

Aufgabe 1

Als Mitarbeiter der Leistungsabteilung der PROXIMUS Versicherung AG werden Sie von einem Bekannten zur Privaten Pflegepflichtversicherung angesprochen. Folgender Sachverhalt wird Ihnen geschildert:

Seine Mutter ist pflegebedürftig in Pflegestufe II und wird von seiner Schwester in deren Haushalt seit einem Jahr gepflegt. Dafür erhält sie ein Pflegegeld. Aufgrund gesundheitlicher Probleme der Schwester kann die Pflege dauerhaft nicht mehr im bisherigen Umfang erfolgen.

a) Nennen Sie

- vier langfristige Möglichkeiten und
- zwei kurzzeitige Möglichkeiten,

die die Schwester im Rahmen der Pflegeversicherung hat, um die Situation zu entschärfen.

b) Nennen Sie dazu die jeweiligen rechtlichen Grundlagen in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die private Pflegepflichtversicherung.

c) Bis zu welchem Betrag kann die jeweilige Leistung in Anspruch genommen werden? Bei der Kombinationsleistung genügt es als Beispiel nur die häusliche Leistung im Zusammenspiel mit dem Pflegegeld zu betrachten und von einem Verhältnis von "50 : 50" auszugehen.

d) Erläutern Sie, wodurch die Leistungssätze zukunftssicher werden.

e) Erläutern Sie den Begriff Pflegehilfsmittel.

(6 Punkte)

(6 Punkte)

(6 Punkte)

(3 Punkte)

(4 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

(RP: 7.1.1.5)

a) ▪ langfristig:

- häusliche Pflegehilfe
- Kombinationsleistung
- teilstationäre Pflege
- vollstationäre Pflege

▪ kurzzeitig:

- Verhinderungspflege
- Kurzzeitpflege

(25 Punkte)

(6 Punkte)

- b) ■ langfristig:
- häusliche Pflegehilfe gemäß § 4 A Abs. 1
 - Kombinationsleistungen gemäß § 4 A Abs. 5, § 4 B Abs. 9
 - teilstationäre Pflege gemäß § 4 B Abs. 8
 - vollstationäre Pflege gemäß § 4 D Abs. 11 und 12
- kurzzeitig:
- Verhinderungspflege gemäß § 4 A Abs. 6
 - Kurzzeitpflege gemäß § 4 C Abs.10

(6 Punkte)

- c) ■ langfristig:
- häusliche Pflegehilfe in Pflegestufe II: 980 €
 - Kombinationsleistung in Pflegestufe II: 700 €
 - teilstationäre Pflege in Pflegestufe II: 980 €
 - vollstationäre Pflege in Pflegestufe II: 1.279 €
- kurzzeitig:
- Verhinderungspflege bis zu 1.470 €
 - Kurzzeitpflege bis zu 1.470 €

Die genannten Leistungssätze sind den AVB 2009 entnommen. Selbstverständlich gelten auch die aktuellen Leistungssätze in 2011 als richtig.

(6 Punkte)

- d) Leistungsdynamisierung:

Die Leistungen der Pflegeversicherung sollen in einem dreijährigen Rhythmus dynamisiert werden. Die Leistungen können dann an die Preisentwicklung angepasst werden. Da die bisherigen Leistungsbeträge ab 2008 stufenweise angehoben werden, beginnt die entsprechende Dynamisierung erstmals 2015, drei Jahre nach Abschluss der Anhebung der Leistungsbeträge.

(3 Punkte)

- e) Pflegebedürftige haben Anspruch auf Versorgung mit Pflegehilfsmitteln, die zur Erleichterung der Pflege oder zur Linderung der Beschwerden beitragen oder eine selbstständigere Lebensführung ermöglichen. Die Pflegekasse unterscheidet:

- technische Pflegehilfsmittel, wie beispielsweise ein Pflegebett, Lagerungshilfen oder ein Notrufsystem
- Verbrauchsprodukte, wie zum Beispiel Einmalhandschuhe oder Betteinlagen

(4 Punkte)

Aufgabe 2

Sie sind Sachbearbeiter in der Unfall-Leistungsabteilung der PROXIMUS Versicherung AG.

Karin Kaumer meldet Ihnen folgenden Unfall:

„Mein Vater, Rudi Eiler, ist bei einem Arztbesuch in den Praxisräumen auf dem glatten Linoleum ausgerutscht und gestürzt. Dadurch zog er sich eine schwere Kopfverletzung zu.“

Rudi Eiler lag aufgrund des Unfalles 50 Tage im Krankenhaus und starb dort an den Folgen des Unfalles.

Für beide besteht folgender Vertrag, für den die AUB 2008 PROXIMUS gelten:

Versicherungsnehmer	Karin Kaumer		Vertragsspiegel	
Versicherte Person	Rudi Eiler		Karin Kaumer	
Alter	60		35	
Summen	Todesfallleistung	10.000 €	Todesfallleistung	10.000 €
	Invalidität	250.000 €	Invalidität	250.000 €
			Progression 500 %	
	Krankenhaustagegeld	100 €	Krankenhaustagegeld	100 €
	Genesungsgeld	50 €	Genesungsgeld	50 €
	Übergangsleistung	1.000 €	Übergangsleistung	1.000 €

Ferner wurde folgende Vereinbarung getroffen:

„Wenn eine versicherte Person aufgrund eines Unfalles stirbt, steht der anderen versicherten Person ein Bezugsrecht für die Todesfallleistung zu“.

- Prüfen Sie, ob das Geschehen unter den Unfallversicherungsschutz des Vertrages von Karin Kaumer und Rudi Eiler fällt.
- Prüfen Sie, wer welche Leistungen erhält und in welcher Höhe.
- Wer muss für welche Leistungen welche Steuern zahlen?

Begründen Sie Ihre Antworten jeweils und nennen Sie die zugrunde liegenden Bestimmungen.

(7 Punkte)

(15 Punkte)

(3 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(RP: 7.1.1.5, 7.1.1.6, 7.1.1.7)

(25 Punkte)

- a) Der Aufprall auf den Boden ist ein plötzlich von außen auf den Körper wirkendes Ereignis, auf das die – unfreiwillige – Kopfverletzung zurückzuführen ist, Ziffer 1.3 AUB.

Der Ausschluss von Unfällen durch Heilmaßnahmen, Ziffer 5.2.3 AUB, greift nicht ein, weil der Unfall nicht auf eine für Heilmaßnahmen typische Gefahr zurückzuführen ist.

Für den Unfall besteht also Versicherungsschutz.

(7 Punkte)

- b) Die Todesfalleistung in Höhe von 10.000 € steht Karin Kaumer zu. Sie hat aufgrund des Bezugsrechtes einen direkten Anspruch gegen den Versicherer, Ziffer 2.6 AUB §§ 185 i. V. m. 159, 160 VVG.

Das Krankentagegeld in Höhe von 5.000 € erhalten die Erben des Rudi Eiler, Ziffer 2.4 AUB, § 1922 BGB.

Es besteht kein Anspruch auf Genesungsgeld, weil Rudi Eiler im Krankenhaus verstorben ist, Ziffer 2.5 AUB.

(15 Punkte)

- c) Karin Kaumer muss die Leistung nicht versteuern, weil sie nicht in den Nachlass fällt, sondern ihr ein direkter Anspruch gegen den Versicherer zusteht, s. o.

Die Erben müssen für die Leistung gegebenenfalls Erbschaftsteuer nach dem EStG zahlen.

(3 Punkte)

Aufgabe 3

Sie sind Leiter der Abteilung Krankentagegeld im Leistungsbereich der PROXIMUS Versicherung AG. Ihre Aufgabe ist es, die schlechte Entwicklung der Krankentagegeld-Schadenquote mithilfe von Leistungsmanagementmaßnahmen in Ihrem Bereich positiv zu beeinflussen.

- a) Nennen Sie drei Leistungsmanagementmaßnahmen im Krankentagegeldbereich, die diesem Ziel entgegenkommen.

(6 Punkte)

- b) Beschreiben Sie die Folgen, die die jeweiligen Feststellungen dieser drei Maßnahmen auf den Versicherungsschutz bzw. Versicherungsvertrag haben können.

(12 Punkte)

- c) Beschreiben Sie allgemein die Folgen, die sich aus einem übertriebenen Einsatz von Leistungsmanagementmaßnahmen ergeben können.

(7 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 3

(RP: 7.3, 7.4)

(25 Punkte)

- a) ■ Nachuntersuchungen gemäß § 9 Abs. 3 der AVB/MBKT
- offene Besuche bei Versicherten (Kontrollbesuche)
 - Detekteieinsätze (verdeckte Besuche)
 - Arztanfrage an den behandelnden Arzt, um die genauen Gründe der Arbeitsunfähigkeit zu erfragen und vor allem Aussagen darüber zu erhalten, wie die Prognose einzuschätzen ist
- b) ■ Verstärkung Nachuntersuchungen gemäß § 9 Abs. 3 der AVB/MBKT:
- Die Ergebnisse der Nachuntersuchungen können sich auf den Versicherungsschutz bzw. Versicherungsvertrag auswirken.
 - Bei Arbeitsfähigkeit oder Teilarbeitsfähigkeit endet die Leistungspflicht.
 - Bei Berufsunfähigkeit endet nach einer Nachhaftung der Versicherungsschutz und es wird eine Anwartschaft angeboten.
 - Offene Besuche am Wohnort des Versicherten (Kontrollbesuche) oder am Firmensitz:
 - Soweit der Versicherte bei der Arbeit angetroffen wird, kann dies zur Einstellung der Zahlung führen.
 - Soweit der Versicherte zu Hause angetroffen wird, kann der Besuch dazu führen, dass sich dieser trotz bestehender Krankheit gegen ärztlichen Rat wieder arbeitsfähig schreiben lässt.
 - Detekteieinsätze:
 - Sollte der Kunde bei der Arbeit mehrfach angetroffen werden, führt dies zur Einstellung der Zahlung.
 - Es besteht darüber hinaus die Möglichkeit, den Krankentagegeldvertrag wegen Betruges zu kündigen.
 - Der Versicherer kann den Kunden wegen Betruges anzeigen.
 - Gezielte Arztanfragen an den behandelnden Arzt:
 - Die Ergebnisse einer solchen Anfrage können sich auf den Versicherungsschutz bzw. Versicherungsvertrag auswirken.
 - Bei Arbeitsfähigkeit oder Teilarbeitsfähigkeit endet die Leistungspflicht.
 - Bei Berufsunfähigkeit endet nach einer Nachhaftung der Versicherungsschutz und es wird eine Anwartschaft angeboten.

(6 Punkte)

(12 Punkte)

c) Generell ist darauf zu achten, Leistungsmanagementmaßnahmen wirtschaftlich einzusetzen. Erfolgen diese zu früh und/oder zu kurz hintereinander in einem Leistungsfall, führen die Ergebnisse in der Regel nicht zum gewünschten Erfolg.

Die Folge ist, dass die Kosten (häufig externe Dienstleister) für diese Maßnahmen höher sind als die Leistungseinsparungen.

Ferner ist der interne Aufwand bei den Mitarbeitern dann, gemessen am Ergebnis, zu hoch. Diese Zeit geht dann zulasten der Produktivität mit der Folge, dass es zu Rückständen in der Bearbeitung kommen kann.

Die verstärkten Prüfungsmaßnahmen führen in der Regel zu einem Anstieg der Kundenbeschwerden.

Dies wiederum kann dazu führen, dass Leistungsmanagementmaßnahmen in einem Unternehmen generell abgelehnt werden und sinnvolle Maßnahmen unterbleiben.

(7 Punkte)