

## Heizleitung geplatzt

# Erst Leckage abdichten und die Notheizung aktivieren, dann wird instand gesetzt

Eigentlich gehört das Thema Leitungswasser in Gebäuden und den damit verbundenen Schäden nicht zum Tagesgeschäft in den kaufmännischen- und technischen Abteilungen eines Wohnungsunternehmens. Liest man das jährlich veröffentlichte Schadensranking des GDV (Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.): Alle 30 Sekunden ein Leck, deutschlandweit rund 1,1 Millionen Leitungswasserschäden pro Jahr mit 3.080 Milliarden Euro Schadenssumme.



Wohnen über dem Wasser. Das ist für viele Städter ein Traum. Kompliziert wird es bei einem Rohrbruch. Hier war es am einem Oktobertag die Heizleitung, die platzte - und zwar über dem Fleet. Foto: Hansa Baugenossenschaft

Dann denkt man schon: Warum nicht? So auch bei der Hansa Baugenossenschaft in Hamburg. Nicht weil es leckt, sondern weil es nicht lecken soll, schadenpräventiv nämlich. Kurz: Hansa mit fast 13.500 Mitglieder und rund 9.760 Wohnungen schaut genau hin. Der Grund: Es geht um das Wohl der Mitglieder und Mieter, aber auch um den Werterhalt der bewirtschafteten Gebäude. Wie bei Hansa hingeschaut wird, lesen Sie hier. Daten erstellen wir mit einer modernen Business Intelligence Software detaillierte, anschauliche Auswertungen, die dem Kunden ganz genau aufzeigen, welches die häufigsten Schadenursachen in seinem Bestand sind und wo sie auftreten.

### Wer hat den Hut auf?

Wie bei so viele Dinge in der Unternehmens-Organisation: Immer muss jemand den Hut aufhaben. Warum? Betrachten wir den Leitungswasserschaden. Hier erzwingt die Sachlage, kurze und schnelle Entschei-

wege intern und extern durch kompetente, permanente Ansprechpartnerinnen im technischen – und kaufmännischen Bereich. **Auf zwei Punkte gebracht:** Je schneller der Schaden behoben ist, desto schneller haben die Mieter/Mitglieder ihren gewohnten Komfort zurück und die Mieter/Mitglieder-Zufriedenheit steigt. **Punkt zwei,** diesmal aus technischer Sicht: Je schneller der Schaden behoben ist, desto geringer ist der Schaden am Gebäude und in den Wohnungen.

Bei der Hansa hat der Unternehmensvorstand Bestandstechnikerin Maria Keller aus dem technischen Bereich „den Hut aufgesetzt“. Sie ist im Unternehmen als „Head of damage prevention“, erste Ansprechpartnerin bei Leitungswasserschäden. Ihre regelmäßige Gesprächspartnerin im kaufmännischen Bereich ist Jasmin Buchholz, sie ist auch Bindeglied zum Versicherungspartner AVW. Wie auch bei einem Leitungswasserschaden, haben beide sich vor unserem Recherchetermin beraten und sich gefragt: Wie erklären wir unsere Arbeit? Am besten an einem Schadensfall.

## So sieht es in der Praxis aus – Sofort Notfallmaßnahmen starten

Im letzten Oktober gab es in Hamburg Allermöhe einen größeren Wasserschaden. Nun kennen wir ja Hamburg als „Venedig des Nordens“, unzählige Wasserläufe, auch Fleete genannt, durchziehen die Hansestadt. „So ist es auch in Allermöhe,“ berichtet Maria Keller. „Die Schadensmeldung besagte: Heizwasserleitung geplatzt, Wasser strömt in den Fleet“. **Was geht einem da als erstes durch den Kopf?** „Kein Heizwasser. Bewohner ohne Heizung. Komplizierter Schaden. **Sofort Notfallmaßnahmen starten.** Jasmin Buchholz mit ins Boot holen.“

**Gedacht getan.** Maria Keller klärt die Fragen: Wie bekommen die Mieter trotzdem Heizwärme und wie dichtet man die Heizwasserleitung ab. „Das sind die Notfallmaßnahmen, hier können wir auf unseren Schadenregulierer Tereg zurückgreifen, mit dem wir seit Jahren Schadenprobleme lösen. **Das Leck wurde gestoppt und die Mieter wurden mit einem mobilen Heizsystem versorgt,**“ sagte Maria Keller.

**Dann das kurze Briefing mit Jasmin Buchholz.** „Die Besonderheit an unserem Schaden: Einige Gebäude wurden über die Fleete gebaut. In einem dieser Gebäude platzte eine Heizwasserleitung. Eine sehr unglückliche Situation. Die Leitung lag genau über dem Fleet, kaum zu erreichen.“

## Die nächsten Schritte

Jasmin Buchholz meldete die Havarie an die Versicherung weiter und klärt Termine mit den Gutachtern. „Um diesen komplexen Schaden zu reparieren, war schon das Gutachten der Versicherung nötig. Die geplatzte Leitung lag in einem unzugänglichen Tunnelsystem über dem Fleet. Da ist die Abstimmung über die Machbarkeit der Reparatur und die möglichen Kosten auf Basis eines Gutachtens schon ratsam,“ erklärt Jasmin Buchholz. Erst dann werden Aufträge vergeben. Nach Fertigstellung der Reparatur werden die Rechnungen von Maria Keller und Jasmin Buchholz geprüft zur Versicherung weitergereicht.

Aber es nicht nur der Job am Schreibtisch, auch vor Ort sind beide gefordert. Bei Jasmin Buchholz steht der Mieter/Mitglied gerade in der Zeit der Schadensbeseitigung im Fokus. Sie fragt nach, haben wir etwas übersehen, gibt es auch Schäden in der Wohnung? Jasmin Buchholz: „Wir kümmern uns, das ist wichtig.“ **Maria Keller überwacht die Schadensbeseitigung.** Gerade bei besonderen Schäden und dieser war durch den Schadensort schon speziell, ist die Begleitung der ausführenden Handwerker sinnvoll. Nun war dies ein großer Schaden und die sind glücklicherweise selten. Aber es gibt natürlich auch kleine Leitungsschäden, die auch für eine Analyse in ein Bestandsraster eingebracht werden. So zeigen Schadens-Cluster schnell die Schadensnester. Hier kann nun die Schadenprävention beginnen. „Wo sich in unseren älteren Beständen Schadensnester zeigen, planen wir präventiv u.a. die Strangsanierung. Das sind circa 150 Wohnungen pro Jahr.“

Und dann ist Maria Keller wieder auf der Baustelle. Diesmal aber „präventiv“ und zur Qualitätskontrolle, auf Augenhöhe. Sie ist bei den Baubesprechungen mit Baubegehungen, den Zwischenabnahmen, Druckprüfungen und der Kontrolle der Brandabschottung und so weiter vor Ort. „Dies machen wir selbst, die Kontrolle, die Baubegleitung wird nicht von Dritten gemacht. Das ist meine Aufgabe. Da wollen wir von der Hansa den Hut aufbehalten.“ Eine klare Ansage von Maria Keller.

**Gerd Warda**