

KONTROLLBLATT

Kandidatennummer: D-25-000-0

Fach: Krankenversicherung

Falldossier 2

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

D-25-000-0

Zweig

Krankenversicherung

Falldossier

Nr. 2

Anzeigepflichtverletzung VVG

Prüfungsdauer

90 Minuten

Anzahl Seiten der Prüfung

17 Seiten

Beilage(n)

21 Seiten

- Beilage 1: Gesundheitsdeklaration (2 Seiten)
- Beilage 2: Arztbericht Hausarzt (1 Seite)
- Beilage 3: Spital Schmidhof (2 Seiten)
- Beilage 4: AVB-Zusatzversicherung (5 Seiten)
- Beilage 5: Bundesgerichtsentscheid (4 Seiten)
- Beilage 6: Kündigung APV-Schreiben (2 Seiten)
- Beilage 7: Magen Darm Zentrum (3 Seiten)
- Beilage 8: Schreiben Rechtsschutz (2 Seiten)

Maximale Punkte

90

Erzielte Punkte

Lösungsvorschlag

Die Experten/innen

Datum

Unterschriften

Experte/in 1

Expert/in 2

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Falldossier

Einführung in den Fall

Sie arbeiten als Fachspezialist/in bei der Krankenversicherung vita nova und sind für das Underwriting zuständig. Ihr Aufgabengebiet umfasst die Risikoprüfung von Versicherungsanträgen im Bereich VVG. Weiter gehört auch die Prüfung von Anzeigepflichtverletzungen (APV) zu Ihrem Aufgabengebiet.

Am 27.03.2025 erhalten Sie ein Dossier von Herrn Michael Glauser zur Prüfung. Herr Glauser ist seit dem 01.08.2023 bei der vita nova Zusatzversichert. Die obligatorische Krankenpflegeversicherung im Standardmodell mit einer Franchise von CHF 300.00 hat er bei einer anderen Krankenversicherung abgeschlossen.

Sie stellen bei der Durchsicht der Unterlagen fest, dass bei Herrn Glauser vor einigen Wochen eine Anzeigepflichtverletzung (APV) festgestellt wurde und daraufhin hat das Underwriting Herrn Glauser die APV schriftlich mitgeteilt und die Zusatzversicherungen aufgehoben. Weiter hat das Underwriting ihm das bereits ausbezahlte Geld zurückgefordert. Herr Glauser meldete sich bei seiner Rechtsschutzversicherung und diese verlangte am 27.02.2025 die Unterlagen zu diesem Fall. Diese wurden ihnen am 28.02.2025 zugeschickt.

Nach Durchsicht der Unterlagen hat die Frei Rechtsschutzversicherung ein Schreiben an vita nova geschickt, in dem die Verletzung der Anzeigepflicht und die Rückforderung bestritten werden.

Da der Fall damals von einer anderen Person in Ihrem Team bearbeitet wurde und Sie selbst den Fall bisher noch nicht kennen, müssen Sie sich einen Überblick über den Fall verschaffen.

Für den Abschluss der beiden Zusatzversicherungen Spitalkapitalversicherung CHF 15'000.00 und Spitaltaggeld CHF 500.00 hat Herr Glauser am 23.06.2023 einen Versicherungsantrag inkl. Gesundheitsdeklaration ausgefüllt.

Am 13.11.2024 erhält die vita nova von Herrn Glauser eine Anfrage für die Auszahlung des Spitalkapitals wie auch des Spitaltaggeldes aufgrund eines Spitalaufenthaltes vom 15.12.2023 bis 22.12.2023 in Spital Schmidshof.

Die Mitarbeiter der Leistungsabteilung haben daraufhin das Underwriting gebeten, eine Anzeigepflichtverletzungsprüfung (APV) zu starten. Dies ist üblich beim Eintreffen der ersten Leistungsforderungen. Das Underwriting hat den Fall geprüft und festgestellt, dass Herr Glauser bei der Antragsstellung nicht ehrlich war. Daraufhin wurde die Anzeigepflichtverletzung durchgesetzt.

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Falldossier (Fortsetzung)

Im System sehen Sie folgende Verlaufsdokumentationen zu diesem Fall:

- 13.11.2024 Kunde beantragt Auszahlung des Kapitals und des Taggeldes aufgrund des Spitalaufenthaltes im Spital Schmidshof vom 15.12.2023 bis 22.12.2023. Info an Underwriting um APV zu prüfen
- 14.11.2024 Underwriting verlangt Austrittsbericht von Spital Schmidshof
- 04.12.2024 Austrittsbericht trifft im Underwriting ein. Das Spital gibt zusätzlich an, dass Dr. Patrick Siegenthaler in Frauenfeld der Hausarzt von Herrn Glauser ist
- 04.12.2024 Das Underwriting verlangt einen Bericht beim Dr. Patrick Siegenthaler und zusätzlich einen weiteren Bericht im Magen-Darm-Zentrum aufgrund der Angabe im Berichts im Spital Schmidshof
- 19.12.2024 Bericht von Dr. Siegenthaler erhalten
- 03.01.2025 Mahnung Bericht Magen-Darm-Zentrum
- 11.02.2025 Bericht vom Magen-Darm-Zentrum erhalten
- 14.02.2025 Fallbeurteilung im Underwriting
- 17.02.2025 Anzeigepflichtverletzung ist nachgewiesen. VVG-Deckungen werden per Beginn aufgehoben. Rückforderung der bereits ausbezahlten Kosten
- 25.02.2025 Rückforderung der Leistungen durch das Leistungszentrum
- 27.02.2025 Frei Rechtsschutz verlangt Unterlagen per Mail
- 28.02.2025 Underwriting schickt Unterlagen an Frei Rechtsschutz per Mail
- 26.03.2025 Erhalt Schreiben von Frei Rechtsschutz. Anzeigepflichtverletzung wird angezweifelt. Fall muss nochmals geprüft werden.

Hinweis: Gehen Sie davon aus, dass die Unterschriften auf sämtlichen Unterlagen vorhanden sind (Kunde wie auch von Ärzten). Halten Sie sich bei der Beantwortung der Fragen an das Thema Anzeigepflichtverletzung.

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Falldossier

Beilagen

- Beilage 1: Gesundheitsdeklaration (2 Seiten)
- Beilage 2: Arztbericht Hausarzt (1 Seite)
- Beilage 3: Spital Schmidhof (2 Seiten)
- Beilage 4: AVB-Zusatzversicherung (5 Seiten)
- Beilage 5: Bundesgerichtsentscheid (4 Seiten)
- Beilage 6: Kündigung APV-Schreiben (2 Seiten)
- Beilage 7: Magen Darm Zentrum (3 Seiten)
- Beilage 8: Schreiben Rechtsschutz (2 Seiten)

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgaben

Lesen Sie zunächst alle Aufgaben und die untenstehenden «Erwartungen» und «Beurteilung» durch, damit Sie wissen, in welcher Phase welche Antworten erwartet werden und wie viel Zeit Sie dafür einsetzen wollen und können.

Aufgabe 1: Ganzheitliche Analyse (15 Punkte)

Nehmen Sie eine ganzheitliche Analyse der Ausgangslage vor. Stellen Sie Ihre Ergebnisse auf strukturierte und nachvollziehbare Weise dar.

- Nennen Sie die anwendbaren Gesetzesartikel in Bezug auf eine Anzeigepflichtverletzung und in Bezug auf das Verschulden des Kunden und erklären Sie diese kurz mit eigenen Worten (4°Punkte).
- Was regelt der Artikel 10 VVG und was ist der Unterschied in der Handhabung im Gegensatz zur Anzeigepflichtverletzung (1 Punkte)?
- Wurde die Anzeigepflichtverletzung durch das Underwriting korrekt geprüft und umgesetzt? Führen Sie mögliche Fehler strukturiert auf und erläutern Sie, warum sie falsch sind (10 Punkte).

Aufgabe 2: Zentrale Fragestellungen und Herausforderungen (15 Punkte)

Beschreiben Sie die zentralen Fragestellungen bzw. Herausforderungen, die aus Ihrer Sicht in dieser Situation bestehen.

- Herrn Glauser wurde vorgeworfen, eine Diagnose nicht angegeben zu haben. Hätte es nach Durchsicht der Arztberichte noch andere Diagnosen gegeben, die vita nova Herrn Glauser hätte vorwerfen können? Wenn ja, welche und aus welchen Gründen wurden diese nicht erwähnt (6°Punkte)?
- Was hätte das an der Entscheidung geändert (3 Punkte)?
- Gibt es Fristen, die sie im Zusammenhang mit einer Anzeigepflichtverletzung einhalten müssen? Was passiert, wenn sie diese verpassen und was hat die vita nova für eine Möglichkeit, dennoch Leistungen zu verweigern (6 Punkte)?

Aufgabe 3: Schlussfolgerungen (15 Punkte)

Ziehen Sie erste Schlussfolgerungen in Bezug auf das weitere Vorgehen aus den bisher gewonnenen Erkenntnissen.

- Kann die Anzeigepflichtverletzung aufrechterhalten werden? Begründen Sie kurz (7 Punkte).
- Benötigen wir weitere Unterlagen? Wenn ja, welche (8 Punkte)?

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe 4: Beschaffung von Informationen (15 Punkte)

Beschaffen Sie alle noch ausstehenden Informationen. Beschreiben Sie, woher Sie welche Informationen gewinnen und legen Sie diese nachvollziehbar dar.

- Sie kennen nun alle Unterlagen zu diesem Fall. Beurteilen Sie den Inhalt des Schreibens der Rechtsschutzversicherung und treffen Sie eine Entscheidung. Beschreiben Sie kurz den Entscheid (15 Punkte).

Aufgabe 5: Entscheid (15 Punkte)

Treffen Sie einen Entscheid, beschreiben Sie diesen nachvollziehbar und erläutern Sie die Gründe für Ihren Entscheid.

- Je nachdem zu welchem Ergebnis Sie unter Punkt 4 gekommen sind. Erstellen Sie ein Schreiben an Herrn Glauser und begründen Sie Ihre Entscheidung. Als Richtgrösse werden 1-2 A4 Seiten als Antwort erwartet (10 Punkte).
- Beschreiben Sie stichwortartig, welche Aufgaben Sie nach dem Schreiben intern erledigen, um die Fehler zu korrigieren (5 Punkte).

Aufgabe 6: Kommunikation (15 Punkte)

Zeigen Sie auf, wie Sie planen Ihren Entscheid zu kommunizieren. Wer sollte wann wie informiert werden?

- Führen Sie stichwortartig die wichtigsten Punkte auf, bei denen Fehler gemacht wurden (10°Punkte).
- Empfehlen Sie Ihrem Vorgesetzten Massnahmen zur Vermeidung derartiger Fehler in der Zukunft (5 Punkte).

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgaben (Fortsetzung)

Erwartungen

Bearbeiten Sie die oben angeführten Aufträge der Reihe nach. Stellen Sie Ihre Ergebnisse schriftlich dar. Achten Sie darauf, dass Ihre Ausführungen für Dritte nachvollziehbar sind und Sie Ihre Aussagen hinreichend begründen.

Für die Bearbeitung des Falldossiers stehen Ihnen 90 Minuten zur Verfügung.

Hinweis

Für die Recherche steht Ihnen während der Prüfung der Online-Zugriff ins Internet zur Verfügung.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Nimmt der/die Kandidat/in eine ganzheitliche Analyse der Ausgangslage vor und stellt er/sie die Ergebnisse nachvollziehbar dar?
- Beschreibt der/die Kandidat/in die zentralen Fragestellungen bzw. Herausforderungen?
- Zieht der/die Kandidat/in angemessene erste Schlussfolgerungen in Bezug auf das weitere Vorgehen?
- Beschafft der/die Kandidat/in alle erforderlichen Informationen und fasst er/sie diese nachvollziehbar zusammen?
- Trifft der/die Kandidat/in einen geeigneten Entscheid und argumentiert er/sie den Entscheid nachvollziehbar und fachlich korrekt?
- Kommuniziert der/die Kandidat/in den Entscheid korrekt und für die Zielgruppe angemessen?

Punkte

max. 90

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

D-25-000-0

Aufgabe 1: Ganzheitliche Analyse (15 Punkte)

Erzielte Punkte

Nehmen Sie eine ganzheitliche Analyse der Ausgangslage vor. Stellen Sie Ihre Ergebnisse auf strukturierte und nachvollziehbare Weise dar.

- Nennen Sie die anwendbaren Gesetzesartikel in Bezug auf eine Anzeigepflichtverletzung und in Bezug auf das Verschulden des Kunden und erklären Sie diese kurz mit eigenen Worten.
- Was regelt der Artikel 10 VVG und was ist der Unterschied in der Handhabung im Gegensatz zur Anzeigepflichtverletzung?
- Wurde die Anzeigepflichtverletzung durch das Underwriting korrekt geprüft und umgesetzt? Führen Sie mögliche Fehler strukturiert auf und erläutern Sie, warum sie falsch sind.

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgabe 1: Ganzheitliche Analyse (Fortsetzung)

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgabe 1: Ganzheitliche Analyse (Fortsetzung)

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgabe 1: Ganzheitliche Analyse (Fortsetzung)

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgabe 1: Ganzheitliche Analyse (Fortsetzung)

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

D-25-000-0

Aufgabe 2: Zentrale Fragestellungen (15 Punkte)

Erzielte Punkte

Beschreiben Sie die zentralen Fragestellungen bzw. Herausforderungen, die aus Ihrer Sicht in dieser Situation bestehen.

- Herrn Glauser wurde vorgeworfen, eine Diagnose nicht angegeben zu haben. Hätte es nach Durchsicht der Arztberichte noch andere Diagnosen gegeben, die vita nova Herrn Glauser hätte vorwerfen können? Wenn ja, welche und aus welchen Gründen wurden diese nicht erwähnt?
- Was hätte das an der Entscheidung geändert?
- Gibt es Fristen, die sie im Zusammenhang mit einer Anzeigepflichtverletzung einhalten müssen? Was passiert, wenn sie diese verpassen und was hat die vita nova für eine Möglichkeit, dennoch Leistungen zu verweigern?

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgabe 2: Zentrale Fragestellungen (Fortsetzung)

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgabe 2: Zentrale Fragestellungen (Fortsetzung)

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

D-25-000-0

Aufgabe 3: Schlussfolgerungen (15 Punkte)

Erzielte Punkte

Ziehen Sie erste Schlussfolgerungen in Bezug auf das weitere Vorgehen aus den bisher gewonnenen Erkenntnissen.

- Kann die Anzeigepflichtverletzung aufrechterhalten werden? Begründen Sie kurz.
- Benötigen wir weitere Unterlagen? Wenn ja, welche?

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgabe 3: Schlussfolgerungen (Fortsetzung)

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

D-25-000-0

Aufgabe 4: Beschaffung von Informationen (15 Punkte)

Erzielte Punkte

Beschaffen Sie alle noch ausstehenden Informationen. Beschreiben Sie, woher Sie welche Informationen gewinnen und legen Sie diese nachvollziehbar dar.

- Sie kennen nun alle Unterlagen zu diesem Fall. Beurteilen Sie den Inhalt des Schreibens der Rechtsschutzversicherung und treffen Sie eine Entscheidung. Beschreiben Sie kurz den Entscheid.

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgabe 4: Beschaffung von Informationen (Fortsetzung)

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

D-25-000-0

Aufgabe 5: Entscheid (15 Punkte)

Erzielte Punkte

Treffen Sie einen Entscheid, beschreiben Sie diesen nachvollziehbar und erläutern Sie die Gründe für Ihren Entscheid.

- Je nachdem zu welchem Ergebnis Sie unter Punkt 4 gekommen sind. Erstellen Sie ein Schreiben an Herrn Glauser und begründen Sie Ihre Entscheidung. Als Richtgrösse werden 1-2 A4 Seiten als Antwort erwartet.
- Beschreiben Sie stichwortartig, welche Aufgaben Sie nach dem Schreiben intern erledigen, um die Fehler zu korrigieren.

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgabe 5: Entscheid (Fortsetzung)

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

D-25-000-0

Aufgabe 6: Kommunikation (15 Punkte)

Erzielte Punkte

Zeigen Sie auf, wie Sie planen Ihren Entscheid zu kommunizieren. Wer sollte wann wie informiert werden?

- Führen Sie stichwortartig die wichtigsten Punkte auf, bei denen Fehler gemacht wurden.
- Empfehlen Sie Ihrem Vorgesetzten Massnahmen zur Vermeidung derartiger Fehler in der Zukunft.

Lösungen

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Kandidatennummer

| |
|------------|
| D-25-000-0 |
|------------|

Aufgabe 6: Kommunikation (Fortsetzung)

Lösungen