

Newsletter der AVW Unternehmensgruppe Juni 2016

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

Hamburg, Süddeutschland oder das Rhein-Main-Gebiet, um nur die aktuellsten Geschehnisse zu nennen: Heftige Unwetter, sogar Tornados, sind plötzlich keine Urgewalten mehr, die *irgendwo weit weg* passieren. Sie schlagen im wahrsten Sinne bei uns vor der Haustür zu. Immer häufiger, immer heftiger.

Aber nicht nur die Wassermengen der Natur verursachen horrenden Kosten. Auch die Schäden durch unser – scheinbar kontrolliertes – Leitungswasser nehmen seit Jahren stetig zu. Und das in einem Maße, das die Wohngebäudeversicherer in dieser Sparte in eine prekäre wirtschaftliche Lage bringt. Wie Sie präventiv dagegen vorgehen sollten, erfahren Sie in diesem Newsletter.

Ob bei Präventionsmaßnahmen oder im Schadenfall: Die AVW unterstützt Sie. Damit wir das immer auf bestmöglichem Niveau tun, führen wir schon seit Jahren unser Versicherer-Rating durch. Durch diese unabhängige Bewertung verbessern wir unsere Dienstleistung für Sie kontinuierlich. Auch dazu erfahren Sie mehr in der heutigen Ausgabe.

Ihr Hartmut Rösler, Geschäftsführer (Sprecher)



In diesem Newsletter

- 1 AVW Versicherer-Rating
- 2 BGH-Urteil zur
Wohngebäudeversicherung
- 3 Mietschutzpolice
- 4 Astbruch und Nachbarschäden
- 5 Leitungswasserschäden
- 6 Brandschutzhinweise für
Flüchtlingsunterkünfte
- 7 Neue Gesichter bei der AVW

Das AVW Versicherer-Rating Stetige Optimierung durch das AVW Versicherer-Rating

Stiftung Warentest, Standard & Poor's, Franke und Bornberg, Fitch und Moody's – sie und viele weitere stellen Versicherer auf den Prüfstand. Nur leider unterscheiden sich die Bestenlisten der Ratingagenturen und Organisationen zum Teil erheblich. AVW-Prokurist und Bereichsleiter Bestandsmanagement Dirk Gehrmann erklärt, warum das so ist. Und stellt das AVW Versicherer-Rating vor: unser Service für Sie, der Ihnen eine ganzheitliche Bewertung der Versicherer bietet.

Es ist ein klein bisschen wie mit den Siegeln im Supermarkt: Bio, Öko, Regional – die unterschiedlichsten Lebensmittel-Label bewerten nach verschiedenen Kriterien. Nur ein ganzheitliches Urteil bleibt dieses System schuldig. Denn ob der Apfel aus der Region auch „bio“ ist, verrät das Siegel nicht.

Oft nur Einzel-Kriterien auf dem Prüfstand

Auch bei Versicherer-Ratings werden verschiedene Kriterien zum Teil separiert geprüft. So bewerten die offiziellen Ratings der großen internationalen Agenturen wie Standard & Poor's oder Fitch und Moody's zum Beispiel die Finanzstärke eines Versicherungsunternehmens. Abhängig von den einzelnen Agenturen stehen dann AAA oder A++ für eine hervorragende Beurteilung.

Allerdings sagt ein solches AAA oder A++ nichts über die Produktqualität aus. Hier kommen Organisationen wie Franke und Bornberg oder die Stiftung Warentest ins Spiel. Sie bewerten vorrangig die Produkte und nehmen konkrete Tarife und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen unter die Lupe – doch viel mehr auch nicht. Hinzu kommt, dass beispielsweise die Stiftung Warentest in ihrem aktuellen Test ausschließlich private Versicherungsprodukte geprüft hat – was für Wohnungsunternehmen wenig relevant ist.

Unser Service für Sie: das AVW Versicherer-Rating

Durch diese Teilbewertungen kommt es, dass ein Versicherer bei verschiedenen Ratings völlig unterschiedlich abschneiden kann. Seit 2013 hat die AVW daher ihr eigenes, umfassendes Versicherer-Rating ins Leben gerufen: Ein Komitee aus Vertretern aller AVW- Fachabteilungen, die täglich mit den Versicherern zusammenarbeiten, bewertet die Dienstleistung der Versicherer ganzheitlich. Und bietet Ihnen so ein objektiviertes Gesamtbild der Versicherer-Dienstleistung im wohnungswirtschaftlichen Versicherungsbereich.



Dirk Gehrmann
Prokurist und Bereichsleiter
Bestandsmanagement

Seit 2013 hat die AVW ihr eigenes, umfassendes Versicherer-Rating ins Leben gerufen. Und bietet Ihnen so ein objektiviertes Gesamtbild der Versicherer-Dienstleistung.

Sie legen besonderen Wert auf die Produktqualität? Oder doch eher auf die Schadenbearbeitung? Ist nicht eigentlich beides wichtig? Und wie maßgebend ist die Qualität der Vertragsbearbeitung? Unser Rating zeigt Ihnen, wie stark Ihr Versicherer in genau den Bereichen ist, die für Sie besonders von Bedeutung sind. Und ganz wichtig: die Ergebnisse liefern uns Ansatzpunkte, um eventuell notwendige Verbesserungen mit dem Versicherer zu besprechen.

Unsere 5 Hauptkriterien

Das AVW-Rating legt ein Hauptaugenmerk auf die Angebotsabgaben und Produkte der Versicherer. Kriterien wie die Prämienqualität, die Preisgestaltung und die Deckungsqualität gehen mit insgesamt 35 % in die Endnote ein. Ebenso wichtig für die Gesamtbewertung (mit ebenfalls 35%): die Schadenbearbeitung. Wird das abgestimmte Regulierungswesen eingehalten? Wie schnell wird der Schaden reguliert? Die Vertragsbearbeitung (Vollständigkeit, Nachvollziehbarkeit, Fehlerquote) fließt mit 15% in die Benotung ein. Und schließlich werden noch allgemeine Kriterien wie die Verlässlichkeit oder die Branchenkenntnis der Ansprechpartner im wohnungswirtschaftlichen Versicherungsgeschäft (10%) sowie – als separater Punkt - das Rechnungswesen (5%) geprüft. Insgesamt fließen damit 25 Ratingkriterien mit unterschiedlicher Gewichtung in die Gesamtbewertung ein.

*In diesem Sinne
bewerten wir durch das
AVW- Rating die
Dienstleistung der
Versicherer regelmäßig
und können dadurch
Ansatzpunkte für
Verbesserungen finden.*

AVW-Qualitätsstandard: stetige Optimierung

Unsere 9 Qualitätsstandards nehmen wir sehr ernst. Einer von ihnen lautet „Optimierung“. In diesem Sinne bewerten wir durch das AVW- Rating die Dienstleistung der Versicherer regelmäßig und können dadurch Ansatzpunkte für Verbesserungen finden. Diese besprechen wir mit den Versicherern und optimieren so die Versicherer-Dienstleistung im Sinne unserer Kunden.

*Sie interessieren sich für die Rating-Ergebnisse? Wir beraten Sie gern persönlich:
Fragen Sie Ihren Kundenmanager einfach nach den Ergebnissen des AVW Versicherer-
Ratings 2016.*

Dirk Gehrman, Prokurist und Bereichsleiter Bestandsmanagement

Wohngebäudeversicherung BGH-Urteil: Unerwünschte Vermögensvorteile

Der Bundesgerichtshof (BGH) hat entschieden: Eine „strenge Wiederherstellungsklausel“ in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) der Wohngebäudeversicherung muss eng ausgelegt werden. So soll ausgeschlossen werden, dass der Versicherungsnehmer durch unerwünschte Vermögensvorteile bereichert wird.

Auslöser für das Urteil war ein Streitfall bei einem Hausbrand. Dem Hauseigentümer war ein erheblicher Schaden entstanden. Sein Wohngebäudeversicherer hatte ihm eine Zeitwertentschädigung gezahlt: 134.501,59 Euro. Der Hausbesitzer verlangte jedoch zusätzlich eine Entschädigung für den Neuwertanteil des Hauses.



Wolf-Rüdiger Senk
Prokurist, Bereichsleiter
Versicherungsrecht und
Schadenmanagement

Wiederherstellung „in gleicher Art“ ist verpflichtend

Laut AVB hat der Versicherungsnehmer nur dann Anspruch auf Zahlung des Neuwertanteils, wenn er das Geld innerhalb von drei Jahren verwendet, um versicherte Sachen in gleicher Art und Zweckbestimmung an der bisherigen Stelle wiederherzustellen oder wiederzubeschaffen.

Der Versicherungsnehmer hatte zwar innerhalb der Dreijahresfrist mit dem Neubau eines Wohnhauses begonnen – jedoch auf einer um 37 % vergrößerten Grundfläche. Der Versicherer weigerte sich nun, den Neuwertanteil zu übernehmen. Er begründete seine Entscheidung damit, dass die neu errichtete Immobilie durch die vergrößerte Grundfläche „in Art und Größe wesentlich von dem früheren Gebäude abweiche und deshalb nicht von gleicher Art und Zweckbestimmung im Sinne von Paragraph 28 (7) VGB 2010 sei.“

Zwei Gerichte, zwei Meinungen

Das zuständige Landgericht hatte dem Versicherer Recht gegeben. Das Oberlandesgericht stimmte jedoch dem Versicherungsnehmer zu. Es ging davon aus, dass der Versicherte sich mit der höheren Entschädigungsforderung nicht bereichern wolle, da er den geforderten Neuwertanteil auf Basis des zerstörten Hauses berechne und nicht auf Grundlage des Neubaus.

Der BGH rügte in seinem Urteil das Oberlandesgericht für diese Einschätzung. Sie sei zu kurz gegriffen, da dem Versicherten auch unerwünschte Vermögensvorteile entstehen könnten. Die könnten darin bestehen, dass er auf die Neuwertentschädigung für das abgebrannte Gebäude bei der Finanzierung des neuen, erweiterten

Bauvorhabens zurückgreifen kann, erläutert der BGH in seiner Urteilsbegründung. Das Berufungsgericht müsse daher eingehend prüfen, ob die neue Immobilie des Klägers „von gleicher Art und Zweckbestimmung ist wie das durch den Brand zerstörte Haus.“ Der BGH verwies damit das Urteil an das Oberlandesgericht zurück.

AVW-Empfehlung

Diese für den Versicherungsnehmer unerwünschte Konsequenz lässt sich nur durch entsprechend modifizierte Versicherungsbedingungen umgehen, in denen eine weite Wiederaufbauklausel vereinbart werden sollte des Inhalts, dass die Neuwertentschädigung selbst dann gezahlt wird, sofern der Wiederaufbau auch an anderer Stelle und in abweichender Bauart erfolgt. Die AVW-Bedingungen sehen darüber hinaus selbst dann die Neuwertentschädigung vor, sofern nur eine Verwendung der Entschädigungszahlung im Betriebsvermögen erfolgt, so dass dem Versicherungsnehmer sämtliche Gestaltungsrechte verbleiben.

Wolf-Rüdiger Senk, Prokurist und Bereichsleiter Versicherungsrecht und Schadenmanagement

„Elvira“ und „Frederike“

Unwetter verursachen Schäden von rund 1,2 Milliarden Euro

Die schweren Unwetter mit heftigen Regenfällen Ende Mai und Anfang Juni haben versicherte Schäden von rund 1,2 Milliarden Euro verursacht, so viel wie noch nie innerhalb so kurzer Zeit, dies gab der GDV nun bekannt. Zum Vergleich: Im Jahr 2015 hatten die Sachversicherer insgesamt rund 2 Milliarden Euro für Schäden durch Naturgefahren gezahlt. Rund 1 Milliarde Euro entfallen auf versicherte Häuser, Hausrat, Gewerbe- sowie Industriebetriebe und rund 200 Millionen Euro auf die Kfz-Versicherer. (Quelle: GDV)

Nicht alle Gebäude waren ausreichend versichert

Die Unwetter haben viele Orte in Deutschland getroffen, vor allem aber den Süden und Westen. Überschwemmungen nach massiven Regenfällen richteten hier schwere Schäden an, etwa in Braunsbach in Baden-Württemberg, im bayerischen Simbach am Inn und im rheinland-pfälzischen Altenahr so der GDV. Nicht alle Gebäude waren ausreichend versichert. Denn Überschwemmungsschäden an Häusern und Hausrat können nur dann von der Versicherung ersetzt werden, wenn eine Elementarschadenversicherung besteht. Insbesondere in Simbach am Inn und Altenahr sind jedoch viele Gebäude nicht gegen Elementarschäden versichert gewesen. Dabei liegen fast alle beschädigten Häuser in Gebieten mit dem geringsten Überschwemmungsrisiko. Die Menschen könnten sich hier also relativ einfach gegen die finanziellen Folgen eines solchen Unwetterereignisses versichern.

Bundesweit schützen sich nach GDV-Angaben derzeit nur rund 40 Prozent der Hausbesitzer gegen Elementarschäden, obwohl mehr als 99 Prozent aller Gebäude problemlos gegen Hochwasser oder Starkregen versicherbar sind. Auch die verbleibenden, besonders gefährdeten Häuser können fast alle mit Selbstbehalt oder nach individuellen baulichen Schutzmaßnahmen versichert werden.

Naturgefahren nehmen zu

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) warnt in seinem [Naturgefahrenreport 2015](#) vor den unterschätzten und folgenschweren Gefahren durch z.B. Starkregen, Hochwasser, Hagel oder Tornados in Deutschland, die bedingt durch den Klimawandel weiter zunehmen werden.

In einem Mailing haben wir Ihnen alles Wissenswerte zu den zu erwartenden Entwicklungen von Naturgefahren zusammengestellt. Darin lesen Sie auch, wie Sie sich über Ihr eigenes Risiko bestmöglich informieren und sich durch Präventionsmaßnahmen und Versicherungsschutz vor den Folgen von Starkregen, Hagelstürmen oder Tornados schützen können. [Hier gelangen Sie zum Mailing ...](#)



Stefan Michel
Fachbereich Sach

Sicherheit durch Mietschutzpolice Wenn der Bilderbuch-Bewohner zum Albtraum-Mieter wird

Schön, wenn Ihre Mieter nett und ordentlich sind. Aber was, wenn plötzlich alles anders kommt? Stefan Michel ist Experte im Fachbereich Sachversicherungen bei der AVW Gruppe. Er hat die unangenehmen Folgen von langfristigem Mietausfall bei seinen eigenen Kunden schon miterlebt. Und weiß, wie Sie sich dagegen schützen können.

Ob Mieter nicht zahlen können oder wollen, hat für Wohnungsunternehmen im schlechtesten Fall dieselbe Konsequenz: Monate (oder Jahre!) andauernde Prozesse, verbunden mit hohem Verwaltungsaufwand. Und das bei anhaltendem Mietausfall! Dazu kommen Gerichtskosten und Anwaltsgebühren, die Sie zunächst vorschießen müssen. Unangenehm, wenn so etwas im Einzelfall auftritt. Zum Alptraum wird das Szenario, wenn gleich aus mehreren Mietparteien auf einmal – ob durch Zufall oder Absprache – die Zahlungen ausbleiben.

Ihre Sicherheit: die Mietschutzpolice

Schützen Sie sich gegen diesen Fall: Über eine Mietschutzpolice können Sie Ihren gesamten Bestand oder einzelne Wohnobjekte absichern.

Bei der Versicherung des gesamten Bestandes ist es dabei nicht erforderlich, dass jede einzelne Wohnung aufgelistet wird. Das erspart einen enormen Verwaltungsaufwand. Erst im Schadenfall nennen und konkretisieren Sie die betroffenen Wohnungen.

Was ist versichert?

Die Versicherung zahlt die vereinbarte Leistung für Schäden am Vermögen, die dadurch entstehen, dass ein Mieter die vertraglich festgelegte Miete, Betriebskosten oder Schadenersatz nicht zahlt. Ersetzt werden Ihnen als versicherten Vermieter:

- Miete und monatliche Betriebskosten ab Schadenmeldung
- Nutzungsentgelt und Betriebskosten für die Zeit, in der die Wohnung rechtswidrig nach Beendigung des Mietvertrages weiter in Anspruch genommen wird
- Kosten für die Renovierung, Sanierung oder Entrümpelung der Wohneinheit
- Kosten für Reparatur oder Ersatz beschädigter, zerstörter oder entwendeter Bestandteile der Wohneinheit
- Entgangene Mieteinnahmen für Renovierungszeiten
- Gegenansprüche des Mieters bis zu 50 % der Schadenhöhe

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Übernahme von Mietrückständen einschließlich Nebenkosten
- Übernahme von Renovierungs- und Sanierungskosten
- Übernahme von Entrümpelungskosten
- Sofortiger Versicherungsschutz für Neu- und Bestandsmieter
- Vorauszahlungen bereits vor Klärung der Ansprüche
- Geringe Selbstbeteiligung
- Unkompliziertes Antragsverfahren

Selbst wenn ein Mieter zu Unrecht geltend gemachte Ansprüche bestreitet, tritt die Mietschutzpolice in Vorleistung. Hierbei werden 50 % unter Vorbehalt ausbezahlt. Der Vermieter hat dann bis zu zwei Jahre Zeit, seine Ansprüche klären zu lassen.

*Sie möchten diesen Versicherungsschutz in Anspruch nehmen? Sprechen Sie uns an!
Ihr Kundenmanager berät Sie gern über die Möglichkeit.*

Stefan Michel, Fachbereich Sachversicherungen



Wolf-Rüdiger Senk
Prokurist, Bereichsleiter
Versicherungsrecht und
Schadenmanagement

Recht und Urteil

Astbruch und Nachbarschaden: Wer haftet?

Immer wieder kommt es wegen des Baumbewuchses zu Streitigkeiten zwischen Nachbarn. Im harmloseren Fall wird nur über die Beschattung des Grundstücks oder den Laubanfall gestritten. Nach Sturmereignissen kann jedoch auch größerer Sachschaden aufgrund umgestürzter Bäume oder herabgefallener Äste die nachbarschaftlichen Beziehungen trüben, wie ein vom OLG Brandenburg im vergangenen Oktober entschiedener Rechtsstreit belegt (Urteil vom 22.10.2015, Az.: 5 U 104/13).

Die Parteien dieses Rechtsstreites stritten um Schadensersatzansprüche, da die Baumkronen zweier Silberpappeln auf dem Grundstück des Beklagten in einem Gewittersturm mit einer Windstärke von 8 Beaufort abknickten und auf das Dach einer auf dem Nachbargrundstück befindlichen Garagenanlage stürzten. Die Klägerin holte ein Sachverständigengutachten zur Schadenhöhe ein und verlangte von dem Beklagten Ersatz des Schadens mit der Begründung, er sei als Eigentümer des Nachbargrundstücks aus dem Aspekt der Verkehrssicherungspflichtverletzung für den durch die Pappeln angerichteten Schaden verantwortlich. Der Beklagte bestritt jedoch die Höhe des Schadens sowie seine Verantwortlichkeit für den Schadeneintritt. Das erstinstanzlich angerufene Landgericht (LG) wies die Klage ab.

Aber auch das zweitinstanzlich mit dem Rechtsstreit befasste Oberlandesgericht (OLG) zeigte wenig Sympathie für das Schadenersatzbegehren der Klägerin und wies die Klage gleichfalls ab. Der Senat vermochte weder eine Verletzung einer Verkehrssicherungspflicht gemäß § 823 BGB des Klägers zu erkennen noch hielt er einen verschuldensunabhängigen nachbarrechtlichen Ausgleichsanspruch analog § 906 Abs. 2 BGB der Klägerin für begründet.

Zur Frage einer möglichen Verkehrssicherungspflichtverletzung stellte das Gericht fest, dass es grundsätzlich Sache des Eigentümers sei, in regelmäßigen Abständen die auf seinem Grundstück befindlichen Bäume auf Schädigungen und Erkrankungen hin zu untersuchen und diese im Falle mangelnder Standfestigkeit auch zu beseitigen. Nicht nötig sei es jedoch, sich hierzu in jedem Falle eines Fachmannes zu bedienen, da Schädigungen eines Baums in aller Regel auch von einem Laien aufgrund abgestorbener Äste, Pilzbefalles etc. erkannt werden könnten, so dass darauf in angemessener Zeit reagiert werden könne. Eine fachmännische Kontrolle sei jedenfalls erst bei Auftreten derartiger Symptome zu veranlassen. Das OLG berief sich in diesem

Kontext auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes (BGH), der zufolge eine Steigerung der Verkehrssicherungspflichten auch im Falle von bekanntermaßen astbruchanfälligen Bäumen wie Pappeln nicht in Betracht kommt, wenn sich diese im gesunden Zustand befinden (BGH NJW 2014, 1588).

Da der Beklagte in dem vorliegenden Fall darlegen konnte, seiner Kontrollpflicht genüge getan zu haben und ein eingeholtes Sachverständigengutachten belegte, dass die abgebrochenen Äste keinerlei Symptome gezeigt hätten, die auf eine erhöhte Bruchgefahr hingedeutet hätten, lehnte das OLG eine Verletzung einer Verkehrssicherungspflicht konsequent ab.

*Dieser für die
Klägerin
unbefriedigend
ausgegangene
Rechtsstreit belegt,
wie wichtig es ist,
sich um eigenen
umfassenden
Versicherungsschutz
seines Eigentums zu
bemühen, um nicht
im Nachhinein
Schadenersatz-
ansprüche gegen
Dritte mit
ungewissem
Ausgang verfolgen
zu müssen.*

Auch einen nachbarrechtlichen Ausgleichsanspruch verneinte der Senat. Diesbezüglich berief er sich auf die ständige Rechtsprechung des BGH, die nachbarrechtliche Ausgleichsansprüche nach § 906 Abs. 2 BGB analog bejaht, wenn von einem Grundstück im Rahmen dessen privatwirtschaftlicher Nutzung Einwirkungen auf ein benachbartes Grundstück ausgehen, die das Maß einer entschädigungslos hinzunehmenden Beeinträchtigung übersteigen, sofern der betroffene Eigentümer gehindert war, diese Einwirkungen gemäß § 1004 Abs. 1 BGB rechtzeitig zu unterbinden (BGH NJW 2003, 1732). Die Voraussetzungen eines derartigen Anspruches sah das Gericht nicht als gegeben an, da die Baumkronen allein in Folge des Sturmes als Naturgewalt abgebrochen seien.

Aber auch einen Sekundäranspruch der Klägerin aus § 906 Abs. 2 BGB in analoger Anwendung verneinte das OLG, weil die Klägerin insoweit die Möglichkeit gehabt hätte, ihren Primäranspruch durchzusetzen. Da der Geschäftsführer der Klägerin vorgetragen hatte, man habe an den in unmittelbarer Nähe der Grundstücksgrenze befindlichen Bäumen sehr wohl Mistelbefall und abgestorbene Äste sehen können, so dass ihm die Möglichkeit offen gestanden habe, einen Anspruch nach § 1004 BGB gegebenenfalls im Rahmen eines Beweissicherungsverfahrens durchzusetzen. Damit sei die Durchsetzung eines Sekundäranspruchs ausgeschlossen.

Dieser für die Klägerin unbefriedigend ausgegangene Rechtsstreit belegt, wie wichtig es ist, sich um eigenen umfassenden Versicherungsschutz seines Eigentums zu bemühen, um nicht im Nachhinein Schadenersatzansprüche gegen Dritte mit ungewissem Ausgang verfolgen zu müssen. Hätte die Klägerin eine Gebäudeversicherung einschließlich des Risikos „Sturm“ vorgehalten, wäre diese eintrittspflichtig gewesen, da die Windstärke am Schadentag ja 8 Beaufort betrug, so dass die Voraussetzungen eines Sturms im Sinne der Versicherungsbedingungen



erfüllt waren. In diesem Falle hätte der Gebäudeversicherer den Schaden reguliert, um dann ggf. aus übergegangenem Recht Regressansprüche bei dem Nachbarn weiter zu verfolgen. Eine derartige Abwicklung hätte zusätzlich den Vorteil beinhaltet, dass eine Entschädigung auf Neuwertbasis erfolgt wäre, während die Regressansprüche im Falle des Obsiegens nur zu einer Zeitwertentschädigung geführt hätten.

Wolf-Rüdiger Senk, Prokurist und Bereichsleiter Versicherungsrecht und Schadenmanagement

Schadenursachen

Im Fokus: Leitungswasserschäden

Leitungswasserschäden nehmen seit Jahren stetig zu. Damit sind sie eine der Ursachen für die verlustreiche Entwicklung in der Wohngebäudeversicherung. Stefan Schenzel von der Schadenberatung der AVW Unternehmensgruppe benennt im folgenden Interview die Gründe für die steigende Zahl an Leitungswasserschäden. Und erläutert, warum sich Präventionsmaßnahmen positiv auf die Prämienentwicklung in der Wohngebäudesparte auswirken können.

Herr Schenzel, die Vermeidung von Leitungswasserschäden ist gut für die Bausubstanz und den Wohnkomfort – das lässt sich leicht nachvollziehen. Doch was haben Leitungswasserschäden mit der Stabilität der Wohngebäudeversicherung zu tun?

Schenzel: Die Wohngebäudeversicherer befinden sich in einer ausgesprochen schwierigen wirtschaftlichen Lage. Viele Versicherer machen Verluste in der Wohngebäudesparte. Die meisten Gesellschaften können diese Verluste nicht durch Gewinne in anderen Sparten kompensieren. Inzwischen schlagen die extremen Wetterlagen immer häufiger und immer heftiger zu Buche, wie wir ganz aktuell Ende Mai in Süddeutschland und im Juni in Hamburg und im Rhein-Main-Gebiet sehen mussten. Und auch die Leitungswasserschäden nehmen zu. Sie machen nahezu 50 Prozent der gesamten Schadenaufwendungen dieser Sparte aus. Das bedeutet: Gelingt es, die Leitungswasserschäden zu verringern, ist das gut für die gesamte Versicherungssparte. Und das würde sich auch wieder positiv auf Prämienhöhen oder Rabattierungen auswirken.

Leitungswasserschäden haben also in den letzten Jahren zugenommen. Warum?

Schenzel: Dafür gibt es viele Gründe. Zum einen bringt der moderne Wohnkomfort immer mehr Wasserinstallationen mit sich: eine zusätzliche Gästetoilette zum Beispiel, oder ausgebauten Dachböden mit eigenen Wasserleitungen. Allein dadurch steigt das Schadenrisiko. Zum anderen werden schon aus optischen Gründen Installationen inzwischen verdeckt ausgeführt. Die Folge: Die Schäden werden später entdeckt – häufig zu spät. Und: Wenn etwas geschieht, führt die immer mehr verbreitete Leichtbauweise schnell zu Totalschäden. Auch mangelhafte Bauausführungen und Billigprodukte tun ihr übriges.

Ein weiterer Grund ist das Alter des Gebäudebestandes: Die überwiegende Zahl des Gebäude- beziehungsweise Wohnungsbestandes in der Bundesrepublik stammt aus dem Zeitraum zwischen 1949 und 1978. Die haustechnischen Installationen haben eine zu erwartende Nutzungsdauer von bis zu 50 Jahren. Viele von ihnen müssten daher allein



Stefan Schenzel
Teamleiter Schadenmanagement
und Schadenberatung

aus Altersgründen bereits erneuert werden.

Eine letzte Schadenursache, die ich an dieser Stelle nennen will, ist die korrosionsbedingte Undichtigkeit an den Wasser führenden Installationen. Mit zunehmendem Alter der Anlage steigt das Risiko eines Korrosionsschadens. Diesen altersbedingten Schäden kann nur durch regelmäßige Wartung und Zustandskontrollen entgegengetreten werden. Nehmen die Schadenereignisse zu, muss die Erneuerung eingeleitet werden.

Aber auch neue, erst wenige Monate oder Jahre alte Anlagen haben sehr häufig mit korrosionsbedingten Schäden zu kämpfen. Die kurz nach Fertigstellung der Anlagen auftretenden Schäden haben sehr viel komplexere Gründe, die auch im Verantwortungsbereich der planenden und ausführenden Firmen liegen können. Schon bei der Anlagenplanung ist auf die richtige Materialwahl und Verbindungstechnik zu achten.

Es gibt also Ansatzpunkte, um Leitungswasserschäden im Vorfeld zu verhindern?

Schenzel: Richtig: Prävention heißt in diesem Fall regelmäßige Instandhaltung und Wartung. Aber auch die Kontrolle der ausführenden Firmen und die richtige Materialwahl bei Neuinstallationen sind Maßnahmen, mit denen Schäden verhindert werden können.

Was raten Sie Ihren Kunden?

Schenzel: Aufgrund der beschriebenen Problematik sind Wohnungsunternehmen gut beraten, sich intensiv mit dem Thema Leitungswasserschäden zu beschäftigen. Die AVW unterstützt sie dabei. AVW hat bereits 2012 die [Initiative SCHADENPRÄVENTION.DE](#) gegründet: eine Plattform, auf der sich führende technische Experten und technisch Verantwortliche der Wohnungsunternehmen zu Themen der Schadenprävention austauschen können. Die Initiative wird sich künftig verstärkt auf das Thema Leitungswasserschäden fokussieren, Präventionsmaßnahmen und Checklisten erarbeiten.

Im Herbst ist eine spezielle Fachtagung für Wohnungsunternehmen zum Thema geplant. Wer Interesse hat, kann sich bereits heute vormerken lassen und erhält dann in Kürze weitere Informationen sowie die Einladung zur Tagung. [Hier vormerken lassen.](#)

Aufgrund der beschriebenen Problematik sind Wohnungsunternehmen gut beraten, sich intensiv mit dem Thema Leitungswasserschäden zu beschäftigen.

Herr Schenzel, vielen Dank für das Gespräch!

Schadenprävention - Download Mehrsprachige Hinweisschilder für Flüchtlingsunterkünfte

Wie in jedem Wohngebäude kann es auch in Flüchtlings-Sammelunterkünften zu Bränden kommen. Die Brandursachen sind in der Regel vielfältig und in den meisten Fällen auf Fehler in der Elektroinstallation, Defekte an Elektrogeräten oder menschliches Fehlverhalten zurückzuführen. Wenn ein paar Regeln beachtet werden, können zahlreiche Brände verhindert werden.

Um die Menschen, die aus den unterschiedlichsten Ländern nach Deutschland kommen, über Brandschutz und über das richtige Verhalten im Brandfall zu informieren, hat der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) diese Hinweise in zwei Informationsblättern zusammengefasst und in vier Sprachen übersetzen lassen: Englisch, Französisch, Arabisch und Farsi.

Wir stellen Ihnen nachfolgend das Informationsblatt „Brandschutz in Ihrer Unterkunft“ zusammen mit dem Informationsblatt „Verhalten im Brandfall“ zum Download zur Verfügung.

Brandschutz in Ihrer Unterkunft

INFORMATIONEN SIND LEBENSWICHTIG (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Informieren Sie sich über die Lage der Notausgänge und Fluchtwege (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Alarmierungssignale im Brandfall (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Brachten Sie die Hinweise bei der Sicherheitsunterweisung und prägen sich diese ein. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Wenden Sie sich bei Fragen an den Verantwortlichen. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

SO HELFEN SIE BRÄNDE ZU VERMEIDEN (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Rauchen verboten. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Nutzen Sie zum Kochen die dafür vorgesehenen Räume. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Die Benutzung eigener Koch- und Wärmegeräte ist verboten. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Nutzen Sie zum Kochen die dafür vorgesehenen Räume. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Entzündungen Sie keine Feuer auf dem Gelände oder in den Räumlichkeiten Ihrer Unterkunft. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

SO MINIMIEREN SIE BRANDGEFAHREN (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Entsorgen Sie Abfälle in die dafür vorgesehenen Mülltonnen. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Das Abstellen und Lagern von Gegenständen an den Notausgängen ist verboten. Halten Sie die Fluchtwege frei. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Verhalten im Brandfall

Bewahren Sie Ruhe! (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

1. Brand melden (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

2. In Sicherheit bringen (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Folgen Sie den Anweisungen des Sicherheitspersonals. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Begeben Sie sich zu einem Sammelplatz. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Aufzüge im Brandfall nicht benutzen. (English, Français, اللغة العربية, فارسی)

Neue Gesichter bei der AVW Verstärkung für die Kundenteams

Die AVW Unternehmensgruppe verstärkt die Bereiche Bestands- und Schadenmanagement.

Seit 01.01.2016 verstärkt Herr Marco Winkler das Kundenteam von Dirk Barkmann. Als Bestandsmanager überprüft er regelmäßig die Versicherungsverträge auf Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit und verhandelt mögliche Aktualisierungen mit den jeweiligen Versicherern.

Bereits seit dem 01.11.2015 unterstützt Frau Sabine Ehlers das AVW Schadenmanagement-Team in Hamburg.

Frau Gabriela Ziesche bringt seit dem 01.04.2016 ihre Expertise als Schadenmanagerin in Berlin ein. Frau Ehlers und Frau Ziesche sorgen gegenüber den Versicherern für einen reibungslosen und zügigen Ablauf in der Schadenabwicklung.

Alle neuen Kolleginnen und Kollegen verfügen über einschlägige Erfahrungen in der Versicherungs- und Immobilienwirtschaft und werden sich mit vollem Einsatz für Ihre Versicherungsinteressen stark machen.



*Marco Winkler
Bestandsmanagement*



*Sabine Ehlers
Schadenmanagement*



*Gabriela Ziesche
Schadenmanagement Berlin*



English

français

اللغة العربية

پارسی

Verhalten im Brandfall

Bewahren Sie Ruhe!

Behaviour
in the
event of
fire

Remain
calm!

Compor-
tement à
tenir en cas
d'incendie

Gardez votre
calme !

كيفية
التصرف
في حالة
حدوث
حريق

مقابله
با خطر
آتش
سوزی

آرامش
خود
را حفظ
کنید!

1. Brand melden

Melden Sie
einen Brand
umgehend
dem Personal.



1. Report the fire

Report a fire
to staff im-
mediately.

1. Signalez l'incendie

Signalez l'in-
cendie immé-
diatement au
personnel.

1. الإبلاغ عن وجود حريق

إبلاغ
الموظفين
بشأن
الحريق فوراً

1. گزارش اعلام حریق

بلافاصله
گزارش آتش
سوزی را به
کارکنان بدهید

2. In Sicherheit bringen

Verlassen Sie
die Gefahren-
zone.



2. Find safety

Leave the
danger
zone.

2. Mettez- vous en sécurité

Quittez la
zone de
danger.

2. اذهب إلى مكان آمن

أخل مناطق
الخطر

2. رعایت نکات ایمنی

منطقه خطر
را ترک کنید

Folgen Sie den
Anweisungen
des Sicherheits-
personals.



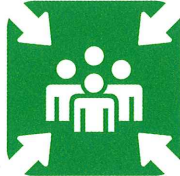
Follow se-
curity staff
instruc-
tions.

Suivez les
consignes
du per-
sonnel de
sécurité.

اتبع تعليمات
موظفي الأمن

از دستورات
کارکنان
محافظتی
پیروی کنید

Begeben Sie
sich zu einem
Sammelplatz.



Go to an
assembly
point.

Rendez-vous
à un lieu de
rassemble-
ment.

اذهب لكان
التجمع

در محل تجمع
افراد جمع
شوید

Aufzüge im
Brandfall nicht
benutzen.



Do not use
lifts in the
event of
fire.

N'utilisez pas
les ascen-
seurs en cas
d'incendie.

لا تستخدم
المصاعد في
حالة الحريق

در صورت
آتش سوزی
از آسانسور
استفاده نکنید

Brandschutz in Ihrer Unterkunft



English

français

اللغة العربية

پارسی

INFORMATIONEN SIND LEBENSWICHTIG

INFORMATION CAN SAVE YOUR LIFE

CES INFORMATIONS SONT D'UNE IMPORTANCE VITALE

المعلومات ضرورية من أجل حياتك

اطلاعات بسیار مهم و ضروری

Informieren Sie sich über die

- Lage der **Notausgänge** und Fluchtwege
- Möglichkeiten zur **Brandmeldung**
- Alarmierungssignale im Brandfall.



Inform yourself with regard to the

- location of **emergency exits** and escape routes
- **fire alarm options**
- **alarm signals** in the event of a fire.

Take note of the **instructions** in the safety briefing and commit them to memory.

If **firefighting drills** with fire extinguishers are being offered, you should participate.

Informez-vous sur

- l'emplacement des **sorties de secours** et des issues de secours
- les possibilités de **signaler un incendie**
- les **signaux** d'alarme en cas d'incendie.

Respectez les **indications** des consignes de sécurité et gardez-les en mémoire.

Quand des **exercices de simulation d'extinction** sont proposés, vous devriez y prendre part.

استعلم عن

- موضع **مخارج الطوارئ** والطريق إليه
- الإمكانيات المتاحة للإبلاغ عن حريق
- إشارات التنبيه في حالة الحريق

التزم بإرشادات تعليمات الأمان ويتوجب عليك أن تعيها جيداً

إذا تم إجراء تدريبات على إطفاء الحرائق مع رجال الإطفاء، فعليك المشاركة فيها

این اطلاعات مربوط هستند به

- محل خروج اضطراری و راه های فرار
- سیستم اعلام حریق
- سیگنال های هشدار دهنده در مورد آتش سوزی و حوادث

لطفاً نکات لازم را درخصوص نکات ایمنی و دستور العمل ها مطالعه کنید

عملیات اطفای حریق را با کپسول آتش نشانی در دسترس خود انجام دهید

Beachten Sie die **Hinweise** bei der Sicherheitsunterweisung und prägen sich diese ein.

Werden **Löschübungen** mit dem Feuerlöscher angeboten, sollten Sie daran teilnehmen.

SO HELFEN SIE BRÄNDE ZU VERMEIDEN

THIS IS HOW YOU CAN HELP AVOID FIRES

VOUS CONTRIBUEZ AINSI A EMPECHER LES INCENDIES

هكذا يمكننا تجنب اندلاع الحرائق

نحوه جلوگیری از راه افتادن آتش سوزی

Rauchen verboten.

Rauchen Sie nicht im Bett. Leeren Sie Zigarettenreste nicht in Papierkörbe.



Smoking is prohibited.

Do not smoke in bed. Do not put cigarette butts into waste-paper baskets.

Use the designated **smoking areas** to smoke.

Interdit de fumer.

Ne fumez pas au lit. Ne videz pas vos restes de cigarettes dans la corbeille à papier.

Utilisez la **zone fumeur** pour fumer.

ممنوع التدخين
لا تدخن في السرير، ولا تضع بقايا السجائر في السلة المخصصة للمهملات الورقية

للتدخين، يُرجى استخدام المناطق المخصصة للمدخنين

سیگار کشیدن ممنوع

در تخت خواب سیگار نکشید. ته سیگارهای خود را در سطل کاغذ باطله نریزید

در محوطه های مخصوص سیگار کشیدن، سیگار بکشید

Nutzen Sie zum Rauchen die **Raucherzonen**.



Die Benutzung **eigener** Koch- und **Wärme**geräte ist **verboten**.



Using your **own** cooking and heating appliances is **prohibited**.

For **cooking**, use the **rooms provided** for this purpose.

L'utilisation d'ustensiles **personnels** de cuisine ou d'appareils pour réchauffer est **interdite**.

Utilisez **pour la cuisine** l'espace prévu à cet effet.

ممنوع استخدام معدات الطهو والتسخين الخاصة بك

استخدم الأماكن المخصصة للطهو

استفاده از لوازم پخت و پز و گرمایش شخصی ممنوع است

از محوطه های مخصوص پخت و پز استفاده کنید

Nutzen Sie **zum Kochen** die dafür **vorgesehenen Räume**.



Entzünden Sie **kein Feuer** auf dem Gelände oder in den Räumlichkeiten ihrer Unterkunft.



Do **not light** any fires on the grounds or on your accommodation's premises.

THIS IS HOW YOU CAN MINIMIZE FIRE HAZARDS

VOUS MINIMISEZ AINSI LES DANGERS D'INCENDIE

هكذا يمكننا تقليل أخطار الحريق

بدين ترتیب خطرات آتش سوزی را به حداقل برسانید

Entsorgen Sie **Abfälle** in die dafür vorgesehenen Mülleimer.



Dispose of waste in the rubbish bins provided.

Placing and storing objects at the emergency exits is prohibited.

Keep the **escape routes** free.

Jetez les déchets dans la poubelle prévue à cet effet.

Décharger ou entreposer des objets dans les issues de secours est interdit.

Garder libres les **issues de secours**.

یرجى إلقاء المهملات المخصصة لها

ممنوع تخزين الأشياء أمام مخارج الطوارئ وسد الطريق إليها

ابق الطريق إلى مخارج الطوارئ مفتوحاً

زیاله ها را در یک سطل زیاله مناسب بریزید

قراردادن و ذخیره سازی اقام در خروجی اضطراری ممنوع است

راه خروج اضطراری را خالی نگه دارید

Das Abstellen und Lagern von Gegenständen an den Notausgängen ist verboten.



Halten Sie die **Fluchtwege** frei.