

Herzlich Willkommen!

***„Die verwalterfreundliche Bearbeitung von
Leitungswasserschäden“***

I. Die Rahmenbedingungen:

Pressemitteilung 05. April 2006 – COMEMA
AG (Leipzig)

Studie „Branchenmonitor Wohngebäudeversicherung“:

...Insgesamt betrachtet zeigt das Ergebnis vor Veränderung der Schwankungs- und ähnlicher Rückstellungen, dass im Jahr 2004 nur vier der 49 Versicherer im Zweig VGV einen versicherungstechnischen Gewinn erwirtschafteten. (....)

Pressemitteilung - GDV 25.03.2009
Das Geschäft in der Schadenversicherung
stabilisiert sich

„...ein Plus von 3,3 (2007: minus 1,5) Prozent auf 14,5 Milliarden Euro...

„Allerdings generiert sich das erwartete Beitragswachstum nahezu ausschließlich aus dem bedingungsgemäßen Inflationsausgleich (Summenanpassung).“

„Nach dem verlustreichen Vorjahr zeichnet sich für die deutschen Sachversicherer für 2008 ein versicherungstechnischer Gewinn in Höhe von rund 700 Millionen Euro ab, die Combined Ratio dürfte sich auf etwa 95 (2007: 105) Prozent verbessern.“

Die Rahmenbedingungen:

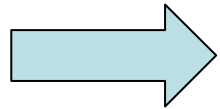
Pressemitteilung Unternehmerberatung Droege & Comp. AG 01.06.2007

- **Schadenkostenmanagement: Schadensteuerung und Leistungserbringermanagement sind Top Thema Nummer 1**
„.... In den Sparten KFZ, Sach- und Rechtsschutz werden die **Schadensteuerung** und das Leistungserbringermanagement als bedeutendster Ansatz bewertet. Die Konsequenzen: Ein professionelles Leistungserbringer-, beziehungsweise Supply Chain Management bringt Vorteile im Wettbewerb.“

II. Die Voraussetzungen einer verwalterfreundlichen Schadenbearbeitung:



Der „richtige“ Versicherungsvertrag



Die „richtige“ Schadenmeldung



Die „richtige“ Schadenbearbeitung



Die „richtige“ Kommunikation / Vernetzung

Der „richtige“ Versicherungsvertrag

- Anzeigepflichten vor Vertragsabschluss (u.a. Vorschäden, Kündigung durch den Vorversicherer, gewerbliche Nutzung, Leerstand, Nachbarschaftsgefahr, Baumaßnahmen)
- Vertragsfassung (Versicherungsumfang- z.B. Elementarschadendeckung, Deckungserweiterungen, Unterversicherungsverzicht)
- Anzeigepflichten nach Antragstellung (u.a. Nutzungsänderung, ganz oder überwiegender Leerstand, Nachbarschaftsgefahr, Baumaßnahmen)
- Obliegenheiten während der Vertragsphase (u.a. Instandhaltung, nicht genutzte Gebäudeteile genügend häufig kontrollieren, im Winter zu beheizen und alle wasserführenden Anlagen und Einrichtungen abzusperren und zu entleeren)

Die „richtige“ Schadenmeldung / Obliegenheiten des Versicherungsnehmers im Schadenfalle

- Die Nachweispflicht eines ersatzpflichtigen Schadens dem Grundsatz nach liegt beim Versicherungsnehmer
- Unverzügliche Informationspflicht
- Schadenminderung/ Schadenabwehr
- Anzeige bei der zuständigen Polizeidienststelle im Diebstahlfalle
- Die Schadenstelle möglichst so lange unverändert zu lassen, bis Sie durch den Versicherer freigegeben worden ist. Zumindest Aufbewahrungspflicht beschädigter Teile
- Gewährung jeder Untersuchungsmöglichkeit über Ursache und Höhe des Schadens an den Versicherer
- Auskunftspflicht zu möglichen Ansprüchen gegenüber schadenverursachenden Dritten

...aber...

Rechte des Versicherungsnehmers im Schadenfalle

- Terminauswahl / Koordination einer Besichtigung
- Wie lange nach dem Schaden darf ich eine Reparatur beauftragen ?
- Auswahl des Handwerksunternehmers – „Empfehlung“ eines Unternehmers durch den Versicherer
- Bestimmung der „ortsüblichen“ Wiederherstellungskosten

Die „richtige“ Schadenbearbeitung

oder

...der mögliche Unterschied zwischen
Theorie und Praxis...

Ablauf eines Schadens / Fallstricke eines Schadenablaufs

- Zeitpunkt der Schadenmeldung durchMieter, Eigentümer, Hausmeister, Beirat an die Verwaltung
- Schadenerkenntnisse (Ursache, Umfang etc.)
- Zeitpunkt der Schadenmeldung an den Versicherer
- Erstreparatur
- Schadendokumentation
- Schadenbesichtigung
- Ggfs. Kostenanschläge
- Freigabe der Kostenanschläge
- Umfang der durchgeführten Arbeiten oder wieviel Meter Rohr zahlt der Versicherer bei einem Rohrbruch
- Verteilung der vertraglichen Selbstbeteiligung auf Sonder- und Gemeinschaftseigentum
- Beauftragung von Handwerksleistungen im Sondereigentum durch den Verwalter

Sosna Comp. Versicherungsmakler GmbH Heinenkamp 30, 40670 Meerbusch

Herrn
Michael Muster
Musterstr. 1
12345 Musterhausen

Meerbusch, den 06.11.2009
Es schreibt Ihnen: V. Sosna

Objekt: Musterstr. 1
Wohngebäudeversicherung bei der Pfefferminzia Versicherung AG
Leitungswasserschaden vom 05.11.2009

Sehr geehrter Herr Muster,

wir nehmen höflichst Bezug auf Ihr o.g. Objekt sowie den aktuell gemeldeten Leitungswasserschaden im Rahmen des im Hause der Pfefferminzia Versicherung bestehenden Gebäudeversicherungsvertrages.

Als beauftragter Versicherungsmakler ist es u.a. unsere Aufgabe, Ihre Interessen in einem Schadenfalle gegenüber der Gebäudeversicherung zu vertreten. Gem sind wir Ihnen bei der Begleitung des Schadens in jeder versicherungstechnischen Hinsicht behilflich.

Grundsätzlich sind Leitungswasserschäden durch die bestehende Gebäudeversicherung im vertraglichen Umfange versichert. Dabei differenziert der Versicherer nicht zwischen einem Schaden im Bereich des Gemeinschafts- oder des Sondereigentums. Im Rahmen der Gebäudeversicherung gilt der Schaden am Gebäude versichert – Beschädigungen von Einrichtungsgegenständen sind in der Regel im Rahmen einer ggfs. bestehenden Hausratversicherung versichert.

Obwohl sich der aktuelle Schaden – zumindest in Teilen – auch im Bereich des Sondereigentums ereignet hat, hat sich die von der WEG bestellte Hausverwaltung, die Fa. Beispielverwaltung GmbH bereiterklärt, den Schaden vollumfänglich zu begleiten. Wir dürfen höflich darauf hinweisen, dass dies nicht zwingend von Seiten der WEG-Verwaltung als Service geleistet werden muss.

Sollte auch von Ihrer Seite die Begleitung des Schadens in Ihrem Sondereigentum durch Ihre Hausverwaltung, die Fa. Beispielverwaltung gewünscht sein, so dürfen wir Ihnen empfehlen, diesbezüglich kurzfristig der Fa. Beispielverwaltung eine entsprechende Vollmacht zu erteilen.

Gern stehen wir Ihnen für weitere Rückfragen und Erläuterungen jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Sosna Comp.
Versicherungsmakler

■ HEINENKAMP 30, 40670 MEERBUSCH, TELEFON: 02159 / 6964430, TELFAX: 02159 / 6964431
■ BÜRO NEUSS: OSTERATHER STR. 6, 41460 NEUSS, TELEFON: 02131 / 20139-0, TELFAX: 02131 / 20139-20
■ BANKVERBINDUNG: VOLKSBANK ERKELENZ-HÖCKELHOVEN-WEGBERG EG, BLZ 312 612 82, KTO.-NR. 7 105 654 019

HANDELSREGISTER: SOSNA COMP. VERSICHERUNGSMAKLER GMBH
GESCHÄFTSFÜHRER: VOLKER SOSNA
AMTSGERICHT NEUSS HRB 13944
IHK REGISTRIERUNGSNUMMER D-T85P-CBGZD-93

■ HEINENKAMP 30, 40670 MEERBUSCH, TELEFON: 02159 / 6964430, TELFAX: 02159 / 6964431
■ BÜRO NEUSS: OSTERATHER STR. 6, 41460 NEUSS, TELEFON: 02131 / 20139-0, TELFAX: 02131 / 20139-20
■ BANKVERBINDUNG: VOLKSBANK ERKELENZ-HÖCKELHOVEN-WEGBERG EG, BLZ 312 612 82, KTO.-NR. 7 105 654 019

HANDELSREGISTER: SOSNA COMP. VERSICHERUNGSMAKLER GMBH
GESCHÄFTSFÜHRER: VOLKER SOSNA
AMTSGERICHT NEUSS HRB 13944
IHK REGISTRIERUNGSNUMMER D-T85P-CBGZD-93

Leitungswasserschaden Wohngebäudeversicherung vs. Haftpflichtversicherung

- Definition Leitungswasserschaden
- Differenzierung zwischen bestimmungswidrig ausgetretenem Leitungswasser und Rohrbruchbeseitigungskosten
- Der Schaden im Gemeinschaftseigentum gegenüber dem Schaden im Sondereigentum
- Schaden am Eigentum Dritter (z.B. Hausrat)
- Adressat Haftpflichtversicherung

Die „richtige“ Kommunikation / Vernetzung

Beobachtung:

Viele Hausverwalter arbeiten innerhalb des eigenen Unternehmens wie Unternehmer –

das Unternehmen arbeitet aber nach außen wie ein Selbständiger –

selbst und ständig !

Vorschlag

Ablaufbeschreibung / work-flow : Leitungswasserschaden

- **Schritt 1 - Hausverwaltung**
Schadenmeldung der Hausverwaltung an Installationsunternehmen
- **Schritt 2 – Technischer Dienstleister (Installateur/ Sanierungsunternehmen)**
binnen 4 Stunden: Kontaktaufnahme und Terminabsprache (spätestens für den nächsten Werktag) mit Sondereigentümer oder Mieter
> Information an Hausverwaltungsunternehmen
- **Schritt 3 – Technischer Dienstleister (Installateur/ Sanierungsunternehmen)**
Spätestens am nächsten Werktag: Durchführung der Leckageortung incl. (Not-)reparatur und Dokumentation

Vorschlag

Ablaufbeschreibung / work-flow : Leitungswasserschaden

- **Schritt 4 - Technischer Dienstleister (Installateur/ Sanierungsunternehmen)**
am nächsten Werktag nach Leckageortung: Versand des Leckageortungsberichtes inkl. digitaler Fotos, des Schadenberichtes sowie der Angebote zur Reparatur + evtl. Trocknung + evtl. Sanierung an Hausverwaltungsunternehmen sowie an den Versicherungsmakler per email

- **Schritt 5 - Kaufmännischer Dienstleister (Versicherungsmakler)**
nach 2-3 Werktagen: Schriftliche Freigabe der schadenbedingten Arbeiten und Kostenübernahme durch den Gebäudeversicherer oder alternativ Durchführung eines Besichtigungstermins mit einem Mitarbeiter des Versicherers vor Ort mit persönlicher Begleitung durch den Versicherungsmakler

- **Schritt 6 - Hausverwaltung**
Beauftragung/ Kommunikation mit dem Sondereigentümer bzw. der WEG

Fazit:

Eine verwalterfreundliche Bearbeitung von Leitungswasserschäden ist am sichersten zu erreichen über die Festlegung definierter Prozesse unter Einbeziehung der beteiligten, externen Dienstleister.

*Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!*

Winterseminar VNWI e.V. – 06.11.2009

„Die verwalterfreundliche Bearbeitung von
Leitungswasserschäden“