

**Situation**

Das Autohaus Grosser GmbH vermittelt Finanzdienstleistungsprodukte der All-Terra-Finanzgruppe. Beim letzten Meeting der Geschäftsleitung hat die Controllerin auf Schwächen des Autohauses bei der Vermarktung von Finanzdienstleistungen hingewiesen. Während unsere Händlerkollegen bei 55 Prozent der Neuwagenverkäufe Finanzierungen vermitteln, erreichen wir nur eine Quote von 40 Prozent. Im Neuwagengeschäft erreichen wir nur eine Leasingquote von 8 Prozent während unsere Händlerkollegen durchschnittlich jeden fünften Neuwagen mit einem Leasingvertrag absetzen.



Die Auswertung der Verkäuferberichte hat ergeben, dass sich sehr viele potentielle Kundinnen und Kunden gegen einen Neuwagen entscheiden, weil ihnen die Risiken einer Finanzierung oder eines Leasingvertrags zu hoch erscheinen. Der Verkaufsleiter hat daraufhin festgestellt, dass ein Großteil der Verkäufer und Verkäuferinnen nicht ausreichend über ergänzende, risikominimierende Finanzdienstleistungen informiert sind.

Sie sind Assistentin/Assistent des Verkaufsleiters Fritz Berger und nehmen am Meeting der Abteilung Neufahrzeugverkauf der Grosser GmbH teil, bei dem die hohe Anzahl der verpassten Verkaufschancen heiß diskutiert wird.

**Aufträge**

1. Um in Zukunft die Abschlussquote bei Neufahrzeugfinanzierungen zu verbessern, bittet Sie Herr Berger, ein Informationsblatt mit ergänzenden Finanzdienstleistungen, welche die Kundenrisiken bei Fahrzeugfinanzierungen minimieren, zu erstellen. Dieses soll allen Verkäuferinnen und Verkäufern das erforderliche Fachwissen vermitteln, um in der Lage zu sein, im Verkaufsgespräch die Bedenken der Kundschaft mit einem optimalen Finanzdienstleistungsangebot zu zerstreuen.
2. Der Kunde Jochen Waldschmidt möchte sich den Traum vom eigenen „Mountaineer“, einem SUV der oberen Mittelklasse, erfüllen. Sie haben zusammen mit Herrn Waldschmidt das Fahrzeug nach dessen Wünschen konfiguriert und ein Finanzierungsangebot unterbreitet. Herr Waldschmidt wollte noch einmal mit seiner Frau über das Angebot sprechen und hat Sie um Bedenkzeit gebeten. Auf Ihre telefonische Nachfrage teilt Ihnen Herr Waldschmidt zwei Tage später mit, dass er seinen Traumwagen immer noch gerne kaufen möchte. Er äußert aber auch ernste Bedenken bezüglich der Risiken einer Finanzierung des Fahrzeugs. Es gelingt Ihnen, Herrn und Frau Waldschmidt zu einem weiteren Beratungsgespräch einzuladen um über deren Bedenken zu sprechen. Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor

## Allgemeine Bedingungen für Kfz-Versicherungen (AKB)

**ALL TERRA**  
VERSICHERUNGEN AG

### A. Kfz-Haftpflichtversicherung

#### § 1 Versicherungsschutz

Sie sind von Schadenersatzansprüchen befreit, wenn Sie mittels Ihres Fahrzeugs

- Personen verletzt oder getötet haben,
- Sachen beschädigt oder zerstört haben,
- Vermögensschäden verursacht haben, die unabhängig sind von einem Personen- oder Sachschaden (reine Vermögensschäden).

Zum Umfang des Versicherungsschutzes gehört neben dem Fahren z. B. das Ein- und Aussteigen sowie das Be- und Entladen. [...]

#### § 2 Versicherte Personen

Der Schutz der Kfz-Haftpflichtversicherung versichert:

- den Halter des Fahrzeugs.
- den Eigentümer des Fahrzeugs.
- den Fahrer und Beifahrer des Fahrzeugs. [...]

#### § 3 Leistungsausschluss

Der Versicherungsschutz ist ausgeschlossen für

- vorsätzlich und widerrechtlich herbeigeführte Schäden,
- Rennen,
- Beschädigung, Zerstörung oder Untergang des versicherten Fahrzeugs. [...]

### B. Kaskoversicherung

#### § 4 Versicherungsschutz

Der Kasko-Versicherungsschutz umfasst Beschädigungen, Zerstörung, Verlust oder Totalschaden des Fahrzeugs infolge eines Ereignisses nach § 5 (Teilkasko) oder § 6 (Vollkasko).

#### § 5 Teilkasko

Zum Umfang des Teilkasko-Versicherungsschutzes gehört eine Beschädigung, Verlust oder Zerstörung (Totalschaden) des Fahrzeugs durch folgende Ereignisse:

- Brand und Explosion,
- Diebstahl, Raub und räuberische Erpressung,
- Elementarschäden (z. B. Sturm, Hagel),
- Unfälle mit Haarwild,
- Glasbruch,
- Kurzschlusschäden an der Verkabelung,
- Marderbiss.

#### § 6 Vollkasko

Zum Umfang des Vollkasko-Versicherungsschutzes gehört eine Beschädigung, Verlust oder Zerstörung (Totalschaden) des Fahrzeugs durch folgende Ereignisse:

- Ereignisse der Teilkasko
- Unfallschäden am versicherten Fahrzeug
- Vandalismus (Mut-/Böswilligkeit Fremder).

#### § 7 Versicherte Personen

Der Kasko-Versicherungsschutz gilt für Sie und, wenn dies Bestandteil des geschlossenen Vertrages ist, auch für weitere Personen. [...]

### § 8 Entschädigung im Schadenfall

Bei Verlust oder Zerstörung (Totalschaden) des Fahrzeugs zahlen wir den Wiederbeschaffungswert abzüglich eines vorhandenen Restwerts des Fahrzeugs sowie einer vertraglich vereinbarten Selbstbeteiligung. Restwerte verbleiben in Ihrem Eigentum und sind durch Sie selbst zu verwerten bzw. zu veräußern. [...] Wir erstatten den Neupreis, wenn bei einer Beschädigung innerhalb von 6 Monaten nach der Erstzulassung die erforderlichen Kosten der Reparatur mindestens 80 % des Neupreises betragen.

### § 9 Totalschaden, Wiederbeschaffungswert und Restwert

Ein Totalschaden liegt vor, wenn die Kosten der Instandsetzung des Fahrzeugs höher wären als der Wiederbeschaffungswert.

Der Wiederbeschaffungswert ist der Preis für den Kauf eines gleichwertigen gebrauchten Fahrzeugs am Tag des Schadenseintritts

Der Restwert ist der erzielbare Preis beim Verkauf des beschädigten bzw. zerstörten Fahrzeugs.

### C. GAP-Versicherung

#### § 10 Versicherungsschutz

Der GAP-Versicherungsschutz gilt nur für Fahrzeuge, die auf der Grundlage marktüblicher Zinsen und Laufzeiten durch Leasing oder Kredit fremdfinanziert sind. Er deckt einen Leasing- bzw. Finanzierungsrestbetrag ab, der entsteht, wenn ein versichertes Fahrzeug einen Totaldiebstahl oder einen Totalschaden erlitten hat und aufgrund dessen aus der Kaskoversicherung der Wiederbeschaffungswert ersetzt wurde, jedoch der noch zu zahlende Leasing- bzw. Finanzierungsrestbetrag größer ist als der Wiederbeschaffungswert des Fahrzeugs. Nicht berücksichtigt werden vor Eintritt des Schadenfalles fällig gewesene, nicht bezahlte Raten sowie Verzugszinsen.

#### § 11 Leistungen

Die Leistung der GAP-Versicherung wird aus dem offen stehenden Finanzierungs- oder Leasingrestbetrag, abzüglich des Verkaufserlöses für das Unfallfahrzeug, abzüglich der Versicherungsleistung aus der Kaskoversicherung und abzüglich der Selbstbeteiligung im Rahmen der Kaskoversicherung berechnet. Der Höchstbetrag für diese Leistung beläuft sich auf maximal 30 % des Wiederbeschaffungswertes.

#### § 12 Leistungsausschluss

Der Versicherungsschutz ist ausgeschlossen für Mehrforderungen des Leasinggebers wegen Überschreitung einer vereinbarten Kilometerleistung oder wegen der Verletzung sonstiger Vereinbarungen aus dem Leasingvertrag.

# Allgemeine Versicherungsbedingungen der Restschuldversicherung (RSV)

**ALL TERRA**  
VERSICHERUNGEN AG

Alle Personen, die einen festen Wohnsitz in Deutschland haben und sich in Deutschland dauerhaft aufhalten, mit der All Terra Kreditbank AG einen Darlehensvertrag mit Ratenzahlung abgeschlossen haben, können im Rahmen dieser Allgemeinen Versicherungsbedingungen der RSV (ein Produkt der AllFinanz Versicherungsgruppe AG) versichert werden.

## Allgemeine Versicherungsbedingungen der RSV

### § 1 Versicherungsumfang

Die RSV sichert Zahlungsverpflichtungen des Kreditnehmers in Verbindung mit einem Darlehensvertrag bei der All Terra Kreditbank ab. Die RSV umfasst die Risiken Tod, Arbeitsunfähigkeit und Arbeitslosigkeit.

### § 2 Altersbeschränkungen

Versicherte müssen bei Abschluss der RSV mindestens 18 Jahre alt sein und dürfen bei Ablauf des abgesicherten Darlehensvertrags das 75. Lebensjahr noch nicht vollendet haben.

### § 3 Versicherungssummen

Die Versicherungssumme beträgt im Todesfall max. 205.000 EUR und bei Arbeitslosigkeit max. 2.500 EUR pro Monat.

### § 4 Arbeitnehmer und Selbstständige

Arbeitnehmer können eine RSV nur abschließen, wenn sie mindestens 6 Monate ununterbrochen beim selben Arbeitgeber sozialversicherungspflichtig beschäftigt waren und deren Wochenarbeitszeit mindestens 15 Stunden betragen hat. Selbstständige können sich nur versichern, wenn sie nicht sozialversicherungspflichtig sind und eine Tätigkeit mit der Absicht der Gewinnerzielung ausüben (z. B. Gewerbe oder freier Beruf).

### § 5 Arbeitsunfähigkeit

Arbeitsunfähig ist ein Versicherter, wenn er infolge von Krankheit oder Körperverletzung (z. B. durch Unfall) nur zu 50 % oder weniger arbeiten kann.

### § 6 Arbeitslosigkeit

Arbeitslosigkeit im Sinne dieser Bedingungen liegt vor, wenn sie seitens des Versicherten unverschuldet ist, dieser nicht gegen Entgelt tätig ist und nicht arbeitsunfähig ist bzw. seine selbstständige Tätigkeit aus wirtschaftlichem Grund aufgibt. Während der Arbeitslosigkeit muss der Versicherte außerdem in Deutschland Arbeitslosengeld nach deutschem Recht von einer deutschen Behörde erhalten bzw. als Selbstständiger bei dieser als arbeitslos gemeldet sein. Der Leistungsanspruch des Versicherten aus der RSV bleibt auch bei geringfügiger Beschäftigung bis zu 450 Euro im Monat

(zusätzlich zum Arbeitslosengeld) bestehen. Eine Arbeitslosigkeit im Sinne dieser Bedingungen endet in jedem Fall mit (Wieder-) Aufnahme einer selbstständigen, freiberuflichen Tätigkeit oder dem Eintritt in ein abhängiges Arbeitsverhältnis (z. B. als Angestellter).

### § 7 Karenzzeit

Leistungen wegen Arbeitsunfähigkeit oder wegen Arbeitslosigkeit werden erst nach Ablauf einer ununterbrochenen Dauer von 6 Wochen erbracht.

### § 8 Wiederholte Arbeitsunfähigkeit/Arbeitslosigkeit

Wiederholte Arbeitsunfähigkeit bzw. Arbeitslosigkeit i. S. d. Regelungen der §§ 5, 6 dieser Bedingungen ist versichert.

### § 9 Beginn und Ende des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz beginnt mit Auszahlung des Darlehens und endet mit Beendigung der ursprünglich vereinbarten Darlehenslaufzeit. Bei Arbeitsunfähigkeit oder Arbeitslosigkeit endet der Versicherungsschutz und der Anspruch auf Versicherungsleistung mit Eintritt in den endgültigen Ruhestand oder Vorruhestand.

### § 10 Beitragszahlung

Der Versicherte hat seinen Versicherungsbeitrag zur Erlangung des Versicherungsschutzes gegenüber dem Versicherer (die AllFinanz Versicherungsgruppe AG) zu leisten. Wird ein vereinbarter Versicherungsbeitrag nicht rechtzeitig gezahlt, ist der Versicherungsschutz gefährdet. Der Versicherte erhält in diesem Fall eine Zahlungsaufforderung i. S. d. Regelungen der §§ 37, 38 Versicherungsvertragsgesetz (VVG). Bei Nichtzahlung wird das Vertragsverhältnis von Seiten der AllFinanz AG beendet.

### § 11 Arten der Versicherungsleistung

a. Bei Tod des Versicherten während der Dauer des Versicherungsschutzes umfasst die Versicherungsleistung den am Todestag ausstehenden Restbetrag, der von der Summe der vertraglich vereinbarten Darlehensraten einschließlich einer möglichen erhöhten Schlussrate verblieben ist.

b. Bei Eintritt einer Arbeitsunfähigkeit bzw. einer Arbeitslosigkeit des Versicherten werden alle in dieser Zeit vertraglich vereinbarten Darlehensraten des Versicherten bezahlt, die nach Ablauf der 6 wöchigen Karenzzeit gegenüber der AllFinanz AG fällig werden. Nicht versichert sind erhöhte Schlussraten.

[...]

Quelle: Eigene Darstellung

# All Terra Kreditbank AG

Vertragspartner: Autohaus Grosser GmbH  
 Stauberstraße 17  
 70563 Stuttgart



## EINGABEMASKE FINANZIERUNG

*Zwei-Wege-Finanzierung „ZweiPlus“*

**Modell:**  
*All Terra Mountaineer<sup>1</sup>*

<b>Laufzeit:</b>		<b>48 Monate</b>
<b>Kilometerleistung:</b>		<b>12.000 km/Jahr</b>
<b>Effektivzinssatz:</b>		<b>2,75 % p.a.</b>

**Unser Finanzierungsangebot<sup>2</sup>**

<b>Fahrzeugpreis:</b>	<b>100 %</b>	<b>45.000,00 EUR</b>
<b>Anzahlung:</b>	<b>11,11 %</b>	<b>5.000,00 EUR</b>
<b>Darlehensbetrag:</b>	<b>89,89 %</b>	<b>40.000,00 EUR</b>
<b>Zinsen:</b>	<b>2,75 % p.a.</b>	<b>4.400,00 EUR</b>
<b>Gesamtbelastung:</b>		<b>44.400,00 EUR</b>
<b>Schlussrate<sup>3</sup>:</b>	<b>40,00 %</b>	<b>18.000,00 EUR</b>

<b>Monatliche Rate</b>	<b>1 - 48. Monat</b>	<b>550,00 EUR</b>
------------------------	----------------------	-------------------

**Optional:**

<b>Restschuldversicherung</b>		<b>600,00 EUR/Jahr</b>
<b>GAP-Deckung</b>		<b>60,00 EUR/Jahr</b>

<sup>1</sup>Herstellergarantie 5 Jahre ab Datum der Erstzulassung  
<sup>2</sup>Bedingung für den Vertragsabschluss ist eine Vollkaskoversicherung des Fahrzeugs  
<sup>3</sup>erwarteter Restwert des Fahrzeugs bei Vertragsende: 23.800,00 €

# Rollenspielkarte: Waldschmidt

Sie spielen Herrn und Frau Waldschmidt.

Sie möchten das angebotene Fahrzeug sehr gerne kaufen, sind aber nicht sicher, ob Sie während der gesamten Kreditlaufzeit von **4 Jahren** die **monatlichen Raten** aufbringen können.

Das Thema ist Ihnen sehr unangenehm. Deshalb beschränken Sie sich zunächst auf diese allgemeine Aussage. Es ist die Aufgabe der Verkäuferin/des Verkäufers herauszufinden, warum Sie sich Sorgen machen. Nur auf Nachfrage der Verkäuferin/des Verkäufers schildern Sie nach und nach Ihre Hauptprobleme:

1. Herr Waldschmidt hat Angst, dass der Arbeitgeber den Standort in Karlsruhe schließen könnte und er dann **arbeitslos** wird.
2. Frau Waldschmidt macht sich Sorgen, dass sie **krank oder sogar berufsunfähig** werden könnte, wie ihre Schwester. Mit nur einem Einkommen wären die Raten für das Auto zu hoch.
3. Herr und Frau Waldschmidt haben Sorgen, dass sie im Falle eines **Totalschadens** noch Zahlungsverpflichtungen nachkommen müssen, obwohl sie dann gar kein Auto mehr zur Verfügung haben. So etwas soll dem Vorstand aus dem örtlichen Fußballverein passiert sein.

Falls Ihnen die Verkäuferin/der Verkäufer eine Versicherung anbietet, fragen Sie, ob die Versicherung wirklich Ihre gesamten Kreditverpflichtungen übernimmt (einschließlich **Schlussrate**).

Falls der die Verkäuferin/der Verkäufer Ihnen eine interessante Lösung anbietet, spielt natürlich auch der **Preis** eine Rolle für Ihre Entscheidung.

**Geben Sie dem Verkäufer eine faire Chance, zum Abschluss zu kommen!**

<b>FEEDBACKBOGEN „ERGÄNZENDE VERSICHERUNGSPRODUKTE“</b>	
	<b>Notizen</b>
<b>Gesprächsaufbau</b> (Gesprächsphasen, Überleitung, ...)	
<b>Gesprächstechniken</b> (Fragetechnik, Einwandbehandlung, ...)	
<b>Sprache</b> (Wortwahl, Satzbau, Betonung, ...)	
<b>Gesprächsinhalt</b> (fachliche Richtigkeit und Vollständigkeit)	