



Die Situation nach einem Brand ist alltäglich für den technischen Schadensachbearbeiter des Versicherers. Er steht in einer verwüsteten Wohnung, vor ihm der oder die Versicherungsnehmer, die sich erschüttert und verstört Hilfe suchend an ihn wenden (Bild 1, 2). Bisher klärten wir auf, recherchierten, berieten und boten fachlichen Beistand. Eine weiter gehende Betreuung unseres Kunden gehörte nicht zu unserem Auftrag. Die Aufgabe war die schnelle und akkurate Bewertung eines Gebäudeschadens.

Der Gebäudeschadenservice – ein Schadeningenieur berichtet



Bild 1 | Die Gebäudeansicht nach einem Wohnungsbrand. Das linke Fenster im Obergeschoss zeigt deutlich den Schwerpunkt des Feuers.

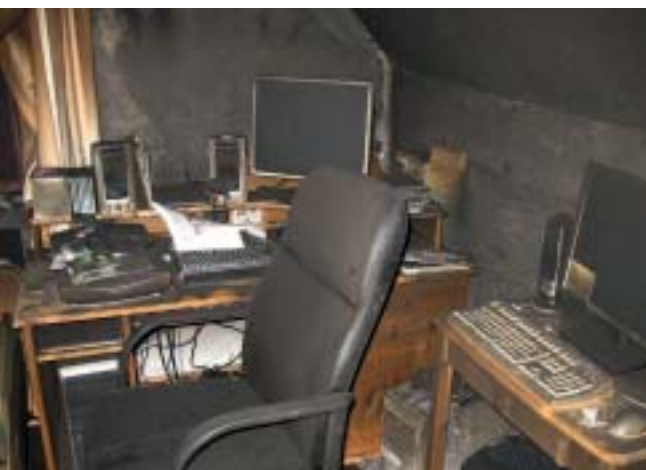


Bild 2 | Für die Betroffenen eine Katastrophe. Wo und wie soll man mit der Sanierung beginnen? Hier ist der Rat eines Experten wertvoll. Beim Gebäudeschadenservice leitet er auf Wunsch die nötigen Maßnahmen ein.

Die Situation heute

Unseren Erstbesuch beendeten wir mit einem fachlich erstklassig aufgeklärten Menschen, der – gestützt auf eine Fülle von Formularen, Formblättern und Informationen – hoffentlich das Richtige im Sinne des Versicherers und sich selbst tun würde. Jetzt zeigte es sich, ob unsere „Hilfestellung“ ausreichend war und ob die richtigen Fachfirmen vom Versicherungsnehmer beauftragt wurden.

Tatsächlich präsentierten uns aber unsere Kunden häufig ungeeignete oder aber zu teure Firmen. Gestützt auf Informationen und „gute Ratschläge“ aus seinem Umfeld wurden im schlimmsten Fall sogar technisch vollkommen ungeeignete Lösungen angeboten.

In solchen Fällen war es schwierig, diesen eingeleiteten Weg zu korrigieren. Der Versicherungsingenieur musste nun versuchen, die Sanierung wieder auf den richtigen Weg zu bringen, und gewissermaßen Schadenbegrenzung im Schadenfall betreiben.

Die Idee des Gebäudeschadenservice

Was wollen wir also zukünftig anders machen? Wir überlassen unseren Kunden nicht sich selbst, sondern „nehmen ihn an die Hand“. Wie bisher übernehmen wir die Schadenaufnahme, aber auf Wunsch des Kunden vermitteln wir auch zuverlässige Handwerker und begleiten die Sanierung bis hin zur Endabrechnung und Abnahme der Arbeiten. Damit erreichen wir, dass der Schaden durch den Einsatz geeigneter Firmen auf das technisch sinnvolle und notwendige Maß beschränkt bleibt. Es wird eine fachgerechte Sanierung angeboten, die als Nebeneffekt auch noch einer Kostenexplosion entgegenwirkt.

Wir vermeiden den mühsamen und teuren Weg, den Versicherungsnehmer von falschen Sanierungsvorstellungen abzubringen und vermeiden damit Ärger und Missstimmung. Aber das Wichtigste ist, dass wir einen kompletten Service anbieten, der auf Wunsch den Eigentümer der schadenbetroffenen Immobilie maximal entlastet. ▶

Wie läuft der Gebäudeschadenservice konkret ab?

Wir bieten den Gebäudeschadenservice nur an, wenn der Versicherer voll leistungspflichtig ist. Stimmt der Kunde dem Angebot zu, tritt er alle Ansprüche ab. Der Versicherer bezahlt die ausführenden Firmen direkt.

Parallel dazu sind Sonderwünsche des Versicherungsnehmers oder Abweichungen von der technisch notwendigen Schadensanierung selbstverständlich möglich. Diese Leistungen werden direkt mit der ausführenden Firma vereinbart und bleiben außerhalb der Schadenleistungen.

Stehen Zahlungen direkt unserem Kunden zu (z.B. Mietwertausfall, Energiekosten, Eigenleistungen), so werden diese direkt an ihn geleitet.

Der Kunde entscheidet über das Ausmaß des Service

Unser Kunde entscheidet, wie weit er in die Sanierungsmaßnahmen eingeschaltet werden möchte. Der Versicherungsingenieur steht ihm auf Wunsch wie ein Architekt zur Seite. Er berät, informiert und nimmt ihm zusätzliche Aufgaben aus einer schadenbedingten Baumaßnahme ab. Schritt für Schritt wird unserem Kunden der Sanierungsweg beschrieben, sodass ihm stets klar ist, wie weit der Versicherer leistet und an welcher Stelle er seine Ergänzungswünsche mit Eigenmitteln zu bestreiten hätte. Hier zeigt sich manchmal, dass Alternativen nicht unbedingt teurer sein müssen. Manchmal lässt sich eine Minderleistung mit einer Mehrung geschickt kombinieren, sodass am Ende Verbesserungswünsche ohne Mehrkosten erfüllt werden können (Bild 3, 4).

Entscheidende Vorteile des Gebäudeschadenservice

- In der Stresssituation eines Feuerschadens genießt unser Kunde vom ersten Augenblick an Fachbetreuung.
- Involvierte Firmen sind dem Versicherungsingenieur bekannt und verfügen meist über langjährige Erfahrung in der Gebäudeschadensanierung.
- Der Einsatz von technischem Know-how reduziert die Sanierungsdauer auf ein Minimum.

Fazit nach einem Jahr praktischer Erfahrung

In den mit dem Gebäudeschadenservice durchgeführten Schadenfällen gab es keinerlei Beanstandungen. In jedem Fall wurde der Kunde nach seiner Zufriedenheit gefragt und das Ergebnis war beeindruckend. Die Betroffenen waren regelrecht begeistert und beurteilten die Betreuung und die durchgeführte Sanierung fast ausnahmslos mit „sehr zufrieden“.

Der Betreuungsaufwand durch den technischen Schadensachbearbeiter steigt zwar, dies wird durch eine optimale Steuerung der Sanierung und die hohe Kundenzufriedenheit aber mehr als ausgeglichen. ■



Bild 3 und 4 | Auf Wunsch sind jederzeit Verbesserungen möglich. Der Versicherungsnehmer kann seine Verbesserungsvorschläge einbringen und erhält klare Aussagen zu eventuellen Mehrkosten.