

# Erfahrungen aus der Schadenberatung

## Wie das Leitungswasser-Schadenmanagement digital mit Daten und Fakten helfen kann Schäden zu vermeiden – und dies zielgenau

Das Thema Schadenprävention steht für viele Wohnungsunternehmen ganz oben auf der Agenda. Insbesondere Leitungswasserschäden nehmen zu und sind in der Regel besonders unangenehm für alle Beteiligten. Das Interesse, sie von vornherein zu vermeiden, ist groß. Das Problem: Wirklich gezielte Präventionsmaßnahmen einleiten kann nur der, der ganz genau weiß, warum und wo die Schäden entstehen.

Schadenanzahl <sup>1</sup>	Schadenaufwand <sup>1</sup>	Durchschnittshöhe / schaden <sup>1,2</sup>
1. Verbrüderungsring 1 20000 Musterstadt Anzahl: 10 (EUR: 9.913,43)	1. Marie-Elisabeth-Lüders-Str. 8 10000 Musterstadt EUR: 33.604,53 (Anzahl: 4)	1. Otto-Suhr-Allee 15 10000 Musterstadt EUR: 5.000,00 (Anzahl: 3)
2. Berliner Str. 7 20000 Musterstadt Anzahl: 10 (EUR: 10.543,71)	2. Ohmstrasse 4 20000 Musterstadt EUR: 24.519,46 (Anzahl: 3)	2. Marie-Elisabeth-Lüders-Str. 8 10000 Musterstadt EUR: 4.008,42 (Anzahl: 4)
3. Baerenhof 34 30000 Musterstadt Anzahl: 10 (EUR: 4.922,66)	3. Am Moosfenn 5 10000 Musterstadt EUR: 21.938,08 (Anzahl: 5)	3. Otto-Suhr-Allee 17 10000 Musterstadt EUR: 3.604,23 (Anzahl: 3)
4. Matthias-Claudius-Str. 1 20000 Musterstadt Anzahl: 8 (EUR: 1.456,83)	4. Otto-Suhr-Allee 15 10000 Musterstadt EUR: 16.848,44 (Anzahl: 3)	4. Marie-Elisabeth-Lüders-Str. 2 10000 Musterstadt EUR: 3.601,00 (Anzahl: 3)
5. Schildhof 11 30000 Musterstadt Anzahl: 7 (EUR: 1.093,49)	5. Marie-Elisabeth-Lüders-Str. 2 10000 Musterstadt EUR: 13.842,56 (Anzahl: 3)	5. Ohmstrasse 4 20000 Musterstadt EUR: 3.360,94 (Anzahl: 3)
		WIE mit mind. 3 Schäden
		Großschäden werden bei 5.000 € gekappt.

\*Zu Beispielpzwecken werden fiktive Adressen genannt

Grafik: AVW

Mit regelmäßigen, detaillierten Schadenanalysen unterstützt die AVW ihre Kunden gezielt dabei, zukünftige Schäden zu vermeiden. Das neue Leitungswasserschaden-Management der AVW transportiert die Erkenntnisse aus den Workshops des Forum Leitungswasser in die Praxis und unterstützt Unternehmen dabei, Leitungswasserschäden zu verhindern. Die Moderatoren beim FORUM LEITUNGSWASSER Helmut Asche und Siegfried Rehberg haben Stefan Schenzel, Schadenberatung der AVW, zu seinen Praxiserfahrungen befragt.

### Herr Schenzel, wie funktioniert die Schadenberatung durch die AVW?

**Stefan Schenzel:** Für die Schadenanalysen nutzen wir eine moderne Business Intelligence Software, die uns ermöglicht, verschiedene Datenquellen zusammenzuführen. So können wir beispielsweise die Gebäudedaten

aus dem ERP- System eines Wohnungsunternehmens mit unseren versicherungstechnischen Daten kombinieren und in einfach zu handhabenden Reportings ansprechend visualisieren. Die Möglichkeiten der Datenanreicherung aus verschiedenen Quellen sind dabei nahezu unbegrenzt: Dort, wo Daten vorhanden sind, können wir sie in unsere Datenmodelle einbinden. Und so mit moderner IT praktische Lösungen und eine zielgerichtete und erfolgreiche Schadenprävention ermöglichen.

## Also bis zur Handlungsempfehlung für den Handwerker?

**Stefan Schenzel:** Ja. Beispielsweise wurden für ein Gebäude, um der Schadenursache auf den Grund zu gehen, alle Handwerkerrechnungen für Schadenbeseitigungen an diesem Gebäude analysiert. Es konnte tatsächlich der genaue Schadenort im Gebäude ausgemacht werden: Die Leitungswasserschäden traten überwiegend am Fallstrang auf, an dem die Abwasserleitungen der Küchen angeschlossen sind. Dem Kunden wurde also empfohlen, den Fallstrang, an dem die Abwasserleitungen der Küchen angeschlossen sind, vom Keller bis in die oberste Etage mit einer Kamera zu befahren und gegebenenfalls zu fräsen und zu spülen.

Mit unseren umfangreichen Schadenanalysen finden wir von der AVW genau das heraus und unterstützen unsere Kunden dabei, die richtigen Maßnahmen an den richtigen Stellen zu ergreifen. In unserem Schadenmanagementportal werden dafür alle Schäden unserer Kunden erfasst, inklusive Details wie dem Schadenort, der Schadenart, der Schadenursache, der Schadenhöhe oder auch der Schadenhäufigkeit. Anhand dieser Daten erstellen wir mit einer modernen Business Intelligence Software detaillierte, anschauliche Auswertungen, die dem Kunden ganz genau aufzeigen, welches die häufigsten Schadenursachen in seinem Bestand sind und wo sie auftreten.

## Und dieses Wissen kann auch Schaden präventiv vermeiden helfen?

**Stefan Schenzel:** Wie weit man diese Analysen herunterbrechen kann und welche konkreten Erkenntnisse für Schadenpräventionsmaßnahmen aus ihnen gezogen werden können, zeigt ein weiteres Beispiel aus unserer Praxis. Im Zuge der Schadenanalyse für ein Wohnungsunternehmen wurde in der Gesamtübersicht aller Schäden zunächst deutlich, dass die meisten Schäden am Bestand durch Leitungswasser verursacht werden. Betrachtet man nur diese Schäden, sieht man schnell, an welchen Stellen in Deutschland wie viele von ihnen entstanden sind. Da das allein aber noch keine effektiven Präventionsmaßnahmen ermöglicht, schauen wir bei unseren Analysen noch genauer hin. In welchem Ort gab es die meisten Schäden? In welcher Straße? Und in welchem Haus? Die Schadenauswertungen der AVW können tatsächlich bis zur einzelnen Hausnummer heruntergebrochen werden. Und so konnte unser Kunde schnell sehen, welches Gebäude besonders stark betroffen war.

So eine detaillierte Auswertung und anschließende Schadenpräventionsberatung bietet die AVW als Serviceleistung allen ihren Kunden an und ermöglicht es ihnen so, Schäden zukünftig gezielt zu vermeiden. Das spart Zeit, Geld und Nerven.

## Fehlt es an Instrumenten zur Früherkennung von Schäden?

**Stefan Schenzel:** Nein, die Werkzeuge stehen zur Verfügung, um immer wiederkehrende Schäden frühzeitig zu erkennen und damit auch gezielte Präventionsmaßnahmen einzuleiten. Die Analysen zeigen auf, in welchem Ort, welcher Straße, welchem Haus gibt es die meisten Schäden und welcher Art sind die. Hierzu gehört auch die Auswertung von Handwerkerrechnungen über die Schadenbeseitigung in den Gebäuden bzw. Wohnungen.

Wichtiges Instrument der Schadenprävention ist auch die Information und Sensibilisierung der Mieter und Eigentümer über die Schadensursachen.

## Welche Schritte empfehlen Sie den Wohnungsunternehmen zum Aufbau eines Leitungswasser-Schadenmanagements?

**Stefan Schenzel:** Sammeln und dokumentieren Sie so viele Informationen wie möglich. Je mehr Sie etwa über ihr Rohrleitungssystem oder die verwendeten Materialien wissen, desto besser können Sie handeln und entscheiden. Schauen Sie, wo sich im Unternehmen überall Informationen dazu finden lassen – unter Umständen auch in verschiedenen IT-Systemen. Ideal ist, alle relevanten Informationen dann zentral zusammenzutragen. Das Schadenmanagementportal der AVW kann dabei unterstützen.

Im nächsten Schritt sollte erfasst werden, wer im Unternehmen alles zum Thema Leitungswasser aktiv ist –

also etwa Investitionsentscheider, Mitarbeitende, die sich um Versicherungsschäden kümmern, Kaufleute, Techniker, Abteilungen, die für Neubauten zuständig sind oder die den Bestand verwalten. Die einzelnen Verantwortlichen und Abteilungen sollten im ständigen Austausch miteinander stehen.

Ist das noch nicht der Fall, muss der Austausch aktiv gefördert werden: So könnte beispielsweise ein bereichsübergreifender, regelmäßiger „Leitungswasser-Zirkel“ ins Leben gerufen werden, um alle relevanten Personen regelmäßig an einen Tisch zu bringen. Entweder als neues Meeting oder angedockt an ein ohnehin bereits stattfindendes Treffen.

## Beispiel Kommunikation: Mieterzeitung



Grafik: AVW

### Und wie steht es mit der Kommunikation?

Stefan Schenzel: Auch das Thema Kommunikation ist wichtig. Im Wohnungsunternehmen selbst und mit den Mietern. Hinterfragen Sie kritisch: Sprechen im Unternehmen die richtigen Leute miteinander und besteht ein guter Informationsaustausch? Werden auch die Mieter regelmäßig zum Thema Prävention von Leitungswasserschäden informiert, zum Beispiel über Beiträge in den Mieterzeitungen? Viele Unternehmen kontaktieren ihre Mieter nur dann, wenn es zu häufigen Rohrverstopfungen kommt. Dabei sind die Informationen vorab entscheidend, denn mit ihnen können Schäden verhindert werden. Die AVW Unternehmensgruppe unterstützt auch hierbei und stellt Beiträge für Mieterzeitungen, etwa zum Thema Rohrverstopfung, zur Verfügung – sogar mehrsprachig.

**Danke Herr Schenzel für das ausführliche Gespräch.**

**In der Ausgabe 10 von Forum Leitungswasser lesen Sie den zweiten Teil des Gesprächs der Moderatoren des FORUM LEITUNGSWASSER Helmut Asche und Siegfried Rehberg mit Stefan Schenzel. Dann geht es über seine Erfahrungen aus der Schadenberatung für die Prävention.**