|  |  |
| --- | --- |
| VHB 2014 | Kunden beim Wohnungswechsel in der Hausratversicherung beraten |

**Situation**

Sie sind Auszubildende/r der Proximus Versicherung AG und vertreten Ihren derzeit krankgeschriebenen Arbeitskollegen Herrn Kaltenbach. Für die nächste Zeit sind Sie nicht nur für seinen Kundenstamm verantwortlich, sondern auch zuständig für alle innerbetrieblichen Abläufe.

Im Postfach des Herrn Kaltenbach finden Sie unter anderem diese E-Mail, die dringend beantwortet werden sollte. Außerdem ist Ihnen schon mehrfach zu Ohren gekommen, dass viele Kunden mittlerweile verärgert sind, weil die Bearbeitung ihrer Anliegen sehr lange dauert.

Dies nehmen Sie zum Anlass sich mit Ihren Azubikollegen zusammenzusetzen und sich Gedanken über dieses Problem zu machen, um künftig Kundenfragen routinierter und schneller abwickeln zu können.

**Aufträge**

Erstellen Sie für Ihr Unternehmenshandbuch eine Präsentationsvorlage zum Thema Wohnungswechsel, so dass in Zukunft alle Fragen rund um das Thema Wohnungswechsel inklusive aller Paragrafen dort nachgeschlagen werden können und beantworten Sie die Mail von Herrn Schiller.

**Datenkranz**

|  |  |
| --- | --- |
| **Von** | Peter.Schiller@mail.de |
| **Betreff:** | Hausratversicherung mit der Nummer 854575945H (VHB 2014) |
| Sehr geehrte Damen und Herren, seit 01.01.2014 habe ich bei Ihnen eine auf meinen Namen laufende Hausratversicherung mit oben genannter Nummer für unsere derzeitige Ehewohnung. Leider werden sich meine Frau und ich trennen. Meine Frau bleibt mit unseren beiden Kindern in der jetzigen Wohnung und ich werde zum nächsten ersten des Monats in eine kleinere Wohnung umziehen (60m² statt 110m²). Aufgrund der geänderten Situation stellen sich mir einige Fragen, die ich gerne von Ihnen beantwortet hätte. Diese lauten wie folgt:* Wie sieht es mit dem Versicherungsschutz für die beiden Wohnungen ab dem kommenden Monat aus?
* Welche Schritte bezüglich meiner Hausratversicherung für meine neue Wohnung muss ich veranlassen?
* Was muss meine Frau veranlassen?
* Bis wann benötigen Sie von uns eine Mitteilung, falls eine notwendig ist?
* Wie sieht es mit dem Versicherungsschutz für meine Sachen in der neuen Wohnung aus, denn ich habe bereits vor einem Monat eine neue Wohnzimmereinrichtung vom Möbelhaus in die neue Wohnung geliefert bekommen?

Falls ich noch wichtige Informationen, Fragen oder Hinweise vergessen habe, bitte ich Sie, mir diese zusätzlich mitzuteilen.Im Voraus vielen Dank für Ihre Antwort.Mit freundlichen Grüßen Peter Schiller  Mauerstraße 7770173 Stuttgart |

***Lösungshinweis***

* Umzug liegt vor, wenn zum ersten Mal dauerhaft Hausrat in die neue Wohnung/ das neue Haus gebracht wird.
* Während Wohnungswechsel besteht Versicherungsschutz für beide Wohnungen, erlischt aber spätestens nach 2 Monaten ab Umzugsbeginn
* Während Transport Versicherungsschutz über Außenversicherung
* Anzeige Wohnungswechsel (§ 11 Nr. 4 VHB 2014): spätestens mit Umzugsbeginn; Angaben: neue Wohnfläche; schriftlich, mögliche Änderung der Tarifzone und somit Prämienänderung; Anpassung der Versicherungssumme, um Unterversicherung zu vermeiden
* Umzug ins Ausland (§ 11 Nr. 3 VHB 2014): kein Versicherungsschutz, dieser endet für alte Wohnung 2 Monate nach Umzugsbeginn, Klauselvereinbarung möglich
* Doppelwohnsitz (§ 11 Nr. 2 VHB 2014): kein Übergang des Versicherungsschutzes, wenn alte Wohnung weiterhin bewohnt, Versicherungsschutz für 2 Monate als Übergang, neue Versicherung für neue Wohnung notwendig
* Gemeinsame Wohnung:
1. nur einer der Partner ist VN:
* VN zieht aus: Versicherungsschutz für alte Wohnung endet nach drei Monaten nach der nächsten, auf den Auszug folgenden Prämienfälligkeit. Nicht-VN benötigt eigene Versicherung.
* Nicht-VN zieht aus: nur vorübergehend (max. 3 Monate) 🡪 Versicherungsschutz über Außenversicherung/ endgültiger Auszug: eigene Versicherung notwendig
1. beide Partner sind VN:
* einer zieht aus: Versicherungsschutz für Person, die auszieht erlischt und neue Versicherung wird benötigt.
* beide ziehen aus: beide Wohnungen sind Versicherungsort für drei Monate; spätestens nach 3 Monaten nach der nächsten, auf den Auszug folgenden Prämienfälligkeit, erlischt Versicherungsschutz für beide neuen Wohnungen

***Didaktisch-methodische Hinweise***

Die Ergebnissicherung der erstellten Übersichten/ E-Mails an Herrn Schiller kann im Plenum oder eigenständig von den SuS erfolgen, indem die Lehrperson einen möglichen Erwartungshorizont zur Verfügung stellt.

Verfestigung des Erlernten durch kleine Übungsfälle im Anschluss an die Lernsituation.

***Ergänzendes Material: Arbeitsblatt für die Übungsphase sowie Fragen für Quiz (z.B. Plickers)***

**Übungsfälle zum Thema Wohnungswechsel**

**Fall 1:**

Brigitte Andersen wohnt zusammen mit ihrem Mann und ihren beiden Kindern am Bodensee. Frau Andersen ist Versicherungsnehmerin der Hausratversicherung für das Haus am Bodensee. Sie arbeitet aber als Ingenieurin in Hessen und wohnt unter der Woche auch dort in einer Einzimmerwohnung.

* 1. Klären Sie Frau Andersen über ihren Versicherungsschutz in der Hausratversicherung für das Haus und die Wohnung auf.
	2. Erklären Sie ihr, zu welchem Zeitpunkt ein Umzug laut den Versicherungsbedingungen begonnen hat.

**Fall 2:**

Nachdem Herr Becker Sie darüber informiert hat, dass seine Ehefrau wegen einer Beziehungspause ausgezogen ist, erhalten Sie die Mitteilung, dass das Ehepaar „es nochmals versuchen möchte“. Frau Becker zieht nach vier Monaten wieder in die gemeinsame Wohnung ein. Klären Sie den Versicherungsschutz.

**Fall 3:**

Sie haben folgende Mitteilung Ihrer Kundin Margret Gresser auf dem Anrufbeantworter:

„Mein langjähriger Partner Klaus Schulz und ich haben für unsere gemeinsame Wohnung bei Ihnen eine Hausratversicherung. Er wird zum nächsten ersten komplett ausziehen, weil wir uns getrennt haben. Es befinden sich seit circa einem Monat diverse Gegenstände in seiner neuen Wohnung. Ab welchem Zeitpunkt ist er für Sie denn nun aus meiner Wohnung ausgezogen? Wie ist nun der Versicherungsschutz von mir und von meinem Ex? (kurze Denkpause…)

Ich bin mir außerdem noch nicht ganz sicher, ob ich dann in ein paar Wochen auch ausziehe. Denn diese Wohnung ist mir alleine dann doch etwas zu groß und wenn ich eine geeignete Wohnung finde, möchte ich auch einen Tapetenwechsel. Wie ist dann mein Versicherungsschutz geregelt. Gerne komme ich nächste Woche kurz vorbei, um die Fragen zu klären.“

Bereiten Sie das Beratungsgespräch mit Frau Gresser vor.

**Fall 4:**

4.1 Familie Krug wandert nach Mallorca aus, um ein Restaurant zu eröffnen. Ihre derzeitige Wohnung ist 80m² groß und der ganze Hausrat aus Deutschland soll auf die Insel verschifft werden. Klären Sie Familie Krug über ihren Versicherungsschutz in beiden Wohnungen auf.

4.2 Gehen Sie davon aus, dass die Familie mit der Proximus Versicherung AG vereinbart hat, dass der Hausrat auf Mallorca durch eine Zusatzklausel in der bestehenden 110m²-Wohnung versichert wird. Klären Sie den Kunden auf, wann der Wohnungswechsel bei der Proximus Versicherung AG anzuzeigen ist und welche Mitteilungen zu machen sind.

4.3 Erklären Sie dem Kunden, weshalb die Mitteilung eines Wohnungswechsels für die Proximus Versicherung AG von Bedeutung ist.

*Lösungshinweise zum Übungsblatt:*

Fall 1:

Brigitte Andersen wohnt zusammen mit ihrem Mann und ihren beiden Kindern am Bodensee. Frau Andersen ist Versicherungsnehmerin der Hausratversicherung für das Haus am Bodensee. Sie arbeitet aber als Ingenieurin in Hessen und wohnt unter der Woche auch dort in einer Einzimmerwohnung.

1.1 Klären Sie Frau Andersen über ihren Versicherungsschutz in der Hausratversicherung für das Haus und die Wohnung auf.

🡪 2 Monate ab Umzug beide (Wohnung und Haus) versichert, Haus versichert und ab Überschreiten der zwei Monatsfrist muss neue Wohnung extra versichert werden.

1.2 Erklären Sie ihr, zu welchem Zeitpunkt ein Umzug laut den Versicherungsbedingungen begonnen hat.

🡪 Umzugsbeginn liegt vor, wenn zum ersten Mal dauerhaft Hausrat in die neue Wohnung/ das neue Haus gebracht wird.

Fall 2:

Nachdem Herr Becker Sie darüber informiert hat, dass seine Ehefrau wegen einer Beziehungspause ausgezogen ist, erhalten Sie die Mitteilung, dass das Ehepaar „es nochmals versuchen möchte“. Frau Becker zieht nach vier Monaten wieder in die gemeinsame Wohnung ein. Klären Sie den Versicherungsschutz.

🡪 bei einer vorübergehenden Trennung ist Hausrat über Außenversicherung abgesichert, aber nur bis max. 3 Monate; hier: gesonderte Hausratversicherung notwendig, da vier Monate

Fall 3:

Sie haben folgende Mitteilung Ihrer Kundin Margret Gresser auf dem Anrufbeantworter:

„Mein langjähriger Partner Klaus Schulz und ich haben für unsere gemeinsame Wohnung bei Ihnen eine Hausratversicherung. Er wird zum nächsten ersten komplett ausziehen, weil wir uns getrennt haben. Es befinden sich seit circa einem Monat diverse Gegenstände in seiner neuen Wohnung. Wie ist nun der Versicherungsschutz von mir und von meinem Ex? (kurze Denkpause…)

Ich bin mir außerdem noch nicht ganz sicher, ob ich dann in ein paar Wochen auch ausziehe. Denn diese Wohnung ist mir alleine dann doch etwas zu groß und wenn ich eine geeignete Wohnung finde, möchte ich auch einen Tapetenwechsel. Wie ist dann mein Versicherungsschutz geregelt. Gerne komme ich nächste Woche kurz vorbei, um die Fragen zu klären.“

Bereiten Sie das Beratungsgespräch mit Frau Gresser vor.

🡪 Versicherungsschutz von Frau Gresser bleibt bestehen; Herr Schulz sollte in den nächsten drei Monaten eine eigene Hausratversicherung abschließen

🡪 Versicherungsschutz für beide Wohnungen (der vorübergehend bestand) erlischt: drei Monate nach Prämienfälligkeit, die auf den Umzugsbeginn folgt

Fall 4:

4.1 Familie Krug wandert nach Mallorca aus, um ein Restaurant zu eröffnen. Ihre derzeitige Wohnung ist 80m² groß und der ganze Hausrat aus Deutschland soll auf die Insel verschifft werden. Klären Sie Familie Krug über ihren Versicherungsschutz in beiden Wohnungen auf.

🡪 Liegt die Wohnung außerhalb der BRD, besteht kein Versicherungsschutz für die neue Wohnung. Die alte Wohnung in Deutschland ist nach Umzugsbeginn noch Monate lang versichert.

4.2 Gehen Sie davon aus, dass die Familie mit der Proximus Versicherung AG vereinbart hat, dass der Hausrat auf Mallorca durch eine Zusatzklausel in der bestehenden 110m²-Wohnung versichert wird. Klären Sie den Kunden auf, wann der Wohnungswechsel bei der Proximus Versicherung AG anzuzeigen ist und welche Mitteilungen zu machen sind.

🡪 spätestens mit Umzugsbeginn; Angaben: neue Wohnfläche; schriftlich

4.3 Erklären Sie dem Kunden, weshalb die Mitteilung eines Wohnungswechsels für die Proximus Versicherung AG von Bedeutung ist.

🡪 mögliche Änderung der Tarifzone und somit Prämienänderung; Anpassung der Versicherungssumme, um Unterversicherung zu vermeiden

Vertiefung: Fragen für beispielsweise Plickers:

Hinweis: Diese Fragen sind von der Lehrperson eigenständig in die jeweilige App zu kopieren und sind bei Bedarf zu erweitern.

Frage 1

Herr Knoblauch ist pflegebedürftig und zieht in Kürze in ein Pflegeheim. Der Hausrat aus seiner bisherigen Wohnung wird gespendet. Sein Sohn meldet sich bei Ihnen telefonisch und möchte gerne wissen, was mit dem bestehenden Hausratversicherungsvertrag geschieht.

1. Der Vertrag geht mit dem Hausrat an die Stiftung über, an die der Hausrat gespendet wird.
2. Der Hausratversicherungsvertrag endet mit sofortiger Wirkung, da das versicherte Interesse demnächst entfällt.
3. Der Vertrag läuft unverändert weiter. Es handelt sich schließlich um einen Wohnungswechsel.
4. Der Hausratversicherungsvertrag endet zu dem Zeitpunkt, indem der VN in das Pflegeheim endgültig einzieht, da somit das versicherte Interesse entfällt.

Lösung: d)

Frage 2

Niklas Plack hat bei Ihnen in der Agentur vor einigen Jahren eine Hausratversicherung mit der Versicherungssumme 60.000 € abgeschlossen. Vor kurzem hat er von seiner Tante ein Einfamilienhaus in der Nähe geerbt und zog bereits am 21.03. erstmals mit einigen Wohnmöbeln und anderem Hausrat in das Haus.

Aufgrund der langen Kündigungsfrist läuft der alte Mietvertrag noch bis Ende Juli. Dort lagert er noch weiteren Hausrat in Höhe von 12.000 €. Dieser wird durch ein Feuer am 15. Juni vollständig zerstört.

Sie erklären ihm, dass

1. voller Versicherungsschutz über den Hausrat in der alten Wohnung und in dem neuen Haus bestehen.
2. eingeschränkter Versicherungsschutz über die Außenversicherung besteht.
3. kein Versicherungsschutz besteht.
4. seit 21.03. nur noch in der neuen Wohnung Versicherungsschutz besteht.

Lösung: c)

Frage 3

Bereits ein halbes Jahr vor der rechtskräftigen Scheidung ist die alleinige Versicherungsnehmerin, Frau Klassen, aus der gemeinsamen Wohnung ausgezogen. Am 01. Februar erhält Herr Klassen an die alte Adresse die Jahresrechnung seiner Versicherungsgesellschaft, die er unverzüglich an seine Exfrau weiterleitet.

Herr Klassen ist nun verunsichert, was den Versicherungsschutz für die ehemalige gemeinsame Wohnung betrifft.

1. Er hat keinen Versicherungsschutz mehr, da er zwei Monate nach dem Auszug seiner Exfrau erloschen ist.
2. Er hat so lange Versicherungsschutz, bis Frau Klassen den Wohnungswechsel bei der Versicherungsgesellschaft angezeigt hat.
3. Es besteht noch bis Ende April Versicherungsschutz für beide Wohnungen.
4. Er hat keinen Versicherungsschutz mehr, da dieser mit der rechtskräftigen Scheidung endete.

Lösung: b)

Frage 4

Peter hat nach seiner Ausbildung eine Stelle angenommen, für die er vier Tage in der Woche nach Berlin fahren muss. Aus diesem Grund wohnt er unter der Woche in Berlin-Tegel und an den anderen Tagen in Baden-Württemberg bei seiner Frau. Hausrat befindet sich dementsprechend in beiden Wohnungen.

1. Für die Dauer von einem Monat besteht eine Übergangszeit, in der der Hausrat in beiden Wohnungen versichert ist.
2. Der Vertrag für die alte Wohnung kann durch eine Anpassung der Versicherungssumme und des Versicherungsortes für beide Wohnungen greifen.
3. Es müssen zwei neue Verträge abgeschlossen werden.
4. Es besteht für die neue Wohnung kein Versicherungsschutz, der über zwei Monate hinausgeht. Deshalb ist ein zweiter Vertrag für die neue Wohnung abzuschließen.

Gibt es ggf. noch weitere Schritte, denen Sie dem Kunden in der Praxis raten würden bzw. die zu veranlassen sind? 🡪 ggf. muss VSS der alten Wohnung auch angepasst werden und somit auch der Beitrag, wenn der Kunde teuren Hausrat in die neue Wohnung mitnimmt

Lösung: d)

Frage 5

Beruflich bedingt zieht Familie Schneider für voraussichtlich fünf Jahre in die USA. Am 10. Mai werden die großen Möbelstücke mit einem Container bereits verschifft, damit die Eheleute ungefähr gleichzeitig mit dem restlichen Hausrat in New York ankommen. Der Flug ist am 15. Juli. Die Aufgabe der alten Wohnung ist erst zum 31. August, da Freunde noch den restlichen Hausrat, der nicht mit in die USA genommen werden kann, ausräumen.

1. Beide Wohnungen sind für eine Übergangszeit von zwei Monaten versichert.
2. Nur der Hausrat in der alten Wohnung ist bis zur Aufgabe am 31.08. versichert. Der Hausrat in den Containern ist auch abgesichert.
3. Bis zu drei Monate nach Umzugsbeginn besteht Versicherungsschutz für den gesamten Hausrat, egal, wo er sich befindet, da die Außenversicherung greift.
4. Der Versicherungsschutz für die alte Wohnung endet am 10. Juli, da dies zwei Monate nach Umzugsbeginn ist und somit der maximale Zeitraum für einen Schutz für die alte Wohnung überschritten ist.

Lösung: b)