

# Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

## Lösungshinweise

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

- **Handlungsbereich**                      Lebensversicherungen und  
Betriebliche Altersversorgung  
– Schaden- und  
Leistungsmanagement
- **Prüfungstag**                              29. April 2015

# 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 eingengt.
- 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.

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](mailto:service@wbv.de)

## Aufgabe 1

Der Vorstand der PROXIMUS Versicherung AG plant die Einführung von Assistance-Leistungen für die Berufsunfähigkeitsversicherung, um den Kundenservice zu erhöhen. Sie sollen als Mitglied einer Projektgruppe daran mitwirken.

- a) Erläutern Sie den Begriff Assistance-Leistungen und deren Zielsetzung. (9 Punkte)
- b) Geben Sie je vier mögliche Assistance-Leistungen an, die
1. von Assistance-Unternehmen zur Prävention und (8 Punkte)
  2. von den Versicherungsunternehmen selbst nach Eintritt des Versicherungsfalles erbracht werden. (8 Punkte)

### Lösungshinweise Aufgabe 1

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 2]

(25 Punkte)

a) Unter Assistance-Leistungen werden

- Hilfs-,
- Beistands-,
- Notfall- und
- Problemlösungsleistungen

im Zusammenhang mit Not- und Leistungsfällen verstanden. Zusätzlich werden allgemeine Serviceleistungen unter diesem Begriff subsumiert.

Sie werden eingesetzt, um einerseits Schadenkosten zu reduzieren, und andererseits, um die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung zu verbessern.

(9 Punkte)

b) 1. Z. B.:

- Hotline
- medizinische Beratung
- Besuch des Versicherungsnehmers
- persönliche Beratung in der häuslichen Umgebung
- Neugestaltung des Arbeitsplatzes
- Gesundheitsmanagement

(8 Punkte)

2. Z. B.:

- telefonische Unterstützung bei Berufsunfähigkeit
- Kunden erfahren im Leistungsfall, welche Schritte zur Beantragung der Berufsunfähigkeitsrente erforderlich sind.
- Information über den Sachstand der Leistungsbearbeitung
- Information über die Ansprüche gegenüber dem gesetzlichen Rententräger
- Nennung eines Ansprechpartners

(8 Punkte)

## Aufgabe 2

Sie sind Mitarbeiter der Leistungsabteilung bei der PROXIMUS Versicherung AG.

Herr Lehmann, damals Bankkaufmann, hatte sich vor einigen Jahren bei der PROXIMUS Versicherung AG nach Tarif S 34 gegen Berufsunfähigkeit versichert.

Bereits im Januar 2015 erhielten Sie ein Schreiben Ihres Kunden. Herr Lehmann teilte mit, dass er zwischenzeitlich im Gastgewerbe als Kellner angestellt sei, diesen Beruf aber seit vier Monaten wegen eines schlecht heilenden Bruches des linken Fußknöchels nicht ausüben könne. In dieser Zeit sei er krankgeschrieben gewesen.

Am 15. April 2015 legt Ihnen Herr Lehmann ausführliche ärztliche Nachweise vor, nach denen er seinen neuen Beruf seit September 2014 noch immer nicht ausüben kann. Herr Lehmann beansprucht Versicherungsleistungen.

- a) Herr Lehmann teilt auch mit, dass sein behandelnder Orthopäde zu einer Operation des Fußknöchels rät. Ihr Kunde möchte sich aber zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht operieren lassen und fragt an, ob diese Entscheidung Auswirkungen auf seinen Versicherungsschutz hat.

Erläutern Sie Herrn Lehmann die Situation.

(6 Punkte)

- b) Bereits im Januar 2015 hatten Sie Herrn Lehmann gebeten, bei weiteren Leistungsansprüchen auch Unterlagen über seine wirtschaftlichen Verhältnisse und über die durch den Berufswechsel eingetretenen Veränderungen vorzulegen. Herr Lehmann, der hier keinen Zusammenhang mit seinem Gesundheitszustand erkennt, erkundigt sich nach entsprechenden Rechtsgrundlagen.

Begründen Sie Ihre Anforderung der Unterlagen.

(7 Punkte)

- c) Ihr Vorgesetzter bittet Sie um die Ausarbeitung eines Vorschlages, wie mit dem Leistungsanspruch des Herrn Lehmann nunmehr zu verfahren sei.

Erarbeiten Sie eine entsprechende Empfehlung und begründen Sie diese.

(12 Punkte)

## Lösungshinweise Aufgabe 2

(25 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

- a) Eine Verpflichtung, ärztliche Anordnungen zu befolgen, enthalten die Bedingungen der PROXIMUS Versicherung AG nicht. Im Übrigen wäre eine derartige Operationsempfehlung für den Versicherten eher unzumutbar. Herr Lehmann muss sich also nicht operieren lassen.

(6 Punkte)

- b) Nach § 11 (2) der Bedingungen kann die PROXIMUS Versicherung AG Nachweise über die wirtschaftlichen Verhältnisse und ihre Veränderungen verlangen. Im vorliegenden Fall sind diese Nachweise insbesondere für die Beurteilung einer Verweisung erforderlich.

(7 Punkte)

- c) Offensichtlich besteht bei Herrn Lehmann nach mehr als sechs Monaten Berufsunfähigkeit in seinem Beruf im Gastgewerbe.

Sinnvolle Empfehlungen für das weitere Vorgehen können sein:

- sofortige Prüfung, ob Herr Lehmann nach § 2 der Bedingungen auf eine andere Tätigkeit verwiesen werden kann, die aufgrund seiner Ausbildung und Erfahrung ausgeübt werden kann und seiner bisherigen Lebensstellung entspricht

Hierfür kommt insbesondere seine frühere Tätigkeit als Bankkaufmann infrage.

- Alternativ besteht nach § 12 der Bedingungen die Möglichkeit, ein zeitlich begrenztes Anerkenntnis auszusprechen unter einstweiliger Zurückstellung der Frage, ob Herr Lehmann eine andere Tätigkeit im Sinne von § 2 ausüben kann.

(12 Punkte)

**Hinweise für den Korrektor:** Es genügt eine geeignete Empfehlung. Keine geeignete Empfehlung ist eine (unbefristete) Anerkennung der Berufsunfähigkeit (wegen der eintretenden Selbstbindung bzw. der Unmöglichkeit einer späteren Verweisung).