

Eine typische Schadenmeldung: „First durch Sturm beschädigt“. Selbstverständlich wird die Behebung solcher Instandhaltungsmängel abgelehnt.

i

Weiterer Beitrag zum Thema Schadensregulierung in DDH digital

# Erste Hilfe mit kühlem Kopf

**SERIE SACHVERSTÄNDIGE** » Wenn es stürmt und hagelt sollten Sie als Betriebsinhaber einen kühlen Kopf behalten.

Wichtig ist, zwischen Sturmschaden und Vorschaden zu unterscheiden und dies auch klar zu formulieren. **Michael Wegner**

**W**enn ein Schaden nach einem Unwetter vorliegt, sind Hauseigentümer und auch deren Versicherer dankbar, wenn der Dachdecker möglichst schnell „Erste Hilfe“ leistet. Aufgrund der Vielzahl der Hilferufe oder Aufträge wird dann im Eifer des Gefechts oftmals übersehen, dass Wochen nach dem Sturm oder Hagelereignis wieder Sachlichkeit einkehrt und bei den Gebäudeversicherern die Routinearbeit erst einmal beginnt. Bevor ein Versicherungsnehmer seine Ansprüche gegenüber der Versicherung geltend machen kann, gilt es, das Prüfprozedere der Versicherer zu durchlaufen. Für die Sachbearbeiter in den Versicherungen beginnt dann ein Kampf mit Tausenden von Schadensmeldungen. Die Angebote der Dachdeckerbetriebe sind für die Sachbearbeiter in den

Versicherungen oft schwer lesbar. Durch regional unterschiedliche Fachbegriffe für ein und denselben Gegenstand wie zum Beispiel: „Ortgangbrett“ oder „Windbordbrett“ oder auch „Untersichtschalung“ wird der Versicherungssachbearbeiter schnell an seine Grenzen geführt, sodass oftmals nur die Klärung durch einen neutralen Fachmann bleibt.

Viele Versicherer haben sich mittlerweile auf die Mitarbeit der öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen (ö. b. u. v. S.) eingestellt und delegieren die technische und sachliche Klärung der Ansprüche aus den Sturm oder Hagel/Elementarschäden an genannte Fachleute. Und was bietet sich da besser an, als der große Pool an vereidigten Sachverständigen der Handwerkskammern der jeweiligen Regionalbezirke.

## Neutralität gefordert

Öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige sind neutral und verpflichtet, bei Beauftragung Gutachten zu erstellen. So sieht es die Sachverständigenordnung der Handwerkskammern vor. Ebenso müssen vereidigte Sachverständige neutral sein, um demjenigen, der die Leistung in Anspruch nimmt, die Gewissheit zu geben, eine wahre Auskunft über eine Fachfrage zu erhalten. Für den jeweiligen Dachdecker ist es aber oftmals unverständlich, warum seine Arbeit oder sein Angebot durch einen Gutachter überprüft werden soll, oft begleitet mit der Nachricht des Kunden: „Die von der Versicherung schicken einen Sachverständigen.“ Viele Betriebsinhaber sagen sich dann insgeheim: „Na toll, da hilft man dem Kunden schnell und unbürokratisch und dann



Hier sollten im Zuge einer Sturmschadenregulierung die Pfosten der Gaube eine neue Bekleidung/Laibung "auf Versicherungskosten" erhalten. Auf solch betitelte Kostenvorschläge soll sich der Dachdeckermeister nicht einlassen. Hier ist die Alterung unübersehbar.

Fotos: Wegner

schicken die einen Gutachter, der die Arbeit möglicherweise bemängelt oder für unnötig abstuft und hält.“ Diese Bedenken sind aber unbegründet, wenn man

sich vor Augen hält, dass die vielen, oftmals Tausenden Schadensmeldungen, die bei einer Versicherung eingehen, natürlich auf Plausibilität und Sachlichkeit

## PRAXIS-TIPP

### Schadensregulierung mit Bedacht abwickeln

Warum sollte es im Fall eines Versicherungsschadens anders laufen als bei einer klassischen Angebotserstellung? Ganz einfach wegen der Menge der Aufträge, bei einem starken Sturm, mit teilweise Bagatellsummen, die nicht immer im Detail besprochen werden können. Dass bei Handwerksunternehmen aufgrund des hohen Anfrageaufkommens bedingt durch eine Ausnahmesituation, wie beispielsweise bei Kyrill 2008, nicht alles wie im Bilderbuch läuft, wissen auch die Versicherungen und Sachverständigen. Deshalb empfiehlt es sich, einige grundlegende Verfahrensweisen im Falle des Falles zu beachten:

- Eine Dokumentation mit Fotos, seien diese auch noch so unprofessionell, ist immer möglich. Schlechte Fotos sind authentisch und besser als kein Foto.
- Ein Angebot ist immer Grundlage eines Auftrages. Unterteilung in schadenbedingte und nicht schadenbedingte Arbeiten machen das Angebot transparent.
- Nach Möglichkeit den Ortstermin mit dem SV für den Kunden durchführen. Der Kunde ist Laie, er ist dankbar, wenn der Dachdeckermeister dem Sachverständigen den Schaden darlegt.
- Bei der Schadensaufnahme sollte der Unternehmer souverän auftreten, dem Kunden keine falschen Hoffnungen machen, was im Schadensfalle geht und was nicht.
- Bei Unsicherheiten, ob eine gewisse Leistung versicherungstechnisch abgedeckt ist, sollte im Angebot ein „stiller“ Hinweis eingebaut werden, z. B. mit der Bemerkung „Sturmschaden laut Kundenangabe“ oder „möglicherweise ist der Schaden sturmbedingt“. Denn die Darstellung falscher Tatsachen kann Schwierigkeiten für den Betriebsinhaber nach sich ziehen.

hin überprüft werden müssen. Für diese Überprüfung haben sich einige namhafte Versicherungsgesellschaften in Zusammenarbeit mit der DachNetSV mit Sitz in Neuwied auf ein standardisiertes, bundesweit gleiches Prüfprozedere geeinigt. Die DachNetSV organisiert in Eigenregie ein bundesweites Netzwerk von Sachverständigen des Dachdecker-Handwerks. Die Sachverständigen sind vornehmlich öffentlich bestellt und vereidigt, dessen Betriebe auch der jeweils zuständigen Dachdecker-Innung angeschlossen sind. Die öffentlich Bestellten SV sind an den Handwerkskammern gelistet, hier weiß man, mit wem man spricht. Auch Beschwerden sind dort, wenn es Anlass dazu gibt, möglich. Bei dem Prüfauftrag handelt es sich um einen Vordruck, den die Sachverständigen, zusammen mit den Unterlagen zum Schaden, wie z. B. Fotos und Angebote, erhalten, um dann den Schaden vor Ort zu überprüfen.

### Schaden und Instandhaltung klar voneinander trennen

Wichtig für den Betriebsinhaber ist es, zu wissen, was der SV im Ortstermin prüfen soll. Dementsprechend kann er sein Angebot präzise und für den Fachkundigen SV nachvollziehbar aufstellen. Hier gilt es insbesondere, die sturm/-hagel- oder schneedruckbedingten Schäden von vorhandenen Instandhaltungsschäden im Angebot deutlich sichtbar zu trennen. Denn in vielen Fällen sind Sturmschäden und Instandhaltungsschäden miteinander verwoben, sodass eine Trennung nötig ist. Nehmen wir folgendes Beispiel: An einem Ziegeldach wurden im Bereich des Dachüberstandes mehrere Ortsgangbleche sowie Dachziegel weggeweht. Da das Untersichtsbrett auch nicht mehr so frisch aussieht, wird dieses gleich mit in den Schaden gepackt. Der Kunde drängt auch darauf. Die gesamte Leistung packt der Unternehmer dann der Einfachheit halber als Pauschale in eine Position des Angebotes. Fotos werden nicht gemacht und schon schickt der Sachbearbeiter der Versicherungsgesellschaft einen SV auf die Reise. Hier ist nun der Frust vorprogrammiert. Der ö. b. u. v. S. ist verpflichtet, sowohl die Interessen des Versicherungsnehmers als auch die Interessen der Versicherung bei seiner Beurteilung des Schadens gleichermaßen zu berücksichtigen.

## I LEKTÜRE

## ZVDH-Schriftenreihe

Ein Trend der vergangenen Jahre setzte sich zuletzt weiter fort: die Zunahme regionaler Unwetterereignisse. Insgesamt waren die Schäden aus wetterbedingten Naturereignissen im Jahr 2013 die zweithöchsten in der Geschichte der Bundesrepublik. Sturmschäden werfen Fragen auf, mit denen sich der Dachdeckerbetrieb bei der praktischen Auftragsabwicklung auseinandersetzen muss. Die Rechtsprechung zum Verlust von Versicherungsansprüchen im Falle einer mangelhaften Wartung des Daches eröffnet dem Dachdeckerbetrieb neue Argumente für die Durchführung von Wartungsarbeiten, nicht zuletzt als Instrument der Kundenbindung. Der ZVDH hat sich diesen Problemstellungen gewidmet und im Dezember 2011 die ZVDH-Schriftenreihe Band 12 „Sturmschäden – Winterbaustellen – Witterungsschäden“ erarbeitet. Sie geht dabei auf Versicherungsansprüche und Wartungspflichten des Hauseigentümers ein und enthält eine Zusammenstellung der wichtigsten Fakten und Tipps für Dachdeckerbetriebe zu witterungsbedingten Besonderheiten auf der Baustelle sowie Sturmschadenbearbeitung für die betriebliche Praxis. Sie ist nach wie vor aktuell. Die Schriftenreihe ist von Innungsbetrieben als PDF-Datei **im geschützten Mitgliederbereich unter [www.dachdecker.de](http://www.dachdecker.de) in der Rubrik „Recht -> Verschiedene Rechtsgebiete“** abrufbar. Als Suchbegriff eignen sich Schlagwörter wie „Sturmschäden“ oder „Schriftenreihe“.



sichtigen. Er ist neutral und keiner Seite zu irgendeinem Ergebnis verpflichtet. Das unterscheidet auch die SV der DachNetSV im Wesentlichen von anderen privaten, sogenannten Schadensregulierungsdienstleistern. Diese Dienstleister bedienen die Versicherungswirtschaft aus eigenen wirtschaftlichen Interessen mit oftmals mehr als fraglich ausgebildeten „Sachverständigen“ aus zum Teil völlig anderen Sachgebieten. Da ist Neutralität, im Sinne der Sachverständigenordnung der Handwerkskammern, nicht immer zu erwarten. Der ö. b. u. v. S. wird nun im Angebot des Dachdeckers die schadensrelevanten Arbeiten von den Instandhaltungsarbeiten trennen müssen, und, im Falle eines Pauschalangebotes, dies mit einer Quote.

Viel besser wäre ein Einheitspreisangebot unterteilt in beispielsweise 2 Titeln:

- Titel 1 „Sturmschadenbedingte Reparaturarbeiten“,
- Titel 2 „Instandhaltungsarbeiten im Zuge der Sturmschadenreparatur“.

Im Titel 1 befinden sich die Gerüstbauarbeiten, das Auswechseln der Dachziegel

und die Arbeiten an den Ortsgangblechen. Im Titel 2 befinden sich die Arbeiten an dem verwitterten Untersichtbrett. Nun geht die Überprüfung auf einmal relativ schnell und unkompliziert vonstatten, weil der SV nur noch zu prüfen hat, ob die Massen stimmen und die Preise angemessen sind. Kein „Aufdröseln“ des Pauschalpreises mehr, bei dem es selten zufriedene Gesichter gibt.

### Vorsicht bei Stundenlohnarbeiten

Ein Reizthema bei der Rechnungsstellung bleiben Stundenlohnarbeiten. Es gibt Fälle, bei denen Schäden mit 40 Arbeitsstunden angeboten werden und später mit 150 geleisteten Stunden abgerechnet werden sollen – Streitigkeiten sind so vorprogrammiert. Besser ist es, den Arbeitslohn in einer Montagekostenspauschale zusammenzufassen. Im Unterschied zum Privatkundenauftrag hat der Versicherer keine Kontrollmöglichkeit, um den Arbeitsaufwand nachzuhalten. Bei geringfügigen Arbeiten, bis zu 30 Arbeitsstunden, sollte es keine Probleme geben, im Stundenlohn abzurechnen. Aber

alles, was darüber hinausgeht, sollte dann als Einheitspreisangebot – nachprüfbar – angeboten werden. Lässt sich aufgrund der Unüberschaubarkeit des Schadens kein Einheitspreisangebot erstellen, darf auch das mit einem deutlichen Hinweis im Angebot angekündigt werden. Kommt es bei Stundenlohnangeboten zu erheblichen Überschreitungen, circa 15 bis 20 %, sollte die Arbeit unterbrochen werden, um Rücksprache mit dem Versicherer zu halten. Dieser kann gegebenenfalls den Sachverständigen mit einer Nachbesichtigung zur Überprüfung des Mehraufwandes beauftragen. Es sollte nicht außer Acht gelassen werden, dass der tatsächliche Auftraggeber der Kunde ist und nicht der Gebäudeversicherer. Dem Kunden, ganz gleich ob privat oder gewerblich, sollte immer ein transparentes und verständliches Angebot unterbreitet werden, gleich wie bei einer normalen Angebotserstellung. Der Arbeitsumfang wird abgeklärt und schriftlich fixiert und im Falle der Bausollüberschreitung, wird dies mit dem Kunden wirksam vereinbart.

### Kundenfreundlichkeit nicht falsch verstehen

Bekannt ist, dass bereits einige Bedachungsunternehmen wegen Betrugs oder Darstellung falscher Tatsachen – ob bewusst oder unbewusst – durch Versicherungen angezeigt wurden. Die Versicherer unterhalten Abteilungen, die Betrugsprävention sehr akribisch betreiben. Diese Abteilungen arbeiten auch mit verdeckten Ermittlern. Aus der Praxis sind Fälle bekannt, in denen Betriebsinhaber mit Bußgeldern belegt wurden. Und dies nicht zuletzt, um dem Kunden eine Gefälligkeit zu erweisen – hier hört „Kundenfreundlichkeit“ eindeutig auf. ☞

#### Autor

Dachdeckermeister **Michael Wegner** ist öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für das Dachdeckerhandwerk der Handwerkskammer Südwestfalen.



**Schlagworte** fürs DDH Online-Archiv auf [www.ddh.de](http://www.ddh.de):

Sachverständige/r, Schadensregulierung, Sturmschaden.