

Wegleitung zur eidg. Abschluss- sprüfung

Schaden- und Leistungsfallbearbei-
tung, Dienstleistungsmanagement



Autor Geschäftsstelle VBV
Version 1.1
Datum 12.05.2010

Inhaltsverzeichnis

1.	Richtziele	3
1.1.	Allgemeines zur Schadenfallbearbeitung (inkl. Ausgleichssystem, Regressaspekte sowie Kommunikation und Verhandeln im Schadenfall)	3
1.2.	Schadenfallbearbeitung in den Sachversicherungen (inkl. Schadenminderungs- und Sofortmassnahmen sowie alternative Schadenleistungen)	3
1.3.	Schadenfallbearbeitung in den Haftpflichtversicherungen	4
1.4.	Schadenfallbearbeitung in der Unfallversicherung	4
1.5.	Schadenfallbearbeitung in der Kranken- und Invalidenversicherung	4

2.	Schadenfallbearbeitung in den Lebensversicherungen	4
-----------	---	----------

3.	Prüfungsstoff	5
-----------	----------------------	----------

4.	Prüfungsablauf	8
-----------	-----------------------	----------

5.	Prüfungsdauer	8
-----------	----------------------	----------

6.	Hilfsmittel	8
-----------	--------------------	----------

7.	Vorkenntnisse	9
-----------	----------------------	----------

1 Richtziele

1.1 Allgemeines zur Schadenfallbearbeitung (inkl. Ausgleichssystem, Regressaspekte sowie Kommunikation und Verhandeln im Schadenfall)

- Die Kandidatin/der Kandidat kann in jedem Stadium eines Schadenfalles das weitere Vorgehen anordnen, indem sie/er an einem Beispiel alle Vorgehensschritte der Schadenfallregulierung aufzeigt und dabei sowohl das Kreislaufsystem als auch das Vier-Ebenen-Modell anwendet. Dabei kann sie/er auch die wesentlichen Leistungsfragen beantworten.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann Sachverhalte analysieren und insbesondere die Technik des Subsumierens anhand der Voraussetzungen von Art. 41 OR auf vorgegebene Sachverhalte ausformuliert anwenden.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann anhand eines Bundesgerichtsurteils die Subsumtionstechnik des Bundesgerichts, welche letztlich den Massstab für das versicherungsspezifische Subsumieren im Schadenfall darstellt, zu verschiedenen Haftungsgrundlagen in eigenen Worten erklären. Dabei ist sie/er auch in der Lage, den Einbezug wissenschaftlicher Gebiete beim Subsumieren zu erläutern.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann beispielhaft die "7 Schritte zum Ausgleichssystem" analysieren.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann Sachverhalte regressspezifisch analysieren
- Die Kandidatin/der Kandidat kann die rechtlich relevanten Bestimmungen und die Zusammenhänge in Bezug auf den Regress einem Kunden grundsätzlich und aufgrund eines Beispielfalles oder eines Bundesgerichtsurteils in eigenen Worten erklären.
- Die Kandidatin/der Kandidat ist in der Lage, die notwendigen Massnahmen zur Durchsetzung resp. Abwehr von Regressen anzuordnen.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann anhand von Sachverhalten aus Bundesgerichtsurteilen oder Beispielfällen die erforderlichen Beurteilungsschritte aus der Sicht der verschiedenen involvierten Versicherer aufzeigen und begründen.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann selbständig Fallstudien bearbeiten und die gestellten Fragen beantworten.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann die aufgezeigten Modelle und Techniken, insbesondere jene des Subsumierens, im Rahmen von Verhandlungssituationen bei Schaden- und Leistungsfällen anwenden.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann die Bedeutung wichtiger kommunikativer Elemente des Verhandelns, vor allem basierend auf dem Harvard-Konzept, und können diese in Verhandlungssituationen bei Schaden- und Leistungsfällen anwenden.

1.2 Schadenfallbearbeitung in den Sachversicherungen (inkl. Schadenminderungs- und Sofortmassnahmen sowie alternative Schadenleistungen)

- Die Kandidatin/der Kandidat kann Sachverhalte zu Schadenfällen der Branche Sachversicherungen nach den verschiedenen Gesichtspunkten der Beteiligten mit Hilfe des Vier-Ebenen-Modells im Gesamtausgleichssystem situieren, die relevanten Subsumtionen vornehmen sowie alle Vorgehensschritte der Schadenfallbearbeitung unter Anwendung des Kreislaufsystems tätigen.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann insbesondere situativ passende, alternative Schadenleistungen benennen und deren Beschaffung erläutern.

1.3 Schadenfallbearbeitung in den Haftpflichtversicherungen

- Die Kandidatin/der Kandidat kann Sachverhalte zu Schadenfällen der Branche Haftpflichtversicherungen, insbesondere zum Thema der Produkthaftpflicht (basierend auf Produkthaftpflichtgesetz, Art. 55 OR, Kauf- und Werkvertragsrecht sowie "Wiener Kaufrecht"), nach den verschiedenen Gesichtspunkten der Beteiligten mit Hilfe des Vier-Ebenen-Modells im Gesamtausgleichssystem situieren, die relevanten Subsumtionen vornehmen sowie alle Vorgehensschritte der Schadenfallbearbeitung unter Anwendung des Kreislaufsystems tätigen.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann bei Schadenfällen der Haftpflichtversicherungen, insbesondere zum Thema der Produkthaftpflicht, notwendige Sofortmassnahmen sowie regresswahrende Schritte erkennen und einleiten.

1.4 Schadenfallbearbeitung in der Unfallversicherung

- Die Kandidatin/der Kandidat kann Sachverhalte zu Schadenfällen der Branche Unfallversicherung nach den verschiedenen Gesichtspunkten der Beteiligten mit Hilfe des Vier-Ebenen-Modells im Gesamtausgleichssystem situieren, die relevanten Subsumtionen vornehmen sowie alle Vorgehensschritte der Schadenfallbearbeitung unter Anwendung des Kreislaufsystems tätigen.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann bei Schadenfällen der Unfallversicherung die notwendigen Sofortmassnahmen sowie regresswahrende Schritte erkennen und einleiten.

1.5 Schadenfallbearbeitung in der Kranken- und Invalidenversicherung

- Die Kandidatin/der Kandidat kann Sachverhalte zu Schadenfällen der Branchen Kranken- und Invalidenversicherung nach den verschiedenen Gesichtspunkten der Beteiligten mit Hilfe des Vier-Ebenen-Modells im Gesamtausgleichssystem situieren, die relevanten Subsumtionen vornehmen sowie alle Vorgehensschritte der Schadenfallbearbeitung unter Anwendung des Kreislaufsystems tätigen.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann bei Schadenfällen der Kranken- und Invalidenversicherung die notwendigen Sofortmassnahmen sowie regresswahrende Schritte erkennen und einleiten.

1.6 Schadenfallbearbeitung in den Lebensversicherungen

- Die Kandidatin/der Kandidat kann bei Schadenfällen der Lebensversicherungen, insbesondere zum Thema aktives Schadenmanagement die wichtigsten Teilaspekte und deren Bedeutung aufzählen und an Beispielen erläutern.
- Die Kandidatin/der Kandidat kann bei Schadenfällen der Lebensversicherungen die zentralen Schritte der Fallbearbeitung erläutern.
- Die Kandidatin/der Kandidat kennt die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Schadenerledigung der Lebensversicherungen im Vergleich zur IV.

2 Prüfungsstoff

Taxonomiestufe
(Erläuterung siehe
Wegleitung allg. Teil)

Grundlagen des Obligationenrechts (Entstehung, Erfüllungsfehler, Verjährung)	2
Grundzüge der ausservertraglichen Haftung	2
Schadenfall- bzw. Leistungsfallmanagement als typischer Versicherungsprozess	2
Grundlagen und Begriffe zur Schaden- und Leistungsfallbearbeitung	2
Der Leistungsprüfungsprozess, insbesondere Subsumieren	2
Kreislauf zur strukturierten Schadenfallbearbeitung	2
Prozessmodell nach Porter im Dienstleistungs- und Versicherungsumfeld	2
Der Wertschöpfungsprozess	2
Die verschiedenen Versicherungs-Vertrags-Arten	2
Das 4-Ebenen-Modell	6
Deckung Haftung Direktes Forderungsrecht Regress	2
damnum emergens lucrum cessans	2
Schadenpositionen bei Vermögensschäden Schadenpositionen bei Personenschäden Schadensberechnung und Schadenersatzbemessung	3
Widerrechtlichkeit Die Rechtfertigungsgründe Die 2 Seiten des Verschuldens Die Verschuldensarten Die Haftungsgründe Die Haftungsarten	2
Besondere Verhältnisse zwischen schädigender Ursache und Haftungssubjekt; die Kausalhaftungen	2
Das Ausgleichssystem Aussen- und Innenverhältnis Die Kaskadenordnung Regress des Haftpflichtversicherers Regress des Sozialversicherers	2

Das Ausgleichssystem, insbesondere Regressieren Analyse der Regressmöglichkeiten unter Einbezug des Vier-Ebenen- Modells und Zuordnung der Regressbestimmungen Adäquate Massnahmen zur Durchsetzung bzw. Abwehr von Regressen	3
Verhandlungsvorbereitung Grundeinstellungen zum Verhandlungs- partner Die vier Prozessebenen	2
Versicherungsmissbrauch	2
Schadensegmentierung Industrialisierung	2
Arten der Schadenerfassung und Schadenmeldung	2
Relevante Produktebedingungen und Rechtsgrundlagen und deren Subsumtion	5
Relevante Schaden- und Leistungsfallprozesse und deren Subsumtion	5

Spezifische Leistungsprüfungsschritte und Regresse sowie deren Subsumtion bei den Sachversicherungen	4
Grundkenntnisse der Sachversicherung	2
Spezifische Gesetzeskenntnisse der Sachversicherung und branchen- spezifische Leistungsfallbearbeitung	2
Auslegung der zentralen Bestimmungen zur Sachversicherung	4
Relevante Massnahmen zur Sachverhaltsklärung	5
Schadenminderungsmassnahmen, Sofortmassnahmen und definitive Regulierung	3
Spezifische Leistungsprüfungsschritte und Regresse sowie deren Subsumtion bei den Haftpflichtversicherungen, insbesondere bei Produktehaftpflichtkonstellationen	4
Grundkenntnisse Haftpflichtversicherung	2
Spezifische Gesetzeskenntnisse in Haftpflichtrecht und Produkte- haftpflicht	2
Auslegung der zentralen Bestimmungen zur Produktehaftpflicht	4
Spezifische Leistungsprüfungsschritte und Regresse sowie deren Subsumtion bei den Unfall-, Kranken- und Invalidenversicherungen	4
Betreuungsmodelle	2
Schadenreservierung	2
Erkennen und Umsetzen von Regressmöglichkeiten	3
Sanierungen und Revisionen	2

Alternative Schadenleistungen	2
Spezifische Leistungsprüfungsschritte und Regresse sowie deren Subsumtion bei den Lebensversicherungen	4
Grundkenntnisse der Lebensversicherung	2
Spezifische Gesetzeskenntnisse der Lebensversicherung und branchenspezifische Leistungsfallbearbeitung	2
Auslegung der zentralen Bestimmungen zur Lebensversicherung	4
Beurteilung des finanziellen Ausmasses eines Schadens	6

3 Prüfungsablauf

Schriftliche Prüfung:

Lösen von praxisbezogenen Aufgaben und Fallstudien, Beantworten von Fragen.

Mündliche Prüfung:

Lösen von praxisbezogenen Aufgaben und Fallstudien, Beantworten von Fragen. Bewältigung berufsspezifischer Prozesse in Kontakt mit internen und externen Kunden.

Der Kandidat bekommt eine Stunde vor der Prüfung einen Fall und bereitet sich anschliessend auf die Prüfung vor. Zu Beginn der mündlichen Prüfung präsentiert er seine Lösungsansätze (max. 10 Minuten, nach Ablauf von 10 Minuten wird die Präsentation von den Experten unterbrochen). Anschliessend führen zwei Experten ein Prüfungsgespräch (ca. 20 Minuten) mit dem Kandidaten. Ein Experte schreibt das Protokoll.

Im Prüfungsgespräch stellen die beiden Experten Fragen zur Präsentation sowie vertiefende und weiterführende Fragen zum Fall und auch zu weiteren Themen aus dem Prüfungsstoff.

4 Prüfungsdauer

Schriftliche Prüfung: 240 Minuten

Mündliche Prüfung: 30 Minuten (nach 60 Minuten Vorbereitung)

5 Hilfsmittel

Schriftliche Prüfung:

- „Open Book“-Prüfung: Es sind sämtliche Hilfsmittel in Papierform (Bücher, Gesetzestexte, Ausbildungsunterlagen, persönliche Notizen usw.) zugelassen.
- Nicht zugelassen sind elektronische Hilfsmittel jeglicher Art, mit Ausnahme eines nicht programmierbaren Taschenrechners (ohne Textspeicherfunktion oder Internet-Fähigkeit) mit Grundfunktionen.
- Für Hilfsmittel gilt, dass sie nur von einem Kandidaten benützt werden.

Mündliche Prüfung:

- „Open Book“-Prüfung: Es sind sämtliche Hilfsmittel in Papierform (Bücher, Gesetzestexte, Ausbildungsunterlagen, persönliche Notizen usw.) im Vorbereitungsraum zugelassen. Im Prüfungsraum selber sind neben Ihrem Prüfungsfall nur Ihre Präsentationsblätter erlaubt.
- Nicht zugelassen sind elektronische Hilfsmittel jeglicher Art, mit Ausnahme eines nicht programmierbaren Taschenrechners (ohne Textspeicherfunktion oder Internet-Fähigkeit) mit Grundfunktionen.
- Allfällig benötigte Präsentationsmittel (Folien, Hellraumprojektor) werden zur Verfügung gestellt.

6 Vorkenntnisse

Das für die Zulassung zur eidg. Abschlussprüfung erforderliche Versicherungsbasiswissen sowie das Wissen aus den absolvierten Modulen, die für die Zulassung zur eidg. Abschlussprüfung gefordert waren.

