen Betrieb wechseln. Warum darf sie nicht ungeprüft die Vierwochenkündigung wegen Berufsaufgabe verwenden?

LF01-A07: Annahme: Brutto 2.800 Euro, vorgegebene Steuern 300, Arbeitnehmerbeiträge 550 und Vorschuss 100 Euro. Wie hoch ist der Modellzahlbetrag?

LF01-A08: Formuliere ein überprüfbares Lernziel für die Bearbeitung einer Kundenbeschwerde.

Erläuterte Lösungen

LF01-L01: Die Ausbildungsordnung beschreibt die verbindlichen beruflichen Mindestkompetenzen. Der betriebliche Plan organisiert deren Vermittlung im konkreten Betrieb. Der Nachweis dokumentiert den tatsächlichen Ausbildungsverlauf. Keines dieser Dokumente ersetzt die anderen beiden.

LF01-L02: Neun Stunden Anwesenheit minus eine halbe Stunde Pause ergeben 8,5 Arbeitsstunden. Die 30 Minuten genügen grundsätzlich für die allgemeine Pausenvorgabe bis neun Arbeitsstunden. Die verlängerte Tagesarbeitszeit benötigt zusätzlich den gesetzlich vorgeschriebenen Ausgleich; deshalb ist der gesamte Plan noch nicht allein durch die Pausenrechnung als zulässig bestätigt.

LF01-L03: Zwingende Schutzvorschriften stehen nicht zur freien Disposition. Ein vermeintliches Einverständnis ersetzt keine gesetzlichen Ausnahmevoraussetzungen. Der Betrieb muss den Plan berichtigen.

LF01-L04: Mutterschutz schützt insbesondere Gesundheit und Beschäftigungsverhältnis während der geschützten Phasen. Elternzeit betrifft arbeitsrechtliche Freistellung zur Betreuung. Elterngeld ist eine staatliche Geldleistung. Dauer, Zuständigkeit und Voraussetzungen sind jeweils eigenständig zu prüfen.

LF01-L05: Erforderlich sind der einschlägige Tarifvertrag, sein zeitlicher, räumlicher, fachlicher und persönlicher Geltungsbereich sowie die Grundlage der Anwendung auf das Arbeitsverhältnis, etwa Tarifbindung oder wirksame Bezugnahme. Ein Branchenetikett genügt nicht.

LF01-L06: Die genannte Regel knüpft an Aufgabe oder Wechsel der Berufstätigkeit an, nicht allgemein an einen Betriebswechsel. Eine zulässige Gestaltung ist etwa anhand eines Aufhebungsvertrags oder eines tatsächlich vorhandenen besonderen Kündigungsgrunds zu klären.

LF01-L07: 2.800 − 300 − 550 − 100 = 1.850 Euro. Arbeitgeberbeiträge würden den Zahlbetrag in diesem Modell nicht zusätzlich mindern.

LF01-L08: Beispielsweise: Bis zum vereinbarten Termin zwei fiktive Beschwerden aufnehmen, Anliegen und Sachverhalt trennen, die Antwort innerhalb der eigenen Befugnisse formulieren und anhand eines Kriterienbogens mit der ausbildenden Person auswerten. Das Ergebnis ist prüfbar, weil Anzahl, Tätigkeit, Termin und Bewertungsmaßstab feststehen.

Lernfeld 2 Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten

Vor einer Empfehlung müssen Person, Risiko, Rechtslage und Vertrag zueinander passen. Dieses Lernfeld vermittelt die gemeinsame rechtliche Grundlage aller späteren Bedarfsfelder. Wer den Vertragsschluss beherrscht, kann erklären, warum ein unterschriebener Antrag, eine Police, eine erste Zahlung und der tatsächliche Beginn des Risikoschutzes unterschiedliche Ereignisse sind. Der schulische Zeitrichtwert beträgt 40 Stunden.

Beteiligte und Geschäftsfähigkeit

Versicherer und Versicherungsnehmer schließen den Vertrag. Versicherte Person, Beitragszahler, Geschädigter und Bezugsberechtigter können weitere Personen sein. Bei einer Lebensversicherung kann beispielsweise ein Elternteil Versicherungsnehmer und Beitragszahler sein, während das volljährige Kind versicherte Person ist. Die Rechte dieser Personen dürfen nicht aus der bloßen Zahlung des Beitrags abgeleitet werden. Wer eine Auskunft oder Vertragsänderung verlangt, muss hierzu berechtigt sein.

Rechtsfähigkeit bezeichnet die Fähigkeit, Träger von Rechten und Pflichten zu sein. Geschäftsfähigkeit betrifft die Wirksamkeit eigener rechtsgeschäftlicher Erklärungen. Minderjährige ab sieben Jahren sind grundsätzlich beschränkt geschäftsfähig. Ein Vertrag mit laufender Beitragsverpflichtung ist nicht allein deshalb wirksam, weil der erste Beitrag vom Taschengeld bezahlt wurde. Vertretungsmacht ist hiervon getrennt: Auch eine voll geschäftsfähige Person kann ohne Vollmacht nicht beliebig für jemand anderen handeln. [BGB §§1,104–113,164 ff.]

Antrag, Invitatio und Versicherungsschein

Ein Vertrag entsteht durch übereinstimmende Willenserklärungen. Im Antragsmodell macht der Kunde regelmäßig das Angebot; der Versicherer nimmt es etwa durch Ausstellung eines dem Antrag entsprechenden Versicherungsscheins an. Im Invitatiomodell bittet der Kunde zunächst um ein Angebot des Versicherers und nimmt dieses anschließend an. Entscheidend ist der wirkliche Erklärungsinhalt, nicht allein die Überschrift eines Formulars. Die bloße Beitragsberechnung auf einer Website ist daher nicht zwingend bereits ein bindendes Angebot.

Weicht der Versicherungsschein vom Antrag ab, muss die besondere Regelung des §5 VVG beachtet werden. Eine Abweichung wird nicht unabhängig von den gesetzlichen Informations- und Hervorhebungsvoraussetzungen automatisch Vertragsinhalt. Fasse bei der Vorbereitung deshalb den Kundenwunsch, den Antrag und die tatsächlich angebotene Deckung getrennt zusammen. Prüfe auch, ob Erklärungen in der vorgesehenen Form und an den richtigen Empfänger übermittelt wurden.

Formeller Beginn bezeichnet das Zustandekommen des Vertrags, technischer Beginn den vereinbarten rechnerischen Beginn etwa für Beitrag und Versicherungsperiode. Der materielle Beginn beschreibt den Beginn der Leistungspflicht. Diese Zeitpunkte können zusammenfallen, müssen es aber nicht. Eine selbstständige vorläufige Deckung kann vor dem Hauptvertrag bestehen. Bei ihr müssen Umfang, Beginn, Ende und beteiligte Erklärungen eigenständig geklärt werden. „Antrag abgegeben“ ist keine vollständige Deckungsbestätigung. [VVG §§49 ff.]

Informationen, Beratung und Dokumentation

Vor Abgabe der Vertragserklärung sind die gesetzlichen Informationen und Vertragsunterlagen in der vorgesehenen Weise bereitzustellen. Dazu zählen je nach Produkt Bedingungen, Produktinformationen und weitere gesetzlich vorgeschriebene Unterlagen. Ein Link auf eine beliebige Startseite ist nicht automatisch der Nachweis, dass der Kunde die konkret erforderlichen Dokumente erhalten hat. Die Vorbereitung hält fest, welche Fassung wann auf welchem zulässigen Weg zur Verfügung gestellt wurde. [VVG §7; VVG-InfoV]

Beratung richtet sich nach den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden, dem Anlass und der Komplexität. Versicherer und Vermittler besitzen hierfür unterschiedliche gesetzliche Grundlagen. Ein Vermittler muss die Gründe für den Rat nachvollziehbar dokumentieren. Die Dokumentation soll erkennen lassen, welcher Bedarf festgestellt, welche Alternative erwogen und weshalb eine Lösung empfohlen wurde. Ein angekreuztes Feld „alles erklärt“ ersetzt keine passende Begründung. Die Form und mögliche gesetzlich zulässige Verzichtserklärungen sind gesondert geregelt; ein Verzicht ist kein Standardmittel zur Abkürzung jeder Beratung. [VVG §§6,59–63]

Anzeigen und Erklärungen können zugleich datenschutzrechtlich relevant sein. Die Verarbeitung von Gesundheitsdaten benötigt neben einer passenden allgemeinen Grundlage die besonderen Voraussetzungen des Art.9 DSGVO. Eine pauschale Aussage „Gesundheitsfragen sind mit Vertragserfüllung immer erlaubt“ wäre unvollständig. Zugriff, Empfänger, Zweck, Datensparsamkeit und sichere Übermittlung gehören zur Gesprächsvorbereitung. Nutze in Schulungsfällen ausdrücklich erfundene Personen und Befunde.

Vorvertragliche Anzeigepflicht und Gefahränderung

Der Antragsteller muss die ihm bekannten Gefahrumstände anzeigen, nach denen der Versicherer in Textform gefragt hat. Der genaue Wortlaut und der abgefragte Zeitraum sind wichtig. Ein Vertriebsmitarbeiter darf eine bekannte Diagnose nicht nach eigener medizinischer Einschätzung als unwichtig auslassen. Eine unklare Antwort wird mit dem Kunden geklärt, gegebenenfalls über einen dafür vorgesehenen sicheren Prozess. [VVG §19]

Die Folgen einer Pflichtverletzung hängen von Verschulden, Voraussetzungen, Belehrung und der Frage ab, ob und zu welchen Bedingungen der Versicherer abgeschlossen hätte. Rücktritt, Kündigung und Vertragsanpassung sind keine frei austauschbaren Sanktionen. Die Leistungspflicht nach Rücktritt kann zusätzliche Kausalitätsfragen aufwerfen. Arglist wird gesondert beurteilt. Für einen Prüfungsfall müssen die entscheidenden Tatsachen genannt werden; aus der bloßen Unvollständigkeit eines Felds folgt nicht pauschal „keine Leistung“. [VVG §§19–22]

Eine Gefahrerhöhung während des Vertrags ist vom anfänglichen Verschweigen zu unterscheiden. Neue Umstände können eine Anzeige, Zustimmung oder Vertragsänderung erforderlich machen. Nicht jede kleine Alltagsänderung ist jedoch automatisch eine erhebliche Gefahrerhöhung. Prüfe das Risiko, die Versicherungsart und die maßgeblichen Regeln. Im Bestand werden Vorgang, Zeitpunkt, Kenntnis und nächste Bearbeitungsschritte festgehalten. [VVG §§23–27]

Prämienverzug, Obliegenheiten und Beendigung

Erst- und Folgeprämienverzug besitzen unterschiedliche Rechtsfolgen. Bei der Erstprämie sind insbesondere Fälligkeit, Nichtzahlung, Verantwortlichkeit und erforderliche Hinweise zu prüfen. Bei der Folgeprämie verlangt die qualifizierte Mahnung die gesetzlichen Angaben und grundsätzlich eine Zahlungsfrist von mindestens zwei Wochen; die gesetzlichen Ausnahmen bleiben zu beachten. Aus einem beliebigen freundlichen Erinnerungsschreiben darf keine vollständige Leistungsfreiheit abgeleitet werden. [VVG §§33,37–38]

Obliegenheiten sind Verhaltensanforderungen, an deren Verletzung vertragliche oder gesetzliche Rechtsfolgen anknüpfen können. Beispiel: Ein Schaden muss nach den einschlägigen Regeln angezeigt und aufklärungsbezogene Fragen müssen zutreffend beantwortet werden. Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Kausalität und gesetzliche Begrenzungen können für die Rechtsfolge entscheidend sein. „Obliegenheit verletzt = Vertrag von Anfang an unwirksam“ ist kein zulässiges Standardschema. [VVG §§28,30–31]

Widerruf, Rücktritt und Kündigung unterscheiden sich in Voraussetzungen und Wirkung. Das allgemeine versicherungsvertragliche Widerrufsrecht hat grundsätzlich eine Frist von 14 Tagen; bei Lebensversicherungen und entsprechend bei Berufsunfähigkeitsversicherungen gelten grundsätzlich 30 Tage. Nach dem seit 19. Juni 2026 geltenden §8 VVG beginnt die Frist grundsätzlich mit Vertragsschluss, jedoch nicht vor Bereitstellung beziehungsweise Zugang der jeweils gesetzlich erforderlichen Unterlagen und ordnungsgemäßen Belehrung. Weitere Einzelheiten, Ausnahmen und die elektronische Widerrufsfunktion werden im folgenden Unterkapitel erläutert. Für Altfälle ist das einschlägige Übergangsrecht zu beachten. Eine Widerrufsbelehrung für einen Warenkauf darf nicht unverändert auf eine Versicherung übertragen werden. [VVG §§8–9,152,176; BGB §356a]

Eine ordentliche Kündigung beendet den Vertrag nach den jeweiligen Fristen. Daneben bestehen unterschiedliche außerordentliche Kündigungsrechte, etwa unter bestimmten Voraussetzungen nach einem Versicherungsfall oder einer Beitragserhöhung. Der Rücktritt hat eine andere Grundlage und ist nicht lediglich eine schnellere Kündigung. In der Kundenakte werden Eingang, gewünschte Wirkung, gesetzliche Grundlage und tatsächlicher Beendigungszeitpunkt getrennt dokumentiert.

Beschwerdewege vorbereiten

Eine Beschwerde kann zunächst intern geprüft werden. Je nach Sachgebiet kommen ein zuständiger Versicherungsombudsmann, der Ombudsmann der privaten Kranken- und Pflegeversicherung, Aufsicht, Schlichtung oder gerichtliche Durchsetzung in Betracht. Die BaFin beaufsichtigt Unternehmen innerhalb ihrer Zuständigkeit; sie ersetzt nicht allgemein ein Gericht zur bindenden Entscheidung jedes individuellen Zahlungsanspruchs. Zulässigkeit, Zuständigkeit und Verfahrensfolgen werden dem konkreten Weg entnommen. Eine offene Beschwerde darf nicht ohne Prüfung als sichere Hemmung jeder Frist behandelt werden.

Widerruf nach der seit Juni 2026 geltenden Rechtslage

Bei einer Widerrufsprüfung werden vier Fragen getrennt beantwortet: Besteht überhaupt ein Widerrufsrecht? Welche Frist gilt? Wann beginnt sie? Ist das Recht inzwischen aus einem anderen gesetzlichen Grund erloschen? Wer lediglich die Zahl 14 oder 30 nennt, hat noch keine vollständige Prüfung vorgenommen.

§ 8 Absatz 1 VVG sieht grundsätzlich 14 Tage vor. Der Widerruf wird in Textform gegenüber dem Versicherer erklärt; eine Begründung ist nicht erforderlich, zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Frist beginnt nach dem aktuellen Absatz 2 mit dem Vertragsschluss, jedoch nicht vor Zugang der dort aufgeführten Unterlagen in Textform. Dazu gehören Versicherungsschein, Bedingungen

und weitere Pflichtinformationen sowie die ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung. Soweit das Gesetz ein Basisinformationsblatt verlangt, ist auch dessen Bereitstellung zu beachten. Der Versicherer trägt den gesetzlichen Nachweis über den Zugang der betreffenden Unterlagen.

Für die Lebensversicherung verlängert § 152 VVG die Frist grundsätzlich auf 30 Tage. Über § 176 VVG sind die Vorschriften der Lebensversicherung auf die Berufsunfähigkeitsversicherung entsprechend anzuwenden, soweit ihre Besonderheiten nicht entgegenstehen. Deshalb darf eine selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung nicht pauschal als sonstige Versicherung mit stets nur 14 Tagen behandelt werden. Produktzuordnung und anwendbare Norm müssen vor der Datumsrechnung feststehen.

Seit der maßgeblichen Reform enthält § 8 Absatz 4 VVG außerdem grundsätzlich eine äußerste Erlöschensgrenze von zwölf Monaten und 14 Tagen nach Vertragsschluss. Diese Grenze gilt nach dem Gesetz nicht, wenn die erforderliche Belehrung über das Widerrufsrecht fehlt. Bei Lebensversicherung nennt § 152 Absatz 1 stattdessen 24 Monate und 30 Tage. Auch hier darf die bloße Höchstfrist nicht losgelöst von den übrigen gesetzlichen Regeln und ihrem Anwendungsbereich behandelt werden. Ein anderer Erlöschensgrund betrifft die vollständige beiderseitige Vertragserfüllung auf ausdrücklichen Wunsch vor Ausübung des Rechts.

Für Fernabsatzverträge, die über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossen werden, verweist § 8 Absatz 1 auf § 356a BGB. Die gesetzliche elektronische Widerrufsfunktion erleichtert die Ausübung, ersetzt aber nicht sämtliche anderen zulässigen Widerrufswege. Ein Kunde muss nicht glauben, sein Recht sei nur über einen vom Anbieter gut versteckten Knopf ausübbar. Die tatsächliche Einrichtung und Bestätigung werden nach den gesetzlichen Anforderungen beurteilt; ein einfacher Kündigungsbutton erfüllt nicht allein aufgrund seiner Bezeichnung dieselbe Aufgabe.

Die Ausnahmevorschriften sind ebenfalls zu beachten. § 8 Absatz 3 enthält unter anderem Besonderheiten bei sehr kurzen Laufzeiten und vorläufiger Deckung. Aus einer kurzen Reiseversicherung darf deshalb nicht allein anhand des allgemeinen 14-Tage-Satzes ein Widerrufsrecht abgeleitet werden. Fernabsatz und die genaue Vertragsart können die Einordnung wiederum verändern. Für Altverträge und zeitlich eingeordnete Sachverhalte wird das einschlägige Übergangsrecht gesondert geprüft. Das heutige Gesetz darf nicht ohne Prüfung als Beschreibung jeder historischen Rechtslage ausgegeben werden.

Annahme für eine Prüfungsübung: Ein neuer Modellvertrag fällt unter das allgemeine Widerrufsrecht. Der Vertrag ist geschlossen, aber die ordnungsgemäße Belehrung ist noch nicht zugegangen. Ein Mitarbeiter behauptet, die gewöhnlichen 14 Tage seien bereits verstrichen, weil der Antrag lange genug zurückliege. Die Aussage ist falsch: Das Antragsdatum allein bestimmt weder den Vertragsschluss noch die vollständigen Voraussetzungen des Fristbeginns. Zudem ist das Fehlen der Belehrung gerade für die äußerste Erlöschensregel relevant. Vor einer Antwort sind Abschluss, Zugang und tatsächlicher Inhalt der Unterlagen festzustellen.

Ergänzungsaufgaben mit Lösungen

LF02-EA01: Warum genügt das Datum eines unterschriebenen Antrags nicht, um das Ende der Widerrufsfrist festzulegen?

LF02-EL01: Antrag und Vertragsschluss können auseinanderfallen. Zusätzlich müssen die gesetzlichen Unterlagen und Belehrung vorliegen. Erst nach der passenden Normzuordnung kann die Frist berechnet werden.

LF02-EA02: Darf man die 14-Tage-Regel ohne Weiteres auf eine selbstständige BU-Versicherung übertragen?

LF02-EL02: Nein. Über § 176 ist die entsprechende Anwendung des lebensversicherungsrechtlichen § 152 zu beachten; grundsätzlich sind damit 30 Tage maßgeblich. Die Besonderheiten der konkreten Versicherung bleiben zu prüfen.

LF02-EA03: Ist die Aussage spätestens nach zwölf Monaten und 14 Tagen immer vorbei vollständig?

LF02-EL03: Nein. Sie verschweigt insbesondere die gesetzliche Ausnahme bei fehlender Widerrufsbelehrung und den besonderen Zeitraum für die Lebensversicherung. Außerdem muss der konkrete Sachverhalt dem zutreffenden Rechtsstand zugeordnet sein.

Quellen und Inkrafttreten

Geltendes Recht am 19. November 2026: https://www.gesetze-im-internet.de/vvg_2008/__8.html ; https://www.gesetze-im-internet.de/vvg_2008/__152.html ; https://www.gesetze-im-internet.de/vvg_2008/__176.html ; https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/__356a.html . Inkrafttreten der einschlägigen Reform am 19. Juni 2026: Gesetz vom 3. Februar 2026, BGBl. 2026 I Nr. 28; amtlicher Vorgang des Deutschen Bundestags https://dip.bundestag.de/vorgang/gesetz-zur-%C3%A4nderung-des-verbrauchervertrags-und-des-versicherungsvertragsrechts-sowie-zur/325541 . Diese Regelung ist am Buchstichtag bereits geltendes Recht und kein bloßer Zukunftsentwurf. Die Darstellung ersetzt keine Prüfung einer konkreten Altvertragskonstellation.

Durchgearbeiteter Praxisfall 1 Drei Beginne

Annahme: Im Lernfall wird am 4. März ein Antrag gestellt. Der Versicherer nimmt ihn am 8. März an. Technischer Beginn ist vereinbart der 1. April. Eine ausdrücklich vereinbarte selbstständige vorläufige Deckung beginnt am 6. März um 12 Uhr. Ihre Modellbedingungen erfassen das vorgelegte Ereignis; ein Ende vor dem 10. März ist nicht vereinbart. Ein Schaden tritt am 7. März ein.

Lösung: Der Hauptvertrag ist erst am 8. März zustande gekommen. Der technische Beginn am 1. April erklärt nicht allein die Deckung am 7. März. Maßgeblich ist hier die selbstständige vorläufige Deckung seit dem 6. März. Anhand der ausdrücklich vorgegebenen Bedingungen ist der Schaden vom 7. März zeitlich umfasst. Leistungsumfang, Selbstbehalt und mögliche weitere Einwendungen sind anschließend gesondert zu bearbeiten. Ohne die ausdrückliche Annahme einer vorläufigen Deckung dürfte der Bearbeiter sie nicht ergänzend erfinden.

Durchgearbeiteter Praxisfall 2 Eine unvollständige Beratung

Annahme: Die fiktive Kundin Nora verlangt eine möglichst niedrige Prämie für ihren Hausrat. Das Angebot senkt den Beitrag, begrenzt aber bestimmte Entschädigungen stärker. Die Beratungsnotiz lautet nur „Kundin will günstig“. Die vorhandenen Unterlagen nennen wertvolle Gegenstände und knappe Rücklagen.

Lösung: Der Preiswunsch ist dokumentiert, die Bedarfslage und Tragbarkeit verbleibender Lücken jedoch nicht. Zuerst werden Werte, versicherte Interessen, Grenzen und finanzielle Möglichkeiten geklärt. Dann werden vergleichbare Alternativen einschließlich möglicher Eigenbelastung erläutert. Die Begründung muss zeigen, wie die Empfehlung diese Informationen berücksichtigt. Die Kundin kann sich nach Aufklärung für eine begrenzte Lösung entscheiden; die Dokumentation darf dadurch aber nicht eine vollständige Absicherung behaupten. Gesundheitsdaten sind in diesem Hausratfall nicht vorsorglich einzusammeln.

Aufgaben

LF02-A01: Ein 16-Jähriger bezahlt die erste Jahresprämie aus seinem Taschengeld. Warum ist damit ein Vertrag mit weiteren laufenden Verpflichtungen nicht automatisch wirksam?

LF02-A02: Ordne Antragsmodell und Invitatiomodell nach der Person, die zuerst das rechtlich bindende Angebot abgibt.

LF02-A03: Nenne drei Angaben, ohne die eine Aussage zur vorläufigen Deckung nicht belastbar ist.

LF02-A04: Ein Antrag fragt nach Behandlungen der letzten fünf Jahre. Der Kunde erinnert sich an eine Behandlung vor drei Jahren, hält sie aber für unwichtig. Was ist zu tun?

LF02-A05: Warum kann eine Mahnung über eine Folgeprämie ohne die erforderlichen Hinweise nicht einfach die gesetzlich beschriebene Leistungsfreiheit auslösen?

LF02-A06: Unterscheide eine vorvertragliche Anzeigepflichtverletzung von einer späteren Gefahrerhöhung.

LF02-A07: Annahme: Das passende Produkt hat eine 14-tägige Widerrufsfrist; Fristbeginn und sämtliche übrigen Voraussetzungen stehen im Fall fest. Warum darfst du diese 14 Tage nicht allein aus Gewohnheit auf einen Lebensversicherungsfall übertragen?

LF02-A08: Formuliere eine bessere Beratungsnotiz als „Kunde will günstig“ für den Praxisfall Nora.

LF02-A09: Ein Kunde behauptet am Telefon, für seine Partnerin alle Vertragsänderungen vornehmen zu dürfen. Welche Prüfungen sind erforderlich?

LF02-A10: Entscheidet die BaFin jede Beschwerde über eine Versicherungsentschädigung wie ein Zivilgericht?

Erläuterte Lösungen

LF02-L01: Laufende Verpflichtungen können über die zur freien Verfügung überlassenen Mittel hinausgehen. Geschäftsfähigkeit, erforderliche Zustimmung und die konkreten Voraussetzungen der BGB-Regeln sind zu prüfen. Eine einzelne Zahlung ersetzt diese Wirksamkeitsprüfung nicht.

LF02-L02: Im Antragsmodell stammt das Angebot regelmäßig vom Kunden. Beim Invitatiomodell fordert der Kunde ein Angebot an, das der Versicherer abgibt. Die spätere Annahme muss inhaltlich dazu passen. Formularnamen allein entscheiden nicht.

LF02-L03: Erforderlich sind zumindest die wirksame Vereinbarung, der genaue zeitliche Beginn sowie der sachliche und persönliche Umfang; zusätzlich sind Ende und Bedingungen relevant. Eine Antragsnummer belegt diese Punkte nicht von selbst.

LF02-L04: Der genaue Frageinhalt ist maßgeblich. Der bekannte Umstand liegt im abgefragten Zeitraum und darf nicht durch eine persönliche Relevanzwertung verschwiegen werden. Die Antwort wird korrekt und sicher aufgenommen; medizinische oder risikoprüfende Entscheidungen trifft die zuständige Stelle.

LF02-L05: Das Gesetz verbindet die besonderen Folgen mit Voraussetzungen, zu denen gerade eine qualifizierte Zahlungsaufforderung gehört. Der Bearbeiter muss Frist, erforderliche Angaben, Zugang und weiteres Verhalten prüfen. Ein beliebiges Mahnetikett genügt nicht.

LF02-L06: Die erste betrifft bekannte, erfragte Umstände vor Vertragsschluss. Die zweite betrifft eine Veränderung während des Vertrags. Zeitablauf, Kenntnis, Verschulden und Rechtsfolgen sind unterschiedlich zu untersuchen.

LF02-L07: Für die Lebensversicherung gilt grundsätzlich die besondere 30-Tage-Regel des §152 VVG. Zuerst muss daher die passende Vorschrift bestimmt werden. Selbst der richtige Fristwert beantwortet noch nicht die Frage, ob der Fristbeginn ordnungsgemäß ausgelöst wurde.

LF02-L08: Beispielsweise: Wertgegenstände und begrenzte Rücklagen erhoben; die angebotene Beitragsersparnis entsteht durch die bezeichneten engeren Entschädigungsgrenzen. Alternative mit höherer Prämie und geringerem Eigenrisiko gegenübergestellt. Entscheidung, verbleibende Lücke und noch offene Angaben konkret festgehalten. Die Notiz darf nur tatsächlich erhobene Informationen enthalten.

LF02-L09: Identität, Vertragsrolle und Vertretungsberechtigung müssen geklärt werden. Die Kenntnis einer Vertragsnummer und eine behauptete persönliche Beziehung sind kein vollständiger Nachweis. Auskunft und Änderung sind jeweils auf ihre Berechtigungsgrundlage zu prüfen.

LF02-L10: Nein. Ihre Aufsichtsfunktion ist von der individuellen gerichtlichen Anspruchsentscheidung zu unterscheiden. Der passende Beschwerde- und Durchsetzungsweg hängt vom konkreten Anliegen ab; die maßgeblichen Fristen bleiben gesondert zu überwachen.