**LF 6: Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten**

Die nachstehenden Kompetenzformulierungen beziehen sich vornehmlich auf die Fachkompetenz. Weitere Aspekte der Handlungskompetenz werden hier nur fallweise aufgeführt. Bei den formulierten Kompetenzen handelt es sich um einen Vorschlag des Autorenteams. Daraus ist keine Verbindlichkeit abzuleiten. Ebenso ist es den unterrichtenden Lehrkräften freigestellt, eigene pädagogisch-didaktische Überlegungen umzusetzen.

Hinweise:

Die angegebenen Zeitrichtwerte dienen der Orientierung, sie werden sich an die unterrichtliche Praxis anpassen.

Zum Zeitpunkt der Erstellung der Lernfeldstrukturanalyse waren sowohl der Rahmenlehrplan als auch die bayerische Lehrplanrichtlinie veröffentlicht, jedoch lagen noch keine Prüfungskataloge oder ähnliches vor.

Abweichungen bei den Kompetenzformulierungen gegenüber der Lehrplanrichtlinie dienen der besseren Lesbarkeit, es ergeben sich daraus keine inhaltlichen Differenzen.

**Autorenteam:**

Wilhelm Fensel

Fred Kohlenberger

Harald Rank

Matthias Stecher

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LF 6: Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten**  Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen. | | | | | |
| **Kompetenzen aus der Lehrplanrichtlinie**  ggf. Lernsituation  Zeitrichtwert: 80 Stunden | **Handlungskompetenz** | | | Didaktik  Organisation  Verantwortlichkeit | Verknüpfung mit anderen Lernfeldern/Fächern |
| Fachkompetenz | Selbst-, Sozial-, Methodenkompetenz | Medienkompetenz |
| **Kompetenz 1**  Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogene Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von Kraftfahrzeugen sowie den Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Kunde plant eine Auslandsreise mit dem eigenen Kfz.  2 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … unterscheiden die Arten der Kfz-Versicherung (Kraftfahrthaftpflichtversicherung, Fahrzeugversicherung, Schutzbrief, Fahrerschutzversicherung, Verkehrsrechtsschutzversicherung) und der Reiseversicherung (Reiserücktrittsversicherung, Reiseabbruchversicherung, Reisegepäckversicherung, Auslandsreisekrankenversicherung).  … kennen die Hierarchie der Rechtsquellen der Kfz-Versicherung.  … informieren sich über versicherungspflichtige Alternativen zum Auto.  **Mögliche Inhalte:**   * E-Bike * E-Scooter | | |  | lediglich Überblick; nähere Besprechung bei Kompetenz 5 und 7 |
| **Kompetenz 2**  Die Schülerinnen und Schüler erschließen die Regelungen zum Schutz der Verkehrsopfer. Sie informieren sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Kunde, der erstmals ein Kfz zulassen will, fragt, welchen Versicherungsumfang der Gesetzgeber vorschreibt und warum.  Ein Auszubildender fragt, welchen Sinn die Versicherungspflicht macht, wenn der Versicherungsnehmer sich nicht an seine vertraglichen Pflichten hält.  14 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erläutern und begründen die Versicherungspflicht.  … erläutern, wie der Haftpflichtversicherungsschutz nachgewiesen werden kann.  … erläutern und begründen den Kontrahierungszwang (inklusive Ausnahmen).  … erkennen die Bedeutung der Annahmefiktion.  … erläutern den Direktanspruch des Geschädigten.  … erläutern und begründen die Nachhaftung bei Nichtzahlung der Folgeprämie.  … erläutern in welchen Fällen und bei welchen Ansprüchen Geschädigte sich an den Entschädigungsfonds für Verkehrsopfer wenden können.    **Mögliche Inhalte:**   * Versicherungspflicht und Mindestversicherungssummen * Nachweismöglichkeiten (EU-Kennzeichen, Internationale Versicherungskarte, Grenzversicherungsschein) * Kontrahierungszwang und Annahmefiktion * Rechtsgrundlagen (Pflichtversicherungsgesetz, Versicherungsvertragsgesetz, Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung und Allgemeine Kraftfahrtbedingungen). * Direktanspruch des Dritten * Nachhaftung * Entschädigungsfonds für Schäden aus Kfz-Unfällen | | |  |  |
| **Kompetenz 3**  Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko unter Berücksichtigung von beitragsrelevanten Merkmalen beurteilen und bedarfsgerechte Vorschläge erarbeiten. Hierbei berücksichtigen sie die Möglichkeit der vorläufigen Deckung, informieren die Kundinnen und Kunden über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Kunde möchte ein Kfz versichern und zulassen.  10 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erläutern die beitragsrelevanten Merkmale  … erklären das Schadenfreiheitssystem.  … verstehen die Bedeutung der vorläufigen Deckung.  … erläutern das Zulassungsverfahren.  … bestimmen und erklären die Versicherungsbeginne.  **Mögliche Inhalte:**   * Beitragsrelevante Merkmale (Regional- und Typklassen, weiche Merkmale) * Schadenfreiheitssystem (Einstufung, Höherstufung, Rückstufung) * vorläufige Deckung als eigenständiger Vorvertrag * Zulassungsverfahren * Versicherungsbeginne * mögliche Folgen bei Nichtzahlung der Erstprämie | | | Zunächst auf KH beschränkt  Keine Beitragsberechnung mehr vorgesehen!  fakultativ: Kennzeichenarten | LF 2: Versicherungsbeginne, vorläufige Deckung und Prämienverzug |
| **Kompetenz 4**  Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes und informieren diese über den Datenschutz und die Datensicherheit bei Telematiktarifen. Sie bereiten den Abschluss - auch mithilfe digitaler Medien - von Kraftfahrtversicherungsverträgen vor.  **Mögliche Lernsituation**  Verschiedene Kunden möchten den Gebrauch ihres Kfz möglichst gut absichern.  10 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erarbeiten bedarfsgerechte Ergänzungen des Versicherungsschutzes.  … unterscheiden Teil- und Vollkaskoversicherung hinsichtlich des Deckungsumfanges.  … stellen den Nutzen und den Leistungsumfang eines Autoschutzbriefes dar.  … diskutieren den Nutzen der Fahrerschutzversicherung.  **Mögliche Inhalte:**   * Kaskotarife (Teil- und Vollversicherung, versicherte Gefahren, versicherte Sachen) * Autoschutzbrief * Fahrerschutzversicherung * Telematiktarife | | | Obliegenheiten in Kompetenz 8 | LF 1 und 3: Datenschutz  LF 5: Verkehrsrechtsschutzversicherung  LF 7: Umfang der Fahrerschutzversicherung mit dem der Privaten Unfallversicherung vergleichen |
| **Kompetenz 5**  Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen im Beratungsgespräch den Geltungsbereich und gehen auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein. Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden - auch in einer fremden Sprache - über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen.  **Mögliche Lernsituation**  Ein Kunde interessiert sich für den Versicherungsschutz auf Auslandsreisen.  8 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … informieren sich über den Geltungsbereich der Kfz-Versicherungen.  … können Erweiterungsmöglichkeiten aufzeigen  … erläutern Nutzen und Leistungsumfang von zusätzlichen Reiseversicherungen  **Mögliche Inhalte:**   * Geltungsbereich der Kfz-Versicherungen * „Mallorca-Police“ * Internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe * Auslandsreisekrankenversicherung * Reiseabbruchversicherung * Reiserücktrittsversicherung * Reisegepäckversicherung | | |  | Englisch  LF 4: Reisegepäckversicherung mit der Außenversicherung der Hausratversicherung vergleichen  LF 8: Auslandsreisekrankenversicherung |
| **Kompetenz 6**  Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der risikorele­vanten Merkmale. Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungs-schutz ihrer Kundinnen und Kunden.  **Mögliche Lernsituation**  Bei verschiedenen Kunden ändern sich risikorelevante Merkmale.  12 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … beraten die Kunden und optimieren den Versicherungsschutz.  … erläutern den Versicherungsschutz im Rahmen der Ruheversicherung.  **Mögliche Inhalte:**   * Saisonkennzeichen * Unterbrechung des Versicherungsschutzes * Stilllegung * Veräußerung * Rabattübertragung * Rabattschutz * Änderung der risikorelevanten Tarifmerkmale (z.B. Nutzerkreis erweitert sich) | | |  |  |
| **Kompetenz 7**  Die Schülerinnen und Schüler erschließen die Haftungsarten.  **Mögliche Lernsituation**  Der Versicherungsnehmer (VN) hält an einem Zebrastreifen, der von einem achtjährigen Mädchen auf dem Kinderfahrrad überquert wird. Das Mädchen stürzt und verletzt sich beim Sturz an dem Pkw des VN**.**  6 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … erläutern die Verschuldens- und Gefährdungshaftung.  … erläutern die Voraussetzungen und Grenzen der Gefährdungshaftung.  … verstehen, dass eine Haftpflicht auch ohne Verschulden vorliegen kann.  **Mögliche Inhalte:**   * Verschuldenshaftung nach BGB * Gefährdungshaftung nach StVG * Haltereigenschaft, Unterschied Betrieb und Gebrauch des Kfz, höhere Gewalt, unabwendbares Ereignis | | |  | LF 5: Verschuldenshaftung ausführlich |
| **Kompetenz 8**  Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie beurteilen den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei die Möglichkeit von Regressen. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadens und im Versicherungsfall sowie über die Schadenregulierung, mögliche Rückstufungen und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin. Hierbei wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an.  **Mögliche Lernsituation**  Bei verschiedenen Bestandskunden tritt der Schadenfall ein.  16 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … bearbeiten Leistungsfälle in den einzelnen Versicherungsarten dem Grunde und der Höhe nach.  … informieren sich über Obliegenheiten während der Vertragslaufzeit.  … erläutern Rechte des Versicherers bei Verletzung dieser Obliegenheiten in konkreten Fallsituationen.  … erläutern Rechte des Versicherungsnehmers im Leistungsfall in konkreten Fallsituationen.  **Mögliche Inhalte:**   * formelle und materielle Deckungsprüfung * Berechnung der Entschädigung * Obliegenheiten vor Eintritt des Versicherungsfalles (zum Beispiel berechtigter Fahrer, Fahren mit Fahrerlaubnis, Fahren ohne Einfluss von Alkohol und Drogen) * Obliegenheiten im Versicherungsfall (Anzeigepflicht, Auskunftspflicht, Schadenminderungspflicht) * Regressmöglichkeiten * Rechte und Pflichten im Schadenfall * mögliche Rückstufungen, Erstattung der Entschädigung | | |  | LF 2: Versicherungsbeginne, Prämienverzug  LF 2 und 4: Obliegenheiten allgemein |
| **Kompetenz 9**  In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.  2 Stunden | **Fachkompetenz:**  Die SuS  … beurteilen ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch.  … holen sich ein Kundenfeedback ein.  **Mögliche Inhalte:**  Erstellung zum Beispiel einer Checkliste für geeignetes Service- und Kommunikationsverhalten. | | |  | LF 3: Reflexion von Kundenberatungsgesprächen |