



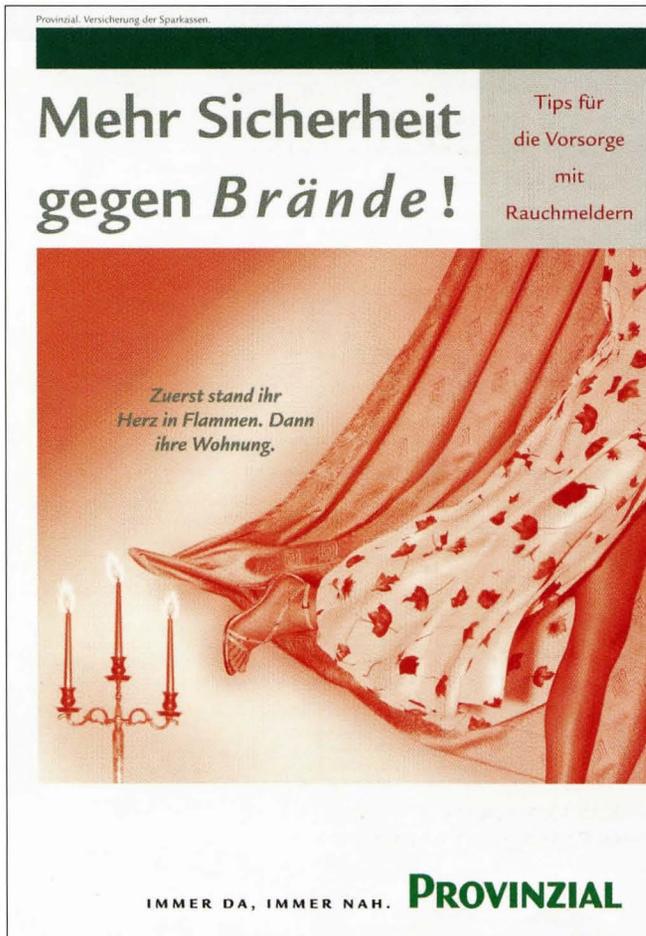
# Aktionen zum Thema Rauchmelder der Provinzial Feuerversicherungsanstalt der Rheinprovinz

## Ein Situationsbericht

Wie alle öffentlichen Versicherer hat auch unser Unternehmen schon vor der Auftaktveranstaltung des Verbandes öffentlicher Versicherer im Oktober 1999 zum Thema „Rauchmelder retten Leben“ mit gezielten Maßnahmen dazu beigetragen, den Verbreitungsgrad von Heimrauchmeldern zu erhöhen:

So erhielten im Winter 1997/1998 alle Innen- und Außendienstmitarbeiter/-innen der Provinzial eine Information über die Wichtigkeit des Heimrauchmelders. Darüber hinaus bestand die besondere Möglichkeit, Rauchmelder zu einem, mit dem Hersteller ausgehandelten, Vorzugspreis zu erwerben. Die Bestellung war rege und ca. 1.800 Melder sorgen heute für mehr Sicherheit in den eigenen vier Wänden unserer Mitarbeiter.

## Neue Merkblätter informieren Kunden



Im Winter 1998/1999 lieferten wir unseren ca. 900 Geschäftsstellen und Sparkassen-Vollagenturen speziell zum Thema Rauchmelder entwickelte Merkblätter. Diese konnten interessierten Kunden ausgehändigt oder dem direkten Schriftwechsel mit den Kunden beigelegt werden. Parallel hierzu wurden Bestellmöglichkeiten bei zwei Rauchmelderherstellern organisiert, die ihre Produkte unseren Kunden zu Sonderpreisen anboten. Die einfache Bestellmöglichkeit über Postkarten führte bereits bei einem Hersteller zu einer Bestellmenge von ca. 400 Stück in einem Zeitraum von nur 4 Monaten. Zeitgleich stellten wir sowohl die Inhalte des Merkblattes als auch die Möglichkeit, direkt bei den Herstellern zu bestellen, ins Internet und erhöhten somit den Kundenservice ganz entscheidend.

Damit aber noch nicht genug: Dem individuellen Schriftwechsel der Provinzial mit Kunden aus dem Privaten Sachversicherungsgeschäft wurde das Merkblatt beigelegt. Ebenso bei unseren Kunden, die einen Versicherungsschein oder Nachtrag zur Wohngebäude- oder Hausratversicherung erhielten. Bei allen Aktionen und Maßnahmen wurde durch eine entsprechende Kennzeichnung der Verträge

sichergestellt, dass kein Kunde diese Information mehrfach erhielt. Insgesamt wurden in dieser Zeit 65.000 Druckstücke ausgegeben.

## Auftaktveranstaltung sorgt für reges Interesse

Im Oktober 1999 fand die Auftaktveranstaltung des Verbandes auf der SiTech in Berlin statt. Unmittelbar im Anschluss daran wurde eine eigene Auftaktveranstaltung im Hause der Provinzial durchgeführt. Für ausgewählte Kundengruppen und Außendienstmitarbeiter hielten verschiedenen Referenten (Feuerwehr, Schadenexperten, Rauchmelderhersteller) interessante Vorträge. Auch kleine Experimente mit Sprayflasche und Rauchmelder fehlten nicht. In der Eingangshalle der Provinzial zeigten wir die Ausstellung „Feuer ist teuer“ und rückten damit nochmals den Rauchmelder in den Mittelpunkt des Geschehens. Das Interesse war wiederum enorm, so dass weitere 200 Rauchmelder einen neuen Besitzer fanden.

Hartnäckig verfolgen wir das Ziel, das wir uns als öffentlich rechtlicher Versicherer vorgenommen haben:

**„Bis Dezember 2000 kennen 90% der Haushalte in unserem Versicherungsgebiet den Rauchmelder!“**

Dazu erhalten zwischen dem 01.12.1999 und dem 30.11.2000 alle Kunden, die eine Hausrat- oder Wohngebäudeversicherung bei der Provinzial Versicherung haben, einen Informationsflyer zum Thema Rauchmelder. Insgesamt werden ca. 800.000 Flyer ihren Weg zu unseren Kunden finden. Wieder ist sichergestellt, dass kein Kunde unseres Hauses die Information doppelt erhält.

Der jetzt neu überarbeitete (Abb. 3) und in unserem modernen Layout der

### Für *besonders hohe Ansprüche:* Der Rauchwächter von Hekatron.

- ▶ entspricht der Norm für Industriebrandmelder, EN 54 Teil 7
- ▶ einziger Heim-Rauchmelder, der nach den strengen Normen der Industrie-Rauchmelder hergestellt wird
- ▶ max. Täuschungs-Alarmsicherheit durch besondere Auswertelogik – Einsatz auch in Küche möglich
- ▶ Rauchansprechschwelle bei 1,9% Rauchdichte – Toleranzbereich von +/- 0,2%
- ▶ integrierter Selbsttest – testet sich automatisch pro Minute einmal auf Funktionstüchtigkeit
- ▶ optisches und akustisches Signal bei Alarm, Batterie-Leer-Status und Störung
- ▶ 2 Jahre Garantie
- ▶ Abmessungen 80 x 80 mm
- ▶ einfache Installation
- ▶ Batterie wird mitgeliefert



IMMER DA, IMMER NAH. **PROVINZIAL**

Bestellpostkarte

Schadenverhütung für Privatkunden gestaltete Flyer findet großen Anklang. Kunden kommen auf uns zu und erbitten Ratschläge zum Kauf eines Rauchmelders. Auch hier unterstützen wir unsere Kunden gerne: Wir finden Absprachen mit einem Dienstleister, der verschiedene Rauchmelder direkt an Privatkunden ausliefert und schaffen es erneut, für unsere Kunden Sonderpreise zu verhandeln. Ein großer Vorteil dieser Absprache ist es auch, dass uns der Dienstleister die Anzahl der Bestellungen einschließlich Versicherungsvertragsnummern mitteilt.



Abb. 3



So können wir sowohl unsere Verträge kennzeichnen, als auch unser zweites gemeinsames Ziel: „Innerhalb der nächsten 10 Jahre haben 50% aller Haushalte mindestens einen Rauchmelder installiert“ meßbarer machen.

## Schnelle und unkomplizierte Bestellung

Zur Vereinfachung erstellen wir für unsere Kunden einen Bestellcoupon, (Abb. 4) der drei unterschiedliche, von uns empfohlene, Rauchmelder beschreibt und die Bestellung direkt an den Dienstleister regelt.



Abb. 5



Abb. 4

**Wer gerne in Sicherheit lebt, sollte häufiger seinen Kopf rauchen lassen.**

**Das Risiko: Rauchen**  
Rauchen ist alles andere als gesund. Aber das wissen Sie ja. Und von den klassischen gesundheitlichen Bedrohungen soll hier auch nicht die Rede sein. Wir wollen Ihnen andere Gefahren vor Augen führen: Die Brandgefahr, die jedes Jahr vielen Menschen das Leben kostet.

**Experten-Tips:**  
❗ Rauchen Sie nicht im Bett. Schon gar nicht, wenn Sie müde sind.  
❗ Kippen Sie den Aschenbecher nicht zu früh aus. Am besten, Sie lassen vorher noch ein wenig Wasser in den Aschenbecher laufen.  
❗ Asche gebort auf gar keinen Fall in Plastikimer oder -tüten.  
❗ Drücken Sie Ihre Zigarette aus, bevor Sie mit Stoffen arbeiten, die leicht brennbar sind oder explodieren können.  
❗ Beim Heimwerken oder Hantieren mit Lack, Nitroverdünnung und anderen gefährlichen Stoffen ist eine Zigarette lebensbedrohlich. Wenn Sie also beispielsweise einen Teppich verlegen oder Kleidungsstücke mit Wachbenzin reinigen: Zigarette immer vorher ausdrücken.  
❗ Rauchen Sie nicht, wenn Sie sich die Nägel lackieren. Schon die aufsteigenden Gase des Nagellackentferners reichen aus, um in Verbindung mit Zigarettenqualm zu einer Verpuffung zu führen und ein Feuer entstehen zu lassen.

**Das Risiko: Rauchvergiftung**  
Hundertere Menschen sterben jährlich bei Bränden nicht durch Flammen, sondern an Rauchvergiftung. Die meisten im Haushalt. Ursachen: Zigaretten, zu nah beieinanderstehende Elektrogeräte, deren Lüftungsschlitze verstaubt sind und deshalb einen Wärmestau entwickeln, überhitztes Fett und Öl, defekte Elektroinstallationen, Elektrogeräte, offenes Feuer, zündende Flammen.

**Experten-Tips:**  
❗ Installieren Sie Rauchmelder. In Amerika, Großbritannien, Kanada, Australien und Norwegen sind Rauchmelder mittlerweile Pflicht. Die Zahl der Todesfälle konnte dadurch beispielsweise in den USA um 50% gesenkt werden.  
❗ Rauchmelder funktionieren alle nach dem gleichen fotoelektronischen Prinzip. Eine Meßkammer registriert die Rauchentwicklung und löst die Alarmeinrichtung aus. Der Rauchmelder ertönt unüberhörbar. Selbst der tiefste Schläfer wird aus dem Schlaf getaus, damit er tiefe Traun nicht zum Alptraum wird.

❗ Verlangen Sie batteriebetriebene Geräte. Sie arbeiten auch bei Stromausfall weiter. Eine akustische Anzeige signalisiert, wenn die Batterie ausgetauscht werden muß.  
❗ Das Gerät sollte BS-geprüft (British Standard) sein, der UL-Norm (Underwriter Laboratories USA) entsprechen oder seine Qualität durch baugleiche Melder in Brandmeldeanlagen bewiesen haben. CE- oder GS-Zeichen bestätigen ebenfalls, daß wichtige Prüfriterien erfüllt sind. In Kürze werden auch vom Verband der Schadenversicherer (VdS) geprüfte Rauchmelder erhältlich sein.  
❗ Befolgen Sie unbedingt die Installationsvorschriften des Herstellers.  
❗ Überprüfen Sie regelmäßig die Funktionsfähigkeit des Geräts.  
❗ Befolgen Sie Rauchmelder in zentralen Räumen an. Besonders wichtig sind Flure, weil sie eine Schnittstelle zwischen verschiedenen Räumen sind. Aber auch Kinder- und Schlafzimmer sollten mit einem Rauchmelder ausgestattet werden.

**Immer gut zu wissen:**  
Die Telefonnummer der Feuerwehr 112

Weitere Informationen zum Thema Rauchmelder finden Sie im Internet: [www.provincial.com](http://www.provincial.com)

**Sie kann man nicht sehen. Aber jetzt kann man es hören.**  
Das umweltschonliche Energiepaar kann auch zur üblichen Größe werden, wenn das kleinste Loch an Geräten oder Leitungen auftritt. Mit dem Gasalarm und Sie vor unbemerktem Gasaustritt sicher. In der Küche, im Heizungsbereich, beim Hauswerken und Camping. Ein druckempfindlicher Alarmton und ein Warnlicht machen Sie auf jedes Gasloch aufmerksam.  
Das Gerät muß gasdicht und elektrisch geprüft sein.

Über dieses komfortablere Kunden-Bestellverfahren informierten wir den Außendienst im Juni 2000 und bis heute sind schon 1300 Rauchmelder verkauft worden. Neben mehreren Exemplaren des Bestellcoupons erhielt dieser jetzt auch den durch den Verband öffentlicher Versicherer entwickelten Magic-Prisma-Würfel, der heute sicherlich jeden Beratertisch unserer Versicherungsfachgeschäfte zielt und im Kundengespräch immer wieder zum Einsatz kommt.

In diesem Jahr wurden zu weiteren Gelegenheiten das Thema Rauchmelder in den Mittelpunkt gerückt. So konnte z. B. bei einer Vertriebstagung am 30./31. Oktober 2000 oder auf dem Deutschen Präventionstag vom 13.-15. November 2000 in Düsseldorf eine kleine Ausstellung zu dem Thema vorbereitet und gezeigt werden.

## Kundengespräche zum Thema Sicherheit nutzen

Neben zentral organisierten und gesteuerten Aktionen sind wir fest davon überzeugt, dass unsere Kolleginnen und Kollegen im Außendienst das Thema Sicherheit und hier speziell den Rauchmelder in die Kundengespräche einbinden und so zu einer Verbreitung des Wissensstandes beitragen. Auch die Sicherungsexperten der Provinzial nutzen das Gespräch mit dem Kunden anlässlich einer Sicherungsberatung über Einbruchdiebstahlschutz zur Hausratversicherung, um über das Thema Rauchmelder zu sprechen.

Immerhin konnten bei 814 Beratungen seit Oktober 1998 weitere 390 Melder durch das entstandene Interesse beim Kunden zu Hause installiert werden.

Der seit einem Jahr herausgegebene, 60 Seiten umfassende Ratgeber (**Abb. 5**) zur Schadenverhütung für mehr Sicherheit gegen Unfälle, Wasser-, Sturm- und Fahrzeugschäden, gegen Einbruch und Diebstahl und selbstverständlich auch gegen Brände behandelt auf zwei Seiten auch das Thema Rauchmelder.

Dieser Ratgeber wurde in zentral gesteuerten Aktionen bereits an 58.000 Kunden versandt. Darüber hinaus nutzt der Außendienst dieses Medium, um es individuell an Kunden weiterzuleiten und somit gezielt zu informieren.

Seit Beginn unserer Bemühungen bis voraussichtlich zum Jahresende 2000

- ▶ haben mindestens 865.000 Kunden eine Information speziell zum Thema Rauchmelder erhalten.
- ▶ haben mindestens 58.000 Kunden eine Information zum Thema Rauchmelder über den Ratgeber erhalten.
- ▶ wurden wenigstens 3.500 Rauchmelder gekauft und in Wohnungen installiert.

Wir haben viel getan, werden weiterhin viel unternehmen und gemeinsam mit allen öffentlichen Versicherern das Thema Rauchmelder immer wieder durch Sach- und Fachinformationen weiter verbreiten.

Haben Sie Anregungen für uns oder möchten Sie mehr über unsere Maßnahmen erfahren?!

Ihr öffentlicher Versicherer mit seinen Schadenverhütungsexperten hilft Ihnen jederzeit gern weiter.

## Fazit

Daniela Jüllicher  
Provinzial Feuerversicherungsanstalt  
der Rheinprovinz