

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

Lösungshinweise

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen

- **Handlungsbereich** Sachversicherungen für private und gewerbliche Kunden
 - Schaden- und Leistungsmanagement
- **Prüfungstag** 13. Oktober 2011

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich **Lösungshinweise** und **keine Musterlösungen**.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeeengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer Männer und Frauen gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,
Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld
Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

- Sie sind Firmenberater der PROXIMUS Versicherung AG. Ihr Kunde ist die CarSeat GmbH in Bremen. Das Unternehmen produziert Sitze für Pkws und ist – zusammen mit anderen Zulieferbetrieben – in einem Industriepark in der Nähe einer großen Autofabrik gelegen. Diese Fabrik, die Amalfi AG, ist Hauptabnehmer für die Produkte der CarSeat GmbH und wird mehrmals täglich per Lkw beliefert. Ein Teil der Produktion geht aber auch an andere Kunden im In- und Ausland.
- Die CarSeat GmbH hat ihre Risiken bei der PROXIMUS Versicherung AG versichert. Neben den betrieblichen Versicherungen sind Sie als Firmenberater auch zuständig für das private Belegschaftsgeschäft.
- Ihr Ansprechpartner ist Herr Hansen, Geschäftsführer der CarSeat GmbH und zuständig für das Ressort Finanzen. Im Rahmen des Jahresgespräches diskutieren Sie mit Herrn Hansen Schadenfälle, deren Auswirkungen auf die Gestaltung des Versicherungsschutzes sowie mögliche Schadenverhütungsmaßnahmen.

Aufgabe 1

Herr Hansen hat Sie zu einem Leistungsfall angesprochen, bei dem die PROXIMUS Versicherung AG aufgrund der umfangreichen Geschäftsverbindung eine Kulanzzahlung vorgenommen hat.

Es hat sich um einen kleineren Schadenfall gehandelt; es könnte aber auch einmal sein, dass ein größerer Schaden eintritt und die Kulanz dann evtl. nicht mehr so großzügig gehandhabt wird.

Der Schaden wurde dadurch begünstigt, dass die Firma CarSeat GmbH eine Sicherheitsvorschrift aufgrund einer Umbaumaßnahme nicht eingehalten hatte.

- a) Zeigen Sie auf, welche Auswirkungen die Verletzung einer Sicherheitsvorschrift auf die Schadenregulierung haben kann. (10 Punkte)
- b) Arbeiten Sie einen für den Versicherungsnehmer optimalen Versicherungsvertrag zur Feuerversicherung (AFB 2008) im Hinblick auf die Sicherheitsvorschriften bei Umbaumaßnahmen aus und erläutern Sie die Neuerungen. (10 Punkte)
- c) Herr Hansen bittet Sie darüber hinaus zu klären, ob die Sicherheitsvorschriften Klausel SK 3602 „Überprüfung der elektrischen Anlagen“ unbedingt auch für die Werkswohnungen gelten müssen, die ja in der Feuerversicherung des Betriebes mitversichert sind.

Beraten Sie Herrn Hansen.

(5 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

(RP: 7.4.1)

(25 Punkte)

- a) ■ Verletzt der Versicherungsnehmer eine Sicherheitsvorschrift (Obliegenheit) vorsätzlich, so ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei.
- Bei grob fahrlässiger Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens des Versicherungsnehmers entspricht.
 - Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit hat der Versicherungsnehmer zu beweisen.
 - Außer im Falle einer arglistigen Obliegenheitsverletzung ist der Versicherer jedoch zur Leistung verpflichtet, soweit der Versicherungsnehmer nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht des Versicherers ursächlich ist.

(10 Punkte)

- b) Dem Vertrag sollte die Klausel SK 3605 „Vorübergehende Abweichung von Sicherheitsvorschriften“ zugrunde gelegt werden.

Vorübergehende Abweichungen von Sicherheits- und Betriebsvorschriften bei Bau-, Umbau- und Reparaturarbeiten auf dem Versicherungsort gelten, soweit sie durch zwingende technische Gründe veranlasst sind und bei ihrer Durchführung die gebotene erhöhte Sorgfalt beachtet wird, nicht als Vertragsverletzung im Sinne der Bedingungen.

Im Vertrag sollte die Dauer bestimmt werden, bis wann eine mögliche Abweichung noch als vorübergehend anzusehen ist.

Generell sollte dem Vertrag die Klausel SK 3612 „Abweichung von Sicherheitsvorschriften“ zugrunde gelegt werden. Hiernach beeinträchtigen Abweichungen von Sicherheitsvorschriften, denen das Gewerbeaufsichtsamt oder die Berufsgenossenschaft schriftlich zugestimmt hat, die Entschädigungspflicht nicht.

(10 Punkte)

- c) Für die Werkwohnungen kann auf die Überprüfung der elektrischen Anlagen verzichtet werden. Zur Vertragsgestaltung ist die Klausel SK 3604 „Nichtanwendung von Sicherheitsvorschriften“ vorgesehen.

(5 Punkte)

Aufgabe 2

Herr Hansen hat Sie gebeten, sich in eine aktuelle Schadenangelegenheit einzuschalten. Bei dem Geschäftsführer der CarSeat GmbH, Herrn Jordan, wurde in der letzten Nacht eingebrochen.

Neben zahlreichen Hausratgegenständen wurden auch Kunstgegenstände entwendet. Gemälde und Aquarelle mit einem Wert von 200.000 €.

Die Versicherungssumme für die Hausratversicherung beträgt 600.000 €; dem Vertrag liegen die VHB 2008 PROXIMUS AG zugrunde.

Herr Jordan hatte zum Zweck einer Vertragsumstellung vor einem Monat ein Gutachten anfertigen lassen. Nach dem Gutachten betrug der Wert der Hausratgegenstände ohne Wertsachen 500.000 €, die Gemälde und Aquarelle hatten einen Wert in Höhe von 300.000 €. An Schmucksachen und Bargeld wurde ein Wert von 30.000 € ermittelt. Diese befanden sich in einem eingemauerten Stahlwandschrank. Sonstige Wertsachen sind nicht vorhanden.

Die Täter haben bei dem Einbruch die komplette Eingangstür aus der Verankerung gerissen. Der dadurch entstandene Gebäudeschaden beträgt ca. 3.000 €.

Weiterhin haben die Täter den Generalhauptschlüssel der CarSeat GmbH mitgenommen. Die sofortige Auswechslung der Schließzylinder hat 4.000 € gekostet.

a) Ermitteln Sie den Versicherungswert des Hausrates.

(10 Punkte)

b) Nehmen Sie zu den einzelnen Schadenpositionen Stellung.

(15 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(25 Punkte)

(RP: 7.1)

a) Laut Gutachten sind Wertsachen in Höhe von insgesamt 330.000 € vorhanden. Eine Begrenzung für Wertsachen unter Verschluss wird nicht erreicht.

Die maximale Entschädigung für Wertsachen beträgt, da keine Erhöhung vorgenommen wurde, 20 % der Versicherungssumme, wobei die Versicherungssumme um die zehnprozentige Vorsorge erhöht werden muss.

Versicherungssumme 600.000 € + 60.000 € Vorsorge ergibt eine anrechenbare Versicherungssumme von 660.000 €. Der maximale Wertsachenanteil (20 %) beträgt 132.000 €. Diese 132.000 € werden zu dem Wert der „normalen“ Hausratgegenstände (500.000 €) hinzugerechnet. Der Versicherungswert beträgt somit 632.000 €.

(10 Punkte)

b) Die Gemälde und Aquarelle sind Wertsachen; sie werden ersetzt.

Da der maximale Wertsachenanteil von 20 % der Versicherungssumme überschritten wird, wird nur die Höchstgrenze (132.000 €) gezahlt.

Die Gebäudebeschädigung wird ersetzt (Reparaturkosten für Gebäudeschäden § VHB 2008). Da keine Unterversicherung vorliegt, werden die 3.000 € gezahlt.

Die Schlossänderungskosten werden von der Hausratversicherung nicht gezahlt; diese Kosten werden von der Einbruchdiebstahlversicherung der CarSeat GmbH bezahlt (Schlossänderungskosten § 5 Nr. 5 AERB 2008), sofern diese Kosten mitversichert wurden.

(15 Punkte)

Aufgabe

3

Im Vorfeld des Kundengesprächs haben Sie über Ihr Schadenmanagementsystem Informationen über die einzelnen Schadenfälle aus der Transportversicherung der CarSeat GmbH erhalten.

Hierbei ist Ihnen aufgefallen, dass die Schadenabwicklung immer sehr langwierig ist. Informationen über den Transport und die Güter sind lückenhaft; Unterlagen gehen erst mit großer Verzögerung und auch unvollständig ein. Niederlassungen des Versicherungsnehmers bearbeiten die Schäden unterschiedlich. Vielfach entsteht der Eindruck, dass dem Versicherungsnehmer die Schadenabwicklung unklar ist.

Im Gespräch mit dem Kunden wollen Sie versuchen, den Prozess der Schadenerfassung und Schadenmeldung sowie das Einreichen der erforderlichen Schadenunterlagen zu optimieren.

a) Erläutern Sie drei Vorteile für den Versicherungsnehmer, die sich aus einer optimierten Schadenbearbeitung ergeben.

(9 Punkte)

b) Erarbeiten Sie eine Checkliste zur Schadenmeldung für den Versicherungsnehmer. Führen Sie dabei acht Positionen an und erläutern Sie diese.

(16 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 3

(RP: 7.2.1)

(25 Punkte)

a) Z. B.:

- Weniger Rückfragen:

Liegen dem Versicherer Unterlagen und Informationen komplett vor, kann dieser den Schadenfall effektiver prüfen. Nachfragen werden beim Versicherungsnehmer dadurch reduziert, wodurch auch bei diesem die Mitarbeiter entlastet werden.

- Geringere Kosten:

Der Sachbearbeiter muss den Vorgang nur einmal in die Hand nehmen, hierdurch entstehen Kostenvorteile, die sich mittelbar auf die Bearbeitungskosten der Schadenregulierung auswirken. Im Ergebnis wird die Schadenbearbeitung günstiger. Dies ist bei der Prämienkalkulation zu berücksichtigen und würde zu günstigeren Prämien führen.

- Kürzere Bearbeitungszeiten bzw. schnellere Regulierung:

Die fallabschließende Bearbeitung ist in wenigen Tagen möglich, wenn alle Unterlagen vorliegen. Fehlen Unterlagen oder Informationen, müssen diese erst nachgefordert werden; der Versicherungsnehmer muss die Nachfrage entsprechend bearbeiten; hierdurch entstehen zwangsläufig längere Bearbeitungszeiten.

- Höhere Kundenzufriedenheit:

Die Qualität der Schadenbearbeitung misst sich auch anhand des Zeitraumes zwischen Schadenmeldung und Regulierung. Ist dieser Zeitraum relativ kurz, entsteht beim Versicherungsnehmer ein positives Bild seines Versicherers, welches zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt.

(9 Punkte)

b) Z. B.:

- unverzügliche Schadenmeldung:
Erläuterung: Wahrung von Fristen, bessere Aufklärungsmöglichkeiten der Schadenursache, Reduzierung der Schadenhöhe, Reservierung der Schadenhöhe beim Versicherer
- Einleitung von Schadenminderungsmaßnahmen:
Erläuterung: dient dazu, den Schaden der Höhe nach zu reduzieren bzw. eine Ausdehnung des Schadens zu verhindern
- Übersendung von Unterlagen an den Versicherer, z. B. Frachtdokumente, Lieferrechnung, Lieferschein, Schadenrechnung:
Erläuterung: dient der Prüfung der Ansprüche dem Grunde und der Höhe nach, Prüfung auf Plausibilität
- ggf. Einschaltung eines Sachverständigen:
Erläuterung: Sachverständiger kann Maßnahmen zur Schadenminderung einleiten, Notverkäufe organisieren.
- Sicherstellung von Ansprüchen gegen Dritte:
Erläuterung: Sicherung des Regresses gegenüber Schadenverursacher mit dem Zweck der Reduzierung des Schadenaufwandes
- kein Schadenanerkennnis gegenüber Dritten:
Erläuterung: Schutz der Interessen des Versicherers; vielfach zeigt sich erst später, dass bei einem Schadenfall noch andere Aspekte wichtig sind, die zum Zeitpunkt des Schadeneintrittes aber noch nicht erkennbar sind. Mit einer frühzeitigen Schadenanerkennung können diese Ansprüche vernichtet oder erschwert werden.
- Auskunftserteilung:
Erläuterung: Der Versicherer will sich ein umfassendes Bild vom Schadenfall machen, um ggf. weitere Maßnahmen ergreifen zu können, aber auch um zu prüfen, ob Versicherungsschutz besteht oder Einschränkungen des Versicherungsschutzes bestehen.
- Befolgen von Anweisungen des Versicherers:
Erläuterung: Der Versicherer hat aufgrund seines Erfahrungsschatzes ein umfangreiches Know-how im Management von Schadenfällen, die der Versicherungsnehmer möglicherweise nicht überblicken kann. Anweisungen des Versicherers können den Zweck der Schadenminderung, Regress- und Beweissicherung haben.

Hinweis für den Korrektor: Andere sinngemäße Stichworte und Erläuterungen können ebenfalls als richtig gewertet werden.

(16 Punkte)

Aufgabe 4

Als Sie zu Ihrem Jahresgespräch bei der Firma CarSeat GmbH eintreffen, stellen Sie fest, dass es in der letzten Nacht einen Brandschaden gegeben hat. Der Brand ging von einem an der Außenseite des Gebäudes abgestellten Lkw der mit den Transporten beauftragten Spedition aus. Dabei sind auch die auslieferungsfertigen, bereits verladenen Pkw-Sitze auf dem Lkw vollständig verbrannt.

Der Brand griff auf das Gebäude über, in dem sich die Polsterei befindet. Unglücklicherweise wurde dabei die gesamte Stromversorgung der Polsterei zerstört. Da es für die Polsterei keine innerbetrieblichen Ausweichmöglichkeiten gibt, können vorerst keine Pkw-Sitze mehr produziert werden.

Die CarSeat GmbH hat bei Ihnen eine Sach-Industrie-Versicherung nach AFB 2008 sowie eine Ertragsausfallversicherung nach den FBUB 2008 mit üblicher Deklaration und den üblichen Klauseln abgeschlossen.

Herr Hansen möchte nun Folgendes von Ihnen wissen:

- a) Er ist nicht sicher, ob für die bereits verladenen Sitze Versicherungsschutz über die Feuerversicherung besteht.

Erläutern Sie Herrn Hansen, wie hierfür die vertraglichen Regelungen sind.

(6 Punkte)

- b) Da die Amalfi AG die Pkw-Sitze „just in time“ für ihre Fahrzeugproduktion benötigt, droht auch dort ein Produktionsstillstand. Daher ist es Herrn Hansen sehr wichtig, Maßnahmen zu ergreifen, um die Lieferfähigkeit aufrechtzuerhalten, um auch bei zukünftigen Aufträgen Berücksichtigung zu finden.

Entwickeln Sie zusammen mit Herrn Hansen drei Maßnahmen, die im Rahmen der Schadenminderung möglich sein könnten.

(12 Punkte)

- c) Herr Hansen vermutet, dass der Schaden aufgrund eines technischen Defektes am Lkw entstanden ist.

Erklären Sie ihm, wie dies im Rahmen der Schadenabwicklung für die Sach- und Ertragsausfallversicherung Berücksichtigung findet.

(7 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 4

(RP: 7.1)

(25 Punkte)

a) Versicherungsschutz besteht innerhalb des Versicherungsortes. Dies können sein die im Versicherungsvertrag bezeichneten Gebäude, Räume von Gebäuden oder die als Versicherungsort bezeichneten Grundstücke. In der Sach-Industrie-Versicherung besteht üblicherweise Versicherungsschutz auf dem Versicherungsgrundstück. Der Schaden ist insofern ersatzpflichtig.

(6 Punkte)

b) Z. B.:

- provisorische Reparatur und Notbetrieb (Versicherer ersetzt Kosten für Provisorium, höhere Energiekosten, Umrüstzeiten sowie ggf. zusätzliche Schichtkosten, sofern keine volle Kapazität erreicht werden kann.)
- beschleunigte Reparatur (Versicherer ersetzt Mehrkosten infolge von Überstunden-, Feiertags- und Nachtzuschlägen sowie Eilfrachten.)
- Neukauf als Ersatz für beschädigte Anlagen, weil die Neuanschaffung schneller möglich ist als eine Reparatur (Versicherer ersetzt die Mehrkosten für die Neuanschaffung gegenüber den Reparaturkosten.)
- Fremdvergabe der Polstereiarbeiten (Versicherer ersetzt zusätzliche Produktions- und Transportkosten.)

(12 Punkte)

c) Sofern sich herausstellt, dass der Brand vom Lkw z. B. aufgrund eines technischen Defektes ausging, könnte der Halter des Fahrzeuges haftpflichtig gemacht werden. Der Versicherer entschädigt bedingungsgemäß den Sach- und Ertragsausfallschaden und nimmt den Fahrzeughalter bzw. dessen Kraftfahrhaftpflichtversicherer in Regress. Dieser hat den Zeitwertschaden für das Gebäude sowie die Stromversorgung zu ersetzen. Auch für den entstandenen Ertragsausfallschaden hat dieser Schadenersatz zu leisten.

Der Regressverzicht der Feuerversicherer greift nicht.

(7 Punkte)