**LF 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter 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

|  |
| --- |
| **Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle von Rechtstreitigkeiten und bei Ansprüchen Dritter zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.  |
| **Kompetenzen aus der Lehrplanrichtlinie**ggf. LernsituationZeitrichtwert: 80 Stunden  | **Handlungskompetenz** | DidaktikOrganisationVerantwortlichkeit | Verknüpfung mit anderen Lernfeldern/Fächern |
| Fachkompetenz | Selbst-, Sozial-, Methodenkompetenz | Medienkompetenz |
| **Kompetenz 1** Die Schülerinnen und Schüler analysieren Risikosituationen, die zu privatrechtlichen Schadenersatzansprüchen und Rechtsstreitigkeiten führen können.Die Schülerinnen und Schüler grenzen die Bereiche des öffentlichen Rechts und des Privatrechts voneinander ab und unterscheiden die verschiedenen Instanzen der ordentlichen Gerichtsbarkeit.**Mögliche Lernsituation**Ein kritischer Kunde bezweifelt die Sinnhaftigkeit von privaten Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen.4 Stunden | **Fachkompetenz:**Die SuS … erkennen Risiken der Kunden.… diskutieren Möglichkeiten der Risikobewältigung.… erkennen Kundenbedarfe zur Absicherung.**Mögliche Inhalte:*** Privates und öffentliches Recht
* Instanzen der ordentlichen Gerichtsbarkeit
* Kundenbedarf zur Absicherung des eigenen Vermögens
* Kundenbedarf zur Durchsetzung der eigenen Rechte
 |  | PuG: 10.4.3  |
| **Kompetenz 2** Hierbei informieren sich die Schülerinnen und Schüler über das Haf­tungsrecht und die Haftungsarten in den entsprechenden Rechtsgrundlagen. In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen der Beweislast und der umgekehrten Beweislast des Haftpflichtrechts.**Mögliche Lernsituation**Verschiedene Kunden haben Fragen zur Verpflichtung zum Schadenersatz.16 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … können konkrete Anspruchsgrundlagen nennen.… analysieren, wen die Beweislast trifft.… grenzen Personen-, Sach- und Vermögensschäden voneinander ab.… können ableiten, ob eine Schadenersatzpflicht dem Grunde nach besteht oder nicht.**Mögliche Inhalte:*** Reine Verschuldenshaftung
* Vermutete Verschuldenshaftung
* Gefährdungshaftung
* Beweislast und umgekehrte Beweislast
* Rechtsgrundlagen (gesetzliche und vertragliche Haftpflicht zum Beispiel bei der Übernahme der Streupflicht)
* Personen-, Sach- und Vermögensschäden (unechte und echte)
 |  | LF 6: Gefährdungshaftung für KraftfahrzeugeLF 13: Haftung im Zusammenhang mit Kaufverträgen |
| **Kompetenz 3** Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische Haftpflichtversicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen*.* Sie erläutern den Versicherungsumfang der jeweiligen Produkte und erstellen bedarfsgerechte Angebote für die Privathaftpflichtversicherung.Im Beratungsgespräch unterbreiten die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Haftpflichtversicherungen vor.**Mögliche Lernsituation**Verschiedene Kunden möchten unterschiedliche Haftpflichtversicherungsrisiken absichern.20 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS… erfassen für die Haftpflichtversicherung die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten.… identifizieren private Risiken… erarbeiten bedarfsgerechte Angebote.… ermitteln die Prämie, inkl. Nach- und Rückprämie.… erläutern den jeweiligen Versicherungsumfang.… können entscheiden, ob eine Privathaftpflichtversicherung ausreicht oder ob zusätzliche Haftpflichtversicherungen benötigt werden.**Mögliche Inhalte:*** Privathaftpflichtversicherung
* Hunde- und Pferdehalterhaftpflichtversicherung
* Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung
* Bauherrenhaftpflichtversicherung
* Gewässerschadenhaftpflichtversicherung
 | Beratungsgespräche in Abstimmung mit Lernfeld 3 durchführenHaftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen können selbstverständlich auch parallel behandelt werden. | LF 1: Datenschutz und Datensicherung |
| **Kompetenz 4** Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Risikosituation.Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.**Mögliche Lernsituation**Bei verschiedenen Kunden ändert sich die individuelle Risikosituation.8 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … beraten die Kunden und optimieren den Versicherungsschutz im Haftpflichtbereich.… unterscheiden zwischen der Veränderung bereits versicherter Risiken und dem Eingehen neuer Risiken**Mögliche Inhalte:*** Volljährigkeit
* Beginn der Berufstätigkeit
* Heirat
* Änderung der Familienkonstellation
* Tod des VN
* Erhöhung und Erweiterung des Risikos
* Vorsorgeversicherung
 |  |  |
| **Kompetenz 5** Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie beurteilen den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.**Mögliche Lernsituation**Bei verschiedenen Bestandskunden tritt der Leistungsfall ein.8 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … bearbeiten Leistungsfälle im Haftpflichtbereich dem Grunde und der Höhe nach. **Mögliche Inhalte:*** Formelle und materielle Deckungsprüfung (Geltungsbereich, Ausschlüsse, Prämienverzug)
* Berechnung der Entschädigung
* Rechte und Pflichten im Leistungsfall
 |  | LF 2: Prämienverzug, Obliegenheiten |
| **Kompetenz 6**Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische Rechtsschutzversicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen.Im Beratungsgespräch unterbreiten die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Rechtsschutzversicherungen vor.**Mögliche Lernsituation**Verschiedene Kunden möchten unterschiedliche Rechtsschutzrisiken absichern.10 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … erklären die Leistungsarten der Rechtsschutzversicherung… erfassen für die Rechtsschutzversicherung die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten.… erarbeiten bedarfsgerechte Angebote.… ermitteln die Prämie, inkl. Nach- und Rückprämie.… erläutern den jeweiligen Versicherungsumfang.**Mögliche Inhalte:*** Aktive und passive Form
* Stufen der Interessenwahrnehmung (Beratung, außergerichtlich, gerichtlich)
* Leistungsarten
* Leistungsumfang
* Zeitliche und inhaltliche Ausschlüsse
* Versicherbare Lebensbereiche (Privatrechtsschutzversicherung, Berufsrechtsschutzversicherung, Verkehrsrechtsschutzversicherung, Fahrerrechtsschutzversicherung, Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung)
* Mitversicherte Personen
 | evtl. Hinweis auf Sinnhaftigkeit der Fahrzeugrechtsschutzversicherung | LF 1: Datenschutz und Datensicherung |
| **Kompetenz 7** Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Risikosituation.Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.**Mögliche Lernsituation**Bei verschiedenen Kunden ändert sich die individuelle Risikosituation.6 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS …. beraten die Kunden und optimieren den Versicherungsschutz im Rechtsschutzbereich.**Mögliche Inhalte:*** Volljährigkeit
* Beginn der Berufstätigkeit
* Änderung der Familienkonstellation
* Veränderung bereits versicherter Risiken
* Neue Risiken
 |  |  |
| **Kompetenz 8** Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung Sie beurteilen den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.**Mögliche Lernsituation**Bei verschiedenen Bestandskunden tritt der Leistungsfall ein.6 Stunden | **Fachkompetenz:** Die SuS … bearbeiten Leistungsfälle im Rechtsschutzbereich dem Grunde und der Höhe nach.**Mögliche Inhalte:*** Formelle und materielle Deckungsprüfung (insbesondere versicherter Leistungsumfang, Geltungsbereich, Ausschlüsse, Wartezeiten, Prämienverzug)
* Berechnung der Entschädigung
* Rechte und Pflichten im Leistungsfall
 | evtl. Hinweis auf Tarife mit Rückstufungsmöglichkeiten | LF 2: Prämienverzug, Obliegenheiten |
| **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 |