

Vorwort: Helden bei Wasserschäden

Jedes katastrophale Schadenereignis hat seinen Ursprung. So entsteht alle 30 Sekunden in Deutschland durch einen Rohrbruch ein Wasserschaden welcher für die Betroffenen ein einschneidendes Erlebnis darstellt was unverzüglich beseitigt werden muss.

Mein Name ist Andreas Schmid und ich habe zum Zeitpunkt wo ich diesen Ratgeber schreibe mehr als 20.000 Wasserschäden begleitet und die Wahrscheinlichkeit ist hoch das jetzt in den nächsten Minuten der nächste dazu kommt.

Bei einem Wasserschaden sind jedoch oftmals mehr Parteien involviert als nur der schockierte Bewohner oder Immobilieneigentümer.

Hausverwaltungen, Versicherer, Versicherungsmakler und Sachverständige sind weitere mögliche Beteiligte an dem Schadensereignis, was mich dazu bewegte diesen Ratgeber nicht nach fachlichen Aspekten zu schreiben wie z.B. „Wie man Schimmelpilz richtig saniert und was ist der Aspergillus flavus“ oder „Wie führt man eine Bautrocknung durch und was ist der Wasseraufnahmekoeffizient“.

Die häufigsten Fragen bei einem solchen Schadenereignis drehen sich nicht darum wie etwas korrekt saniert wird, sondern wann der Wasserschaden beseitigt wird und wie der Ablauf ist. Wer welche Kosten trägt und wer was entscheiden darf.

Egal ob Sie der Betroffene des Wasserschadens sind oder ob Sie als Sachverständiger, Hausverwalter, Versicherungsmakler/Agentur oder als eine weitere Drittpartei bei der Abwicklung des Wasserschadens beitragen, will ich Ihnen mit diesem Ratgeber meine wichtigsten Tipps mit an die Hand geben um den Schadensfall optimal zu begleiten.

WIE SIE MIT 5 TIPPS ZUM HELDEN BEI WASSERSCHÄDEN WERDEN IN NUR 10 MINUTEN VON ANDREAS SCHMID

INHALT

Vorwort: Helden bei Wasserschäden	3
TIPP1 Wasserschaden = Schockiert!	5
TIPP2 Heldenhaft in der Not!	8
TIPP3 WICHTIG: Überzeugen Sie alle! Mit der perfekten Dokumentation!	11
TIPP4 Ein gutes Angebot erzeugt ein Ahh kein Ohh!	13
TIPP5 Wasserschadensanierung wie ein Pro	16
Nachwort	22
Über den Autor	23
Impressum	24

TIPP1 Wasserschaden = Schockiert!

Auch heute behaupte ich, dass in der Schadenminderung das größte Einspar- und Minderungspotential besteht.

Kann ein Wasserschaden durch sofortige Schadenminderungsmaßnahmen wie das Ableiten der Wassermassen oder Notreparaturen gestoppt werden und hierdurch z.B. die Beschädigung des Nebenraumes, bzw. des Parketts verhindert werden, so wurde die Schadenssumme direkt gesenkt.

In unseren internen Schulungen gehen wir immer vermehrt auf das Thema der akuten Schadensmeldungen ein. Insbesondere hier ist der Betroffene/ Geschädigte gesondert zu behandeln.

Betroffene in der Situation eines akuten Wasserschadens sind fast immer schockiert und mit der Situation überfordert, was z.B. für uns bedeutet das wir Schritt für Schritt den Ablauf durchgehen und gezielte Fragen stellen welche Sie gerne ebenso anwenden oder vermitteln können.

- Haben Sie die Wasserzufuhr abgestellt? Haben Sie eine Etagenabspernung? Ansonsten drehen Sie die Hauptwasserleitung im Uhrzeigersinn zu! Diesen finden Sie im Versorgungsraum!

- Wird Inventar durch das Wasser gefährdet? Sofern das Inventar noch nicht von Wasser betroffen ist, können Sie dieses auf andere Bereich verlagern, wenn diese durch das Inventar nicht auch beschädigt werden.

- Bitte erstellen Sie Bildmaterial und dokumentieren den Schadensfall für die nachfolgende Abwicklung des Wasserschadens.

- Fordern Sie Hilfe! Für Notreparaturen oder Abpumpmaßnahmen kontaktieren Sie bitte ein Fachunternehmen. So z.B. eines wie unseres unter:

<https://wasserschaden-hero.de/>

TIPP2: Seien Sie heldenhaft in der Not!

Insbesondere in den ersten Schadenstunden können durch effektive Methoden die Schadenssumme gesenkt und eine Schadensminderung erfolgreich durchgeführt werden.

Auch hierbei möchte ich anmerken, dass Betroffene erstens nicht das Wissen für den idealen Ablauf eines Wasserschadens haben und zugleich durch den regelrechten Schock nicht im Stande sind die richtigen Handlungen vorzunehmen.

Ich wundere mich oft, wie Betroffenen der Vorwurf gemacht wird, warum sie diese und jene Handlung nicht vorgenommen haben.

Dies ist wiederum ein Grund warum ich diesen Ratgeber schreibe, damit Sie als Leser zukünftig richtig reagieren können.

Zunächst ist es wichtig die Ursache zu stoppen und zu beseitigen. Jedoch kann nicht in allen Fällen der Rohrbruch auf Anhieb lokalisiert werden.

Hierbei sollte zunächst das Wasser wie im vorherigen Kapitel beschrieben am Hauptwasserhahn abgesperrt werden (im Uhrzeigersinn drehen).

Sollte der Rohrbruch nicht sichtbar sein sollte eine Leckageortung durchgeführt werden.

Bei einer Leckageortung werden mittels geeigneter Techniken die Schadenstelle geortet ohne die Oberbeläge wie Fliesen zu beschädigen.

Auch hierbei liegt der Gedanke auf der Schadenminderung, da ich selbst schon Betriebe gesehen habe, die auf der Suche nach dem Rohrbruch das Gäste-WC und das gesamte Badezimmer demontiert und einen Folgeschaden von mehr als 3000 Euro verursacht haben.

Um dies zu vermeiden wird die Leckortung eingesetzt und die genaue Schadenstelle bestimmt. Wie eine Leckortung funktioniert sehen Sie unter:

hero-wasserschaden.de/leckage

Ist der Rohrbruch gefunden wird dieser in der Folge fachgerecht repariert und das Leitungssystem wieder in Betrieb genommen.

Ist zum Schadensereignis festzustellen, dass stehendes Wasser im Objekt ist, so sollten Abpumpmaßnahmen eingeleitet werden, um die auf die Immobilie einwirkenden Wassermassen abzuleiten.

Hierbei sollte je nach Situation auch eine Nottrocknung eingeleitet werden, um die restlichen Wassermassen abzuführen und die erhöhte Luftfeuchtigkeit zu senken.

Ist vollgesogenes Inventar wie lose Teppichböden vorhanden sollten diese aus dem Objekt entfernt und gleichzeitig nicht betroffenes Inventar schützend verlagert werden.

Also nochmal zusammengefasst was Sie im Notfall unternehmen können:

- Wassermassen ableiten, z.B. mittels Pumpensystem
- Rohrbruch notdürftig oder final reparieren lassen, wenn sichtbar
- Leckortung zur Ortung von Rohrbrüchen einleiten
- Durchnässte Elemente zur Schadenminderung entfernen
- Nicht betroffenes Inventar schützend verlagern

TIPP3 WICHTIG : Überzeugen Sie alle! Mit der perfekten Dokumentation!

Nicht umsonst existiert das Sprichwort ein Bild sagt mehr als 1000 Worte.

Denn bei einem Wasserschaden müssen Sie immer davon ausgehen, dass der Schadensfall bei einem versicherten Ereignis aus der Ferne durch die Sachschadenabteilung des Versicherers geprüft wird und hierzu aussagefähiges Bildmaterial vorliegen muss.

Meine persönliche Spitzenleistung waren mehr als 1000 Bilder für einen Wasserschaden.

Dazu zu sagen ist, dass es sich um einen Großschaden gehandelt hat mit vielen Parteien und individuellen Wünschen sowie verschiedenen Versicherungsgesellschaften, Regulierern und Sachverständigen. Dieser Schadensfall hatte aber auch einen entsprechenden Schwierigkeitsgrad und erforderte eine wahnsinns Dokumentation. Was sollte daher konkret dokumentiert werden zum Schadenereignis:

• Schadenursache

Hier empfehle ich sogar ein Video zu erstellen, was insbesondere den Wasseraustritt bei einem Rohrbruch zeigt. Leider habe ich zu oft erlebt, dass bei Bildern z.B. der kleine Rohrbruch in Frage gestellt wird und durch ein Video viel deutlicher zum Vorschein kommt. Hier ein Beispiel wo ein Foto nicht viel ausgesagt hätte aber das Video klar dokumentiert:

hero-wasserschaden.de/video_dokumentation

• Das Schadensbild

Erstellen Sie eine Bilddokumentation die klar zeigt welche Bereiche durch den Wasserschaden betroffen sind.

Nicht immer sind es vollgelaufene Keller sondern auch kleine Wasserflecken die durch einen Wasserschaden verursacht wurden.

• Ablaufprozess

Dokumentieren Sie klar den Schadensverlauf. Das bedeutet, wann der Schaden bemerkt und wann was unternommen wurde. Insbesondere für den Versicherer bei einem versicherten Fall sind das Schadendatum und die Ursache eine wichtige Information, die benötigt wird.

TIPP4 Ein gutes Angebot erzeugt ein Ahh kein Ohh!

Nach meiner Erfahrung ist das Thema qualifizierte Angebotserstellung eine weit unterschätzte Ursache für die Unterbrechung eines versicherten Schadensfalls.

Bei einem Wasserschaden müssen selbstverständlich Leistungen durchgeführt werden, welche durch den Auftraggeber und oder Versicherer und Regulierungsbeauftragten in Form von Kostenvoranschlägen geprüft werden müssen.

Doch was ich selbst hierbei bereits an Angeboten zu Gesicht bekommen habe schockiert nicht nur sondern ist gleichzeitig unbegreiflich. „Ein Stück Wasserschadensanierung für 10.000€“.

Leider ist das kein schlechter Witz von mir, sondern traurige Realität.

Solch ein Angebot durch das Dienstleistungsunternehmen erstellt und dem Auftraggeber, Versicherer und Regulierungsbeauftragten vorgelegt wird.

Nicht nur das eine Angebotsprüfung fast ausgeschlossen ist, sondern ich persönlich ein Angebot vielmehr als weiteres Marketinginstrument und Visitenkarte sehe.

Ist mein Angebot gut strukturiert, verständlich und erreicht den Kunden auch noch schnell, so suggeriere ich meinem Kunden das meine Leistung ebenso qualitativ ist.

Aus dem Aspekt des Marketings und selbstverständlich der schnellen Schadensabwicklung sollte ein prüffähiges Angebot erstellt werden.

Das bedeutet das alle Leistungen detailliert aufgeführt sein müssen und bestmöglich nach Raum und Leistungsgruppe sortiert werden sollten.

Wie schon beschrieben müssen wir davon ausgehen, dass der Sachbearbeiter den Schadensfall und auch das Angebot aus der Ferne bewerten muss und somit nicht nur den Preis, sondern auch das Angebot

lesen und somit prüfen kann.

Ist das Angebot prüffähig kann und wird der Schadensfall schneller bearbeitet und die Möglichkeit für Unterbrechungen minimiert.

Hier finden Sie ein Beispiel für eines unserer qualifizierten Angebote:

hero-wasserschaden.de/wpcontent/uploads/2018/02/Vorlage_Angebot.pdf

TIPP5 Wasserschadensanierung wie ein Pro

Bevor die lang erwarteten Wiederherstellungsmaßnahmen beginnen können und der Wasserschaden vergessen werden kann, sind oftmals vorbereitende Maßnahmen erforderlich.

Trocken? Nein! Zu trocknen? Nein! = Raus damit!

Manche Bauelemente und Oberbeläge können durch eine technische Trocknung nicht getrocknet werden und müssen vor Beginn der weiteren Maßnahmen entfernt werden.

So können z.B. Dämmlagen hinter Trockenbauwänden mit Wasser vollgesaugt sein.

So muss die Trockenbauwand geöffnet und die Dämmlage ausgebaut werden.

Nachfolgend zähle ich einige Oberbeläge auf welche nach einem Wasserschaden eventuell entfernt werden müssen:

- Laminatböden. Wenn Wasser darunter gelaufen ist.
- Latexfarben. Lassen kein Wasser aus dem Mauerwerk.
- Trockenbauwände. Wenn diese lange nass waren.
- Tapeten. z.B. Vinyltapeten lassen kein Wasser aus dem Mauerwerk

Selbstverständlich müssen bei Rückbaumaßnahmen noch weitere Aspekte wie Schimmelpilzbefall, Asbest oder weitere Schadstoffe sowie die damit verbundenen Dekontaminationsmaßnahmen und das Schwarz-Weiß-Prinzip berücksichtigt werden.

Wie beschrieben möchte ich Ihnen aber keinen Fachratgeber schreiben, sonst könnten Sie sich auf viele Tage Fachliteratur freuen.

Trocknet das nicht von alleine?

Trocknet das nicht von alleine? Das ist eine Frage die ich oft gestellt bekommen habe und auch gerne mit folgender Antwort beantworte: Irgendwann sicher! Nur die Frage die sich stellt, ist was passiert bis dahin mit der Immobilie, mit dem Putz der Baustanz.

Die Bautrocknung bzw. technische Trocknung dient selbstverständlich die Oberflächen soweit vorzubereiten, dass die Wiederherstellungsgewerke wie Maler, Fliesenleger und co. den gewünschten Zustand der Immobilie nach einem Wasserschaden wiederherstellen können.

Ein weiterer Grund das Wasser aus dem Gebäude abzuleiten und aus den Oberfläche zu entfernen ist, dass das Wasser Bindemittel aus der Gebäudesubstanz spült und somit zerstört, was z.B. der Grund ist, warum Putze nach einem Wasserschaden abfallen.

Der aber wohl wichtigste Grund ist, dass mit dem Wasserschaden das fehlende Element für die Entstehung von Schimmelpilzbefall gegeben ist. Nährboden und Wärme sind im Wohnraum stets gegeben.

Da hat nur noch das Wasser gefehlt, was jetzt durch den Wasserschaden im Gebäude vorhanden ist. Aus diesem Grund sollte die technische Trocknung durchgeführt werden um die Wassermassen aus dem Mauerwerk zu entfernen.

Auch sollte stets überprüft werden, ob Wasser unter den Estrichboden gelaufen ist und eventuell eine Estrich-/Dämmschichttrocknung durchgeführt werden sollte.

Jetzt wird es wieder schön!

Nachdem die vorbereitenden Maßnahmen abgeschlossen sind und die Ausgleichsfeuchte erreicht wurde, können die Renovierungsarbeiten beginnen und somit die Oberbeläge in den Zustand versetzt werden, als wenn kein Wasserschaden entstanden wäre.

Der Bodenleger kann das Laminat verlegen, der Maler die Tapeten kleben und der Fliesenleger die Fliesen verlegen.

TIPP6 Abgerechnet wird zum Schluss

Jetzt sind es ja doch 6 Tipps! Auch wenn der Wasserschaden bezwungen wurde gilt es jetzt die Abwicklung und Abrechnung vorzunehmen.

Wie mein Titel zum Thema Angebote beschreibt sollte ebenso die Rechnungsstellung ein „Ahh“ verursachen und kein „Ohh“.

Auch wenn ein prüffähiges Angebot vorgelegt und freigegeben wurde gehen wir auch in diesem Prozess davon aus, dass die Abrechnung aus der Ferne geprüft wird und hierbei alle relevanten Informationen bereitgestellt werden.

Insbesondere angebotene Stundenleistungen sollten mittels Leistungsnachweis dokumentiert und durch den Auftraggeber bestätigt worden sein.

Was sollte daher alles bei einem Wasserschaden dokumentiert werden:

- Stundennachweise
- Messprotokolle über den Trocknungserfolg
- Abnahmeerklärung über die Leistungen
- Sonstige Nachweise evtl. Containerkosten

Auch hierbei bin ich immer wieder fasziniert wie Fachunternehmen auch mir selbst schon Rechnungen eingereicht haben ohne jeglichen Nachweis der Leistungen.

Wieder appelliere ich nicht nur an die Qualität der Leistungen, sondern an das verschwendete Marketingpotential.

Wenn ein Handwerks-/ oder Dienstleistungsunternehmen eine gute und qualitative Leistung erbringt, würde ich mir diese stets abnehmen lassen und eine positive Bewertung einholen.

Zugleich wird natürlich auch der Wasserschaden schneller abgewickelt und zum Abschluss gebracht.

Nachwort

Vielen Dank das Sie diesen Ratgeber bis hierher gelesen haben.

Ich hoffe ich konnte die wichtigsten Punkte für Sie zusammenfassen und das Sie ab sofort für Geschädigte eines Wasserschadens eine Hilfe bzw. ein Held sein können.

Bitte lesen Sie noch diese wichtige Nachricht auf der folgenden Webseite:

<https://hero-wasserschaden.de/wichtig>

Über den Autor

Andreas Schmid wurde 1988 geboren und entstammt einer traditionellen Handwerksfamilie.

Bereits der Großvater sowie der Vater waren Malermeister wie es auch er werden sollte.

Nach der Veräußerung des Traditionsunternehmens entschied sich Andreas Schmid im Bereich der Wasserschadensanierung mit Digitalisierungen und Onlinestrategien neue Wege zu gehen und für Betroffene eines Wasserschadens eine erste Anlaufstelle im Notfall und für die komplizierte Schadensabwicklung zu bieten.

Durch immer neue Marketingstrategien hat Andreas Schmid weitere Unternehmen mitgegründet um insbesondere das Handwerk und traditionelle Dienstleister in die Digitalisierung und das Online-Marketing zu führen. Denn wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit.

Impressum

Hero Wasserschadensanierungs GmbH
Willy Schenk str 37 / 73527 Schwäbisch Gmünd

Für Fragen und Anregungen:

Tel.: 0157 – 9233 0354

Mail: service@hero-wasserschaden.de

Web: www.hero-wasserschaden.de