

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** 24. April 2013

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

- Sie sind Firmenberater der PROXIMUS Versicherung AG. Ihr Kunde ist die Fensterbau GmbH in Dortmund. Das traditionsreiche Unternehmen hat sich vom Ein-Mann-Betrieb zum größten Fensterbauer im Ruhrgebiet entwickelt und beschäftigt rund 150 Mitarbeiter in Produktion und Verwaltung. Produziert werden täglich bis zu 400 Holz- und Kunststofffenster. Ein eigener Außendienst steht für die Kundenberatung vor Ort bereit. Im laufenden Jahr hat das Unternehmen den Produktionsbereich Kunststofffenster erweitert und in einer neuen Halle auf dem Betriebsgelände eine Zuschneide- und Schweißmaschine im Wert von 900.000 € in Betrieb genommen.
- Die Fensterbau GmbH hat ihre Risiken bei der PROXIMUS Versicherung AG versichert. Neben den betrieblichen Versicherungen sind Sie auch zuständig für das private Belegschaftsgeschäft.
- Ihr Ansprechpartner ist Herr Müller, Prokurist der Fensterbau GmbH im Bereich Finanzen und Versicherungen. Im Rahmen des Jahresgespräches diskutieren Sie mit Herrn Müller Schadenfälle, deren Auswirkungen auf die Gestaltung des Versicherungsschutzes sowie mögliche Schadenverhütungsmaßnahmen.

Aufgabe 1

Bei Durchsicht der Transportschadenfälle stellen Sie gemeinsam mit dem Kunden fest, dass nahezu die Hälfte aller Schäden des vergangenen Jahres durch den Verlust besonders schön geformter Fenstergriffe entstanden ist. Hierbei handelt es sich immer um Schäden in einem Bereich zwischen 200 € und 300 €. Auf der Verpackung der Fenstergriffe sind ein Foto des Fenstergriffes und die unverbindliche Preisempfehlung aufgedruckt. Sie stellen weiter fest, dass die Verluste stets im Gewahrsam eines bestimmten Beförderungsunternehmens eingetreten sind, und vermuten hierbei betrügerische Machenschaften.

Erläutern Sie zwei Maßnahmen, welche vom Versicherer und drei Maßnahmen, welche vom Versicherungsnehmer ergriffen werden könnten, um die Verluste entsprechend einzudämmen.

(25 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

(RP: 7.4)

(25 Punkte)

- Maßnahmen Versicherer, z. B.:
 - Ausschluss der Versicherung für diese Güter
 - Vereinbarung einer Selbstbeteiligung je Schadenfall
 - Vereinbarung einer Gewinnbeteiligung, um Anreize für Schadenverhütung beim Versicherungsnehmer zu schaffen
 - Regress gegen Beförderungsunternehmen verschärfen
 - Erhöhung des Beitrages, um die Schäden auszugleichen
- Maßnahmen Versicherungsnehmer, z. B.:
 - Wechsel des Beförderungsunternehmens
 - neutrale Aufmachung der Verpackung ohne Hinweis auf den Wert des Inhaltes oder neutrale Umverpackung
 - Verwendung von Nummern anstatt Produktbezeichnungen im Klartext
 - Beförderungsunternehmen zu höherer Sicherheit oder Haftung verpflichten

Aufgabe 2

Im Rahmen der Schadenregulierung zu diversen Sachschäden möchten Sie Herrn Müller gerne von den möglichen Assistance-Leistungen Ihres Unternehmens berichten.

- a) Erläutern Sie Herrn Müller den Begriff Assistance-Leistungen. (9 Punkte)
- b) Nennen Sie jeweils zwei Beispiele für: (6 Punkte)
- juristische und allgemeine Assistance
 - technische Assistance
 - Home-Assistance
- c) Beschreiben Sie Assistance-Leistungen bei Leitungswasserschäden. (10 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(RP: 7.2.2)

(25 Punkte)

a) Assistance-Leistungen sind als zentraler Zusatznutzen zu Versicherungsprodukten zu sehen. Durch Abkehr von rein produktorientierten Strategien zu produktbegleitenden Serviceleistungen können nicht nur Mehrwerte für den Kunden, sondern auch Imageeffekte und Umsatzpotenziale für den Versicherer generiert werden. Als Versicherer gilt es, die differenzierten Produktbausteine und Nischen zu identifizieren, die den Kunden tatsächlich ansprechen, und gleichzeitig ein Netzwerk an Kooperationspartnern aufzubauen, das den Anforderungen gerecht wird. Die ursprüngliche Intention, absolute Schadenkosten zu reduzieren und das Risiko einzuschränken, ist dabei ein zentrales Ziel.

(9 Punkte)

- b) ■ juristische und allgemeine Assistance:
- Callcenter
 - Produkt-Hotlines
 - Akkreditierungs- und Zertifizierungsstellen
 - Beschwerdemanagement
 - Bestpreisgarantien
- technische Assistance:
- Gutachter
 - Autovermieter
 - Pannendienste
- Home-Assistance:
- Handwerkerservice
 - Schlüsseldienste
 - Umzugsunternehmen

(6 Punkte)

c) Hier kommen in erster Linie Handwerkerleistungen in Betracht. Notdienstfahrzeuge können rund um die Uhr angefordert werden; Analyse der Schadensituation und sofortige Sicherung von Baukörpern, Anlagen, Hausrat und Lagerbeständen. Trocknungsgeräte können schnell eingesetzt werden. Moderne Trockner können von jedem Ort aus überwacht und gesteuert werden, um den Energieverbrauch so gering wie möglich zu halten.

Die Sanierung umfasst sämtliche Maßnahmen vom Korrosionsschutz bis hin zur Reinigung, z. B.:

- zerstörungsfreie Leckageortung
- Absaugung
- Sicherung von Hausrat/Inhalt
- Trocknung von Wänden, Böden, Decken und Dämmschichten
- Komplettsanierung
- Dekontamination nach Schimmelpilzschäden

(10 Punkte)