

# Schaden- und Leistungsmanagement

Lösungshinweise für die Aufgaben zur Selbstüberprüfung

Fach- und Führungskompetenz für die Assekuranz

Sachversicherungen für  
private und gewerbliche Kunden

Geprüfter Fachwirt für Versicherungen  
und Finanzen

Geprüfte Fachwirtin für Versicherungen  
und Finanzen

Manfred Lange  
Markus Robold  
Christian Berthold

# Schaden- und Leistungsmanagement

Sachversicherungen für  
private und gewerbliche Kunden

## **Lösungshinweise für die Aufgaben zur Selbstüberprüfung**

Fach- und Führungskompetenz für die Assekuranz

Geprüfter Fachwirt für Versicherungen und Finanzen  
Geprüfte Fachwirtin für Versicherungen und Finanzen

Herausgegeben vom Berufsbildungswerk  
der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWW) e.V.

August 2013



## Vorbemerkung

Die Fachwirliteratur „Schaden- und Leistungsmanagement – Sachversicherungen für private und gewerbliche Kunden“ enthält am Ende eines jeden Kapitels „Aufgaben zur Selbstüberprüfung“. Sie sollen den Lernenden einen Anreiz geben, sich zur Vertiefung der Lerninhalte Antworten auf zentrale Fragestellungen eines Kapitels noch einmal selbstständig zu erarbeiten.

Aufgrund vieler Nachfragen veröffentlichen wir nun Lösungshinweise zu den Aufgaben zur Selbstüberprüfung. Sie enthalten keine zusätzlichen Informationen und dürfen auch nicht als einzig mögliche Musterlösung verstanden werden.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass es sich bei den Aufgaben und Lösungen zur Selbstüberprüfung nicht um simulierte Prüfungsaufgaben handelt.

Das Berufsbild „Geprüfte/-r Fachwirt/Fachwirtin für Versicherungen und Finanzen“ ist auf den Erwerb von Handlungskompetenz ausgerichtet. Die bundeseinheitlichen Prüfungen vor der Industrie- und Handelskammer enthalten deshalb auch situationsgebundene Fragen, in denen nicht nur die Wiedergabe von Wissen, sondern auch das Erkennen von Zusammenhängen und die Formulierung von Problemlösungen gefordert ist.

Diese Kompetenzen werden im Unterricht der regionalen Berufsbildungswerke der Versicherungswirtschaft bzw. im Rahmen des Fernlehrgangs der Deutschen Versicherungsakademie (DVA) vermittelt. Herausgeber und Redaktion empfehlen deshalb zur Prüfungsvorbereitung mit Nachdruck die Wahrnehmung dieser Bildungsangebote, für die das reine Selbststudium kein Ersatz sein kann.

Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Kapitel 1</b>	<b>Komplexe Schaden- und Leistungsfälle unter Berücksichtigung von Regressmöglichkeiten sowie Mit- und Rückversicherung</b>	<b>1</b>
<b>Kapitel 2</b>	<b>Geschäftsprozesse im Schaden- und Leistungsmanagement, Assistance-Leistungen</b>	<b>12</b>
<b>Kapitel 3</b>	<b>Controllingmaßnahmen im Schaden- und Leistungsmanagement</b>	<b>19</b>
<b>Kapitel 4</b>	<b>Empfehlungen zur Schadenverhütung und Schadenminderung</b>	<b>25</b>

## **Kapitel 1 – Komplexe Schaden- und Leistungsfälle unter Berücksichtigung von Regressmöglichkeiten sowie Mit- und Rückversicherung**

### **1. Nennen Sie die einzelnen Bereiche des Schadenmanagements.**

Das Schadenmanagement ist eine Kernkompetenz des VR. Die einzelnen Bereiche sind: Gestaltung, Lenkung und Entwicklung der Schadenleistung, Schadenorganisation und Schadenbearbeitung.

### **2. Unter dem Begriff „Deckungsprüfung“ werden verschiedene Arbeitsschritte subsumiert. Führen Sie 4 dieser Arbeitsschritte an.**

Einzelne Arbeitsschritte sind z. B:

- Prüfung der Plausibilität des Schadens
- Prüfung der Deckung durch den Vertrag oder der Deckung aus sonstigen Gründen, u. a. vorläufiger Deckung
- Informationen über Prämienzahlungsstände
- Evtl. Prüfung der Deckung aus sonstigen Gründen, z. B. durch Haftung aus Beratungsverschulden durch den Vermittler
- Prüfung, ob der Schaden innerhalb der Vertragslaufzeit eingetreten ist oder ob Nachhaftungsfristen zu beachten sind
- Überprüfung der vorvertraglichen Anzeigepflicht
- Feststellung der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und Sonderbedingungen sowie Klauseln des Vertrags
- Feststellung der Doppel- oder Nebenversicherung
- Prüfung der Verjährung
- Prüfung, ob die Sparte versichert ist, ob das Schaden auslösende Ereignis versichert ist
- Prüfung, ob das vom Schaden betroffene Objekt durch den Vertrag versichert ist
- Prüfung, ob das vom Schaden betroffene Objekt vertragsgerecht genutzt wurde, z. B. in Bezug auf Gefahrerhöhung oder Obliegenheiten
- Prüfung des Versicherungsfalls auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz

### **3. Der Eintritt und die Schadenhöhe zählen zu den „anspruchsbegründenden Tatsachen“. Wer hat die Beweislast und wer hat einen evtl. Gegenbeweis zu führen?**

Der VN trägt die Beweislast, er ist darlegungs- und beweispflichtig. Der VR hat dementsprechend den Gegenbeweis zu führen.

**4. Nach § 31 VVG obliegt dem VN eine umfangreiche Auskunftspflicht nach dem Eintritt des Versicherungsfalles. Führen Sie an, um welche Auskünfte es sich hier im Einzelnen handeln kann.**

Es handelt sich um Auskünfte zur Feststellung des Versicherungsfalles oder den Umfang der Leistungspflicht. Insbesondere um Informationen über:

- den Schadenhergang
- Beziehungen des VN zu beschädigten Sachen
- interne Organisationen des VN, z. B. Auswahl und Schulung seines Personals
- Kalkulation und teilweise Einsicht in die Geschäftsbücher des VN
- anderweitig bestehender Versicherungsschutz

**5. Bei der Beweispflicht wird zwischen „Vollbeweis“ und „Indizienbeweis“ unterschieden. Grenzen Sie die beiden Begriffe voneinander ab.**

Der Vollbeweis (auch direkter Beweis) liegt vor, wenn die Entscheidungsrelevante Tatsache unmittelbar bewiesen wird. Der indirekte Beweis liegt vor, wenn der Kunde den Schaden nicht unmittelbar beweisen kann. Hier wird die Entscheidung davon abhängen, ob andere Tatsachen (Indizien) vorgebracht werden können, die dann in der Summe auf das Vorliegen eines Versicherungsfalles schließen lassen.

**6. Erläutern Sie den Begriff „Sachschaden“.**

Ein Sachschaden ist eine körperliche Einwirkung auf die Substanz einer bereits bestehenden Sache, die eine Veränderung der äußeren Erscheinung und Form mit sich bringt; ein zunächst vorhanden gewesener Zustand muss beeinträchtigt worden sein; die Beschädigung liegt in der Aufhebung oder Minderung der Gebrauchsfähigkeit der Sache.

**7. Abweichend von dem Sachschaden gibt es abweichende Sonderfälle. Nennen Sie zwei dieser Sonderfälle.**

Abweichungen sind:

- Verlust
- Verschmutzung
- mangelnde Funktionsfähigkeit

**8. Führen Sie an, was der Ersatzwert ist und in welcher Form er ausgewiesen wird.**

Der Ersatzwert ist der Versicherungswert zum Zeitpunkt des Schadens. Er wird je nach Versicherungsform in der Sachversicherung als Neuwert, Zeitwert oder als gemeiner Wert ausgewiesen.

**9. Der VN hat die Menge und den Wert der abhandengekommenen, zerstörten oder beschädigten Sachen nachzuweisen. Dies geschieht in der Regel durch Vorlage von Belegen. Erläutern Sie, wer die Kosten für die Beschaffung von Belegen trägt.**

Die Kosten für die Beschaffung notwendiger Belege (Beweismittel) gehören ganz allgemein zu den Kosten der Schadenfeststellung, die der VR nach § 85 VVG (Kosten der Schadenermittlung) dem VN zu ersetzen hat.

**10. Bei der Schadenfeststellung können dem VN Kosten entstehen. Unterscheiden Sie Ansprüche für persönliche Tätigkeiten des VN, die er als Privatperson für Zeit- und Wegeaufwendungen zur Ermittlung der Schadenhöhe vornimmt und Aufwendungen, die ein gewerblicher Kunde hat.**

Ansprüche für persönliche Tätigkeiten des VN als Privatperson für Zeit- und Wegeaufwendungen sind nicht ersatzpflichtig.

Handelt es sich um einen gewerblichen Schaden, sind persönliche Tätigkeiten des VN oder Arbeiten in eigener Regie (durch eigenes Personal) im Rahmen einer Gemeinkostenabrechnung zu erstatten, wenn sie im eigenen Betrieb erbracht werden.

**11. In der Technischen Versicherung wird oft vom VN nur der Defekt eines Gerätes oder einer Maschine gemeldet.**

Der VN ist aber verpflichtet, den Schaden an einer versicherten Sache zu beweisen. Aus diesem Grund sehen die AVB spezielle Obliegenheiten für das Schadenbild vor. Schildern Sie die Bestimmungen dieser Obliegenheit.

Nach § 8 Nr. 2.a) gg) Teil A ABE und AMB hat der VN das Schadenbild so lange unverändert zu lassen, bis die Schadenstelle oder die beschädigten Sachen durch den VR freigegeben worden sind; sind Veränderungen unumgänglich, sind das Schadenbild nachvollziehbar zu dokumentieren (z. B. durch Fotos) und die beschädigten Sachen bis zu einer Besichtigung durch den VR aufzubewahren

**12. In der Technischen Versicherung ist die Abgrenzung zwischen Sachschaden und Verschleißschaden oft problematisch. Erläutern Sie das Problem.**

Maschinen und deren Teile (z. B. Kolben) sind in der Regel einer ständigen mechanischen Beanspruchung ausgesetzt. Der Versicherungsschutz nach den AVB (AMB und ABMG) bezieht sich aber grundsätzlich nur auf unvorhersehbar eintretende Schäden (§ 2 Nr. 1 Teil 1), sodass die durch die ständige Beanspruchung hervorgerufenen Verschleißschäden nicht versichert sind. Führen Verschleißschäden allerdings wiederum zu einem weiteren Schaden, ist dieser weitere Schaden zu ersetzen.

**13. In der Praxis sind oft Risikobegrenzungen und Obliegenheiten schwer voneinander abzugrenzen. Wann liegt in der Regel eine Obliegenheitsverletzung vor?**

Wenn die Leistungsfreiheit des VR direkt an ein Verhalten des VN anknüpft oder an Umstände, deren Eintritt bzw. Ausbleiben wenigsten typischerweise in der Hand des VN liegt, dürfte eine Obliegenheit bzw. eine Obliegenheitsverletzung vorliegen.

**14. Bei der Frage, ob eine Obliegenheit verletzt wurde, trifft man häufig auf den Begriff der „Redlichkeitsvermutung“. Was ist unter diesen Begriff zu verstehen?**

Der VR lässt sich bei seiner Entscheidung von dem Grundsatz „Treu und Glaube“ § 242 BGB leiten. Grundsätzlich ist immer von einem verlässlichen und aufrichtigen Kunden auszugehen. Nach § 242 BGB ist der Schuldner verpflichtet, die Leistung so zu bewirken, wie Treu und Glauben mit Rücksicht auf die Verkehrssitte es erfordern.

**15. Der VR ist darauf angewiesen, dass der VN im Antrag richtige und vollständige Angaben macht. Welche Risikoangaben im Antrag sind erheblich?**

Ein Gefahrenumstand ist „erheblich“ wenn der VR im Antrag danach fragt. Fragt er nicht, geht man davon aus, dass die Gefahr, selbst wenn sie zum Schadensfall führte, für die Entscheidung des VR nicht relevant war.

**16. Erläutern Sie, wie die Antragsfragen zu bewerten sind, die der Kunde nicht beantwortet hat.**

Wurde eine Antragsfrage nicht beantwortet, kann der VR nicht davon ausgehen, dass es sich um eine Verneinung handelt. Dem VR obliegt eine Rückfrageobliegenheit. Im Schadensfall kann sich der VR ansonsten auf eine Obliegenheitsverletzung durch den VN nicht berufen.

**17. In der Regel hat der die Obliegenheiten zu erfüllen. Nennen Sie in der gewerblichen Versicherung anhand von vier Unternehmensformen, wer als Repräsentant anzusehen ist.**

Als Repräsentanten gelten z. B. bei:

- a. Aktiengesellschaften – die Mitglieder des Vorstands
- b. Gesellschaften mit beschränkter Haftung – die Geschäftsführer
- c. Kommanditgesellschaften – die Komplementäre
- d. offenen Handelsgesellschaften – die Gesellschafter
- e. Einzelfirmen – die Inhaber
- f. anderen Rechtsformen (z. B. Genossenschaften, Vereinen, juristische Personen des öffentlichen Rechts) – die nach den gesetzlichen Vorschriften berufenen Vertretungsorgane

**18. Erläutern Sie, wie die wissentliche Falschbeantwortung einer Antragsfrage zu bewerten ist, wenn dieses durch einen Versicherungsmakler geschehen ist.**

Hat ein Makler Antragsfragen eigenmächtig, also ohne Rückfrage beim Kunden, wissentlich falsch oder einfach nur so aufs Geratewohl beantwortet, muss sich der VN das Verhalten des Maklers nach §166 Abs. 1 BGB zurechnen lassen. Der Makler ist nicht Dritter im Sinn von § 123 Abs. 2 Satz 1 BGB, da er im Auftrag des VN und nicht im Auftrag des VR tätig wird.

Die wissentliche Falschbeantwortung von Antragsfragen stellt daher eine arglistige Täuschung durch den Makler dar, die sich der VN anrechnen lassen muss. Die Folge ist, dass der VR von der Leistungspflicht befreit ist.

**19. Ein Ausschließlichkeitsvermittler hatte Kenntnis von der unrichtigen Beantwortung einer Risikofrage im Antrag. Welche rechtlichen Auswirkungen auf den Versicherungsschutz zieht diese Kenntnis nach sich?**

Ausschließlichkeitsvermittler sind im Lager des VR. Hatte der Vermittler von den gefahrerheblichen Umständen Kenntnis oder wurde er von dem Kunden informiert, muss sich der VR die Kenntnis des Vermittlers anrechnen lassen § 70 VVG. Der Vertreter ist Auge und Ohr des VR. Macht der VN also gegenüber dem Versicherungsvermittler erkennbar falsche oder unvollständige Angaben, geht dies zu Lasten des VR

**20. Der VN hat ein als Bürogebäude versichertes Gebäude umgebaut. Die wirtschaftliche Lage ließ eine weitere Vermietung nicht weiter zu. Dem Trend folgend wurde in dem Gebäude nach dem Umbau eine Disko-Landschaft mit mehreren kleineren „Motto-Diskotheken“ eingerichtet. Wie ist ein durch den Betrieb einer Diskothek eingetretener Feuerschaden zu bewerten?**

Zeigt ein Versicherter die beabsichtigte Umnutzung eines Bürogebäudes in eine Diskothek nicht umgehend seinem Gebäudeversicherer an, so ist dieser im Schadenfall von der Leistungsverpflichtung frei. Er ist außerdem zu einer fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

**21. Welche Anforderungen hat die Rechtsprechung an die verspätete Einreichung einer „Stehgutliste“ gestellt?**

Ein Versicherer kann sich nach einem Einbruchdiebstahl nicht auf Leistungsfreiheit wegen der verspäteten Einreichung einer Stehgutliste berufen, wenn er den Versicherten bei der Schadenmeldung nicht ausdrücklich auf die Folgen hingewiesen hat, die ihm drohen, wenn er die Liste nicht unverzüglich vorlegt.

**22. Brandstiftung führt in den meisten Fällen zur Versagung des Versicherungsschutzes, wenn der VN der Brandstifter war. Nennen Sie vier mögliche Indizien, die auf Brandstiftung hinweisen.**

- Gebäude waren bereits mehrere Male von einem Brandereignis betroffen.
- Bei Vorschäden wurde Benzin als Brandbeschleuniger eingesetzt.
- Der VN hatte schon einmal einen Bekannten für eine Brandstiftung im Auftrag eines Dritten gewinnen können
- Die wirtschaftliche Lage des VN war desolat.
- Auffallend sorgfältige Tatvorbereitung des Brandstifters.
- Offensichtliche Kenntnis des Täters davon, dass sich niemand im Haus aufhält.
- Umstände deuten darauf hin, dass der Täter einen Schlüssel gehabt haben muss.
- Der VN hatte das Anwesen bewusst übertversichert.
- Für eine technische Ursache oder Fremdbrandstiftung gab es keine Anhaltspunkte.

**23. Bei der Schadenbearbeitung kann es zu Meinungsverschiedenheiten zwischen dem VN und dem VR kommen. Erläutern Sie, welche Rolle hier ein Mediationsverfahren spielen kann.**

Ein Mediationsverfahren ist ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren. Es ist ein Verfahren zur freiwilligen, außergerichtlichen Streitbeilegung bei dem die Parteien mithilfe der Moderation eines neutralen Dritten, des Mediators, eine eigenverantwortliche Problemlösung erarbeiten.

**24. Welche Rolle nehmen Sachverständige im Sachverständigenverfahren ein?**

Sachverständige treten im Sachverständigenverfahren als Schiedsgutachter auf, sie sind keine Schiedsrichter.

**25. Welche Aufgabe hat das Sachverständigenverfahren in der Sachversicherung und welche Erweiterung kann es in der FBU-Versicherung (FBUB) geben?**

In dem Sachverständigenverfahren geht es um die Höhe des Schadens (nicht der grundsätzliche Anspruch). Eine Ausdehnung auf weitere Feststellungen zum Versicherungsfall ist möglich, muss aber vereinbart werden.

Für die Betriebsunterbrechungsversicherung kann das Verfahren ausgedehnt werden. Im Schadenfall kann jede Partei, auch einseitig, verlangen, dass das Sachverständigenverfahren auf die Feststellung darüber ausgedehnt wird, welche Betriebsangehörigen des Versicherungsnehmers als Nichtfacharbeiter und welche als Facharbeiter gegebenenfalls im Sinne der im Versicherungsvertrag getroffenen besonderen Vereinbarungen anzusehen sind.

**26. Nennen Sie die Punkte, die in einem Sachverständigenverfahren Bestandteil der Feststellungen sein müssen.**

- ein Verzeichnis der abhanden gekommenen, zerstörten und beschädigten versicherten Sachen sowie deren nach dem Versicherungsvertrag in Frage kommenden Versicherungswerte zum Zeitpunkt des Versicherungsfalles
- die Wiederherstellungs- und Wiederbeschaffungskosten
- die Restwerte, der vom Schaden betroffenen Sachen
- die nach dem Versicherungsvertrag versicherten Kosten

**27. Welche Aufgabe hat der Obmann im Sachverständigenverfahren?**

Der Obmann entscheidet bei den Sachverhalten, bei denen Abweichungen vorliegen. Er hat sich dabei innerhalb der von den beiden Sachverständigen gesetzten Grenzen zu bewegen. Der Obmann übermittelt seine Einschätzung beiden Parteien gleichzeitig.

**28. Anstatt eines Sachverständigenverfahrens kann auch ein sog. Beiratsverfahren eine Klärung bringen. Beschreiben Sie dieses Verfahren.**

Versicherungsnehmer und der Versicherer können sich auch darauf einigen, den Schadenfall durch einen gemeinsamen Sachverständigen bzw. Gutachter bewerten zu lassen, erfolgt dies im sogenannten Beiratsverfahren oder auch Beraterverfahren. In diesem Verfahren vertritt der Sachverständige gleichzeitig die Interessen der Versicherung und des Versicherungsnehmers mit dem Ziel einer einvernehmlichen Schadensregulierung.

Voraussetzung ist eine eindeutige vertragliche Vereinbarung über die Verbindlichkeit der Feststellungen.

**29. Durch die Europäische Versicherungsaufsicht (Eiopa) wurden Richtlinien für ein Beschwerdeverfahren entwickelt, die z. Zt. auch von der BaFin angewandt werden. Nennen Sie vier Punkte dieser Richtlinien.**

- Kostenfreie Beschwerdemöglichkeit
- Verfahrensablauf und Bearbeitungsfristen
- Sicherstellung einer „fairen“ Bearbeitung der Beschwerde
- Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen
- Vermeidung, Identifikation von bzw. Umgang mit Interessenkonflikten
- Gewährleistung eines zeitnahen, vergleichbaren, fairen und effizienten Beschwerdemanagements
- Angemessene Schulungen der zuständigen Mitarbeiter
- Internes Reporting und Kontrolle in Bezug auf die Vorgaben der Beschwerderichtlinie

**30. Welche Kunden können sich an den Versicherungsombudsmann wenden?**

Der Ombudsmann kann von jedem Verbraucher (natürliche Person) angerufen werden. Die Beschwerde darf sich weder auf die gewerbliche noch auf eine selbständige berufliche Tätigkeit des Verbrauchers beziehen.

Beschwerden von Gewerbetreibenden kann der Ombudsmann behandeln, wenn der Betrieb nach Art, Umfang und Ausstattung als Kleingewerbe anzusehen ist.

**31. Ein Kunde hatte sich, da er mit der Regulierung eines Feuerschadens seines Wohngebäudes nicht einverstanden war, an den Ombudsmann gewandt. Er war der Meinung, dass der VR anstatt der gezahlten Entschädigung von 120.000 Euro eine Zahlung in Höhe von 230.000 € leisten müsste. Warum konnte die Beschwerde durch den Ombudsmann nicht bearbeitet werden?**

Beschwerden, deren Wert 80.000 € überschreiten fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsmanns.

**32. Bis zu welcher Höhe trifft der Ombudsmann eine Entscheidung und wann eine Empfehlung?**

Bei einem Beschwerdewert von bis zu 5.000 € erlässt er eine Entscheidung und bei einem Beschwerdewert von mehr als 5.000 € bis zu 80.000 € eine Empfehlung.

**33. Wann tritt nach den AFB 2010 die Verjährung von Forderungen aus einem Versicherungsvertrag ein?**

Die Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag verjähren in drei Jahren § 20 AFB 2010 Teil B.

**34. Erläutern Sie, wann eine Entschädigungsleistung fällig wird und wann eine Abschlagzahlung zu leisten ist.**

Die Entschädigung wird fällig, wenn die Feststellungen des Versicherers zum Grunde und zur Höhe des Anspruchs abgeschlossen sind.

Besteht eine besondere Neuwertregelung, wonach der VN den Neuwertanteil nur beanspruchen kann, wenn innerhalb einer angemessenen Frist die Sachen wiederhergestellt oder wiederbeschafft wurden, wird die Entschädigung für den Neuwertanteil auch fällig, wenn der VN den Nachweis führt, dass die Wiederherstellung oder Wiederbeschaffung sichergestellt ist. Sichergestellt ist es dann, wenn z.B. der VN einen Bauvertrag fest abgeschlossen hat und er nicht ohne finanzielle Nachteile aus dem Vertrag kommt.

Der VN kann einen Monat nach Meldung des Schadens den Betrag als Abschlagszahlung beanspruchen, der nach Lage der Sache mindestens zu zahlen ist.

**35. Die Vorschriften für die Rückstellung für noch nicht abgewickelte Schadenfälle sind im HGB geregelt. Erläutern Sie, welche Probleme bei der Bewertung auftreten können.**

Probleme können auftreten durch:

- langwierige Schadenregulierungsvorgänge
- Spätschäden
- Änderungen (Inflation, Änderung der Rechtsprechung)
- realitätsnahe Bewertung

**36. Welche Wahlleistung hat der VN, wenn abhandengekommene versicherte Sachen nach einem Schadenfall wiederherbeigeschafft worden sind?**

Hat der VN den Besitz einer abhanden gekommenen Sache zurückerlangt, bevor die volle Entschädigung für diese Sache gezahlt worden ist, so behält er den Anspruch auf die Entschädigung, falls er die Sache innerhalb von zwei Wochen dem VR zur Verfügung stellt. Andernfalls ist eine für diese Sache gewährte Zahlung zurückzugeben.

Hat der VN den Besitz einer abhanden gekommenen Sache zurückerlangt, nachdem für diese Sache eine Entschädigung in voller Höhe ihres Versicherungswertes gezahlt worden ist, so hat der VN die Entschädigung zurückzuzahlen oder die Sache dem VR zur Verfügung zu stellen. Der VN hat dieses Wahlrecht innerhalb von zwei Wochen nach Empfang einer schriftlichen Aufforderung des VR auszuüben; nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist geht das Wahlrecht auf den VR über.

**37. Erläutern Sie, welche Ziele der VR mit der Auslobung von Belohnungen erreichen möchte.**

Auslobungen oder Belohnungen können sinnvoll sein für Hinweise:

- auf den tatsächlichen Schadenhergang
- zur Wiedererlangung von gestohlenem Gut
- zur Ergreifung und Verurteilung von Tätern

**38. Die Abrechnung von Schadenregulierungskosten im Falle eines Schadens im Bereich der Mitversicherung (Beteiligung) kann auch pauschal erfolgen. Zeigen Sie die Grenzen für die pauschale Abrechnung auf.**

Für Schäden bis zu einer Höhe von 5.000 € besteht die Möglichkeit einer Pauschalabrechnung der Kosten. Der Pauschalsatz beträgt 6 % und bezieht sich üblicherweise nur auf die sonstige Sachversicherung ohne die Technische Versicherung.

**39. Erläutern Sie die unterschiedlichen Rechtsfolgen eines Gläubigers in Verbindung mit einer Entschädigungsforderung nach einem Gebäude-Feuerschaden.**

Ein Grundpfandrecht erstreckt sich auf die Entschädigungsforderung gegen den VR. Die Rechtsfolgen sind unterschiedlich, je nachdem, ob eine Wiederherstellungsklausel vereinbart ist oder nicht.

Ist eine Wiederherstellungsklausel in dem Versicherungsvertrag vereinbart, behält der Gläubiger durch die Wiederherstellung sein Pfand, da der VR nur an den VN zahlen kann, wenn die Wiederherstellung gesichert ist § 93 VVG.

Will der VN anders als vertraglich vereinbart wiederherstellen, muss der Grundbuchgläubiger dies und die Zahlung mitgeteilt werden. Eine Zahlung darf erst nach dem Ablauf eines Monats erfolgen, da der Grundbuchgläubiger ein Widerspruchsrecht hat § 94 VVG.

Besteht im Versicherungsvertrag keine Wiederherstellungsklausel ist eine Zahlung an den VN gegenüber dem Grundbuchgläubiger nur wirksam, wenn ihm der VR oder der VN den Schaden angezeigt hat und seit Empfang der Anzeige ein Monat verstrichen ist (§ 1128 BGB). Der Grundbuchgläubiger kann der Zahlung widersprechen.

**40. Welche weitere Schutzfunktion im Falle eines Schadenfalles bietet das VVG, wenn ein Grundbuchgläubiger sein Grundpfandrecht beim VR angezeigt hat?**

Der zusätzliche Schutz ist im VVG, §§ 142–149 VVG geregelt.

Hat der Grundbuchgläubiger dem VR das Grundpfandrecht angezeigt muss der VR binnen einer Woche dem Gläubiger schriftlich von einem evtl. Schaden unterrichten. Eine Mitteilung muss nicht erfolgen, wenn es sich um einen unbedeutenden Schadenfall handelt, der z. B. die Sicherheit der Hypothek auch ohne die Haftung der Versicherungsforderung nicht beeinträchtigt.

**41. Nennen Sie die einzelnen Prüfungsschritte der Schadenbearbeitung, wenn Sie einen Versicherungsfall aus der Güterversicherung vorgelegt bekommen.**

1. Schaden rechtzeitig angezeigt bzw. angedient
2. Anspruchsberechtigung prüfen
3. Sind die erforderlichen Dokumente vollständig
4. Handelt es sich um versicherte Güter
5. Ist der Schaden während einem versicherten Transport entstanden
6. Ist der Schaden während der Versicherungsdauer, d.h. zwischen Beginn und Ende der Versicherung eingetreten?
7. Ist eine versicherte Gefahr für den Schaden verantwortlich?
8. Handelt es sich um einen versicherten Schaden?
9. Sind ggf. noch weitere Besonderheiten zu berücksichtigen? (z.B. Eignung Transportmittel, Maxima, Anmeldungen, Gefahrerhöhung, Obliegenheiten etc.)?

**42. In der Güterversicherung wird zwischen Schadenanzeige und Schadenandienung unterschieden. Erläutern Sie beide Begriffe und die dazugehörigen Fristen.**

Unter Schadenanzeige ist die Verpflichtung des Versicherungsnehmers zu verstehen, dass er jedes Schadenereignis dem Versicherer anzeigen muss. Die Anzeige muss unverzüglich erfolgen. Eine Schadenandienung unterscheidet sich von der Schadenanzeige durch den Umstand, dass bei der Schadenandienung der Versicherungsnehmer einen Ersatz des Schadens vom Versicherer fordert (konkrete Geldforderung). Für die Andienung des Schadens gilt eine Frist von 15 Monaten (seit Ende der Versicherung bzw. Ablauf Verschollenheitsfrist).

**43. Warum ist es in der Güterversicherung erforderlich zwischen transportbedingten und verfügbaren/disponierten Lagerungen zu unterscheiden?**

Für jede Lagerung während der Dauer der Versicherung besteht in der Güterversicherung nach den DTV-Güter 2000/2011 Versicherungsschutz für 60 Tage. Wird die Lagerung aufgrund des Transportablaufes vorgenommen (also transportbedingt) besteht auch Versicherungsschutz über 60 Tage hinaus. Handelt es sich dagegen um eine vom Versicherungsnehmer veranlasste d. h. verfügte bzw. disponierte Lagerung verbleibt es bei maximal 60 Tagen Versicherungsschutz während dieser Lagerung.

**44. In der Verkehrshaftungsversicherung nimmt der Versicherer eine Deckungs- und Haftungsprüfung vor. Erläutern Sie die Begriffe Deckungs- und Haftungsprüfung.**

Die Deckungsprüfung umfasst die Prüfung des formellen und materiellen Bestehens des Versicherungsschutz, d.h. der Versicherer prüft ob der eingetretene Schadenfall während der Versicherungsdauer eingetreten ist, ob die Beiträge bezahlt wurden, ob die Obliegenheiten eingehalten wurden etc. Bestehen keine Bedenken gegen den Versicherungsschutz nimmt der Versicherer die Haftungsprüfung vor. Er prüft hierbei ob die gegen den Versicherungsnehmer erhobenen Vorwürfe dem Grunde und der Höhe nach berechtigt sind, ggf. wehrt er diese ab oder befriedigt diese im Rahmen der Vertragsgrundlagen und der Haftungsansprüche.

**45. Abweichend von der übrigen Sachversicherung darf der Versicherungsnehmer in der Güterversicherung Gefahränderungen vornehmen und diese Dritten gestatten. Welche Gefahränderungen sehen die DTV-Güter 2000/2011 als erheblich an?**

- Der Antritt oder die Vollendung des versicherten Transportes wird erheblich verzögert.
- Von der angegebenen oder üblichen Transportstrecke wird erheblich abgewichen.
- Der Bestimmungshafen bzw. Zielflughafen wird geändert.
- Die Güter werden an Deck verladen.

## Kapitel 2 – Geschäftsprozesse im Schaden- und Leistungsmanagement, Assistance-Leistungen

### 1. Kumul- und Katastrophenschäden erfordern außerordentliche Maßnahmen des Schadenmanagements in Bezug auf einen Notfallplan. Führen Sie vier Maßnahmen auf, die in einem Notfallplan enthalten sein sollten.

Maßnahmen eines Notfallplans sind z. B.:

- Bilden eines Aktionsteams mit verfügbaren Schadenregulierern und Sachverständigen
- Definieren von Erstmaßnahmen
- Schaffung einheitlicher Kommunikationswege
- Festlegen von Berichtsformen
- Definieren von Vollmachten
- Bereithalten vereinfachter Formulare für die Schadenmeldung, z. B. Internet oder anderer Kommunikationsmittel
- Schaffen eines IT-Tools für die Bearbeitung von Massenschäden

### 2. Kumul- und Katastrophenschäden sind unmittelbar mit der Zusammenarbeit mit den Rückversicherern verbunden. Dem Erstversicherer kommt eine besondere Informationspflicht zu. Erläutern Sie diese besonderen Informationspflichten durch den Erstversicherer.

Dem Rückversicherer ist frühzeitig eine Erstschadeneinschätzung zu überlassen. Weiterhin sollte der Erstversicherer ein Hochrechnungsmodell für die Schadenbelastung, die sog. Ultimate-Loss-Schätzung entwickeln und dem Rückversicherer zur Verfügung gestellt werden. Weitere Informationen, wie geleistete Zahlungen, Borderaus, Vertragszuordnungen und Auszahlungsmuster sind zeitnah zur Verfügung zu stellen.

### 3. Nach § 83 VVG ist der VR im Schadenfall „Weisungsberechtigt“. Erläutern Sie, was unter diesem Begriff zu verstehen ist.

Der VR kann also aktiv in die Schadenbegrenzung und Minderung eingreifen. Diese aktive Rolle wird der VR schon aus Eigeninteresse übernehmen, da hierdurch eine Reduzierung der Schadenkosten und der Ausfallkosten (Betriebsunterbrechung, Mietausfall) möglich ist.

Der VR kann den VN Anweisungen geben, damit dieser handelt oder selbst die Steuerung (Routing) der Maßnahmen durchführen.

### 4. Erläutern Sie, wie die Kostenverteilung für die Schadenminderung verteilt ist.

Die Kosten, die der VN durch die Maßnahmen hat, werden durch den VR übernommen (§ 83 VVG). Der VN kann einen Vorschuss verlangen. Werden Maßnahmen des VR durchgeführt kann eine Kostenerstattung auch zusammen mit der Schadenzahlung die Versicherungssumme übersteigen.

Kosten zur Vermeidung eines unmittelbar bevorstehenden Versicherungsfalls werden ebenfalls übernommen (§ 90 VVG).

**5. Sowohl für den VN als auch für den VR ist ein sofortiges Eingreifen in die Schadenbehebung notwendig, da damit auch Kosten eingespart werden können. Nennen Sie vier Grundregeln für ein Eingreifen die sich auf eine große Anzahl von Schadenfällen anwenden lassen.**

Grundregeln sind z. B.:

- Zutritt zum Objekt beschaffen
- Wasser abstellen/Räume leerpumpen
- Objekt notdürftig instand setzen (Türen, Fenster, Notdach)
- Umsturzgefährdete Bäume sichern/fällen
- Baugerüste, Dächer, einsturzgefährdete Gebäude sichern
- Maschinen anmieten, um Nutzungsausfall zu verhindern
- Beschädigte Gegenstände sichern
- Sicherstellen der beschädigten Gegenstände, um durch spätere Veräußerung der Restwerte den Schadenaufwand zu reduzieren

**6. Erläutern Sie die besondere Rolle der Glasversicherung bei der Schadenbearbeitung.**

Nach den AGIB 2010 besteht die Möglichkeit mit dem VN eine Sachleistung oder eine Geldleistung zu vereinbaren. Bei der Sachleistung gewährt der VR im Versicherungsfall eine Sachleistung, zu der er den Auftrag erteilt.

Sachleistung bedeutet, dass auf Veranlassung und Rechnung des Versicherers die zerstörten oder beschädigte Sachen entsorgt und in gleicher Art und Güte an den Schadenort geliefert und wieder eingesetzt werden.

Mit dem VN kann abweichend im Schadenfall eine Geldleistung vereinbart werden.

Darüber hinaus kann der Versicherer in Geld leisten, soweit eine Ersatzbeschaffung durch den Versicherer zu den ortsüblichen Wiederherstellungskosten nicht möglich ist.

Wird Unterversicherung nach Nr. 5 festgestellt, leistet der Versicherer ausschließlich in Geld.

**7. Ist mit dem VN nach § 7 Nr. 2 Teil A AGIB 2010 Geldleistung im Schadenfall vereinbart, werden die Restwerte angerechnet. Erläutern Sie, warum ein Hinweis auf die Restwerteregelung bei der Sachleistung nach §7 Nr. 1 Teil A AGIB 2010 nicht vorgesehen ist.**

Die Restwerte gehen bei der Sachleistung in das Eigentum des VR über. Der VR kann die Reste selbst verwerten.

**8. Führen Sie an, welche Erstmaßnahmen bei einem Gebäude-Wasserschaden getroffen werden sollten.**

Erstmaßnahmen sind z. B.:

- Technische Gebäudetrocknung
- Konservierung
- Geruchsneutralisation
- Desinfektion (Schimmel und Pilz)

**9. Nennen Sie drei Möglichkeiten einer Leckortung**

Für die Leckortung stehen folgende Methoden zur Verfügung:

- Akustische Leckortung
- Thermografie
- Tracergas-Methode
- Einfärben
- Video-Endoskopie
- Korrelations-Leckagesuche

**10. In der technischen Versicherung wird zwischen zeitkritischen und zeitunkritischen Schäden unterschieden. Erläutern Sie die unterschiedliche Behandlung in Bezug auf die Schadenbeseitigung.**

Zeitkritische Schäden sind sofort zu beheben, bzw. es sind gezielte Erstmaßnahmen zu ergreifen.

Zeitunkritische Schäden können durch Erstmaßnahmen nicht gemindert werden. Hier wird eine fachgerechte Instandsetzungsmaßnahme erfolgen. Zeitunkritisch bedeutet allerdings nicht, dass ein Schadenausmaß durch eine Betriebsunterbrechung außer Acht gelassen werden kann. Gemeint ist hier nur, dass der Sachschaden durch unterlassene Sofortmaßnahmen nicht größer werden kann.

**11. Nennen Sie je drei Sofortmaßnahmen für Schadenminderungsmaßnahmen zu Feuerschäden (auch Seng-, Schmor- und Glimmschäden) sowie Feuchtigkeitsschäden im Rahmen der Technischen Versicherung.**

Maßnahmen Feuerschäden z. B.:

- Anlagen sofort spannungsfrei schalten, evtl. vorhandene Batterieversorgungen ebenfalls abschalten
- Klimageräte und sonstige raumluftechnische Anlagen abschalten,
- Verrauchte Räume durchlüften
- Transportable Anlagenteile in trockene, vom Brand nicht betroffene Räume bringen
- Löschwasser vollständig beseitigen, Boden trocken wischen, feuchtes Material entfernen
- damit Korrosionsbildung stark reduziert wird, relative Luftfeuchtigkeit unter 40 % ansenken, Luftbefeuchter aufstellen, Raumtemperatur erhöhen
- nicht betroffene Bereiche gegen Verschleppung von Ruß schützen, dabei Übergangsbereiche wie Türen und Tore durch Auslegen von feuchten Lappen oder Fußmatten absichern

Maßnahme Feuchtigkeitsschäden z. B.:

- Anlagen sofort spannungsfrei schalten, evtl. vorhandene Batterieversorgungen ebenfalls abschalten. Sicherung an der Netzverteilung herausnehmen. Sicherungsmaßnahmen gegen unbefugtes Einschalten der Stromversorgung tätigen,
- Sonstige infrastrukturelle Einrichtungen, wie z. B. Klimaanlage, Gas- und Druckluftversorgung außer Betrieb nehmen,
- Ursache des Wasserschadens erkunden und gegebenenfalls Maßnahmen der Gefahrenabwehr treffen, wie Abschließen Wasser führender Leitungen, Abdichten von Leckagen, Schutz gefährdeter Anlagen mittels Abdeckplanen,
- Transportable Anlagenteile in trockene, vom Wasserschaden nicht betroffene Räume bringen,
- damit Korrosionsbildung stark reduziert wird, relative Luftfeuchtigkeit unter 40 % ansenken, Luftbefeuchter aufstellen, Raumtemperatur erhöhen,
- Wasser absaugen, Boden trocken wischen, feuchtes Material entfernen.

**12. Besondere Sofort-Rettungsmaßnahmen sind bei der Beschädigung von Daten und Datenträgern erforderlich. Führen Sie drei mögliche Maßnahmen auf.**

Erste Rettungsmaßnahmen sind z. B.:

- Anlagen sofort spannungsfrei schalten,
- Datenträger im vorgefundenen Zustand belassen. Nicht reinigen oder trocknen,
- Datenträger außerhalb des Gefahrenbereiches bringen.
- Kennzeichnung und Dokumentation der ausgelagerten Datenträger,
- Lagerung der Datenträger gegen Zugriff Unbefugter sichern

**13. Die Schadenaufnahme vor Ort ist für den VR eine wichtige Maßnahme die Kosten in den Griff zu bekommen. Nennen Sie 4 Punkte, die Grundsätzlich zu beachten sind.**

Die nachfolgenden Punkte sollten beachtet werden:

- Schadenort/Schadenzeitpunkt ermitteln
- beschädigte Gegenstände und Objekte feststellen
- Schadenhergang/-ursache ermitteln
- beteiligte Personen ermitteln
- Anspruchsteller feststellen (VN oder Mitversicherter)
- Zeugen ermitteln
- Randbedingungen ermitteln (Witterung, Licht-/Sichtverhältnisse)
- feststellen des Schadens und Untersuchung (Augenschein oder Hörensagen), ob bereits vor Schadeneintritt eine Beschädigung vorgelegen hat, die evtl. vertuscht werden soll, bzw. Vorbeschädigungen vor Ort feststellen

**14. Zur Bearbeitung von Schadenfällen haben VR Regeln festgelegt, nach denen die Bearbeitungsvorgänge eingeteilt werden. Nennen Sie die grundsätzlichen Arten.**

Grundsätzliche Arten sind:

- Dunkelverarbeitung (z. B. geeignet für Glasbruchschäden, standardisierte Hausrat- oder Gebäudeschäden)
- Massenverarbeitung
- komplexe Fälle für qualifizierte Sachbearbeiter

Eine weitere Bearbeitungsmöglichkeit ist die Regulierung durch die Vermittler und Regulierung durch externe Partner.

**15. Die Durchführung von Regressen ist im Schadenmanagementprozess an Kosten die zur Durchsetzung der Regresse notwendig sind, zu orientieren. Nennen Sie 4 Faktoren, die Sie für eine Kosten-Nutzen-Analyse berücksichtigen sollten**

Die Faktoren, die in den Schwellenwert beeinflussen sind:

- Schadenhöhe
- interne und externe Regulierungskosten
- Erfolgswahrscheinlichkeit
- Prozesskosten
- Schuldnerbonität
- Vorhandensein einer Haftpflichtversicherung

**16. Viele Versicherungsgesellschaften sind in der letzten Zeit verstärkt zu einem „aktiven Schadenmanagement“ übergegangen. Erläutern Sie, welche Abweichung gegenüber der herkömmlichen Schadenbearbeitung in dem aktiven Schadenmanagement besteht.**

Aktives Schadenmanagement ist eine Erweiterung der Schadenbearbeitungsfunktion. Aktives Schadenmanagement befasst sich mit der Beseitigung eines realen Schadens.

Mit dem Abschluss eines Versicherungsvertrages schützt sich der VN gegen die materiellen und wirtschaftlichen Folgen eines Schadens. Der Versicherer wird nach Meldung des Schadenfalles in die Regulierung eintreten, die Leistung prüfen und mit dem gebührenden Leistungsservice den Schaden in Geld regulieren §17 Nr. 1 VVG.

Die Beseitigung des realen Schadens geht von der Geldleistung ab und wendet sich quasi der Naturalersatzleistung hin. Es entsteht in vertraglicher Abstimmung mit dem VN die Abkehr von der lediglichen Beseitigung des wirtschaftlichen Schadens durch Versicherungsleistungen und wird durch die Beseitigung des realen Schadens durch Beschaffung von Ersatzgütern, durch Werk- und Dienstleistungen für Reparaturen ersetzt.

Der VR wird versuchen die Beseitigung des realen Schadens durch Beeinflussung und Gestaltung des Schadenbeseitigungsprozesses durch Dritte oder durch die Durchführung der Schadenbeseitigung in den Griff zu bekommen.

**17. Nennen Sie 5 Ziele, die ein VR mit der Assistance-Leistung verfolgt.**

Der Versicherer verfolgt mit der Assistance-Leistung z. B. folgende Ziele:

- Kundenbindung
- aktive Schadensteuerung
- Minimierung der Schadenkosten
- komplette Problemlösung, die Leistung ist nicht nur auf eine Kostenübernahme begrenzt
- Versicherer will seine Leistung unverwechselbar gestalten
- eine Kostenersparnis

**18. Welche Unterlagen müssen bei einer Güterversicherung im Schadenfall vom Versicherungsnehmer vorgelegt werden?**

- Schadenrechnung
- Einzelpolice/Versicherungszertifikat
- Havariezertifikat
- Konnossement, Frachtbrief, sonstige Transport- oder Lagerdokumente
- Handelsfaktura
- Unterlagen über Feststellung von Zahl, Maß oder Gewicht am Abgangs- und am Bestimmungsort
- Bescheinigung des Schadens/Schriftwechsel über Ersatzansprüche gegen Dritte
- schriftliche Abtretungserklärung des aus dem Beförderungsvertrag Berechtigten an den Versicherer

**19. Bei Transportschäden werden Havariekommissare eingesetzt. Welche Aufgaben hat ein Havariekommissar?**

Die Aufgabe des Havariekommissars besteht darin, bei einem Transportmittelunfall direkt vor Ort den Transportschaden an der Ladung, sowie ladungsspezifische Ursachen (Ladungssicherung, Verpackung etc.) festzustellen und notwendige schadenmindernde Maßnahmen unmittelbar zu veranlassen.

Der Havariekommissar entscheidet nach eigener Sachkenntnis bzw. zusammen mit weiteren Personen (z.B. Sachverständiger und/oder Bergungsunternehmen) über die notwendigen schadenmindernden Maßnahmen, insbesondere zur Ladungssicherung und zur Verwertung der Güter.

**20. In der Güterversicherung werden relativ häufig Regresse gegen Verkehrsträger durchgeführt. Sind Ihnen Gründe hierfür bekannt?**

Ein Großteil der Schäden in der Güterversicherung entsteht bei Dritten, mit denen der Versicherungsnehmer Verträge abgeschlossen hat. In aller Regel handelt es sich hierbei um Verkehrsverträge mit Frachtführern, Spediteuren oder Lagerhaltern. Dies erleichtert eine Regressführung kraft Vertrag.

Aufgrund der im Gesetz vorgesehenen Gefährdungs- bzw. Obhutshaftung bei Frachtverträgen bestehen für den Versicherungsnehmer bzw. den Versicherer gute Regressaussichten, da ein Verschulden des Verkehrsträgers nicht nachgewiesen werden muss. Haftungsausschlüsse sind zudem in vielen Fällen seitens des Frachtführers nicht möglich.

## Kapitel 3 – Controllingmaßnahmen im Schaden- und Leistungsmanagement

### 1. Nennen Sie 3 Funktionen des Controllings.

Funktionen des Controllings sind:

- Informationsfunktion, dabei werden Daten zum richtigen Zeitpunkt in erforderlicher Qualität und Quantität zur Verfügung gestellt.
- Koordinationsfunktion, hier steht die Koordination von Aufgaben zwischen den einzelnen Bereichen und Ebenen im Mittelpunkt.
- Kontrollfunktion, hierbei wird die Zielerreichung der Planung überprüft.
- Frühwarnfunktion, dient dazu, frühzeitig Umweltveränderungen eines Versicherungsunternehmens zu erkennen um geeignete Folgemaßnahmen ergreifen zu können.
- Servicefunktion, dient unterstützend der strategischen Planung um dieser geeignete Instrumente zur Verfügung zu stellen.
- Anpassungs- und Innovationsfunktion, ermittelt zukünftige Leistungsanforderungen an das Schadenversicherungsunternehmen.

### 2. Das strategische Controlling bedient sich gewisser Instrumente, wie die Umweltanalyse. Nennen Sie 3 weitere Instrumente.

Weitere Instrumente sind:

- Unternehmensanalyse
- GAP-Analyse
- Portfolio-Analyse
- Markt-Analysen
- Ressourcen-Analyse
- SWOT-Analyse (Stärken-Schwächen-Analyse und Chancen-Risiken-Analyse)
- Imageanalyse
- Benchmarking

### 3. Nennen Sie 4 Aufgaben, die dem strategischen Schadencontrolling zugeordnet werden.

Aufgaben sind:

- Koordination der strategischen Führungssysteme (im Schadenbereich)
- horizontale Koordination von Entscheidungszielen, Planungsständen und Planungsbereichen im Rahmen strategischer Planung (für den Schadenbereich)
- Koordination der Teilphasen des strategischen Planungsprozesses von der Analysephase bis hin zur Strategiegenerierung bzw. Umsetzung der strategischen Pläne in Strategiepakete durch Bereitstellung geeigneter Planungsinstrumente und Planungsmethoden.

- vertikale Koordination verschiedener Planungsebenen, d.h. der Umsetzung der strategischen in die operative Planung (incl. Realisierbarkeitsprüfungen von strategischen Plänen sowie Unterstützung bei Formulierung von Etappenzielen und periodenbezogenen Plänen der monetären Konsequenzen strategischer Pläne)
- Abstimmung zwischen strategischer Planung und Kontrolle durch Gestaltung des strategischen Planungs- und Kontrollsystems.
- Koordination des strategischen Kontrollprozesses (Etablierung eines Früherkennungssystems, Ermittlung von strategischen Soll/Ist-Abweichungen, Konzeption von Gegensteuerungsmaßnahmen als „Feedback“ bzw. Anstoß für einen erneuten Planungsprozess)
- Abstimmung zwischen dem strategischen Informationssystem und anderen strategischen Führungssystemen wie z.B. dem strategischen Planungs- und Kontrollsystem als permanent erforderliche Querschnittsfunktion zur Sicherstellung der strategischen Informationsversorgung.
- Abstimmung mit dem (dezentralen) operativen (Bereichs-)Controlling durch das strategische Controlling.

#### 4. Erläutern Sie die Aufgabe der Umweltanalyse.

Um frühzeitig Umweltveränderungen (z.B.: Änderungen gesetzlicher Bestimmungen, etc.) von Schadenversicherungsunternehmen erkennen zu können und um darauf zu reagieren, stellt die Umweltanalyse ein wichtiges Instrument des Schadenscontrollings dar.

Daraus ergeben sich die Aufgaben des Schadencontrollings, diese liegen im Bereich der Beschaffung und Aufbereitung von Umweltinformationen. Hierzu zählen unter anderem das Abschätzen zukünftiger Schadenpotentiale und deren Auswirkungen auf den Schadenbereich. Über die Entwicklung von Schadenpotentialen kann man unter anderem Erkenntnisse über zukünftige Kapitalentwicklungen erlangen.

#### 5. Nennen Sie 4 Instrumente des operativen Controllings.

Instrumente sind:

- (Versicherungstechnische) Kennzahlen
- Schaden- und Bestandsstatistiken
- Statistische Datenanalyseverfahren
- Abwicklungsstatistiken
- Deckungsbeitragsrechnung
- Schadenkostenplanung
- Target Costing
- Messung von Kundenzufriedenheit / Beschwerden

## 6. Nennen Sie 4 konkrete Aufgaben des operativen Controllings

Konkrete Aufgaben sind:

- Die Koordination der operativen Führungssysteme, hier fokussiert auf den Schadenbereich.
- Die vertikale Koordination zwischen Planungsgegenständen (des Schadenbereichs) die auf verschiedenen zeitlichen bzw. organisatorischen Planungsebenen angesiedelt sind, d. h. auch die Abstimmung der Umsetzung von strategischer Planung in die operative (Maßnahmen-)Planung.
- Die horizontale Koordination der Planungsgegenstände und (dezentralen) Planungsbereiche im Rahmen der operativen (schaden- und Schadenkosten-) Planung.
- Die Abstimmung zwischen der Schaden- und Schadenkostenplanung sowie mit anderen operativen Teilplanungssystemen (z. B. operative Absatzprogramm- oder Vertriebsplanung)
- Die Abstimmung zwischen operativer Planung, Steuerung und Kontrolle (im Schadenbereich) durch Gestaltung von Planungs-, Steuerungs- und Kontrollsystemen.
- Die Unterstützung der Budgetierung unternehmenszielorientierten Steuerung der Unternehmensbereiche.
- Die fachliche Methodenunterstützung der mit dem Schadenbereich in Verbindung stehenden Fachbereiche.
- Als Querschnittsfunktion die Informationsversorgungsaufgabe mit periodenbezogenen erfolgsziel- und zugleich führungsproblembezogenen Informationen zur Vorbereitung von Entscheidungen mit kurz- bis mittelfristigem Zeithorizont.

## 7. Sie haben die Aufgabe die Datenbasis für eine Schadenstatistik zu erstellen. Erläutern Sie den möglichen Aufbau einer Schadenstatistik

Für den Aufbau von Schadenstatistiken sind pro Risikogruppe und Rechnungsperiode Informationen über die aufgetretenen versicherten Schäden sowie über die Anzahl und Art der versicherungstechnischen Einheit, d.h. das Risikovolumen, in einer kombinierten Bestands-, Produkt- und Schadendatenbank zu erfassen. Diese stellt die Datenbasis für die Generierung von Schadenstatistiken dar.

## 8. Führen Sie 3 Aspekte auf, die pro Risikogruppe relevant sind.

Im Einzelnen sind für jede Risikogruppe folgende Aspekte festzuhalten:

- Risikofaktoren, welche zur Risikogruppenbildung herangezogen werden
- Größe der Risikogruppe bzw. das Risikovolumen pro Risikogruppe und Rechnungsperiode: gemessen an der Anzahl versicherungstechnischer Einheiten bzw. Versicherungsverträge in Kombination mit der Gesamtversicherungssumme der Risikogruppe.
- Schadenanzahl: umfasst i. d. R. die gesamten in einer Rechnungsperiode gemeldeten Schäden.
- Schadenhöhe: sollte pro einzelnen Schadenfall als Einzelschadenhöhe erfasst oder pro einzelne versicherungstechnische Einheit über die Rechnungsperiode

als individueller Gesamtschaden akkumuliert werden; zur Quantifizierung des Einflusses von Großschäden, ist eine getrennte Betrachtung der Risikogruppe mit und ohne Großschäden vorzunehmen.

- Kollektiver Gesamtschaden einer Risikogruppe: summiert über alle Einzelschadenhöhen einer Risikogruppe.
- Selbstbehalte bzw. Franchisebeträge: zur Beurteilung des Einflusses von Selbstbehaltformen sollten die Schadendaten weiter gemäß der vorliegenden Selbstbehalts- und Franchiseformen der Versicherungsprodukte aufgegliedert werden.

**9. Führen Sie 3 Schadenfallbezogene Informationen auf, die über Einzelschäden erfasst werden sollten um eine Auswertung zu ermöglichen.**

Schadenfallbezogene Informationen sind z. B.:

- Schadeneintrittsdatum
- Art des Schadens (Personen-, Sach- oder Vermögensschaden)
- Schadenursache
- Evtl. auch Schadenort
- Höhe des Personen-, Sach- oder Vermögensschadens sowie Einstufung als Normal- oder Großschaden
- vorhandene Schadenverhütungseinrichtungen

**10. Führen Sie 3 Schadenregulierungsbezogene Informationen auf, die über Einzelschäden erfasst werden sollten um eine Auswertung zu ermöglichen.**

Schadenregulierungsbezogene Informationen sind z. B.:

- Schadenmeldedatum
- Geschätzter Schadenzahlungsbetrag und Datum der Schadenzahlung
- Schadenreservierungsbetrag und Datum der Schadenreservierung
- Tatsächlicher Schadenzahlungsbetrag und Datum der Schadenzahlung
- Schadenabwicklungsdauer

**11. Erläutern Sie welche Aussage eine Schadenursachenstatistik liefert.**

Eine Schadenursachenstatistik gibt getrennt nach verschiedenen Schadenursachen Aufschluss über Schadenanzahl und Schadenhöhe. Sie stellt damit eine wichtige Informationsbasis für die Schadenforschung bzw. den Einsatz von Schadenverhütungsmaßnahmen dar.

**12. Die Schadenstatistik ermittelt verschiedene Kennzahlen die quantitativ messbare Sachverhalte wiedergeben. Aus den Kennzahlen können weitere Verhältniszahlen gebildet werden. Führen Sie auf, wie die nachfolgenden Verhältniskennzahlen gebildet werden:**

- Schadenquote
- Schadendurchschnitt
- Schadenhäufigkeit
- Schadenbedarf
- Schadensatz

Die Verhältniskennzahlen werden folgendermaßen gebildet:

Schadenquote	$\frac{\text{Schadenkostenbetrag}}{\text{Prämienerlös}}$
Schadendurchschnitt	$\frac{\text{Gesamtschaden}}{\text{Anzahl Schäden}}$
Schadenhäufigkeit	$\frac{\text{Anzahl Schäden}}{\text{Anzahl versicherungstechnischer Einheiten}}$
Schadenbedarf	$\frac{\text{Gesamtschaden}}{\text{Anzahl versicherungstechnischer Einheiten}}$
Schadensatz	$\frac{\text{Gesamtschaden}}{\text{Versicherungssummen}}$

**13. Eine der Aufgaben des Leistungscontrollings ist es die zukünftigen Ansprüche an die Leistung zu ermitteln. Erläutern Sie welche Bedeutung für die strategische Planung leistungsbezogene Daten haben.**

Für das strategische Planungssystem bedeutet das u. A. die Etablierung von Informationssystemen zur ressourcenorientierter, strategischer Planung. Dieses ist dann wiederum für das Leistungs-Controlling so zu konfigurieren, dass sie frühzeitig eine „strategische Ressourcenlücke“ offenlegen und so anzeigt, ob die aktuelle Ressourcen- bzw. Prozesskonfiguration zukünftige Wettbewerbsvorteile verliert. Dieses Informationssystem – Frühwarnsystem - legt nicht nur Risiken offen, sondern zeigt gleichzeitig Chancen auf. Dieses geschieht mit einer gewissen Vorlaufzeit, so dass rechtzeitige Reaktionen möglich sind.

**14. Schadencontrolling kann sich auch mit dem Sachverständigen Management auseinander setzen. Führen Sie 3 Aspekte für das Controlling des Sachverständigen Managements auf.**

Aspekte für das Controlling des Sachverständigen Managements können sein:

- Anzahl
- Qualität
- Einsatzzeit
- Regionalität
- Kostenfaktor

**15. Führen Sie neben dem Sachverständigen Management je ein Beispiel für weitere Handlungsfelder des Schadencontrollings an.**

Weitere Handlungsfelder und Beispiele können sein:

Einheitliche Schadenregulierung

Beispiele:

- Auslegung der Bedingungen bzw. gesetzlicher Vorgaben,
- Priorisierung der Vorgänge.

Qualität der Schadensachbearbeiter

- Ausbildung
- Interne Schulungen
- Externe Weiterbildung
- Verhalten am Telefon

Klare Vorgehensweise definieren und mit den Betroffenen kommunizieren

- Notwendigkeit von Belegen
- Sachverständigeneinsatz
- Verantwortlichkeiten
- Notfallpläne bei Kumulschäden

Qualität Internetauftritt

- Kunde kann Schaden über Internet melden bzw. komplett abwickeln

Vor Ort Regulierung durch den Vertrieb

## Kapitel 4 – Empfehlungen zur Schadenverhütung und Schadenminderung

1. **Aufgabe des Schadenmanagements ist es, den Schaden gegenüber dem VN bedingungskonform abzuwickeln. Erläutern Sie, welche Nebenaufgabe der Schadenbearbeitung zukommt.**

Eine weitere Aufgabe besteht aber auch darin, für künftige Fälle Anregungen für das Risikomanagement zu geben. Dabei kann der zuständige Regulierer auf Risikoinformationen zurückgreifen, die im vorliegenden konkreten Schadenfall gewonnen wurden.

2. **Zusätzliche Sicherungsvereinbarungen nach einem Schadenfall lassen sich in der Regel nur durch eine vertragliche Vereinbarung nach dem Schadenfall durchsetzen. In welchen AVB´s der Sachversicherung sind solche Sicherheitsvorschriften schon von Beginn des enthalten?**

Solche Vereinbarungen sind in den

- § 16 Nr. 1a) Teil A VGB 2010,
- AStB 2010 Teil A § 11 Nr. 1d),
- AWB 2010 Teil A § 11 Nr. 1e)

zu finden.

3. **Sie sollen für die Personalabteilung der Proximus AG ein Anforderungsprofil für einen Schadenregulierer im Bereich größerer FBU-Schäden für eine Stellenanzeige in der FAZ erstellen. Welche Anforderungen sollten neben Kenntnissen der Versicherungstechnik (AFB und ABUB) vorhanden sein?**

Die Schadenregulierer sollten daher neben allgemeiner betriebswirtschaftliche möglichst Kenntnisse über die Branche des Kunden vertraut sein. Hierzu gehören Kenntnisse über Fertigungsabläufe bei mehrstufigen Betrieben und Auswirkung des Schadens auf einzelne Produktionsabteilungen, damit Schadenminderungsmaßnahmen, wie:

- Beschleunigungsmaßnahmen
- Gebäudeprovisorien
- Ausweichfertigung
- Bezug von Halbfertigteilen
- Inkaufnahme von Mehrkosten durch Verlegung der Produktion
- Ersatz von reparaturbedürftigen Anlagen mit langer Wiederherstellungsdauer durch sofort lieferbare Neuanlagen

**4. Durch die Regulierung eines Schadens erlangt der VR oft Kenntnisse über besondere Situationen des VN, wie z. B. Informationen über die Lagerung von fremdem Eigentum. Erläutern Sie, welche Rechtspflicht sich für den VR aus dieser besonderen Situation ergeben kann.**

Es ist die Aufgabe und Pflicht des VR auf die besonderen Situationen einzugehen und den Kunden zu beraten.

Die Beratungspflicht ergibt sich für den VR aus dem § 6 Nr. 4 VVG. Demnach besteht die Verpflichtung für den VR nach Vertragsschluss während der Dauer des Versicherungsverhältnisses, soweit für den VR ein Anlass für eine Nachfrage und Beratung des VN erkennbar ist, zu beraten.

**5. Erläutern Sie die Aufgabe des Schadenmanagements im Hinblick auf die Bedingungsreflexion.**

AVBs sind durch das Produktmanagement geschaffen worden Berücksichtigt wurden dabei die gesetzlichen Vorschriften, die Wünsche der Kunden und der Vermittler. Durch die Regulierung kann sich zeigen, dass z. B. die Wortwahl in den AVBs zu Missverständnissen zwischen VN und VR führen kann.

Aufgabe des Schadenmanagements ist es, dem Produktmanagement hier ein Feedback zu geben, damit in künftigen Bedingungstexten eine Änderung vorgenommen werden kann.

Das Schadenmanagement übernimmt also neben der Abwicklung der Schäden auch die ständige Inhaltskontrolle der AVBs. Dabei stehen nicht die allgemeinen Änderungen, z. B. durch Veränderungen der Gesetzeslage im Mittelpunkt sondern die jeweilige Situation, die sich in jedem Schadenfall vielschichtig darstellen kann.

**6. Nach einem Schadenfall können sowohl der VN als auch der VR den Versicherungsvertrag kündigen. Nennen Sie je 3 Motive die für eine Vertragskündigung möglich sind.**

Die Motivationen für die Kündigung durch den VN sind z. B.:

- nicht ausreichende Entschädigung
- zu langsame Regulierung
- kein Service
- keine Kulanzzahlung

Auf der Seite des VR können folgende Motive ausschlaggebend sein:

- fehlende Kooperationsbereitschaft
- überzogene Forderungen
- dubiose Schäden
- Verschlechterung der Risikolage
- Vertragssanierung

- 7. Sie bearbeiten eine Kundenbeschwerde. Der Kunde hatte aufgrund eines Diebstahlschadens die Hausratversicherung gekündigt. Der Vermittler hatte im Rahmen seiner Regulierungsvollmacht den Schaden abgelehnt, da der Kunde die Klausel PK 7110 (Fahrraddiebstahl) nicht in dem Vertrag eingeschlossen. Die Betriebsabteilung hatte die ausgesprochene Kündigung zurückgewiesen. Der Kunde weist nun auf die Kündigungsmöglichkeit nach § 92 VVG hin. Wie entscheiden Sie über die Beschwerde des Kunden?**

Die Zurückweisung der Kündigung aus Anlass eines Versicherungsfalles ist richtig.

Voraussetzung für die Schadenkündigung ist, dass es zu einem Versicherungsfall gekommen ist. Es muss sich zwar nicht um einen ersatzpflichtigen Schaden handeln, eine „Zahlung“ einer Entschädigung ist keine Kündigungsvoraussetzung, aber der Schaden muss ansonsten objektiv unter den Versicherungsschutz fallen.

- 8. Bei einer Kündigung des Versicherungsvertrages anlässlich eines Schadenfalls bestehen für den Hypothekengläubiger besondere Rechte. Erläutern Sie die besondere Rechtsstellung des Hypothekengläubigers der seine Hypothek dem VR angezeigt hat.**

Kündigt der VN aufgrund eines Schadens und hat ein Hypothekengläubiger seine Hypothek angemeldet, ist eine Kündigung des Versicherungsverhältnisses nur wirksam, wenn der VN mindestens einen Monat vor Ablauf des Versicherungsvertrags nachgewiesen hat, dass zu dem Zeitpunkt, zu dem die Kündigung spätestens zulässig war, das Grundstück nicht mit der Hypothek belastet war oder dass der Hypothekengläubiger der Kündigung zugestimmt hat. (§ 144 VVG).

- 9. Bei einer Feuerversicherung ist es zu einem Schadenfall gekommen. Aufgrund einer Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht will der VR vom Vertrag zurücktreten. Welche Voraussetzungen müssen vorliegen, damit dem VR ein Rücktrittsrecht zusteht?**

- Der VN muss die Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht grob Fahrlässig oder vorsätzlich vorgenommen haben.
- Bei grob Fahrlässiger Verletzung hätte der VR den Vertrag auch bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände auch nicht zu anderen Bedingungen geschlossen.
- Der VR hat den VN über den Rücktritt entsprechend zu belehren. Die Belehrung soll gesondert erfolgen. Sie muss in Textform erfolgen und drucktechnisch hervorgehoben werden.
- Einhaltung einer Frist von einem Monat nach Kenntnis der Verletzung.
- Das Rücktrittsrecht erlischt nach Ablauf von fünf Jahren nach Vertragsabschluss (bei Vorsatz nach zehn Jahren)

**10. Der VR hat bei der gewollten und ungewollten Gefahrerhöhung eine Kündigungsfrist von einem Monat ab Kenntnis der Gefahrerhöhung einzuhalten. Welche Motivation hat der Gesetzgeber zu dieser Kündigungsfrist bewogen?**

Der VR soll damit gezwungen werden, das Vertragsverhältnis klarzustellen, man spricht hier vom Klarstellungsprinzip. Der VR hat, wenn er sein Kündigungsrecht nicht ausübt, die höhere Gefahrebene akzeptiert.

**11. Zeigen Sie auf, welche Voraussetzungen nach dem Strafgesetzbuch vorliegen müssen, damit Versicherungsmissbrauch vorliegt.**

Strafbar macht sich ein Täter durch das Beschädigen, Zerstören oder durch Beeinträchtigung der Brauchbarkeit einer versicherten Sache, Beiseiteschaffen einer versicherten Sache oder sie einem anderen überlassen, um sich oder einem Dritten Leistungen aus der Versicherung zu beschaffen.

Es muss ein wirksamer Versicherungsvertrag bestehen, der den Untergang/Zerstörung, Beschädigung Verlust oder Diebstahl versichert.

Es ist nicht erforderlich, dass eine Schadenmeldung an den VR abgegeben wird (evtl. versuchter Betrug) oder die Zahlung der Versicherungssumme (evtl. vollendeter Betrug).

Der Täter kann der Eigentümer einer Sache sein, der VN oder ein sonstiger Dritter. Der Täter muss neben der vorsätzlichen Tatbegehung auch die Absicht haben, sich oder einem Dritten Leistungen aus der Versicherung zu verschaffen.

**12. Zur Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch und Betrug arbeiten die Versicherer und der GDV eng mit den Ermittlungsbehörden, insbesondere mit dem Bundeskriminalamt und den Landeskriminalämtern zusammen. Eine Koordinierungsstelle steht für Fragen von kriminalpolizeilichem Belang als Ansprechpartner zur Verfügung. Sie ist befasst mit Fällen des Betruges zum Nachteil von Versicherungen und dem Versicherungsmissbrauch in allen Versicherungssparten. Nennen Sie drei allgemeine möglichen Aufgaben der Koordinierungsstelle.**

Die Aufgaben der Koordinierungsstelle sind insbesondere:

- Informations- und Erfahrungsaustausch
- Entwicklung und Umsetzung von Präventionskonzepten
- Ermittlungsunterstützung in Fällen von besonderer Bedeutung
- polizeitaktische Ersuchen
- Fortbildung

**13. Man sagt, „Versicherungsmissbrauch hat viele Gesichter“. Eine Möglichkeit ist die Täuschung bei Vertragsabschluss. Führen Sie an, welche weiteren Möglichkeiten es für den Versicherungsmissbrauch gibt.**

Weitere Möglichkeiten bestehen z. B. durch

- Manipulation eines realen Schadens
- fingierte Schäden
- vorsätzliche Herbeiführung
- fiktive Schäden
- gefällige Dritte

**14. Nennen Sie sechs Verdachtsmomente, die auf einen Versicherungsmissbrauch hinweisen können.**

Verdachtsmomente können z. B. sein:

- überhöhte Versicherungssumme
- Vertragsänderungen kurz vor dem Schaden
- Schaden kurz vor Vertragsablauf
- Zahlung rückständiger Beiträge kurz vor dem Schaden
- Anfragen zum Versicherungsschutz kurz vor dem Schaden
- Schadenhäufigkeit
- Verletzung vorvertraglicher Obliegenheiten
- Vorschäden
- fehlende, unglaubwürdige oder abhängige (Arbeitnehmer oder Familienangehörige) Zeugen
- auffällig schneller und vollständiger Schadennachweis
- untypische Schadensschilderung
- Verhalten des VN während der Schadenbearbeitung ( unklare, widersprüchliche Aussagen, massives Drängen auf schnelle Regulierung, Drohung mit Presse oder Rechtsanwalt, Desinteresse, massives Hinweisen auf unverdächtige Ursachen, vermeiden von schriftlichen Aussagen, übertriebenes aktives oder passives Verhalten, nicht berufsbedingte detaillierte Schadenkenntnis, auffallende Bereitschaft zum Vergleich mit dem VR)
- widersprüchliche wenig detaillierte Angaben zum Schadenhergang
- nicht notwendige Veränderungen der Schadenstelle vor Eintreffen der Polizei, Feuerwehr oder Regulierer
- typische Schadenmuster (hohe Bargeldsummen, Raubschäden im Ausland, abbrennen sanierungsbedürftiger oder schwer verkäufliche Immobilien, erhebliche Anzahl von Rohrbrüchen, Sanierungs-Sturmschäden, Blitz- oder Überspannungsschäden an veralteten technischen Geräten
- falsche Mengenangaben zum Schadenbild
- auffällige Belege und Bescheinigungen (Datum, Steuersätze, Pflichtangaben, Postleitzahlen, Bankleitzahlen, IBAN-Nummern, Rechnungsnummern, handschriftliche Ergänzungen, richtige Währung, Leistungsbeschreibung

- Verweigerung einer Nachbesichtigung
- Vernichtung, Entsorgung von beschädigten Sachen ohne Freigabe
- Forderungen passen nicht zu dem Lebensstandard
- Schadenursache kann nicht ermittelt werden
- wirtschaftliche Probleme, wie schlechte Auftragslage, Stilllegungspläne, Kurzarbeit, Preisverfall, veraltete technische Ausstattung, bevorstehender Gesellschafter- oder Geschäftsführerwechsel, Umzugspläne, unverkäufliche Lagerbestände, Abtretungen, Pfändungen schlechter Boniindex, starker Konkurrenzdruck, Warensortiment ist stark modeabhängig
- Eigentumsnachweise

**15. Erläutern Sie, unter welchen Voraussetzungen der VR Akteneinsicht bei den Ermittlungsbehörden erlangen kann.**

Die Strafprozessordnung sieht eine Auskunftsmöglichkeit für den VR vor. Die Rechtsgrundlage einer Auskunft zu dem Stand der Ermittlungen oder auch zur Akteneinsicht sind in § 475 StPO geregelt.

Nach § 475 StPO können sonstige Stellen, wie ein Versicherungsunternehmen, das ein berechtigtes Interesse hat, Auskünfte aus den Akten erhalten. Für die Auskunftserteilung ist grundsätzlich die Staatsanwaltschaft zuständig §478 StPO. Die Polizei kann jedoch von der Staatsanwaltschaft ermächtigt werden, Akteneinsicht zu geben.

**16. Das HIS leistet einen wesentlichen Beitrag bei der Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch. Erläutern Sie, was in diesem Zusammenhang die 60 Punkte Regelung bedeutet.**

Bei Auffälligkeiten während der Prüfung der Einstandspflicht soll die Meldung von Personen, die an einem Schadenfall als Versicherungsnehmer oder Dritte beteiligt sind, anhand bestimmter Kriterien bei mindestens 60 Punkten erfolgen. Zeugen sind bei gleicher Punktzahl dann zu melden, wenn ihre Aussage als Beweismittel zur Erlangung der Versicherungsleistung dient.

Kriterien sind z. B.:

- unplausible, falsche oder fehlende Spuren beim ED
- unverkäufliche bzw. entwertete Sachen (Ladenhüter)
- auffällig hohe Bestände am Schadentag
- wesentliche, nicht erklärbare Differenz zwischen
- Stehlgutliste und Schadenaufstellung

**17. Sowohl in der Güter- wie auch in der Verkehrshaftungsversicherung häufen sich Ladungsverluste bei Frachtenbörsen. Welche Handlungsmaßgaben müsste eine Checkliste für Verlader/Absender haben, um derartige Schäden künftig zu reduzieren bzw. zu vermeiden?**

- Sensibilisierung und regelmäßige Schulung von Mitarbeitern für das Thema „Frachtenbörsen“
- Anforderung von aktuellen Dokumenten, möglichst im Original: Handelsregisterauszug, Lizenzen für gewerblichen Güterkraftverkehr, Versicherungsbestätigung, Kopie des Personalausweises des Geschäftsführers, Kopie der Fahrzeugpapiere, Briefbögen
- Vorsicht bei Kommunikation über Handy und freien E-Mail-Adressen wie z. B. Yahoo, Google, GMX etc., Unternehmen sollte über Festnetznummern verfügen
- Überprüfung von Teilnehmerdaten bei der Frachtenbörse
- Abgleich von Angaben auf der Internetseite mit offiziellen Dokumenten
- Anforderung von Referenzen
- Vorsicht bei dem Versuch einer hektischer Abwicklung von Transportgeschäften und dem Drängen, auf Informationen bzw. Unterlagen zu verzichten
- Vorsicht bei kurzfristigen Änderungen vor Übergabe der Güter (Änderung Fahrzeug, Subunternehmer, Ansprechpartner etc.)
- Unmittelbare Ankunftskontrolle
- Vergabe von Aufträgen mit größeren Warenwerten nur an bekannte und langjährige Partner

**18. Die Mitversicherung politischer Risiken ist eine Besonderheit der Güterversicherung. Welche Möglichkeiten hat der Versicherer um bei Kriegszustand den Versicherungsschutz zu kündigen?**

Der Versicherer kann den Versicherungsschutz für Regionen, die sich im Kriegszustand oder in kriegsähnlichem Zustand befinden, jederzeit mit einer Frist von einer Woche schriftlich kündigen.

Die Möglichkeit der Kündigung einzelner Gefahren (z. B. Krieg, Streik, Beschlagnahme) im Rahmen der Klauseln bleibt hiervon unberührt.

**19. Bei Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht sieht § 19 VVG ein Rücktrittsrecht des Versicherers vor. Welche Regelung sehen die besonderen Bestimmungen für die Güterversicherung für diesen Fall vor?**

Nach § 131 VVG ist abweichend von § 19 Abs. 2 VVG der Rücktritt des Versicherers bei Verletzung der Anzeigepflicht ausgeschlossen.

Der Versicherer kann innerhalb eines Monats von dem Zeitpunkt an, zu dem er Kenntnis von dem nicht oder unrichtig angezeigten Umstand erlangt hat, den Vertrag kündigen und die Leistung verweigern. Der Versicherer bleibt aber zur Leistung verpflichtet, soweit der nicht oder unrichtig angezeigte Umstand nicht ursächlich für den Eintritt des Versicherungsfalles oder den Umfang der Leistungspflicht war.

**20. Werden Obliegenheiten verletzt, die der Versicherungsnehmer im Schadenfall zu erfüllen hat, wird nach der Schwere des Verschuldens im Hinblick auf die Rechtsfolgen unterschieden. Welche Regelung sehen die Verkehrshaftungsbedingungen DTV-VHV 2003/2011 für diesen Fall vor?**

Der Versicherer ist bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz von der Verpflichtung zur Leistung frei. Es findet bei grober Fahrlässigkeit keine Quotelung statt. Eine Mitteilung über die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Obliegenheit ist nicht erforderlich.