

## Erfahrungen aus der Schadenberatung Prävention funktioniert nur, wenn man genau weiß, warum und wo die Schäden entstehen

Leitungswasserschäden nehmen zu und sind in der Regel besonders unangenehm für alle Beteiligten. Deshalb steht das Thema Schadenprävention für viele Wohnungsunternehmen ganz oben auf der Agenda. Das Interesse, sie von vorn herein zu vermeiden, ist also groß. Das Problem: Wirklich gezielte Präventionsmaßnahmen einleiten kann nur der, der ganz genau weiß, warum und wo die Schäden entstehen.



Schon einfache Dichtungen können teurer Schäden anrichten. Foto: [www.everyworks.com](http://www.everyworks.com)

Mit regelmäßigen, detaillierte Schadenanalysen unterstützt die AVW ihre Kunden gezielt dabei, zukünftige Schäden zu vermeiden. Das neue Leitungswasserschaden-Management der AVW transportiert die Erkenntnisse aus den Workshops des Forum Leitungswasser in die Praxis und unterstützt Wohnungsunternehmen dabei, Leitungswasserschäden zu verhindern.

Die Moderatoren des FORUM LEITUNGSWASSER **Helmut Asche** und **Siegfried Rehberg** haben **Stefan Schenzel**, Schadenberatung der AVW, zu seinen Praxiserfahrungen befragt.

### Teil 2: Schäden durch Leitungswasser vorbeugen

**Herr Schenzel, wo stellen Sie in Ihren Analysen die hauptsächlichen Schäden fest?**

**Stefan Schenzel:** Die Schadensmeldungen der Wohnungsunternehmen ergeben im Wesentlichen das gleiche Bild, wie auch die vom IFS Kiel erfassten und veröffentlichten Leitungswasserschäden. Ausführungsfehler machen gerade bei jüngeren Anlagen rund 40 Prozent der Schäden aus. Die unsachgemäßen Betriebsbedingungen, z.B. zu hohe Temperaturen bei thermischen Legionellen-Desinfektionen oder Frostschäden im Winter, sind die Ursache für fast 30 Prozent der Schäden. Produktmängel der Rohre und Armaturen haben rund 10 Prozent Anteil an den Schäden. 20 Prozent der Schäden sind nicht eindeutig zuordenbar. Meist kommen aber auch mehrere Ursachen zusammen.

## Welche Baugruppen sind bei den Installationen besonders betroffen?

**Stefan Schenzel:** Bezogen auf Anlagenbauteile (Baugruppen) verteilen sich die Schäden zu je einem Viertel auf Rohrverbindungen und Armaturen, zu je einem Fünftel auf Rohre verschiedener Materialien und auf Geräte wie z-B. Boiler, Speicher und zu rund einem Zehntel auf defekte Schläuche/Flexschläuche. Das zunehmende Alter der unterschiedlich alternden Installationen ist letztlich eine wesentliche Schadensursache. Nach Ursachen von Einzelschäden betrachtet, sind Schäden an Pressverbindungen und Flex-Schläuchen mit je 10 Prozent am häufigsten.

## Wie sind die Erfahrungen und Erkenntnisse in Bezug auf Abwasserleitungen?

**Stefan Schenzel:** Rohrverstopfungen durch unsachgemäße Entsorgung von Müll über Abwasserleitungen stellen je nach Nutzungsintensität auch eine Schadensursache dar. Hier gelang es mit Unterstützung der Schadenberatung der AVW, die Mieterberatung zu verbessern. Nachweislich ging die Zahl der Rohrverstopfungen zurück.

## Wie kann die Prävention von Leitungswasserschäden in Wohnungsunternehmen organisiert werden?

**Stefan Schenzel:** Bei der Prävention von Leitungswasserschäden gilt: Struktur ist alles! Ohne durchdachte Prozesse geht es nicht – das Thema wird bestenfalls in alle relevanten (Instandhaltungs-) Prozesse des Unternehmens implementiert. Wer bereits ein Qualitätsmanagementsystem oder eigene Prozessdokumentationen im Unternehmen hat, kann unter Umständen direkt dort andocken. Der Leitfaden aus dem FORUM LEITUNGSWASSER zeigt, was im Unternehmen organisatorisch getan werden kann, um Leitungswasserschäden künftig zu verhindern. Dazu gehört dass möglichst alle relevanten Informationen aus der Errichtung und dem Betrieb der Gebäude (oder besser der Installationen) an einem „Ort“ in der EDV-verfügbar sind.

## Welche Schritte zur Schadenprävention sind erforderlich?

**Stefan Schenzel:** Zunächst sollten entsprechende Prozesse im Unternehmen geklärt sein. Gibt es vielleicht schon welche, die auf die Schadenprävention zielen? Und wenn nicht: Wie können solche Prozesse unkompliziert eingeführt werden? So könnte etwa die Wartung der Silikonfugen in den Badewannen gleichzeitig mit der Prüfung der Rauchwarnmelder erfolgen. Die Wohnung des Mieters müsste dann nur einmal betreten werden, gleichzeitig wäre damit aber schon einiges für die Prävention von Schäden getan. Neben der Prozessoptimierung ist letztlich ein Technisches Qualitätsmanagement anzustreben.

## Wie sehen Sie hier die Aufgaben des Technischen Qualitätsmanagements?

**Stefan Schenzel:** Für eine Qualitätssicherung ist es wichtig, neben einer qualifizierten Planung und Ausführung, Baumaßnahmen und Reparaturen regelmäßig zu überwachen und abzunehmen. Dies kann in den Unternehmensprozessen verankert werden. So können Fehler frühzeitig erkannt und bestenfalls von vorn herein vermieden werden.

Konkrete Vorgaben, etwa hinsichtlich der einzusetzenden Materialien, sind wichtig, um Qualität zu sichern und Schäden zu vermeiden. Im Unternehmen sollte daher dokumentiert werden, welches Rohrmaterial wo verbaut wurde. Vorgaben sollten entwickelt und den Handwerkern an die Hand gegeben werden, welches Material bei Reparaturen verwendet werden soll. Diese Vorgaben müssen allen beteiligten Personen bekannt und zugänglich sein.

Die Höhe der Schäden wird auch dadurch bestimmt, ob Leckagen frühzeitig erkannt werden können. Letztlich ist die Qualitätskontrolle der Ausführung und die Beobachtung schadensträchtiger Installationen (Anlagen Monitoring) für die Prävention von Leitungswasserschäden von erheblicher Bedeutung. Das bedeutet für die zukünftig an Bedeutung gewinnenden Holzbauweisen im Wohnungsneubau, dass für Bäder, Küchen und Installationsführungen geeignete digitale Monitoringsysteme eingebaut werden sollten.

## Welche Rolle hat das Handwerk bei der Qualitätssicherung?

**Stefan Schenzel:** Zur Optimierung der handwerklichen Leistungen gehört auch, Handwerkern vor der Schadenbeseitigung wichtige Informationen über Leitungssystem und Gebäude mitzuteilen. Denn nur, wenn der Handwerker alle relevanten Informationen erhält, kann er einen Schaden optimal und nachhaltig reparieren. Auch eine Art „Lieferantenbewertung“, bei der die Leistungen der eingesetzten Handwerksunternehmen beurteilt werden, hat sich bewährt. Das erleichtert für die Zukunft die Auswahl von gutem Fachpersonal oder dient als Grundlage für „Bewertungs“-Gespräche mit den Handwerkern, um die Qualität der Leistung kontinuierlich zu verbessern.

## Welche Hebel braucht ein wirksames Präventionskonzept?

**Stefan Schenzel:** Der im FORUM LEITUNGSWASSER entwickelte Leitfaden zur Schadenverhütung wie auch das von AVW entwickelte „Leitungswasser-Managementsystem“ geben dazu beste Orientierung. Ein

wirksames Präventionskonzept basiert auf vier Säulen:

- Verantwortlichkeiten müssen geklärt sein und die Koordination der Themen sollte in den Händen eines „Leitungswasser-Beauftragten“ liegen.
- Das Thema Prävention muss in allen relevanten Instandhaltungsprozessen implementiert werden, ebenso bei Unternehmensvorgaben für Materialien und Handwerkerleistungen.
- Unterstützende Prozesse sind Mitarbeiterschulung und geregelte Kommunikation mit den Mietern.
- Schäden und alle dazugehörigen Daten müssen dokumentiert werden, um sie später auswerten und analysieren zu können, wie z.B. über das Schadenmanagementportal (SMP) der AVW- wodurch eine erfolgreiche Steuerung der Präventionsprozesse möglich ist.

## Wie funktioniert die Schadenberatung durch die AVW?

**Stefan Schenzel:** Für die Schadenanalysen nutzen wir eine moderne Business Intelligence Software, die uns ermöglicht, verschiedene Datenquellen zusammenzuführen. So können wir beispielsweise die Gebäudedaten aus dem ERP- System eines Wohnungsunternehmens mit unseren versicherungstechnischen Daten und denen des Versicherers selbst kombinieren und in einfach zu handhabenden Reportings ansprechend visualisieren. Die Möglichkeiten der Datenanreicherung aus verschiedenen Quellen sind dabei nahezu unbegrenzt: Dort, wo Daten vorhanden sind, können wir sie in unsere Datenmodelle einbinden und so mit moderner IT praktische Lösungen und eine zielgerichtete und erfolgreiche Schadenprävention ermöglichen. Die Schadenanalysen stellen wir unseren Kunden zur Verfügung.

**Danke Herr Schenzel für das ausführliche Gespräch.**

**Lesen Sie auch: Teil 1 des Interviews in Ausgabe 9 von *Forum Leitungswasser*: [Erfahrungen aus der Schadenberatung - Wie das Leitungswasser-Schadenmanagement digital mit Daten und Fakten helfen kann Schäden zu vermeiden – und dies zielgenau](#)**

**In der Ausgabe 11 von *Forum Leitungswasser* lesen Sie den dritten Teil des Gesprächs der Moderatoren des FORUM LEITUNGSWASSER Helmut Asche und Siegfried Rehberg mit Stefan Schenzel. Dann geht es um praktische Erfahrungen aus der Beratung von Wohnungsunternehmen.**



## LEITUNGSWASSERSCHÄDEN IN TROCKENEN TÜCHERN

"Im Fall eines Rohrbruchs steht nicht nur meine Wohnung unter Wasser, sondern auch ich auf der Straße."  
Mieter aus Dortmund



EINBRUCH-  
SCHUTZ >>

BRAND-  
SCHUTZ >>

LEITUNGS-  
WASSER-  
SCHÄDEN >>

NATUR-  
GEFAHREN >>

SCHIMMEL-  
SCHÄDEN >>

## SCHUTZ VOR LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

Die Schadenaufwendungen bei Leitungswasserschäden sind in den zurückliegenden Jahren stetig gestiegen.

Informieren Sie sich hier über Hintergründe der steigenden Leitungswasserschäden und was Sie als Wohnungsunternehmen dagegen tun können.

## GRÜNDE FÜR LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

Lesen Sie hier, warum in den letzten Jahren die Schadenaufwendungen für Leitungswasserschäden stetig gestiegen sind.

[Zu den Hintergründen ...](#)