|  |  |
| --- | --- |
| WKV-LF02 | Obliegenheiten bei und nach Eintritt des Versicherungsfalles einhalten |

**Situation**

Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender der Proximus Allgemeine Versicherung AG und momentan im Innendienst in der Abteilung Schadenbearbeitung Sachversicherungen, Team 2, eingesetzt. Eine Ihrer Aufgaben ist die Bearbeitung von Schadenfällen in der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung. Als Sie am Morgen an Ihrem Arbeitsplatz ankommen, finden Sie eine Audiobotschaft des aufgelösten Kunden Carsten Schumm, der um Ihren Rückruf bittet. Da Sie ihn nicht persönlich erreichen können, möchten Sie ihm eine Nachricht auf seiner Mailbox hinterlassen. In Ihrem Ausbildungshandbuch finden Sie keine Anleitung zum Hinterlassen einer Audiobotschaft auf einer Mailbox. Sie entscheiden sich deshalb zunächst, eine eigene Checkliste zur Durchführung geschäftlicher Telefonate zu erstellen.

In Ihrem E-Mail-Postfach finden Sie außerdem eine Nachricht Ihres Vorgesetzten Hubert Glatt.

**Aufträge**

1. Erstellen Sie eine allgemeine Checkliste zum Hinterlassen einer Audiobotschaft auf einer Voicebox.
2. Verfassen Sie als Grundlage der Rückmeldung an Herrn Schumm eine konkrete Gesprächsnotiz.
3. Geben Sie Herrn Schumm eine Rückmeldung auf seiner Mailbox mit einer Länge von maximal zwei Minuten.
4. Gestalten Sie die von Herrn Glatt gewünschte Übersicht für die Homepage.

***Lösungshinweis***

**Auftrag 1:**

|  |
| --- |
| ***Checkliste zum Hinterlassen einer geschäftlichen Audiobotschaft auf einer Voicemailbox*** |
| * *Begrüßung („Guten Tag …“)*
* *Vollen Namen und Namen des anrufenden Unternehmens am Anfang mitteilen (Wer bin ich?)*
* *Was ist der Anlass meines Anrufes*
* *Welches Anliegen habe ich?*
* *Welche Reaktion erwarte ich? (z.B. Rückruf)*
* *Wann bin ich erreichbar?*
* *Wie bin ich erreichbar? 🡆 Kontaktdaten wie Telefonnummer und E-Mailadresse hinterlassen, dabei Nummernfolgen in Form einzelner Ziffern angeben, möglicherweise buchstabieren und wiederholen*
* *Verabschiedung; Namen nochmals nennen.*

*Allgemeines:** *Langsam und deutlich sprechen.*
* *Nachricht soll in Kürze alle wichtigen Informationen enthalten.*
* *Beim Sprechen lächeln.*
* *Aufrecht hinsetzen und Schultern lockern.*
 |

**Auftrag 2:**

|  |
| --- |
| ***Gesprächsnotiz für Sprachnachricht*** |
| * *Guten Tag Herr Schumm.*
* *Hier ist „Vorname/Nachname“ von der Proximus Versicherung.*
* *Sie hatten gebeten zurückzurufen.*
* *Kunden beruhigen; mitteilen, dass Versicherung für ihn da ist und ihm weiterhilft.*
* *Wichtigste Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalles mitteilen.*
* *Kunde kann gerne zurückrufen.*
* *Heute bis xx Uhr erreichbar.*
* *Telefonnummer für nochmaligen Rückruf hinterlassen (Nummer wiederholen), E-Mail-Adresse hinterlassen.*
* *Verabschiedung; Namen nochmals nennen.*
 |

***Auftrag 4:***

***Übersicht für die Homepage der Proximus Versicherung AG***

|  |
| --- |
| ***Hausratversicherung – Obliegenheiten bei und nach Eintritt des Versicherungsfalles*** |
| 1. ***Abwendung und Minderung des Schadens***
 |
| *Für Schadenabwendung und -minderung sorgen.* | *z.B. im Einbruchsfall Rollladen schließen, Notverrieglung vornehmen.* | *Ziff. 22.1.1 VHB 2016* |
| *Einholung und Befolgung von Weisungen des VR zur Schadenminderung und –abwendung, falls dies zumutbar ist.* | *z.B. Schreiner bestellen zur Notverriegelung von Fenstern.* | *Ziff. 22.1.3 und 22.1.4 VHB 2016* |
| 1. ***Anzeige des Versicherungsfalles***
 |
| *Unverzügliche Anzeige des Versicherungsfalles und Schadenstelle möglichst unverändert lassen.* | *Anruf beim VR, Fotos machen, Beschädigte Sachen aufbewahren.* | *Ziff. 22.1.2 und 22.1.7 VHB 2016* |
| *Schäden durch strafbare Handlungen unverzüglich der Polizei anzeigen.* | *z.B. Einbruch melden.* | *Ziff. 22.1.5 VHB 2016* |
| *Verzeichnis abhandengekommener Sachen („Stehlgutliste“) einreichen.* |  | *Ziff. 22.1.6 VHB 2016* |
| *Abhandengekommene Sparbücher und Urkunden sperren lassen.* |  | *Ziff. 22.1.10 VHB 2016* |
| 1. ***Auskunfts- und Belegpflicht***
 |
| *Dem VR Auskünfte erteilen (Schadenanzeige ausfüllen) und Untersuchungen zulassen.* | *z.B. Tathergang schildern.* | *Ziff. 22.1.8 VHB 2016* |
| *Vom VR angeforderte Belege einreichen.* | *z.B. Kaufbelege einreichen.* | *Ziff. 22.1.9 VHB 2016* |
| ***Rechtsfolgen bei Verletzung von Obliegenheiten bei Eintritt des Versicherungsfalles***  |
| ***Verhalten des VN*** | ***Kausalität gegeben*** | ***Keine Kausalität*** |
| ***Vorsatz*** | *Leistungsfreiheit*  | *Leistungspflicht* |
| ***Grobe Fahrlässigkeit*** | *Leistungskürzung nach Schwere des Verschuldens (Quotelung)* | *Leistungspflicht* |
| ***Einfache Fahrlässigkeit*** | *Leistungspflicht* | *Leistungspflicht* |

**Datenkranz**

|  |
| --- |
| **Voicemailbox am eigenen Arbeitsplatz**  |
| Nachricht des Versicherungsnehmers Carsten Schumm |

|  |
| --- |
| **Ausbildungshandbuch** |
| Hilfestellung zur Erstellung einer Checkliste zum Hinterlassen einer Nachricht auf einem Anrufbeantworter bzw. einer Voicemailbox | Vorschau Ihres QR Code |
| Mögliche App zum Erstellen einer Audiobotschaft: | Sprachmemos |

|  |
| --- |
| **E-Mail des Vorgesetzten** |
|  |
| **Von** | hubert.glatt@proximus.de |
| **An** | team2-schaden-sach@proximus.de |
| **Cc** |  |
| **Bcc** |  |
| **Betreff** | Übersicht Obliegenheiten im Schadenfall |
| Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schadenabteilung,bitte erstellen Sie heute Vormittag eine strukturierte Übersicht über Obliegenheiten bei und nach Eintritt des Versicherungsfalles in der Hausratversicherung. Es wäre gut, wenn Sie die Obliegenheiten mit Beispielen unterlegen könnten. Aus dieser Übersicht soll auch hervorgehen, welche Rechtsfolgen sich bei Verletzung von Obliegenheiten bei Eintritt des Versicherungsfalles ergeben können. Die Kurzinformation soll so gestaltet sein, dass Sie direkt auf die Homepage der Proximus Versicherung AG gestellt werden kann. So können sich unsere Versicherungsnehmer schnell darüber informieren, was sie im Schadenfall unternehmen müssen.Mit freundlichen GrüßenHubert GlattAbteilungsleiter Schadenmanagement SachversicherungenProximus Allgemeine Versicherung AGProximus-Platz 180333 MünchenTel.: 089 2998 - 0Tel. 089 2998 - 31E-Mail: hubert.glatt@proximus.deSitz: München, 3 HR B 62384711 AG, MünchenGerichtsstand: MünchenUSt-IdNr.: DE 199998888333VersSt-Nr.: 1234/110/00011 |

|  |
| --- |
| **Internetplattform für Auszubildende zum gegenseitigen Austausch** |
| Mit nebenstehendem QR-Code gelangen Sie auf eine Plattform, auf der Sie sich mit anderen Auszubildenden bei **Fragen zur Erstellung eines Telefonleitfadens** austauschen können. | Vorschau Ihres QR Code |
| Mit nebenstehendem QR-Code gelangen Sie auf eine Plattform, auf der Sie sich mit anderen Auszubildenden bei **Fragen zur Erstellung einer Audiodatei** austauschen können. | Vorschau Ihres QR Code |
| Mit nebenstehendem QR-Code gelangen Sie auf eine Plattform, auf der Sie sich mit anderen Auszubildenden bei **Fragen zu Obliegenheiten bei oder nach Eintritt des Versicherungsfalles** austauschen können. | Vorschau Ihres QR Code |