

Schaden  
**DIENST**

# JOURNAL

Informationen und Innovationen zu Schäden an Gebäuden  
KUNDENMAGAZIN DES SCHADENDIENST24

01/2016



## Titelthema: Leben im Gebäude

Verband der Sachversicherer sorgt für gesundes Wohnen

**KOMPETENZ FÜR SACHBEARBEITER**

**Fortbildung in der Praxis / Seite 16**

TÜV Rheinland Personenzertifizierung

**Zuwachs**

Ausbau der Standorte

Seite 4

**Fugenschnitt**

Beispielhafte Innovation

Seite 12

**Kosten senken**

Optimierte Schadensteuerung

Seite 10



Geprüfte  
Qualifikation  
Gültig bis:  
05.08.2017



www.tuv.com  
ID: 000043276

## Zweiklassengesellschaft...

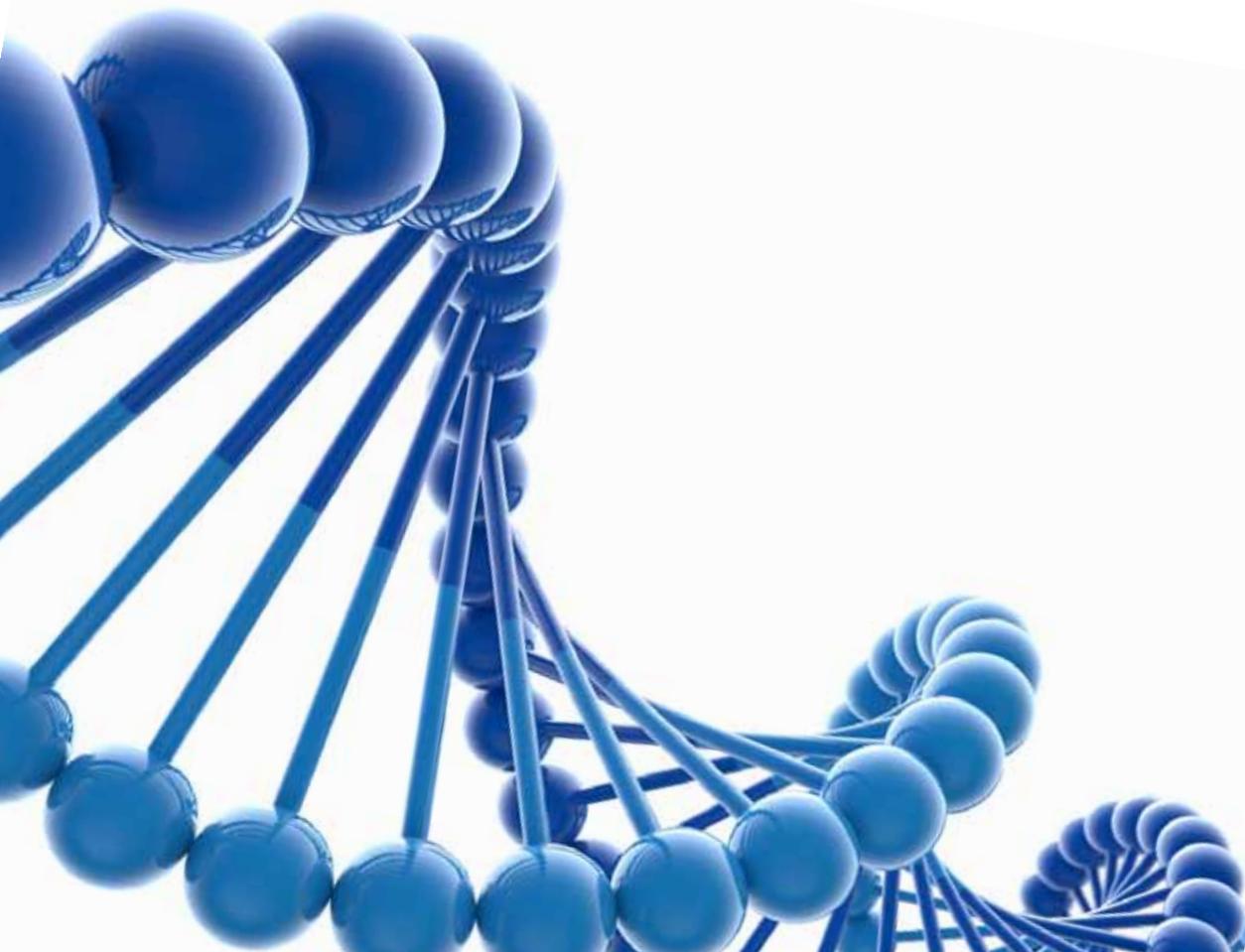
### VdS 3151 zeigt zukunftsfähige Konzepte auf

Sehr geehrte Damen und Herren,

Schäden im Bereich Gebäude & Wohnen stellen schon seit jeher große Herausforderungen an die Fachsanierer, denn bei Schäden an Gebäuden ist direkt die Wohnqualität und damit das soziale Leben der Nutzer betroffen und die Vielfaltigkeit der Gewerke ist groß. Es gilt sofort zu helfen, Vertrauen aufzubauen, sowie hohe Qualität in der Leistung zu erbringen, am besten auch alle Leistungen aus einer Hand zu erbringen.

Die Hygiene in der Bearbeitung von ersatzpflichtigen Schäden mit sichtbarem Schimmelpilzbefall hat seit jeher eine „Zweiklassengesellschaft“ für den Sanierer dargestellt, denn bei z.B. öffentlichen Gebäuden wurde konkret nach dem Leitfaden des UBA, oder gemäß Bibel 3. Mose Kapitel 14 gehandelt, also alles unternommen, was für die Gesundheit der Gebäudenutzer offiziell vorgesehen ist. Bei „normalen“ Bürgern erfolgte jedoch eine deutlich „abgekürzte“ Leistung. Ein schon lange ungeschlüssiges Vorgehen, wozu der Verband der Sachversicherer mit der VdS 3151 eine klare Vorgabe an die Fachsanierer gegeben hat. Gleiche Leistung bei allen Bürgern ist die Devise. Es wird jedoch noch etwas dauern, bis vermutlich alle Akteure diese verbindliche Richtlinie umgesetzt haben, aber der Weg ist klar. Glückwunsch nach Köln für die gute Arbeit an dieser Richtlinie. In der aktuellen Ausgabe unseres Journals lesen Sie, wie im Netzwerk SchadenDienst24 damit umgegangen wird. Außerdem finden Sie viele spannende Themen unserer Arbeit.

Lothar F. Droste & Andreas Knöbel  
SchadenDienst24 Assistance



## Eventualvorsatz nicht zu versichern...

### Von Weisungen und der Kundenberatungspflicht

Handwerker erlernen in Ihrer Berufsausbildung alle wichtigen Regeln und Richtlinien zur Baukunst. Diese „allgemein anerkannten Regeln der Technik“ bilden im Grunde das Rückgrat für Leistung und Rechtsprechung. Somit haftet der Unternehmer für alle Mängel und Unterlassungen, die sein Team ggf. bei Kundenaufträgen hinterlässt. Ist der Handwerker ausgebildet, wird aus solchen Mängeln schnell ein Eventualvorsatz, denn er weiß es besser. Bei Gebäudeschäden eine knifflige Sache, denn Weisungen (insbesondere zur Unterlassung von Hygieneleistungen) wird ein solcher Techniker nur mit eindeutiger Kundenberatung machen können, oder besser die Bearbeitung ablehnen. Vor diesem Hintergrund erfolgte kürzlich die Anfrage an VU, ob die Ausführung derartiger Weisungen versicherbar wäre, damit letztendlich der Unternehmer zu drohenden Regressforderungen abgesichert wäre. Die Antwort der Haftpflichtsparte verwundert kaum.

### Klartext zur Haftpflicht...

Das KFZ-Handwerk macht es vor. Fahrzeuge werden nach einem ersatzpflichtigen Schaden gemäß den verbindlichen Vorgaben der Hersteller repariert und keinesfalls abweichend. Die VdS 3151 zeigt als Richtlinie analog, was am Bau passieren muss. Wir befragten einen nahestehenden Versicherer zu diesem Komplex. Grundsätzlich war man dort verwundert über diese Anfrage. Wir danken für die sehr konkrete und präzise Bearbeitung dieser Anfrage:

*Ein Versicherungsprodukt gegen vorsätzliche Unterlassungen des Handwerks darf es nicht geben, denn der Bürger (Laie) darf im Rahmen eines klaren Tatbestandes weder hintergangen noch zur Leistung mangelhaft bedient werden. Verbraucheraufklärung und vertragliche Festlegungen helfen kaum, denn der Rechtsanspruch zur Leistung ist entweder vorhanden oder nicht. Das Bauhandwerk und die Leistungsabteilungen sind gefordert, nachzubessern.*



## Inhalt

## für Sie markiert

<b>Netzwerk:</b>	Standorte und Ausbau	Seite 4
<b>Titelthema:</b>	Leben im Gebäude	Seite 6
<b>Sachbearbeitung:</b>	Prozesse zur Optimierung	Seite 10
<b>Fachbeitrag:</b>	Schadenminderung im Fokus	Seite 10
<b>Schadenverhütung:</b>	QM sorgt für Prävention	Seite 14
<b>Akademie:</b>	Fortbildung für Sachbearbeiter	Seite 16
<b>Informiert bleiben:</b>	Infoservice	Seite 18
<b>Meetings:</b>	Messen & Kongresse	Seite 19

**Kosten senken**  
Potenziale & Ressourcen

**Informieren**  
Innovationen & Technik

# 14 neue Standorte...

## Neue Partner im SchadenDienst24

Die Partner aus dem Mittelstand bieten allen Kunden perfekte zeitgemäße Leistung bei Schäden an Gebäuden. Vierzehn 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 diese neue Standorte gegründet. Einige sind schon aktiv, andere noch im Aufbau.



### Die neuen Standorte

Hier die Übersicht der neuen Standorte im SchadenDienst24:

- SchadenDienst24 Halle-Saalekreis
- SchadenDienst24 Potsdam
- SchadenDienst24 Frankfurt-Oder
- SchadenDienst24 Harlingerland
- SchadenDienst24 Mitteldeutschland
- SchadenDienst24 Bergisches Land
- SchadenDienst24 Essen
- SchadenDienst24 Osnabrück
- SchadenDienst24 Mittelrhein (Koblenz)
- SchadenDienst24 Kur- & Rheinpfalz
- SchadenDienst24 Rheinebene
- SchadenDienst24 Mittelbaden
- SchadenDienst24 Erfurt
- SchadenDienst24 Ilm-Kreis

und wir wachsen weiter, insbesondere in Südbayern, Rheinland-Pfalz, Sachsen und in diversen noch nicht optimal besetzten Regionen.

### Besuch lohnt

Zum Kennenlernen empfehlen wir den Besuch. Das geht persönlich am Standort in Ihrer Nähe, oder mit einem Besuch unserer Homepage:

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

Abbildung: Netzwerkkarte 03/2016

## AUFBAU AUSTRIA

### Bester Schadenservice in Österreich

Der SchadenDienst24 Austria mit Sitz in Saalfelden, im Einzugsgebiet von Salzburg, wurde bereits 2012 in Gang gesetzt. Im innovativen Haustechnikunternehmen der Gebrüder Schwaiger fand unser Netzwerk die beste Grundlage zur Marktrecherche zum österreichischen Immobilien- und Versicherungsmarkt. Das zertifizierte Unternehmen verfügt über 40 Jahre Erfahrung in der Haustechnik. Zur Schadenbearbeitung gibt es große Unterschiede zum deutschen Markt, die es in Ruhe zu ermitteln galt. Der Betrieb des SchadenDienst24 in länderübergreifender Arbeitsweise zeigte zudem viel Verbesserungspotenzial auf, dass es auf Deutschland zu übertragen gilt. Die Ausgangsbasis ist geschaffen und der landesweite Aufbau für Österreich hat begonnen.



**QS-Zertifiziert** Das Zeichen der Zertifizierungsstelle (ZERT)

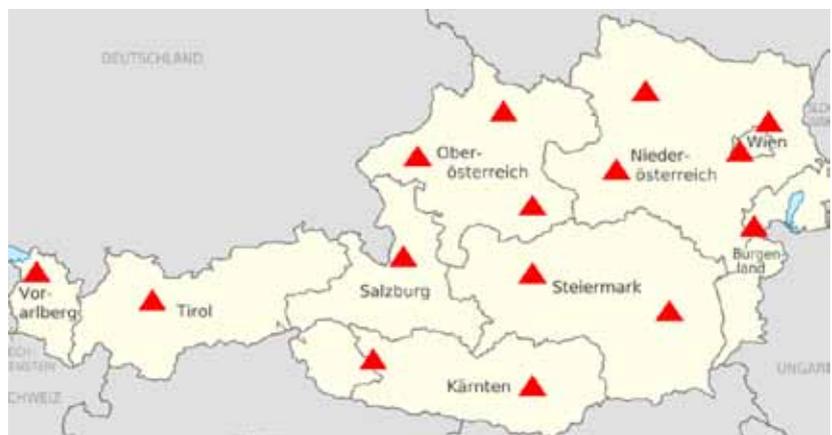
## Pilotphase abgeschlossen

Der SchadenDienst24-Pilotbetrieb in Saalfelden wurde zum Abschluss der Pilotphase nun in der Rechtsform zur SchadenDienst24 Austria GmbH umgewandelt. Der aktive Ausbau zur Landeszentrale für Österreich hat begonnen.

Unter Regie von Geschäftsführer Ing. David Schwaiger werden derzeit die Kontakte zu geeigneten Partnern und zu vielen wichtigen Zielgruppen ausgebaut, wozu insbesondere die Versicherungswirtschaft mit ihren mehr als 40 Gesellschaften und über 60 Versicherungsvereinen zählen.

## Definition

Erklärtes Ziel ist es, der Immobilien- und Versicherungswirtschaft ein landesweit abdeckendes Assistancesystem bieten können. In neun Bundesländern mit 8,5 Millionen Einwohnern keine leichte Aufgabe. Wir sind sicher, diese Aufgabe bis Ende des kommenden Jahres mit rund 15 Netzwerkpartnern aktiviert zu haben. Die nebenstehende Karte zeigt die vorgesehenen Standorte.



## Titelthema

# Leben im Gebäude

In diesem Fachbeitrag soll es weniger um das Zusammenleben in Gebäuden gehen, was sicherlich den Lebenskern vieler Mitmenschen darstellt, sondern um das weitere Leben, was uns in der Symbiose umgibt. Lebensgrundlagen, die aber in Grenzen gehalten werden müssen. Wir wollen einige Details genau unter die Lupe nehmen.



## Mikroorganismen

Unsere Lebensräume weisen viele Mikroorganismen auf, mit denen wir gut zurechtkommen. Die Bandbreite reicht von Pilzen, Bakterien über Viren, bis hin zu Hefen.

Im Schadenfall, aber auch bei anderen Gebäudemängeln, liegt meistens ein erhöhter Feuchteintrag vor. In erster Linie ist hierzu wichtig, welche Art von Wasser in das Gebäude gelangt. Handelt es sich um Schmutzwasser, sind Colibakterien nicht weit, die wir nicht in Gebäuden haben sollten.

Hält der Schaden an und wird nicht beseitigt, wird in der Regel schon nach einer Woche hohe Bioaktivität in Form von Schimmelpilzwachstum sichtbar. Keineswegs sonderbar, denn unser Haus wird zum Treibhaus und hat hohe Luftfeuchtigkeit.

## Hintergrundbelastung

Die natürliche Hintergrundbelastung in unseren Gebäuden ist die Anzahl der Keime und Sporen, die mit der Luft, oder beim Bau hineingetragen werden und sich in und an den Bauteilen niederlassen. Je älter Gebäude werden, um so höher ist in der Regel diese Hintergrundbelastung. Normale Wohngebäude sind also keine Reinraumzonen, denn der Mensch ist durchaus belastbar und diese Symbiose stärkt durchaus unser Immunsystem.

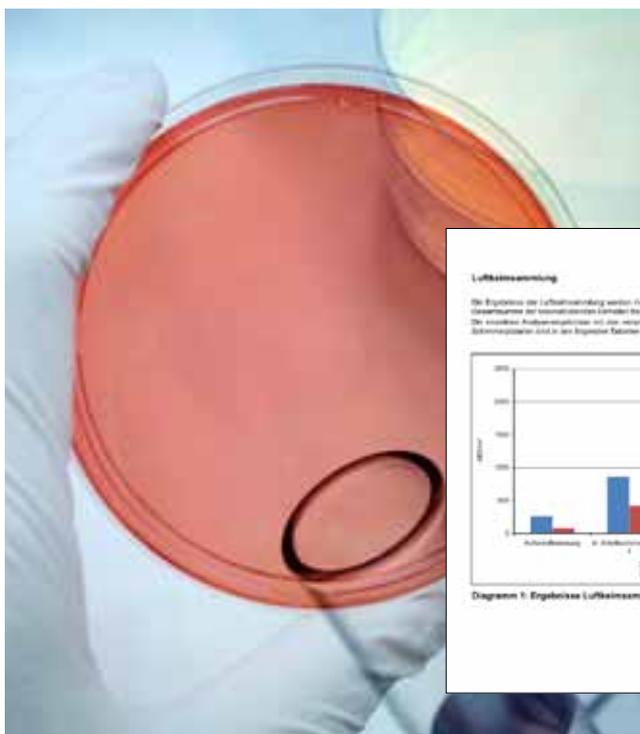
Typische Hintergrundbelastungen zu Schimmelpilzsporen betragen in Deutschland, je nach Jahreszeit, durchaus 200 bis 500 Sporen (KBE) pro Kubikmeter Raumluft. Es kommt hierbei allerdings auf die Zusammensetzung an, denn Schimmelpilz ist nicht gleich Schimmelpilz. Eindeutig klar ist jedoch, dass bestimmte Gattungen im Gebäude nur in geringer Konzentration vorkommen dürfen und dass die Obergrenze von 1.000 KBE nicht überschritten werden darf. Hierum muss sich der Techniker bei derartigen Schäden kümmern. Das Wissen um die Hintergrundbelastung sollte jedem Techniker bestens bekannt sein, was durch Fortbildungskonzepte vom Unternehmer abzusichern ist.

## Neubauniveau

### Keimbelastungen in der Betrachtung zum Neuwertersatz

Bei ersatzpflichtigen 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, bzw. kontaminiert sind. Das gleiche gilt zur Sanierungskontrolle, wozu es nicht selten Streit gibt.

Die Ersatzpflichtigkeit zu Gebäude & Wohnen liegt in der Regel beim Neuwert. Da wird dann doch nicht selten nach der letzten Spore gesucht, um die Bauteile doch noch rauszureißen. Wichtig erscheint hierbei der Blick auf die Hintergrundbelastungen bei Neubauten. Bauhandwerker arbeiten nicht in Reinraumbedingungen und deshalb findet sich auch in jedem Neubau eine beträchtliche Belastung. Es gilt also, übereifrigen Mykologen mit dem Sachverstand des Neubauwesens gegenüberzutreten. Dann kann so manches abgeschriebene Bauteil gerettet werden.



## Grenzen kennen

Die VdS 3151 des Verbandes der Sachversicherer hat es auf den Punkt gebracht. Genau geregelt wurde, wann der Sachversicherer was verlangt und was zu tun ist. Viel soll gerettet werden.

Ist sichtbarer Befall vorhanden, muss der Kunde zum Schutz vor ungewollter inhalativer Aufnahme geschützt werden. Dieses Fachwissen hat der Fachsanierer zu haben, der die Proben gleich nimmt und die Ergebnisse mit seinem Fachlabor auswertet. Danach richtet sich dann die weitere Sanierungsstrategie. Dazu muss der geschulte Techniker natürlich die Grenzen kennen und den Fall beherrschen. Mit der Freimessung zum Abschluss der Sanierung ist dann alles erledigt.

Abbildungen: Links Petrischale zur Luftkeimmessung ohne Befall, rechts Diagramm eines Berichtes zur Luftkeimmessung.

## Verdeckte Schäden

Versicherungen sind nur für augenscheinlich erkennbare Auswirkungen zuständig. Das gilt zumindest zu diesem Bereich. Dennoch ist es möglich, dass Belastungen vorliegen. Insbesondere zu Wasserschäden in Bodenaufbauten beraten pflichtbewußte Techniker ihre Kunden zu dieser Möglichkeit und zu Methoden der Untersuchung. Die Sensibilität steigt, weshalb nicht wenige Kunden derartige Untersuchungen auf eigene Kosten vornehmen lassen.

## Leben im Fußboden?

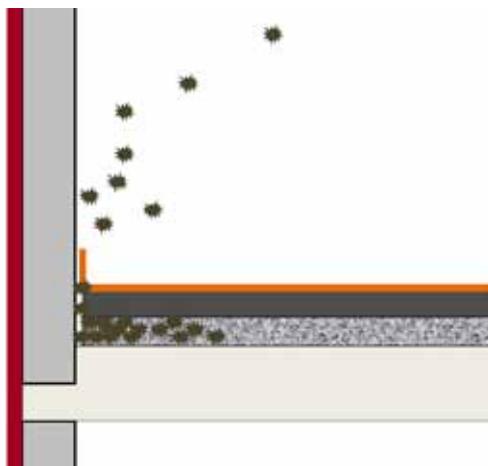
Bei Wasserschäden in schwimmend verlegten Estrichen stellt sich nahezu immer die Frage, welche Bioaktivität die Dämmung des Bodenaufbaus aufweist. Nach Art des eingedrungenen Wassers sicher schon anzunehmen, aber immer wieder ein Streitpunkt zwischen Kunde und Kostenträger, zumindest was Hygienemaßnahmen betrifft. Abhilfe ist in Sicht.

### Schnelltest

#### Der Schnellcheck wie am Tatort

Die Lebensmittelindustrie zeigt uns, wie es geht. Ähnlich den Mitarbeitern des Gesundheitsamtes, die in der Regel auch über diese Methode verfügen, checken die Techniker des SchadenDienst24 die Bioaktivität mit dem ATP-Test. Dieser Test auf Adenosinriphosphat (ATP) und Adenosinmonophosphat (AMP) funktioniert ähnlich wie im Tatort, wo auf gleiche Weise das Vorkommen von Blut festgestellt wird. Das ganze funktioniert mit einem Reagenz und UV-Licht.

Mit diesem Test kann die Bioaktivität im Bodenaufbau bestens ermittelt werden. Danke auch an den Verband der Sachversicherer, der diese Methode in der VdS 3151 empfiehlt. Zudem praktisch, denn alles funktioniert im Sofortnachweis und dennoch dokumentiert.



### Deshalb wichtig

Dringt Feuchtigkeit in Dämmschichten des Bodenaufbaus ein, entsteht dort im Grunde ein perfektes Klima zur Schimmelpilzbildung, ähnlich wie im Treibhaus. Da passt die Temperatur, das Nährstoffangebot aus der Hintergrundbelastung und zum Wachsen brauchen Pflanzen bekanntlich viel Wasser. Trocknet das Ganze dann, können die Sporen sich perfekt im Raum und im Gebäude verteilen (siehe Skizze links). Deshalb schreibt die Richtlinie VdS 3151 vor, dass Randstreifen von Estrichen wieder zu verschließen sind und auch Desinfektionen einzusetzen sind.

### Bioaktivität nachweisen

Der Lumitester ATP arbeitet unter Verwendung von Teströhrchen. Der Test ermöglicht den schnellen Nachweis von Sporen, Bakterien und anderen mikrobiologischen Belastungen. So fallen aufwendige Kosten für Laboruntersuchungen erst gar nicht an, denn der Techniker weiß sofort Bescheid. 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 Skizze zum Bodenaufbau, unten Test an einer Kernbohrung

## Keimreduzierung

### Geschichtete Bodenaufbauten retten

Gemäß der VdS 3151 können Bodenaufbauten unter bestimmten Kriterien gerettet werden, was nicht nur den Kosten gut tut, sondern auch meistens den Gebäudeeigentümern besser gefällt.

Die Keimreduzierung der Dämmschicht in Bodenaufbauten entwickelt sich daher nach entsprechend positiven Tests 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. 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

## Klassifizierung vom Profi

**VdS 3151** die neue Grundlage aus der Versicherungswirtschaft, auch zur eindeutigen Klassifizierung

Klassifizierung des Schadens nach VdS 3151		Schadensklasse				
		1	2	3	4	5
Schadensart	Wasser	1	2	3	4	5
	Brand	1	2	3	4	5
Schadensursache	Unfall	1	2	3	4	5
	Brand	1	2	3	4	5
Schadensumfang	lokal	1	2	3	4	5
	flächig	1	2	3	4	5
Schadensdauer	kurz	1	2	3	4	5
	lang	1	2	3	4	5
Schadenshöhe	gering	1	2	3	4	5
	hoch	1	2	3	4	5
Schadensort	innen	1	2	3	4	5
	außen	1	2	3	4	5
Schadenszustand	gering	1	2	3	4	5
	hoch	1	2	3	4	5
Schadensursache	Unfall	1	2	3	4	5
	Brand	1	2	3	4	5
Schadensumfang	lokal	1	2	3	4	5
	flächig	1	2	3	4	5
Schadensdauer	kurz	1	2	3	4	5
	lang	1	2	3	4	5
Schadenshöhe	gering	1	2	3	4	5
	hoch	1	2	3	4	5
Schadensort	innen	1	2	3	4	5
	außen	1	2	3	4	5
Schadenszustand	gering	1	2	3	4	5
	hoch	1	2	3	4	5

AA: Muster einer Schadensdokumentation (Pflechtgebiet) – 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).



# Schadensteuerung optimieren...

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.



## Vorgeprüfte Sachstände

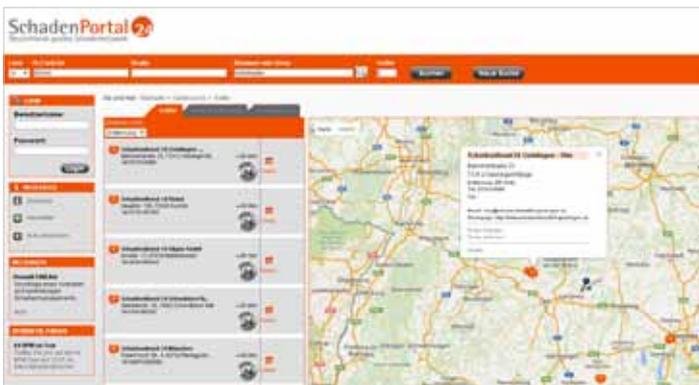
Zu jedem bearbeiteten Schaden, der als ersatzpflichtig eingestuft wird, erstellt der Einsatzleiter innerhalb von 48 Stunden die Schadendokumentation. Das Format ist natürlich bundesweit einheitlich. Der Umfang variiert zwischen fünf und zehn Seiten, je nachdem, wie umfangreich der Schaden ist. Das Deckblatt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

## Regulierungskosten senken

Die Frage, ob der Schadensachbearbeiter einen Außenregulierer noch zusätzlich einschalten muss, klärt sich schnell und einfach mit dem Blick auf die Schadenbeschreibung. Deshalb haben wir eine zentrale Vorgangsprüfung durch Sachverständige (Fachbereich: Schäden an Gebäuden) nachgeschaltet. So erhalten die Schadensachbearbeiter bei den Sachversicherern stets vorgeprüfte Schadendokumentationen mit genauem Sachstand und Hinweisen zum weiteren Vorgehen.

## Schnellsuche im Schadenportal24: **Kennwort „Gebäudeschaden“**

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 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.



## Onlinezugang

Sofort sehen, wie weit der Schaden ist...

Im Rahmen der Zusammenarbeit richten wir allen Partnern aus der Immobilien- und Versicherungswirtschaft den Zugang zu unserer Datenbank ein. Einfache Installation als APP und sofort sehen, wie weit die Schadenbearbeitung vorangeschritten ist. Natürlich mit Zugriff auf alle Dokumente in der jeweiligen Bauakte. Damit können die Schadensachbearbeiter dem Kunden sofort genaue Auskunft geben. Ein hochgelobter Service, der insbesondere unsere Versicherungsmakler begeistert, aber auch ein wichtiges Tool für unsere Partner in der Assekuranz bildet.

## Farbcode im Bauaktenzugriff

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

Die elektronische Bauakte bietet Ihnen natürlich auch alle wichtigen Statistiktools. Auch zum Nachschauen eine wichtige Hilfe. Suchen Sie ein Dokument, einen Kostenvoranschlag, oder ein Mail zu einem Vorgang, kein Problem, einfach die Bauakte anklicken und alle dort gespeicherten Unterlagen sind vorhanden.

## GDV-Schnittstelle:

Für unsere Versicherungspartner bieten wir einen besonderen Service. In Zusammenarbeit mit der SoftProject GmbH bieten wir die Einrichtung der GDV-Schnittstelle, wodurch die Dokumente zum bearbeiteten Schaden im gewünschten Datenformat und in der erforderlichen Datensicherheit nach GDV-Schnittstelle übermittelt werden. Ein wichtiger Service, denn unsere mittelständigen Handwerkspartner sichern auch hier die Services am Kunden ab, womit eine schnelle Sachbearbeitung möglich wird.

## Keine IT-Kosten

Die Einrichtung der Schnittstelle und die Programmierung nach den individuellen Wünschen durch die SoftProject GmbH, übernimmt bei Versicherungspartnern der SchadenDienst24, was in der Regel mit 1-2 Programmertagen geleistet ist. Der Beirat der Fachbetriebe hat hierfür ausreichende Budgets gebildet.



## Schadenminderung im Fokus...

Nach dem Wasserschaden ist die Erkenntnis schnell da, dass der geschichtete Bodenaufbau mit der Dämmschicht getrocknet werden muss, damit sich im Bodenaufbau keine mikrobielle Konzentration breit macht. Das bisher erforderliche Herstellen von Bohrungen bringt oft Ungemach zu den liebevoll ausgesuchten Fliesen. Hier eine Innovation, die als minimalinvasive Lösung den Markt erobert.



### Das Verfahren

Entgegen den bisherigen Bohrungen werden nach diesem Verfahren Schnitte in der Fuge zwischen Fliesen vorgenommen, die bis in die Dämmschicht reichen. Zur Trocknung des Bodenaufbaus unter verfliesen Böden bietet sich somit dieses Verfahren an, das „Fugenschnittverfahren“ genannt wird. Hierbei wird mit einer Spezialsäge ein Schnitt genau in Höhe des Estrichs vorgenommen, der in der Breite der Fuge erfolgt. Der Schnitt wird zwischen 30-40 cm Länge vorgenommen und bildet einen perfekten Luftübergang zur Dämmschicht. Ein Fugenschnitt in dieser Dimension ist im Grunde mit einer Kernbohrung von 50mm vergleichbar.

Der Fugenschnitt erfolgt als Naßschnitt mit Diamantscheibe. Hierzu sollten generell zwei Personen die Arbeit vornehmen, denn das Kühl- und Schmierwasser für die Spezialsäge sollte mit dem Naßsauger sofort abgesaugt werden. Die Zugabe des Kühlwassers erfolgt über direkten Wasseranschluß oder aus einem Druckbehälter.

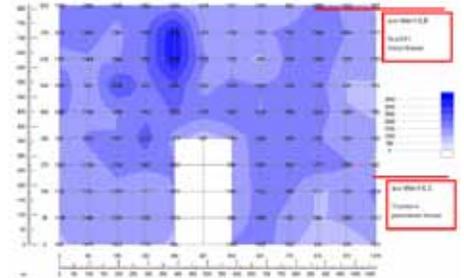
Die Schnitttiefe beträgt rund 50mm und entspricht damit üblichen Estrichaufbauten. Sollte die Schnitttiefe nicht ausreichen, geht es meist um wenige Millimeter. Hiernach wird mit einem speziellen Flachstemmstahl die Öffnung vorsichtig nach unten aufgeschlagen. Die Trocknung im Vakuumverfahren erfolgt dann mit speziellen Hauben, die auf die Schnitte aufgesetzt werden. Diese werden in der Regel noch zusätzlich eingedichtet.

### Beschädigungen fast ausgeschlossen

Ähnlich den Kernbohrungen besteht im Grundsatz auch hier die Möglichkeit, im Estrich mit einbetonierte Kabel und Rohre mit diesem Schnitt zu beschädigen. Aus diesem Grunde wird der Schnitt nicht vollständig durch die Estrichplatte vorgenommen, sondern der letzte Zentimeter nicht durchgeschnitten. Das vorsichtige Durchstechen mit dem hierzu eigens konzipierten Flachstemmstahl soll Beschädigungen dieser Art vermeiden. Zudem wird der ausgebildete Techniker ohnehin eine Scannung der Fläche vor dem Schnitt vornehmen, um Beschädigungen auszuschließen. Ein wichtiges Verfahren, dass nahezu alle Partner im SchadenDienst24 obligatorisch dort zum Einsatz bringen, wo es sich anbietet.

## Fugenschnittverfahren senkt Kosten

Die Voraussetzung zum Einsatz dieses Verfahrens bedingt sich darin, dass der Techniker die Ausbreitung des Feuchteschadens genau kennt. Techniker im SchadenDienst24 verfügen hierzu über die Mikrowellenmesstechnik, die eine genaue Farbinterpolation zum Schadenbild liefert. Sehen Sie hierzu die Abbildung rechts, die eine solche Feuchtegrafik eines Obergeschosses (EFH) beispielhaft zeigt. Darauf basierend, kann der Techniker die Lüftungsschnitte genau an das Schadenbild anpassen.



## Praxisbeispiel

Die Abbildung rechts zeigt einen partiellen Feuchteschaden im Bodenaufbau einer Küche. Der Oberbelag war hier in sehr hochwertigem Granit ausgeführt. Die Kundin hatte große Angst um ihre Granitplatten.

Große Erleichterung dann, als der Techniker im SchadenDienst24 das Fugenschnittverfahren der Kundin erklärte. Da es sich um einen partiellen Schaden handelte, konnte die Trocknung mit wenigen Fugenschnitten in Gang gesetzt werden. Heute ist nichts mehr zu sehen, denn es mussten nur die Fugen wieder verschlossen werden.

Natürlich erfolgte durch die gleichen Schnitte vor der Trocknung die Keimreduzierung, damit in dieser Küche alles hygienisch perfekt ausgeführt ist.



### Mehr Information?

**Produkt-Video ansehen:**

<http://monty-gmbh.de/index.php/fugenschnittsystem>



## Sicherer Service...

### Die feinen Unterschiede zur DIN EN ISO 9001:2015

Völlig klar, dass es ohne Qualitätsmanagement in der Schadenbearbeitung nicht funktionieren wird. Gut zu beobachten in der QM von KFZ-Betrieben, denn hier geht es bekanntlich um die Verkehrssicherheit. Bei Gebäudeschäden ist dieses Feld allerdings noch komplexer, denn es geht um das Wohlbefinden und die Gesundheit der Gebäudenutzer und deren Besucher. Es lohnt daher, einen Blick auf den Umfang des QM-Systems zu werfen, das der Sanierer nachweist.



#### QM im Service

Dieser Bereich sichert in der Regel die Prozesse zur Einsatzbereitschaft, die Formulare und Verträge mit dem Kunden, bis hin zur Schlussabnahme. Die Funktionen dieses Bereichs der Qualitätssysteme sind für Auftraggeber oder Vermittler schnell zu überprüfen. Verlangen Sie einfach die Kopien der Schlussabnahmen von den Baustellen. Können diese als vom Kunden unterzeichnete Dokumente zügig vorgelegt werden, ist das System sicher gut in Funktion. Klappt das nicht, ist Vorsicht geboten.

#### QM in der Ausführung

Dieser Teil wird häufig in QM-Systemen nicht ausreichend überprüft. Es kommt folglich auf den Umfang der Prozesse an, die der Zertifizierer festgelegt hat. Insbesondere hierzu lohnt die Rückfrage und Einsicht zum Prozess zu folgenden beispielhaften Auditpunkten, zu denen wir gern Einsicht geben:

- Festlegung der Hygieneparamter / Verfahren und Reinigung und Desinfektion zur Technik**
- Kundenberatung zu Hygienefragen gemäß VdS 3151 / Check im Vertragsumfang**
- Elektrische Sicherheit nach VDE 701 / Prüfprotokolle und Kennzeichnung an der Technik**
- Mikrobiologische Fachkompetenz der Einsatzleiter / Check der Laboranbindung und des Fachwissens**

#### QM zur Fortbildung

Die Anforderungen nehmen rasant zu. Das Fachwissen der Einsatzleiter muss Schritt halten. Der Sanierungsfachbetrieb braucht geeignete Fortbildungskonzepte. Der SchadenDienst24 arbeitet deshalb in der Berufsakademie mit dem TÜV Rheinland zusammen. Das hat einen guten Grund, 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.



## Konzentration auf Prävention

### Vermeiden ist besser als Beseitigen

Schäden an Gebäuden werden in hoher Anzahl von Rohrbrüchen und damit verbundenen Leitungswasserschäden verursacht. Leider steht es nicht gut mit der Sanierungsbereitschaft der Gebäudebesitzer. Klar ist, dass die Industrie den Rohrsystemen nur eine Haltbarkeit von rund 50 Jahren bescheinigt. Aber nicht jeder Hausbesitzer wird in seinem Gebäude mit Baujahr 1966 und älter schon alle wasserführenden Rohrsysteme ausgetauscht haben, oder dieses in nächster Zeit vorhaben. Sicher auch nicht unbedingt erforderlich, aber wie steht es denn um die Gebrauchsfähigkeit dieser Anlagen. Eine knifflige Aufgabe für den Fachmann.



## Unauffällig?

Die Abbildung links zeigt Ihnen einen im Grund unauffälligen Schaden an einer Fußbodenheizung aus Kupferrohr. Wichtig ist nach derartigen Reparaturen die Gebrauchsfähigkeitsprüfung durch den Fachmann, der die Anlage wie bei einer Neuanlage einer Druckprobe unterziehen wird. Hierbei wird schnell erkannt, ob weitere Defekte zu befürchten sind oder sogar bei diesem „Stresstest“ schon auftreten.

Nicht selten wird dieser Test auf Weisung des Kunden erst gar nicht vorgenommen, da das Wissen zum Sanierungsstau durchaus vorliegt. Ein ausgebildeter Fachmann aus der Haustechnik wird in diesem Fall dem Kunden eine Gefahrerhöhung schriftlich anzeigen.

## Präventionstipps

Insbesondere als Sachversicherer sollte dem Kunden, und nicht zuletzt der Solidargemeinschaft der Versicherten, dahingehend geholfen werden, dass die Gebrauchsfähigkeitsprüfung nach jeder Reparatur vorgenommen wird. Das bedingt dann in Folge die Bescheinigung der Betriebssicherheit der Anlage und die damit verbundene Haftung des ausführenden Fachbetriebs. Im Grunde gilt es auf folgendes zu achten, was im SchadenDienst24 zum Standard zählt:

- **Reparatur von Anlagen nur durch eingetragene Fachbetriebe (SHK)**
- **Nachweis der Betriebssicherheit der reparierten Anlage durch den Fachbetrieb**
- **Beratung des Kunden zur Sanierung der Anlage, bei nicht betriebssicheren Anlagen**
- **Aufklärung des Kunden im Umgang mit erforderlichen Meldungen an den Versicherer**

## Fortbildung für Sachbearbeiter...

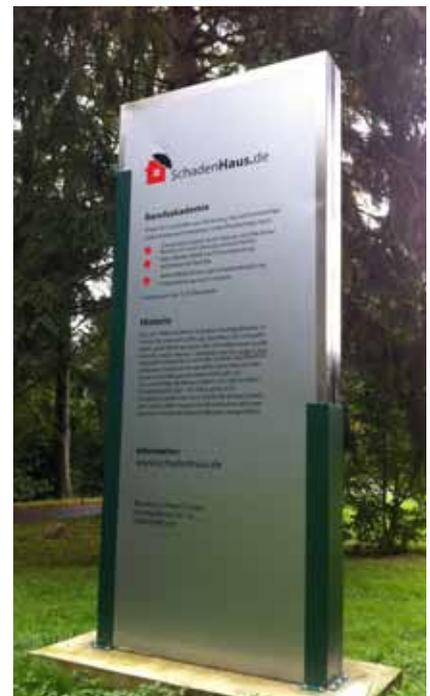
Schadenservice will geübt sein. Am besten erlernt man das Wissen natürlich in der praktischen Anwendung. Deshalb haben wir mit unseren Partnern das „SchadenHaus.de“ geschaffen, denn dort erleben Sie Schäden live und praxisgerecht. Hier lernen Sie echte Schadenauswirkungen kennen und arbeiten direkt mit den 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 Fachsanierern 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 downzuloaden, 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 und in allen Räumen 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 Probenahme und die Auswertung durch die Mikrobiologie natürlich einen wichtigen Schwerpunkt in der Akademie. Das 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 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**



# 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. Wir freuen uns daher, auch in diesem Jahr die Vorjahreszahl von über 20.000 Gebäudeschäden durch unser Netzwerk zu bearbeiten. Die Einsteuerung der Schäden erfolgte hierbei überwiegend über unsere Kunden und Vertragsvermittler. Profitieren Sie von dieser Vertrauensbasis.

## Come together

## Messen & Kongresse 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: 20. - 21. April 2016



# DKM

DKM Leitmesse für die Finanz- und Versicherungswirtschaft  
Dortmund: 25. - 27. Oktober 2016



# Schaden **DIENST** | JOURNAL



**SchadenDienst24 GmbH**  
Deutsche Gütegemeinschaft  
ImmobilienSchadenService AG  
Stauffenbergstraße 29-35  
D 32257 Bünde / Westfalen

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