

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

Lösungshinweise

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

- **Handlungsbereich** Vermögensversicherungen 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 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.

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 den Aufgaben 1 und 2:

- Maurermeister Kaiser führt einen Baubetrieb mit vier Gesellen und einem Auszubildenden; seine Frau ist als Buchhalterin im eigenen Betrieb beschäftigt.
- Sein Unternehmen hat zwei Lieferwagen bis 1,0 t Nutzlast und einen Anhänger mit 0,5 t Nutzlast. Er selbst fährt einen Mittelklassewagen mit 150 kW (Baujahr 2010) und für die kältere Jahreszeit einen Kleinwagen mit 56 kW (Baujahr 2000).

Aufgabe 1

Maurermeister Kaiser hat den Auftrag übernommen, das Kellergeschoss eines neuen Einfamilienhauses ab Fundament aufzumauern und abzudichten. Nach Fertigstellung des Hauses und dem Einzug des Bauherrn dringt nach einer längeren Regenperiode massiv Wasser durch die Kellerwand. Durch einen Sachverständigen wird festgestellt, dass Maurermeister Kaiser die Abdichtung der Kelleraußenwand fehlerhaft ausgeführt hatte.

Der Bauherr verlangt von Herrn Kaiser den Ersatz folgender Schäden:

- Trocknen der Außenwand
 - ordnungsgemäße Abdichtung der Außenwand
 - Ersatz der im Keller befindlichen durch das Wasser total geschädigten Möbel
 - Erstattung der Kosten für die Neutapezierung der Kellerinnenwand
- a) Erläutern Sie anhand dieses Falles den Versicherungsumfang in der Betriebshaftpflichtversicherung. (13 Punkte)
- b) Erläutern Sie für jede Schadenposition, ob Deckung aus der Betriebshaftpflichtversicherung besteht. (12 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

(RP: 7.1)

- a) Versicherungsschutz besteht im Rahmen des versicherten Risikos für den Fall, dass der Versicherungsnehmer wegen eines während der Wirksamkeit der Versicherung eingetretenen Schadenereignisses, das einen Personen-, Sach- oder sich daraus ergebenden Vermögensschaden zur Folge hatte, aufgrund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhaltes von einem Dritten auf Schadenersatz in Anspruch genommen wird.

Kein Versicherungsschutz besteht für Ansprüche, auch wenn es sich um gesetzliche Ansprüche handelt, auf Erfüllung von Verträgen, Nacherfüllung usw.

Das bedeutet für den Fall, dass sämtliche Reparatur- und Nachbesserungsarbeiten an dem Auftragsgegenstand – Mauern und Abdichten der Kellerwand – nicht versichert sind. (13 Punkte)

- b) ■ **Trocknen der Außenwand:**
kein Versicherungsschutz, da der Auftragsbereich betroffen ist und die Position daher dem Gewährleistungs- und Erfüllungsbereich zuzuordnen ist
- **Abdichtung der Außenwand:**
kein Versicherungsschutz, da der Auftragsbereich betroffen ist und die Position daher dem Gewährleistungs- und Erfüllungsbereich zuzuordnen ist
- **Möbel:**
Dies ist ein Drittschaden, der nicht mehr dem Vertragserfüllungsbereich zuzuordnen ist. Daher besteht Versicherungsschutz.
- **Neutapezierung der Kellerwand:**
Die Tapezierung der Kellerwand war nicht Vertragsinhalt, sodass es sich um einen versicherten Schaden handelt.

(12 Punkte)

Aufgabe 2

Herr Kaiser fährt mit seinem Pkw zum Einkaufen. Er wird begleitet von seiner 14-jährigen Tochter, die sich auf dem Rücksitz befindet. Auf dem Parkplatz des Supermarktes stellt er das Fahrzeug ordnungsgemäß ab, lässt allerdings den Fahrzeugschlüssel stecken. Er steigt aus, um einzukaufen. Die Tochter hat keine Lust, ihn zu begleiten und verbleibt im Pkw. Nach kurzer Zeit wird ihr langweilig und sie möchte das Autoradio einschalten. Dazu beugt sie sich nach vorn und betätigt den Fahrzeugschlüssel, um die Stromversorgung einzuschalten. Jedoch dreht sie den Schlüssel zu weit, sodass das Fahrzeug gestartet wird und einen Satz nach vorn macht, wodurch der in unmittelbarer Nähe abgestellte Pkw des Herrn Maier beschädigt wurde. Die Vollkaskoversicherung des Herrn Maier reguliert den Schaden und nimmt die Tochter in Regress. Diese begehrt hierfür Deckung aus der bei der PROXIMUS Versicherung AG bestehenden Privathaftpflichtversicherung der Familie.

- a) Stellen Sie das maßgebliche Abgrenzungskriterium zwischen der Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung und der Allgemeinen Haftpflichtversicherung dar.
- b) Muss die Privathaftpflichtversicherung der Familie Kaiser Deckung gewähren?
Begründen Sie Ihre Entscheidung.

(10 Punkte)

(15 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(RP: 7.1)

- a) Nach der sogenannten Kleinen Benzinklausel ist in der Privathaftpflichtversicherung nicht versichert die gesetzliche Haftpflicht des Eigentümers, Besitzers, Halters oder Führers eines Kraftfahrzeuges wegen Schäden, die durch den Gebrauch des Fahrzeuges verursacht werden.

(25 Punkte)

(10 Punkte)

b) Maßgeblich für den Ausschluss wäre, dass die Tochter das Fahrzeug als Führerin gebraucht hat. Sie wollte lediglich die Batterie als Stromquelle für das Radio nutzen und hatte nicht den Willen, das Fahrzeug bestimmungsgemäß zu bewegen. Führer eines Fahrzeuges ist allerdings nur, wer das Kfz aus eigenem Willen bestimmungsgemäß fortbewegen will.

Die Tochter wollte lediglich Radio hören. Sie ist daher nicht Fahrerin in diesem Sinne. Da zwischen Allgemeiner Haftpflichtversicherung und Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung ein lückenloser Versicherungsschutz gewährleistet sein soll und mit der kleinen Benzinklausel nur die dort genannten Personen vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind, muss der Tochter Deckung gewährt werden.

Die Privathaftpflichtversicherung muss für den Fall Deckung gewähren (OLG Celle, VersR 2006, 256).

(15 Punkte)

Aufgabe 3

Bei einer Fachkontrolle von 500 Akten in Ihrer Kfz-Schadenabteilung stellen Sie fest, dass Ihre Sachbearbeiter erhebliche Schwierigkeiten haben, Gutachten, Kostenvoranschläge und Rechnungen zu überprüfen. Auf Nachfrage erfahren Sie, dass die technischen Kenntnisse nicht ausreichen.

Sie erhalten den Auftrag, ein Konzept zu entwickeln, um die Qualität der Prüfungen deutlich zu steigern.

a) Nennen Sie jeweils vier Möglichkeiten, wie Sie dieses Ziel

1. mit

und

2. ohne

Inanspruchnahme externer Hilfe erreichen können.

(8 Punkte)

(8 Punkte)

b) Welche Maßnahmen halten Sie für sinnvoll und erforderlich? Begründen Sie Ihre Ansicht.

(9 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 3

(RP: 7.2.1)

(25 Punkte)

- a) 1. ■ Auslagerung der Prüfungen an externe Prüfdienstleister
- Inanspruchnahme externer Sachverständiger bei Belastungsspitzen
 - Schulungsmaßnahmen der Sachbearbeiter durch externe Sachverständige
 - Verbesserung der Arbeitsabläufe, z. B. bei Glasschäden
 - Einführung von Schadenmanagement, z. B. durch Partnerwerkstattssysteme
2. ■ Verlagerung der Prüfung auf eigene („Haus-“)Kfz-Sachverständige
- Schulungsmaßnahmen der Sachbearbeiter durch eigene Sachverständige
 - prüfen, ob genug angestellte Sachbearbeiter zur Verfügung stehen
 - Prüfen der Aufgabenverteilung Sachbearbeiter/Sachverständiger
 - Prüfen der Kommunikation zwischen Sachbearbeiter/Sachverständigen
- b) **Hinweis für den Korrektor:** Jeder sinnvolle Vorschlag mit entsprechender Begründung ist möglich.

(8 Punkte)

(8 Punkte)

(9 Punkte)

Aufgabe 4

Auf der Tagesordnung der nächsten Vorstandssitzung der PROXIMUS Versicherung AG steht u. a. das Thema Schadenentwicklung in der Haftpflichtversicherung. Folgende Informationen liegen dazu vor:

- Schadenquote 2010: 46,4 % (Vorjahr 44,4 %)
- Schadenaufwand: 430,5 Mio. € (+ 4,5 % zum Vorjahr)

Das für Haftpflichtschaden zuständige Vorstandsmitglied bittet Sie als Leiter der Stabsstelle Controlling um ein entsprechendes Briefing. Er bittet Sie weiter um Erläuterung, wozu die wiederkehrenden Aktenuntersuchungen notwendig sind.

- a) Erörtern Sie drei mögliche Gründe für die aufgezeigte Schadenentwicklung. (9 Punkte)
- b) Beschreiben Sie fünf Schadenkennzahlen, die Sie in ein monatliches Berichtswesen im Bereich Schaden aufnehmen würden. (10 Punkte)
- c) Erläutern Sie die Zielsetzung von wiederkehrenden Aktenuntersuchungen im Bereich Schaden. (6 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 4

(RP: 7.3, 7.4)

(25 Punkte)

- a) ■ Veränderung im Schadenmix:
weniger Kleinschäden, dafür mehr Schäden im höhervolumigen Bereich
- Veränderung im Bestandsmix:
Bestandsrückgang bei Privatverträgen mit eher geringem Schadenvolumen, aber gleichbleibende Bestände im Firmensegment; Effekt: Die höhervolumigen Schäden aus dem Firmensegment schlagen stärker auf das Gesamtergebnis durch, da ein Ausgleich durch viele Kleinschäden nicht mehr in dem Ausmaß wie früher möglich ist.
 - Rückgang bei den Beitragseinnahmen:
Die Schadenquote stellt das Verhältnis von Schadenaufwand zu Beitragseinnahmen dar. Selbst bei gleichbleibenden oder rückläufigen Schadenaufwendungen steigt die Schadenquote bei einem Rückgang der Beitragseinnahmen.
 - Sondereinfluss Groß-/Millionenschäden:
Eine weitere Ursache kann die Zunahme von Großschäden oder sogar Millionenschäden gegenüber dem Vorjahr sein. Diese machen sich im Schadenaufwand überproportional bemerkbar.
- b) ■ Absolute Schadenkennzahlen:
- Anzahl Schäden:
 - Anzahl Schäden gesamt
 - Anzahl Spätschäden
 - Anzahl Basisschäden (Schäden gesamt ohne Großschäden)
 - Anzahl Großschäden
 - Anzahl geschlossener Schäden
 - Anzahl offener Schäden
 - Schadenaufwand:
 - Schadenaufwand gesamt
 - Spätschadenaufwand
 - Basisschadenaufwand
 - Großschadenaufwand
 - Aufwand für geschlossene Schäden
 - Aufwand für offene Schäden
 - Zahlungen
 - Reserven

(9 Punkte)

- Relative Schadenkennzahlen:
 - Schadenquote (Schadenaufwand/Beitragseinnahmen)
 - Spätschadenquote (Spätschadenaufwand/Beitragseinnahmen)
 - Basisschadenquote (Basisschadenaufwand/Beitragseinnahmen)
 - Großschadenquote (Großschadenaufwand/Beitragseinnahmen)
 - Schadendurchschnitt (Schadenaufwand/Anzahl Schäden)
 - Schadendurchschnitt Basisschäden (Basisschadenaufwand/Anzahl Basis-schäden)
 - Großschadendurchschnitt (Großschadenaufwand/Anzahl Großschäden)
 - Schadenhäufigkeit (Anzahl Schäden/Anzahl Risiken)

Hinweis für den Korrektor: Die Unterscheidung in absolute und relative Schadenkennzahlen ist nicht erforderlich.

- c) Als wesentliches Hilfsmittel zur Sicherung und ständigen Verbesserung der Qualität der Schadenbearbeitung sind regelmäßige Aktenuntersuchungen notwendig.

Aus den Erkenntnissen und Ergebnissen der Aktenuntersuchungen werden Maßnahmen abgeleitet, die in die Schadenbearbeitung einfließen.

Anhand einer Wertschöpfungskette wird die Schadenbearbeitung in einzelne Bearbeitungsschritte unterteilt von der Schadenmeldung bis letztlich zum Schließen der Akte. Daran orientiert sich die Untersuchung der Schadenakten.

Im Rahmen der Prüfung werden neben Verbesserungsmöglichkeiten in den Arbeitsabläufen auch Bearbeitungsfehler festgestellt. Hierbei werden sowohl die Risiken erfasst, die bisher noch nicht zu einem Leakage geführt haben, als auch die Fälle, in denen sich ein Leakage bereits realisiert hat. Leakage ist nach Einschätzung des Untersuchungsteams die Zahlungsdifferenz zu unseren Ungunsten, die durch das Abweichen von optimaler Bearbeitung entstanden ist.

(10 Punkte)

(6 Punkte)