



## Herausforderung Industrie- und Großgewerbeschäden

### Der Faktor Zeit gewinnt weiter an Bedeutung

Mit dem Abschluss eines Versicherungsvertrags „versichert“ – im wahrsten Sinne dieses Wortes – das Versicherungsunternehmen seinem Partner, dem Versicherungsnehmer, den Kostenersatz für die Wiederherstellung bzw. Wiederbeschaffung der beschädigten Sache. Gegebenenfalls schließt dies auch den Ersatz der entstandenen Kosten bis zur Erreichung der vollen Betriebsbereitschaft ein.

#### Projektentwicklung immer umfangreicher

Der umfassende Großschaden im Bereich Industrie, Großgewerbe sowie bei vergleichbaren öffentlichen Risiken bedarf aus Kundensicht der vollumfänglichen Projektentwicklung „Schaden“ als Angebot der Dienstleistung durch den Versicherer.

Da der Faktor Zeit im Verlauf der Schadenbehebung immer stärker an Bedeutung gewinnt, ist es unumgänglich, diese Art der aktiven Schadenbearbeitung anzubieten und in den geeigneten Fällen dann auch durchzuführen.

Die Projektsteuerung zur Schadenbeseitigung berücksichtigt die wirtschaftlichen Interessen aller Beteiligten und führt auch deshalb zu einer Optimierung der Schadenabwicklung aus Kundensicht unter Berücksichtigung von Zeit und Kosten.

Der Versicherungsumfang und die Abwägung des versicherungsrechtlichen Ersatzanspruches werden mit den Vereinbarungen aus dem Versicherungsvertrag laufend abgestimmt.

Die Aufgabe der Projektentwicklung besteht auch im ständigen Abgleich und

der Prüfung der Vorgehensweise zur Schadenbehebung hinsichtlich der Priorität der schnellstmöglichen Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft bzw. der Marktteilnahme des Unternehmens.

#### Größtschaden-Management: Was erwartet der Industriekunde?

Nach Eintritt eines Großschadens stellen sich für den Versicherungsnehmer in aller Regel zunächst die Fragen:

- ▶ Was ist zu tun?
- ▶ Wie geht es weiter?
- ▶ Wie muss ich mich verhalten?

Hierauf erwartet der Kunde von seinem Versicherer eine klare und fundierte Antwort sowie ein koordiniertes Vorgehen.

Für den Industriekunden stellt der Großschaden eine in der Regel überraschend und nicht planbar eingetretene Sondersituation dar. Dieses Ereignis hat natürlich erhebliche Auswirkungen auf das normale Betriebsgeschehen.

Aus dem Schadenfall entstehen vielfältige und umfangreiche technische und organisatorische Problemstellungen. Diese sind üblicherweise mit

massiven wirtschaftlichen Folgen für das Unternehmen verbunden. Auch im zeitlichen Verlauf der Schadenbehebung ergeben sich vielfältige Störungen der betrieblichen Abläufe. Letztere machen eine koordinierte und strukturierte Schadenbearbeitung mit entsprechender Projektführung notwendig.

Deshalb bietet der Versicherer seinem Kunden die Projektsteuerung, Schadenkoordination und Schadenmanagement im Schadenfall an.

Die Aufgabe des Großschaden-Koordinators ist demzufolge die Projektleitung „Schadenabwicklung“ vor Ort. Diese ist in der Regel mit erheblicher zeitlicher Präsenz verbunden.

#### Umfangreiches Fachwissen ist unabdingbar

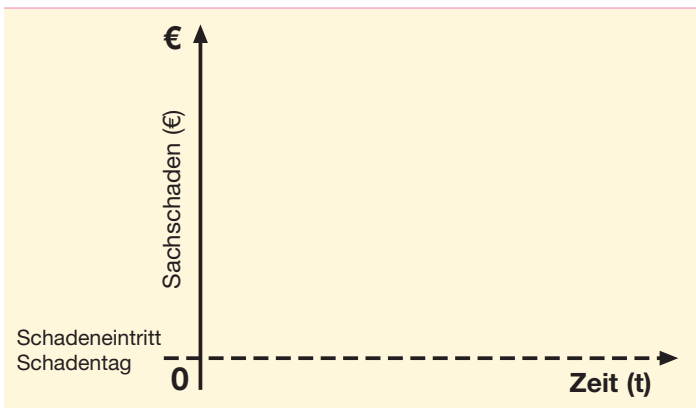
Diese Aufgabe erfordert einen Großschaden-Sachbearbeiter mit langjähriger Erfahrung sowie speziellen Sachkenntnissen zu versicherungsrechtlichen Auswirkungen von Entscheidungen im Zusammenhang mit der Schadenabwicklung und auch spezifischen Fachkenntnissen in allen Bereichen der Technik, insbesondere zu den Schadenauswirkungen:

- ▶ auf die Konstruktion und Ausführung des Gebäudes, seine haustechnischen Anlagen sowie die Gebäudeteile und das Gebäudezubehör;
- ▶ auf technische Betriebseinrichtungen, Maschinen und Anlagentechnik, die betriebliche Ausstattung und auch die eingesetzten Waren und Vorräte sowie elektrische/elektronische/EDV- Anlagen/Energietechnik;
- ▶ auf dem Gebiet des Verhaltens bei Einwirkungen von Schadstoffen im Brandfall und deren chemische Aus-

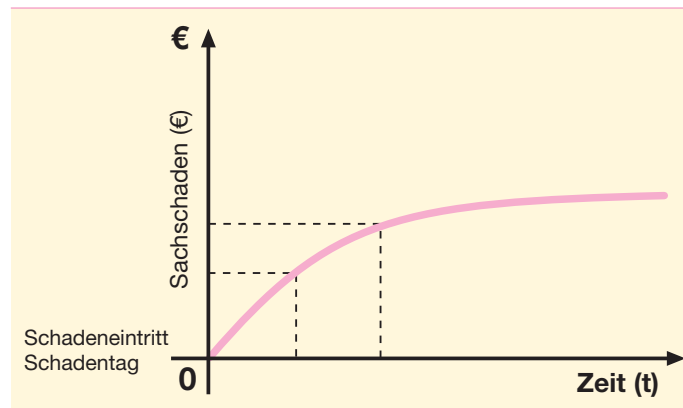
wirkungen auf Baustoffe, Bauteile und technische Anlagen, Maschinen und sonstige betriebliche Ausstattungen;

- ▶ Des Weiteren benötigt er insbesondere auch Grundkenntnisse zu Einsatz und Möglichkeiten der verschiedenen Reinigungs- und Sanierungsverfahren.

Er sollte darüber hinaus mögliche Probleme hinsichtlich des statischen Verhaltens von Baukonstruktionen aufgrund Einwirkung aus dem Brandgeschehen erkennen können.



**Bild 1:** Die Höhe des Sachschadens ist zeitunabhängig!



**Bild 2:** Zeitersparnis  $\Delta t$  = Verkürzung des Ertragsausfalls durch Einsatz von zusätzlichen Sach-/Personalkosten  $\Delta\epsilon$  = SMK (Schadenminderungskosten) im Rahmen der FBU

Die Berücksichtigung des baulichen und betrieblichen Brandschutzes kann im Rahmen der Schadenabwicklung technisch und wirtschaftlich optimiert werden. Voraussetzung ist das Grundwissen über betriebliche Abläufe sowie das Verständnis für die Zusammenhänge von Produktionseinheiten, Fertigungsstätten und Gesamtergebnis.

Von nicht unerheblicher Bedeutung sind in diesem Zusammenhang auch die Grundlagenkenntnisse aus der Betriebsabrechnung/Kostenermittlung, um die Zusammenhänge von Sachkosten und Ertragsausfall nachvollziehen zu können. Unverzichtbare Voraussetzungen für eine erfolgreiche Arbeit des Großschaden-Koordinators sind des Weiteren eine langjährige Berufserfahrung in den oben genannten

Bereichen sowie die Bereitschaft zur Kommunikation, Überzeugungskraft und persönliche Integrität.

Das Schadenmanagement implantiert die berechtigten Ansprüche des Kunden sowie die wirtschaftlichen Interessen der Versicherung in die Schadenabwicklung.

Die Befriedigung der berechtigten Ansprüche des Kunden durch Entschädigungsleistung, verbunden mit der umfassenden Hilfestellung, führt dadurch regelmäßig zur Senkung des Schadenaufwandes und nicht zuletzt zur vollumfassenden Kundenzufriedenheit.

Erforderliche Parameter sind:

- ▶ sofortige Kontaktaufnahme mit dem Kunden und weiteren Beteiligten

- ▶ intensive, aktive Betreuung im Zuge der Schadenabwicklung
- ▶ zügige Entscheidungen, effektive Schadenabwicklung vor Ort

Mit dem Versicherungsfall tritt für den Versicherungsnehmer die „Stunde der Wahrheit“ ein. Nun obliegt es dem Versicherer, sein Leistungsversprechen möglichst vollumfänglich auf Basis des Versicherungsvertrages zu erfüllen: Gelingt dies entsprechend, so folgt daraus ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung. **(Bild 1 und 2)**

### Projektbearbeitung – Großschaden

Unter Einbindung sämtlicher Beteiligten wird eine Projekt-Arbeitsgruppe ▶

### Einige Begriffsklärungen:

- ▶ Gebäudeschaden (vereinfacht): Beeinträchtigung/Zerstörung der Substanz von Gebäuden hinsichtlich Wert oder/und Brauchbarkeit
- ▶ Sachschaden (vereinfacht): Beeinträchtigung der Substanz/Zerstörung von Sachen hinsichtlich Wert oder/und Brauchbarkeit
- ▶ Betriebsunterbrechungsschaden (vereinfacht): Störung der Betriebstätigkeit, Einschränkung der Leistungserstellung/Leistungsverwertung, Rückgang/Verlust an Ertrag



**Bild 3:** Fräsmaschine durch Brandeinwirkung total beschädigt



**Bild 4:** Fräsmaschine und thermisch betroffener Brandbereich



**Bild 5:** Maschinenzubehör mit Korrosionsansatz

installiert. Ständige Mitglieder der Projektgruppe sind Vertreter des Versicherungsnehmers. Zu ihnen zählen vor allem Mitarbeiter der Geschäftsführung sowie der technischen Betriebsleitung und der mit der Schadenabwicklung befasste Großschaden-Koordinator des Versicherers, der Kundenbetreuer des Versicherers sowie Makler und ggf. weitere beauftragte Sachverständige/Fachfirmen. Die Projektführung/Schadensteuerung sollte im Einvernehmen mit dem Versicherungsnehmer der Großschaden-Sachbearbeiter des Versicherers übernehmen.

Das Projekt Schadenabwicklung gliedert sich in drei Phasen:

Die 1. Phase unterteilt sich in:

- a) Sofortmaßnahmen zur Schadenminderung
- b) Gutachterliche Feststellungen zum Schadenumfang/Schadenbegrenzung-Schadenbereiche
- c) Abbruchmaßnahmen/Demontagen/Umlagerungen

Die 2. Phase beschäftigt sich mit der detaillierten Ermittlung des Schadenumfangs, den Maßgaben zur Wiederherstellung sowie der Kostenermittlung.

In der 3. Phase werden dann die Ergebnisse der Schadenermittlung zusammengetragen und abschließend versicherungsrechtlich bewertet.

#### 1. Phase:

- a) Sofortmaßnahmen zur Schadenminderung
  - ▶ Zugangssicherung des Brandbereichs/Brandstelle absichern
  - ▶ Markieren/Kennzeichnen der Gefährdungsbereiche
  - ▶ Provisorische Abstützung/ggf. Sperrung von einsturzgefährdeten Gebäuden
  - ▶ Beseitigung/Aufsaugen von Löschwasser u. Ä.
  - ▶ Freisaltung von elektrischen Anlagen
  - ▶ Stilllegung der Versorgungseinrichtungen für Wasser, Gas, Druckluft etc.
  - ▶ Sicherstellung/Ausbringung von Gefahrstoffen
  - ▶ Herabsetzen/Entfeuchten der Raumluft
  - ▶ Aufbringung von Roststopfpölen auf blanke Metalloberflächen
- b) Gutachterliche Feststellungen zum Schadenumfang/Schadenbegrenzung
  - ▶ Erstellen eines Sanierungsvorschlags durch einen Chemiesachverständigen
  - ▶ Beiziehen einer Sanierungsfachfirma zur Erstreinigung
  - ▶ Prüfungen der Standsicherheit des Gebäudes durch Statiker
  - ▶ Untersuchung der Schadenursache durch Sachverständigen
- c) Abbruchmaßnahmen/Demontagen/Umlagerungen
  - ▶ Abgrenzung der Totalschäden zum Schadenbereich der Instandsetzung
  - ▶ Erstellen eines Entsorgungskonzepts durch Chemiesachverständigen
  - ▶ Erste Dokumentation der Maßnahmen im Schadenbericht/Schadenbilder

#### Organisatorische Maßnahmen und Arbeitsschutzmaßnahmen

- ▶ Gefährdungseinschätzung der Brandstätte nach VdS 2357 (wg. persönlicher Arbeitsschutzmaßnahmen, Schutzausrüstungen)
- ▶ Hinweis auf Arbeits- und Sicherheitsplan BGR 128 (Berufsgenossenschaftliche Regeln)
- ▶ Hinweis auf die Baustellenverordnung BauStellV SiGe-Plan – Bestellung eines Sicherheits- und Gesundheitskoordinators

#### 2. Phase: Ermittlung des Schadenumfangs, Maßgaben zur Wiederherstellung und der Kostenermittlung

- ▶ Dokumentation des Schadenumfangs in einem Schadenprotokoll
- ▶ Schaden-Kostenermittlung durch Ausschreibungen/Angebote von Fachfirmen





**Bild 6:** Fräsmaschine mit Rostansatz an blanken Metallteilen



**Bild 7:** Drehmaschine mit Rostansatz an blanken Metallflächen

- ▶ Schadenaufwand-Schätzungen über Massenermittlungen und ortsübliche Einheitspreise
- ▶ Kostenvergleiche über Marktwerte und Erfahrungswerte
- ▶ Verhandlungen mit dem Anbieter über Kosten/Termine/Zahlungsziele in Abstimmung mit dem Versicherungsnehmer
- ▶ Abwägung von Kosten für Sanierung/Instandsetzung zu Neubeschaffung, unter Beachtung des größtmöglichen Nutzens zur Minderung des Ausfallschadens
- ▶ Klärung der Termine für Wiederherstellung und Neubeschaffung
- ▶ Aufstellen eines Bauzeiten-/Lieferzeitenplans
- ▶ Prüfung von Sondermaßnahmen zur Verkürzung von Ausfallzeiten, z. B. Mehrarbeit wie Überstunden-/Samstags-/Sonntagszuschläge
- ▶ Dokumentation der Maßnahmen im Schadenbericht (fortschreibend)

**3. Phase:** Ergebnisse der Schadenermittlung

- ▶ Dokumentation der Schadenermittlung in Form der Schadenzusammenstellung
- ▶ aufgegliedert in die verschiedenen Schadenbereiche
- ▶ Abgrenzung des versicherten zum unversicherten Schaden, abschließende Feststellung zur Schadenhöhe
- ▶ Berücksichtigung von regulierungsrelevanten Einflüssen auf die Entschädigung
- ▶ Verhandlung eines Angebotes des Versicherers zum Vergleich des Schadens
- ▶ Dokumentation des Ergebnisses in einem fortschreibenden Schadenbericht

**Projektentwicklung – Schaden**

Ein Beispiel aus der Praxis

Ein technischer Defekt/Kurzschluss an einer Werkzeugmaschine führte zur thermischen Zerstörung von Gebäudeteilen und maschinellen Einrichtungen in einem mittelständischen Unternehmen aus dem Bereich Metall-/Kunststoff-/Holzbearbeitung. Der Schwerpunkt der Tätigkeiten liegt auf der Erstellung von technischen Modellen,

auch Exhibition Engineering genannt. Durch den Brand kam es zu massiven, großflächigen Rauch- und Rußverteilungen in den angrenzenden Betriebsbereichen.

Nach Eingang der Schadenmeldung durch den betreuenden Makler und der daraus ersichtlichen Problematik für den schadenbetroffenen Betrieb wurde noch für den gleichen Tag der Ortstermin zur Erstbesichtigung des Schadens vereinbart.



**Bild 8:** Drehmaschine (Detail)

**1. Phase**

Vor Ort stellte sich schnell heraus, dass der gesamte Betrieb mit sämtlichen Produktionseinheiten still stand. In Absprache mit der Betriebsleitung des VN wurde sofort ein Brandsanierungsunternehmen herbeigezogen, um Möglichkeiten der Erstmaßnahmen zur Reinigung und Korrosionsvorsorge an blanken Maschinenoberflächen zu klären. Dies wurde notwendig, da bereits erste Rostansätze vorhanden waren. Des Weiteren wurde umgehend ▶



**Bild 9:** Ständerbohrmaschine mit Rostansatz an blanken Metallflächen



**Bild 10:** Schleifmaschine mit Rostansatz



**Bild 11:** Rußbeaufschlagung (Beispiel)

eine Arbeitsgruppe Projektabwicklung Brandschaden mit der Geschäftsführung des VN sowie der technischen Betriebsleitung und dem Makler des VN gebildet. Es folgten erste Absprachen zur Organisation und zum Ablauf der notwendigen Schadenbehebung. Dazu zählte die Einteilung der beschädigten Bereiche in gering bis schwer betroffen, die Freigabe zur Erstellung von Notstromversorgungen der gering betroffenen Bereiche sowie die Absprache von Maßgaben zum Einsatz von Konservierungs-Roststoppölen durch das Sanierungsunternehmen.

Im Rahmen der gutachterlichen Klärung des Schadenumfanges sowie der Schadeingrenzung wurde ein Chemiesachverständiger mit der Erstellung eines Sanierungsvorschlags beauftragt. Ziel dieser Maßnahme war es, sowohl den zeitlichen Ablauf als auch den Einsatz der Reinigungs-/Sanierungsarbeiten festzulegen.

Außerdem wurde bei der Ermittlung und Festlegung des Schadenumfanges ein Zeitplan zur Beseitigung der Schadenfolgen aufgestellt. Wichtigster Aspekt dieser Maßnahme war die Beschleunigung aller Aktivitäten, um die Betriebsausfall-Zeiten der einzelnen Bereiche so weit wie möglich zu verkürzen = Zeitraumbeurteilung über die Wiederherstellung der teilweisen bis zur vollständigen Betriebsbereitschaft.

Bei den regelmäßigen Arbeitstreffen der Projektgruppe Schaden galt es, immer wieder folgende Parameter abzuarbeiten:

- ▶ Besprechung zum Stand der Schadenabwicklung/Schadenbeseitigung
- ▶ Freigabe einzelner Maßnahmen und deren Kosten
- ▶ Termin-Verfolgung der Instandsetzungsmaßnahmen anhand des Zeitplanes zur Wiederherstellung

## 2. Phase

Auf der Basis von Angeboten seitens Fachfirmen – inklusive einer technischen Prüfung hinsichtlich Umfang und Kosten – wurde eine Schaden-Kostenermittlung erarbeitet. Diese schloss die Klärung von Lieferzeiten und Montageterminen ein. Der VN wurde bei den Vergabegesprächen mit den einzelnen Anbietern konsequent unterstützt. Dies galt insbesondere für die Verhandlungen bezüglich Kosten, Lieferzeiten/Termine sowie Zahlungszielen. Darüber hinaus wurden Beschleunigungsmaßnahmen wie Überstunden, Samstags- und Sonntagsarbeit zur Verkürzung der Wiederherstellung geprüft und freigegeben.

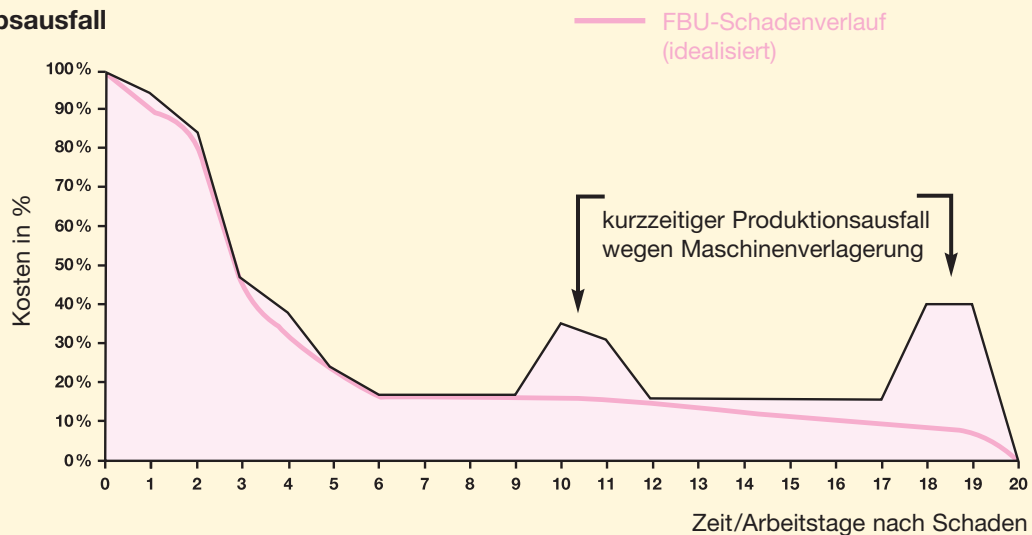
## 3. Phase

Während der gesamten Projektabwicklung erfolgte eine laufende Dokumentation der Schadenkosten. Diese wurden aufgeteilt nach den Deckungsumfängen in Gebäudeschaden, Betriebsein-



**Bild 12, 13 und 14:** Betriebsgebäude, Verrußung der Gebäude-Oberflächen

## Betriebsausfall



richtungs- und Vorräteschaden sowie dem Betriebsunterbrechungsschaden unter Bezug auf Versicherungsumfang bzw. Abgrenzung zum gesondert versicherten Elektronik-Schaden. Schaden-

Vorschusszahlungen wurden auf Basis des Zeitwertschadens und maßgeblicher Baufortschrittsleistungen freigegeben. Abschließend wurde eine nachvollziehbare und detaillierte Doku-

mentation des Gesamtschadens erstellt und die Restauszahlungen nach Abschluss der Wiederherstellung bewilligt.

### Zusammenfassung:

Durch die strukturierte Projektbearbeitung der Schadenabwicklung wurde dem VN innerhalb kurzer Zeit und mittels Abarbeitung der Prioritäten stufenweise die Wiederaufnahme der Produktion ermöglicht. Dem VN war es schnell wieder möglich, seine betrieblichen Tätigkeiten fortzuführen und seinen Lieferverpflichtungen nachzukommen.

Der Wirtschaftlichkeit der Schadenabwicklung wurde durch den kontinuierlichen Schadenbetreuungsprozess und die

daraus resultierende laufende Kostenkontrolle jederzeit Rechnung getragen. Mittels dieser Vorgehensweise der Schaden-Projektbearbeitung wurde den Wünschen des Kunden vollumfänglich entsprochen.

Durch das hohe Maß der Kundenorientierung stellte sich eine große Kundenzufriedenheit mit der Folge einer Erweiterung der Kundenbeziehung und der damit verbundenen Kundenbindung ein. ■

Dipl.-Ing. Günter Brücher  
Risk-Management  
Versicherungskammer Bayern  
München



Bild 13



Bild 14