



Titelthema

## Leitungswasserschaden

**NEU:** Fortbildung Seite 16  
Ausbildung im Schadenhaus.de  
TÜV Rheinland Qualifikation

Sofort handeln  
Erstversorgung senkt Kosten  
Seite 8

Datenverarbeitung  
GDV-Schnittstelle & APP  
Seite 10

Kosten bremsen  
Schimmelsanierung innovativ  
Seite 14



# Vertrauen als Grundlage...

## Optimierung im Schadenservice

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Schadenservice bei Haus und Wohnen stellt schon seit je her die größten Herausforderungen an die Fachsanierer. Das ist auch nachvollziehbar, 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 viele spannende Entwicklungen haben wir uns entschlossen, dieses Journal zyklisch halbjährlich herauszugeben, 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





## Kompetente Fachleute

**VdS 3151** die neue Grundlage aus der Versicherungswirtschaft

### Keine Überraschung aus Köln

Am 27.06.2014 verabschiedeten der Verband der Sachversicherer die neue Richtlinie VdS 3151. Keine Überraschung, denn wir durften aktiv mitwirken an dieser neuen Regelung, die helfen wird, einerseits die Leistung im Schadenfall für den Kunden zu verbessern, andererseits aber den Fachsanierer vor viele neue Aufgaben stellt. Dennoch müssen die Kosten im Schadenmanagement weiter gesenkt werden, damit der Solidargemeinschaft der Versicherten, die Gebäude- und Hausratversicherung kostengünstig erhalten bleibt. Daher finden Sie auf den folgenden Seiten auch neue Themen zu Laborservice, wie auch zu innovativen Behandlungsmethoden, die helfen dieses Ziel zu erreichen.

### Hintergrundinformation zum neuen Leitfaden

Bereits seit fast 10 Jahren ist insbesondere die Versicherungswirtschaft damit befasst, eindeutige Regelungen zur richtigen Vorgehensweise bei Schäden durch Feuchtigkeit und auch Schimmelpilzbefall für die Instandsetzung von Gebäuden zu definieren. Insbesondere die sehr teuren Sanierungen, die nach den Grundsätzen des UBA-Leitfadens erfolgten, machten Sorge. Deshalb war es wichtig, für die Solidargemeinschaft der Versicherten und nicht zuletzt auch für die Sanierungsbranche, gefolgt von den Bausachverständigen, eine eindeutige Richtlinie zu schaffen. Aufgrund der großen Tragweite wies der Entwurf im Juni 2013 noch die Einschränkung der Zustimmung des Kartellamtes aus, aber das ist wohl geschafft. Nun besteht Klarheit zur Vorgehensweise und das ist gut für die gesamte Branche.

## Inhalt

<b>Titelthema:</b>	Kostentreiber Leitungswasserschaden	Seite 4
<b>Netzwerk:</b>	Die, die immer kommen	Seite 6
<b>Schadenminderung:</b>	Sofort handeln, senkt Kosten	Seite 8
<b>Datensicherheit:</b>	Schneller verarbeiten	Seite 10
<b>Kostenfalle:</b>	Stromkosten und rechtliche Tücken	Seite 12
<b>Innovation:</b>	Wohnraumhygiene	Seite 14
<b>Akademie:</b>	Fortbildungen mit TÜV im Schadenhaus	Seite 16
<b>Informiert bleiben:</b>	Infoservice	Seite 18
<b>Meetings:</b>	Messen & Kongresse 2015	Seite 19

## für Sie markiert

**Kosten senken**  
Potenziale & Ressourcen

**Informieren**  
Innovationen & Technik



# Kostentreiber...

Die Sparte Leitungswasserschäden weist in der Gebäudeversicherung eine unauskömmliche Entwicklung auf. Das ist leider keine neue Nachricht, sondern schon seit über zehn Jahren der Fall und beunruhigt daher viele Fachleute aus der Versicherungswirtschaft. Es gilt Ursachen zu finden und Chancen zur Kostensenkung zu suchen.



Injektion Biofilm zur Keimreduzierung im Bodenaufbau / Siehe Information Seite 14

## Ursachensuche

Da das Problem nicht neu ist, kann man die Ursachen für diese ungünstige Entwicklung leicht definieren, denn schon viele Fachleute haben sich auf die Suche gemacht. Im Grunde bekannt: Es handelt sich um diverse Ursachen. Einerseits ist es mangelnde Prävention, weshalb schon Versicherer einfach diese unlukrative Sparte verlassen haben, denn der Verbraucher saniert nicht ohne wirklich starken Druck. Andererseits sind es deutlich hochwertigere Bauausführung in vielen Facetten, allem voran 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, aber auch Schäden an Systemen die in Hohlräumen der Konstruktionen liegen, werden nur dann schnell bemerkt, wenn Wasser in größeren Mengen austritt. Anders ist es bei „Tröpfchenlecks“, denn bei diesen wird kaum ein Wasseraustritt bemerkt. Dabei wird die Bausubstanz rasch zum Treibhaus mit entsprechendem Wachstum von allerlei Mikroorganismen. Deshalb ist es nicht ungewöhnlich, dass man mit dem Wasserschaden auch einen Schimmelschaden vorfindet. Hier gilt es mit dem Kunden sorgsam umzugehen und zugleich alle wichtigen Hygienemaßnahmen auch konsequent zu erledigen.

## Der Fachmann hat es in der Hand

Teuer wird es in der Regel, wenn der Fachsanierer sich nicht genau auskennt und mehrere Fachleute bemüht werden. Dann ist es nicht selten vorbei mit der Beruhigung des Kunden und es wird teuer. Nicht selten, wird dann aus einer erforderlichen Keimreduzierung, die nicht sofort gemacht wurde, eine komplexe Baustelle mit viel Rückbau. Es liegt also in der Hand des Technikers in der Erstversorgung des Schadens, diesen möglichst konsequent und kostensicher abzuarbeiten. Alles was Fachmann hierzu braucht, verrät der Leitfaden VdS 3151. Der Einsatz von bestens geschultem Personal rechnet sich daher für alle Beteiligten.

## REPARATUR / **Verborgene Potenziale**

### Pauschalen & Regresspotenziale

Ein großes Augenmerk gilt der Verhandlung der Leckortungspauschale, was wichtig und sinnvoll ist. Seltsam nur, dass bei der Reparatur der Anlage dieses Pauschalendenken sehr schwach ausgeprägt ist. Klar ist, dass annähernd genau so viele Reparaturen an Anlagen gemacht werden müssen, wie es Leckortungen gibt.

### Einsparpotenzial: Reparaturpauschale

Reparaturen an Anlagen werden zumeist als Aufwandsleistungen abgerechnet. Da kommen bei einer einfachen Reparatur einer Entwässerungs- oder Wasserleitung schon mal schnell 500,- Euro zusammen. Macht nichts, denn alles ist ja gut nachgewiesen, insbesondere die vielen Stunden einschließlich des Helfers, der die Teile holt. Einige Kostenträger nutzen dazu bereits die Reparaturpauschalen, die Material und Zeitaufwand gleich enthalten und in der Regel nur die Hälfte kosten. Hier wird es allerdings übersichtlich, denn im Markt bieten viele Sanierer die Reparatur erst garnicht an, was einen einfachen Grund hat: Die Zulassungen fehlen, denn an den meisten wasserführenden Anlagen dürfen nur ausgebildete Fachkräfte aus der Haustechnik arbeiten. Besser also jemand zu beauftragen, der alles kann.



### Entlastung durch Regress

Die Aufklärung von Verschulden durch Dritte, ist eine wichtige Sache. Der gerufene Fachmann sollte schnell erkennen, welche Ursache der Schaden wirklich hat. Das Institut für Schadenverhütung (Kiel), gibt sich bekanntlich stetig Mühe, die Zahl der Regressfälle durch Fehler in der Anlagenplanung, Materialfehler, oder sogar aus dem Anlagenbau nachzuweisen. Ungünstig nur, wenn zur Anlagentechnik ungeschulte Fachkräfte vor Ort geschickt werden. Deshalb lohnt es, auch zu diesem Bereich Fachkräfte zu nutzen, die sich damit auskennen, denn das erhöht die Abforderung durch Regress.



### **Früher als erwartet: Zweitausend-Euro-Marke durchbrochen**

Im Zyklus von zwei Jahren findet in Köln die VdS-Fachtagung zum Thema: „Verhütung von Leitungswasserschäden“ statt. Eine Veranstaltung die wir nur empfehlen können. Die letzte Fachtagung fand am 07.10.2014 statt und brachte für die Teilnehmer, wie üblich viel Hintergrundwissen und spannende Themen.

Natürlich werden hier auch die aktuellen Zahlen diskutiert, denn sonst macht die Fachtagung kaum Sinn. Erschreckend war die Feststellung des GDV (Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft / Berlin), dass der Durchschnitt der Kosten für Leitungswasserschäden im ersten Halbjahr 2014 nun die Marke von 2.000,- Euro überschritten haben. Sehr ungünstig für die Sparte und Aufforderung an alle Beteiligten zugleich, die Möglichkeiten zur Schadenminderung mehr Augenmerk zu widmen.

# Die, die immer kommen...

Es soll vorkommen, dass der Kunde länger auf den Spezialdienstleister warten muss. Gemeint sind hier Tage und Wochen, nicht Stunden. Für uns unverständlich, denn dem Kunden muss im Schadenfall akut geholfen werden. Es gibt einfach Gründe, warum dem Kunden aus Deutschlands Mittelstandsnetzwerk immer sofort geholfen wird.



Momentaufnahme / SchadenDienst24 München & Austria / Unterscheidung kaum erkennbar

## Geht nicht, gibt's nicht

Der Hintergrund für diesen Sachverhalt ist sehr einfach: Die Einsatzleiter kommen allesamt aus der Haustechnik (siehe auch Kästchen unten), was bedingt, dass man es einfach gewohnt ist, den Kunden nicht warten zu lassen. Das fängt an, wenn beim Kunden die Heizung in der kalten Jahreszeit nicht funktioniert und endet natürlich, wenn beim Kunden die Leitungen undicht sind. Der 24/7 Service ist in dieser Branche nicht neu, sondern schon immer Teil der Unternehmensphilosophie.

### Aufklärung, im Sinne des Kunden:

Auf gleiche Art stellt sich der erweiterte Schadenservice dar. Alle Einsatzleiter legen großen Wert auf gewissenhafte Aufklärung zur Ursache und zu Möglichkeit der Entlastung für den Kunden. Das gilt auch zu allen Maßnahmen der Prävention, damit weitere Schäden vermieden werden.



## Kleiner Unterschied / Große Wirkung

Der TÜV Rheinland (PersCert) und die Akademie der Deutsche Gütegemeinschaft ImmobilienSchadenService, nehmen es zur Ausbildung recht genau mit der Personalzertifizierung. So ist die Erlangung der Qualifikation zum Schadensachbearbeiter nicht an berufliche Grundlagen gebunden. Anders ist es mit der Qualifikation zur Fachkraft für Leitungswasserschäden.

Hierzu wird vorausgesetzt, dass sich diese Fachkraft im Anlagenbau auskennen muss, wie es ja auch die a.a.R.d.T. verlangen. Verständlich, denn die Anlagenreparatur ist wesentlicher Bestandteil der Leistung und zudem sicherlich günstig, wenn die Fachkraft auch weiß, wie Anlagen gebaut sein müssen und die einzelnen Komponenten zusammenspielen müssen. Daher beherrscht diese Fachkraft alle Bereiche im Schadenservice, kann aber zudem Reparaturen ausführen, wie auch Regresspotenziale klar erkennen. Folglich sind nur Fachkräfte dieser Art Einsatzleiter im SchadenDienst24.



## Service, wie beim Stammkunden deshalb fühlt sich jeder Kunde wohl...

Bereits rund 100 SchadenDienst24 Betriebe bereichern den Service rund um Schäden an Gebäuden. Die Betriebe verfügen über die Kompetenz zur Haustechnik und sind in der Regel eigenständige Gesellschaften. Hierbei entsteht eine besondere Situation: Diese Sanierungsfachbetriebe sind eng mit Betriebe aus der Haustechnik verknüpft, die meistens sind seit mehreren Generationen in der Region bekannt und als Garant für gute Leistung stehen. Daher wird jeder Kunde, wie ein Stammkunde behandelt. Deshalb werden überwiegend Aufträge direkt vom Kunden generiert, der sich mit seinem Notfall an den lokalen Partner wendet.

### Ressourcen aus den Netzwerken

Spezialservices, bestehend aus Lokalisierung des Schadens, Reparatur, Hygieneleistungen, Trocknung, aber auch akute Objekträumung, im Rahmen der Schadenerstversorgung, auch im Auftrag für den Versicherer, basiert zudem auf einem hohen Vertrauensverhältnis in dem kein Fall z.B. wegen Überlastung nicht angenommen werden kann. Sehr einfach, denn der jeweilig angeschlossene Handwerksbetrieb hat erhebliche Ressourcen. In allen Betrieben zusammen arbeiten rund 3.200 Vollzeitmitarbeiter. Nur dadurch ist es möglich, dass kein Kunde allein gelassen wird.

Weiterer Vorteil: Die Folgegewerke können zu einem hohen Grad mit eigenem Personal erbracht werden, denn die Betriebe sind auf viele Gewerke wie Sanitär, Heizung, Klima, Komplettbad, Fliesen, Malerarbeiten und vieles mehr ohnehin ausgerichtet. Gut für den Kunden, denn auf Wunsch erfolgt alles aus einer Hand.



### Alle Infos: Die Homepages

Das komplette Leistungsspektrum finden Sie auf unseren Homepages. Alle Leistungen und alle lokalen Informationen. Schauen Sie sich die Seiten Ihrer lokalen SchadenDienst24-Partner in Ruhe an:

**[www.schadendienst24.de](http://www.schadendienst24.de)**

# Sofort handeln - senkt Kosten...

Wir kennen die Kundenwünsche genau. Es muss sofort geholfen werden. Aktive Soforthilfe senkt nicht nur die Kosten, sondern ist auch gut für die Nerven der Betroffenen, die im Schadenfall, insbesondere in den eigenen vier Wänden, nicht selten sozusagen „blank liegen“. Allerdings ist oft unklar was sofort und was später passieren sollte. **Ein Klärungsversuch:**



## Was sofort passieren sollte...

und Leistungen die in Ruhe angeboten werden

### Am besten gesetzlich zu definieren:

Der Versicherungsnehmer ist gehalten, alles zur Abwendung und zur Minderung des Schadens, wenn er denn eingetreten ist, zu unternehmen. So will es das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) schon seit 1908 in §82 und daran hat sich auch bei der Novelle in 2007 nichts geändert. Das ist auch gut so und Gebäudenutzer handeln auch so. Bleibt nur noch die Entscheidung: Was im Schadenfall zu tun und zu lassen ist, denn im gleichen Paragraph wird definiert, dass es sinnvoll wäre: Weisungen einzuholen. Klappt oft, aber nicht immer und dennoch muss akut gehandelt werden. Also sind Profi gefragt die entscheiden was zu tun ist.

## 7 Entscheidungen der Profis

Einsatzleiter im Schadenservice sind generell nach dem Prinzip: „**Rettung geht vor Aufklärung**“ tätig. Der passende Schutz dazu findet sich nicht nur gesetzlich (§83 VVG), sondern ist generelle Devise aller Einsatzkräfte im Notdienst, von der Feuerwehr bis zum Bergretter und braucht keine weitere Erklärung, denn was zu retten ist, dient immer der Schadenminderung. Was sind also die Gewerke die nicht angeboten, sondern sofort erledigt werden? Je nach Status auf der Baustelle, meistens folgende Aufgaben:

1. Den Kunden beruhigen (nicht immer einfach)
2. Die Ursache für die Auswirkung finden (Abgrenzung)
3. Ursache abstellen und reparieren (Versorgungssicherheit)
4. Gegenstände, die Schaden nehmen könnten, evakuieren
5. Die Auswirkung genau einschätzen und einmessen
6. Erforderliche Hygienemaßnahmen einleiten (VdS 3151)
7. Alle Maßnahmen zur Stabilisierung einleiten



# SCHADENMINDERUNG

## Oft unklar

Differenzierung zwischen Akuteistung und Angebot

## Erstversorgung in einem Rutsch 900 kg Servicegewicht...

Die sieben Kernaufgaben können im praktischen Fall sehr unterschiedlich ausgeprägt sein. Nicht selten ist das volle Leistungsspektrum der Erstversorgung erforderlich. Dann kommt es darauf an, dass der Einsatzleiter alles an Equipment auch zur Verfügung hat.

### Qualitätssicherung

Hier ist schnell zu erkennen, wer perfekt ausgestattet ist. Da gibt es kein hin- und herfahren, sondern da wird der Schaden sofort unter Kontrolle gebracht, mit allem was dazugehört. Die Qualitätssicherung im Netzwerk, natürlich nach DIN EN ISO 9001:2008 macht es möglich. Anhand klarer Checklisten wird bei jedem Partner die Einsatzfähigkeit und damit unser guter Ruf genau unter die Lupe genommen. Bleibt die Frage, wer das eigentlich prüft? Beim SchadenDienst24 sind die Auditoren Schadenregulierer in Qualifikation als Sachverständige für Schäden an Gebäuden nach DIN EN 17024. Also Fachleute, die täglich mit der Regulierung von Schäden betraut sind. Besser kann Qualitätssicherung nicht funktionieren.

### Systemfahrzeuge

Partner im SchadenDienst24 nutzen das Systemfahrzeug, das vom Arbeitskreis Technik stetig weiter entwickelt wird. Wenn alles an Bord ist kommt an Zuladung gut 900 kg auf die Waage. Nicht wenig, aber damit ist auch alles für die Erstversorgung an Bord, denn es gilt immer dem Kundenschnell und kompetent zu helfen. Die Ausstattung dieser Fahrzeuge finden Sie in Kurzform unten im Kästchen.

### Am besten, mal ansehen...

Lassen Sie sich ein Systemfahrzeug einfach einmal bei einem Einsatz, bei dem Sie dabei sind, genau zeigen. Für den Fall, dass Sie selbst nicht auf Baustellen sind, führen unsere Techniker Ihnen das Einsatzfahrzeug gern vor. Einfach 0800/477477-3 anrufen und Termin vereinbaren, das machen unsere Techniker gern, denn Sie sind stolz auf Ihre Fahrzeuge.



#### Technische Daten / Einsatzfahrzeug MB Sprinter 313



**Auslegung:** Erstversorgung LW/EL/SH

**Techniken vollständig an Bord:**

Leckortungstechnik (alle Verfahren)  
Reparaturtechnik und ortsübliches Material  
Feuchtemessung / Rasterfeuchtemessung  
Hygienetechnik / Schotts / Desinfektion  
Analytik: Luftkeimsammler / Probenmaterial  
Raum- und Dämmschichttrocknung

**Fahrzeugtechnik:**

Navigation / Signalleuchte (Innenstadtbereich)  
I-Pad (Schadenaufnahme)  
Rückfahrkamera

# Daten schneller verarbeiten...

Präzise Dokumentation des Sachstands und aller wichtigen Fakten, ist unverzichtbar, 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.



## Die Schadendokumentation

konzipiert für effizientes Arbeiten

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.

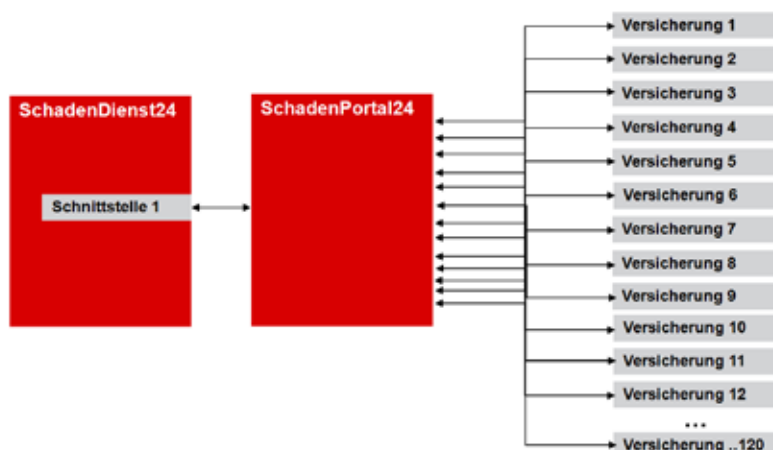
## Qualität im 4-Augenprinzip

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 Sie immer eine bereits vorgeprüfte Schadendokumentation.

## Alle GDV-Formate

### Die Kooperation mit Schadenportal24 / Softprojekt GmbH

Die Schadendokumente erhält der Kunde als Original per Briefpost, sowie auf Wunsch als PDF. Schadenabteilungen erhalten auf Wunsch die Daten in dem in der Schadenabteilung eingerichteten Datenformat nach GDV-Schnittstelle. In unserer Zusammenarbeit mit dem Schadenportal24 (Softprojekt GmbH) sind alle GDV-Formate möglich. Gern richten wir die Schnittstelle ein, damit die Übertragung der Daten schnell und einfach wird.



## Technische Daten

**Generell Datenlieferung in allen gängigen GDV-Formaten:**

- GDV 2000
- Nachrichtentyp 036
- GDV 2003
- GDV 2013
- E-Mail Varianten

**Auf Wunsch:** Webservice  
(direkter Datenbankanschluss)

## Online Datenbank

### Portal für Partner und Vermittler

Derartige Vereinfachungen bedingen natürlich eine zentrale Datenbank. Hierauf greifen alle Einsatzleiter und Techniker zu, denn dort sind alle Parameter einfach einzupflegen und in Folge leicht kommunizierbar. Diese zentrale Datenbank kann online, aber auch offline arbeiten. So wird es möglich, alle relevanten Daten zu bearbeiten, auch wenn die Übertragung empfangsbedingt im Einsatz nicht möglich sein sollte.

Zugang zur zentralen Datenbank haben neben den Technikern auch unsere Partner. Insbesondere für unsere Vertragsvermittler wichtig, damit man auf Rückfragen schnell den Status der jeweiligen Baustelle aufrufen kann.

## i-Pad an der Baustelle

Für unsere Einsatzleiter ist die Datenbank via i-Pad eine erhebliche Erleichterung. Alle relevanten Daten, Schnittstellen zu Versicherern und Leistungsbeschreibungen sind sofort abrufbar. Aber noch mehr. Mit dem Tablett lassen sich natürlich alle relevanten Aufnahmen machen und auch die Schadenbeschreibung schon direkt vor Ort anfertigen. Die Beschreibung kann eingegeben, aber auch aufgesprochen werden.



## DIE APP: Bauschaden

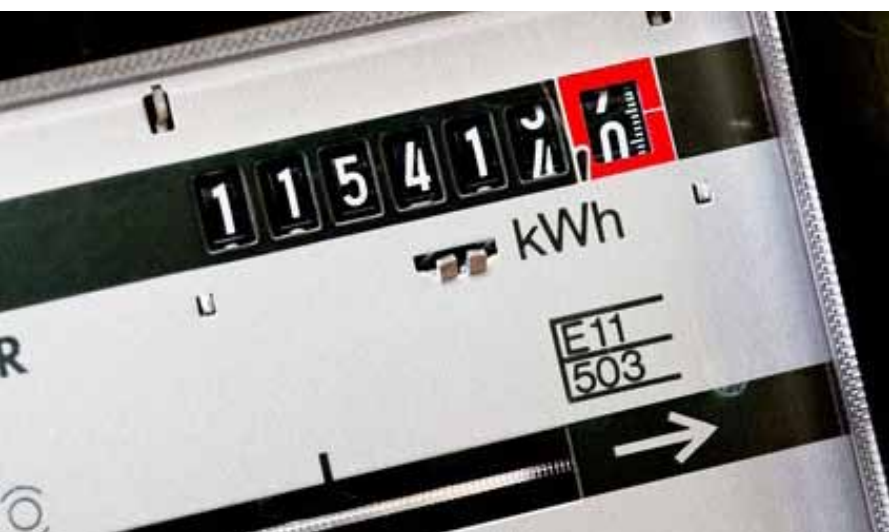
Im Schadenfall ist direkter Kontakt wichtig. Hierfür ist die Applikation „**Bauschaden**“ eine sinnvolle Hilfe. Einfach kostenlos downloaden (für das i-Phone bei i-Tunes) und im Schadenfall direkt den richtigen Partner auswählen und anrufen. Auch weitere wichtige Funktionen sind enthalten, wie z.B. die 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.



# Stromkosten...

## Korrekte Abrechnung und die Tücken

Gebäudeschäden entstehen überwiegend durch Wasser. Die sich hierzu anschließende Trocknung von Bauteilen muss schnell in Gang gebracht werden, insbesondere damit sich der Schaden nicht vergrößert. Das ist alles bekannt, aber wie steht es um den Energieverbrauch? Hier wird oft zuwenig auf Kostenminderung geachtet: **Optimierung ist anzuraten:**



### Fairness gefragt

Trocknungsarbeiten werden überwiegend mit Raumluftentfeuchtern und Turbinen vorgenommen. Anlagen die viel Leistung bringen sollen und natürlich auch viel Energie verbrauchen. Energie ist teuer und insbesondere Strom. In diesem Bereich ist folglich Fairness für alle Beteiligten gefragt. Es bedarf korrekter Verbrauchserfassung, damit keine Partei überfordert wird.

### Gängige Praxis

Nicht selten wird der Verbrauch an elektrischer Energie einfach anhand der Leistungsaufnahme des Gerätes multipliziert mal 24 Stunden und nach Tagen festgestellt. Nicht fair für die Solidargemeinschaft der Versicherten, denn Geräte haben Thermostate und Hygrostate und schalten sich natürlich zwischendurch auch schon mal ab. Die möglichst genaue Erfassung des realen Verbrauchs sollte daher das Ziel aller Partner sein und liegt natürlich auch in der Hand der Einsatzleiter.

### Vorhandene Heizsysteme nutzen

Als Partner aus der Haustechnik verfügen unsere Einsatzleiter über weitere Möglichkeiten, denn die Heiztechnik des Gebäudes wird generell in das Trocknungskonzept mit einbezogen. Leicht erkennbar, dass aus diesem Grund deutlich weniger Energie durch elektrisches Heizgerät zum Einsatz kommt, als bei anderen Dienstleistern. Ein wesentlicher Parameter zur Senkung der Energiekosten pro Fall.

## ENERGIE SPAREN

### bei Wasserschäden leicht möglich...

Das neue Regelwerk (VdS 3151) legt esin der Anlage 8 deutlich vor: Regelrocknungen sollten nach spätestens 21 Tagen abgeschlossen sein. Das klappt natürlich nicht bei jedem Schadenfall, aber eben recht oft, sofern man die Trocknung wohl durchdacht und mit Konzept einrichtet. Insbesondere neue Intervallschaltungen machen vieles möglich, was noch vor Jahren kaum denkbar war. Es ist daher nicht nur wichtig, was ein Trockner pro Tag kostet, sondern wie lange das entsprechende Gerät überhaupt an der Baustelle gebraucht wird. Wir führen hierzu ein öffentlich gefördertes Projekt durch, dass helfen soll, die Effizienz und den Energieverbrauch zu senken. Lassen Sie sich überraschen, wir werden an dieser Stelle berichten.

### Das Eichamt meldet sich...

Zum Thema „**Energieverbrauchsmessung**“ nicht anders zu erwarten: Das Eichamt meldet sich zu Wort. Natürlich richtig wenn es um exakte Verbrauchsmessung geht. So kann es zur Überraschung des Sanierungsfachbetriebs schon mal mit einem Hausbesuch einhergehen, wozu dann alle Messprotokolle und Geräte zur Energiemessung genau nach eichrechtlichen Vorschriften unter die Lupe genommen werden.

### Sinnvolle Vorgehensweise

Da kommt man als Fachmann schnell ins Grübeln und denkt, dass hochwertige zyklisch geeichte Messgeräte zur Energieverbrauchsmessung erforderlich wären. Das kostet natürlich Geld, kann aber durch die Anordnungen des Eichamts ja dem Versicherer doch sehr sicher berechnet werden.

Kaum sinnvoll, denn es geht um Kostenminderung und nicht um den Aufbau weiterer Zusatzkosten. Folglich ist eine sehr gute Schätzung mit nicht geeichten Zählern, falls erforderlich, sicher ausreichend. Wichtig ist allerdings, dass die Erfassung des Energieverbrauchs dann in Konsequenz auch als „Einschätzung“ in den Nachweisen deklariert wird. (siehe Formularmuster rechts)



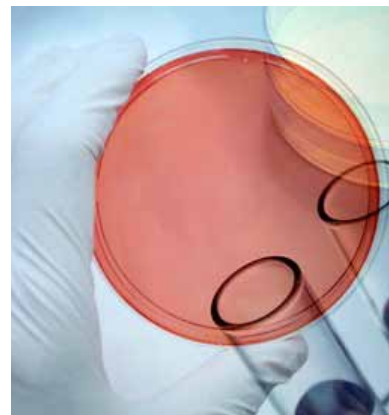
### Vorsorge bei Mietern

Verbrauchsstrom wird vom Objektnutzer abgenommen, der nicht immer Eigentümer, sondern Mieter ist. Insbesondere hier ist eine möglichst genaue Einschätzung des Verbrauchs wichtig, damit der Mieter diesen Verbrauch dann erstattet bekommt. Je nach Schadensumfang, können die Kosten erheblich sein und den üblichen Jahresverbrauch sogar um das doppelte überschreiten. Deshalb ist unsere Verbrauchseinschätzung mit einer besonderen Information für den Energieversorger versehen, damit es keine Hochstufung von zukünftigen Abschlagszahlungen gibt.

## Wann, auf Luftproben verzichten...

Nur mit Luftkeimproben lässt sich die Belastung der Räume bei Schimmelpilzbefall ermittelt. Deshalb steht diese Methode auch an erster Stelle aller Untersuchungen (VdS3151). Fraglich nur, ob überall Luftkeimproben erfolgen sollten, denn das Verfahren ist aufwendig und das Labor braucht rund zwei wertvolle Wochen bis zum Ergebnis.

Eindeutige Tendenzen, ob es sinnvoll erscheint Luftkeimproben aufzunehmen, kann durch Luftpartikelzählung erfolgen. Unsere Einsatzleiter vermeiden durch diese Vorgehensweise Kosten für Proben und sparen wertvolle Zeit. Natürlich bekommt der Kunde auch hierzu eine klare Auswertung, wenn und warum auf Luftproben verzichtet werden konnte.



## Kosten optimieren beim Komplexschaden

Manchmal müssen jedoch Luftkeimproben, Materialproben, Kontaktproben oder Gesamtkeimzahlen ermittelt werden. Diese professionelle Dienstleistung wird von unseren Einsatzleitern direkt vorgenommen, denn zur Probennahme sind alle Einsatzleiter im Rahmen der Fachausbildung nachhaltig ausgebildet. Die Auswertung erfolgt zusammen mit unseren auf Leitungswasserschäden spezialisierten Mikrobiologen. Die gleiche Zusammenarbeit sichert auch den Aufbau eines sinnvollen Sanierungskonzeptes, also hand in Hand mit dem auf Bauschäden versierten Mikrobiologen.

## Kostenoptimierung bei Komplexschaden

Manchmal müssen jedoch Luftkeimproben, Materialproben, Kontaktproben oder Gesamtkeimzahlen ermittelt werden. Diese professionelle Dienstleistung wird von unseren Einsatzleitern direkt vorgenommen, denn zur Probennahme sind alle Einsatzleiter im Rahmen der Fachausbildung nachhaltig ausgebildet. Die Auswertung erfolgt zusammen mit unseren auf Leitungswasserschäden spezialisierten Mikrobiologen. Die gleiche Zusammenarbeit sichert auch den Aufbau eines sinnvollen Sanierungskonzeptes, also hand in Hand mit dem auf Bauschäden versierten Mikrobiologen.

### Grundlagen für die Kostenoptimierung

Die Optimierung der Kosten erfolgt in mehreren Teilschritten. Zum einen wird der Kunden sachdienlich beraten und der Schaden wird in den meisten Fällen durch sofortige Desinfektionsmaßnahmen schon erheblich eingegrenzt. Hierbei spielt das Vertrauen zu den örtlich bekannten Spezialisten natürlich eine sehr wesentliche Rolle. Zeigt das Schadenbild das Erfordernis zur Luftbeprobung, kann der Einsatzleiter zuerst das Erfordernis elektronisch und dieses schnell belegen. Hierdurch werden z.B. weitgehend unnötige Proben erst gar nicht genommen. Bei dem Erfordernis von Luftproben, ist der Einsatzleiter in der Lage, diese sofort aufzunehmen. Die Kosten einschließlich Auswertung im Labor halbieren sich hierzu in der Regel, zumindest im Vergleich mit örtlichen Umweltlaboren. Auch das entstehende Sanierungskonzept ist so deutlich schneller verfügbar, dann alles geht Hand in Hand. Also Kostenminderung in Perfektion.





## WOHNRAUMHYGIENE...

Ersatzpflichtige Schäden mit Schimmelpilzbefall sind zunehmend vermehrt an der Tagesordnung. Hinzu kommt ein gestiegenes Hygienebewußtsein der Bevölkerung. Daher sieht die VdS 3151 auch zu Recht alle Maßnahmen für solche Fälle vor. Es gilt jedoch auch hier alle möglichen Maßnahmen zur Kostenminderung einzusetzen: **Hier wichtige Innovationen:**

### Aktivkulturen gegen Schimmelpilz

Eine echte Innovation, nach Schimmelpilzbefall, bildet die Behandlung von Oberflächen und auch Hohlräumen, z.B. Dämmschichten in Bodenaufbauten, mit Aktivkulturen. Ein Biofilm entzieht den Sporen hierbei die Nahrungsgrundlage und die Flächen sind nachhaltig frei von Befall. Unsere Versuche haben zudem ergeben, dass sich der Biofilm selbsttätig ausweitet, was die Behandlung um so erfolgreicher macht. Schon seit über 10 Jahren bei SchadenDienst24-Partnern im Test und seitdem ohne jede Reklamation.



#### Essig, Fruchtsäuren oder Aktivkulturen

Wir vermeiden Chlorverbindungen, Borax und ähnliche Langfristwirkstoffe, denn diese gehören nicht in Wohngebäude. Es gilt Wirkstoffen einzusetzen, die nicht den Menschen schaden, die in den Gebäuden wohnen. Hier finden sich Essig, Fruchtsäuren und die natürlichen Helfer: Aktivkulturen. Mikrobiologische Kulturen, die diese Aufgabe erledigen sind jedoch noch besser: Damit diese Mikroorganismen leben können, darf die Umgebung nicht aggressiv oder übersäuert sein. Denn nur dann können diese kleinen Helfer Ihren Job leisten.

**Gut für den Menschen und gut für das Gebäude.  
Deshalb setzen wir auf Aktivkulturen.**

### Schäumen, Spülflutung, Biofilm

Die Anwendung im Schadenfall ist recht einfach. Alle Einsatzleiter sind auf diese besondere Technik bestens theoretisch und praktisch geschult.

Befallende Bereiche werden gereinigt, bzw. nicht mehr nutzbare Bauteile werden natürlich ausgebaut. Im ersten Schritt erfolgt die Tiefenreinigung gemäß VdS 3151 und hiernach wird der Biofilm aufgebracht. Zu beachten ist allerdings, dass dieser über den letzten Anstrich kommt. Die Verarbeitung erfolgt im Sprüverfahren, durch Foggern, oder im Hochdruck-Schaumverfahren, wie z.B. in Bodenaufbauten erforderlich. Bei Bedarf, natürlich begleitet von unseren Mikrobiologen.



# Live dabei, wenn die Flut kommt...

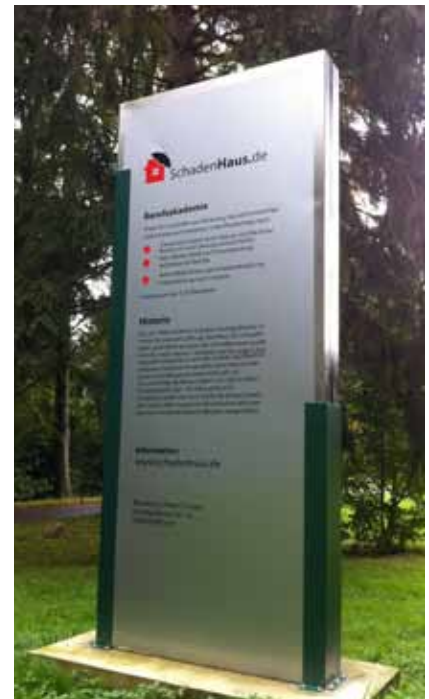
Schadenservice will geübt sein. Am besten lernt erlernt man das Wissen natürlich in der praktischen Anwendung. Deshalb haben wir mit unseren Partnern das „SchadenHaus.de“ geschaffen, denn dort erleben Sie Schäden live und praxigerecht. Hier lernen Sie echte Schadenauswirkungen kennen und arbeiten direkt mit dem Profis aus der Praxis und nicht in der Simulation.

## Das Objekt im Naturpark

Schadenhaus.de, liegt im Kreis Minden-Lübbecke in Ostwestfalen, am Rande zu Niedersachsen in einem Naturpark. Das Gemeinschaftsprojekt von Partnern aus Institutionen, Herstellern von Produkten, Bausachverständigen, Schadenregulierern und führenden Fachanierern wird mit dem Ziel geführt, die Praxis zur Bewertung und zur Beseitigung von Schäden an Gebäuden nachhaltig zu optimieren. Ein wesentlicher Schwerpunkt liegt hierbei in der Aus- und Fortbildung der Akteure vor Ort, aber auch der Schadensachbearbeiter, die seltener direkt zum Schadenort kommen. Auch die Industrie ist zur Erprobung neuer innovativer Verfahren im realen Praxisumfeld dabei, also perfekter Austausch zu „Schäden an Gebäuden“.

## Im Norden sagt man: „Land unter...“

Gebäudeschäden werden hier live „erlebt“. Das 1890 erbaute Gebäude liegt rund 100 cm unter dem Niveau der extra für dieses Vorhaben aufgestauten Teiche, gespeist von durchfließenden Gewässern. Von unseren Industriepartnern stehen Techniken und Geräte zur Beseitigung der eingebauten Mängel (und der eintretenden Schäden) für die Gäste und Fortbildungsteilnehmer zur Verfügung. Insbesondere Ortungs- und Reparaturtechnik, Keimreduzierung, Abschottung, Unterdruckhaltung, Raum- und Dämmschichttrocknung, Reparaturmaterial, Chemikalien und Baustoffe, sowie persönliche Schutzausrüstung, insbesondere natürlich Gummistiefel, denn die Überflutung kommt schneller als gedacht.





## **PROGRAMM: Fortbildung Schadensachbearbeiter** Mit Durchblick und TÜV Rheinland Personalzertifizierung

Wir empfehlen gleich das Programmheft downloaden, oder telefonisch anzufordern. Hier werden spannende und praxisbezogene Fakten vermittelt. Schon mit vier intensiven Ausbildungstagen kann man mit weitreichendem Wissen und der Qualifikation TÜV Rheinland PersCert als Schadensachbearbeiter mehr für die Kundenzufriedenheit und für die Kostenoptimierung tun. Hier einige Fakten:

### **Akademie für Schäden in Bodenaufbauten**

Besonderes Augenmerk wurde beim Schadenhaus.de auf die Konzeption der Bodenaufbauten gelegt, die insbesondere bei Feuchteschäden stets für viel Arbeit und Kosten sorgen. Das Objekt verfügt daher über Verbund- und schwimmende Estriche aus den Werkstoffen Zement, Anhydrit und Gussasphalt mit Dämmschichten aus PS, PU, KMF und Trennlagen, sowie verschiedenen Fußbodenheizungen. Maßnahmen der Keimreduzierung können daher „live“ erprobt und geübt werden.

### **Entwässerungsinstallation**

Die Hausinstallation zur Entwässerung, häufig Ursache für Rohrbrüche und Leitungswasserschäden, wurde aufgrund der Flutungsmöglichkeit über Rückstau vom Teich doppelt in zwei Tiefenniveaus ausgelegt. Natürlich wurden viele Defekte und Senken eingebaut. Bodenabläufe und WC's können daher überraschend zum Springbrunnen werden. Zur Entwässerung erfolgt im Außenbereich der Aufbau der Prüfstrecke für die Dichtheitsprüfung nach Vorgabe LANUV-NRW mit HT, KG, SML, Tonsteinzeug und Drainagerohr.

### **Versorgungsinstallationen**

In jedem Raum befinden sich Anschlüsse (Eckhähne) als Zugang zum Heizungssystem (Vor- und Rücklauf), Kalt- und Warmwasser, sowie zu Objekten und Leckleitungen. Natürlich überall reichlich Montagefehler und Leckagen. Zur Wasserversorgung bestehen Brauchwasseranlagen, die über Brunnen (Pumpe) und Flutung (Vorfluteteich, hydraulisch) versorgt werden.

### **Erkennen, Bewerten, Beseitigen**

Feuchteschäden gehen oft mit Schädlingen und Wachstum von Mikroorganismen einher. Daher bildet die professionelle Probennahme und die Auswertung durch die Mikrobiologie natürlich einen wichtigen Schwerpunkt in der Akademie. Das natürlich nicht nur zu Befall von Schimmelpilz, sondern auch zu Holzschädlingen. Zur Optimierung der Fortbildung halten wir daher einige Bereiche immer etwas feucht, um die Beseitigung von z.B. Schimmelpilz üben zu können. Insbesondere aktive Hygienemaßnahmen zu Hohlräumen und Bodenaufbauten werden aktiv geübt. Natürlich erfolgen alle Arbeiten mit der erforderlichen persönlichen Schutzausrüstung nach BGI 858.

**Anmeldung und das komplette Programm unter:**  
**[www.schadenhaus.de](http://www.schadenhaus.de) oder Telefon 0800/4774773**





# InfoDIENST

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**

# 18.650

## gute Gründe, informiert zu bleiben...

Kunden mögen guten Service, aber insbesondere den Service durch Personen aus dem bekannten Umfeld, denn Schadenservice in den eigenen vier Wänden ist Vertrauenssache. Daher nicht verwunderlich, dass im vergangenen Jahr diese Zahl von Gebäudeschäden durch unsere 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

Sie finden uns auch 2015 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 Leitmesse für die Finanz- und Versicherungswirtschaft  
Dortmund: 27. - 29. Oktober 2015**



# Schaden **DIENST** | JOURNAL



SchadenDienst24 GmbH  
Schelpmilser Weg 20  
D 33609 Bielefeld

[www.schadendienst24.de](http://www.schadendienst24.de)  
Hotline 0800/477477-3