

**WBK-LF12-LS10****Bedeutung der privaten Unfallversicherung darstellen****Situation**

Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender der Sparbank AG in Bürglingen. Momentan sind Sie bei deren Kooperationspartner, der Bürglinger Versicherung AG, in der Abteilung Unfallversicherung eingesetzt.



Sie hören die Sprachnachricht Ihres Kunden Simon Beck auf Ihrer Mailbox (Anlage 1) ab. Er bittet um Ihren Rückruf, da er im Urlaub in Österreich einen Autounfall erlitten hat.

Anschließend lesen Sie eine E-Mail (Anlage 6) von Herrn Dr. Weber, Leiter der Abteilung Unfallversicherung der Bürglinger Versicherung AG. Ergebnisse einer Kundenbefragung zeigen eine gewisse Unzufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den Inhalten des Internetauftritts der Bürglinger Versicherung AG.

**Aufträge**

1. Sie möchten Herrn Beck eine professionelle Rückmeldung auf seine Mailbox sprechen.

Erstellen Sie eine allgemeine Checkliste für das Hinterlassen einer geschäftlichen Sprachnachricht.

2. Bestimmen Sie die Höhe der zu erwartenden Gesamtentschädigungsleistung für Herrn Beck.
3. Verfassen Sie für Herrn Beck eine Sprachnachricht als Rückmeldung zu seinem Versicherungsfall mit einer Länge von maximal zwei Minuten unter Verwendung eines Audiorekorders.
4. Erstellen Sie die vom Vorstand gewünschte FAQs<sup>1</sup> für die Homepage der Bürglinger Versicherung AG.

<sup>1</sup> FAQs = Frequently Asked Questions: Zusammenstellung von Informationen zu besonders häufig gestellten Fragen

## Datenkranz

### Anlage 1

Sprachnachricht des Versicherungsnehmers Simon Beck

<https://voca.ro/15wR11mEyH0b>

(Zugriff am 17.03.2022)



### Anlage 2

Tipps für das Hinterlassen einer Sprachnachricht auf einem Anrufbeantworter bzw. einer Mailbox

<https://www.akademie.de/de/wissen/anrufbeantworter-ab-guten-eindruck-hinterlassen>

(Zugriff am 17.03.2022)



### Anlage 3

#### **Ausschnitt aus dem ärztlichen Gutachten**

„... Herr Beck war 142 Tage zu 100 % arbeitsunfähig und in ärztlicher Behandlung ... beim Zusammenprall des Autos mit einem Weidezaun wurde das Gesicht getroffen und das rechte Auge durch einen herausstehenden Nagel dauerhaft zu 40 % in seiner Funktionsfähigkeit eingeschränkt ... .. das linke Bein wurde bis Mitte Oberschenkel amputiert ...“

## Anlage 4

Daten aus dem Kundeninformationssystem			
Name, Vorname	Beck, Simon	Geburtsdatum	17.05.1978
Straße	Kastanienallee 12	Stadt	70123 Bürglingen
Beruf	Verwaltungsfachangestellter bei der Gemeindeverwaltung Bürglingen		
Unfallversicherungsvertrag – Vertragsdaten			
Versicherungsvertragsnummer	UV887.767	Bedingungen	AUB 2019
SEPA-Lastschriftmandat	<input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	Zahlungsweise	vierteljährlich
Beginn/Ablauf	17.03.2021/ 17.03.2024	Versicherungsbeitrag	58,54 EUR
Gefahrengruppe <sup>1)</sup>	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B	Tarif	UVP
Vereinbarte Unfallversicherungsleistungen			
Invaliditätsleistung bei 100 % Invalidität	150.000,00 EUR	Unfallrente monatlich ab Invaliditätsgrad von 50 %	500,00 EUR
Tagegeld ab dem 43. Tag der Arbeitsunfähigkeit	80,00 EUR	Todesfalleistung	---
<small><sup>1)</sup> Gefahrengruppe A: Personen mit kaufmännischer oder verwaltender Berufstätigkeit im Innen- und Außendienst, Personen mit leitender oder Aufsicht führender Tätigkeit im Betrieb oder auf Baustellen sowie Personen, die im Gesundheitswesen oder in der Schönheitspflege tätig sind, Schüler/innen, Studierende, Arbeitssuchende und Hausfrauen/-männer. Gefahrengruppe B: Personen mit körperlicher oder handwerklicher Berufstätigkeit sowie Personen, die mit ätzenden, giftigen, leicht entzündlichen oder explosiven Stoffen tätig sind. Bei Gefahrengruppe B erhöht sich der Versicherungsbeitrag um 50 %.</small>			

## Anlage 5

Auszug „Allgemeine Unfallversicherungsbedingungen (AUB)“	
[...]	
<b>Gliedertaxe</b>	
Bei Verlust oder vollständiger Funktionsunfähigkeit der folgenden Körperteile oder Sinnesorgane gelten ausschließlich die unten genannten Invaliditätsgrade. Bei teilweiser Funktionsbeeinträchtigung oder Teilverlust gilt der entsprechende Teil der genannten Invaliditätsgrade.	
Stimme	0 %
Geruchssinn	10 %
Geschmackssinn	5 %
Gehör auf einem Ohr	30 %
Auge	50 %
Daumen	20 %
Zeigefinger	10 %
Anderer Finger	5 %
Komplette Hand	55 %
Arm unterhalb Ellenbogen	60 %
Arm oberhalb Ellenbogen	65 %
Kompletter Arm	70 %
Bein bis Mitte Unterschenkel	45 %
Bein bis unterhalb Knie	50 %
Bein bis Mitte Oberschenkel	60 %
Bein über Mitte Oberschenkel	70 %
[...]	

## Anlage 6

<b>Von:</b>	manfred.weber@buerglinger-versicherung.de
<b>An:</b>	azubi@buerglinger-versicherung.de
<b>Betreff:</b>	Fwd: Übersicht Unfallversicherung

Liebe Auszubildende, lieber Auszubildender,  
anbei ein Auftrag des Vorstands an unsere Abteilung.

Die FAQs sollten auf alle Fälle auf folgende Themen eingehen:

- Vergleich von gesetzlicher und privater Unfallversicherung
- Klärung des Unfallbegriffs
- Die wichtigen Leistungsarten: Invaliditätsleistung, Unfallrente, Tagegeld, Todesfallleistung

Ich bitte Sie, sich umgehend dieser Angelegenheit anzunehmen und mir die Ergebnisse bis spätestens übermorgen vorzulegen.

Besten Dank und freundliche Grüße

Manfred Weber

--- weitergeleitet von Manfred Weber ---

Von: [matthias.krugner@buerglinger-versicherung.de](mailto:matthias.krugner@buerglinger-versicherung.de)

An: [manfred.weber@buerglinger-versicherung.de](mailto:manfred.weber@buerglinger-versicherung.de)

Betreff: Übersicht Unfallversicherung

Sehr geehrter Herr Dr. Weber,

im Rahmen unserer Qualitätsoffensive „Bürglinger Versicherung DIGITAL“ haben wir eine Kundenbefragung durchgeführt und negative Rückmeldungen unserer Kundinnen und Kunden zu den Inhalten unseres Internetauftritts erhalten. Deshalb möchten wir kurzfristig für alle Versicherungssparten FAQs auf unserer Homepage veröffentlichen.

Bitte veranlassen Sie in Ihrer Abteilung die Erstellung von FAQs mit den wichtigsten Informationen zur Unfallversicherung für unsere Homepage.

Vielen Dank und kollegiale Grüße

Matthias Krugner

Vorstandsvorsitzender der Bürglinger Versicherung AG

Friedensstr. 22  
70123 Bürglingen

Tel: 07014 2964-6010  
Fax: 07014 2964-6001  
Homepage: [www.buerglinger-versicherung.de](http://www.buerglinger-versicherung.de)  
Mail: [info@buerglinger-versicherung.de](mailto:info@buerglinger-versicherung.de)

Vorstand: Matthias Krugner (Vorsitzender), Agnes Körnle, Dr. Maria Steiner  
St.-Nr.: 125/309/25895  
HR-Eintrag: HRB 63444