

Schaden **DIENST** | JOURNAL

Informationen und Innovationen zu Schäden an Gebäuden
KUNDENMAGAZIN DES SCHADENDIENST24

02/2015



Titelthema: Sicherer Umgang mit Folgeschäden Schimmelpilzbefall

Eigenschaden
Großbrand an der Zentrale
Seite 6

Duales Studium
Risk- & Schadenmanagement
Seite 12

Achtung Silikonfuge
Neue Rechtsprechung
Seite 16

NEUE FORTBILDUNGEN Seite 14
Praxis im Schadenhaus.de
TÜV Rheinland Personalzertifizierung



Bewegung im Markt...

Veränderungen bestimmen den Schadenservice

Sehr geehrte Damen und Herren,

Schadenservice bei Gebäude & Wohnen muss sich stetig an die Bedürfnisse der Kunden anpassen. Ohnehin eine der größten Herausforderungen an die Fachsanierer, denn bei Schäden an Gebäuden ist direkt die Wohnqualität und damit das soziale Leben der Nutzer betroffen. Es gilt sofort zu helfen und Vertrauen aufzubauen, sowie hohe Qualität in der Leistung zu erbringen.

Insbesondere die Hygiene bei der Bearbeitung von Schäden gewinnt immer mehr an Bedeutung. Hierzu ist es wichtig, dass Fachkräfte aus Sanierungsfachbetrieben schon in der Erstversorgung perfektes Fachwissen zu den Anforderungen der Versicherungswirtschaft haben und vor allem mikrobiologisches Know-how aufweisen. Mit Blick auf diese Aufgabe erscheint nun die zweite Ausgabe dieses Journals für dieses Jahr, damit Sie in ruhigen Stunden wichtige Neuerungen, natürlich auch aus unserem Netzwerk, studieren können. Soweit Sie noch nicht in unserem Verteiler sind, melden Sie sich bitte unter Telefon 0800/477477-3, wir sorgen dafür, dass Sie dieses Journal zukünftig pünktlich und natürlich kostenlos erhalten.



Andreas Knöbel
Geschäftsführer SchadenDienst24 GmbH



Wir sehen uns in 16 Jahren

Statistische Betrachtung / GDV Daten

Zur letzten Fachtagung über Leitungswasserschäden des VdS in Köln machte eine spannende Zahl die Runde. Etwa alle 16 Jahre soll ein Wasserschaden durchschnittlich ein Haus oder eine Wohnung treffen. Statistisch kommt man auf diese Zahl, denn Wasserschäden im Bereich Gebäude & Wohnen kommen aus sehr vielen Bereichen. Nennenswert sind die weit über eine Million Leitungswasserschäden und Rohrbrüche, die in den Statistiken des GDV zu finden sind, aber auch andere Sparten, wie Hausrat, Sturm, Hagel, Elementarrisiken kommen auf hohe Zahlen. Zu erwähnen sind zudem die Haftpflichtschäden, bei denen Wasser Gebäude beschädigt. So ist es gut möglich, dass die rund 2.500.000 Schäden pro Jahr zusammenkommen. Bei 39.612.188 Wohneinheiten, die Ende 2013 in Deutschland gezählt wurden (Quelle www.statistika.com), ergibt sich dann diese Frequenz.

Auf einem guten Weg

Das neue statistische Taschenbuch der Versicherungswirtschaft 2015 ist beim GDV erschienen. Zur Wohngebäudeversicherung sind beruhigende Zahlen abgedruckt. Nach vielen Jahren der Unauskömmlichkeit zeigt die Gebäudeversicherung in 2014 nun mit 101,8% eine hoffnungsvolle Zahl zur kombinierten Rate in der Schadenstatistik (Combined Ratio). So kann die Solidargemeinschaft der Versicherten hoffen, dass der Leistungsumfang in der Gebäudeversicherung in vollem Umfang erhalten bleibt. Das oben rechts abgebildete Jahrbuch der Versicherungswirtschaft erhalten Sie unter www.gdv.de.

Statistiken bilden natürlich nur den Durchschnitt ab. Deshalb händigen unsere Techniker nach Beseitigung des Schadenfalles dem Kunden Anhänger für die Wasseruhr aus, auf denen der Kunde sofort ablesen kann, was im neuerlichen Schadenfall zu tun ist. Wird auch in 16 Jahren sicher dort hängen, aber vielleicht braucht man die Information ja doch schon früher als statistisch erwartet.



Inhalt

Titelthema:	Folgeschaden Schimmelpilzbefall	Seite 4
Netzwerk:	Großbrand in der Zentrale	Seite 6
Umzug:	SchadenDienst24 OWL am neuen Ort	Seite 8
Ausbau:	Sechs neue Standorte	Seite 9
Soforthilfe:	Schnellsuche im Schadenportal24	Seite 10
Zugang:	Onlinezugang für Vermittler	Seite 11
Studium:	Duales Studium hat begonnen	Seite 12
Notdienst:	24/7 Notdienstplanung	Seite 13
Akademie:	Neues Programm 2016	Seite 14
Zentrale:	Teamausbau im Oktober	Seite 15
Fachlich:	Veränderungen zur Silikonfuge	Seite 16
Besser:	Neuer Schnelltest bei Kontamination	Seite 17
Informiert bleiben:	Infoservice	Seite 18
Meetings:	Messen & Kongresse	Seite 19

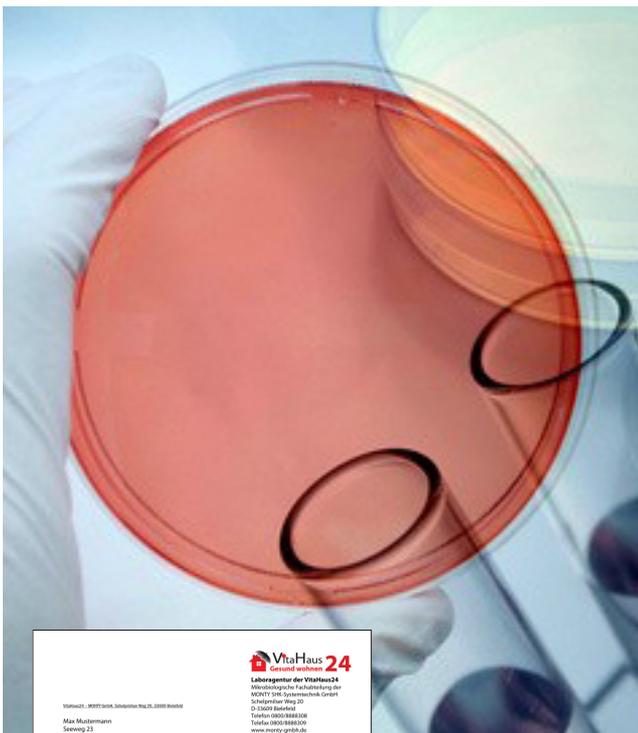
für Sie markiert

Kosten senken
Potenziale & Ressourcen

Informieren
Innovationen & Technik

Sensibilität steigt ...

Bei Wasserschäden in modernen Gebäuden ist der Schimmelpilz nicht weit. Man mag schnell annehmen, dass die Kunden hierzu über die Medien immer deutlicher sensibilisiert werden. Fast jeder zweite Schaden dieser Art ist schon mit diesem Folgeschaden kombiniert. Nicht grundlos hat der VdS dieses Thema klar angefasst.



VitaHaus 24
Gesund wohnen 24
Mikrobiologische Fachberatung der
MORTY-PM-Systemtechnik GmbH

Vollständ. : 10/07/2014, Sonntag, 14.02.2014 10:00
Max Mustermann
Seeweg 23
12345 Musterstadt

Telefon: 030-88888888
Telefax: 030-88888888
www.morty-gr.de
info@morty-gr.de
172-14-16-122571788
Betreiber: VitaHaus 24
Vollständ. : 10/07/2014
BZ: 492 822 64
Kontaktnummer: 7113330
Bielefeld, den 28.12.2014

Untersuchungsbericht
Objekt: Kommission Seeweg 23 / Luftkeimproben auf Schimmelpilz

Untersuchungsergebnis:
Die Luftkeimproben wiesen starke bis extreme Anomalien im Sinne einer hygienologischen Bewertung für die begabenen Luftvolumen aus dem Arbeitszimmer im Vergleich zu den Referenzproben der Außenluft nachweisen. In den begabenen Raumluftproben wurden erhebliche Anteile für die Schimmelpilzlast Aspergillus niger sowie für Penicillium sp. festgestellt. Da diese Schimmelpilze nicht zum dominanten Spektrum der natürlichen Außenluft und somit kaum zur allgemeinen Hintergrundbelastung gehören, ist ein relevanter Schimmelpilzfall in diesem Objekt als Ursache der Raumluftbelastung wahrzunehmen.

Gesundheitlich-hygienische Aspekte:
Es Schimmelpilzfall von Aspergillus niger ist als Innenraumhygienischer Mangel, welcher langfristig nicht toleriert werden sollte, da er mit Geruchsbeeinträchtigungen der Raumluft und ggf. bei erhöhten Sporenbelastungen der Raumluft mit gesundheitlichen Risiken einhergehen kann. Hier sind in erster Linie allergische Atemwegsbeschwerden zu bedenken. Unter hygienischen Aspekten ist insbesondere die, erhebliche Vorkommen von Aspergillus niger, Schimmelpilz, wie Aspergillus niger kritisch zu sehen, da diese Schimmelpilz bei immungeschwächten Personen zu Infektionen führen können.

Sanierungsempfehlung
Evidentlicher Sanierungsbedarf zur Wiederherstellung einer intakten Innenraumhygiene ist gegeben. Gern erstellen wir in Kooperation mit Ihrem Fachbetrieb das erforderliche Sanierungskonzept.

Mit freundlichen Grüßen
Dipl.-Ing. Gudrun Meier
Mikrobiologischer Sachverständiger / Laborleiter

ermittlung werden in Diagramm 1 dargestellt. Es handelt sich hierbei um die prozentualen Erhalten bezogen auf den Messpunkt und die Nüchternmessung. Die Ergebnisse sind mit den verschiedenen nachgewiesenen Schimmelpilzspalten bzw. folgenden Tabellen aufgelistet.

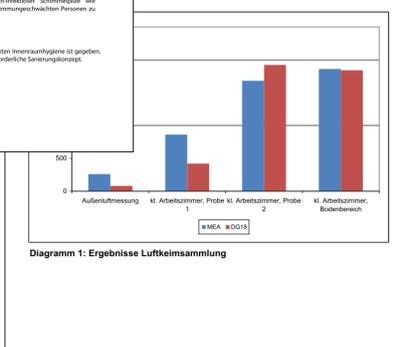


Abbildung: Verständliches Berichtssystem / VitaHaus24

Ursachensuche

Das Problem ist nicht neu. Die Ursachen für diese ungünstige Entwicklung sind leicht zu definieren, denn schon viele Fachleute haben sich auf die Suche gemacht. Einerseits ist es mangelnde Prävention zu den haustechnischen Anlagen, weshalb schon Versicherer diese unglückliche Sparte verlassen haben, denn der Verbraucher saniert nicht ohne wirklich starken Druck. Andererseits sind es deutlich hochwertigere Bauausführungen und vor allem der „schwimmende Estrich“, der beim Wasserschaden dann im ungünstigsten Fall auch wirklich zu schwimmen beginnt. Die Liste der Ursachen ist lang.

Hygiene als Kostentreiber

Verdeckt liegende Wasserschäden und Schäden an Systemen, die in Hohlräumen der Konstruktionen des Bodenaufbaus liegen, werden nicht schnell bemerkt. Im Grunde erst, wenn der Schimmel sichtbar wird. Insbesondere Tröpfchenlecks, bei denen nur in den seltensten Fällen ein Wasseraustritt bemerkt wird, führen zu kapitalen Schimmelschäden, denn der Bodenaufbau wird rasch zum Treibhaus mit entsprechendem Wachstum von allerlei Mikroorganismen. Hier gilt es mit dem Kunden sorgsam umzugehen und zugleich alle wichtigen Hygienemaßnahmen konsequent zu erledigen.

Sofortreaktion spart Kosten

Der Fachsanierer hat es in der Hand. Viele derartige Wasserschäden lassen sich mit mikrobiologischer Kompetenz schnell mit perfekter Hygiene bearbeiten, komplexere Fälle dann mit den dazu erforderlichen Untersuchungen. Hierzu bieten wir Ihnen generell geschulte Einsatzleiter, die auch das erforderliche Equipment zur Probennahme stets dabei haben. So wird gerade im Ernstfall kostenbewußt vorgegangen. Alle Leistungen kommen dabei aus einer Hand.

Innovation: Trockenschaum Den Bodenaufbau kostengünstig retten

Das Potenzial von bisher mehr als 1.100 nach TÜV Rheinland PersCert ausgebildeten Technikern bedingt natürlich auch die Weiterentwicklung von bestehenden Verfahren aus diesem Kreis.

Die Keimreduzierung der Dämmschicht in Bodenaufbauten entwickelt sich bereits seit längerer Zeit zu einer Standardleistung vor der Trocknung von Dämmschichten, was jedem Techniker bei genauer Betrachtung der vorgeschriebenen Trocknung im Vakuum verständlich ist. Diese Präventivmaßnahme bedingt jedoch bisher die nachfolgende Trocknung, was die Gesamtkosten beeinflusst. Die Entwicklung des Trockenschaums ermöglicht nun die erforderliche Keimreduzierung in angrenzenden, nicht von Feuchte betroffenen Bereichen, und vor allem ohne anschließende zwangsläufige Trocknung. Sie werden staunen. Fazit: Einfach bessere Leistung. Wir erklären Ihnen gern, wie Sie auf diese einfache Art teuren Rückbau vermeiden können.



Abbildung: Injektion Trockenschaum zur Keimreduzierung im Bodenaufbau / schneller und kostengünstiger als Rückbau

Klassenangabe gefragt

VdS 3151 die neue Grundlage aus der Versicherungswirtschaft, auch zur Fachsprache

Abschätzung des Risikofaktors vorab					
Schadenalter	frisch	mittel	alt		
Trinkwasser	1	2-3	2-4		
Heizungswasser	2-3	2-3	2-4		
Brauchwasser	2-3	3-4	4-5		
Gebäudewasser	2-3	3-4	4-5		
Fäkalwasser	3-4	3-4	4-5		
Gewichtung des Risikofaktors bei Schadenaufnahme					
Risikofaktor	1	2	3	4	5
Bleibt Wasser auf Kernen	Keine	←	-	→	Hoch
Lüftung Ort	Gut	←	-	→	Schlecht
Vorbelastung der Bauteile	Unauffällig	←	-	→	Deutlich
org. Material (Baumaterial)	Keine	←	-	→	Gefährlich
org. Material (aus Umgebung)	Keine	←	-	→	Gefährlich
Wärmebrücken / Tauwasserbildung	Nein	←	-	→	Ja
Temperatur (oberflächlich)	unter 10 °C	10 - 15 °C	15 - 20 °C	20 - 25 °C	über 25 °C
Umgeb.-feuchte	unter 40 %	40 - 50 %	50 - 60 %	60 - 70 %	über 70 %
Beschot		Nein	←	→	Ja
Risikopersonen	Nein	←	-	→	Ja
Schimmel(sichtbar)	Nein	←	-	→	Ja
Hauschimmel (sichtbar)	←	←	←	Nein	Ja
Abwägung aus obigen Tabellen					
Risikobewertung nach Schaden, Alter und Eigenschaften	1	2	3	4	5
Konsequenz und Schlussfolgerungen	Trocknung unbedenklich	Trocknung möglich	Trocknung sorgfältig überwachen	Trocknung mit Risikoabschätzung	Trocknung ablehnen
Zuordnung Trocknungsverfahren zur Schadenkategorie					
Schaden/Alter	frisch	mittel	alt		
Trinkwasser	1.1	1.2	1.3		
Heizungswasser	2.1	2.2	2.3		
Brauchwasser	3.1	3.2	3.3		
Gebäudewasser	4.1	4.2	4.3		
Fäkalwasser	5.1	5.2	5.3		

A4: Muster einer Schadendokumentation (Feuchtigkeit) – Blatt 2

Abbildung: Klares Klassifizierungssystem (VdS 3151)

Das neue Regelwerk VdS 3151 brachte der Fachwelt viele überraschende Neuerungen. Teils schwerlich gewöhnt sich die Branche an die geforderte Leistung und wohl noch weniger an die Vorschläge zur Klassifizierung. Gefordert ist in der Anlage 4 die Klassifizierung des Schadens im Bodenaufbau, was bekanntlich den Dialog zwischen Sanierer und SV erleichtern sollte. Ein spannendes Thema zur Professionalität. Hier zeigt sich schnell, wer zyklische Fortbildung seiner Einsatzleiter auch wirklich durchführt. Fragen Sie doch bei Ihrem nächsten Schaden einfach mal nach der Schadenklasse (geht von 1 bis 5).



Brandheiß...

Es kann jeden treffen. Zum Großbrand in der eigenen Zentrale

Die Einweihungsfeier an unserem Standort im Oktober 2014 war ein gelungenes Fest. Es wurde viel modernisiert und alles bestens eingerichtet. Bis dann am 10. April 2015 die Schreckensnachricht kam, dass ein Großbrand am Sitz der Zentrale ausgebrochen war. Kaum fassbar, aber wahr. Trotz Brandschutzkonzept, Brandmeldeanlage und allem, was in modernen Gebäuden erforderlich ist, kam es zu diesem Großbrand. Fassungslosigkeit wich dann am Ende der Professionalität, denn Schäden sind unsere Mission. Allerdings wurde schnell klar, dass mit Sanierung wenig zu machen war.



160 Feuerwehrleute

Es war Freitag früh um 6 Uhr, als die Feuerwehr ausrücken musste. Ein Lob an die Feuerwehren in Bielefeld und in den Nachbargemeinden, denn das Feuer war bereits um die Mittagszeit unter Kontrolle. Ein Einsatz mit allem, was man sich denken kann. Vier große Leiterwagen brachten jeweils 700 Liter Wasser pro Minute in den Bau. Im Kern brannten die Lagerhallen völlig aus, der Bürotrakt überlebte, wurde jedoch stark kontaminiert. Die Lagerhallen dienten bis zu diesem Termin zur technischen Versorgung des Netzwerks, wodurch es in Folge natürlich zu diversen Engpässen zur Technik kam.

Momentaufnahme: Die Feuerwehr im Einsatz. Löscharbeiten und das Feuer schon fast unter Kontrolle.

Profilierung: Nach 5 Tagen wieder im Büro...

Die Medien waren natürlich auch schnell da und schon kamen im Interview wichtige Fragen. Die Geschäftsführung traute sich zu der Aussage, dass man versuchen werde, den Geschäftsbetrieb in fünf Tagen wieder im Griff zu haben. Nicht einfach bei dieser Lage und bei der hohen Kontamination mit Ruß, Brandgeruch und jede Menge Löschwasser.

Wir konnten das Versprechen einhalten. Am Donnerstag nach dem Brand waren die meisten Büros wieder besetzt. Dazu war natürlich viel erforderlich. Vom Standsicherheitsgutachten aus dem Sachverständigennetzwerk am Samstag nach dem Brand, bis hin zur Notversorgung mit Strom durch einen großen Generator. Geruchlose Büroräume gab es für das Team über alle erdenklichen technischen Maßnahmen von Ozon bis zur Trocknung mit Hepafiltern, eben ganz SchadenDienst24.



Umzug in die neue Zentrale

Die Aufgaben für das Netzwerk sind vielfältig. Klar war bereits nach wenigen Tagen, dass der Standort in Bielefeld vollständig neu aufgebaut werden muss, was Monate ausgemacht hätte. Daher haben wir zur Verkürzung der Betriebsunterbrechungszeit (BUZ) sofort damit begonnen, auch alternative Standorte zu prüfen. Hierbei fiel uns ein bestens geeigneter Standort in Bünde / Westfalen ins Auge. Schnell wurde man sich einig und der Umzug konnte beginnen. Bereits am 1. Mai dieses Jahres nahmen wir den Geschäftsbetrieb am neuen Standort in der Stauffenbergstraße auf. Schadenmanagement in Bestform, könnte man das nennen, denn bereits nach rund drei Wochen lief fast alles wieder wie gewohnt.

Standort mit Perspektive

Die Wahl dieses Standortes könnte man als Glück im Unglück bezeichnen, denn dieses Objekt eignet sich perfekt für die Aufgaben, die der Betrieb des Netzwerks SchadenDienst24 fordert. Mehr als ausreichende Büroflächen können hier die Aufgaben der Koordination und Verwaltung bestens erfüllen, andererseits über 5.000 qm Logistikflächen sind ideal für den technischen Bedarf unserer bundesweiten SchadenDienst24 Partner.

Insbesondere der Bereich F+E profitiert, denn beste Möglichkeiten für die Entwicklung neuer Technologien sind ebenso vorhanden. Das reicht von Konstruktionsbüros bis zur Klimakammer. Dieser Sachstand kommt insbesondere einem aktuellen vom BMBF geförderten F+E-Projekt zu innovativen Trocknungstechnologien zugute, die zukünftig den Aufwand für Aufgaben in der Bauteiltrocknung erheblich senken sollen. Bessere Grundlagen also, wenngleich dieses Projekt durch den Großbrand eine Verzögerung erlitten hat.



Momentaufnahme: Bürogebäude an der Stauffenbergstraße



Abbildung: Die Fahne wurde schnell gesetzt

Besuch erwünscht

Erkennbar ist, dass der neue Standort nicht mehr ganz jung im Baujahr ist. Die Rahmenbedingungen sind jedoch ideal und Zug um Zug werden wir das Objekt erneuern und sicher bald einen „innovatives Erscheinungsbild“ erreichen. Wichtig ist, was im Objekt abläuft und deshalb sind Sie jederzeit willkommen. Besuchen Sie uns einfach am neuen Standort. Wir nehmen uns gern die Zeit, Ihnen alle Abläufe und Details genau zu erklären. Die Adresse finden Sie auf dem Umschlag, oder unter:

www.schadendienst24.de

Noch ein Umzug...

Neues Gebäude für den SchadenDienst24 OWL

Der SchadenDienst24 Bad Oeynhausen hat sein neues Domizil fast zeitgleich zum Umzug der Zentrale bezogen. Der neue Standort in Löhne / Westfalen wurde im Mai 2015 in Betrieb genommen. Aber nicht nur das, denn der Name wurde ebenso geändert und lautet nun SchadenDienst24 Ostwestfalen. Logisch, denn auch der Einsatzradius hat sich durch verbesserte Logistik auf rund 50 km erweitert, wodurch die Kreise Bielefeld, Gütersloh und Osnabrück bedient werden können.



Logistik

Das Team der SchadenDienst24 OWL GmbH mit seinen fünf Mitarbeitern hat am neuen Standort eindeutig beste Möglichkeiten. Die Größe der Nutzflächen sorgt dafür, dass für alle Fälle vorgesorgt ist. Enorme Vorratsbereiche und ein Technikpark auf neuestem Stand. Aber noch mehr, insbesondere hat man Bereiche geschaffen, die das Thema Hygiene bestens berücksichtigt. So können alle Kunden sicher sein, dass zur Hygiene alles klappt. Das war allerdings auch schon am alten Standort in Bad Oeynhausen so, weshalb in der Region OWL kaum ein Kunde einen anderen Schadedienstleister ruft. Hygiene schafft also nicht nur einen guten Ruf, sondern auch Wachstum.

Besuch erwünscht

Wenn Sie durch Löhne oder Ostwestfalen kommen, lohnt ein kurzer Stopp beim SchadenDienst24 OWL. Machen Sie sich ein Bild, Sie werden begeistert sein. Frau Hasper (Abbildung oben, rechts) hält sicher einen Kaffee für Sie bereit. Kontakt:

www.schadendienst24-owl.de



Abbildung: Der Eingangsbereich für Besucher in der Bahnhofstraße 74

SECHS NEUE STANDORTE

Netzwerkausbau für mehr Kundennähe

Die Partner aus dem Mittelstand bieten allen Kunden perfekte zeitgemäße Leistung bei Schäden an Gebäuden. Sechs neue lokale Partner verdichten nun die Leistungsfähigkeit des Netzwerks und bieten natürlich auch alle Folgegewerke. Grundlage hierfür sind die örtlichen Netzwerke bewährter Nachunternehmer. Diese meist über Jahrzehnte gewachsenen Strukturen sorgen für beste Abläufe und Zufriedenheit der Kunden. Viele örtlich vernetzte Partner ergeben bundesweit das wertvolle SchadenDienst24-Netzwerk. Deshalb sind alle Partner und insbesondere die Zentrale damit beschäftigt weitere Standorte aufzubauen. Im letzten Halbjahr wurden sechs neue Standorte gegründet. Einige sind schon aktiv, andere noch im Aufbau.



Abbildung: Einsatzfahrzeug SchadenDienst24 Kreis Recklinghausen



Abbildung: Einsatzfahrzeug SchadenDienst 24 Braunschweig



**Qualitätssicherung der Sanierungsfachbetriebe
in der Beseitigung von Schäden an Gebäuden**
Deutsche Gütegemeinschaft ImmobilienSchadenService AG
Zertifiziert in Anlehnung an die DIN EN ISO 9001:2008

QS-Zertifiziert Das Zeichen der Zertifizierungsstelle (ZERT)

Qualität vor Quantität

Unverzichtbar ist die Einhaltung aller Geschäftsprozesse, was bei der Hygiene beginnt und bei den Schadendokumenten endet. Im Team aller Partner setzen wir daher auch auf Ausbau für unsere bundesweiten Kunden, aber nicht um jeden Preis. Vorrangig ist die Qualität der Leistung. Sie finden daher in den Suchportalen nur Partnerbetriebe, die über eine Qualitätssicherung nach DIN EN ISO 9001 verfügen.

Online...

Präzise Dokumentation des Sachstands und aller wichtigen Fakten ist unverzichtbar, insbesondere wenn ein Dritter die Kosten zu tragen hat. Das ist bei Gebäude- und Inventarschäden überwiegend der Sachversicherer. In diesem Bereich zählen präzise Informationen und schlanke Geschäftsprozesse. Damit liegen Sie bei uns richtig.

Schadendokumentation

Dokument: D0 1.1
Gebäudeschadenservice
Blöcknummeration
Revisionsstand: 02/2013
Revision: 0

Hinweis zur Schadendokumentation
Diese Dokumentation ist als Anlage zur Rechnung zu Kosten eines ersatzpflichtigen Schadens dem Kostenträger, z.B. dem zuständigen Versicherer einzureichen, da relevante Angaben zur Ursache und Auswirkung aufgeführt sind. Die für die Begründung der Ersatzpflichtigkeit erforderlichen Angaben sind, soweit bekannt, vollständig erhalten und/oder ersetzende Dokumente oder Fotos eingestuft. Dieser Vorgang ist zentral gespeichert und unterliegt einem GfM in Anlehnung an die DIN EN ISO 9001 und den allgemeinen anerkannten Regeln der Technik.

Betroffenes Objekt/Außenaufnahme

Vorgang gesichtet und kontrolliert
Datum: 21.10.2014
Sachbearbeiter: Stefan Pefers

Qualifikation
Schadenssachbearbeiter TÜV Rheinland
Perc Gest

Betroffenes Objekt
Person/Hier: Dr. MacMeicher
Gebäudeart: EFH
Königsplatz 12
50255 Köln
Baujahr: 2001 (Angabe Kunden)

Eigentümer/Auftraggeber
Frau Monika Droste
Nachdallental 52
32609 Hüllhorst
Telefon: 05744-508366

Angaben zum Schaden
Antragstellung: ungesteuerter Vorgang
Auftragsumfang: komplette Erstversorgung
Zuflussweg: Sicherungsabteilung
Einschätzung: Ersatzpflichtig
Sparte: LW-Schaden/Rohrbruch
Ursache: Mauerständerung
Datum des Schadentritts: 14.10.2014

Kostenübersicht
Erstversorgung

Netto Kosten	1.776,60 €
MwSt. 19%	337,55 €
Gesamt	2.114,15 €

Geschätzte Gesamtkosten
bis 7.500,- € inkl. MwSt.

zuständiger Sachbearbeiter
Lothar F. Droste
01609941616990

Vorgeprüfte Sachstände

Zu jedem bearbeiteten Schaden, der als ersatzpflichtig eingestuft wird, erstellt der Einsatzleiter innerhalb von 48 Stunden die Schadendokumentation. Das Format ist natürlich bundesweit einheitlich. Der Umfang variiert zwischen fünf und zehn Seiten, je nachdem wie umfangreich der Schaden ist. Das Deckblatt enthält jedoch bereits alle wichtigen Basisinformationen, damit auf einen Blick die Klassifizierung erfolgen kann.

Qualität im 4-Augenprinzip

Um qualifiziert zu arbeiten sind Fehler zu vermeiden, was von Einstufungen bis zu einfachen Fehlern in der Schadenbeschreibung reichen kann. Deshalb haben wir eine zentrale Vorgangsprüfung durch Sachverständige (Fachbereich: Schäden an Gebäuden) nachgeschaltet. So erhalten die Schadenssachbearbeiter bei den Sachversicherern stets vorgeprüfte Schadendokumentationen. Das erspart Rückfragen und erleichtert die Entscheidungsprozesse.

Schnelle Suche im Schadenportal24

Meistens sind es ungünstige Zeiten, am Wochenende oder nachts, wenn man dringend einen Fachsanierer zur Nothilfe braucht. Schnelle Koordination wird insbesondere für VU im Schadenportal24 möglich, zudem einfach, da viele dort ohnehin angeschlossen sind. Zudem können die Dokumente im gewünschten Datenformat nach GDV-Schnittstelle übermittelt werden. Unsere Zusammenarbeit mit dem Schadenportal24 (Softprojekt GmbH) macht es möglich. Gern richten wir die Schnittstelle ein, damit die Übertragung der Daten schnell und einfach wird.

Abbildungen: Schnellsuche im Schadenportal24 / für den Laien unter dem Suchbegriff „Soforthelfer, für VU nach Programmierung, rechts Suchbeispiel vergrößert

Zugang für Vermittler

Schnelles Clearing zum Status

Ab sofort bieten wir für alle Vertragsvermittler und VU den direkten Online-Zugriff in die jeweilige Bauakte. So sehen Sie mit einem Blick, wie weit Ihre Vorgänge sind, ob die Erstversorgung abgeschlossen ist, oder ob diese noch läuft, oder ob Maßnahmen der Instandsetzung noch laufen, oder eben schon abgeschlossen sind.

Eine einfache Farbkennung macht es möglich. Rot ist in der Erstversorgung, grün in der Phase der Instandsetzung und schwarze Markierung bedeutet, dass der Vorgang abgeschlossen ist und der Kunde die Schlussabnahme unterzeichnet hat. Besser geht es kaum, alles online und mit wenigen Klicks.

Bauaktenzugriff / Abrechnungen

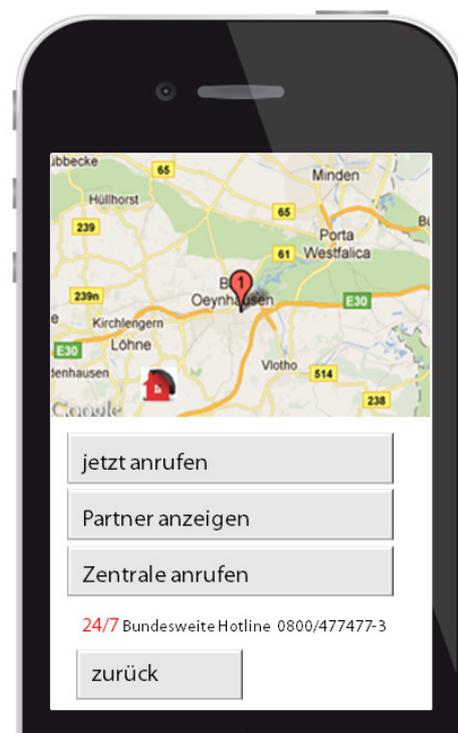
Die elektronische Bauakte ist natürlich ebenso offen für unsere Partner. Brauchen Sie ein Dokument, einen Kostenvoranschlag, oder ein Mail zu diesem Vorgang, kein Problem, einfach die Bauakte zum Vorgang anklicken und alle dort gespeicherten Unterlagen sind vorhanden. Das spart viele Rückfragen.

Ebenso komfortabel sehen Sie die entstandenen Kosten und auch den Aufbau Ihrer Gutschrift im Rahmen der Bearbeitungsgebühren für die Vermittlung. So können Vermittler Ihre Personalkosten einfach besser planen.

DIE APP: Bauschaden

Im Schadenfall ist direkter Kontakt wichtig. Hierfür ist die Applikation „**Bauschaden**“ eine sinnvolle Hilfe. Einfach kostenlos downloaden (für das i-Phone bei i-Tunes) und im Schadenfall direkt den richtigen Partner auswählen und anrufen.

Auch weitere wichtige Funktionen sind enthalten, wie z.B. die Schadenmeldung eines VN an Ihren Sachversicherer. So können Sie von unterwegs aus alles rund um Ihren Schaden managen. Sicher eine gute Sache, insbesondere auf Reisen.



Studium eingeläutet...

Duales Studium startet im Oktober 2015

Zusammen mit führenden Unternehmen der Versicherungswirtschaft ist der Studienlehrgang Versicherungswirtschaft Risk- und Schadenmanagement an der Berufsakademie Dresden entstanden, in dem seit dem Herbstsemester 2015 Studenten für das „Aktive Schadenmanagement“ ausgebildet werden. Ein Duales Studium, wobei der Studierende jeweils drei Monate in Dresden studiert und drei Monate im Unternehmen tätig wird. So bilden Betriebe den Nachwuchs in BWL und Versicherungsbusiness perfekt aus und verfügen in Folge über hochqualifiziertes Führungspersonal.



Abbildung: Bernhard Wedell führt die Studenten in die Praxis / Gruppenfoto unter dem Glockenturm an der Akademie

Strategischer Personalaufbau

Die komplexen Vorgaben und Anforderungen im Risk- und Schadenmanagement sind deutlich prozessorientierter geworden, als noch vor einigen Jahren. Nachvollziehbar, denn Geschäftsprozesse, Kostenoptimierung, Datensicherheit, Qualitätssicherung und nachhaltiges Controlling verlangen hohe Qualifikation und das nicht nur im Büro, sondern auch in der baulichen Ausführung. So starten rund 25 Studenten dieses Studium und vier davon im SchadenDienst24. Bei uns am Start von rechts nach links:

Christoph Kühn (SD24 Hannover Land)
Florian Schachtsiek (SD24 Zentrale)
Robin Focke (SD24 Westfalen)
Pauline Thölmann (SD24 Zentrale)

Vielleicht auch eine Option für Ihr Unternehmen:

Gleich, ob Sie Immobilienverwalter, Versicherer oder Sanierer sind, es dürfte sinnvoll sein Fachleute ausbilden, die sich mit Schäden an Gebäuden auskennen. Wir helfen Ihnen bei der Ausbildung Ihres zukünftigen Personals. Ein Leistungspaket der Zentrale, das Sie zu den Aufgaben einer solchen Ausbildung erheblich entlastet:

- Wir schließen den formulargebundenen Ausbildungsvertrag mit der BA-Dresden mit Ihrem Studierenden
- Der Studierende ist bei der Zentrale für 3 Jahre fest angestellt, wir sind Praxispartner der BA-Dresden
- Wir stellen den professionellen fachkundigen Betreuer zur Ausbildung
- Wir führen das Einweisungsgespräch in die Praxismodule durch (Rahmenlehrplan)
- Wir erledigen die Basiseinweisung in die LW-Schadenpraxis im Pilotbetrieb (Bünde / Westfalen)
- Die Rotation zu weiteren Betrieben (z.B. Brandschadenbeseitigung) organisieren wir für Sie
- Teilnahme und Prüfung an den Fortbildungsmodulen LW / BS / SV / Aufbau wird von uns gesteuert
- Wir kümmern uns um die Prüfungsvorbereitungen zu Praxismodulen

Gerne informieren wir Sie über dieses anspruchsvolle Konzept. Am besten Flyer anfordern.



TEAMWORK

Gemeinsame Notdienstpläne

Hier zeigt sich, was das Netzwerk kann und wie wichtig einheitliche Qualitätssicherung ist. Damit wir das Versprechen 24/7 abgeben können, muss es auch wirklich gut funktionieren. Hier zeigt sich, dass Qualitätssicherung nicht nur eine Urkunde an der Wand ist, sondern aktiv gelebt wird.

Wasserschäden sind nicht terminierbar. Deshalb lösen wir das Versprechen gegenüber unseren bundesweiten Kunden und Filialisten, sowie gegenüber unseren Vermittlern, ein. Das bedeutet, auch für den Kunden da zu sein, wenn es nachts um 3 Uhr klingelt und die Leistung abgerufen wird. Die zentrale Bereitschaft ist hierauf eingerichtet, aber von der Leistung aller Partner vor Ort klar abhängig.

Schlaflos in Ostwestfalen...

Keine Angst, in der SD24-Zentrale bekommen die Mitarbeiter den wohlverdienten Schlaf. Ausgenommen die Mitarbeiter im Call-Center und die auch in der Nacht tätigen Koordinatoren aus unserem Team. Diese zentrale Koordination ist wichtig, denn der Anrufer muss nach vielen Dingen gefragt werden und es muss klar vereinbart sein, dass es unbedingt erforderlich ist, dass der Techniker auch losfährt. So halten wir zentral eine Menge an unnötigen nächtlichen Fragen von den Einsatzkräften fern, denn Ihre Einsatzfähigkeit im echten Notfall ist uns sehr wichtig.



Ausgeruhte Techniker

Wichtig ist, dass der Einsatzleiter vor Ort ausgeruht und sachlich an das jeweilige Problem herangeht. Andererseits sind Schadenfälle in der Nacht eher die Ausnahme, aber diese kommen eben doch vor. Es macht also wenig Sinn, dass jeder der rund 100 Partnerbetriebe einen Techniker in den Sonderzeiten vorhält. Die Lösung liegt in gemeinsamen Einsatzplänen, die jeweils für eine ganze Region gelten. So stellen wir über das gemeinschaftliche QM-System sicher, dass ein ausgeruhter Techniker zur Sache geht und das unverzüglich im Notfall.

Volles Programm...

Akademie für clevere Mitarbeiter

Schadenservice ist komplex, vom Beruhigen des Kunden bis zu Fachfragen rund um seine Absicherung. Anspruchsvoll ist zudem die technische Seite. Der Schadenprofi sollte sich perfekt auskennen in den Messtechniken, Probennahme und Analytik, Hygienemaßnahmen sowie zur Bauteiltrocknung. Dass der Einsatzleiter alle Folgegewerke kalkulieren kann, gilt zudem als selbstverständlich. Die Aufgabe unserer Akademie im Schadenhaus.de.

Fortbildungen in unserer Berufsakademie bieten wir für die Zielgruppen, Fachsanierer, Regulierer, (Bau)Sachverständige, sowie Schadensachbearbeiter aus der Versicherungswirtschaft schon im 15. Jahr. Nun ist das Programm für 2016 erschienen, welches um wichtige Zusatzausbildungen ergänzt wurde. Hier finden Sie mit Sicherheit das richtige Fortbildungsangebot für Ihre Mitarbeiter. Einfach das komplette Programm als PDF oder Druckstück anfordern. Beachten Sie zudem mögliche Förderungen, denn unsere Akademie ist eine zertifizierte Bildungsstätte. Hier eine kurze Übersicht zu den Angeboten:

Fachausbildungen

- Fachkraft LW-Schaden TÜV PersCert
- Fachkraft Brandschaden TÜV PersCert
- Schadensachbearbeiter TÜV PersCert
- Regulierungspraxis für SV TÜV PersCert
- Sachverständiger für Schäden an Gebäuden ZERT-Verband
- Brandschutzbeauftragter ZERT-Verband

Kompakt-Kurse, Teilausbildungen und Praxistage

- Praxistage Bauteiltrocknung
- Praxistage Leckageortung
- Praxistage Hygiene
- Informationskurs für Chef & Büro Folgegewerke perfekt gemacht
- Neukundengewinnung mit System
- Jahresaufbaukurs TÜV PersCert

TÜV Rheinland Personalzertifizierung

Bereits seit 2007 arbeitet unsere Berufsakademie zur Fortbildung Ihrer Mitarbeiter mit dem TÜV Rheinland zusammen. Das hat einen guten Grund, denn zum einen werben unsere Partner mit dieser Qualifikation, was zum anderen einen weiteren guten Grund hat, denn alle nach TÜV PersCert ausgebildeten Fachkräfte bleiben auf der Höhe der Zeit, da im Zyklus von drei Jahren eine Fortbildung erfolgt. So sichern Sie Ziele ab und vermeiden Haftungsrisiken.

Geprüfte Qualifikation
Gültig bis: 31.12.2016

www.tuv.com
ID 000038690

Zertifikat PersCert TÜV

Qualifikation: Beispiel: „Titel des Abschlusses“ mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation

Max Mustermann
geboren am 01.01.1985 in München

Hat am 01.12.2015 in Berlin die Prüfung zum Beispiel „Titel des Abschlusses“ mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation abgelegt.

Das Personalzertifizierungsverfahren PersCert TÜV bestätigt dem Holder der unter der ID 000038690 auf www.tuv.com angelegten Kompetenz.

Zertifikatsnummer: 12345678
Gültigkeit: Dieses Zertifikat ist gültig bis 31.12.2016.

Berlin, 08.09.2015
TÜV Rheinland
Abteilungsleiter PersCert TÜV
Abteilung 50 1215 Berlin

www.tuv.com TÜV Rheinland® Gesamt-Marketing

Volles Dutzend

Teamverstärkung in der Zentrale ab Oktober

Viele Aufgaben bestimmen unsere Arbeit. Wichtig, dass unsere Endkunden beste Leistung erhalten, denn dann sind auch unsere Partner bestens zufrieden. Da wird schnell klar, dass diese gute Leistung auch gefordert wird und somit das Team anwachsen muss. Keine leichte Aufgabe, denn es gibt in diesem Feld viel zu beachten und die direkte Privatsphäre der Kunden ist betroffen. Insbesondere die Anforderungen aus der Hygiene (VdS 3151) bedingen mehr Kapazitäten. So starten im Oktober 2015 genau 12 neue Mitarbeiter in unserem Team der Zentrale. Neben den Studenten immerhin acht neue Kollegen, die es sich zur Aufgabe gesetzt haben, Kunden im Schadenfall kompetent zu helfen.



Abbildung: Neben den Studenten einige der neuen Gesichter im Team der Zentrale

Neue Gesichter

Schutzengel zu werden ist sicher eine sehr große Herausforderung und eine der befriedigendsten Aufgaben im Berufsleben. Der Weg dahin ist sicher nicht einfach, aber zu hören ist aus dem neuen Team, dass man sich freue zu lernen, wie man Menschen wirklich helfen kann. Sie werden daher viele neue Gesichter bei uns sehen, aber seien Sie versichert, alle sind hoch motiviert, Ihnen zu helfen.

Optimierung der Fachbereiche

Bisher wurden bestimmte Aufgaben von Mitarbeitern allein erledigt, oder Mitarbeiter haben sogar mehrere Aufgaben übernommen. Aufgrund der Menge an Aufgaben haben wir uns hierzu nun deutlich mit ausgesuchtem Fachpersonal verstärkt.

Insbesondere die Fachbereiche Hygiene, Technik und Support wurden mit weiteren Mitarbeitern und Fachingenieuren besetzt, um die erforderliche Leistung in der Beratung der Kunden und Techniker noch besser zu kommunizieren. Es erscheint unverzichtbar, hierzu den Support deutlich zu verstärken.

Ebenso die Beratung rund um die Fortbildung der Mitarbeiter. Ein Vollzeitjob und sicher nicht nebenbei zu erledigen. Wir haben diesen Bereich deutlich verstärkt.



Schadensachbearbeitung...

Schadenservice steht im unmittelbaren Zusammenhang mit Fachwissen zu Auskünften, die der Kunde verlangt. Deshalb ist das Grundwissen zu üblichen Risiken und zur Praxis bei ersatzpflichtigen Schäden unverzichtbar für die Einsatzleiter. Dazu gehört auch ständige Fortbildung, denn die Versicherungswirtschaft ist bemüht, immer mehr Service zu leisten, aber die Rechtsprechung ist ebenso zu beobachten. Information ist wichtig.



Silikonfuge...

Achtung: Neue Rechtsprechung

Bisher war wohl alles in bester Ordnung. War der Wandanschluß oder die Silikonfuge nicht mehr in Ordnung, was ja sehr häufig vorkommt, war das ein bestimmungswidriger Austritt von Leitungswasser aus einer Anlage zum Benutzen von durchfließendem Leitungswasser. Kein Problem für den Kunden, die Versicherung zahlt die Kosten, wie es z.B. das OLG Frankfurt (10/2009 - 7 U 196/07) und viele andere Gerichte sahen.

Einerseits ist zu beobachten, dass sich diese Fälle mehren, was sicher darauf zurückzuführen ist, dass der Anlageneigentümer und die Nutzer es mit der Aufgabe zur Prävention nicht so genau nehmen, denn als Laie muss man die Wartungspflicht offensichtlich nicht so genau beachten. Andererseits muss auch die Solidargemeinschaft der Versicherten hier wohl die Notbremse ziehen, denn die Kosten derartiger Schäden sind in der Regel sehr hoch und der Gemeinschaft fällt dieses Verhalten erheblich zur Last.

Sorgfalt bei der Ursachendefinition erforderlich

So ist auch klar, dass sich hier die Rechtsprechung entsprechende Gedanken machen muss und den Sachverhalt neu regelt. Die Anlage endet am Duschkopf und beginnt neu am Syfon. Schäden aus dem Wandanschluß sind dann somit aus Reinigungs- und Planschwasser und damit nicht mehr ersatzpflichtig (OLG Düsseldorf 07/2013 / I-4 U 24/13). Auch diese Sicht der Lage hat zweifelsfrei eine gewisse Logik und dient dazu, dass sich Kunden und Nutzer hierüber Gedanken machen. Sicher wird dieses auch eine Verlagerung der Verantwortung zum Nutzer der Gebäude bedeuten und eine Betrachtung zur Haftpflicht auslösen. In jedem Fall sollten Fachleute aus der Immobilien- und Versicherungswirtschaft diese Wandlung wahrnehmen, unabhängig davon, ob der Versicherer die Kosten dennoch zahlt. Wir bringen Sie immer auf den neuesten Stand.

Schnelltest

Kontamination sofort erkennen, Vorgänge beschleunigen

Bei Wasserschäden geht es häufig um Schimmelpilz, Bakterien, Keime und insbesondere um Fäkalkeime. Oft schon in der Erstversorgung muss überprüft werden, welche Oberflächen und Hohlräume betroffen sind. Das gleiche gilt zur Sanierungskontrolle. Eine zuverlässige Überwachung von trockenen und feuchten Oberflächen verhindert die Verbreitung von Mikroorganismen. Zum Sofortnachweis gibt es eine echte Innovation.

Mit dem Lumitester erkennen die Einsatzleiter im SchadenDienst24 sofort, ob ein Bauteil erhöhte Bioaktivität aufweist und die Vorgehensweise wird sofort darauf angepasst. Ein einfach vorzunehmender Test, der Messung von Adenosinriphosphat (ATP) und Adenosinmonophosphat (AMP) mittels Luciferase vornimmt. So wird mit wenig Aufwand sofort die Streuung von Mikroorganismen in unbetroffene Gebäudeteile vermieden.



Effizient

Durch diese Methode wird die Geschwindigkeit in der Erkennung möglicher Belastungen radikal erhöht. Wo sonst auf Laborergebnisse gewartet wurde, grenzt der Einsatzleiter die Baustelle sofort und sicher ab. Dieses innovative Hygiene-Monitoringsystem nach ATP+AMP ist vor Ort einfach genial. ATP und AMP sind Moleküle, die in den Zellen aller Lebewesen vorhanden sind. Zu Lebewesen zählen u. a. Tiere, Pflanzen, Schimmel, Hefen oder Bakterien. Lebensmittel bilden den idealen Nährboden für ubiquitäre Mikroben. Der SchadenDienst24 bietet so perfekte Ergebnisse und zuverlässige Indikation.

Bioaktivität nachweisen

Der Lumitester ATP arbeitet unter Verwendung der zugehörigen Teströhrchen. Der Test ermöglicht einen schnellen Nachweis von Sporen, Bakterien, Lebensmittel- oder mikrobiologischen Rückständen auf allen Oberflächen und bestimmt damit schon das Vorgehen in der Erstversorgung von Gebäudeschäden. So fallen aufwendige Kosten erst gar nicht an, denn der Techniker weiß sofort Bescheid. Das Verfahren hat auch seine Vorteile in der Effektivitätsprüfung von Sanierungsmaßnahmen. Einfach gesagt gelten Werte < 100 als sauber, < 1.000 als grenzwertig und über 1.000 als kontaminierte Bereiche. Alles wird natürlich im Messsystem digital dokumentiert.



Abbildungen: Links Teströhrchen, oben Extremwert an einer Förderanlage für Lebensmittel, unten Test an einer Kernbohrung zur Dämmschicht im Bodenaufbau

INFO-DIENST

Für alle Personen, die mit Schäden an Gebäuden zu tun haben, ist Information extrem wichtig. Stetig werden Dinge und Vorgehensweisen optimiert. Da gilt es auf der Höhe der Zeit zu bleiben. Wir bieten Ihnen daher die Übersendung der Informationen komfortabel per Post an. Alternativ natürlich gern auch per Mail als PDF, oder als Besprechungstermin bei Ihnen, oder gern als Gast in unserem Hause.



Leistungsverzeichnis / jährlich



Akademieprogramm / jährlich



SchadenDienst JOURNAL / halbjährlich

Die gewünschte Information einfach ankreuzen:

Alle Informationen als Druckstück per Post

Alle Informationen per E-Mail auf meine unten angegebene Mailadresse

Besuchsanforderung, mein Wunschtermin:

Ihre Kontaktdaten

Einfach Seite einscannen und senden an:
 Telefax: **0800/477477-6** oder **info@schadendienst24.de**

>20.000

gute Gründe, informiert zu bleiben...

Kunden mögen guten Service, insbesondere den Service durch Personen aus dem bekannten Umfeld, denn Schadenservice in den eigenen vier Wänden ist Vertrauenssache. Daher ist es nicht verwunderlich, dass in diesem Jahr diese hohe Zahl von Gebäudeschäden durch unser Netzwerk bearbeitet wurde. Die Einsteuerung der Schäden erfolgte hierbei überwiegend über unsere Kunden direkt und unsere Vertragsvermittler. Profitieren Sie von dieser Vertrauensbasis.

Come together

Messen & Kongresse 2015/2016

Sie finden uns auch 2016 auf den beiden wichtigsten Messen. Natürlich auf dem Messekongress in Leipzig und auf der Leitmesse für die Finanz- und Versicherungswirtschaft DKM in Dortmund. Wir freuen uns auf Ihren Besuch.



Messekongress Leipzig: 28. - 29. April 2015



DKM

DKM Leitmesse für die Finanz- und Versicherungswirtschaft
Dortmund: 27. - 29. Oktober 2015



Schaden **DIENST** | JOURNAL



SchadenDienst24 GmbH
Stauffenbergstraße 29-35
D 32257 Bünde / Westfalen

www.schadendienst24.de
Hotline 0800/477477-3