

# We are the Champions

Einen Versicherungsvertrag zu vermitteln, der Sachen wie Wohnungen, Eigenheime oder Betriebe zum Inhalt hat, ist ohne Kenntnis dieser Sachen fahrlässig. Das gilt für alle Versicherungsvermittler. Versicherungsmakler sind von Gesetzes wegen verpflichtet, eine „angemessene Risikoanalyse“ als Voraussetzung für ein „angemessenes Deckungskonzept“ zu erstellen. Diese Verpflichtung gilt wohl für alle Vermittlertypen, wie sonst soll ein risikogerechter Versicherungsvertrag zustande kommen? Warum machen wir aus dieser Verpflichtung nicht eine Tugend und gerieren uns als echte Risikoberater? Unsere tägliche Arbeit liefert uns ja die dazu notwendige Grundlage!

In unserem Büro gilt die Maxime: keine Sachversicherung ohne das Objekt besichtigt zu haben. Mit den von uns erarbeiteten Vorgaben, mit ein wenig Hausverstand und mit dem notwendigen Feingefühl, aber durchaus auch mit imperativen Weisungen haben wir vermutlich schon so manchen Schaden verhindert. Und damit auch Ungemach für unsere Kunden, Kosten für die Versicherung und Arbeit für uns.

Ein einfaches (?) Beispiel: Der Abschluss einer Eigenheimsamt Haushaltversicherung steht an. Wie oft habe ich von Kolleg\*innen – auch aus dem eigenen Büro – gehört, aufgrund der vom Kunden übermittelten Maße, vielleicht auch Pläne, erfolgt der Abschluss. Dabei bieten sich für uns als Vermittler bei einer Besichtigung viele Chancen, z. B. unsere Risikoexpertise durch einen wachen Blick und gezielte Fragen darzulegen.



Leitungswasserschäden treten sehr häufig auf

Die häufigsten Schäden treten in der Leitungswasser-Versicherung auf. Einige davon sind durch rechtzeitige Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten vermeidbar. Lassen Sie sich die Nassräume, wie Bad, WC und auch Küche zeigen. Hier genügt ein Blick auf die Silikonfugen, kaum jemand erneuert sie alle drei Jahre, ältere verlieren ihre Elastizität, werden rissig und lassen das Spritzwasser ins Mauerwerk. Wasserflecken an Wänden und Decken außerhalb des Nassraumes lösen Leckortung und Reparaturversuche aus. Eine Schwachstelle sind Pan-

zerschläuche, Verbindungen vom Rohrsystem zu Armaturen oder WC-Spülkästen. Sie sind oft zu kurz gewählt, daher zu stark gebogen. Dadurch reißen sie manchmal schon nach kurzer und zur falschen Zeit, meist nachts oder wenn niemand zu Hause ist. Diese Schläuche sollten zumindest alle fünf Jahre ausgewechselt werden, auch wenn sie noch wie neu aussehen. Lockere und schlecht abgedichtete Armaturen ergänzen das

Schadenpotenzial. Fußbodenheizungen deuten auf Verteilerkästen mit zahlreichen Rohrverbindungen hin. Sie gehören regelmäßig (alle drei Monate) kontrolliert. Ein kurzer Blick, ein schnelles Abtasten der Verbindungen bringt erste Tropfenbildungen zu Tage und vermeidet später sichtbare Wölbungen des angrenzenden Parkettbodens samt den damit verbundenen Unbillen. Diese Besichtigung gibt auch Gelegenheit, auf die in der 72-Stunden-Klausel enthaltene Verpflichtung hinzuweisen.

Beim Blick in die Küche lohnt sich der Hinweis auf die Gefährlichkeit des Kochens, die damit verbundene Brandgefahr und die Probleme der Schadenabwicklung. Ein gutes Narrativ bleibt den Leuten im Gedächtnis, z. B. von jener Hausfrau, die nur schnell den Müll entsorgen wollte, dabei aber auf ihr Fett am Herd vergaß und damit ihre Küche den Flammen opferte. Auch Kerzen und Duftlampen, insbesondere in Vorhangnähe, sind eine Erwähnung wert.

Wie wird im Haus geheizt? Eine interessante Frage, gerade auch, wenn es Öfen gibt, die mit Festbrennstoff bestückt werden, etwa Kachelöfen. Wie wird die Asche entsorgt? Wenige wissen, dass Asche in Gebäuden nur in nicht brennbaren Behältern mit Deckel aufbewahrt werden dürfen und dass Asche bis zu drei Tage Glutnester enthält, die kaum wahrnehmbar sind. Jede Heizsaison zeugen abgebrannte Mülltonnen, aber auch niedergebrannte Gebäude von dieser Tatsache! Ein Ascheneimer, in jedem Baumarkt um 30 Euro zu haben, hilft, dem entgegenzuwirken.

Bei einem Rundgang ums Haus lohnt sich ein Blick aufs Dach und der Hinweis, dass auch dieses in regelmäßigen

Abständen gewartet werden soll. Schwachstellen sind Kamineinfassungen (Eindringen von Niederschlagswasser), aber auch aus Ziegel errichtete Kamine. Schlechte Abdichtungen der Abdeckplatten fördern den Wassereintritt ins Ziegelwerk, das dadurch über Jahre hinweg zersetzt und instabil wird. Die Folge sind abstürzende Kamine, wobei der Schaden am Kamin selbst noch das geringste Problem ist.

Regenrinnen und Ablaufrohre sollen für das Wegleiten des Niederschlagswassers sorgen. Der abrinnde Regen führt aber Schmutz und Laub mit sich. Regeneinlaufkästen sollen dieses Material durch Schmutzkörbe auffangen und so Verstopfungen der Ablaufleitungen verhindern. Sie gehören jedoch regelmäßig entleert, alle zwei bis drei Monate, nach starken Regenfällen sowieso. Aber kaum jemand denkt daran. Die Folge: Wasser staut sich auf, rinnt zum Mauerwerk des Hauses, durchnässt dieses und dringt schlechtenfalls sogar in die Kellerräumlichkeiten ein.

Immer öfter werden Sie auf Schlüssel-tresore an der Hausmauer oder bei Eingangstüren von Wohnungen stoßen. Darin werden die Haus- oder Wohnungsschlüssel verwahrt. Damit wird Personen der Eintritt in die Wohnung ermöglicht, ohne dass ihnen ständig ein Schlüssel mitgegeben werden muss. Meist ist es Pflegepersonal, dem Zutritt zur Wohnung ermöglicht werden soll, Kinder brauchen den Schlüssel nicht mehr mit sich führen, das Verlustrisiko wird dadurch minimiert oder – sehr beliebt – Mietern von Airbnb-Wohnungen wird der Zutritt ermöglicht, ohne dass der Vermieter auf die Ankunft passen muss. Das Erlangen des Schlüssels durch unberechtigte Zeitgenossen und das dadurch ermöglichte Eindringen in die Räumlichkeiten ist aber in der Haushaltversicherung, oder bei Firmen in der Einbruch-Diebstahlversicherung – meist nicht gedeckt. Hier bedarf es einer ausdrücklichen Vereinbarung mit dem Versicherer.

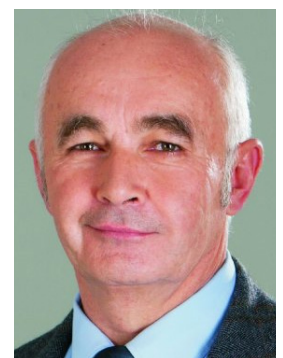
So ließen sich die Möglichkeiten, Ihr Expertenwissen nicht unter den Scheffel zu stellen, nahezu endlos erweitern. Gut verpackt und vielleicht auch noch spannend erzählt, bleiben Ihre Tipps im Ge-



So kann es schnell ausgehen, wenn man heißes Fett am Herd stehen lässt...

dächtnis Ihrer Kunden haften und die Hausfrau (den Hausmann) wird es in Zukunft innerlich „reißen“, wenn sie trotz heißem Fett am Herd „noch schnell“ etwas anderes im Haushalt erledigen will.

Wir haben diese Tugend der Risikoanalyse erweitert und geben jedem Kunden, der eine Eigenheimversicherung, eine Haushaltversicherung oder auch eine Betriebsversicherung abschließt, eine kleine Broschüre mit Tipps zur Schadenvermeidung, durchaus nicht nur für versicherbare Schäden, mit – nur so zum Nachdenken. ■



Von Reinhard Jesenitschnig, C:M:S Maklerservice GmbH