

Der Paradigmenwechsel

Selbst aktiv werden und präventiv Schäden durch lecke Wasserleitungen in den Wohngebäuden verhindern, statt auf optimale Versicherung mit niedrigen Prämien und hoher Deckung zu setzen

1,1 Millionen Schäden an Wasserleitungen in Wohngebäuden im Jahr 2020. Die Schadenshöhe der entdeckten und gemeldeten Leckagen betrug 3,3 Milliarden Euro, eine Milliarde mehr als 2015. Die Tendenz ist steigend. Warum ist das so? Wo liegen die Gründe? Wer muss aktiv werden? Welche Auswege gibt es? Was ist zu tun? 2016 hatte Hartmut Rösler, Geschäftsführer AVW Unternehmensgruppe, dem führenden Versicherungsspezialist für die Wohnungswirtschaft, das Forum Leitungswasser angeschoben. Wir haben ihn, Stefan Schenzel von AVW und Siegfried Rehberg, Helmut Asche vom Team FORUM LEITUNGSWASSER zum Gespräch gebeten. Sie arbeiten seit 2017 mit Experten aus der Wohnungswirtschaft und dem Gesamtverband der Versicherer an Lösungen. Die Fragen stellte Chefredakteur Gerd Warda.



Das Institut für Schadenverhütung und Schadenforschung in Kiel ist eine besondere Hilfe für das Team Forum Leitungswasser. Die Gutachter des Instituts führen bundesweit Ursachenermittlungen durch. Aus den Untersuchungen der Schadenstellen, aus Laborversuchen und Rekonstruktionen ergeben sich nicht nur aufschlussreiche Erkenntnisse zum jeweiligen Schadenfall: Das IFS identifiziert Risiken und Schwachstellen, erkennt Schadentrends und Serienschäden. Foto: ifs-ev.org

Die Schlagworte: Klimaschutz, Nachhaltigkeit und Bezahlbarkeit stehen seit einigen Jahren neben anderen Themen auf der Agenda, wenn es ums Wohnen geht. Jetzt, nach der Bundestagswahl und zu den Gesprächen der Bildung einer neuen Regierung, rücken die Drei ganz ins Rampenlicht, hinzu kommt noch die Digitalisierung. Herr Rösler, Sie haben 2016 das Forum Leitungswasser angeschoben. 2017 hat

das Forum dann mit den technischen Entscheidern der Wohnungswirtschaft und führenden Experten der Schadensverhütung die Arbeit aufgenommen. Was war Ihre Intention?

Hartmut Rösler: Als führender Versicherungsspezialist haben wir die Situation in der Gebäudeversicherung täglich vor Augen. Bundesweit jährlich über eine Million Leitungswasserschäden mit einer Schadenssumme von rund drei Milliarden Euro, die stetig kräftig ansteigt. Da kann man abwarten, solange die Bestände versicherbar sind oder präventiv handeln. Für Letzteres haben wir uns entschieden.

Denn unsere Aufgabe liegt darin, unseren Kunden verlässliche Grundlagen an die Hand zu geben, um die vorhandenen Immobilienwerte vor den finanziellen Folgen nicht vorhersehbarer Risiken zu schützen.

Die Leitungswasserschäden sind bundesweit ursächlich für rund 60 % der (Gebäude-)Versicherungskosten. Deshalb wirkt sich Schadenprävention natürlich mittelfristig auch positiv auf die Versicherungskosten aus. Kurzfristig ist zudem jeder vermiedene Leitungswasserschaden auch eine vermiedene Mieterstörung.

Wie erfolgte die Umsetzung?

Hartmut Rösler: Wir haben uns zuerst gefragt: Was steckt hinter diesen Zahlen. Greift das Pareto-Prinzip, wo liegt die Grenznutzungsdauer der wasserführenden Anlagen, in welcher Lebensphase konzentrieren sich welche Schadenursachen? Und viele Fragen mehr.

Es wurde das Forum Leitungswasser ins Leben gerufen, in Anlehnung an den Ausschuss Leitungswasser beim Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV), der sich bereits langjährig unter Leitung von Dr. Georg Scholzen mit dem Thema befasste – allerdings nur für die Mitgliedsunternehmen, nämlich die Versicherer.

Siegfried Rehberg und Helmut Asche, bekannte Protagonisten aus der Wohnungswirtschaft, übernahmen deshalb mit Herrn Dr. Scholzen die Leitung unseres Forums und organisierten regelmäßige Workshops für technische Entscheider und führenden Experten der Schadensverhütung. Mit dem Ziel, das jahrelange Schaden-Know-how in der Wohnungswirtschaft präventiv nutzbar zu machen.

Herr Rehberg, blicken wir mal zurück ins Jahr 2017, zum ersten Workshop. Wie war die Resonanz? Welche Erwartungen hatten die Teilnehmer?

Siegfried Rehberg: Die Versicherer beschäftigten sich seit 10 Jahren mehr oder weniger erfolglos mit der Minderung der Kosten von Leitungswasserschäden. Sie hatten es bisher kaum geschafft, die eigentlichen Akteure der Wohnungswirtschaft zu erreichen. Die AVW erkannte das Defizit. Die Teilnehmer aus den Wohnungsunternehmen freuten sich, auf Einladung der AVW in den Workshops ihre Erfahrungen einzubringen. Im Austausch der Kolleginnen und Kollegen mit den Experten aus dem Kreis der Versicherer und des Handwerks wurden gemeinsam praxisgerechte Vorschläge zur Schadenprävention erarbeitet und in dem TECHNISCHEN LEITFADEN der AVW zusammengefasst.

Herr Asche, Sie waren ja über 20 Jahre in technisch leitender Position in der Wohnungswirtschaft tätig und Sie haben maßgeblich das Forum Leitungswasser mit Siegfried Rehberg begleitet. Blicken wir mal auf die Werte. Wie spielten und spielen Begriffe, wie „präventiv“, nachhaltig, ressourcenschonend, damals und heute eine Rolle?

Helmut Asche: Unter diesen Aspekten wurden die Reparaturen in der lfd. Instandhaltung weniger betrachtet- es galt, die Nutzung der Wohnung zu sichern und die Abrechnung über Routineprozesse gegenüber dem Versicherer abzuwickeln.

Heute ist in den Wohnungsunternehmen weitgehend angekommen, dass Transparenz zwischen technischen und kaufmännischen Abteilungen hergestellt sein muss, damit die Instandhaltungs-Prozesse optimiert ablaufen und auch präventiv gesteuert werden können. Das hat dann auch mit Nachhaltigkeit zu tun, in Bezug auf Ressourcen wie auch aus ökonomischer Sicht (Kostenminderung).

Im Dialog mit den Experten der Wohnungsunternehmen wurde in den Workshops auch zunehmend auf das Technische Qualitätsmanagement hingewiesen, was sich immer stärker etabliert.

Ich komme noch einmal zu den vier Schlagworten zurück: Klimaschutz, Nachhaltigkeit, Bezahlbarkeit und Digitalisierung. Alle vier müssen gelebt werden, wenn das Wohnen bezahlbar bleiben soll. Herr Rehberg: Wie wichtig sind die Ergebnisse aus den Beratungen beim Forum Leitungswasser für die Wohnungsunternehmen?

Siegfried Rehberg: Sehr wichtig ist der Paradigmenwechsel: Nur eine optimale Versicherung mit niedrigen Prämien und hoher Deckung ist nicht nachhaltig. Vorrangig ist doch, präventiv Schäden durch Lecke

Wasserleitungen in den Gebäuden zu verhindern. Oder ganz einfach gesagt: Keine Leckage ist besser als eine Leckage. Und wenn es passiert ist, muss schnell gehandelt werden. Denn, je länger eine Leckage unentdeckt bleibt, desto teurer wird der Schaden. Die Muster der auftretenden Schäden müssen bekannt sein, um rechtzeitig vorzubeugen. Die Hausmeister/Hauswarte und die Nutzer in den Wohnungen müssen ebenfalls informiert sein, welchen Beitrag sie zur Schadenprävention leisten können.

Helmut Asche: Aus den Ergebnissen der Workshops haben wir unter Mithilfe von Dr. Georg Scholzen, dem Experten für Schadenverhütung, und Dr. Thorsten Pfullmann, vom Institut für Schadensverhütung und Schadensforschung (IFS), den Leitfaden für die Wohnungswirtschaft zur Schadenverhütung „Forum Leitungswasser“ erarbeitet. Er enthält Checklisten und eine Fülle von Anregungen für die technischen Abteilungen der Wohnungswirtschaft. Mit diesem „Arbeitspapier“ können die internen Prozesse optimiert und eine prozessbegleitende Qualitätssicherung etabliert werden, bis hin zu Planungsvorgaben (Werkstoffe, Hersteller...) bei den Rohrsystemen oder Leitlinien für Ausschreibung und Vergabe (zertifizierte Handwerksbetriebe).

Die Ausführungen im TECHNISCHEN LEITFADEN unterstützen auch die Kommunikation mit den Mietern, z.B. durch Textvorlagen für Mieterzeitungen zur Vermeidung von Rohrverstopfungen und Wasserschäden.

Herr Schenzel, noch ein Wort zum Leitungswasserschaden-Managementsystem. Ich würde es ja auch zu den wichtigen Bausteinen der Prävention und Nachhaltigkeit zählen, ähnlich wie die Fernwartungssysteme in den Heizungskellern der Bestände. Bei der Fernwartung analysiert eine Software die Arbeitsweise der Heizung, gibt es Abweichungen von der Norm wird eingegriffen. Muss ich mir das so vorstellen?

Stefan Schenzel: Ein guter Vergleich, denn auch unsere Schadenanalyse ist im Kern datenbasiert. Es bietet sich im Weiteren allerdings an, das Thema Schadenprävention von Leitungswasserschäden ganzheitlich im Wohnungsunternehmen anzugehen und neben den technischen Aspekten auch die Organisation und die Abläufe zu systematisieren und zentral zu steuern, um Abweichungen frühzeitig zu erkennen. Methoden und Tools eines ggf. im Unternehmen bereits vorhandenen (Qualitäts-)Managementsystems eignen sich dafür sehr gut.

Ist ein Managementsystem zur Verhütung von Leitungswasserschäden neu aufzubauen und im Wohnungsunternehmen zu implementieren, so kann eine von der AVW zur Verfügung gestellte beispielhafte Struktur für die Beschreibung eines entsprechenden Systems herangezogen und mit Inhalten aus dem FORUM LEITUNGSWASSER Leitfaden gefüllt werden. Die AVW Schadenberatung unterstützt dabei gern.

Herr Rösler, welche Schritte sind für 2022 geplant?

Hartmut Rösler: Jetzt geht es ganz konkret in der Praxis weiter. Bei den Kunden der AVW, d.h. den großen bestandshaltenden Wohnungsunternehmen, ist die Schadenanalyse und -beratung inzwischen fester Bestandteil unserer Dienstleistung.

Dafür nutzen wir Business Intelligence Software, die nahezu unbegrenzte Möglichkeiten eröffnet. Sie führt den Datenbestand aus unserem Schadenmanagementportal mit weiteren Datenquellen z.B. des Wohnungsunternehmens oder der Versicherer zusammen und ermöglicht es, übergreifende Schlüsse zu ziehen. Durch unsere umfangreiche Branchenkenntnis sind wir in der Lage, die Daten so miteinander zu verknüpfen und zu visualisieren, dass die für unsere Kunden relevanten Muster in ihren individuellen Daten schnell zutage treten. Dies bildet die Grundlage für die weitergehende technische Schadenberatung aus den Inhalten des FORUM LEITUNGSWASSER.

Diese Dienstleistung bieten wir nun auch weiteren großen Bestandhaltern an, die noch nicht zu unserem Kundenkreis zählen. Die wesentlichen Tools hierfür sind das eben von Herrn Schenzel genannte Managementsystem sowie der Leitfaden des FORUM LEITUNGSWASSER mit den von Herrn Asche und Herrn Rehberg skizzierten Inhalten der Workshops. Und die konkrete technische Beratung bei schadenauffälligen Gebäuden und bei Sanierung, mit kompetenter Unterstützung unserer Netzwerkpartner. Denn statistisch steigt die Stückzahl der Leitungswasserschäden in den ersten 5 Nutzungsjahren – wesentlich bedingt durch Ausführungsfehler – sogar an.

Darüber hinaus machen wir mit der INITIATIVE SCHADENPRÄVENTION das Thema in der Wohnungswirtschaft weiter bekannt und unterstützen als Spezialmakler interessierte Wohnungsunternehmen mit dem gebündelten Know-how und Fachwissen unserer Experten.

Meine Herren, vielen Dank für das Gespräch.