

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Marketing und Vertrieb von Versicherungs- und Finanzprodukten  
für Privatkunden

## Lösungshinweise

Datum: 1. Oktober 2019

Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Anzahl Aufgaben: 5

### Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingegrenzt.
- 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 alle Geschlechter gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media 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)

## **Ausgangssituation zu allen Aufgaben**

Unter der Überschrift „Smarthome“ (digitale Vernetzung von Wohnungs- und Gebäudetechnik) werden viele Ansatzpunkte und Schnittstellen zum Kunden beschrieben, die auch für die Assekuranz immer wichtiger werden.

Der Vorstand der Proximus Versicherung AG hat dies erkannt und setzt eine Arbeitsgruppe ein mit dem Auftrag, entsprechende Deckungskonzepte und neue Tarife zu implementieren. Als Teammitglied vertreten Sie den Bereich „Marketing und Vertrieb“.

### **Aufgabe 4**

Im Rahmen der Projektarbeiten soll insbesondere die Wohngebäudeversicherung betrachtet werden. Die Kundenbeziehungen sowie die Kundenbindung sind hierbei wesentliche Erfolgsfaktoren für das Unternehmen.

#### **a Mögliche Punktzahl: 5**

**Definieren Sie anhand von fünf Gründen, weshalb die Kundenbindung für den Unternehmenserfolg der Proximus Versicherung AG wichtig ist.**

#### **b Mögliche Punktzahl: 6**

Im Zusammenhang mit der Kundenbeziehung hat der persönliche Kontakt mit dem Vermittler eine hohe Bedeutung.

**Begründen Sie anhand von zwei Beispielen, warum die Betreuung des Kunden bei An- und Umbauten in der Wohngebäudeversicherung wichtig ist.**

#### **c**

##### **ca Mögliche Punktzahl: 3**

**Nennen Sie drei Versicherungswerte, die im Deckungsbereich Wohngebäudeversicherung zum Tragen kommen können.**

##### **cb Mögliche Punktzahl: 6**

**Zeigen Sie auf, an welche Bedingungen die Erstattung des den Zeitwert übersteigenden Neuwertanteiles gebunden ist.**

## **Lösungshinweise Aufgabe 4**

[VO: § 5 Absatz 2 Nr. 4]

**a** **Mögliche Punktzahl: 5**

Zusammenhang zwischen Kundenbindung und Unternehmenserfolg, z. B.:

- Gebundene Kunden sind weniger preissensibel.
  - Die Schadenquote sinkt.
  - Gemeinkosten im Unternehmen sinken.
  - Steigerung der Vertragsanzahl mit zunehmender Kundenbindungsdauer
- 
- Akquisitionskosten sinken mit jedem weiteren Vertrag.
  - Neukunden durch Weiterempfehlung zufriedener Bestandskunden
  - Empfohlene Kunden haben eine höhere Unternehmensbindung.
  - geringere Stornoquote beim Cross-Selling

**b** **Mögliche Punktzahl: 6**

Wertverändernde Maßnahmen, die eine neue Gebäudeschätzung zur Folge haben, da sonst dadurch Unterversicherung entstehen kann, z. B.:

- Anbau eines Wintergartens
- Ausbau des Dachgeschosses
- Modernisierung der Badezimmer (hochwertige Armaturen)
- Modernisierung der Heizungsanlage, Ersatz der Ölheizung durch eine Wärmepumpe mit Fotovoltaikanlage auf dem Dach
- Einbau von Sicherheitssystemen, z. B. Alarmanlage mit automatischen Rollläden, Sicherheitsfenster und -türen
- Einbau verlinkter Steuerungskomponenten (Smarthome)

**c**

**ca** **Mögliche Punktzahl: 3**

Z. B.:

- gleitender Neuwert
- Neuwert mit fester Versicherungssumme
- Zeitwert
- gemeiner Wert

**cb** **Mögliche Punktzahl: 6**

Den Anspruch auf den Zeitwert übersteigenden Neuwertanteil erwirbt der Versicherungsnehmer nur, wenn

- er sicherstellt, dass die versicherten Sachen am Versicherungsort in gleicher Art und Zweckbestimmung wiederhergestellt/wiederbeschafft werden und
  - die Wiederherstellung/Wiederbeschaffung der versicherten Sachen innerhalb von drei Jahren nach dem Schadeneintritt abgeschlossen ist.
- 
- Ist dies an der bisherigen Stelle rechtlich nicht möglich oder wirtschaftlich nicht zu vertreten, so genügt es, wenn die Gebäude an anderer Stelle in Deutschland wiederhergestellt werden.

## **Aufgabe 5**

Im Rahmen der Arbeitsgruppe soll unter anderem auch geklärt werden, wie der Vertragsabschluss in der Wohngebäudeversicherung erfolgen kann und welche Risiken bestehen, wenn hierbei seitens der Proximus Versicherung AG Fehler gemacht werden.

### **a** Mögliche Punktzahl: 6

**Stellen Sie den Ablauf des Vertragsabschlusses nach dem sogenannten**

- „Antragsmodell“ und
  - dem „Invitatiomodell“
- dar.**

### **b** Mögliche Punktzahl: 7

Einem Versicherungsnehmer, der „Verbraucher“ i. S. d. § 310 BGB ist, wurden bei einem Vertragsabschluss versehentlich keine Versicherungsbedingungen (AVB) mitgeteilt und auch keine Aushändigung angeboten. Der Versicherungsnehmer hat auf eine Mitteilung und Aushändigung nicht verzichtet.

**Erläutern Sie, welche Auswirkungen dies auf den Vertragsinhalt hat. Geben Sie dabei auch die entsprechenden Rechtsgrundlagen an.**

### **c** Mögliche Punktzahl: 7

Einem Antragsteller haben die Versicherungsbedingungen nicht rechtzeitig vor der Abgabe seiner Vertragserklärung vorgelegen.

**Beschreiben Sie, welche Möglichkeiten der Versicherungsnehmer in Bezug auf den Bestand des Versicherungsvertrages hat und inwiefern Auswirkungen auf den Prämienanspruch der Proximus Versicherung AG bestehen. Geben Sie dabei auch die entsprechenden Rechtsgrundlagen an.**

## Lösungshinweise Aufgabe 5

[VO: § 5 Absatz 2 Nr. 4]

### **a** Mögliche Punktzahl: 6

Der Vertragsabschluss erfolgt i. d. R. in den folgenden Schritten:

- Antragsmodell:
  - Die Proximus Versicherung AG überlässt dem interessierten Antragsteller „rechtzeitig“ vor der Abgabe des Antrages des Antragstellers die Vertragsbestimmungen, AVB und sonstigen Informationen gemäß § 7 VVG.
  - Der Antragsteller stellt den Antrag unter gleichzeitiger Mitteilung der gefahrerheblichen Umstände.
  - Die Proximus Versicherung AG prüft das Risiko und nimmt den Antrag an (i. d. R. durch Übersendung des Versicherungsscheines).

(3 Punkte)
- Invitatiomodell:
  - Der Versicherungsnehmer teilt der Proximus Versicherung AG seine Wünsche und Bedürfnisse nach Versicherungsschutz mit sowie die für die vorvertragliche Anzeigepflicht des § 19 VVG erheblichen Gefahrumstände.
  - Die Proximus Versicherung AG erstellt ein Angebot und übersendet dieses mit dem Versicherungsschein, den AVB sowie den sonstigen Informationen gemäß § 7 VVG an den Versicherungsnehmer.
  - Der Interessent nimmt das Angebot (ausdrücklich oder konkludent) an.

(3 Punkte)

### **b** Mögliche Punktzahl: 7

Grundsätzlich bedarf es für die Einbeziehung der AVB in den Vertrag gemäß § 305 Abs. 2 BGB eines ausdrücklichen Hinweises und der Verschaffung der Möglichkeit der Kenntnisnahme für den Versicherungsnehmer. Fehlt es hieran, werden die von der Proximus Versicherung AG verwendeten AVB zunächst nicht Vertragsbestandteil. Sie müssten gegebenenfalls durch eine gesonderte Vereinbarung nachträglich einbezogen werden.

Die Rechtsfolgen der Nichteinbeziehung der AVB richten sich nach § 306 BGB. Danach bleibt der Vertrag „im Übrigen“ wirksam. Problematisch ist dabei jedoch, dass die ersatzlose Streichung der AVB den Interessen der Beteiligten (d. h. Versicherungsnehmer (VN) und Versicherer (VR)) nicht angemessen Rechnung tragen würde. Denn in den AVB wird regelmäßig (auch) das versicherte Risiko konkret umschrieben und es werden Leistungspflichten festgelegt. Ohne diese Festlegungen läge nur ein „Vertragstorso“ vor, der zwangsläufig mit Inhalt gefüllt werden muss.

(4 Punkte)

Um den Interessen des VN und VR gerecht zu werden, die beide den Abschluss eines Versicherungsvertrages angestrebt haben, muss der Vertragsinhalt also im Wege einer „ergänzenden Vertragsauslegung“ durch die Einbeziehung von AVB erweitert werden. Eine sachgerechte Lösung ist, hierbei auf die branchenüblichen Musterbedingungen zurückzugreifen, die dann anstelle der Bedingungen der Proximus Versicherung AG Vertragsbestandteil werden. Wenn letztere Bedingungen für den VR allerdings günstiger sein sollten, gelten diese. Denn die Proximus Versicherung AG darf von der Nichteinbeziehung ihrer eigenen AVB nicht profitieren.

(3 Punkte)

**Hinweise für den Korrektor:** Bei der Lösung sind unbedingt die Einbeziehungsvoraussetzungen des § 305 BGB und die Problematik der Rechtsfolge des § 306 BGB anzusprechen. Soweit es die Frage betrifft, wie die „ergänzende Vertragsauslegung“ erfolgen muss, bedarf es keiner ausführlichen Begründung. Es sind auch andere sinnvoll begründete und vertretbare Lösungen möglich.

**c** **Mögliche Punktzahl: 7**

Wenn dem VN die Versicherungsbedingungen bei der Abgabe der Vertragserklärung nicht rechtzeitig vorgelegen haben, beginnt die 14-tägige Widerrufsfrist des § 8 Abs. 1 VVG nicht zu laufen, vgl. § 8 Abs. 2 VVG. Der VN hat so, wenn der Vertrag nicht von beiden Seiten auf Wunsch des VN vollständig erfüllt worden ist (§ 8 Abs. 3 Satz 2 VVG), ein sogenanntes „ewiges Widerrufsrecht“.

(3 Punkte)

Die Rechtsfolgen des Widerrufs richten sich nach § 9 VVG. Da im konkreten Fall wegen des „ewigen Widerrufsrechtes“ des VN kein ordnungsgemäßer Hinweis über die tatsächliche Dauer des Widerspruchsrechts vorliegen dürfte, hat die Proximus Versicherung AG im Falle eines Widerrufs des VN nicht nur den auf die Zeit nach dem Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämie zurückzugewähren (§ 9 Satz 1 VVG), sondern auch die für das erste Jahr des Versicherungsschutzes gezahlte Prämie zu erstatten (§ 9 Satz 2 VVG), soweit nicht der VN Leistungen aus dem Versicherungsvertrag in Anspruch genommen hat.

(4 Punkte)

**Hinweise für den Korrektor:** Ferner kommt ggf. ein Schadensersatzanspruch des VN gemäß § 6 Abs. 5 VVG bzw. § 280 BGB in Betracht, der auf eine Vertragsauflösung gerichtet ist. Der VN könnte dann sämtliche Prämien zurückverlangen. Hierzu müsste der VN allerdings darlegen (und beweisen), dass er den Vertrag bei rechtzeitiger Vorlage nicht abgeschlossen hätte. Das wird in der Praxis problematisch sein, so die rein theoretische Möglichkeit des VN hier nicht erörtert werden muss. Sollte der Teilnehmer gleichwohl hierauf eingehen, ist dieses positiv zu bepunkten.