

Interview zur Schadensabwicklung

„Ein Makler sollte ein gutes Netzwerk an Sanierungsbetrieben haben“

Kommt es – etwa nach einem Hochwasser – zu Schäden an Immobilien, ist der Makler oft erster Ansprechpartner des Kunden. Warum sich hierbei die Zusammenarbeit mit einem Netzwerk an Sanierungsbetrieben lohnt und inwiefern dies dem Image des Maklers gut tut, fragten wir Lothar Droste, Geschäftsführer des Netzwerks SchadenDienst24.

Pfefferminzia: Ihre erklärte Zielgruppe sind Makler, Sie kooperieren mit dem Versicherungsforum Leipzig und waren sogar Aussteller auf der wichtigsten Versicherungsmesse, der DKM in Dortmund. Was macht eine Handwerkerfirma auf einer Versicherungsmesse?

Lothar Droste: Versicherer decken Kosten für Sachschäden, Handwerker beseitigen derartige Schäden, womit sich der Zusammenhang erklärt. Wir sprechen jetzt hier nicht von der zerbrochenen Fensterscheibe, sondern von schweren Schäden an Immobilien zum Beispiel durch Hochwasser. Hierzu ist hinreichend bekannt, dass Sachversicherer durchaus davon profitieren, wenn man im Vorfeld entsprechende Regeln zu Kosten, aber auch zur Einsatzbereitschaft, insbesondere für den Notfall, untereinander trifft. Wir verstehen uns als Schadensmanager, und damit als Partner auch der Makler.

In welchem Dilemma stehen Makler, wenn an einem Gebäude ein Schaden aufgetreten ist?

Oft ist der Makler im Schadenfall erster Ansprechpartner. Dabei wird der Kunde des Maklers von diesem Lösungen und aktive Hilfe, zumindest aber einen Tipp zu geeigneten Notdiensten erwarten. Ein leistungsfähiger Versicherungsmakler sollte daher einen gut funktionierenden Notdienst in seiner Anbindung haben. Das wäre wichtig zur Schadenminderung, erleichtert bei professioneller Handhabung die ganze Schadensabwicklung, steigert aber auch sein Image beim Kunden.

Können Maklern Haftungsfolgen entstehen, wenn ein Gebäude nicht vernünftig saniert wird?

Zu Haftungsfragen möchte ich eher beruhigen, das ist Rechtsverkehr zwischen Versichertem und Sanierer. Eher ist es an der Tagesordnung, dass im Rahmen der Schadensteuerung der Versicherer Handwerksunternehmen vorschreibt, sehr preisorientiert zu arbeiten. Dann wird der Handwerksbetrieb insbesondere wichtige Hygieneleistungen schlicht und einfach nicht ausführen. Es ist auch sehr

Der Pfefferminzia Newsletter - für Versicherungsprofis

www.pfefferminzia.de

erstaunlich, dass diese Unterlassungen recht häufig auf Weisung erfolgen, obwohl es die eingesetzten Handwerker fachlich besser wissen.

Der Versicherungsnehmer als Laie bemerkt das natürlich erst viel später, zum Beispiel durch Geruchsbelastungen. Dann wird klar, dass die Versicherung womöglich Druck ausgeübt hat. Die Folge ist, dass oft der Eindruck entsteht, der Makler habe eine ungünstige Versicherung empfohlen. Und fast noch schwerwiegender ist der Verdacht, er habe den Sanierer im Auftrag des ausgewählten Versicherungsunternehmens zur Schadenbeseitigung geschickt und wegen des Preisdrucks nicht besonders sorgfältig ausgewählt.

Wie können Makler denn überhaupt erkennen, ob eine Sanierung etwas taugt, oder nicht?

Der Makler wird in der Regel die Baustellen nicht überwachen. Erkennbar werden Differenzen meist nur, wenn der Fachhandwerker wichtige Maßnahmen ergreift, diese jedoch in der Schadensachbearbeitung als unnötig in Regulierungsturbulenzen geraten. Auflösbar erscheinen solche fachlichen Differenzen dann nur über eingesetzte Bausachverständige, die sich dann mit der Auffassung des Schadenregulierers auseinanderzusetzen haben. In einem solchen Stadium ist ein professionelles Schadensmanagement von hohem Nutzen.

Außerdem sollte der Makler auch Zugriff auf unabhängige Bausachverständige haben, die beratend zur Seite stehen können, aber auch im Zweifelsfall ein Privatgutachten für den Versicherungsnehmer erstellen können. Hierzu bieten wir mit dem www.schadenhaus.de einen guten Einblick in die üblichen Schritte im Schadenfall.

Welchen Vorteil bietet Ihre Firma Maklern?

Der Makler verfügt bei Zusammenarbeit mit unserem Netzwerk SchadenDienst24 über eine akute Möglichkeit zur Soforthilfe. Da es sich um eine Vereinigung aus dem Mittelstand mit derzeit 102 selbstständigen Unternehmern handelt, achten diese Unternehmer natürlich auf den Stand der Technik und würden sich niemals Weisungen zur Kostenminderung von Seiten der Versicherer unterwerfen, die die Unterlassung wichtiger Leistungen zur Folge hätte. Das erklärt sich allein schon aus Haftungsfragen für den jeweiligen Unternehmer, aber auch aus dem Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001. Diese Unternehmen sind zudem lokal als Fachunternehmen aus der Haustechnik bekannt und werden sicher ihr Firmenimage nicht beeinträchtigen wollen.

Der Versicherungsnehmer kann so sicher sein, dass die Leistung vollständig sein wird. Kommt es zu Meinungsverschiedenheiten, ist fachkundiger Rat auch nicht weit, denn fast jeder Betrieb von SchadenDienst24 hat einen ausgebildeten Sachverständigen, den der Makler hinzuziehen kann. Das darf natürlich nicht der Sachverständige des ausführenden Unternehmens sein, aber mit weit über 100 unabhängigen Sachverständigen hat der Makler hier die Wahl. Damit sichern wir ab, dass der Makler definitiv als Sachwalter für den Kunden sehr kompetent tätig sein kann und Konflikte schnell aufklären könnte.

Können Sie vielleicht ein Beispiel für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit einem Makler nennen?

Nicht einfach, denn da gibt es sehr viele Beispiele. Anführen könnte man die Zusammenarbeit mit den im Heilwesennetzwerk tätigen Versicherungsmaklern. Einer vermittelte beispielsweise einen Schadenfall in einem Jugendheim. Der Hausmeister des Jugendheims staunte nicht schlecht, als der Techniker des SD24 nach einem Wasserschaden und bereits erstem sichtbaren Schimmelpilz gleich die Luftkeimproben nahm, um die Auswirkungen zur inhalativen Aufnahme im betroffenen Raum zu prüfen. Der Blick in das fast wie ein Labor eingerichtete Einsatzfahrzeug faszinierte den Hausmeister derart, dass es dann schnell zum Rahmenvertrag mit über 300 Häusern dieser Art kam. Sie können davon ausgehen, dass sich auch für den Makler ein guter Zugang zu der Jugendheim-Gruppe aufat.

Gibt das nicht Ärger wegen der Kosten solcher Untersuchungen mit dem Versicherungsunternehmen?

Techniker im Schadenservice müssen sich dazu auskennen. Gerade zu Schimmelpilz und zu Schmutzwasser, aber auch zur Legionellen-Problematik. Es ist unverzichtbar, dass diese Techniker sich einerseits auskennen und andererseits das Equipment im Zugriff haben. Die Gesundheit der Gebäudenutzer steht im Vordergrund. Natürlich gibt es dazu auch schon mal Diskussionen zu den Kosten, denn der Techniker im SchadenDienst24 macht keinen Unterschied zwischen der Bearbeitung eines derartigen Schadens im Kindergarten, oder im privaten Wohnzimmer des Versicherten, denn eine Zweiklassengesellschaft ist in den Regeln der Technik nicht vorgesehen. Deshalb kann sich der Makler auch beruhigt zurücklehnen, denn er weiß, der Kunde ist in guten Händen.

Dieser Artikel erschien am 14.12.2016 unter folgendem Link:
<http://www.pfefferminzia.de/interview-zur-schadensabwicklung-ein-makler-sollte-ein-gutes-netzwerk-an-sanierungsbetrieben-haben-1481736762/>