

Der Gebäudesanierer als Partner

Bei Versicherungsfällen durch Gebäudeschäden wird für den Versicherungsmakler der Sanierungsbetrieb zur entscheidenden Schnittstelle. Es geht um Professionalität, die Vermeidung von teuren Reibungsverlusten – und um Glaubwürdigkeit.

Wenn in einem Gebäude ein Wasser- oder Brandschaden aufgetreten ist, dann ist für den Eigentümer erster Ansprechpartner meist sein Versicherungsmakler. Versicherungen arbeiten bei der Schadensbehebung zuweilen mit festen Fachsanierern zusammen; da kann es wegen bestimmter Abhängigkeitsverhältnisse schon mal zu Interessenkollisionen kommen. Wo steht in dieser Konstellation dann der Makler, der eigentlich Sachwalter des Versicherten ist?

Zweiklassengesellschaft in der Schadensbehebung

Eigentlich ist diese Frage eindeutig geklärt. Der Verband der Sachversicherungen hat unlängst eindeutig definiert, dass Schadensbehebung insbesondere bestimmten Hygieneansprüchen zu folgen hätte (VdS 3151). Schon deshalb hat eine gründliche und nachhaltige Sanierung durchaus ihren Preis, schließlich geht es auch um die Beseitigung von Keimen und Schimmel, bis hin zur Beachtung der Trinkwasserqualität (Legionellen). Und doch gibt es bei der Schadensbehebung durch Weisungen in der Außenregulierung eine gewisse „Zweiklassengesellschaft“. Für den Makler – als Interessenvertreter des Kunden – gilt es also, im Namen des Geschädigten eine Schaden-Behandlung erster Klasse herzustellen. Zudem dürfte ein solcher Service das Ansehen des Maklers um Einiges heben.

Anders als bei Massenprodukten wie Automobile sind Gebäude Unikate. Mangelhafte Leistungen bei Kfz-Schäden sind nicht zu erwarten, da Hersteller die Reparaturanweisungen genau definieren. Improvisation wird unmöglich; das weiß auch der Versicherer, es geht um Sicherheit. Obwohl es auch bei der Gebäudesanierung um Sicherheit geht, nämlich um die Gesundheit des Kunden, ist hier indes die Gefahr groß, Leistungen zu unterlassen. Denn der Kunde kennt in der Regel nicht die Sanierungsvorschriften und der Sanierungsbetrieb will schließlich auch nicht seinen Auftraggeber, das Versicherungsunternehmen, verprellen. Und im Zweifel ist der Sanierer zuweilen der trügerischen Hoffnung auf seine Betriebspflichtversicherung erlegen.

Grundkenntnisse über Gebäudesanierung haben viele Vorteile

Der Makler ist also im Sinne seines Kunden gefordert, die notwendigen Informationen über den Sanierungsbetrieb einzuholen. Deshalb und da Gebäudeschäden relativ häufig auftreten,

ist es für ihn sehr von Vorteil, wenn er über die wichtigsten Grundkenntnisse der Gebäudesanierung nach zum Beispiel einem Wasserschaden verfügt. Dazu gibt es im Markt Seminarangebote von bundesweit organisierten Schadendienstleistungen. Dort lernen Makler und sogar gestandene Sanierungsfachleute unter anderem, warum eine TÜV-zertifizierte Qualitätsarbeit so besonders wichtig ist. Wie ein Schadenfall in der Praxis aussehen kann, vermitteln Eindrücke aus einem eigens für Trainingszwecke eingerichteten Schadenhaus. Oder der Makler lernt, wie mit einer Schadensabteilung in der Versicherungsgesellschaft umzugehen ist, die vielleicht gar zu sehr auf eine Kostenreduzierung drängt. Mit diesem Wissen ausgestattet kann der Makler den vom Versicherer vorgeschlagenen Sanierer viel besser beurteilen – und bei Bedarf auf einen mit mehr Kompetenz verweisen. Er sollte dabei in jedem Fall darauf achten, dass die Mitarbeiter des Sanierungsbetriebs eine TÜV-Ausbildungszertifizierung vorweisen können.

Der Makler ist nun in die Lage versetzt, mit dem Versicherer auf Augenhöhe über die Sanierungsnotwendigkeiten und ihre Kosten zu verhandeln. Er sollte zum Beispiel der Schadensabteilung klar machen, dass die einfache und kostengünstige Lösung aufgrund möglicher Folgeschäden erst richtig teuer werden kann. Sie liegen oftmals weit über den ursprünglichen Kosten.

Von Vorteil ist es also, wenn sich der Makler an der Seite eines Sanierungsbetriebes weiß, dessen TÜV-zertifizierte Mitarbeiter hochprofessionell und auf hohem Niveau arbeiten und sich ebenfalls bestens im Umgang mit Versicherern auskennen. Und der sich in seiner Berufsethik, auf der Seite des Versicherungsnehmers zu stehen, der des Maklers gleicht. So vermeidet er auf allen Seiten Reibungsverluste, die sonst immer nur Kosten verursachen. ■

»»»»»» Von Lothar F. Droste, Geschäftsführer der SchadenDienst24 GmbH und Vorstand der Deutsche Gütegemeinschaft ImmobilienSchadenService AG