



Bild: Meyer

Gerhard Meyer hat sich im Laufe der Zeit auf sämtliche Aufgaben rund um Schäden an Gebäuden spezialisiert. Im Bild führt er eine akustische Wasserleckortung durch.

Wasserschadenservice als Qualitäts- und Alleinstellungsmerkmal

Seit 20 Jahren bietet die Firma „Gerhard Meyer Haustechnische Installationen“ Soforthilfe bei Rohrbrüchen und Wasserschäden an. Das umfangreiche Fachwissen, das sich Firmengründer Gerhard Meyer und sein Sohn Benjamin Meyer angeeignet haben, kommt nicht nur zufriedenen Kundinnen und Kunden, sondern auch anderen SHK-Unternehmen, mit denen sie partnerschaftlich zusammenarbeiten, zugute. Mittlerweile haben sich die zertifizierten Schadenprofis sogar bei Versicherungen und in Sachverständigenkreisen einen Namen gemacht. Welche Kompetenzen im Schadenfall erforderlich sind und wie ihr Installationsbetrieb von dem Markenkonzept SchadenDienst24 profitiert, das hat sich SBZ-Redakteurin *Beate Geßler* vor Ort zeigen und erklären lassen.

Gerhard und sein Sohn Benjamin Meyer sind Spezialisten für die ganz schwierigen Fälle. Für ihre Expertise sind sie nicht nur in der Region Nordheide, sondern auch darüber hinaus bekannt. Wer einen Wasserschaden hat – egal, ob Eigentümerin oder Handwerkskollege – und diesen schnell und professionell versorgt haben möchte, ruft die beiden an. Da kann es durchaus vorkommen, dass die Schadenprofis mit ihrem Anhänger samt Spezialequipment schon mal über 100 km um ihren Firmensitz im niedersächsischen Kalbe herum unterwegs sind. Über die gute Autobahnanbindung (A1) konnten sie auch schon Kollegen in Oldenburg (Bremen) oder Geesthacht an der Elbe helfen.

Ein qualifiziertes Handeln bei Wasserschäden ist essenziell für die Bausubstanz, Gesundheit und Kostensicherheit. Im Schadenfall muss es vor allem schnell gehen. Doch es ist nicht nur Geschwindigkeit, die zählt. Zeitgemäße Technik, Routine und Erfahrung gehören ebenfalls dazu, um einen Wasserschaden in seinem ganzen Umfang zu erkennen und zu bearbeiten.

Qualität hat oberste Priorität

Vater und Sohn wissen das, auch weil für sie Qualität und zufriedene Kunden an erster Stelle stehen. Sie haben sich im Laufe der Zeit auf sämtliche Aufgaben rund um Schäden an Gebäuden spezialisiert. Und um die damit verbundenen Anforderungen auch mit ihrem kleinen Zwei-Mann-Betrieb erfüllen zu können, sind sie Partner in dem von Sachversicherern unabhängigen Netzwerk SchadenDienst24 geworden.

Das ist ein Gebiets- und Markenlizenzkonzept der Deutschen Gütegemeinschaft Immobilien-SchadenService (DGIS), in dem alle Geschäftsprozesse – vom Personal, über Mobilität und Technik bis hin zum Marketing – geregelt sind. Unter



Bild: SBZ/Beate Geßler

„Ein Wasserschaden ist für die meisten sehr belastend.

Die Kunden merken aber schnell, dass wir wissen, was wir tun.

Und das beruhigt.“

Gerhard Meyer

der Marke SchadenDienst24 agieren bundesweit ca. 100 Fachunternehmen nach den gleichen Grundsätzen. Ein überwiegender Teil davon sind eigenständige SHK-Betriebe. Alle Unternehmen im Netzwerk haben TÜV-zertifizierte Fachkräfte und arbeiten nach Zertifizierungsrichtlinien in Anlehnung an die DIN EN ISO 9001. Sowohl die Personen- als auch die Firmenzertifizierung müssen in einem bestimmten Zyklus erneuert werden.

Ohne Fachwissen läuft gar nichts

Angefangen hat alles bereits vor 20 Jahren, als Gerhard Meyer seinen Sanitär- und Heizungsbetrieb gründete und sich damit auf kleinere Aufträge im Bestand und in der Sanierung konzentrierte. Dabei ist er auch relativ schnell mit Wasserschäden konfrontiert worden. „Der Bereich der Sanierung hat mich persönlich schon immer sehr interessiert. Und es hat mir von Anfang an nicht gefallen, dass ich bei einem Rohrschaden jemanden holen musste, weil ich selbst nicht über das notwendige Fachwissen verfügte.“

Über eine Anzeige ist Gerhard Meyer dann auf das Schulungsangebot der DGIS (damals noch unter einem anderen Namen tätig) aufmerksam geworden. Er hat sich zunächst im Bereich der Leckortung, die im Schadenfall häufig zu den ersten Maßnahmen gehört, ausbilden lassen. Inzwischen sind Vater und Sohn zertifizierte Fachkräfte für Leitungswasserschadenmanagement mit vom TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation (PersCert). Gerhard Meyer ist darüber hinaus freier verbandsgeprüfter Sachverständiger für Schäden an Gebäuden (ZERT). Auch derartige Sachverständigenausbildungen bietet die DGIS an.

Know-how für Schadenprofis

Die Fachausbildung bildet die Grundlage für einen kompetenten Schadenservice und eine

Bild: Meyer



Als Partner der Marke SchadenDienst24 profitiert der SHK-Fachbetrieb „Gerhard Meyer Haustechnische Installationen“ von den Erfahrungen und dem Know-how eines von Sachversicherern unabhängigen Netzwerks.

mangelfreie Leistung. Wasserschäden sind keine triviale Angelegenheit und müssen stets im Ganzen betrachtet werden. Neben Fachwissen zur Leckortung, Feuchtemessung, Trocknung, Hygiene und Keimreduzierung sind Kompetenzen in der beschädigungsarmen Bauteilöffnung, im Vertragsrecht und in der Dokumentation gefragt. Zur Ausbildung gehört auch ein Praxisteil in einem sogenannten Schadenhaus. Hier werden auf rund 300 m² Aktionsfläche typische Real-schäden erzeugt und die Kenntnisse zur Erstversorgung und Schadenminderung direkt vor Ort angewandt.

Das erlangte Wissen ist laut den Schadenprofis nicht nur ein Alleinstellungsmerkmal in ihrer Region, sondern schlicht unverzichtbar für einen Sanierungsfachbetrieb. Auch um die Kundinnen und Kunden richtig beraten und Regulierungsgespräche auf Augenhöhe mit anderen Sachverständigen führen zu können. „In den letzten Jahren sind die Anforderungen, die auch durch Schadenregulierer an uns gestellt werden, stetig gewachsen“, merkt Benjamin Meyer an.

Besser aufgestellt durch das Netzwerk

Es kann auch passieren, dass Leistungen nicht anerkannt werden oder ein Schadenfall vor Gericht landet. Beispielsweise kann es zu Missverständnissen mit den Schadenregulierern kommen. Notwendige Maßnahmen werden nicht freigegeben oder sollen vorzeitig beendet werden. Der ausführende Betrieb sollte in solch einem Fall auf die Notwendigkeit dieser Arbeiten hinweisen und für seinen Kunden eintreten. Im Streitfall gilt es nachzuweisen, dass richtig gehandelt wurde –

Das erlangte Wissen ist laut den Schadenprofis nicht nur ein Alleinstellungsmerkmal in ihrer Region, sondern schlicht unverzichtbar für einen Sanierungsfachbetrieb.

vom Vertragsabschluss über die Auftragsabwicklung bis hin zur Abrechnung.

Die Schadenprofis können sich in solchen Fällen hilfeschend an die Zentrale wenden. Ausführliche Dokumentationen und Protokolle sind hierfür aber unerlässlich. Auch hier erhalten Gerhard und Benjamin Meyer durch das Netz-



Bild: Meyer

Im Notfall ist schnelle und professionelle Hilfe gefragt, um größtmögliche Schadenminderung zu erreichen.

werk und die Gütegemeinschaft entsprechende Unterstützung. Dazu gehören Mustervorlagen, eine Dokumentationssoftware und zentrale Onlineportale, über die die kompletten Schaden dokumente an die zuständigen Versicherungen übermittelt werden.

Jeder Kunde erhält bei Vertragsabschluss ein Leistungsverzeichnis mit Preisinformationen zu Arbeiten in der Erstversorgung (Rettungsmaßnahmen). „Gerade weil man erst während der Ausführung den Umfang der erforderlichen Arbeiten, die zur Rettung der Bausubstanz und zur Hygiene erforderlich sind, erkennt, erhält der Kunde vor Beginn der Arbeiten über das Leistungsverzeichnis Kostensicherheit“, erklärt Gerhard Meyer.

Die im Leistungsverzeichnis hinterlegten Preise für Arbeiten in der Erstversorgung werden über das Netzwerk bundesweit ermittelt und in vier Preisstaffelungen (Regionen) unterteilt, denn in München z. B. sind die Löhne bekanntlich höher als in Niedersachsen. Alle Partner können auf diesem Wege zu einheitlichen, marktüblichen Konditionen arbeiten.

Gerhard und Benjamin Meyer nutzen das Netzwerk aber auch zum Regulierungscontrolling. In der Zentrale werden die eingereichten Schadenfälle immer wieder stichprobenartig auf Herz und Nieren geprüft. „Dadurch bekommen wir regelmäßig Rückmeldung, ob die bearbeiteten Schadenfälle korrekt abgelaufen sind. Uns ist das enorm wichtig und es dient als Qualitätssicherung. Wir sind bekannt dafür, dass wir Qualität und gute Arbeit abliefern“, sagt Gerhard Meyer nicht ohne Stolz.

Partnerschaftliche Zusammenarbeit

Bis zu 80 Schadenfälle bearbeiten Vater und Sohn jährlich. Dass es nicht mehr sind, liegt an ihrem ländlichen Gebiet, der Region Nordheide. „Kolleginnen und Kollegen in Ballungsgebieten kommen da schon auf bis zu 1000 Schadenfälle im Jahr“, bemerkt Benjamin Meyer. Der gute Ruf der beiden sorgt dafür, dass sie viele Wasserschäden von SHK-Unternehmen übernehmen, die selbst keine Erstversorgung anbieten.



Bild: S97/Beate Geßler

„Genaueres Hinschauen ist wichtig. Ein kleiner Fleck auf der Tapete kann auf einen massiven Wasserschaden hindeuten.“

Benjamin Meyer

Dass es Kooperationen mit anderen SHK-Betrieben gibt, resultiert aus ein paar Veranstaltungen, die Gerhard und Benjamin Meyer zusammen mit einem Großhändler und einem Verantwortlichen aus dem Netzwerk durchgeführt haben. Eingeladen wurden Installateurinnen und Installateure aus der Gegend, um sie über die Rechte und Pflichten bei einem Wasserschaden aufzuklären. Grund: In diesem Bereich herrscht bei vielen Betrieben eine enorme Wissenslücke.

„Wasser, das bestimmungswidrig aus Leitungen innerhalb des Gebäudes austritt, ist immer ein Leitungswasserschaden, egal wie groß oder klein. Viele aus dem Fachhandwerk wissen das nicht“, betont Gerhard Meyer. Die Kolleginnen und Kollegen kommen raus, finden das Leck, reparieren es und gehen wieder. Dass es sich hier um einen Versicherungsfall handeln kann, das ist den meisten gar nicht klar. Genauso wenig wie die Tatsache, dass sie für die eventuellen Feuchteschäden und hygienischen Probleme haften. Jede SHK-Fachfrau und jeder SHK-Fachmann sollte sich das verinnerlichen und entsprechend handeln. Das bedeutet, im Zweifelsfall jemanden zu holen, der sich damit auskennt.

„Wenn wir von einem Kollegen gerufen werden, dann nehmen wir ihm niemals seine Arbeit und seinen Kunden weg. Da ist er immer mit im Boot“, sagt Benjamin Meyer. Für ihn und seinen Vater steht eine partnerschaftliche Zusammenarbeit – auch mit entsprechendem Kooperationsvertrag – an erster Stelle. Sie kümmern sich um alle Maßnahmen rund um die professionelle Erstversorgung und Schadenminderung sowie bei Bedarf auch um die Abwicklung mit der Versicherung. Danach kann die Kollegin oder der Kollege wieder übernehmen.

„Diese Kooperation kommt uns zugute, kommt den Fachkollegen zugute und auch dem Kunden zugute. Davon profitieren alle und der Kollege kann sicher sein, seine Kunden sind in guten Händen. Das ist uns persönlich sehr wichtig“, betont Gerhard Meyer. Wie hoch das Vertrauen auf allen Seiten ist, merken die beiden auch daran, dass viele Kundin-

Anzeige

Dimplex

System E.

Das Wärmepumpensystem für den Heizungstausch.
Optimiert für den Betrieb mit Heizkörpern.

www.dimplex.de



Bild: Meyer



Wasserschäden sind keine triviale Angelegenheit. Ein qualifiziertes Handeln ist essenziell, um Rechtssicherheit zu gewährleisten und Folgeschäden – sei es in Bezug auf Bausubstanz, Gesundheit oder Kosten – auszuschließen.

nen und Kunden ihnen ihren Schlüssel in die Hand drücken und die Wohnung ohne Bedenken zur Ausführung der notwendigen Arbeiten überlassen.

Für alle Schadenfälle gewappnet

Ein gutes Verhältnis haben Gerhard und Benjamin Meyer jedoch nicht nur zu den SHK-Betrieben in ihrem Gebiet, sondern auch zu den Kolleginnen und Kollegen im Netzwerk. Sie tauschen sich regelmäßig über aktuelle Entwicklungen und eigene Erfahrungen aus und helfen schon mal bei fehlendem Material aus.

Apropos Material: Ihren Anhänger haben sich Vater und Sohn anfertigen lassen, weil sie aufgrund des ländlichen Gebietes manchmal weit fahren müssen. Bei Wasserschäden ist schnelle Hilfe angesagt, da können sie nicht mal eben zurück in den Betrieb, um ein doch noch benötigtes Gerät zu holen. Der Anhänger ist voll ausgerüstet mit Technik zur Ortung, Reparatur, Hygiene, Dekontamination, Abschottung und Bautrocknung sowie persönlicher Schutzausrüstung. Das Equipment haben sie über die 20 Jahre Stück für Stück selbst zusammengetragen. Mittlerweile besteht aber auch die Möglichkeit, die komplette Ausstattung samt Fahrzeug über das Netzwerk zu leasen.

Bereit für zukünftige Herausforderungen

Der Wasserschadenservice generiert natürlich auch Neukunden. Durch ihren Schwerpunkt auf dem Bestand sind Gerhard und Benjamin Meyer ebenfalls in den Bereichen Badsanierung und Heizungsmodernisierung auf dem neuesten Stand. Wie bei anderen Betrieben auch häufen sich bei ihnen aktuell die Anfragen zu Wärmepumpen.

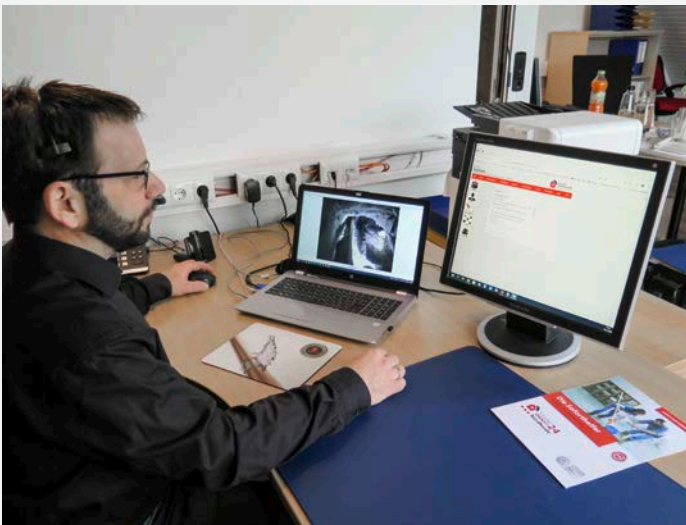


Bild: SEZ / Beate Geßler

Eine korrekte und nachvollziehbare Dokumentation beschleunigt die Schadenregulierung und sichert den ausführenden Betrieb ab. Das Netzwerk SchadenDienst24 stellt hierfür Mustervorlagen, Software und zentrale Onlineportale zur Verfügung.



Bild: SEZ / Beate Geßler

Mit ihrem Anhänger sind die Schadenprofis überall für jeden Fall gerüstet. Das Spezialequipment umfasst Technik zur Ortung, Reparatur, Hygiene, Dekontamination, Abschottung und Bautrocknung sowie persönliche Schutzausrüstung.

Partner bei SchadenDienst24: Die Soforthelfer bei Wasserschaden

Die Deutsche Gütegemeinschaft ImmobilienSchadenService (DGIS) gilt als Interessenvertreter der Fachbetriebe und deren Kunden im Bereich „Sachschäden an Gebäuden und Inventar“. Schadenservice braucht starke Nerven, Routine und vor allem Fachwissen. Die Partner im Gebiets- und Markenlizenzkonzept der DGIS arbeiten bundesweit nach gleichen Grundsätzen unter der Marke SchadenDienst24 und bieten damit professionellen Service im Sinne des Kunden. Das exklusive Netzwerk setzt auf zertifizierte Fachkräfte, Qualitätsmanagement, umfassende Aus- und stetige Fortbildung, modernste Technik und nicht zuletzt Erfahrungsaustausch. Das Konzept befindet sich mit rund 100 Betrieben im Aufbau und es werden noch weitere Partner gesucht.

Nähere Informationen unter: www.schadendienst24.de



Bild: SBZ / Beate Geßler

Eine entsprechende Weiterbildung bei einem Wärmepumpenhersteller haben sowohl Vater als auch Sohn bereits absolviert, als Nächstes stehen Schulungen zu den Themen Elektronik und Kältetechnik an. Doch trotz allem ist es laut Gerhard Meyer enorm wichtig, „sich den Terminkalender nicht zu voll zu packen, damit jederzeit Kapazitäten für den Schadennotfall verfügbar bleiben“. Denn Rohrbrüche und Wasserschäden wird es auch in Zukunft immer geben.

AUTORIN



Bild: SBZ

Beate Geßler
ist Redakteurin bei der SBZ.
beate.gessler@sbz-online.de



Wilo-DrainLift SANI CUT-S Die kompakte Einzelpumpenanlage mit Schneidwerk

NEU

Erleben Sie die Wilo-DrainLift SANI CUT-S, die kleinste und leichteste Abwasser-Hebeanlage für den Einsatz in Ein- und Zweifamilienhäusern, per Scan des QR-Codes.

