



Prüfung	Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen
Handlungsbereich	Vermögensversicherungen für private und gewerbliche Kunden – Risikomanagement
Prüfungstag	26. April 2012
Bearbeitungszeit	60 Minuten
Anzahl der Anlagen	
Anzahl der Aufgaben	4
Prüfungsnummer	P 082-08-0412-6

Nr. d. Aufg.	Rahmenplan-Nummer/ Titel bzw. Thema	Einzelpunkte (bei a), b) usw.)	Punkte gesamt	Zeit- bedarf (in Min.)	Schwierigkeits- grad (Leicht, Mittel, Schwer)
1	6.2	a) 5 b) 5 c) 5 d) 5 e) 1. 3 e) 2. 2	25		L
2	6.3.2	a) 15 b) 10	25		M
3	6.1	25	25		M
4	6.3	a) 10 b) 8 c) 7	25		S
Gesamt			100		

Bearbeitungshinweise:

- Die zur Prüfung zugelassenen Hilfsmittel wurden Ihnen separat mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgaben- und einen Lösungsteil.
- Tragen Sie auf dem Deckblatt Ihre Prüfungsteilnehmer-Nummer ein.
- Die maximale Gesamtpunktzahl der Lösungen beträgt 100 Punkte.
- Die Lösungsgänge bzw. Rechenvorgänge sind klar und nachvollziehbar im Lösungsteil darzustellen. Sollte der Platz nicht ausreichen, benutzen Sie bitte das Konzeptpapier, verweisen Sie auf die Fortsetzung und kennzeichnen Sie diese. Wir weisen darauf hin, dass eine vom Prüfungsausschuss nicht lesbare Prüfungsarbeit mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet wird mit den Rechtsfolgen, die sich aus der Prüfungsordnung ergeben.
- Verwenden Sie für jede Aufgabe ein neues Lösungsblatt bzw. eine neue Lösungsseite.
- Falls die Lösung auf einem beigefügten Anlageblatt erfolgen soll, wird in der Aufgabenstellung darauf hingewiesen.
- Für Ihre Notizen benutzen Sie bitte ausschließlich das Konzeptpapier.
- Das Konzeptpapier ist mit dem Aufgaben- und dem Lösungsteil abzugeben.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.

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.
- 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.

Ausgangssituation zu den Aufgaben 1, 2 und 3:

Kfz-Meister Karl Kraft gründet eine eigene Kfz-Reparaturwerkstatt in der Rechtsform einer GmbH. Er hat sich auf die Automarke „Flott“ spezialisiert. Neben dem Inhaber Karl Kraft sind fünf Gesellen, ein Auszubildender und zwei Bürokräfte im Betrieb beschäftigt.

Da die Existenzgründung viel Geld kostet, hat Kraft die Werkstatt vom bisherigen Eigentümer und Betreiber Müller angemietet.

Neben der Werkstatt gibt es ein separates Bürogebäude und eine kleine Ausstellungshalle.

Alle Gebäude werden mit einem 20.000 l fassenden unterirdischen Heizöltank beheizt. Außerdem werden in der Werkstatt fünf Fässer Frisch- und Altöl sowie Kleingebinde mit insgesamt 500 l Fassungsvermögen gelagert. Ein Ölabscheider befindet sich ebenfalls auf dem Betriebsgelände.

Karl Kraft beabsichtigt, zukünftig auch Motorräder und Landmaschinen zu reparieren und zu verkaufen. Auch Elektrofahrräder haben sein Interesse geweckt.

Aufgabe 1: (25 Punkte)

Die Kosten für die Regulierung von Kraftfahrthaftpflicht- und Kaskoschäden steigen kontinuierlich an. Nachdem Sie bereits erfolgreich ein maschinelles Prüfprogramm für Glasschäden eingeführt haben, bittet Ihr Schadenleiter Sie darum, ihn über weitere mögliche Maßnahmen zur Kostenreduzierung zu informieren.

- a) Erläutern Sie, was unter den Begriffen
- Schadenmanagement und
 - Schadensteuerung
- zu verstehen ist. **(5 Punkte)**
- b) Erläutern Sie, warum die Werkstattbindung in der Kaskoversicherung eine „Win-win-Situation“ („Doppelsieg“) für Versicherungsnehmer und Versicherer ist. **(5 Punkte)**
- c) Beschreiben Sie, wie Geschädigte im Kraftfahrthaftpflichtschaden mit ihren Fahrzeugen in Kooperationswerkstätten des Versicherers „gesteuert“ werden können. **(5 Punkte)**
- d) Ihr Schadenleiter hält das Konzept der Kooperationswerkstätten für zu aufwendig.
- Ist es möglich, mit Kfz-Herstellern bzw. deren Vertragswerkstätten ein Konzept zu vereinbaren, das die Schadenabwicklung beschleunigt und Kosten spart? Wenn ja, beschreiben Sie stichpunktartig, wie ein derartiges Konzept aussehen könnte. **(5 Punkte)**
- e) 1. Nennen Sie (außer der Werkstatt) drei typische Dienstleister „rund um den Kfz-Unfall“. **(3 Punkte)**
2. Legen Sie dar, warum Konzepte zur Beschleunigung der Schadenregulierung bei diesen Dienstleistern nicht auf Zustimmung stoßen. **(2 Punkte)**

Lösungshinweise Aufgabe 1:

(RP: 6.2)

- a) – Unter dem Begriff Schadenmanagement sind alle Organisationsmaßnahmen zur Abwicklung (Regulierung) eines Kfz-Schadens zu verstehen. Die Organisation der Schadenbearbeitung ist der wichtigste Prozess des Schadenmanagements, der sämtliche Teilbereiche der Bearbeitung (Schadenanlage, Schadenbearbeitung, Auszahlung und Regress) umfasst.
- Schadensteuerung ist die aktive Einflussnahme auf die einzelnen Schadenpositionen, mit dem Ziel, die Kosten zu reduzieren.
- (5 Punkte)**
- b) Der Versicherer profitiert von geringeren Lohnkosten und einer organisierten Kommunikation mit der Werkstatt, die die Reparaturdauer reduziert. Der Kunde erhält Prämienvorteile und teilweise einen besonders komfortablen Service (z. B. kostenloser Ersatzwagen in Kasko, Fahrzeugreinigung, Hol- und Bringservice).
- (5 Punkte)**
- c) Dreh- und Angelpunkt ist die unmittelbare (ggf. noch am Unfalltag) Kontaktaufnahme mit dem Anspruchsteller. Man kann durch Beratung und nicht wie in Kasko durch vertragliche Vereinbarung, da kein vertragliches, sondern ein gesetzliches Schuldverhältnis besteht, dem Geschädigten die möglichen Vorteile beschreiben, z. B.:
- Fahrzeugreinigung
 - Hol- und Bringservice
 - schnellere Regulierung
 - zusätzlich Angebot halber Nutzungsausfall
- (5 Punkte)**
- d) Vereinbarung strukturierter Prozesse:
- Schadenaufnahme (Fotos des Fahrzeuges, Beschreibung des Schadenumfanges)
 - elektronische Kommunikation
 - Vereinbarung von Fristen (z. B. Reparaturfreigabe innerhalb von x Stunden, Zahlung innerhalb von x Tagen)
 - Mietwagenüberlassung
- (5 Punkte)**
- e) 1. – Kfz-Sachverständige
- Mietwagenfirmen
 - Rechtsanwälte
- (3 Punkte)**
2. Bei einer stark verschlankten, kommunikativen und unkomplizierten Regulierung verringert sich der Bedarf zur Inanspruchnahme dieser Leistungen deutlich (z. B. Anmietungsdauer Mietwagen) oder entfällt (sofortige Kostenzusage – der Geschädigte verzichtet auf Schadengutachten und anwaltliche Vertretung).
- (2 Punkte)**

Aufgabe 2: (25 Punkte)

Herr Kraft vom gleichnamigen Autohaus hat in einem Fahrradgeschäft Elektrofahrräder gesehen und erkundigt sich bei seinem Außendienstmitarbeiter der PROXIMUS Versicherung AG, wie bzw. über welche Versicherung der Gebrauch mit diesem Rad versichert ist. Es handelt sich hier um ein Elektrofahrrad, welches selbstständig anfahren kann, das Treten erfolgt nur zusätzlich.

Erklären Sie in diesem Zusammenhang die sogenannte kleine Benzinklausel der Privathaftpflichtversicherung.

(25 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2:

(RP: 6.1)

Mit der kleinen Benzinklausel in der Privathaftpflichtversicherung soll ein möglichst lückenloser Anschluss zwischen der Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung und der AH-Versicherung geschaffen werden.

(5 Punkte)

Zunächst wird der Gebrauch von Kraftfahrzeugen aller Art ausgeschlossen, danach werden einige Kraftfahrzeuge wieder eingeschlossen: selbstfahrende Arbeitsmaschinen bis 20 km/h, alle Fahrzeuge bis zu einer Höchstgeschwindigkeit von 6 km/h, alle Fahrzeuge – egal mit welcher Geschwindigkeit –, die nur auf nicht öffentlichen Plätzen und Wegen verkehren, und alle Modellfahrzeuge.

(10 Punkte)

Ausgeschlossen bleibt der Versicherungsschutz aber nur, wenn der Versicherte auch gleichzeitig Halter, Eigentümer, Fahrer oder Besitzer des Fahrzeuges ist.

(5 Punkte)

Da das Elektrofahrrad ein Kraftfahrzeug ist (kann selbstständig ohne Muskelkraft fahren), ist dieses nicht mehr über die Privathaftpflichtversicherung versichert, es muss ein Mofakennzeichen über die Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung versichert werden.

(5 Punkte)