



Kooperation von Versicherung und Dienstleister

Durchschnittsschadenhöhe deutlich reduzieren

Seit Anfang des Jahres 2005 besteht eine Zusammenarbeit in Form eines Pilotprojektes zwischen der Versicherungskammer Bayern und einem Dienstleistungsunternehmen bei der Beseitigung und Abwicklung von Leitungswasserschäden. Dabei werden Leitungswasserschäden einer großen kommunalen Wohnungsbaugesellschaft (Bestand 2005: ca. 15.000 Wohneinheiten) direkt über diese Firma abgewickelt und die notwendigen Maßnahmen, wie zum Beispiel Trocknung, Reparatur oder Leckortung zentral koordiniert.

Die Ziele der Koordination der Schadenbeseitigung (Leckortung, Trocknung, Sanierung etc.) für die Versicherungskammer Bayern durch einen Ansprechpartner beim Dienstleister:

- ▶ bessere und schnellere Schadenbearbeitung und Schadenbeseitigung
- ▶ Kostensenkung
- ▶ verbesserter Kundenservice
- ▶ Sanierungsvorschläge, technische Unterstützung

Zusammenarbeit mit dem örtlichen Handwerk

Kleinere Reparaturarbeiten oder Trocknungsmaßnahmen können vom Mitarbeiter der Dienstleistungsfirma direkt durchgeführt werden. Größere Aufträge gehen jedoch an ausgewählte Handwerksbetriebe in der Region des Wohnungsbauunternehmens. Diese werden durch den Dienstleister hinsichtlich Qualität, Preis

und Flexibilität bewertet und dementsprechend beauftragt. Somit werden die Handwerksbetriebe vor Ort, die sich in oben genannten Punkten auszeichnen, in den laufenden Schadenprozess mit eingebunden und können so auf eine gesicherte Auftragslage setzen.

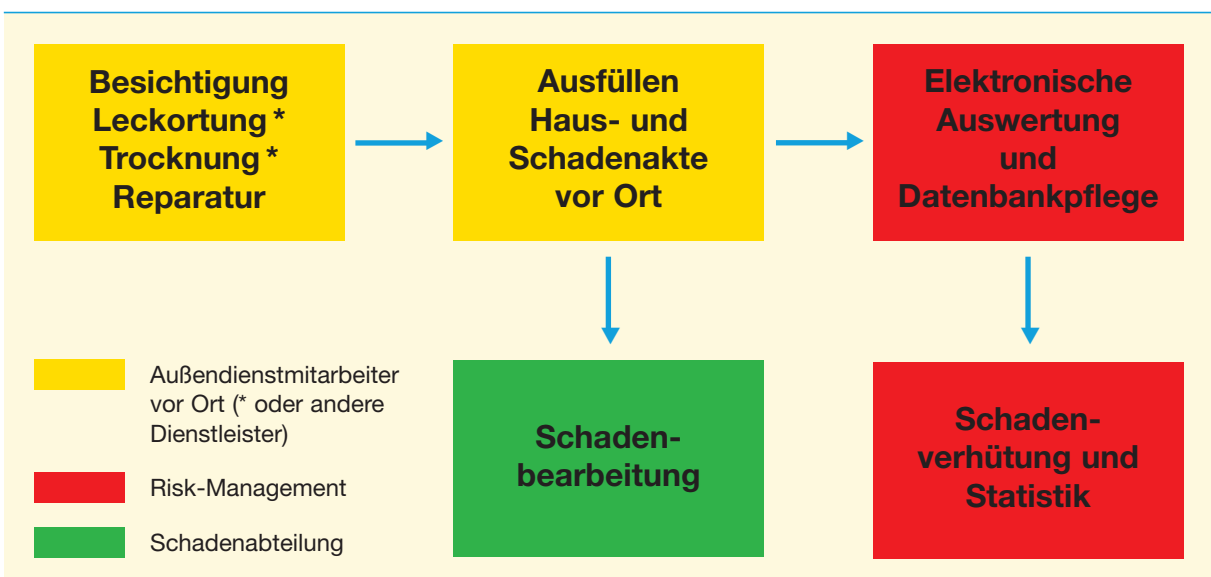




Bild 1: Korrosionsschäden an Trinkwasserrohren aus verzinktem Stahl.

Hausakte – Schadenakte

Für jedes Objekt, in dem ein Schaden auftritt, wird durch den Mitarbeiter des Dienstleistungsunternehmens eine so genannte Hausakte erstellt. In dieser Hausakte werden allgemeine Angaben zum Gebäude und zur Leitungswasserinstallation abgefragt.

Die Hausakte gibt einen Überblick über grundlegende Daten zum Gebäude und zur Leitungswasserinstallation. Auf lange Sicht wird so von jedem Gebäude der Wohnungsbaugesellschaft eine Akte erstellt, in der neben stehende Parameter enthalten sind. Über die Adresse können diese dann auch objektgenau zugeordnet werden.

Für zukünftige Auswertungen sind damit wichtige Informationen vorhanden, um z.B. eine Sanierungsempfehlung zu erarbeiten. Um allerdings genauere Aussagen dazu machen zu können, müssen auch die jeweiligen Schäden und Schadenursachen in den einzelnen Objekten bekannt sein. Aus diesem Grund wird zu jedem bearbeiteten Schaden eine so genannte Schadenakte angelegt.

Schadenakte

Die Schadenakte besitzt im Gegensatz zur Hausakte detaillierte Informationen zur Schadenursache,

Hausakte

- ▶ Adresse des Gebäudes
- ▶ Baujahr
- ▶ Anzahl der Wohneinheiten
- ▶ Alter und Material der Rohrleitungen
- ▶ Betriebstemperatur der Warmwasserversorgung
- ▶ Feinfilter, Potenzialausgleich, Leitungsisolation
- ▶ Härtegrad des Wassers
- ▶ Vorhandene Wasserbehandlungsanlagen
- ▶ Subjektive Einschätzung der drei Wasserversorgungssysteme Warm-, Kaltwasser, Heizung aufgrund von Sichtprüfung

dem Schadenort im Objekt oder z.B. auch zu Fragen der Haftung. Die Schadenakte ist für die Schadenabteilung der Versicherungskammer ein wichtiges Instrument, um den Schaden richtig zu bewerten und eventuell Haftungs- und Regressfragen abzuklären. Des Weiteren kann damit klar zwischen versicherten und nicht versicherten Schäden bzw. Sachen unterschieden werden. Die Abrechnung der Schäden erfolgt direkt zwischen der Versicherungskammer Bayern und der Dienstleistungsfirma. Der Kunde erhält einen Abdruck des Abrechnungsschreibens. Durch eine Vorprüfung des Dienstleisters werden außerdem bereits vor Ort eindeutig nicht versicherte Schäden identifiziert

und müssen demnach nicht mehr von den Mitarbeitern der Schadenabteilungen geprüft werden.

Aus Sicht der Schadenverhütung können durch eine systematische Auswertung der Schäden Auffälligkeiten und typische Ursachen identifiziert werden. Die Schäden können direkt den oben genannten Hausakten zugeordnet werden. Somit können objektgenau Strategien entwickelt werden, um Schäden einer bestimmten Art zielgenau zu verhindern und gegebenenfalls Teile des Leitungswassersystems zu sanieren. Die Aussagen zur Sanierungsstrategie können sich meist auf mehrere baugleiche Objekte einer Bauphase beziehen. ▶



Vorteile für die Wohnungswirtschaft

Das Wohnungsbauunternehmen bewertet diese Zusammenarbeit durch die einfache und schnelle Schadenabwicklung sehr positiv. Es besteht ein Ansprechpartner beim Dienstleister, der spätestens vier Stunden nach Eingang der Schadenmeldung vor Ort ist, um den Schaden zu begutachten, zu reparieren und gegebenenfalls weitere Schritte einzuleiten. Bereits jetzt haben die zuständigen Mitarbeiter des Dienstleisters einen guten Überblick über die verschiedenen technischen Gegebenheiten der Objekte und können schadenanfällige Bereiche genau benennen und Schäden schnell und zielgenau beheben.

Durch das Erstellen und Auswerten der Schaden- und Hausakten können außerdem schadenanfällige Objekte der Gesellschaft

leicht erkannt werden, um künftige Schäden zu vermeiden oder wenigstens zu verringern.

Aus Sicht des Kunden ist es sicherlich auch von Vorteil, dass durch eine Reduzierung der Schadenquote die Versicherungsprämien auf einem niedrigen Niveau gehalten werden können und keine Sanierungsmaßnahmen im Sinne einer Vertragsumstellung (z.B. höhere Selbstbehalte oder steigende Prämien) notwendig sind.

In einer ersten Befragung des Kunden überwogen daher auch die positiven Eindrücke. Vor allem die Bewertung der Leistungsausführung wurde zu mehr als 75 % mit gut oder sehr gut bewertet, auch die Terminierung wurde größtenteils positiv gesehen. Gut ein Drittel der Befragten bewerteten die Qualität der Anschluss- und Restarbeiten als eher negativ. Um diesen Bereich

zu verbessern, wird die zentrale Koordination der Restarbeiten optimiert sowie die Handwerkerkapazität weiter erhöht. Die Mieter lobten hauptsächlich die Pünktlichkeit (über 90 %), die Sauberkeit (über 75 %) sowie die telefonische Erreichbarkeit.

Erste Ergebnisse

Bisher wurden in diesem Pilotprojekt über 200 Leitungswasserschäden bearbeitet. Der Schadendurchschnitt der von dem Dienstleistungsunternehmen bearbeiteten Leitungswasserschäden belief sich auf ca. 400 €. Dies entspricht einer deutlichen Reduzierung der Schadenhöhe im Vergleich zu dem Schadenverlauf der letzten fünf Jahre. Insgesamt konnten bereits 14 Schäden vor Ort aufgrund eines nicht versicherten Schadenereignisses abgelehnt oder mit so geringem Aufwand behoben werden, dass für die Ver-

Vorteile für die Wohnungswirtschaft

- ▶ Schnelle und einfache Schadenabwicklung
- ▶ Qualitätsgewinn bezüglich der Reparaturarbeiten
- ▶ Positiver Verlauf des Versicherungsvertrages
- ▶ Identifizierung schadenauffälliger Objekte
- ▶ Sanierungsstrategien



Bild 2: Korrosionsschäden an Trinkwasserrohren.

sicherungskammer Bayern kein Verwaltungsaufwand und keine Schadenzahlungen entstanden. Auffällig ist die Vielzahl an Lochfraßschäden bei Installationen, in denen der vorgeschriebene Feinfilter fehlt, sowie Korrosionsschäden an Abwasserrohren, bei denen es sich in dieser Region zu einem Großteil um feuerverzinkte Stahlabflussrohre nach DIN EN 1123 handelt, die mit einer zusätzlichen Innenbeschichtung ausgestattet sind (**Bild 1 und 2**).

Fazit

Die Erfahrungen der ersten Monate zeigen ein sehr positives Bild. Auf der einen Seite konnte die Durchschnittsschadenhöhe deutlich reduziert werden, auf der anderen Seite stehen erhebliche Vereinfachungen für den Kunden. Zudem konnten für die Schadenverhütung umfangreiche Informationen zur Analyse der Objekte gesammelt werden. Ob und in welchem Umfang Sanierungsstra-

tegien und gemeinsame Lösungen zur Verminderung der Schadenanzahl aufgrund der Datenauswertung der Akten möglich ist, wird sich in Zukunft zeigen – die bisherige Anzahl der Fälle ist noch zu gering, um darüber schon heute genaue Aussagen treffen zu können. ■

Christian Schmidt,
Versicherungskammer Bayern,
Risk-Management