

082-06-1013-5

# Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

Prüfungsteilnehmer-Nummer

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

**Handlungsbereich**

Sachversicherungen für private  
und gewerbliche Kunden  
– Schaden- und Leistungsmanagement

**Prüfungstag**

9. Oktober 2013

**Bearbeitungszeit**

60 Minuten

**Anzahl der Aufgaben**

4

**Anzahl der bedruckten Seiten**

anzahlseiten

Bitte prüfen Sie vor Beginn der Prüfung die Vollständigkeit des Aufgabensatzes. Sollte der Aufgabensatz nicht vollständig sein, informieren Sie bitte die Aufsicht.

## **Bearbeitungshinweise:**

**Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise sorgfältig durch:**

- 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.

## **Wir wünschen Ihnen bei der Bearbeitung viel Erfolg.**

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. Die Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe der Publikationen [der Prüfungssätze] ist nicht gestattet (§§ 53, 54 UrhG) und strafbar (§ 106 UrhG). Im Fall der Zuwiderhandlung wird Strafantrag gestellt.

### **Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen Sachversicherungen für private und gewerbliche Kunden – Schaden- und Leistungsmanagement**

#### **Ausgangssituation zu allen Aufgaben:**

Die Hofstadt Traditionsbrauerei AG betreibt in Kleve, nahe der niederländischen Grenze, ein Brauhaus mit hohem Automationsgrad und einer Jahresproduktion von ca. 0,5 Mio. Hektolitern. Neben Bier werden auch alkoholfreie Limonaden im Brauverfahren sowie Mixgetränke hergestellt. Beliefert werden insbesondere Kunden in Deutschland und den Niederlanden per Lkw und Bahn. Dazu verfügt die Brauerei über einen eigenen Gleisanschluss. Dem Brauhaus ist eine große Gaststätte auf drei Stockwerken mit Platz für 500 Gäste und Räumlichkeiten für Veranstaltungen mit bis zu 120 Personen angegliedert. Die Hofstadt Traditionsbrauerei AG hat ihre Risiken bei der PROXIMUS Versicherung AG versichert. Neben den betrieblichen Versicherungen sind Sie auch zuständig für das private Belegschaftsgeschäft. Ansprechpartner ist Herr van Dieck, Prokurist der Hofstadt Traditionsbrauerei AG im Bereich Finanzen und Versicherungen.

## Aufgabe 1

<p>Die letzte Schadenregulierung bei der Hofstadt Traditionsbrauerei AG ließ ein paar Fragen aufkommen.</p> <p>Ein Streit zwischen dem Versicherungsnehmer und dem Versicherer entsteht häufig erst nach einem Versicherungsfall, nämlich dann, wenn der Versicherer den Schaden überhaupt nicht oder nur teilweise regulieren will.</p>	
<p>a) Stellen Sie dar, wer den Versicherungsfall in der Sachversicherung nachweisen muss. Erklären Sie den Sachverhalt mit einem praktischen Beispiel.</p>	(10 Punkte)
<p>b) Begründen Sie, wie die Beweislast bei einer Verletzung von Obliegenheiten verteilt ist.</p>	(5 Punkte)
<p>c) Erläutern Sie zwei Fälle, bei denen der Versicherer grundsätzlich im Schadenfall von der Leistung befreit ist, ausgenommen Fälle von gestörten Vertragsverhältnissen, und wie in diesen Fällen die Beweislast verteilt ist.</p>	(10 Punkte)

<p><b>Lösungshinweise Aufgabe 1</b> (RP: 7.1)</p>	<b>(25 Punkte)</b>
<p>a) Grundsätzlich muss der Versicherungsnehmer beweisen, dass der Versicherungsfall eingetreten ist. Dazu gehört der Nachweis, dass sich die im Versicherungsvertrag beschriebene Gefahr realisiert hat. Das kann unter Umständen sehr schwierig sein, z. B. bei einem Einbruch mittels eines durch einen Trick nachgemachten Schlüssels. Die Rechtsprechung gewährt in einem solchen Fall dem Versicherungsnehmer Beweiserleichterungen. Gibt es jedoch Anzeichen für eine Unredlichkeit des Versicherungsnehmers, muss dieser den Vollbeweis erbringen.</p>	(10 Punkte)
<p>b) Die Beweislasten sind zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer aufgeteilt. So hat in der Regel der Versicherer das objektive Vorhandensein einer Obliegenheitsverletzung zu beweisen, während der Versicherungsnehmer die fehlende Kausalität oder das fehlende Verschulden zu beweisen hat.</p>	(5 Punkte)
<p>c) Der Versicherer ist von der Verpflichtung zur Leistung frei, wenn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ der Versicherungsnehmer, ein Vertreter oder Repräsentant des Versicherungsnehmers den Versicherungsfall vorsätzlich herbeigeführt hat.</li> <li>■ der Versicherungsnehmer, ein Vertreter oder Repräsentant des Versicherungsnehmers den Versicherer arglistig getäuscht hat.</li> <li>■ ein genereller Ausschlussstatbestand vorliegt, z. B. Krieg, Kernenergie.</li> </ul> <p>Die vorsätzliche Herbeiführung des Versicherungsfalles hat vollumfänglich der Versicherer zu beweisen. Dies trifft auch bei einer arglistigen Täuschung zu.</p> <p>Einen generellen Ausschlussstatbestand hat ebenfalls der Versicherer zu beweisen.</p>	(10 Punkte)

## Aufgabe 2

Ihr Ansprechpartner, Herr van Dieck, spricht Sie zum Thema Assistance-Leistungen an.	
a) Erläutern Sie ihm, warum Sie Assistance-Leistungen anbieten und	(13 Punkte)
b) unter welchen Voraussetzungen diese erfolgreich sind.	(12 Punkte)

<b>Lösungshinweise Aufgabe 2:</b> (RP: 7.2)	<b>(25 Punkte)</b>
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 Moral-Hazard-Risiko einzuschränken, ist dabei ein „angenehmer Nebeneffekt“.	(13 Punkte)
b) Damit ein Versicherungsprodukt mit eingebundenen Assistance-Leistungen erfolgreich ist, muss der Versicherer über ein umfassendes Netzwerk an qualifizierten Dienstleistungsunternehmen verfügen. Die Leistungserbringung und Zufriedenheit des Kunden hängt dabei entscheidend von der Qualität der beauftragten Partner ab. Versicherer und Assistance-Gesellschaften überprüfen die Qualität ihrer Servicepartner permanent durch Feedback aus der Praxis oder sogenannte „Mystery Jobs“, also gestellte Assistance-Fälle. Die Steuerung und das Controlling von weltweit flächendeckenden und qualitätsgesicherten Netzen von Kooperationspartnern in den verschiedenen Leistungsbereichen wie Gesundheit, Reise, Fahrzeug und Recht stellen neben der Vermittlung bzw. Durchführung von Hilfeleistungen deren Kernkompetenz dar.	(12 Punkte)
<b>Hinweis für den Korrektor:</b> Es handelt sich hierbei um einen Lösungsvorschlag. Die Antworten können aber sinngemäß auch anders wiedergegeben werden.	