

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Lebensversicherungen und Betriebliche Altersversorgung
– Schaden- und Leistungsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 19. April 2022

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

Aufgabe 1

Einige Mitkonkurrenten der Proximus Lebensversicherung AG haben bereits Disease-Management-Programme eingeführt. Der Vorstand der Proximus Lebensversicherung AG überlegt, ein solches Programm zu starten.

Als Mitarbeiter der Abteilung „Leistungsmanagement Berufsunfähigkeit“ der Proximus Lebensversicherung AG sollen Sie dem Vorstand thematisch zuarbeiten.

a **Mögliche Punktzahl: 10**

Beschreiben Sie die Funktionsweise des Disease-Managements.

b **Mögliche Punktzahl: 10**

Erläutern Sie fünf Ziele des Disease-Managements.

c **Mögliche Punktzahl: 5**

Im Disease-Management kommt der Kommunikation und Information eine entscheidende Rolle zu.

Nennen Sie fünf konkrete Maßnahmen der Kommunikation.

Lösungshinweise Aufgabe 1

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 4]

a **Mögliche Punktzahl: 10**

Disease-Management besteht aus einem System koordinierter Gesundheitsversorgungsmaßnahmen und Informationen für Patientenpopulationen mit Krankheitsbildern, bei denen eine aktive Beteiligung der Patienten an der Behandlung zu substanziellen Effekten führen kann. Disease-Management unterstützt die Arzt-Patienten-Beziehung und das Behandlungsschema. Es kommen evidenzbasierte Behandlungsleitlinien und Patienten-Empowerment-Strategien zur Anwendung und es werden fortlaufend die klinischen, humanitären und ökonomischen Behandlungsergebnisse geprüft.

b **Mögliche Punktzahl: 10**

Ziele, z. B.:

- Patienten, die unter chronischen Krankheiten leiden, sollen durch eine gut abgestimmte, kontinuierliche Betreuung und Behandlung vor Folgeerkrankungen bewahrt werden (Prävention).
- Die Gesundheitslage der Leistungsempfänger soll verbessert werden.

- Haus- und Fachärzte sowie Krankenhäuser, Apotheken und Reha-Einrichtungen sollen koordiniert zusammenarbeiten.
- Die Therapieschritte sollen nach wissenschaftlich gesichertem medizinischem Wissensstand aufeinander abgestimmt sein.
- Die begleitenden Maßnahmen sollen auf Verhaltensänderungen bei den Patienten abzielen (gesündere Ernährung, mehr Bewegung, Raucherentwöhnung usw.).

c Mögliche Punktzahl: 5

Z. B.:

- Informationsbroschüren
- telefonische Beratungsgespräche
- Erinnerungen (z. B. an notwendige Arztbesuche) per Telefon, Brief, E-Mail oder SMS
- Beratung und Betreuung der Arzneimitteltherapie in der Apotheke vor Ort
- statistische Auswertungen über den Gesundheitszustand
- Schulungen
- Unterstützung durch telemedizinische Geräte

Aufgabe 3

Sie sind Spezialist für Leistungsfälle in der Berufsunfähigkeitsversicherung der Proximus Lebensversicherung AG.

Ihr Vorgesetzter hat zwei Vorstandsbeschwerden zu Vorgängen vorliegen, die bisher von Ihren Kollegen bearbeitet wurden. In beiden Fällen wurde die Leistung aus der Berufsunfähigkeitsversicherung abgelehnt. Die Versicherungsnehmer drohen nun mit Klagen.

Erläutern Sie zu beiden Beschwerden bzw. Klageandrohungen die Rechtslage.

a Mögliche Punktzahl: 18

Beschwerdevorgang 1:

Herr Berg hat bei der Proximus Lebensversicherung AG eine Berufsunfähigkeitsversicherung nach Tarif S 35. Diese besteht seit vier Jahren.

Aufgrund eines Burnout-Syndroms beantragte Herr Berg Leistungen aus seiner Berufsunfähigkeitsversicherung. Er ist aufgrund seiner Erkrankung unstrittig nicht mehr fähig, seine berufliche Tätigkeit auszuüben.

Im Rahmen der Bearbeitung des Antrags wurde er zur Abgabe einer Schweigepflichtentbindung aufgefordert, auch um eine eventuelle Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht zu prüfen. Herr Berg weigerte sich jedoch, eine solche Entbindung zu erteilen.

Daraufhin wurde die Leistungsprüfung eingestellt und angegeben, dass die geltend gemachten Ansprüche nicht fällig seien.

b Mögliche Punktzahl: 7

Beschwerdevorgang 2:

Zu Beginn seiner Ausbildung schloss Herr Meier, der als Stuckateur beschäftigt war, eine Lebensversicherung mit eingeschlossener Berufsunfähigkeitszusatzversicherung bei der Proximus Lebensversicherung AG ab. Nach seiner Ausbildung arbeitete er noch zwei Jahre in seinem erlernten Beruf als Geselle. Im Anschluss daran war er als Maschinenbediener tätig.

Bei einem Motorradunfall erlitt er einen Bruch an der Brustwirbelsäule und musste operiert werden. Laut Attest kann er seinen zuletzt ausgeübten Beruf weiterhin sechs Stunden und

mehr ausüben. Für seinen gelernten Beruf als Stuckateur wäre er zumindest teilweise berufsunfähig. Herr Meier verlangt nun Leistungen aus seiner Berufsunfähigkeitsversicherung.

Im Versicherungsvertrag ist der Beruf als Stuckateur angegeben.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 18

Durch die Verweigerung der für die Leistungserbringung relevanten Erhebungen zur Prüfung vorvertraglicher Anzeigepflichtverletzungen, ist der Leistungsanspruch von Herrn Berg derzeit nicht fällig.

Auf Grundlage des § 14 Absatz 1 VVG sind Geldleistungen erst mit der Beendigung der zur Feststellung des Versicherungsfalls und des Leistungsumfangs notwendigen Erhebungen durch den Versicherer zu erbringen.

Inbegriffen sind hierbei auch die Mitwirkung an der Beschaffung der relevanten Gesundheitsdaten bei einer Krankenkasse oder einem Arzt. Diese Mitwirkungsobliegenheit des Versicherungsnehmers ergibt sich aus § 31 Absatz 1 VVG.

Soweit es dem Versicherungsnehmer zugemutet werden kann, muss er nach dem Eintritt des Versicherungsfalls jede Auskunft erteilen, die zur Feststellung des Versicherungsfalls oder des Umfangs der Leistungspflicht des Versicherers erforderlich ist.

Die Grenze der Mitwirkungsobliegenheit des Versicherungsnehmers bildet das Recht auf informationelle Selbstbestimmung und umfasst keine Informationen, die nicht zur Prüfung des Leistungsfalls benötigt werden.

Die Proximus Lebensversicherung AG kann einer eventuellen Klage von Herr Berg gelassen entgehen, da diese keinen Erfolg haben wird, solange Herr Berg die Mitwirkung (konkret: Schweigepflichtentbindung) verweigert.

Hinweis für den Korrektor: entsprechend dem BGH-Urteil vom 22.02.2017, Az.: IV ZR 289/14

b Mögliche Punktzahl: 7

Um Leistungen zu erhalten, muss Herr Meier laut den Allgemeinen Versicherungsbedingungen voraussichtlich sechs Monate ununterbrochen mindestens zu 50 % berufsunfähig sein. Das ist hier jedoch nicht der Fall. Es kommt letztlich nur auf den zuletzt ausgeübten Beruf an. Dabei ist es unerheblich, was im Versicherungsvertrag angegeben ist. Schließlich hat er rund anderthalb Jahre als Maschinenbediener gearbeitet. Das ist der maßgebliche Bezugspunkt.

Die Proximus Lebensversicherung AG ist daher nicht zur Leistung verpflichtet.

Hinweis für den Korrektor: entsprechend dem Urteil des Oberlandesgerichts Saarbrücken
Az.: 5 U 236/12-28