

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:	6. Oktober 2021
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

Der durch die COVID-19-Pandemie ausgelöste „Lockdown“ hat im Frühjahr 2020 viele Bereiche des globalen Wirtschaftssystems zum Erliegen gebracht. Auf Basis der aus einer solchen Ausnahmesituation gewonnenen Erkenntnisse und Lehren möchte die Proximus Versicherung AG neue Wege einschlagen. Zur Anpassung des bisherigen Geschäfts- und Vertriebsmodells wird vom Gesamtvorstand ein zweijähriges Projekt in Auftrag gegeben.

Aufgabe 3

Für die Auftaktsitzung der Projektgruppe werden Sie gebeten, Thesen bzw. Umfrage- und Forschungsergebnisse zu den veränderten Rahmenbedingungen vorzustellen.

a Mögliche Punktzahl: 12

Erläutern Sie für jede der nachfolgenden Rahmenbedingungen, wie sich deren Veränderung auf den Einsatz einzelner Marketingmaßnahmen auswirken könnte. Geben Sie jeweils zwei Aspekte an.

- **Der Wissensstand und das Interesse rund um den Themenbereich Statistik, Wahrscheinlichkeit und Risiko ist sprunghaft gestiegen.**
- **Homeoffice wird sich in vielen Branchen dauerhaft etablieren.**
- **Kommunikation via Bildschirm setzt sich in allen Lebensbereichen durch, von der ärztlichen Ferndiagnose bis hin zum Schulunterricht.**

b Mögliche Punktzahl: 4

Nach Meinung vieler Zukunftsforscher wird der seit Längerem erkennbare Trend zu mehr Entschleunigung im Alltag an Kraft gewinnen. Um zu prüfen, ob dieser Trend auch bei den Kunden der Proximus Versicherung AG festzustellen ist, schlagen Sie die Erhebung von Primärdaten vor.

Grenzen Sie Primär- und Sekundärforschung gegeneinander ab.

c Mögliche Punktzahl: 4

Wählen Sie eine Form der Befragung aus und begründen Sie deren grundsätzliche Eignung anhand von zwei Vorteilen.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 2 Nr. 2]

a Mögliche Punktzahl: 12

- Wissenstand, z. B.:
 - In der Kommunikationspolitik könnten mehr erklärende Grafiken eingesetzt werden.
 - In vertrieblichen Schulungsveranstaltungen sollte verstärkt statistisches Hintergrundwissen zu Produkten/Sparten vermittelt werden.

(4 Punkte)
- Homeoffice, z. B.:
 - Produktgestaltung überprüfen bzw. Produkte speziell für „Heimarbeiter“ entwickeln, bei der Hausratversicherung, z. B.: Einschluss von Überspannungsschäden, Bereitstellung von Ersatzgeräten
 - Kundenberater für veränderte Risiken sensibilisieren, z. B. Hausrat, Unfälle im Haushalt, Wertermittlung durch die Einrichtung eines Arbeitsplatzes

(4 Punkte)
- Kommunikation, z. B.:
 - zusätzliche Serviceangebote via eigener Homepage anbieten, Schadendialog
 - alle Ausschließlichkeitsvermittler mit modernster Technik ausstatten und schulen

(4 Punkte)

b Mögliche Punktzahl: 4

Z. B.:

- Primärforschung ist die erstmalige Erhebung von Daten. Damit kann das Untersuchungsdesign exakt auf die Fragestellung zugeschnitten werden und die gewonnenen Informationen sind aktuell.
- Sekundärforschung nutzt bereits vorliegende Informationen und bereitet sie auf. Dies ist kostengünstig und zeitsparend.

c Mögliche Punktzahl: 4

Formen der Befragung: telefonisch, schriftlich, mündlich, online

Begründung, z. B.:

- Da die Kunden der Proximus Versicherung AG befragt werden sollen, bieten sich persönliche Gespräche durch die betreuenden Außendienstmitarbeiter an.
Vorteile: Reduzierung Verweigerungsquote, Möglichkeit von Rückfragen
- Telefoninterviews durch Mitarbeiter der Proximus Versicherung AG, da die Akzeptanz bei Kunden erfahrungsgemäß vergleichsweise hoch ist
Vorteile: begrenzter Zeit- und Kostenaufwand, schnelle Umsetzungsmöglichkeit, da lediglich ein standardisierter Fragenkatalog erarbeitet werden muss

Aufgabe 5

Mit Beginn der COVID-19-Pandemie war es ab Frühjahr 2019 zu einem deutlichen Anstieg bei dem Abschluss privater Risiko-Lebensversicherungen gekommen. Die von der Proximus Lebensversicherung AG verwendeten Antragsformulare enthalten jedoch keinerlei Fragen, ob sich die versicherte Person zuvor in einem Risikogebiet aufgehalten hat oder Kontakt zu infizierten Personen gehabt hat. Erst bei der Leistungsprüfung ist in einigen Fällen ein unmittelbarer zeitlicher Zusammenhang zwischen dem Vertragsabschluss, dem Eintritt des Versicherungsfalls und dem vorherigen Aufenthalt in einem Risikogebiet bzw. dem Kontakt mit infizierten Personen aufgefallen.

a **Mögliche Punktzahl: 2**

Beschreiben Sie, welchem Zweck die in der Lebensversicherung gestellten Gesundheitsfragen dienen.

b **Mögliche Punktzahl: 2**

Geben Sie an, warum die Gesundheitsfragen von der Proximus Lebensversicherung AG bei der Antragstellung in Textform gestellt werden sollten.

c **Mögliche Punktzahl: 10**

Erläutern Sie anhand der gesetzlichen Vorschriften, ob es für die Proximus Lebensversicherung AG möglich ist, sich in den oben genannten Fällen auf ein Rücktrittsrecht wegen der Verletzung einer vorvertraglichen Anzeigepflicht zu berufen, wenn

- **in dem Antragsformular lediglich nach bestehenden Erkrankungen und Vorerkrankungen in den letzten fünf Jahren gefragt worden ist,**
- **und es nicht nachweisbar ist, dass die versicherte Person, die sich unmittelbar vor der Antragstellung in einem Risikogebiet aufgehalten hat, bereits zum Zeitpunkt der Antragstellung Symptome einer COVID-19-Infektion verspürt hat.**

d Mögliche Punktzahl: 6

Erläutern Sie, ob es neben den Vorschriften über die vorvertragliche Anzeigepflicht eine andere Möglichkeit für die Proximus Lebensversicherung AG gibt, die Versicherungsleistung zu verweigern, wenn feststeht, dass

- der Versicherungsnehmer von dem Versicherungsvertreter der Proximus Lebensversicherung AG zu einem Aufenthalt der versicherten Person in einem Risikogebiet bzw. einem Kontakt mit infizierten Personen mündlich befragt worden ist
- und diese Fragen wahrheitswidrig verneint hat.

Lösungshinweise Aufgabe 5

[VO: § 5 Absatz 2 Nr. 4]

a Mögliche Punktzahl: 2

Die Proximus Lebensversicherung AG übernimmt durch die Versicherung ein Risiko, dessen Einschätzung ihr nur auf der Grundlage der zutreffenden Angaben des Versicherungsnehmers möglich ist. Die Gesundheitsfragen sind insofern zur Ermittlung der Äquivalenz zwischen Prämie und Risiko erforderlich.

(2 Punkte)

b Mögliche Punktzahl: 2

Durch das in § 19 Absatz 1 VVG normierte Textformerfordernis (§ 126b BGB) soll dem Versicherungsnehmer Klarheit über den Inhalt der Fragen gegeben werden. Zudem erfüllt das Textformerfordernis eine Dokumentationsfunktion.

Bei Nichteinhaltung der Textform könnte sich die Proximus Lebensversicherung AG nicht auf die Rechte nach § 19 Absatz 2-4 VVG wegen einer Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht berufen.

Hinweis für den Korrektor: Die Angabe von Paragraphen ist nicht erforderlich.

(2 Punkte)

c Mögliche Punktzahl: 10

Die Voraussetzungen des Rücktrittsrechts sind in § 19 Absatz 2 VVG geregelt. Maßgeblich ist insoweit zunächst (und zwar unabhängig vom Verschuldensgrad des Versicherungsnehmers), ob der Versicherungsnehmer seine Anzeigepflicht nach § 19 Absatz 1 VVG verletzt hat.

Anzeigepflichtig nach § 19 Absatz 1 Satz 1 VVG sind jedoch nur solche Gefahrumstände,

- die dem Versicherungsnehmer bekannt sind und
- nach denen der Versicherer in Textform gefragt hat.

Im vorliegenden Fall hat die Proximus Lebensversicherung AG (nur) nach bestehenden Erkrankungen und Vorerkrankungen gefragt. Anzugeben hatte der Versicherungsnehmer insoweit nur ihm „bekannte“ Krankheiten. Für den Fall, dass er keine Symptome aufgewiesen hat, war ihm eine mögliche Infektion zum Zeitpunkt der Antragstellung nicht bekannt. Dementsprechend war er – selbst im Fall einer bereits vorhandenen COVID-19-Infektion – nicht zu deren Angabe verpflichtet.

Zu einer Angabe des vorherigen Aufenthalts in einem Risikogebiet und eines möglichen Kontakts mit einer infizierten Person dürfte er dagegen im Sinne des § 19 Absatz 1 Satz 1 VVG nicht verpflichtet gewesen sein. Hierbei handelt es sich zwar um einen durchaus maßgeblichen Gefahrumstand. Hiernach hat der Versicherer aber gerade nicht „in Textform“ gefragt.

Eine spontane Aufklärungspflicht (ohne Nachfrage des Versicherers in Textform) kann in Anbetracht des Umstandes, dass es sich um einen solchen Gefahrumstand handelt, der nicht selten und fernliegend ist, nicht anzunehmen sein. Der Versicherungsnehmer hätte hier in Anbetracht der allseits bekannten Pandemie-Situation davon ausgehen dürfen, dass der Versicherer nach diesen Gefahrumständen in Textform fragt, wenn er sie denn für erheblich hält.

Mithin steht der Proximus Lebensversicherung AG in diesen Fällen kein Rücktrittsrecht zu.

(10 Punkte)

d **Mögliche Punktzahl: 6**

In diesem Fall hat der Versicherungsnehmer bewusst wahrheitswidrige Angaben gegenüber dem Versicherungsvertreter gemacht, um sich den Vertragsabschluss zu erschleichen. Er hat damit eine arglistige Täuschung im Sinne des § 123 BGB begangen. Auf die Frage, ob die Nachfrage in Textform oder mündlich erfolgt ist, kommt es – anders als bei § 19 Absatz 1 Satz 1 VVG – nicht an.

Aufgrund der arglistigen Täuschung besteht für die Proximus Lebensversicherung AG die Möglichkeit, den Vertrag gemäß §§ 123 f. BGB binnen Jahresfrist nach Kenntnis von der Täuschungshandlung anzufechten. Die Anfechtung führt gemäß § 142 BGB zur Nichtigkeit des Versicherungsvertrags und damit zur Leistungsfreiheit der Proximus Lebensversicherung AG.

Hinweis für den Korrektor: Die Paragraphen müssen nicht genannt werden.

(6 Punkte)