

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: 12. April 2022

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 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

Die Themen Nachhaltigkeit, Umweltschutz und Energiewende bestimmen schon seit längerem die Schlagzeilen in den Medien.

Die Proximus Versicherung AG verfolgt die Strategie, die Business-Mission als oberstes Unternehmensziel diesbezüglich neu auszurichten und diese wichtigen Zukunftsthemen zu integrieren.

Hierzu wurde das Projektteam „Zukunft“ gegründet. Sie sind Mitglied des Projektteams.

Aufgabe 3

Die bisherige Strategie, alle Produkte unter der Dachmarke „Proximus“ anzubieten und über die eigene Ausschließlichkeitsorganisation, Makler/Mehrfachvermittler und die Süddeutsche Handelsbank AG zu vertreiben, wird auf den Prüfstand gestellt.

a Mögliche Punktzahl: 9

Erwogen wird, eine zweite Marke „Proxi NEU“ – **N**achhaltig, **E**nergieneutral, **U**mweltfreundlich – einzuführen.

Beurteilen Sie die Risiken dieses Vorschlags anhand von drei Kriterien.

b Mögliche Punktzahl: 3

Erläutern Sie den Begriff „Multi-Channel-Vertrieb“ und begründen Sie, ob die Proximus Versicherung AG bislang einen solchen Vertrieb unterhält.

c Mögliche Punktzahl: 7

Nennen Sie vier weitere Vertriebskanäle, die die Proximus Versicherung AG nutzen könnte. Wählen Sie davon einen aus und begründen Sie dessen Eignung unter dem Aspekt „Nachhaltigkeit“.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 2 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 9

Z. B.:

- Differenzierungspotenzial:
„NEU“ ist kein geeigneter Begriff, um sich von Mitbewerbern positiv abzugrenzen. Proxi NEU könnte aber die bestehende Marke Proximus beschädigen, die dadurch altertümlich und überholt wirkt.
- Wahrnehmung durch Kunden:
Weder durch die Verkürzung von „Proximus“ noch durch das angefügte „NEU“ dürfte der Kunde auf den ersten Blick einen Nutzen für sich erkennen.
- Markenstrategie:
Es ist unklar, welche Markenstrategie damit verfolgt wird. Soll beispielsweise das Markenimage der Proximus Versicherung AG auf einen bestimmten Angebotsbereich transferiert werden oder soll damit eine neue Einzelmarke beispielsweise für Zielgruppenprodukte, einen neuen Vertriebskanal usw. geschaffen werden?
- Markenaufbau:
Eine neue Marke aufzubauen, erfordert erhebliche Investitionen. Deshalb sollte zunächst eine klare Markenpositionierung erarbeitet werden.
- Kommunikationspotenzial:
„Proxi“ ist eine niedliche Verkürzung, „NEU“ ein oft verwendeter Alltagsbegriff. Beide sind nicht geeignet, um Vertrauen und ein positives Image für eine Versicherung zu schaffen.

b Mögliche Punktzahl: 3

Ein Multi-Channel-Vertrieb bedeutet die Gestaltung, Steuerung und Entwicklung eines Vertriebskanalmixes.

Die Proximus Versicherung AG hat bislang drei verschiedene Vertriebskanäle genutzt, hat also einen Multikanalvertrieb.

c Mögliche Punktzahl: 7

Z. B.:

- Kooperationen, zum Beispiel mit gesetzlichen oder Betriebskrankenkassen
- Direktvertrieb über die eigene Homepage
- Annexvertrieb, z. B. Reiseversicherung über Reisebüros
- Vertrieb über Maklerpools
- Vertrieb über andere Versicherer über White-Label-Produkte

Begründung, z. B.:

Kooperationen und White-Label-Produkte sind meist langfristig angelegt und schonen die natürlichen Ressourcen (Minimierung des Entwicklungs-, Verwaltungs- und Beratungsaufwands).

Via eigener Homepage können Verträge mit digitaler Unterschrift papierlos abgeschlossen werden.

Hinweis für den Korrektor: Andere schlüssige Begründungen für andere Vertriebskanäle sind zu akzeptieren.

Aufgabe 5

Die Themen „Nachhaltigkeit“ und „Umweltschutz“ sollen auch bei Versicherungsprodukten im Privatkundenbereich der Proximus Versicherung AG verstärkt Berücksichtigung finden. Es wird deshalb erwogen, in der Hausratversicherung eine beitragsfreie Versicherung gegen Fahrraddiebstahl anzubieten. Die Überlegungen geben Anlass, die derzeit neben den „Allgemeine Hausrat Versicherungsbedingungen“ (VHB 2016) verwendeten Zusatzbedingungen „PK 7110 Fahrraddiebstahl“ (siehe Bedingungswerk Proximus 4 Privatkunden) einer Prüfung zu unterziehen.

a Mögliche Punktzahl: 6

Der Überschrift nach beinhalten Ziff. 1.1. – 1.4 der „PK 7110 Obliegenheiten“ des Versicherungsnehmers.

Beschreiben Sie, was unter den Begriffen „Risikoausschluss“ und „Obliegenheit“ zu verstehen ist, und grenzen Sie diese Begriffe voneinander ab.

b Mögliche Punktzahl: 3

Geben Sie an, zwischen welchen beiden Gruppen vertraglicher Obliegenheiten das VVG unterscheidet, und benennen Sie für jede Gruppe ein konkretes Beispiel aus den Zusatzbedingungen „PK 7110 Fahrraddiebstahl“ der Proximus Versicherung AG.

c Mögliche Punktzahl: 12

Erläutern Sie, unter welchen Voraussetzungen die Proximus Versicherung AG im Schadenfall leistungsfrei ist, wenn der Versicherungsnehmer nach der Anzeige des Versicherungsfalls in der schriftlichen Schadenmeldung unrichtige Angaben über den Anschaffungspreis des gestohlenen Fahrrades getätigt hat. Tatsächlich war der Kaufpreis nur halb so hoch wie von ihm angegeben. Dies hat sich im Rahmen der Schadenermittlungen der Proximus Versicherung AG herausgestellt.

Nehmen Sie bei der Erläuterung Bezug auf die maßgeblichen vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen (VHB 2016 und VVG).

Lösungshinweise Aufgabe 5

[VO: § 5 Absatz 2 Nr. 4]

a Mögliche Punktzahl: 6

Z. B.:

Unter einem Risikoausschluss versteht man den objektiven Ausschluss bestimmter Gefahren vom Versicherungsschutz. Beruht der Eintritt des Versicherungsfalls auf einer derartigen Gefahr, ist der Versicherer leistungsfrei, ohne dass es auf ein Verschulden des Versicherungsnehmers ankommt.

(2 Punkte)

Obliegenheiten sind (nach herrschender Meinung) Voraussetzungen für die Erhaltung der Rechte einer Partei. Sie sind in der Regel nicht einklagbar und knüpfen an ein Verhalten des Versicherungsnehmers an. Ihre Verletzung führt lediglich zu einem Rechtsverlust des Versicherungsnehmers.

(2 Punkte)

Die Abgrenzung, ob im Versicherungsvertrag ein Risikoausschluss vorliegt oder eine Obliegenheit statuiert ist, kann im Einzelfall schwierig sein. Wenn die vereinbarte Sanktion (Leistungsfreiheit) direkt an ein Verhalten des Versicherungsnehmers anknüpft oder an Umstände, die deren Eintritt oder Ausbleiben der Versicherungsnehmer typischerweise in der Hand hat, liegt kein Risikoausschluss, sondern eine Obliegenheit vor.

Hinweis für den Korrektor: Auch entsprechende Ausführungen zu den verhüllten Obliegenheiten können gewertet werden.

(2 Punkte)

b Mögliche Punktzahl: 3

Das VVG unterscheidet in § 28 zwischen Obliegenheiten, die vor und nach dem Eintritt des Versicherungsfalls zu erfüllen sind.

(1 Punkt)

In den hier maßgeblichen Zusatzbedingungen finden sich entsprechende Obliegenheiten, die vor dem Eintritt des Versicherungsfalls zu erfüllen sind, z. B.:

- Abschließen des Fahrrades durch ein Schloss (1.1)
- Nutzung eines Fahrradabstellraums (1.2)

(1 Punkt)

und solche, die nach dem Eintritt des Versicherungsfalls zu erfüllen sind, z. B.:

- unverzügliche Anzeige des Diebstahls bei der Polizei (1.4)
- Belegpflicht (1.3)

(1 Punkt)

c Mögliche Punktzahl: 12

Die Voraussetzungen einer möglichen Leistungsfreiheit regeln sich nach Ziff. 22.1.8, 22.3 VHB 2016 in Verbindung mit § 28 VVG:

- In objektiver Hinsicht hat der Versicherungsnehmer hier die in Ziff. 22.1.8. VHB 2016 geregelte Auskunftspflicht verletzt, indem er eine Falschangabe zum Anschaffungspreis des Fahrrades getätigt hat.
- Als Rechtsfolge verweist Ziff. 22.3 VHB 2016 auf eine mögliche Leistungsfreiheit nach § 28 VVG.
- Nach § 28 Absatz 2 VVG müsste der Versicherungsnehmer in Bezug auf die Falschangabe vorsätzlich gehandelt haben. Bei grober Fahrlässigkeit des Versicherungsnehmers käme lediglich eine Kürzung der Versicherungsleistung in Betracht.

Da hier eine ganz erhebliche Abweichung zwischen dem angegebenen und dem tatsächlichen Kaufpreis gegeben ist, liegt die Annahme einer vorsätzlichen Falschangabe nahe.

- Nach § 28 Absatz 3 VVG müsste die Proximus Versicherung AG den Versicherungsnehmer vor der Falschangabe durch eine gesonderte Mitteilung in Textform auf die mögliche Rechtsfolge der Leistungsfreiheit im Falle einer Falschangabe hingewiesen haben.
- Die Proximus Versicherung AG wäre allerdings gemäß § 28 Absatz 2 VVG auch dann zur Leistung verpflichtet, wenn die Falschangabe des Versicherungsnehmers keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht gehabt hätte.

Hiervon wäre auszugehen, wenn – wie hier – die Falschangabe bei der Schadenprüfung aufgefallen und es noch nicht zur Auszahlung der Versicherungsleistung gekommen ist.

Gleichwohl gilt dieses nicht bei einer arglistigen Obliegenheitsverletzung des Versicherungsnehmers. Von einem arglistigen Verhalten kann bei einer so gravierenden Abweichung wie im konkreten Fall ausgegangen werden. Offensichtlich ging es dem Versicherungsnehmer einzig und allein darum, eine überhöhte Versicherungsleistung zu bekommen, auf die er – in dieser Höhe – keinen Anspruch gehabt hätte.

Im Ergebnis ist die Proximus Versicherung AG daher aufgrund der Falschangabe des Versicherungsnehmers vollständig leistungsfrei.

Hinweise für den Korrektor: Aufgrund des arglistigen Verhaltens des Versicherungsnehmers kommt es hier auf die vorherige Belehrung über die Rechtsfolgen einer Falschangabe gemäß § 28 Absatz 4 VVG nicht zwingend an. Denn der Versicherungsnehmer wäre wegen seines arglistigen Verhaltens insoweit nicht schutzwürdig. Das müsste jedoch dann ggf. in der Lösung auch ausgeführt werden.