

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Vermögensversicherungen für private und gewerbliche Kunden
– Schaden- und Leistungsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 19. April 2022

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 4

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- 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 alle Geschlechter gemeint.

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

wbv Media 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

Die Firma „Bauer – Transporte aller Art“ hat einen gemischten Fuhrpark:

10 Pkws für Kurierfahrten, 15 Lieferwagen, 10 Lkws im Nahverkehr zur Heizöl- und Treibstoffbeförderung, 12 Zugmaschinen mit Auflieger im Fernverkehr.

Die 65 Mitarbeiter werden je nach Qualifikation eingesetzt. Dazu kommen noch 15 Aushilfsfahrer.

Das Heizöl- und Treibstofflager befindet sich zusammen mit einem Bürogebäude und einer 1.000 m² großen Lagerhalle am Ortsrand. Das Grundstück gehört der Firma „Bauer – Transporte aller Art“. Der Geschäftsführer Klaus Bauer ist Ihr Ansprechpartner.

Aufgabe 2

Sie sind in der Abteilung Schadenmanagement der Proximus Versicherung AG beschäftigt. In der Kraftfahrtabteilung werden Haftpflicht- und Kaskoschäden von Firmen und Privatkunden im Rahmen der klassischen „passiven“ Schadenabwicklung bearbeitet. Angesichts steigender Schadenleistungen soll das „aktive“ Schadenmanagement eingeführt werden.

Zur Vorbereitung eines Workshops mit den Führungskräften der Kraftfahrtabteilung werden Sie gebeten, einen Überblick zu erarbeiten, wie der Schadenprozess durch aktives Schadenmanagement optimiert werden kann. Gleichzeitig sollen Sie sich auf mögliche Fragen der Teilnehmer vorbereiten.

a Mögliche Punktzahl: 8

Erläutern Sie den Begriff „Schadenmanagement“.

b Mögliche Punktzahl: 12

Beschreiben Sie den Unterschied zwischen der passiven Schadenabwicklung und einem aktiven Schadenmanagement.

c Mögliche Punktzahl: 5

Nennen Sie fünf typische Kostentreiber bei der Abwicklung von Kfz-Haftpflichtschäden, auf die das aktive Schadenmanagement Einfluss nehmen kann.

Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 2]

a Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

Schadenmanagement umfasst die Gestaltung, Lenkung und Entwicklung der Schadenleistung, Schadenorganisation und Schadenregulierung.

Alternative:

Schadenmanagement beschreibt die Entwicklung und Durchsetzung kaufmännischer und juristischer Strategien zur Senkung des Schadendurchschnitts.

b Mögliche Punktzahl: 12

Die klassische Schadenbearbeitung beschränkt sich weitgehend auf die Bearbeitung der Schadenmeldung, Deckungsprüfung, Prüfung der geltend gemachten Anspruchspositionen, Schadenberechnung bzw. -auszahlung und Regressbearbeitung. Die Rolle des Versicherers ist reduziert auf ein nachgelagertes Prüfen und Bezahlen, auf ein Reagieren. Der Versicherer steht am Ende der Prozesskette.

Beim aktiven Schadenmanagement greift der Versicherer bereits am Anfang der Prozesskette „Schadenprozess“ steuernd ein. Durch eine möglichst frühe Kenntnis vom Schadenereignis kann er die entscheidenden Weichen für einen kostengünstigen weiteren Prozessverlauf stellen. Dabei handelt es sich um moderne Assistance-Leistungen im Sinne einer in den Schadenprozess integrierten Dienstleistung. Der Versicherer agiert hier.

c Mögliche Punktzahl: 5

Z. B.:

- Reparaturkosten
- Mietwagenkosten
- Rechtsanwaltskosten
- Sachverständigenkosten
- Restwertgebote (die zu niedrig sind)

Hinweis für den Korrektor: Weitere Antwortmöglichkeiten sind: Nutzungsausfall, lange Standzeiten in der Werkstatt, unangemessene Reparaturen.

Aufgabe 4

Der Geschäftsführer spielt als Spielertrainer in seinem Verein Eishockey. Beim letzten Eishockeypunktspiel seines Vereins hatte er einen Spieler der gegnerischen Mannschaft derart gefoult, dass er dafür eine Spieldauer-Disziplinarstrafe erhielt. Der andere Spieler musste aufgrund des erlittenen Beinbruchs mit dem Rettungswagen ins Krankenhaus gebracht werden. Sein Gegenspieler macht nunmehr folgende Ansprüche geltend:

Schmerzensgeld (der Höhe nach berechtigt)	2.000 €
Zuzahlung im Krankenhaus: sieben Tage à 10 €	70 €
Hose Neuwert, zwei Jahre alt	100 €
Der Sozialversicherungsträger macht ebenfalls die – berechtigten – Heilbehandlungskosten über bei ihm geltend.	3.000 €

a Mögliche Punktzahl: 5

Erläutern Sie, ob er über seine Privathaftpflichtversicherung Versicherungsschutz genießt.

b Mögliche Punktzahl: 8

Beschreiben Sie, unter welchen Voraussetzungen Ihr Kunde für diesen Schadenfall haften muss.

c Mögliche Punktzahl: 8

Berechnen Sie die Höhe der Leistung, die der Geschädigte bzw. der Sozialversicherungsträger erhält.

d Mögliche Punktzahl: 4

Erläutern Sie die Haftungsfrage, wenn Ihr Kunde als Berufsspieler in einem Profispiel gespielt hätte.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 5

Deckung besteht: Versichert ist die gesetzliche Haftpflicht des Versicherungsnehmers aus der Ausübung von Sport (Ziffer 6.7.1); kein Ausschluss, da er in diesem Fall nicht als ehrenamtlicher Trainer im Verein aktiv war, sondern als Spieler.

b Mögliche Punktzahl: 8

Haftung:

Bei leicht fahrlässig herbeigeführten Sportverletzungen – insbesondere beim Mannschaftssport – besteht ein stillschweigender Haftungsverzicht, sodass die Haftung abgelehnt würde; hier aber grob fahrlässig, sodass volle Haftung besteht.

c Mögliche Punktzahl: 8

Höhe:

Schmerzensgeld	2.000 €
Zuzahlung im Krankenhaus ist aufgrund ersparter Eigenkosten nicht zu erstatten.	0 €
Hose nur Zeitwert	50 €
Regress Krankenkasse: berechtigt	3.000 €

d Mögliche Punktzahl: 4

- Bei einem Profispieler wäre es ein haftungsprivilegierter Arbeitsunfall gewesen, da die Spieler auf einer gemeinsamen Betriebsstätte tätig wurden und eng miteinander verzahnt arbeiten.
- Es besteht kein Anspruch des Verletzten auf Erstattung seines Personenschadens.
- Der Sachschaden (Hose) wird bezahlt.
- Der Vorfall entstand durch grobe Fahrlässigkeit. Die BG kann voll regressieren.