

Auftragsdatenbank

Erfolge in der gemeinsamen
Schadenbearbeitung

Titel

Produkthaftpflicht

700 000 Euro Regress-
forderung zurück gezogen

Seite 2

Qualitätsmanagement

Außenstellen des IFS auf
dem Prüfstand

Seite 3

Brandursachen

Kleine Hinweise auf junge
Brandstifter

Seite 4

Pilotprojekt wird zur Dauereinrichtung

Die gemeinsame Schadenbearbeitung mit der Provinzial Nord zeigt sich als Erfolg für beide Seiten

Das Institut blickt auf ein ausgesprochen erfolgreiches Geschäftsjahr 2003 zurück; das Auftragsvolumen ist in einigen Bereichen geradezu explodiert. Dazu beigetragen hat unter anderem ein Pilotprojekt, welches das IFS im Januar in Zusammenarbeit mit der Provinzial Nord gestartet hat. Dabei wurden alle Brand- und Leitungswasserschäden ab einer bestimmten Schadensumme automatisch vom IFS untersucht.

„Wir sind mit den bisherigen Ergebnissen sehr zufrieden und werden aus dem Pilotprojekt eine Dauereinrichtung machen“, so Egon Stabenow, Vorstandsvorsitzender des IFS und Vorstandsmitglied der Provinzial. Neben der Brandursachenermittlung solle künftig die Kooperation bei Leitungswasserschäden weiter ausgebaut werden. Gerade in diesem Bereich verspricht sich Stabenow eine besonders effektive Zusammenarbeit. Neben der rein statistischen Betrachtung habe ihn vor allem überzeugt, dass durch das Projekt die Sensibilität der Provinzial-Mitarbeiter für die Ursachenermittlung gewachsen sei. Trotz allem gebe es Optimierungsbedarf. So werde beispielsweise weiter über sinnvolle Kriterien nachgedacht, nach denen das Einschalten des IFS erfolgen soll.

Bereits in der Startphase zeigte sich, dass für die neu definierte Zusammenarbeit auch ein technischer Rahmen geschaffen werden musste. Die Lösung ist eine Datenbank auf Lotus-Notes-Basis, auf die sowohl die IFS- wie auch die Versicherungsmitarbeiter zugreifen können. Sie schafft Transparenz und ermöglicht eine Vernetzung der Prozesse. Lesen Sie weiter auf Seite 4



Provinzial-Vorstand und IFS-Vorstandsvorsitzender Egon Stabenow ist mit den Ergebnissen der gemeinsamen Schadenbearbeitung überaus zufrieden. Foto: Provinzial



AUF EIN WORT

Versicherer interessieren sich für die Ursache von Schäden. Das betrifft den Einzelfall wie auch Verallgemeinerungen, die das gesamte Schadensgeschehen abbilden. Im Einzelfall interessiert vor allem die Auswirkung der Schadenursache auf die Regulierung. Leistungspflicht und Entschädigung können hiervon abhängen; Regresse haben ihre Basis in einer juris-

tisch belastbaren Ursachenermittlung. Verallgemeinernd kann auf Tendenzen im Schadensgeschehen geschlossen werden. Das IFS unterstützt seine Mitglieder bei solchen Ursachenermittlungen seit seiner Gründung. Wegen der Bedeutung der öffentlichen Versicherer als Feuerversicherer steht die Brandursachenermittlung dabei an erster Stelle. 2003 stieg die Zahl der Brandursachenermittlungen

um 48 %. Grund ist die systematische Einbeziehung der Schadenursachenermittlung in die Abläufe der Schadenregulierung bei den Versicherern. Es scheint der Beginn eines neuen Trends zu sein. Deshalb stellen wir im IFS die Weichen dafür, dass dem gestiegenen Bedarf mit hoher Qualität Rechnung getragen werden kann.

Dr. Antoni Kulcke-Czalbowski
IFS-Abteilungsleiter Feuer

Salmonellen im Rohstoff?

Lebensmittelhersteller verletzte seine Sorgfaltspflicht

Die Bewertung organisationstechnischer Belange hat bei Produkthaftpflichtschäden eine enorme Bedeutung, wie ein Fall aus der Lebensmittelbranche vor kurzem wieder einmal belegte: Als die Produkte eines Nahrungsmittelherstellers wegen einer möglichen Kontamination mit Salmonellen vom Markt zurückgerufen werden mussten, machte dieser einen



Oben: Stäbchenbakterien, zu denen auch Salmonellen zählen, unter dem Mikroskop.
Rechts: Die Anlage, in der die schadhafte Produkte hergestellt wurden, wies deutliche Verunreinigungen auf.

Rohstofflieferanten für den Schaden verantwortlich und stellte Regressforderungen von 700 000 Euro.

Der Zulieferer hatte Zwiebelpulver geliefert, das nach Aussage des Endherstellers



Ursache der Verunreinigung gewesen war. Das IFS nahm den Fall genauer unter die Lupe und entdeckte dabei zahlreiche organisatorische Versäumnisse und Fehler des Endherstellers. So fehlten diverse Unterlagen, obwohl sie nach seinem Qualitätsmanagementsystem vorhanden sein mussten. Zudem hatte er seine unternehmerische Sorgfaltspflicht verletzt, denn als Hersteller trägt er die Verantwortung sowohl für die Qualität des Endproduktes wie auch für die der zugelieferten Rohstoffe. Das Zwiebelpulver einer Wareneingangsprüfung zu unterziehen, hatte er versäumt, und auch eine Qualitätssicherungsvereinbarung mit dem Zulieferer gab es nicht.

Das Ergebnis des Testes, mit dem angeblich die Kontamination nachgewiesen worden war, hätte durch eine weitere Untersuchung mit einer anderen Methode bestätigt werden müssen, um ein belastbares Ergebnis zu erbringen. Diese Bestätigung lag ebenfalls nicht vor. Die vom IFS befragten Behörden gaben zudem an, dass sie allein aufgrund der vorhandenen Testergebnisse keine Rückrufaktion und Vernichtung der Waren angeordnet hätten, wie es der Endhersteller behauptet hatte.

Beim Rundgang durch den Betrieb des Endherstellers machte schließlich die Anlage, mit der die betroffenen Produkte hergestellt worden waren, einen unsauberen Eindruck. Dass der Schaden hier entstanden war, konnte ebenso wenig ausgeschlossen werden wie die Möglichkeit, dass die Verunreinigung durch einen der anderen verwendeten Rohstoffe verursacht wurde. Den Nachweis, dass tatsächlich das Zwiebelpulver die Kontamination ausgelöst hatte, gab es in jedem Fall nicht. Als der Lebensmittelhersteller das IFS-Gutachten erhielt, ließ er seine Forderungen ohne eine gerichtliche Auseinandersetzung fallen.

Mitarbeiterzuwachs

Verstärkung für das IFS-Team in Düsseldorf

Seit Januar ist das IFS-Team um einen weiteren Kollegen angewachsen: Dr. Jörg Lauterbach ist promovierter



Chemiker und beschäftigte sich während seines Studiums in Düsseldorf schwerpunktmäßig mit Spektroskopie und Analytik. Ab 2005 wird der 34-jährige die Außenstelle in Düsseldorf unterstützen. Die Brandursachenermittlung und Untersuchung von Brandfolgeschäden werden dort zu seinem Aufgabenfeld gehören, in das er sich zurzeit in Kiel einarbeitet. Zu erreichen ist Dr. Lauterbach unter der Rufnummer (0431) 775 78 25 und per E-Mail unter lauterbach@ifs-kiel.de.

Stadtwerke Gummersbach zertifiziert

Die Zahl der von der IFS GmbH zertifizierten Ver- und Entsorgungsunternehmen wächst. Seit Januar gehören auch die Stadtwerke Gummersbach zu den Kunden. Ihre schwerpunktmäßige Aufgabe ist die Wasserversorgung und Abwasserentsorgung der Region Gummersbach. „Besonders ist, dass die SWG sowohl Qualitäts- als auch Umweltmanagement nach ISO 9001 bzw. ISO 14001 zertifizieren ließen“, betont Dr. Axel Romanus, der im Auftrag der

Zertifizierungsstelle NIS-Zert in Hanau als Auditor tätig war. Die SWG haben beispielhaft gezeigt, wie auch ein kommunales Unternehmen in einem vom Land Nordrhein-Westfalen unterstützten Projekt erfolgreich moderne Management-Methoden einsetzt. Das Engagement der Mitarbeiter sowie die qualifizierte Unterstützung eines Beraters haben dazu ihren Beitrag geleistet. So werden systematisch Risiken vermindert, Unternehmenserfolge geplant und umgesetzt.

Wenn der schnellere Weg zum Verhängnis wird

Überbrückte Sicherheitsvorrichtungen führten zu Bränden durch überhitztes Fett



Thermostatschalter mit angeschlossener Kapillare (Pfeil); die Verbindung vom STB zum Thermofühler fehlt (Kreis). Rechts: Schadenstelle

Fritteusen gehören zu den elektrischen Geräten, die sehr häufig in den Schadenstatistiken auftauchen. Fahrlässigkeit ist oftmals der Grund, wie die folgenden Beispiele aus der IFS-Arbeit zeigen: Zufällig entdeckte ein Passant in den frühen Morgenstunden einen Brand in einem Imbisslokal. Die herbeigerufene Feuerwehr fand eine brennende, noch eingeschaltete Fritteuse. Mit einem Laser-Temperaturmessgerät stellte sie fest, dass das Fett auf etwa 270°C erhitzt war. Frisches Frittierfett entzündet sich bei über 300°C; mit dem Gebrauch sinkt dieser Wert. Nach den

Vorschriften der Berufsgenossenschaft muss der Regelthermostat einer Fritteuse die Temperatur des Fettes auf maximal 200°C beschränken. Zusätzlich wird gefordert, dass ein davon unabhängiger Sicherheits-Temperaturbegrenzer (STB) bei 230°C abschaltet. Die Ursache für den Brand, der sich durch das Eingreifen der Feuerwehr auf die Fritteuse und die angrenzenden Bereiche beschränkte, war eindeutig das Entzünden von überhitztem Fett. Die Untersuchungen im Labor des IFS ergaben, dass der Regelthermostat versagt haben musste. In diesem Fall hätte der STB

den Heizvorgang rechtzeitig unterbrechen müssen, doch an diesem lag eine Manipulation vor. In einem ähnlichen Fall in der Küche eines Spielhallen- und Tanzsaalbetriebes wurden ebenfalls die Sicherheitseinrichtungen einer Fritteuse überbrückt; die Temperaturfühler waren mit einer Zange abgetrennt worden. Auch hier kam es zum Schadenfeuer durch überhitztes Fett. Da die zulässige Höchsttemperatur von 200°C unmittelbar an die beim Frittieren übliche Arbeitstemperatur heranreicht, kann eine derartige Manipulation schnelleres Frittieren ermöglichen.

Qualitätsmanagement im IFS

Jährlich werden die Außenstellen des Institutes auditiert

Das IFS nimmt nicht nur das Qualitätsmanagement anderer Unternehmen unter die Lupe, auch intern werden hohe Maßstäbe angesetzt, um Qualität und damit Kundenzufriedenheit zu sichern. So arbeitet das Institut seit mehreren Jahren auf Basis eines zertifizierten Qualitätsmanagement-Systems nach ISO 9001. Um diesem gerecht zu werden, führt Dr. Axel Romanus als QM-

Beauftragter des IFS in den drei Außenstellen in München, Düsseldorf und Wiesbaden am Anfang jedes Jahres interne Audits durch, an denen auch diesmal Geschäftsführer Dr. Rolf Voigtländer teilnahm. Mit den Ergebnissen zeigten sich alle Beteiligten überaus zufrieden. Eine Verbesserung sowohl der Kenntnisse als auch der Umsetzung der QMS-Regelungen wurde ebenso deut-

lich wie die Bemühungen um die Erfassung und Erfüllung der Kundenforderungen. Darüber hinaus wurde ein Maßnahmenplan zur weiteren Entwicklung der Leistungsfähigkeit und vor allem der Kundenzufriedenheit erstellt.



Dr. Voigtländer (links) und Dr. Pfeiffer diskutieren Optimierungspotentiale

RAP fertig gestellt

Die von der Schadenverhütungskommission eingesetzte Projektgruppe „Risikoanalyseprogramm“ tagte am 25.2. in Hannover mit dem Ergebnis, dass die Software im April übergeben werden kann. Nach Prüfung und Freigabe steht dem Nutzungsbeginn nichts mehr im Wege. Die Software auf Basis Lotus Notes ist für den Einsatz bei gewerblichen Kunden gedacht und umfasst die Sparten Feuer, Haftpflicht und Umwelthaftpflicht.

Workshop in Linz

Der achte Internationale IFS-Workshop wird am 27./28.9. stattfinden. Gastgeber wird die Brandverhütungsstelle für Oberösterreich in Linz sein. Auf dem Programm stehen Brandursachenermittlungen und andere technische Fragen der Sachversicherung. Anmeldungen können an das IFS, z. H. Carmen Badorrek gerichtet werden.

BetrSichV in der Praxis

Am 23.9. wird das IFS in Kiel den Workshop „Zwei Jahre Betriebssicherheitsverordnung – Folgen für die Praxis“ durchführen. Rechtliche Grundfragen sowie spezielle, praktisch relevante Anwendungsszenarien werden diskutiert und in Gruppenarbeiten praxisnah vertieft. Angesprochen sind Umwelt-/Sicherheitsbeauftragte der Finanzdienstleister sowie Auditoren für Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsysteme. Die Teilnehmerzahl ist auf 15 begrenzt. Weitere Auskünfte erteilt Dirk Horstmann, Tel. 0431-775 78 69.

Fortsetzung von Seite 1

IFS-Auswertungsdatenbank

Im IFS wird ein Auftrag angelegt und eine Erstbewertung geschrieben, die von den zuständigen Mitarbeitern der Versicherung eingesehen werden kann. Auf dieser Grundlage entscheiden diese, ob ein Gutachten erstellt werden soll, da sie die Möglichkeit sehen, einen Regress einzuleiten oder leistungsfrei zu bleiben, oder ob lediglich die vorliegenden Informationen in einem Sachstandsbericht zusammengefasst werden sollen. Ihre Wahl tragen sie ihrerseits in die Auswertungsdatenbank ein. Nach Abschluss der Bearbeitung werden die Ergebnisse als PDF-Datei in die Datenbank eingestellt, damit die Provinzial mit diesen arbeiten kann. Auch das weitere Vorgehen und das Endergebnis werden eingetragen,

sodass eine Erfolgskontrolle jederzeit möglich ist. Zweimal täglich werden die Daten des Institutes und der Versicherung abgeglichen und aktualisiert. Die Versicherungskammer Bayern sowie einzelne Bereiche der Westfälischen Provinzial und die Sparkassenversicherung Hessen Nassau Thüringen arbeiten bereits ebenfalls auf diese Weise mit dem IFS zusammen. Allerdings in einem anderen technischen Rahmen: Seit Dezember steht eine ähnliche Datenbank online über die Seite des Institutes zur Verfügung. Die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt wurden bei ihrer Erstellung berücksichtigt. Die Mitarbeiter der Mitgliedsunternehmen haben über ihren Benutzernamen und ihr persönliches Passwort Zugang zu den Daten – selbstverständlich nur zu denen, die ihr Haus betreffen. Weitere Versicherungsunternehmen haben inzwischen Interesse an der gemeinsamen Schadenbearbeitung signalisiert.

Ein Kinderspiel mit schweren Folgen

Aus kleinen Zündel-Experimenten wurde ein Schadenfeuer



An dieser Stelle des Dachbodens stand vor dem Schaden die Weidentruhe mit Spielzeug.

Bei rund 23 Prozent der vom IFS im vergangenen Jahr untersuchten Brandschäden war Brandstiftung die Ursache. So auch bei dem Feuer in einem Anwesen im Süden Deutschlands. Durch die Flammen wurden vor allem der Dachboden und das Dach beschädigt; bei den Löscharbeiten wurden jedoch durch das Wasser auch die unten liegenden Stockwerke, insbesondere deren Wände und Decken, massiv in Mitleidenschaft gezogen. Zum Schadenzeitpunkt waren die 13-jährige Enkelin und der siebenjährige Enkel des Eigentümers allein im Haus, das sie aber noch rechtzeitig verlassen konnten, um nicht verletzt zu werden. Den Entstehungsort des Feuers lokalisierte das IFS

München an einer Stelle auf dem Dachboden, an der ursprünglich ein Weidenkorb mit Spielzeug gestanden hatte. Durch die weiteren Untersuchungen konnten Blitzschlag und ein technischer Defekt als Ursache ausgeschlossen werden. Auch Brandbeschleuniger oder Anzeichen einer Selbstentzündung wurden nicht entdeckt. Hinweise auf eine Brandstiftung gab es



Einbrennungen am Stofftier des Enkels

allerdings in den Kinderzimmern: Mehrere Stofftiere mit begrenzten thermischen Schäden, angebrannte Teelichter, Anschmorungen an der Kunststoffverkleidung der Decke und schließlich ein ebenfalls an verschiedenen Stellen angebrannter Kranz aus Kunststoffblüten, der im Zimmer der Enkelin an der Wand hing und auf dem zwei Feuerzeuge lagen, ließen darauf schließen, dass auch das Schadenfeuer durch unachtsamen Umgang mit offenen Flammen entstanden war. Kurz vor der Brandentdeckung war der Enkel noch auf dem Dachboden gewesen, um nach Spielsachen zu suchen.



Der Kunststoff-Blumenkranz zeigt Einbrennungen; auf ihm waren Feuerzeuge versteckt.

Adressfeld

IMPRESSUM

Herausgeber:
Institut für Schadenverhütung
und Schadenforschung der
öffentlichen Versicherer e.V.
Preetzer Straße 75
24143 Kiel
Tel. 0431 77578-0
e-mail: mail@ifs-kiel.de
www.ifs-kiel.de

Redaktion, Layout:
Redaktion Kiel, Ina Schmiedeberg
Mecklenburger Straße 32 - 36
24106 Kiel
Tel. 0431 200088-1
e-mail: mail@redaktion-kiel.de

Druck:
Carius Druck Kiel GmbH
Boninstraße 25
24114 Kiel
Tel. 0431 62446