westermann

Marcel Bunte, Sandrina Moyé

Prüfungsvorbereitung Sicher vorbereiten und bestehen

Kaufmann/Kauffrau Versicherungen und Finanzen
Prüfungsvorbereitung zum 1. Teil der gestreckten Abschlussprüfung

1. Auflage

Bestellnummer 43776

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Dieses Werk bezieht sich auf: Proximus 5 Privatkunden
München: Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e. V., [2022], Auflage 2022
© Auflage 2022 Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e. V., München
Das vollständige Bedingungswerk Proximus 5 kann im BWV-Shop unter https://bwv.hcteam.de/proximus bezogen werden.

© 2025 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestandenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Wir behalten uns die Nutzung unserer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne des UrhG ausdrücklich vor. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf www.schulbuchkopie.de.

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-**43776**-5

Sicher vorbereitet – erfolgreich bestehen!

Sie stehen vor dem ersten Teil der gestreckten Abschlussprüfung (GAP I) zur Kauffrau/zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und fragen sich, ob Sie optimal vorbereitet sind? Vielleicht haben Sie das Gefühl, dass der Prüfungsstoff überwältigend ist, oder Sie möchten gezielt Wissenslücken schließen? Möglicherweise suchen Sie nach einer klaren Struktur für Ihre Prüfungsvorbereitung oder wünschen sich Aufgaben, die genau auf die Anforderungen der IHK-Prüfung abgestimmt sind? Dann halten Sie mit diesem Buch genau das richtige Werkzeug in der Hand!

Die Abschlussprüfung ist ein entscheidender Meilenstein auf Ihrem Weg zu einem erfolgreichen Berufsabschluss. Mit diesem Buch möchten wir Ihnen die bestmögliche Unterstützung bieten, um sicher und selbstbewusst in die Prüfung zu gehen. Es wurde speziell für die Anforderungen der Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen entwickelt und orientiert sich an den Vorgaben der zentralen Aufgabenstelle für kaufmännische Abschlussprüfungen (AkA). Dadurch können Sie sicher sein, dass die Inhalte praxisnah und prüfungsrelevant sind.
Was bietet Ihnen dieses Buch?

- Gezielte Vorbereitung: Die Aufgaben sind nicht nach Lernfeldern geordnet, sondern nach den Prüfungsbereichen des AkA-Prüfungskatalogs strukturiert. So lernen Sie genau das, was in der Prüfung von Ihnen erwartet wird.
- Praxisnahe Aufgaben: Alle Aufgaben basieren auf realistischen Handlungssituationen aus Ihrem Berufsalltag. Dies hilft Ihnen, nicht nur theoretisches Wissen zu erwerben, sondern auch dessen Anwendung in der Praxis zu üben.
- Detaillierte Lösungen: Auf den Rückseiten der Aufgaben finden Sie nicht nur die richtigen Antworten, sondern auch ausführliche Erläuterungen und hilfreiche Schaubilder. Diese unterstützen Sie dabei, Zusammenhänge zu verstehen und sich die Inhalte langfristig einzuprägen.
- Klarer Aufbau: Jede Seite zeigt oben links den Prüfungsbereich und rechts das behandelte Thema. So behalten Sie stets den Überblick. Die Lösungen befinden sich direkt auf der Rückseite der jeweiligen Aufgabe – lästiges Blättern entfällt.
- Flexibilität: Ob Sie den vorgeschlagenen Ablauf des Buches folgen oder gezielt einzelne Themen bearbeiten möchten – die Entscheidung liegt bei Ihnen. Ein Sachwortverzeichnis ermöglicht es Ihnen zudem, schnell Antworten auf spezifische Fragen zu finden.

So arbeiten Sie effektiv mit diesem Buch

Dieses Buch ist mehr als eine reine Sammlung von Übungsaufgaben – es ist Ihr Begleiter auf dem Weg zur erfolgreichen Prüfung! Damit Sie das Beste aus Ihrer Vorbereitung herausholen können, empfehlen wir Ihnen folgende Vorgehensweise:

1. Strukturierte Bearbeitung: Arbeiten Sie systematisch – entweder Schritt für Schritt durch die Themenbereiche oder gezielt an Ihren Schwächen.
2. Lösungen direkt vergleichen: Tragen Sie Ihre Antworten direkt ins Buch ein und vergleichen Sie diese anschließend mit den Musterlösungen auf der Rückseite.
3. Wichtige Inhalte hervorheben: Unterstreichen oder markieren Sie zentrale Begriffe und Zusammenhänge farbig – dies hilft Ihnen, sich die Themen besser einzuprägen.
4. Rechenwege dokumentieren: Schreiben Sie bei Berechnungen den gesamten Rechenweg auf, um Fehler leichter nachvollziehen zu können. Nutzen Sie dabei idealerweise den Taschenrechner, den Sie auch in der Prüfung verwenden dürfen, um mit dessen Funktionen vertraut zu sein.
5. Regelmäßige Wiederholung: Wiederholen Sie den Lernstoff durch das Anschauen der Schaubilder und Erläuterungen – so festigen Sie Ihr Wissen nachhaltig.

Ihr Schlüssel zum Erfolg

Die Aufgabenstellungen in diesem Buch orientieren sich an realistischen Handlungssituationen aus Ihrem Berufsalltag und berücksichtigen alle relevanten Prüfungsbereiche des AkA-Katalogs. Ergänzende Erläuterungen und anschauliche Übersichten helfen Ihnen dabei, nicht nur die richtige Antwort zu finden, sondern auch deren Hintergründe zu verstehen.
Ob Sie die Inhalte in der Reihenfolge bearbeiten, die das Buch vorgibt, oder einzelne Themengebiete gezielt auswählen – dieses Buch ist flexibel einsetzbar und passt sich Ihren Bedürfnissen an.
Mit *„Sicher vorbereiten und bestehen“* haben Sie ein Werkzeug an Ihrer Seite, das Ihnen hilft:

- Ihr Wissen zu testen
- Wissenslücken gezielt zu schließen
- Konzentriert für die einzelnen Teile Ihrer Abschlussprüfung zu lernen

Gehen Sie bestens vorbereitet in Ihre Prüfung! Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihrer Vorbereitung und Ihrer Prüfung!

Ihr Autorenteam
Marcel Bunte und Sandrina Moyé

Prüfungsmodalitäten

1. Die gestreckte Abschlussprüfung

Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (GAP I)

Die gestreckte Abschlussprüfung umfasst **zwei Teile**, wobei Teil 1 den schriftlichen Prüfungsbereich **„Allgemeine Versicherungswirtschaft“** abdeckt. Dieser bildet die Grundlage für die spätere Handlungsfähigkeit in der Kundenberatung und Versicherungsfallbearbeitung.

Prüfungsbereich	Prüfungsform	Dauer	Gewichtung
Allgemeine Versicherungswirtschaft	Schriftlich	120 Dauer	20 %

2. Schwerpunkte und Gewichtung innerhalb des Prüfungsbereichs:

Prüfungsbereich Teil 1					Gewichtung
01 Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen **02** Rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen **03** Ganzheitliche Kundenberatung					ca. 30 %
04 Wohnen und Wohneigentum absichern					ca. 50 %
05 Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern **04** Mobilität und Reisen absichern					ca. 20 %
Gesamt					100 %
IHK-Punkteschema					
Note 1 (sehr gut)	Note 2 (gut)	Note 3 (befriedigend)	Note 4 (ausreichend)	Note 5 (mangelhaft)	Note 6 (ungenügend)
100–92	91–81	80–67	66–50	49–30	29–0

3. Prüfungsbereich

- **Thema:** Allgemeine Versicherungswirtschaft (AVW).
- **Inhalte:** Alle Ausbildungsinhalte, die laut Ausbildungsrahmenplan in den ersten 15 Monaten vermittelt werden sollen, sowie die entsprechenden Inhalte aus der Berufsschule. Dazu gehören:
  - Die Bedeutung der Versicherungswirtschaft einschätzen und beschreiben.
  - Geeignete Kommunikationswege bei der Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden nutzen.
  - Kundendaten erheben und als Grundlage für die Beratung nutzen.
  - Rechtliche Rahmenbedingungen in Beratungsgesprächen sowie während der Vertragsanbahnung und Vertragslaufzeit einhalten.
  - Individuelle Bedarfsanalysen durchführen und bedarfsgerechte Lösungen entwickeln.
  - Angebote erstellen und ergänzende Serviceleistungen aufzeigen

Besonderheiten

- Die Themen aus GAP I werden im zweiten Teil der Prüfung (GAP II) nicht erneut geprüft. Sie gelten als bekannt und abgeschlossen

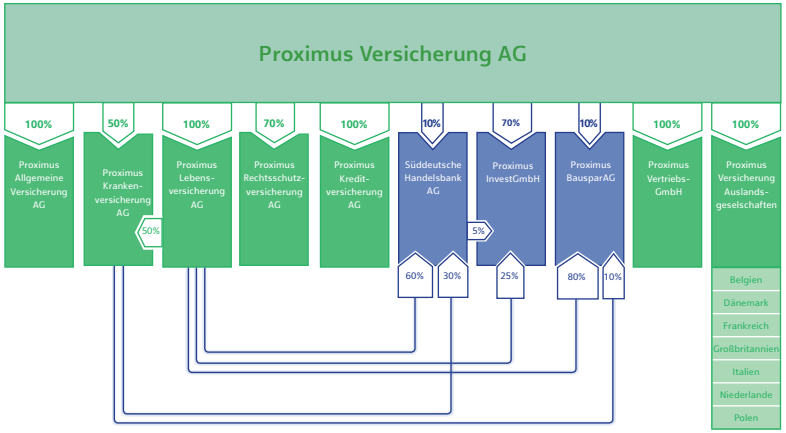
Die Ergebnisse aus GAP I haben Auswirkungen auf das Bestehen der gesamten Ausbildung, da sie frühzeitig einen festen Anteil an der Gesamtnote bestimmen.

Relevanz für die Ausbildung

- GAP I bietet den Vorteil, dass Auszubildende bereits in einem frühen Stadium ihrer Ausbildung eine Rückmeldung über ihren Wissensstand erhalten.
- Die Prüfung orientiert sich eng am Ausbildungsrahmenplan und den Lernfeldern des ersten Ausbildungsjahres sowie den ersten Monaten des zweiten Ausbildungsjahres

Diese Struktur stellt sicher, dass die Prüfung praxisnah ist und die wesentlichen Grundlagen für den Beruf abdeckt.

Dieses Buch beinhaltet offenen Fragen, um Sie auf beide Aufgabentypen adäquat vorzubereiten.



Profil Proximus Versicherung AG – über 135 Jahre Erfahrung

Weitere Angaben

Sitz: München, 3 HR B 62384711 AG, München
Gerichtsstand: München
USt-IdNr.: DE 199998888333
VersSt-Nr.: 1234/110/00011

Zum 31.12.2021 waren 8.296 Mitarbeiter bei der Proximus Gruppe beschäftigt, davon waren 584 Auszubildende. Hinzu kommen 3.058 selbstständige Handelsvertreter, die ausschließlich für die Proximus Versicherungsgesellschaften vermitteln. Es bestehen zu 287 Maklern und Mehrfachvermittlern Geschäftsbeziehungen.
Darüber hinaus unterhält die Süddeutsche Handelsbank AG einen eigenen Versicherungsvermittlungsdienst in der Rechtsform einer GmbH, welcher ausschließlich für die Gesellschaften der Proximus Gruppe vermittelt. Die Süddeutsche Handelsbank AG fungiert als Verwahrstelle der Proximus Invest GmbH. Die Hauptgeschäftsfelder der Proximus Gruppe sind die Lebens-, Kranken-, Kraftfahrt-, und Haftpflichtversicherung. Die Lebensversicherung erzielt 50% des gesamten Beitragsvolumens.

Die Versicherungsgesellschaften der Proximus Gruppe sind u.a. Mitglied

- des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)
- des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband, auch Ombudsmann für die Private Kranken- und Pflegeversicherung)
- des Arbeitgeberverbandes der Versicherungsunternehmen in Deutschland e.V. (AGV)
- des Berufsbildungswerks der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
- des Versicherungsombudsmann e.V.
- der Verkehrsopferhilfe e.V.
- der Deutschen Gesellschaft für Versicherungs- und Finanzmathematik e.V. (DGVFM)
- der Deutschen Kernreaktor-Versicherungsgemeinschaft (KKVG)
- der Pharma-Rückversicherungs-Gemeinschaft

Die Finanzdienstleistungsunternehmen der Proximus Gruppe sind u.a. Mitglied

- des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. (BdB)
- des Bundesverbandes Investment und Asset Management e.V. (BVI)
- der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken (EdB)

Die Versicherungsgesellschaften sind

- dem Regressverzichtsabkommen der Deutschen Feuerversicherer (RVA),
- dem Teilungsabkommen Mieterregress,
- dem Code of Conduct,
- dem Verhaltenscodex für den Vertrieb und
- der Auskunftsstelle über den Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. (AVAD) als Teilnehmer beigetreten.

Rechtliche Auslegung der Proximus Gruppe

Die Gesellschaften der Proximus Gruppe nehmen im Falle der Einlösung der Erstprämie an, dass für den Begriff „unverzüglich“ eine Dauer von 3 Tagen anzusetzen ist, es sei denn, dass besondere Umstände eine spätere Zahlung entschuldigen.

Ergebnisse der Proximus Gruppe (Gesamt)

Versicherung	2021	2020	2019
Gebuchte Beiträge, brutto, selbst abgeschlossenes Geschäft (in Mio. EUR)	9.555	9.349	9.201
Aufwendungen für Versicherungsfalle, brutto (in Mio. EUR)	8.623	8.601	8.005
Kapitalanlagen (in Mrd. EUR)	58,4	57,6	57,3
Verträge (in Mio. Stück)	9,93	9,77	9,41
Finanzdienstleistungen			
Proximus Bauspar AG Bausparsumme (in Mio. EUR) Bauspareinlage (in Mio. EUR) Bilanzsumme (in Mio. EUR)	4.792 784 911	4.796 779 908	4.792 774 905
Süddeutsche Handelsbank AG Bilanzsumme (in Mio. EUR)	3.340	3.334	3.327
Proximus Invest GmbH Fondsvermögen (in Mio. EUR)	7.801	7.665	7.583

Kennzahlen Proximus Lebensversicherung AG	2021	2020	2019
Beitragsannahmen in (Mio. EUR)	4.561	4.559	4.577
Anzahl Verträge (in Mio.)	5,1	5,1	5,3
Bestand VSu (in Mix. EURO)	145.631	145.627	146.211
Eigenkapitalquote			
Nettokerzinsung	2,5	2,7	2,8

Kennahlen Proximus Krankenversicherung AG.	2021	2020	2019
Beitragsannahmen (Mio. EUR)	519,5	517	513
Aufwendungen für Versicherungsfälle, brutto,(in Mio. EUR)	432	431	429
Versicherte Personen (in Tsd.)	493	487	482
Deckungsrückstellung (in Mio. EUR)	441	425	421
Stand RfB (in Mio. EUR)	312	308	308
RfB-Quote	60,05	59,4	59,6
Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	10,6	10,5	10,8
Nettoverzinsung in Prozent	2,7	2,7	2,8

© Auflage 2022 Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e. V., München

Die Modellagenturen

Vermögensanlagen der Proximus Gruppe (in Mrd. EUR)	80,7	80,3	73,9

Agentur	Agentur Meinolf Lücke GmbH
Vertrieb	Ausschließlichkeitsvertreter Proximus Versicherung AG
Geschäftsführer-/innen	Meinolf Lücke/Sabine Lücke
Mitarbeiter-/innen	13
Geschäftszweck/ Schwerpunkt	Betreuung und Rundum-Versorgung von Privatkunden mit dem Schwerpunkt auf die Beratung und Vermittlung von Kompositversicherungen
Geschäftsanteile	Meinolf Lücke: 75,1% Sabine Lücke 24,9%
Kontaktdaten	Elisabethstr. 99c 31785 Hameln Tel. 05151/99004321-0 www.meinolf-lücke.proximus.de
Verträge im Bestand	11.700
Bestandsprämien	10.550.000,00 EUR

Agentur	Agentur Taulant Berisha e.K.
Vertrieb	Ausschließlichkeitsvertreter Proximus Versicherung AG
Geschäftsführer-/innen	Taulant Berisha
Mitarbeiter-/innen	6
Geschäftszweck/ Schwerpunkt	Umfassende Beratung und ganzheitliche Betreuung rund um die Sparte Haftung und Recht.
Geschäftsanteile	-
Kontaktdaten	Salzunger Straße 1 99817 Eisenach Tel. 03691/11001234-0 www.berisha-eisenach.proximus.de
Verträge im Bestand	3.100
Bestandsprämien	3.200.000,00 EUR

Sachwortverzeichnis

Prüfung Allgemeine Versicherungswirtschaft

Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen und berücksichtigen – Bedeutung, Aufgaben und Funktionen der Versicherungswirtschaft, Entwicklungstrends, Bedeutung und Auswirkung von Digitalisierung und Nachhaltigkeit 9

Rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen einhalten – Widerrufsrecht, Zustandekommen, Annahme und Beendigung des Versicherungsvertrages, Versicherungsbeginne, Obliegenheiten 25

Kundinnen und Kunden ganzheitlich beraten und betreuen – Kommunikation mit Kundinnen und Kunden, Vertriebswege, Konfliktmanagement 45

Wohnen und Wohneigentum absichern 63

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Rechtsgrundlagen Haftpflichtversicherung: Haftung aus reinem Verschulden 127

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Rechtsgrundlagen Haftpflichtversicherung: Haftung aus vermutetem Verschulden und Haus- und Grundbesitz. 129

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Beratungsanlässe Haftpflichtversicherung: Gefährdungshaftung und Umwelt- und Gewässerschäden 131

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Beratungsanlässe Haftpflichtversicherung: Tierhalter/Ehrenamtliche Tätigkeit 133

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Beratungsanlässe Haftpflichtversicherung: Kitesport/Wassersport/Fremdes Eigentum 135

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Rechtsgrundlagen Haftpflichtversicherung: Selbstständige und nebenberufliche Tätigkeiten/Schlüsselverlust. 137

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Beratungsanlässe Haftpflichtversicherung: Sportausübung/Waffen und Munition 139

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Beratungsanlässe Haftpflichtversicherung: Kraft-, Luft- und Modellfahrzeuge 141

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Beratungsanlässe Haftpflichtversicherung: Elektronische Datenübertragung/Diskriminierung 143

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Rechtsgrundlagen Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherung: Versicherte Personen und Auslandsaufenthalt 145

Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern – Rechtsgrundlagen Rechtsschutzversicherung: Versicherungsschutz Rechtsschutzversicherung 147

Mobilität und Reisen absichern—Vertragsregelungen zugunsten Dritter, Beratungsanlässe, Versicherungssumme, gesetzliche Regelungen, Kraftfahrzeughaftpflicht und Umfang der Fahrzeugvers. 149

1. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Agentur Meinolf Lücke GmbH der Proximus 5 Versicherung. In einer Abteilungsbesprechung wird das Thema digitale Prozesse besprochen. Die jüngeren Kolleginnen und Kollegen sind begeisterter als die älteren.

Welche Vorteile haben digitale Prozesse im Gegensatz zu analogen?

1.1 Nennen Sie mindestens drei Vorteile von digitalen Prozessen und begründen Sie diese.

1.2 Nennen Sie drei Nachtteile von digitalen Prozessen.

2. Aufgabe

Situation
In einer Onlineanzeige erfahren Sie, dass zwei Ihrer früheren Schulfreunde ein Lebensmittelunternehmen gegründet haben. Sie haben eine Gewerbehalle zur Lagerung sowie ein Büro angemietet. Zum Start ihres Unternehmens stellen sie fünf Mitarbeiter/-innen ein, die sich um das Marketing, den Vertrieb sowie die Produktion kümmern. Um den regionalen Handel zu beliefern, haben sie zwei Transporter angeschafft.

Erläutern Sie anhand der Neufirmengründung aus diesem Beispiel die individuelle wirtschaftliche Bedeutung von Versicherungen für Unternehmen.

© Westermann Gruppe

Erläuterungen und Lösungen

1. Aufgabe

1.1
- ressourcenschonend (ggf. kein Papier notwendig)
- schnellere Verarbeitung (Eingabe kann ggf. entfallen, da Kunde/Kundin Daten selbst eingibt und erfasst)
- Daten sind dann ggf. im System der Proximus gleich vorhanden

weitere Vorteile

- Effizienzsteigerung: Automatisierung kann manuelle Tätigkeiten und Fehler reduzieren.
- Verbesserte Datenverfügbarkeit: Digitale Daten sind leichter zugänglich und können schneller verarbeitet werden.
- Neue Geschäftsmodelle: Digitale Technologien ermöglichen neue Märkte und Kundensegmente.
- Verbesserter Kundenservice: Digitale Technologien können die Kundenkommunikation verbessern.
- Verbesserte Transparenz: Digitale Prozesse können die Nachvollziehbarkeit von Abläufen erhöhen.
- Verbesserte Entscheidungsfindung: Echtzeitdaten können zu besseren Entscheidungen führen.

Merke

Unter digitalen Prozessen versteht man alles, was online getätigt werden kann, z. B. Vertragsabschlüsse, Vertragsänderungen oder Änderung der Kundendaten (Adressänderung usw.)

1.2
- unpersönlich
- zielgerichtete persönliche Beratung fehlt unter Umständen
- eventuell keine so hohe Unternehmensbindung des Kunden/der Kundin
- hoher Energieverbrauch durch ständig laufende Server
- bei technischen Störungen (Internetproblemen usw.) keine Perfomance möglich

weitere Nachteile:

- Sicherheitsrisiken: Digitale Daten sind anfällig für Cyberangriffe und Datenlecks.
- Datenschutzprobleme: Datenschutzgrundverordnungen (DSGVO) und ePrivacy-Verordnungen können hohe bürokratische Anforderungen mit sich bringen.
- Kosten: Die Einführung digitaler Systeme erfordert Investitionen in Software, Hardware, Schulungen und Anpassung der Unternehmensstruktur.
- Abhängigkeit von Technik: Technische Probleme können den Arbeitsablauf behindern.
- Anpassungswiderstände: Der digitale Wandel erfordert eine Veränderung der Arbeitsweise der Mitarbeiter.
- Verlust persönlicher Interaktionen: Digitale Technologien können zu einem Rückgang persönlicher Kontakte führen.

2. Aufgabe

- Das Risiko von Schadenersatzansprüchen Dritter wird auf Versicherungen wie die Betriebs- oder die Vermögensschadenhaftpflichtversicherung übertragen und dadurch eingeschränkt.
- Das Risiko von Transportschäden wird auf Versicherungen wie die Kfz- oder die Transportversicherung übertragen und eingeschränkt.
- Das Risiko von Schäden am Geschäftsinhalt wird auf Versicherungen wie die Inhaltsversicherung übertragen und eingeschränkt.
- Durch die Übertragung des Risikos und der damit verbundenen Risikoreduktion gewinnt das Unternehmen Kapazitäten für neue Ideen und Initiativen.
- Für Schäden am Inventar und an den Transportern sind keine Rücklagen zu bilden, da die Versicherung das Risiko trägt.
- Für den Betrieb stellt die Versicherungsprämie eine fest kalkulierbare Größe dar.
- Eine Versicherungsprämie stellt einen Aufwand dar und ist steuermindernd.
- Durch eine Versicherung wird die Unternehmensfinanzierung durch Kreditinstitute erleichtert, da die Liquidität steigt.

© Westermann Gruppe

3. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Agentur Taulant Berisha e.K der Proximus 5 Versicherung. Für den nächsten Tag wird eine Gruppe von Studentinnen und Studenten des Dualen Studiums Wirtschaftswissenschaften erwartet, die sich über das Versicherungswesen informieren wollen. Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit halten sie einen Vortrag. In diesem soll auch die gesamtwirtschaftliche Bedeutung des Versicherungswesens erläutert werden.

Stellen Sie stichwortartig die gesamtwirtschaftliche Bedeutung des Versicherungswesens anhand von vier Merkmalen zusammen.

4. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Agentur Taulant Berisha e.K. der Proximus 5 Versicherung. Bei einer Schulung behandeln Sie das Thema Nachhaltigkeit. Welche drei Bereiche werden zum Thema Nachhaltigkeit als Handlungsfelder für Unternehmen identifiziert?

Benennen und beschreiben Sie diese jeweils.

5. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Agentur Meinolf Lücke GmbH der Proximus 5 Versicherung AG. Sie planen eine Vertriebsaktion. Sie sollen Ihre Bestandskundschaft, welche einen Hausratvertrag bei der Poximus 5 Versicherung hat, auf die neuen Versicherungsbedingungen umstellen. Die Terminierung soll per Werbebrief erfolgen.

Nennen Sie drei Vorteile und zwei Nachteile dieses Kommunikationsweges.

© Westermann Gruppe

Erläuterungen und Lösungen

3. Aufgabe

Aus den Unternehmenszielen und dem besonderen Charakter des Versicherungsgeschäftes ergeben sich die charakteristischen Aufgaben des Wirtschaftens im Versicherungsunternehmen. Diese Aufgaben lassen sich grob in einzelwirtschaftliche Aufgaben mit Fokus auf dem Versicherungsunternehmen selbst und gesamtwirtschaftliche Aufgaben mit Auswirkungen auf Gesellschaft und Volkswirtschaft unterteilen. Bei der Erfüllung beider Aufgabengruppen strebt die Unternehmensführung einen Ausgleich zwischen konkurrierenden Interessen innerhalb und außerhalb des Unternehmens an.

Vier Merkmale:

- Beseitigung von Störungen im Wirtschaftskreislauf
- Entlastung des Staates
- Versicherungsunternehmen als Arbeitgeber: Selbstständige und Nichtselbstständige können ihre Existenzgrundlage bei Versicherern finden.
- Versicherung als Kapitalsammelbecken: Versicherungsunternehmen können so Finanzierungsbedürfnisse decken.
- Förderung des technischen Fortschritts

4. Aufgabe

- ökologisch – Umwelt – Environment
- schonender Umgang mit der Natur (Luft, Wasser, Boden, Energie usw.)
- ökonomisches Management (Unternehmensführung)

Merke

Die drei Säulen der Nachhaltigkeit

Ökologie:
• Nutzung erneuerbarer Energien
• Reduzierung von Emissionen
• Schutz der Umwelt
• Ressourcenschonung

Ökonomie:
• dauerhaft anwendbare Wirtschaftsweise, die wirtschaftlich effizient ist

Soziales:
• Förderung der sozialen Gerechtigkeit
• Chancengleichheit
• Gesundheitsförderung
• Menschenrechte

Diese drei Dimensionen stehen gleichberechtigt nebeneinander und bilden einen Kreislauf, der nie endet.

Nachhaltigkeitsstrategie entwickeln

Um eine Nachhaltigkeitsstrategie zu entwickeln, können Unternehmen
• eine Wesentlichkeitsanalyse durchführen, um herauszufinden, wo Einfluss genommen werden kann,
• Handlungsfelder definieren und priorisieren,
• Maßnahmen entwickeln und umsetzen sowie
• die Strategie in der Organisation verankern.

Die Strategie sollte sich nicht nur auf das Unternehmen selbst beziehen, sondern auch auf die ökologischen und sozialen Auswirkungen.

5. Aufgabe

Vorteile:

- Kunde/Kundin hat was „zum Anfassen".
- Kunde/Kundin kann den Brief in Ruhe zu einem selbst gewählten Zeitpunkt lesen.
- Eine ansprechende Gestaltung durch Bilder oder Grafiken ist möglich.
- Der Vermittler bzw. die Vermittlerin erreicht mit einem Brief sehr viele Kundinnen und Kunden gleichzeitig

Nachteile:

- Es entstehen hohe Porto- und Materialkosten.
- Der Brief wird eventuell nicht gelesen.
- Kunden/Kundinnen vergessen die Rückmeldung, sodass Nachtelefonieren notwendig ist.

© Westermann Gruppe

7. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Leistungsabteilung der Proximus Versicherung und erhalten in Ihren Postkorb folgende E-Mail eines Kunden:

Sehr geehrte Damen und Herren,
vorgestern, am 25.03., kam es in meinem Badezimmer zu einer Überschwemmung.
Der Wasserboiler wurde undicht. Da ich nicht zu Hause war, ist einige Stunden das Wasser ausgelaufen.
Die Feuerwehr hat das Wasser abgepumpt und ein Wasserinstallateur hat den Schaden am Wasserboiler behoben. Die entstandenen Feuchtigkeitsschäden sind noch nicht abzusehen.

Sie hatten mich wegen der offenen Beitragsrechnung angemahnt. Leider bin ich erst am 22.03. dazu gekommen, den noch offenen Beitrag für die Hausratversicherung zu überweisen.

Ich hoffe, dass Sie dennoch für den Schaden aufkommen, und freue mich auf eine positive Rückmeldung von Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen

Hinweis
kein Schaltjahr

Vertragsspiegel:

Versicherung	
Versicherungsschein-Nr.	HR 12457885.5
Risiko	Verbundene Hausratversicherung
Beginn/Ablauf	23.01.2022/22.01.2028
Zahlungsweise	1/1
Beitrag/Rate	133,60 €
Beitragskonto	133,60 €, Beitrag offen!

Weitere Hinweise

Erinnerungsschreiben: Am 11.02. wurde laut Akte ein Erinnerungsschreiben an den Kunden geschickt, dass die Prämie noch offen ist – es erfolgte keine Reaktion durch den Versicherungsnehmer.
Mahnverfahren: Am 27.02. wurde laut Akte das qualifizierte Mahn- und Kündigungsverfahren eingeleitet; ein verbundenes Mahn- und Kündigungsschreiben mit der gesetzlichen Zahlungsfrist wurde an den Kunden versandt.

Prüfen Sie die Rechtslage und erläutern Sie diese.

© Westermann Gruppe

9. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Proximus Versicherung. Die Proximus Versicherung möchte ihr Gewerbegeschäft vorwiegend über Maklerinnen und Makler ausbauen. Sie werden von Ihrem Auszubildenden gefragt, welche Rechtsbeziehungen die Maklerinnen und Makler zur Proximus Versicherung haben, welche Vergütung die bekommen und welche Aufgaben diese haben.

Beantworten Sie die Fragen Ihres Auszubildenden.

10. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Proximus Versicherung. Die Proximus Versicherung sucht neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den Außendienst. Ihre Kolleginnen und Kollegen haben sowohl vom Einfirmenvertreter als auch vom Mehrfachvertreter gehört, kennen aber die Unterschiede zwischen beiden Formen nicht.

Stellen Sie jeweils drei Vorteile der beiden Formen aus Sicht des Vermittlers/der Vermittlerin dar.

Einfirmenvertreter	Mehrfachvertreter

11. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Proximus Versicherung. Eine Kundin hat online einen Bericht gesehen, dass die Beschwerden beim Versicherungsombudsmann e. V. und der Versicherungsaufsicht zugenommen haben. Bei einem Termin zu ihren Versicherungen fragt sie Sie nach den Aufgaben der Versicherungsaufsicht, den Aufgaben des Ombudsmann e. V. und nach den Wirkungen der Entscheidungen des Ombudsmann e. V.

11.1 Nennen Sie zwei Gründe, warum die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) die Versicherungsunternehmen überwacht.

11.2 Erläutern Sie einer Kundin die Aufgaben des Versicherungsombudsmann e. V. speziell im Bereich der privaten Sach- und Lebensversicherungen (ausgenommen Kranken-, Pflege- und Kreditversicherungen) sowie die rechtlichen Wirkungen der Entscheidungen für Versicherungsnehmer/-innen und Versicherer.

© Westermann Gruppe

3. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Agentur Meinolf Lücke GmbH einer Agentur der Proximus 5 Versicherung.
Ein Kunde bewohnt mit seiner Familie eine Wohnung in einem Mehrfamilienhaus. Aufgeregt ruft er Sie an und berichtet, dass in seine Wohnung eingebrochen wurde. Die Täter/-innen haben dabei einige Gegenstände entwendet, die Betten aufgeschlitzt und die Wände innerhalb und außerhalb der Wohnung mit Farbe besprüht. Die Eigentümergemeinschaft möchte Ihrem Kunden den neuen Wandanstrich im Treppenhaus zur Beseitigung der Schmiererei in Rechnung stellen.

Ihr Kunde möchte von Ihnen wissen, ob er für diesen entstandenen Schaden aufkommen muss oder ob seine Hausratversicherung die Kosten für den Wandanstrich im Treppenhaus übernimmt.

Was sagen Sie dem Kunden?

4. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Agentur Meinolf Lücke GmbH der Proximus 5 Versicherung. Eine Kundin meldet sich telefonisch bei Ihnen.
Bei Ihrer Kundin ist die Neubauwohnung ausgebrannt.
Folgende Daten liegen vor:

- Versicherungssumme 52.500,00 €
- Schaden 60.000,00 €
- Kosten 2.500,00 €
- Versicherungswert 75.000,00 €

4.1 Welche Entschädigung kann Ihre Kundin erwarten, wenn Unterversicherungsverzicht vereinbart wurde?

4.2 Welche Entschädigung kann Ihre Kundin erwarten, wenn kein Unterversicherungsverzicht vereinbart wurde?

5. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Agentur Meinolf Lücke GmbH der Proximus 5 Versicherung. Einer Ihrer Bestandskunden kaufte sich vor Kurzem ein älteres Einfamilienhaus in Ihrem Wohngebiet. Nun wendet er sich an Sie.
Er möchte wissen, ob, wann und unter welchen Bedingungen er auch die Gebäudeversicherung bei Ihrer Gesellschaft und bei Ihnen abschließen kann, denn die Versicherungen sollten alle aus einer Hand betreut werden.

Beraten Sie den Kunden.

© Westermann Gruppe

18. Aufgabe

Situation
Sie sind Mitarbeiter/-in der Proximus Versicherung. In Ihrer Tagespost liegt das abgebildete Schreiben einer Kundin:

Versicherung von Fenstern

Sehr geehrte Damen und Herren,
mein bei Ihnen versichertes Einfamilienhaus habe ich vermietet. Meine Mieterin wird mit meiner Erlaubnis alle Wohnungsfenster, die bisher einfach verglast waren, auf ihre Kosten durch Leichtmetallfenster ersetzen. Die Umbauarbeiten werden am 31.05.2025 beendet sein. Frau Mai hat bei Ihnen eine Hausratversicherung nach VHB 2016 abgeschlossen.
Bitte teilen Sie uns mit, ob die Fenster zur Hausrat- oder Wohngebäudeversicherung gehören und ob gegebenenfalls ein Mehrbeitrag zu bezahlen ist. Um den Beitrag so gering wie möglich zu halten, möchte ich bei allen Verträgen immer eine Laufzeit von drei Jahren.

Mit freundlichen Grüßen

Die Angaben zum Vertragsspiegel Wohngebäude und Hausrat entnehmen Sie Seite 167.

18.1 Begründen Sie, ob der Einbau der Leichtmetallfenster in der Hausratversicherung und/oder Wohngebäudeversicherung erfasst wird und berechnen Sie ggf. den zu zahlenden Mehrbeitrag.

18.2 Erläutern Sie der Kundin die Notwendigkeit eines Abschlusses einer Glasversicherung und berechnen Sie den Beitrag hierfür.

19. Aufgabe

Situation
Sie besuchen einen Kunden. Dieser möchte ein Fertighaus für sich und seine Familie in 51645 Gummersbach bauen und legt Ihnen die Baupläne vor. Baubeginn soll der 01.06. sein, das Haus soll am 03.10. bezugsfertig sein. Sie erhalten von Ihrem Kunden folgende Aufstellung bezüglich der Bauweise:

- Bauausführung Flachdach mit einem Obergeschoss und Teilunterkellerung
- zwei Garagen außerhalb des Wohngebäudes
- 210 m² Wohnfläche (inkl. 20 m² Wohnfläche im Kellergeschoss)
- Bauausführung und -ausstattungen:
  - Kunststeinverkleidung der Außenwände
  - Leichtmetallfenster
  - Wärmepumpe

19.1 Erläutern Sie dem Kunden kurz, zu welchem Zeitpunkt der Abschluss einer Wohngebäudeversicherung ratsam wäre.

19.2 Berechnen Sie mithilfe des Summenermittlungsbogens die Versicherungssumme Wert 1914. (Das Ergebnis ist auf volle Hundert Mark aufzurunden.)

© Westermann Gruppe

Getty Images (RF), München: mikimad 1.1.

stock.adobe.com, Dublin: Drazen Titel, Titel; KB3 83.1; nsdpower 1.2; Styyylo

60.1, 60.2, 60.3, 60.4, 60.5, 60.6; Titov, Nikolai 139.1, 145.1.

A
Allgemeinen Haftpflichtversicherungsbedingungen (AHB) 129, 130, 131
Aufsichtspflicht 146
Ausland 136

B
Beherbergungsstätten 132
beschränkt 128
BGB 128, 130

D
deliktfähig 128
deliktunfähig 128
Deliktunfähige Personen 146
Diskriminierung, Benachteiligung oder Ungleichbehandlung 144
Diskriminierungen, Benachteiligungen und Ungleichbehandlungen 144

E
ehrenamtliche 134
ehrenamtliche Tätigkeiten 133

F
fachpraktischem Unterricht und Praktika 137
Fachpraktischer Unterricht und Praktika 138
Familientarif 134, 136, 142, 146, 148
Flugmodelle 142
Freiwilligenarbeit, fachpraktischer Unterricht und Praktika 134
fremden Sachen 135

G
Gebrauch von Kraftfahrzeugen und Kraftfahrzeug-Anhängern 142
Gebrauch von Luftfahrzeugen 142
Gebrauch von Modellfahrzeugen 142
Gefährdungshaftung 130
Gefährdungshaftung 131, 132
Geltungsbereich 146
gemietete, geliehene, geleaste, gepachtete, unentgeltlich überlassene Sachen 146
Gemietete, geliehene, geleaste, gepachtete, unentgeltlich überlassene Sachen 136
Gewässerschäden 132
Gewässerschadenhaftpflichtversicherung 132
Gewässerschäden-Haftpflichtversicherung 132
Gewässer- und Umweltschäden 131

H
Haftpflichtversicherungsbedingungen (AHB) 129
Haftung aus reinem Verschulden 127, 128, 130
Haftung aus vermutetem Verschulden 129, 130
Haustieren 134
Haus- und Grundbesitz 129, 130
Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung 130
Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung (HuG) 130

I
Immobilie 129
Immobilien 144

K
Kitesportgeräten 135
Kitesportgeräten, Strandseglern und Eisseglern 136
Kleingebinde 132
Kosten 133
Kraftfahrzeuge 142
Kraftfahrzeugen 141

L
Leistungsart 148
leitenden Ehrenämtern 134
Luftfahrzeuge 142
Luftfahrzeugen 141

M
mitversicherte Personen 134
Modellfahrzeugen 141
Multikopter/Drohnen 142

N
nebenberuflichen Tätigkeiten 137
Nebenberufliche Tätigkeiten 138

P
passive Rechtsschutz der Haftpflichtversicherung 146
Personen 127
Personenschäden 128
Privatrechtsschutzversicherung 148

R
Rechtsschutzversicherung 146, 148

S
Sach 127
Sachschäden 128
Schäden aus Gefälligkeit 127, 128
Schlüsselverlust 137, 138
selbständigen nebenberuflichen Tätigkeiten 138
Sportausübung 140

T
Tätigkeiten 134
Tiere 133, 134

U
Übertragung elektronischer Daten 144
Umweltschäden 132
Umweltschadengesetz 132
Urlaubs 135

V
Vereinshaftpflichtversicherung 134
Verkehrsrechtsschutzversicherung 146
Vermögensschäden 127, 128
Versicherungsschutz seiner Familie 133
Vorsorgeversicherung 140

W
Waffen und Munition 140
Wartezeit 148
Wasserfahrzeuge 142
Wassersportfahrzeugen 135, 136