

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Sachversicherungen für private und gewerbliche Kunden
– Schaden- und Leistungsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 20. April 2020

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 4

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 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 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

Ausgangssituation zu allen Aufgaben

Sie sind Firmenberater der Proximus Versicherung AG. Ihr Kunde ist die Schmitz KG in Wuppertal. Das mittelständische Unternehmen produziert am Stammsitz sowie in einem Zweigwerk in Remscheid Büromöbel aus Holz, Metall und Kunststoff. Neben standardisierten Produktlinien ist die Schmitz KG auf maßgeschneiderte modulare Lösungen spezialisiert. Der Verkauf erfolgt über einen eigenen Vertrieb.

Die Risiken der Allgemeinen Sachversicherung, der Technischen Versicherungen und der Transportversicherung sind auf Basis der Versicherungsbedingungen „PROXIMUS Gewerbekunden 1“ bei der Proximus Versicherung AG versichert. Neben den betrieblichen Versicherungen bestehen auch Verträge für das private Belegschaftsgeschäft.

Ihr Ansprechpartner ist der kaufmännische Leiter des Unternehmens, Herr Gruber. Mit ihm besprechen Sie auch Auffälligkeiten im aktuellen Schadenverlauf der Schmitz KG.

Aufgabe 2

Bei der Betrachtung der Gesamtkundenverbindung stellt die Controllingabteilung der Proximus Versicherung AG fest, dass sich der Deckungsbeitrag der Schmitz KG insgesamt positiv darstellt, in der Elektronikversicherung allerdings negativ ist.

a Mögliche Punktzahl: 15

Erklären Sie die Deckungsbeitragsrechnung als Instrument des operativen Controllings und die grundsätzliche Vorgehensweise zur Ermittlung des Deckungsbeitrags bei einer einstufigen Deckungsbeitragsrechnung.

b Mögliche Punktzahl: 10

Nennen Sie fünf Möglichkeiten, die den Deckungsbeitrag in der Elektronikversicherung verbessern können, und deren jeweilige Wirkungsweise auf die Deckungsbeitragsrechnung.

Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 3 und 4]

a Mögliche Punktzahl: 15

Die Deckungsbeitragsrechnung ist ein Verfahren zur Ermittlung des Betriebsergebnisses eines Versicherungsunternehmens, bezogen auf einzelne Kostenträger (z. B. Versicherungsverträge, gesamte Kundenverbindungen, Vermittler, Vertriebswege oder Versicherungszweige). Grundsätzlich wird von einer Trennung in variable und fixe Kosten

ausgegangen. Die variablen Kosten werden von den produktspezifischen Erlösen (Beitrags-einnahmen) abgezogen. Das Ergebnis ist der Deckungsbeitrag, der zur Deckung der fixen Kosten zur Verfügung steht.

b **Mögliche Punktzahl: 10**

Z. B.:

- Beitragserhöhung (Verbesserung der Erlöse)
- Vereinbarung von Selbstbehalten (Reduzierung der Schadenkosten)
- Vereinbarung von Höchstentschädigungen (Reduzierung der Schadenkosten)
- Ausschlüsse hinsichtlich versicherter Gefahren (Reduzierung der Schadenkosten)
- Ausschlüsse hinsichtlich versicherter Sachen (Reduzierung der Schadenkosten)
- Vereinbarung von Schadenverhütungsmaßnahmen, z. B. Überspannungsschutz (Reduzierung der Schadenkosten)
- Verringerung der Vermittlervergütung (Reduzierung sonstiger variabler Kosten)

Aufgabe 3

Im Vorfeld des Kundengesprächs haben Sie Informationen über die einzelnen Schadenfälle aus der Transportversicherung der Schmitz KG erhalten. Die Schadenabwicklung war immer sehr langwierig. Informationen über den Transport und die Güter sind lückenhaft; Unterlagen gehen mit großer Verzögerung und unvollständig ein.

Im Gespräch mit Herrn Gruber wollen Sie versuchen, den Prozess der Schadenerfassung und Schadenmeldung sowie das Einreichen der erforderlichen Schadenunterlagen zu optimieren.

a Mögliche Punktzahl: 8

Erläutern Sie insgesamt zwei Vorteile für die Schmitz KG oder die Proximus Versicherung AG, die sich aus einer optimierten Schadenbearbeitung ergeben.

b Mögliche Punktzahl: 16

Erarbeiten Sie eine Checkliste für die Schmitz KG, aus der ersichtlich ist, was sie bei Schadenfällen zu beachten hat. Führen Sie in Ihrer Checkliste vier Punkte an und erläutern Sie, warum diese aus Sicht der Proximus Versicherung AG wichtig sind.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

- **Weniger Rückfragen:**
Liegen der Proximus Versicherung AG Unterlagen und Informationen komplett vor, kann sie den Schadenfall effektiver prüfen. Nachfragen bei der Schmitz KG werden reduziert, wodurch auch deren Mitarbeiter entlastet werden.
- **Kürzere Bearbeitungszeiten bzw. schnellere Regulierung:**
Die fallabschließende Bearbeitung ist in wenigen Tagen möglich, wenn alle Unterlagen vorliegen. Fehlen Unterlagen oder Informationen, müssen diese erst nachgefordert werden; die Schmitz KG muss die Nachfrage entsprechend bearbeiten; hierdurch entstehen zwangsläufig längere Bearbeitungszeiten.

■ **Höhere Kundenzufriedenheit:**

Die Qualität der Schadenbearbeitung misst sich auch anhand des Zeitraums zwischen Schadenmeldung und Regulierung. Ist dieser Zeitraum relativ kurz, entsteht beim Versicherungsnehmer ein positives Bild seines Versicherers, welches zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt.

b Mögliche Punktzahl: 16

Z. B.:

■ **Unverzögliche Schadenmeldung:**

Wahrung von Fristen, bessere Aufklärungsmöglichkeiten der Schadenursache, Reduzierung der Schadenhöhe, schnelle und korrekte Reservierung der Schadenhöhe beim Versicherer

■ **Einleitung von Schadenminderungsmaßnahmen:**

dient dazu, den Schaden der Höhe nach zu reduzieren bzw. eine Ausdehnung des Schadens zu verhindern

■ **Übersendung von Unterlagen an den Versicherer, z. B. Frachtdokumente, Lieferrechnung, Lieferschein, Schadenrechnung:**

dient der Prüfung der Ansprüche dem Grunde und der Höhe nach, Prüfung auf Plausibilität

■ **Ggf. Einschaltung eines Sachverständigen:**

Ein Sachverständiger kann Maßnahmen zur Schadenminderung einleiten, Notverkäufe organisieren.

■ **Sicherstellung von Ansprüchen gegen Dritte:**

Sicherung des Regresses gegenüber Schadenverursacher mit dem Zweck der Reduzierung des Schadenaufwands

■ **Kein Schadenanerkennnis gegenüber Dritten:**

Schutz der Interessen des Versicherers; vielfach zeigt sich erst später, dass bei einem Schadenfall noch andere Aspekte wichtig sind, die zum Zeitpunkt des Schadeneintritts aber noch nicht erkennbar sind. Mit einer frühzeitigen Schadenanerkennnis können diese Ansprüche vernichtet oder erschwert werden.

■ **Auskunftserteilung:**

Der Versicherer will sich ein umfassendes Bild vom Schadenfall machen, um ggf. weitere Maßnahmen ergreifen zu können, aber auch, um zu prüfen, ob Versicherungsschutz besteht oder Einschränkungen des Versicherungsschutzes bestehen.

■ **Befolgen von Anweisungen des Versicherers:**

Der Versicherer hat aufgrund seines Erfahrungsschatzes ein umfangreiches Know-how im Management von Schadenfällen, das der Versicherungsnehmer möglicherweise nicht überblicken kann. Anweisungen des Versicherers können den Zweck der Schadenminderung, der Regress- und Beweissicherung haben.