



Kundenforum

Neue Schnittstelle zwischen
IFS und Mitgliedern

Titel

Temperatur-Recherche

Dem Verlauf von Frost-
schäden auf der Spur

Seite 2

Schadenhäufung

Leitungswasserschäden
durch flexible Schläuche

Seite 3

Brandstiftung

Wachsende Bedeutung in
schwierigen Zeiten

Seite 4

Den rechtlichen Hintergrund stärker beleuchten

Beim ersten IFS-Kundenforum erarbeiteten Mitgliedsunternehmen und Institut Aufgabenfelder für die Zukunft

Nicht denken, was andere denken, sondern danach fragen. Dieser Maxime folgend, hatte das IFS Ende Oktober zu einem Kundenforum eingeladen. 15 Vertreter der Mitgliedsunternehmen und der verschiedenen Abteilungen sowie Außenstellen des IFS diskutierten in Kiel das Angebot und die Leistungen des Institutes. „Um den Ansprüchen unserer Kunden gerecht zu werden, müssen wir ihre Probleme kennen, uns ständig weiterentwickeln und an veränderliche Rahmenbedingungen anpassen. Mit dem Forum wollen wir eine weitere Schnittstelle zu unseren Kunden schaffen, um deren Zufriedenheit zu ermitteln“, erklärte IFS-Geschäftsführer Dr. Rolf Voigtländer die Intention der Veranstaltung.

Als Hauptziele in der Zusammenarbeit mit dem Institut nannten die Teilnehmer u.a. die Sicherheit bei der Entscheidung über Schadenregulierungen, das Ausräumen oder Erhärten von Verdachtsmomenten bei eventuell unberechtigten Ansprüchen, mögliche Regresse und das Gewinnen von Erkenntnissen zur Schadenverhütung. In diesen Punkten sei das IFS auf dem richtigen Wege, bestätigten die Teilnehmer. Allerdings wünschten sie sich, dass das technisch-rechtliche Regelwerk in den Gutachten zukünftig stärker Beachtung findet. Hierzu existiert beim IFS derzeit noch keine ausreichende Systematik. „Diesen Bedarf bei unseren Kunden haben wir bisher so nicht gesehen. Schon allein für diese Information hat sich das Zusammenreffen gelohnt“, so Dr. Voigtländer. Da die Prüfung der einschlägigen Rechtsvorschriften in vielen Fällen einen erheblichen



Die Teilnehmer des Kundenforums diskutierten in Kiel die Grundlagen und Ziele in der Zusammenarbeit von IFS und Mitgliedsunternehmen.

Foto: is

Mehraufwand verursachen wird, soll sie jedoch ausschließlich durchgeführt werden, wenn es entweder der Auftraggeber ausdrücklich fordert oder die Klärung der Rechtsgrundlage für die weitere Bearbeitung des Falles unerlässlich ist.

Der Dialog zwischen Mitgliedsunternehmen und IFS soll in den kommenden Jahren in weiteren Foren fortgesetzt werden.



AUF EIN WORT

Mehr als zwei Drittel der Ursachen liegen bei Großschäden in menschlichem Fehlverhalten bzw. unzureichender, betrieblicher Organisation. Dieses gilt umso mehr für Produkthaftpflichtschäden. Bei deren Bearbeitung stellt die Bewertung organisationsrechtlicher Aspekte ein interessantes Potential dar: Wird ein technischer Defekt als Schadenur-

sache identifiziert, so kann man hinterfragen, ob die Unternehmen ihre organisatorischen Pflichten erfüllt haben. Viele Firmen haben zertifizierte QM-Systeme und verursachen trotzdem Produkthaftpflichtschäden. Hier kann gezielt festgestellt werden, ob die Norm-Elemente umgesetzt wurden. Mehrere IFS-Mitarbeiter sind Auditoren für QM-Systeme und mit deren Beurteilung im Hinblick auf haftungsrelevante Fragestel-

lungen vertraut. In zahlreichen Schadenfällen haben Unternehmen wissentlich gegen Norm-Forderungen und eigene Vorgaben verstoßen und so den Schaden ermöglicht bzw. sogar billigend in Kauf genommen. Ein zertifiziertes Unternehmen kann sich aber nicht darauf berufen, von diesen Forderungen nichts gewusst zu haben!

Dr. Axel Romanus
IFS-Abteilungsleiter Umwelt

Jedes Jahr wieder rücken Frostschäden in den Fokus

Bei Leitungswasserschäden durch Frosteinwirkung kann sich ein Blick auf die Wetterdaten lohnen

Mit dem Winter kehren auch die Frostschäden zurück. Die Abteilung Technik des IFS beschäftigt sich in jedem Jahr mit Leitungswasserschäden infolge von Frosteinwirkung. Ursache ist, den Angaben der Geschädigten zufolge, in vielen Fällen ein technischer Schaden an der Heizungsanlage, der just nach dem jüngsten, regelmäßig durchgeführten Kontrollgang eingetreten sein muss. Häufig lohnt es sich, die Schilderung des Schadenherganges genau zu überprüfen. In einem Fall aus dem vergangenen Winter beispielsweise hatte es einen



Durch Frosteinwirkung wurden die verlöteten Rohre an den Muffen auseinandergedrückt.

Schaden in einem Gebäude gegeben, der laut Versicherungsvertrag nur dann versichert war, wenn das Haus durchgehend beheizt wurde. Das Schadenbild zeigte einen eindeutigen Frostschaden, der auf vollkommen durchgefrorene Rohre schließen ließ.

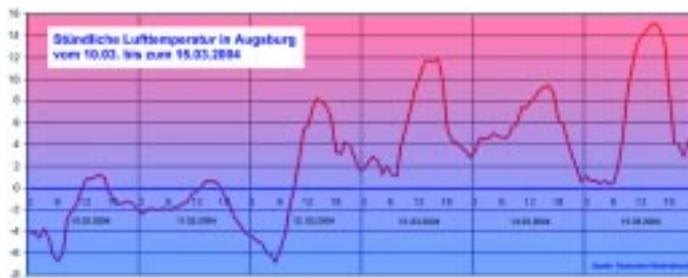
Der Abgleich der Schaden- daten bezüglich Datum der jüngsten Kontrolle und des Schadenfeststellungsdatums mit den Temperaturen zu diesen Zeiten in der Region ergab, dass ein Einfrieren innerhalb dieses Zeitintervalls

gar nicht möglich gewesen sein kann. Die Tageshöchst- und Tiefsttemperaturen lagen über Null Grad Celsius. Das Gebäude musste bereits vorher nicht beheizt gewesen

sein. Der Versicherte hatte also falsche Angaben gemacht. Immer wieder zeigt sich, dass schon eine einfache Recherche, verbunden mit einer Bewertung des Schadenbildes, derartige Widersprüche aufdecken kann. Temperaturverläufe für alle Regionen im gesamten Bundesgebiet stellt unter anderem der Deutsche Wetterdienst zur Verfügung. Unter der Rufnummer 069/80 62 29 12 oder klima.offenbach@dwd.de bietet der DWD verschiedene Wettergutachten an. Rund tausend Gutachten jährlich erstellt er allein für Gerichtsverhandlungen.



Das Kupferrohr hat sich durch den Frost aufgebläht; die Farbe ist abgeplatzt.



Die Grafik als Teil eines Wettergutachtens stellt den Temperaturverlauf zum Ende einer Frostperiode über mehrere Tage dar.

Quelle: DWD

Brandschäden

Zigarettenpause mit schweren Folgen

Im Umgang mit Feuer kann schon eine kleine Unachtsamkeit fatale Folgen haben. Bei einem Feuer in einem Trainingswohnheim erlitten drei Personen eine Rauchvergiftung, eine sogar Brandverletzungen. Ausgebrochen war der Brand in der „Raucherecke“, die auf dem Flur im Obergeschoss eingerichtet war. Mit Polstermöbeln und Holz war der gemütliche Treffpunkt ohnehin schon eine brandtechnische Gefahr. Zudem verstellte er einen großen Teil des

Fluchtweges. Das gesamte Stockwerk und das Dach waren bei dem Brand massiv in Mitleidenschaft gezogen worden. Den Schwerpunkt lokalisierte ein IFS-Gutachter an einer Stelle in der „Raucherecke“, an der zuvor ein Sofa gestanden hatte. Da dort noch eine Dreiviertelstunde bevor die Flammen entdeckt wurden, geraucht worden war, hat mit großer Wahrscheinlichkeit jemand eine glühende Zigarettenkippe oder heiße Asche unachtsam fallen lassen.

Lötarbeiten: Elf auf einen Streich

Es kann vorkommen, dass beim Hantieren mit dem Lötkolben als Nebenprodukt ein ärgerliches Brandloch in der Kleidung entsteht. So angeblich geschehen bei einem Versicherungsnehmer aus dem Rheinland. Er hatte bei Arbeiten an einem Schiffsmodell nicht etwa seinen Ärmel, sondern nach eigenen Angaben gleich elf Strickjacken in Mitleidenschaft gezogen, die neben dem Modell lagen. Die Geschichte erschien der Versicherung so eigentümlich, dass zehn der

Jacken schließlich im IFS-Labor landeten. Eine elfte wollte der Versicherte nicht herausgeben. Auf Nachfrage stellte sich heraus, dass er nicht mit einem Lötkolben, sondern mit einem gasbetriebenen Brenner mit offener Flamme gearbeitet hatte. Viel interessanter jedoch war, dass alle Jacken an der gleichen Stelle angesengt waren – außen, jeweils im Frontbereich. Auf der Innenseite waren sie unbeschädigt. Offensichtlich wurden sie, eine nach der anderen, „bearbeitet“.

Schäden durch flexible Schläuche

Noch immer viele Montage- und Produktfehler



In diesem Fall wurden die flexiblen Schläuche bei der Installation geknickt und verdrillt. Dabei wurde das stabilisierende Metallgeflecht geschwächt.

Bei der Montage von flexiblen Schläuchen ist Vorsicht geboten. Sie sind, wie es auch in der DIN 1988 festgehalten ist, bei mechanischer Beanspruchung besonders anfällig. Der Schlauch darf auf keinen Fall verdrillt oder geknickt werden, da hierbei das Schutzgeflecht aus Metall geschwächt oder sogar beschädigt wird. Dieses hat die Aufgabe, den inneren Gummischlauch zu stabilisieren. Ist das äußere Geflecht nicht in Ordnung, so kann

sich der Innenschlauch zu stark aufblähen und platzen. Auf dieses Risiko haben wir bereits mehrfach hingewiesen. Dennoch liegen dem IFS immer wieder Wasserschäden durch geplatzte, flexible Schläuche vor. In einigen Fällen wurde das Metallgeflecht sogar derartig stark deformiert, dass sich Drähte in den Gummischlauch gebohrt haben. Um solche Pannen zu verhindern, ist es notwendig, dass der Schlauch sachgerecht verschraubt wird. Nicht

immer ist jedoch ein Installationsfehler der Grund für einen Schaden dieser Art. In letzter Zeit häufen sich im Institut die Fälle von Produktfehlern an flexiblen Schläuchen. Dabei ist die Schadenursache zumeist ein Fehler beim Aufpressen der Hülse am Ende des Schlauches. Wenn das Drahtgeflecht beim Herstellungsprozess nicht vollständig bis zum Ende des Gummischlauches in die Presshülse eingeführt wird, endet es – von außen nicht sichtbar – kurz vor dem Ende der Hülse. Die Geflechtenden sind dann nicht ausreichend fixiert, sodass sich die Metallfasern im Betrieb aus der Hülse lösen. Der Innenschlauch bleibt in der Folge an dieser Stelle ungeschützt; der Schlauch platzt. Betroffen sind vor allem Billigprodukte aus dem Baumarkt. Mit einem DVGW-geprüften Schlauch aus dem Fachhandel kann selbstverständlich die Gefahr eines Produktfehlers nicht vollständig ausgeräumt, aber doch minimiert werden.

Wasserschaden durch Geschirrspüler

Besonderes Schadenpotential bei Geräten ohne Aqua Stop

Mit deutlich mehr als zehn Jahren gab eine Versicherte das Alter ihres Geschirrspülers nach einem Wasserschaden an. Tatsächlich war das Gerät fast 27 Jahre alt, wie die Recherchen des IFS ergaben. Der Geschirrspüler war in einer Küche in einer Wohnung im ersten Stock eingebaut; darunter befanden sich die Räume der Post. Als Passanten am späten Abend zufällig sahen, dass von oben Wasser in den Schalteraum lief, riefen sie

die Feuerwehr. Die Besitzerin war nach eigenen Angaben seit mehr als einer Stunde nicht zuhause gewesen und hatte somit von dem Schaden nichts mitbekommen. Die spätere Untersuchung des Falles durch das IFS ergab, dass die Wasserzuleitung des Geschirrspülers geöffnet war. Durch einen technischen Defekt innerhalb des Gerätes konnte ungehindert Wasser mit Leitungsdruck in den Spülraum strömen, das bei ausreichender Füllhöhe schließlich austrat. Der



Schadenursache: Im ausgeschalteten Zustand strömte ungehindert Leitungswasser in den Geschirrspüler

Geschirrspüler war nicht mit einem Aqua Stop ausgestattet. Dieser hätte ein Einströmen des Wassers in den Spülraum verhindert.

Wasserschäden

Die Zahlen in der Versicherung von Leitungswasserschäden bereiten den Sachversicherern Kopfschmerzen. Unterstützt vom Beirat hat das IFS nun in Zusammenarbeit mit der Provinzial Nord ein Pilotprojekt gestartet, um Gründe für die nicht zufriedenstellenden Ergebnisse zu ermitteln und Lösungen zu finden. Dabei sollen Schäden ab einer Höhe von 5000 Euro, die noch innerhalb der Gewährleistungsfrist, also an relativ neuen Anlagen auftreten, untersucht werden. Über die Ergebnisse werden wir selbstverständlich im IFS-Report berichten.

Risikoanalyse

Die Module Feuer, Haftpflicht und Umwelthaftpflicht des Risikoanalyseprogrammes (RAP), das im Sommer vergangenen Jahres erstmals ausgeliefert wurde, werden von den Mitgliedern sehr gut angenommen und genutzt. Im Frühjahr soll der Bereich Einbruch/Diebstahl das neue Angebot vervollständigen. Infos zum RAP gibt es bei Lutz Albinus, Tel. 0431-775 78 66.

Umlageschlüssel

Während der jährlichen Mitgliederversammlung haben die Teilnehmer im Oktober in Dresden über einen neuen Umlageschlüssel entschieden. Der bisherige war wegen der Fusion der Sparkassenversicherungen Hessen Nassau Thüringen und Baden-Württemberg nicht mehr anwendbar. Der neue Schlüssel orientiert sich an der Sachprämie der Mitglieder und sieht einen Umlageanteil von mindestens zwei Prozent vor. Nach oben gibt es keine Beschränkung.

Brandbeschleuniger in der Kommode

Untersuchungen nach dem Brand eines Wohnhauses

Mitten im Urlaub klingelt das Telefon. Zuhause brennt es. Ein Alptraum für jeden Hausbesitzer. Vor kurzem untersuchten die IFS-Gutachter einen solchen Fall. Ein zweigeschossiges Wohnhaus hatte in Flammen gestanden. Schon von weitem war der Schaden nicht zu übersehen: Die Dachziegel waren herunter- und der Dachstuhl zum Teil eingefallen; das gesamte Dachgeschoss war ausgebrannt. Bei ihren Ermittlungen lokalisierten die IFS-Mitarbeiter einen Brandschwerpunkt im Ankleidezimmer im Obergeschoss. Hier hatten zwei Kommoden gestanden, die bis zur Substanzlosigkeit verbrannt waren. Dennoch waren ein paar Fetzen von Kleidungsstücken übrig geblieben. Und an diesen fanden die Experten Reste von

flüssigen Brandlegungsmitteln. Der Bodenbelag unter den Kommoden wies zudem eine charakteristische Einbrennung auf, die ebenfalls auf eine absichtliche Brandstiftung hindeutete. In einem Speicherraum über dem Ankleidezimmer befand sich ein zweiter Brandschwerpunkt. An dem hier lagernden Bettzeug gab es ebenfalls Reste von Diesel und Benzin. Die Besitzer hatten angegeben, dass in keinem dieser Räume brennbare Flüssigkeiten gelagert gewesen waren. Auch gab es keine Hinweise auf irgendwelche anderen Ursachen für das Feuer. Ganz eindeutig handelte es sich hier um einen Fall von Brandstiftung.



Das ausgebrannte Wohnhaus

Brandstiftung als letzter Ausweg

Achter Internationaler IFS-Workshop in Linz

Die öffentlichen Versicherer Deutschlands, Österreichs und der Schweiz verbindet traditionell eine gute Zusammenarbeit. Aus der Idee, diese Kooperation auch auf das technische Gebiet zu übertragen, entstand vor acht Jahren eine internationale Workshop-Reihe. Jedes Jahr veranstaltet das IFS seither in Zusammenarbeit mit einer gastgebenden Organisation ein länderübergreifendes Treffen, bei dem technische Experten aus dem IFS, den Brandverhütungsstellen in Österreich, der Vereinigung Kantonalen Versicherer in der Schweiz und aus diversen Versicherungsunternehmen technische Fragen der Sachversicherer diskutieren. In erster Linie geht es dabei um Probleme aus der Feuerversicherung; höchste Priorität hat die Brandursachenermittlung. Schwerpunktthema des diesjährigen Workshops, der Ende September in Linz durchgeführt wurde, war Brandstiftung.

Deutlich zeigte sich, dass Brandstiftung eine weitaus größere Rolle spielt, als die Brandursachenstatistiken auf den ersten Blick annehmen lassen. Doch diese Brandursache ist häufig nicht sofort erkennbar und mit hohen Schadenssummen verbunden. Gerade in schwierigen Zeiten häufen sich Brandstiftungen, da sie als vermeintliche Lösung wirtschaftlicher Probleme gesehen werden. Interessant ist auch eine These, die einen juristischen Aspekt beleuchtet: Im Laufe der Zeit wurden die Strafen für vorsätzliche Brandstiftung gemildert. Parallel dazu stieg die Anzahl der Fälle. Mancher scheint

eine solche Straftat mit dem Ziel des Versicherungsbetruges heutzutage geradezu als Kavaliersdelikt anzusehen. Ausgefeilte Untersuchungstechniken und hohe Aufklärungsquoten sollten potentielle Täter dennoch abschrecken.

In der Konsequenz der Entwicklung muss die Prävention in diesem Bereich verstärkt werden, so die einheitliche Forderung der Workshopteilnehmer.



Über die Brandursachenermittlung bei diesem Zollamt wurde beim Workshop berichtet.

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
Christburger Straße 17
10405 Berlin
Tel. 030 44 04 31 31
E-Mail: mail@redaktion-kiel.de

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