

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte Fachwirte für Versicherungen und Finanzen

Handlungsbereich	Sachversicherungen für private und gewerbliche Kunden – Schaden- und Leistungsmanagement
Prüfungstag	17. April 2018
Bearbeitungszeit	75 Minuten
Anzahl der Aufgaben	4

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. Rechengänge 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 beigegeführten 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.

Ausgangssituation zu allen Aufgaben

Sie sind Firmenberater der Proximus Versicherung AG. Ihr Kunde ist die PFALZTÜR AG, ein führender Hersteller von Fenstern, Türen und Rollläden aus Holz und Kunststoff mit drei Produktionsstandorten in Worms, Neustadt (Weinstraße) und Trier. Außerdem gibt es ein Netz von Vertriebsstellen in Deutschland und im europäischen Ausland. Das Unternehmen beschäftigt rund 1.200 Mitarbeiter und hat im vergangenen Jahr einen Umsatz von 180 Mio. € erzielt.

Die Risiken der Allgemeinen Sachversicherung, der Technischen Versicherungen und der Transportversicherung sind bei der Proximus Versicherung AG versichert. Neben den betrieblichen Versicherungen bestehen auch Verträge für das private Belegschaftsgeschäft.

Ihre Ansprechpartnerin ist Frau Jäger, die als Prokuristin für die Versicherungsangelegenheiten zuständig ist.

Aufgabe 2

Zur Versicherung ihrer Bezüge und Versendungen hat die PFALZTÜR AG eine laufende Transportversicherungs-Police auf Grundlage der DTV-Güterversicherungsbedingungen 2000/2011 zur Deckungsform „volle Deckung“ abgeschlossen. Vertragsgrundlage sind außerdem sämtliche Proximus-Klauseln zur Güterversicherung.

Anlässlich eines Beschädigungsschadens an Exponaten auf einem Lkw-Transport von Trier zu einer Fachmesse in Wien hat Frau Jäger einige Fragen an Sie. Der Schaden ereignete sich im Gewahrsam des beauftragten Frachtführers noch innerhalb Deutschlands.

- | | |
|---|-------------|
| a) Nennen Sie Frau Jäger fünf Unterlagen, die zur Abwicklung des genannten Schadenfalles bei der Versicherung einzureichen sind. | (10 Punkte) |
| b) Erläutern Sie Frau Jäger die Rechtsgrundlage für einen möglichen Regress zu dem geschilderten Schaden und das Haftungslimit bei einem möglichen Güterschaden-Regress gegenüber dem Frachtführer. | (8 Punkte) |
| c) Erläutern Sie Frau Jäger, ob und gegebenenfalls in welcher Höhe Kosten für Bergung und Beseitigung sowie Vernichtung von versicherten Gütern mitversichert sind. | (7 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 2

(25 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

- a) Z. B.:
- Schadenrechnung
 - Schadenschilderung
 - Schadenfotos (falls vorhanden)
 - Wertnachweis
 - Havariezertifikat (falls vorhanden)
 - Versicherungszertifikat (falls vorhanden)
 - Speditionsauftrag

- Frachtbrief
- sonstige Transport- oder Lagerdokumente
- Bescheinigung des Schadens durch den Beförderer (falls vorhanden)
- Schriftwechsel über Ersatzansprüche gegenüber dem Frachtführer
- schriftliche Abtretungserklärung des aus dem Beförderungsvertrag Berechtigten an den Versicherer

(10 Punkte)

Hinweis für den Korrektor: Es dürfen nicht genannt werden bzw. als falsche Antwort zu bewerten sind:

- Konnossement
- Unterlagen über Feststellung von Zahl, Maß oder Gewicht am Abgangs- und am Bestimmungsort
- Tatbestandsaufnahme durch die Ausstellungsleitung
- Aufstellung über die abhandengekommenen Güter
- Polizeibericht bzw. Angabe der Polizeibehörde, der der Schaden gemeldet wurde

- b) Rechtsgrundlage für einen Regress bei internationalem Straßengüterverkehr ist die „CMR“ (unabhängig davon, ob sich der Schaden in Deutschland oder im Ausland ereignet hat).

Haftungslimit bei Güterschäden: Wert der Güter, maximal 8,33 Sonderziehungsrechte (SZR) pro Kilogramm des Rohgewichtes (Gewicht der Güter inklusive Verpackung) der vom Schaden betroffenen Güter

8,33 SZR entsprechen ca. 10 €.

(8 Punkte)

- c) Die Versicherungspolice der PFALZTÜR AG beinhaltet unter anderem auch die „Bergungs- und Beseitigungsklausel“. Im Rahmen dieser Klausel leistet die Proximus Versicherung AG Ersatz für die Aufräumungskosten, für Aufwendungen zum Zwecke der Bergung und/oder Beseitigung sowie Vernichtung von versicherten Gütern bis zu einem vereinbarten Sublimit (20.000 €) je Schadenfall auf Erstes Risiko.

Zusammen mit den anderen Entschädigungen werden diese Aufwendungen und Kosten nur im Rahmen der vertraglich festgelegten Maxima ersetzt.

(7 Punkte)

Aufgabe 4

Sie möchten sich auf ein Jahresgespräch mit Frau Jäger bestmöglich vorbereiten. Dazu helfen Ihnen diverse Informationen aus dem Bereich Controlling, z. B. Statistiken. Außerdem erwartet Ihr Vorgesetzter, Herr Müller (Abteilungsleiter Firmenkunden), künftig die Entwicklung eines besseren und kundenübergreifenden Schadencontrollings. Sie sind daher zusätzlich in die Projektarbeit eingebunden.

- | | |
|--|-------------|
| a) Erläutern Sie den Begriff „Controlling“. | (4 Punkte) |
| b) Erklären Sie die Begriffe <ul style="list-style-type: none">■ „operatives Controlling“ und■ „strategisches Controlling“. | (6 Punkte) |
| c) Das Schadencontrolling ist für Sie als Versicherer sehr wichtig.
Erläutern Sie fünf Handlungsfelder aus dem Bereich Schadencontrolling. | (15 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 4

(25 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

- | | |
|---|------------|
| a) Controlling kann mit Steuerung, Regelung oder Lenkung erläutert werden („Unternehmensführung“); erweiterter Ansatz → auch die damit verbundenen Techniken und Instrumente bzw. die Versorgung der Unternehmensleitung mit notwendigen Informationen. | (4 Punkte) |
| b) ■ Operatives Controlling: <ul style="list-style-type: none">■ kurz- bis mittelfristig■ ausführungsbezogene Planung, Analyse, Kontrolle■ bereichsbezogen („To do the things right!“) | (3 Punkte) |
| ■ Strategisches Controlling: <ul style="list-style-type: none">■ grundsätzlicher Natur■ langfristig■ gesamtunternehmensbezogen („To do the right things!“) | (3 Punkte) |

c) Z. B.:

- Sachverständigenmanagement, z. B.:
 - Anzahl
 - Qualität
 - Einsatzzeit
 - Regionalität
 - Kostenfaktor
- Einheitliche Schadenregulierung, z. B.:
 - Auslegung der Bedingungen bzw. gesetzlichen Vorgaben
 - Priorisierung der Vorgänge
- Qualität der Schadensachbearbeiter, z. B.:
 - Ausbildung
 - interne Schulungen
 - externe Weiterbildung
 - Verhalten am Telefon
- Klare Vorgehensweisen definieren und den Betroffenen kommunizieren, z. B.:
 - Notwendigkeit von Belegen
 - Sachverständigeneinsatz
 - Verantwortlichkeiten
 - Notfallpläne bei Kumulschäden
- Qualität des Internetauftrittes, z. B.:
 - Kunde kann Schaden über Internet melden bzw. komplett abwickeln.
- Controlling der Vor-Ort-Regulierung durch Außendienst, z. B.:
 - Es werden die gleichen Grundsätze angewandt wie bei der Regulierung durch den Innendienst.

Hinweis für den Korrektor: Die einzelnen Handlungsfelder sind zu erläutern.

(15 Punkte)