

			Kompositversicherung		Personenversicherung
Kündigung	Besonderheiten Worauf ist zu achten?		- Kündigungsfristen (überwiegend 3 Monate) - Hat der Vertrag eine mehrjährige Laufzeit? (bei Verträgen mit Laufzeit > 3 Jahre ist eine Kündigung zum Ende jedes Versicherungsjahres möglich) - Besteht ein besonderes Kündigungsrecht aufgrund von unvollständigen Unterlagen (Wurde Kunde über Widerrufsrecht belehrt?) - Kündigung aufgrund Prämienhöhung (möglich innerhalb eines Monats ab Erhöhung) - Vorschäden (Anträge können von anderen Versicherern ggf. abgelehnt werden) - Welcher Tarif/Bedingungen liegt/liegen dem Vertrag zugrunde? - ggf. bessere Leistungen in Alttarifen (z.B. Leitungswasser) - Sind Bündelungsnachlässe vorhanden?		- Besteht ein besonderes Kündigungsrecht aufgrund von unvollständigen Unterlagen (Wurde Kunde über Widerrufsrecht belehrt?) - Hat der Kunde Vorerkrankungen, sodass er von anderen Versicherern ggf. abgelehnt wird? - Welcher Tarif/Bedingungen liegt/liegen dem Vertrag zugrunde? - Sind Bündelungsnachlässe vorhanden?
		PHV:	Vertrag mit älteren Rechten (früherer Beginn) muss bestehen bleiben – für jüngeren Vertrag besteht ein Sonderkündigungsrecht	LV:	- Liegen neue Krankheiten/Gebrechen vor? - Basisrente ist nicht kündbar - ggf. steuerliche Nachteile
		HR:	Umzug ist kein Kündigungsgrund!		
		WG:	ggf. Bank um Erlaubnis bitten, bezüglich Hypothek o Erlaubnis zusammen mit Kündigung an VR senden		
		Kfz:	- Liegt eine Sondereinstufung vor? 1 Monat Kündigungsfrist - ggf. abweichende Hauptfälligkeit berücksichtigen - Sonderkündigungsrecht bei Fahrzeugwechsel		
	Maßnahmen Was ist zu tun?		- Störfallprotokoll vollständig ausfüllen und zur afm-Hauptverwaltung in Hamburg senden - Kunden bezüglich Kündigung kontaktieren (Warum will der Kunde kündigen?) - ggf. Alternativen zur Kündigung aufzeigen - Überprüfung des Versicherungsschutzes - falls zu teuer: Wechsel zu günstigerem Versicherer oder in einen Tarif mit weniger Leistung		- Störfallprotokoll vollständig ausfüllen und zur afm-Hauptverwaltung in Hamburg senden - Kunden bezüglich Kündigung kontaktieren (Warum will der Kunde kündigen?) - ggf. Alternativen zur Kündigung aufzeigen
				PKV:	Probeantrag bei anderem Versicherer stellen, damit eine evtl. Ablehnung nicht im nächsten Antrag angegeben werden muss
				LV:	- Beitragsfreistellung als Alternative zur Kündigung (Fortsetzung des Schutzes zu reduzierten Summen mit Vertragsguthaben) - Policendarlehen (Teil des Vertragsguthabens wird an VN vorab ausgezahlt – Geld kann jederzeit wieder eingezahlt werden, muss aber nicht. Vorteil: Versicherungsschutz bleibt voll erhalten) - Veränderung der Laufzeit - Reduzierung der Versicherungssummen - Reduzierung der Beiträge auf Risikobeiträge - Entnahme aus Gewinnguthaben zur Finanzierung der Beiträge - Absehbare Zeit der Zahlungsschwierigkeiten: - Stundung der Beiträge – Beiträge sind mit Zinsen nachzuentrichten oder werden mit der späteren Versicherungsleistung verrechnet - Falls Kündigung unausweichlich ist: Verkauf am Zweitmarkt
	Gegenargumente Was spricht gegen eine Kündigung?		- Verlust des Versicherungsschutzes - Bei Schadenträchtigen Verträgen ist eine Umdeckung problematisch und meist nur mit Leistungsausschlüssen/-begrenzungen oder Beitragszuschlägen möglich - ggf. Verlust von Bündelungsnachlässen und dadurch höhere Beiträge		- ggf. höhere Beiträge bei einem Neuabschluss aufgrund höheren Eintrittsalters, neuer Krankheiten/Gebrechen, Unisex, etc. - ggf. Verlust von Bündelungsnachlässen und dadurch höhere Beiträge - ggf. liegt dem bestehenden Vertrag ein höherer Rechnungszins zugrunde
		Kfz:	Mitnahme einer Sondereinstufung zum Nachversicherer ist oftmals nicht möglich (Vorschadenfreie Jahre gehen verloren)	LV:	- Abschlusskosten fallen erneut an - Vermeidung von steuerlichen Nachteilen - Ein Teil des angesparten Geldes geht verloren

			Kompositversicherung		Personenversicherung
Widerruf	Besonderheiten Worauf ist zu achten?		- Wann war der Eingang des Versicherungsscheins beim Kunden? - Widerrufsrecht beträgt 14 Tage ab Zugang der Police - Widerrufsrecht erlischt bei Prämienzahlung (konkludentes Handeln) - Kein Widerrufsrecht bei vorläufiger Deckung, Laufzeiten unter einem Monat und Großrisiken - Ewiges Widerrufsrecht, wenn der Versicherer beim Widerrufsrecht einen Fehler macht oder der Versicherer geforderte Unterlagen nicht pünktlich aushändigt - Widerruf muss schriftlich erfolgen (per Brief oder Fax – Einschreiben ist empfehlenswert)		- Wann war der Eingang des Versicherungsscheins beim Kunden? - Widerrufsrecht erlischt bei Prämienzahlung (konkludentes Handeln) - Ewiges Widerrufsrecht, wenn der Versicherer beim Widerrufsrecht einen Fehler macht oder der Versicherer geforderte Unterlagen nicht pünktlich aushändigt - Widerruf muss schriftlich erfolgen (per Brief oder Fax – Einschreiben ist empfehlenswert)
				LV:	- Widerrufsrecht beträgt 30 Tage ab Zugang der Police (auch für Rentenversicherungen) - Kein Widerrufsrecht bei Verträgen mit Pensionskassen
	Maßnahmen Was ist zu tun?		- Störfallprotokoll vollständig ausfüllen und zur afm-Hauptverwaltung in Hamburg senden - Kunden bezüglich des Widerrufs kontaktieren (Warum wurde widerrufen?) - Dem Kunden ggf. ein Alternativangebot machen		- Störfallprotokoll vollständig ausfüllen und zur afm-Hauptverwaltung in Hamburg senden - Kunden bezüglich des Widerrufs kontaktieren (Warum wurde widerrufen?) - Dem Kunden ggf. ein Alternativangebot machen
	Gegenargumente Was spricht gegen einen Widerruf?		Verlust des Versicherungsschutzes rückwirkend zum Vertragsbeginn		- Versicherungstechnisches Alter ist ggf. höher - ggf. erneute Gesundheitsprüfung

			Kompositversicherung		Personenversicherung
Maklerabgang	Besonderheiten Worauf ist zu achten?		Courtageausgleich		Courtageausgleich
	Maßnahmen Was ist zu tun?		- Störfallprotokoll vollständig ausfüllen und zur afm-Hauptverwaltung in Hamburg senden - Kunden bezüglich dem Maklerabgang kontaktieren (warum wünscht der Kunde keine weitere Betreuung durch mich/afm?) - Bei Unzufriedenheit des Kunden mit dem Berater: - Beraterwechsel, um Kunden bei afm zu halten		- Störfallprotokoll vollständig ausfüllen und zur afm-Hauptverwaltung in Hamburg senden - Kunden bezüglich dem Maklerabgang kontaktieren (warum wünscht der Kunde keine weitere Betreuung durch mich/afm?) - Bei Unzufriedenheit des Kunden mit dem Berater: - Beraterwechsel, um Kunden bei afm zu halten
	Gegenargumente Was spricht gegen einen Maklerabgang?		- Beraterwechsel ist möglich - Wegfall von afm-Sonderkonditionen (anderer Makler kann unter Umständen die Konzepte nicht zu den geltenden Bedingungen/Prämien fortführen) - Keine weitere Betreuung durch afm, falls Kunde keinen Beraterwechsel wünscht - Kunde hat keinen Interessenvertreter mehr, der ihm mit professionellem Rat/Unterstützung zur Verfügung steht - Kunde muss evtl. zukünftige Schadenfälle eigenständig abwickeln - Kunde hat nicht den Marktüberblick, den afm ihm bieten kann		- Beraterwechsel ist möglich - Wegfall von afm-Sonderkonditionen (anderer Makler kann unter Umständen die Konzepte nicht zu den geltenden Bedingungen/Prämien fortführen) - Keine weitere Betreuung durch afm, falls Kunde keinen Beraterwechsel wünscht - Kunde hat keinen Interessenvertreter mehr, der ihm mit professionellem Rat/Unterstützung zur Verfügung steht - Kunde muss evtl. zukünftige Schadenfälle eigenständig abwickeln - Kunde hat nicht den Marktüberblick, den afm ihm bieten kann

			Kompositversicherung		Personenversicherung
Beitragsrückstand	Besonderheiten Worauf ist zu achten?		- Hat der Kunde die Zahlung nur vergessen? - Wurde die Kontoverbindung korrekt angegeben? - Ist die Anschrift des Kunden korrekt, sodass Rechnungen den Kunden erreichen können? - Hält sich der Kunde für längere Zeit im Ausland auf? - Ist der Kunde verstorben?		- Hat der Kunde die Zahlung nur vergessen? - Wurde die Kontoverbindung korrekt angegeben? - Ist die Anschrift des Kunden korrekt, sodass Rechnungen den Kunden erreichen können? - Hält sich der Kunde für längere Zeit im Ausland auf? - Ist der Kunde verstorben?
	Maßnahmen Was ist zu tun?		- Warum ist der Kunde in Zahlungsverzug geraten? - Störfallprotokoll vollständig ausfüllen und zur afm-Hauptverwaltung in Hamburg senden - ggf. Anzeige der neuen Anschrift/ Kontoverbindung beim Versicherer - Wenn Kunde per Rechnung zahlt und Zahlung vergessen hat, dann sollte dem Kunden das Lastschriftverfahren empfohlen werden - Wenn Kunde verstorben ist: - Vertragsaufhebung aufgrund Tod mit Sterbeurkunde im Anhang - ggf. Umstellung auf monatliche Zahlungsweise - Wechsel in einen Tarif mit SB/ höherer SB - Geringeren Versicherungsschutz vereinbaren - Aufgabe einzelner Tarifbausteine, z.B. Glas, Elementar, etc.		- Warum ist der Kunde in Zahlungsverzug geraten? - Störfallprotokoll vollständig ausfüllen und zur afm-Hauptverwaltung in Hamburg senden - ggf. Anzeige der neuen Anschrift/ Kontoverbindung beim Versicherer - Wenn Kunde per Rechnung zahlt und Zahlung vergessen hat, dann sollte dem Kunden das Lastschriftverfahren empfohlen werden - Wenn Kunde verstorben ist: - Vertragsaufhebung aufgrund Tod mit Sterbeurkunde im Anhang - ggf. Umstellung auf monatliche Zahlungsweise - Wechsel in einen Tarif mit SB/ höherer SB - geringeren Versicherungsschutz vereinbaren - Aufgabe einzelner Tarifbausteine, z.B. Krankentagegeld, „Chefarztbehandlung“, etc.
	Gegenargumente Was spricht gegen einen rückständigen Beitrag?		- Gefährdung des Versicherungsschutzes - ggf. Kündigung seitens des Versicherers aufgrund von Nichtzahlung - ein seitens des VR gekündigter Vertrag ist meist nur mit Leistungsausschlüssen oder Beitragszuschlägen bei einem anderen VR unterzubringen	KV:	- Anwartschaftsversicherung/ Ruheversicherung - Stundung des Beitragsrückstands
				LV:	Falls bei Kündigung ein Beitragsrückstand vorliegt, werden Rückständige Beiträge von der Auszahlung abgezogen
				KV:	Kunde hat ggf. nur Anspruch auf sogenannte „Notversorgung“

			Kompositversicherung		Personenversicherung
Beitragsfreistellung	Besonderheiten Worauf ist zu achten?		Keine Beitragsfreistellung möglich		Gibt es Alternativen zur Beitragsfreistellung?
	Maßnahmen Was ist zu tun?		Keine Beitragsfreistellung möglich		- Warum soll der Vertrag beitragsfrei gestellt werden? - Störfallprotokoll vollständig ausfüllen und zur afm-Hauptverwaltung in Hamburg senden - ggf. Alternativen zur Beitragsfreistellung aufzeigen (siehe „Kündigung“, S. 1).
	Gegenargumente Was spricht gegen eine Beitragsfreistellung?		Keine Beitragsfreistellung möglich		Verringerung des Versicherungsschutzes aufgrund der Finanzierung der Versicherung aus vorhandenem Rückkaufswert als Einmalbeitrag