|  |  |
| --- | --- |
| WKV-LF10 | Schaden- und Leistungsmanagement in der Hausratversicherung durchführen |

**Situation**

Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender der Proximus Allgemeine Versicherung AG und momentan im Innendienst in der Abteilung Schadenbearbeitung Sachversicherungen eingesetzt. Eine Ihrer Aufgaben ist die Bearbeitung von Schadenfällen in der Hausratversicherung.

In das Einfamilienhaus Ihres Versicherungsnehmers Christian Reuse wurde heute Vormittag durch die Terrassentür eingebrochen. Im Anhang einer E-Mail erhalten Sie ein Video des Versicherungsnehmers über den entstandenen Schaden. Herr Reuse erwartet bis heute Nachmittag eine Rückmeldung per E-Mail bezüglich der Deckung der Schäden durch die Proximus Versicherung AG.

**Aufträge**

1. Sie möchten Herrn Reuse möglichst schnell mitteilen, inwiefern die entstandenen Schäden durch seine Hausratversicherung übernommen werden.

* Formulieren Sie eine E-Mail an Herrn Reuse.
* Erstellen Sie als Anhang der E-Mail eine Übersicht mit Erläuterungen über alle versicherten Sachen und Kosten des Versicherungsnehmers.

1. Im Austausch mit Ihren Azubi-Kolleginnen und Azubi-Kollegen erfahren Sie, dass auch diese in ihren Agenturen immer wieder mit solchen Anfragen von Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmern konfrontiert werden. Im Gespräch mit Ihrer Ausbildungsleiterin erhalten Sie deshalb den Auftrag, ein Schulungsvideo zu erstellen, damit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zukünftig auf Anfragen der Kundschaft zu versicherten Sachen und Kosten nach einem Einbruchdiebstahl besser vorbereitet sind. Bei Herrn Reuse haben Sie sich das Einverständnis eingeholt, dass Sie sein Video als Grundlage für das Schulungsvideo verwenden dürfen.

Sie haben die Möglichkeit, sich bei der Erstellung des Schulungsvideos über die innerbetriebliche digitale Kommunikationsplattform mit Ihren Azubi-Kolleginnen und Azubi-Kollegen austauschen.

Verfassen Sie geeignete Fragen für die im Schulungsvideo vorgesehenen Stellen.

***Lösungshinweis***

***Auftrag 1***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Von*** | *schaden-sach@proximus.de* |
| ***An*** | [*christian.reuse@teldamail.de*](mailto:) |
| ***Cc*** |  |
| ***Bcc*** |  |
| ***Betreff*** | *Einbruchdiebstahl in Ihrem Haus* |
| *Sehr geehrter Herr Reuse,*  *ich beziehe mich auf den Einbruchdiebstahl in Ihrem Hause. Gerne möchte ich Ihnen eine Rückmeldung geben, inwiefern die in Ihrem Video erkennbaren Schäden versichert sind.*  *Im Anhang finden Sie eine Übersicht über die im Zusammenhang mit Ihrem Einbruchdiebstahl versicherten Schäden und Kosten.*  *Für Rückfragen stehen meine Kolleginnen und Kollegen und ich gerne zur Verfügung.*  *Mit freundlichen Grüßen*  *Name* | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Übersicht zum Einbruchdiebstahl bei Versicherungsnehmer Christian Reuse* | | |
| *Versicherte Gefahr? Ja, Einbruchdiebstahl, unberechtigtes Eindringen in den Raum eines Gebäudes (Ziff. 4.1.1 VHB 2016)* | | |
| *Versicherte Sachen?* | *Versichert* | *Erläuterung* |
| *Beschädigte Terrassentür* | *Ja* | *Reparaturkosten für Gebäudeschäden durch Einbruchdiebstahl versichert (Ziff. 13.7 VHB 2016)* |
| *Wohnzimmerlampe, CD, PC-Bildschirm* | *Ja* | *Zerstörter und abhandengekommener Hausrat versichert (Ziff. 8.1 VHB 2016)* |
| *Gemälde für 28.000 Euro* | *Ja* | *Wertsachen versichert: Kunstgegenstand (Ziff. 8.2 VHB 2016 i. V. m. Ziff. 18.1.4 VHB 2016), keine betragsmäßig bestimmte Entschädigungsgrenze aber prozentuale Entschädigungsgrenze von 20 % der Versicherungssumme für alle Wertsachen (Ziff. 18.3.1 VHB 2016), Erstattung der Reparaturkosten zzgl. Wertminderung bzw. des Versicherungswertes lt. Gutachten als Obergrenze* |
| *Abhanden gekommener Wohnungsschlüssel* | *Ja* | *Schlossänderungskosten versichert, da Schlüssel für Wohnung durch Versicherungsfall abhandengekommen ist (Ziff. 13.5 VHB 2016)* |
| *1.700 Euro Bargeld* | *Ja* | *Wertsachen versichert: Bargeld (Ziff. 8.2 VHB 2016 i. V. m. Ziff. 18.1.1 VHB 2016), betragsmäßig bestimmte Entschädigungsgrenze jedoch 1.500 EUR (Ziff. 18.3.2.1 VHB 2016) sowie prozentuale Entschädigungsgrenze von  20 % der Versicherungssumme für alle Wertsachen (Ziff. 18.3.1 VHB 2016)* |
| *Schmuck für 18.000 Euro und Goldmünze für 2.500 Euro* | *Ja* | *Wertsachen versichert: Schmuck und Münzen (Ziff. 8.2 VHB 2016 i. V. m. Ziff. 18.1.3 VHB 2016), betragsmäßig bestimmte Entschädigungsgrenze jedoch 20.000 EUR (Ziff. 18.3.2.3 VHB 2016) sowie prozentuale Entschädigungsgrenze von 20 % der Versicherungssumme für alle Wertsachen (Ziff. 18.3.1 VHB 2016)* |
| *Notebook des Nachbarn* | *Ja* | *Abhandengekommener Hausrat versichert (Ziff. 8.1 VHB 2016), auch geliehene Sachen, also fremdes Eigentum (Ziff. 8.4 VHB 2016)* |
| *Beschmierte Wand* | *Ja* | *Vandalismus nach Einbruch versichert (Ziff. 4.2 VHB 2016 i. V. m. Ziff. 13.7 VHB 2016)* |

**Auftrag 2**

|  |  |
| --- | --- |
| *Mögliche formulierte Fragen im Schulungsfilm* | |
| *Unterbrechung* | *Frage(n)* |
| *1* | *Erläutern Sie, ob Einbruchdiebstahl im Rahmen der Hausratversicherung eine versicherte Gefahr ist.*  *Geben Sie an, ob die Reparaturkosten der Terrassentür durch die Versicherung übernommen werden.* |
| *2* | *Legen Sie dar, inwiefern die Schäden im Wohnzimmer des Versicherungsnehmers durch den Versicherer reguliert werden.* |
| *3* | *Beurteilen Sie die Leistungspflicht des Versicherers für den PC-Bildschirm und den entwendeten Schlüssel.* |
| *4* | *Beschreiben Sie die Kostenübernahme beim Diebstahl von Bargeld im Rahmen eines Einbruches.* |
| *5* | *Stellen Sie die Entschädigung von Wertsachen, insbesondere von Schmuck und Münzen, dar.* |
| *6* | *Belegen Sie, dass geliehene Sachen in der Hausratversicherung mitversichert sind.* |
| *7* | *Beurteilen Sie, ob die notwendigen Malerarbeiten durch den Versicherer übernommen werden.* |

**Datenkranz**

**Anlage 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Von** | [christian.reuse@teldamail.de](mailto:) |
| **An** | schaden-sach@proximus.de |
| **Cc** |  |
| **Bcc** |  |
| **Betreff** | Einbruchdiebstahl in meinem Haus |
| Sehr geehrte Damen und Herren,  wie ich Ihnen bereits gestern mitgeteilt hatte, wurde in meinem Einfamilienhaus eingebrochen. Ich habe den Schaden gefilmt. Sie finden das Video anbei.  Bitte teilen Sie mir im Rahmen einer E-Mail genau mit, inwiefern die im Video erkennbaren Schäden versichert sind.  Mit freundlichen Grüßen  Christian Reuse | |

**Anlage 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Schulungsfilm für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (ohne Fragen)** | |
| <https://learningapps.org/display?v=pbtpdgivk20> | Vorschau Ihres QR Code |

**Anlage 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **ZUM-Pad zum Austausch mit anderen Auszubildenden zur Erstellung passender Fragen für den Schulungsfilm** | |
| <https://zumpad.zum.de/p/Reuse1> | Vorschau Ihres QR Code |

***Ergänzende Hinweise***

* ***Arbeitsauftrag 1****:*

*Vorgeschlagene Sozialform ist die Partnerarbeit. Die Struktur der Übersicht zu Arbeitsauftrag 1 kann für schwächere Schülerinnen und Schüler auch als Arbeitsblatt vorgegeben werden.*

* ***Arbeitsauftrag 2****:*

*Vorgehensweise zur Erstellung von Fragen an den vorgesehenen Stellen im Lernvideo:*

*Die Lehrkraft vergibt für alle Schülerinnen und Schüler der Klasse in LearningApps.org einen Login-Namen und ein Passwort. Dadurch ist ein anonymer Zugang zu LearningApps.org für alle Schülerinnen und Schüler gewährleistet. Über den Link bzw. QR-Code der Anlage 3 gelangen die Schülerinnen und Schüler zu dem zu erstellenden Schulungsfilm. Mit dem Button „App überarbeiten“ können sie Fragen eingeben und über „App speichern“ anschließend sichern.*

*In Einzelarbeit überlegen sich die Schülerinnen und Schüler passende Fragen und halten diese in LearningApps.org fest. Bei Unklarheiten können sich die Schülerinnen und Schüler über die Plattform ZUM-Pad austauschen und sich gegenseitig Hilfestellung leisten.*

*Hinweis: Den Schülerinnen und Schülern muss in diesem Zusammenhang die kollaborative Arbeitsplattform ZUMpad erklärt werden.*

*Erklärfilm zu ZUMpad:*

[*https://lehrerfortbildung-bw.de/st\_digital/medienwerkstatt/fortbildungen/lern2/2\_werk/1\_cotext/*](https://lehrerfortbildung-bw.de/st_digital/medienwerkstatt/fortbildungen/lern2/2_werk/1_cotext/)

* ***Reflexion und Bewertung*** *des Unterrichts: Am Unterrichtsende füllen die Schülerinnen und Schüler eine Zielscheibe mit vier von der Lehrperson vorgegebenen Aussagen aus:*

*1. Ich kann die Fragen des Schulungsfilmes inhaltlich beantworten.*

*2. Ich erkenne die berufliche Bedeutung der Unterrichtsinhalte.*

*3. Die Bearbeitung der Lernsituation hat mir Spaß gemacht.*

*4. Ich kann den Vorteil einer kollaborativen Arbeitsplattform erklären.*

*Verwendete App: ONCOO 🡪* [*https://www.oncoo.de/t/1uw2*](https://www.oncoo.de/t/1uw2)