

Verbraucherzentrale NRW e.V.

**Hinweise zur Durchführung der Beratung
zum Thema Versicherungen**

1. Allgemeine Informationen

Die Verbraucherzentrale NRW e.V. bietet in ihren über 60 Beratungsstellen im Land Nordrhein-Westfalen Verbraucher:innen im Sinne von § 13 BGB unter anderem Beratung rund um private Versicherungen in einem bis zu 30-minütigen (Versicherungsberatung kurz) bzw. bis zu 60-minütigen (Versicherungsberatung lang) Beratungsgespräch. Für dieses Beratungsangebot benötigt die Verbraucherzentrale NRW e.V. das Spezialwissen von Expert:innen, die ihre Kenntnisse für die Durchführung von Beratungen von Verbraucher:innen dem Verein auf Honorarbasis zur Verfügung stellen. Diese Honorarkräfte verpflichten sich, entsprechend der Satzung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V., sachlich, anbieterneutral und ausschließlich am Interesse der Verbraucher:innen zu beraten.

2. Inhalt und Umfang der Beratung

Die Beratung bezieht sich vor allem auf Fragen zu privaten Haftpflicht-, Sach- und Personenversicherungen. Sie bewertet Fragen der Verbraucher:innen nach deren persönlichen Lebensverhältnissen und sachlichen Kriterien. Die Fragen erstrecken sich von der generalisierenden Erstberatung bis zur Besprechung einzelner Verträge aus dem privaten Versicherungsbereich und für Arbeitnehmer:innen auch auf deren betriebliche Versorgung. Der Beratungsfokus liegt auf Informationen und allgemeinen Erklärungen in Bezug auf eine bestehende, zu schließende Versicherungslücke und möglicherweise neuer oder geänderter Risiken. Die Versicherungssituation und die persönliche Situation bildet die Basis der Beratung. Die Datenerfassung der grundlegenden Verhältnisse erfolgt mit einem Erfassungsbogen, den die Ratsuchenden ausgefüllt zum Beratungsgespräch mitbringen.

Oberstes Ziel der Beratung im Bereich "privater Versicherungen" ist die Herbeiführung der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit der Verbraucher:innen. Sie sollten sich nach der Beratung ihrer Risiken bewusst sein und diese nach eigenen Abwägungen versichern können. Dabei sollten die Verbraucher:innen einen Versicherer finden können, der das erforderliche Produkt zu einem fairen Preis anbietet. Die Verbraucherzentrale NRW e.V. bzw. die Honorarkraft bietet Hilfestellung bzgl. der Auswahl empfehlenswerter Produkte, beteiligt sich aber nicht am konkreten Vertragsabschluss.

Kerninhalte der Beratung sind hierbei:

- allgemeine Grundinformationen zur Einschätzung privater Risiken
- Grundinformationen zu relevanten Versicherungsarten
- Bewertung bestehender Versicherungsstrukturen
- Bewertung einzelner vorliegender Produktempfehlungen
- Empfehlung von Produktarten
- Erarbeiten und Aufzeigen von möglichen Versicherungslösungen

Es werden daneben allgemeine Informationen zur Besteuerung und zu steuerfreien und steuerpflichtigen Erträgen der unterschiedlichen Produktarten insbesondere im Bereich der Personenversicherungen sowie zur Besteuerung der Produktart und ihrer grundsätzlichen Auswirkung auf die künftige Steuerlast gegeben. Konkrete Empfehlungen zur individuellen steuerlichen Gestaltung bei Versicherungsfragen werden nicht ausgesprochen, auch eine Rechtsberatung zu Versicherungsverhältnissen findet nicht statt.

Die Vergabe der Beratungstermine erfolgt in Absprache mit der Honorarkraft durch die zuständigen Beratungsstellen zu vereinbarten Terminen immer fortlaufend, sodass möglichst keine Lücken entstehen. Die Termindauer beträgt bis zu 30 Minuten in der Versicherungsberatung kurz und bis zu 60 Minuten in der Versicherungsberatung lang (siehe Ziffer 3.3 des Honorarvertrages).

3. Durchführung der Beratung

3.1 Vereinbarung von Beratungsterminen

Verbraucher:innen, die einen Termin zur Beratung wünschen, melden sich in der Beratungsstelle oder der zentralen Terminhotline der Verbraucherzentrale NRW e.V. Nach einer kurzen Vorprüfung wird ein Terminvorschlag unterbreitet.

Die für Beratungen zur Verfügung stehenden Termine ergeben sich aus einem zuvor zwischen Beratungsstelle und Honorarkraft vereinbarten „Beratungszeitfenster“.

Am Vortag der Beratungstermine wird die Beratungsstelle der Honorarkraft die mit Ratsuchenden vereinbarten Termine unter Angabe der erforderlichen Beratungszeit mitteilen.

Das Beratungsgespräch findet in den Räumen der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW statt. Telefonische Beratungen sind in Absprache mit der Beratungsstelle und abhängig von den organisatorischen Möglichkeiten der Beratungsstelle an einem Ort nach Wahl der Honorarkraft möglich.

Für digitale, video-basierte Beratungsgespräche befinden sich entsprechende Angebotsformate im Planungsstadium. Danach könnte die Honorarkraft in Absprache mit der Verbraucherzentrale NRW auch video-basierte Beratungen an einem Ort ihrer Wahl führen.

3.2 Nichtverfügbarkeit der Honorarkraft

Steht die Honorarkraft zu einem vereinbarten Termin aus wichtigem Grund nicht zur Verfügung, kann sie eine zuvor benannte, qualifizierte und genehmigte Vertretung entsenden.

3.3 Ausfall von Beratungen

Sollte ein Termin, der auf der am Vortag zugestellten Beratungsliste vermerkt ist, nicht stattfinden können, steht der Honorarkraft ein Vergütungsanspruch für die ausgefallene Beratungszeit zu. Sie erklärt sich jedoch auf der Grundlage des Honorarvertrages bereit, die Terminlücke durch Beratungen, die kurzfristig auch ohne vorherige Terminvereinbarung stattfinden, zu füllen.

4. Preisliste, Bezahlung

Die von Verbraucher:innen zu entrichtenden Beratungsentgelte bestimmen sich ausschließlich nach der jeweils aktuellen Preisliste der Verbraucherzentrale NRW e.V. zum Zeitpunkt der Terminvereinbarung. Die Entgelte für die Beratung werden grundsätzlich von Angestellten der Verbraucherzentrale NRW e.V. in der Beratungsstelle in Rechnung gestellt und entgegengenommen.

5. Ausstattung

Die Verbraucherzentrale NRW e.V. stellt den Honorarkräften im Zusammenhang mit der Beratung Folgendes zur Verfügung:

- Beratungsraum
- Zugang zu einer Vergleichs- und Analysesoftware für Versicherungstarife

Es ist zu beachten, dass sich im Rahmen der Optimierung der Arbeitsabläufe leichte Änderungen der unter 1. - 5. beschriebenen Prozesse ergeben können.

Düsseldorf, den 24.07.2026

Verbraucherzentrale NRW e.V.