



Ivan Veselcic, CEO der Deutschen Gütegemeinschaft ImmobilienSchadenService.

| Si | INTERVIEW | Im Gespräch mit Ivan Veselcic, DGIS AG

» MARKTPOTENZIAL SCHADENSFÄLLE «

Rohrbrüche und andere Schadensfälle gehören im SHK-Handwerk zum Tagesgeschäft – sind in den Betrieben jedoch oftmals ungeliebt. Aufgelöste Kunden am Telefon, der Aufwand bei der Ursachenforschung und Reparatur sowie dann noch die Regulierung mit der Versicherung. Ivan Veselcic, Handwerksmeister und CEO der Deutschen Gütegemeinschaft ImmobilienSchadenService, zeigt im Gespräch mit der Si-Redaktion auf, welche Marktpotenziale sich Handwerksbetrieben hierbei bieten.

Si: Herr Veselcic, Sie sind nicht nur Geschäftsführer der DGIS AG, der „Deutschen Gütegemeinschaft ImmobilienSchadenService“, sondern auch Handwerksmeister. Warum widmen Sie sich denn dem Thema Leckagen in der Installationstechnik, wenn doch dem Handwerk gerade im Bereich Heizungstausch viel lukrativeres Auftragsvolumen

winkt? Welches Potenzial hat die Schadensregulierung für das Handwerk?

Ivan Veselcic: Naja es ist so, ich vergleiche das mal mit der Autoindustrie: Hat man einen Unfallschaden und man fährt in die Werkstatt, dann freuen sich in dieser Werkstatt meistens zwei Personen: Das ist einmal die Reparaturabteilung und einmal der Neuwagenverkäufer, hier geht es um den Service bei den Stammkunden. Also man kennt das bei der Werkstatt; einmal Sicherungsabtretung unterschreiben und alles weiter macht das Autohaus inklusive Bezahlung, Versicherung etc..

» Das aktuelle Bild beim Installateur ist, dass diese sogenannten Unfälle, damit meine ich Rohrbrüche, eher schwach bis gar nicht bearbeitet werden. «

Das heißt also, lieber Kunde, wir reparieren nicht, wir verkaufen nur neue Bäder – Neuwagen, für die Reparatur müssen Sie jemand anderen heranziehen. Grund dafür ist zumal, dass die Expertise im

Umgang mit der Versicherung fehlt und die Potenziale dieser Schadensabteilung meist nicht wahrgenommen werden. Schließlich ist der Point of Sale für ein neues Badezimmer immer der Rohrbruch beim Stammkunden. Hinzu kommt, dass eine solche Schadensabteilung im Kundendienst ein super Neukundenmotor sowie ein wichtiges Standbein ist und hierfür gerade in der jetzigen Zeit keine Lieferengpässe herrschen, da es im Großteil Dienstleistungsarbeiten sind wie Leckageortung, Reparatur, Hygiene und Trocknung betroffener Gebäude. Ich widme mich diesem Thema, weil ich der Meinung bin, dass dieses „Rand-Gewerk“ zurück in die Hände des Installateurs muss, da dieser der Fachmann dafür ist.

Si: Ich höre daraus, dass die „Deutsche Gütegemeinschaft ImmobilienSchadenService“ mehr bietet, als nur eine Vereinigung von Handwerksbetrieben zu sein, die sich mit demselben Thema befassen. Vielleicht stellen Sie kurz vor, was Sie machen und welche Rolle die Marke Schaden-Dienst24 dabei spielt?

Veselcic: Die Gütegemeinschaft der führenden Unternehmen aus der Haustechnik

nik bildet die Schnittstelle zwischen dem Fachhandwerk, Bausachverständigen und Vertriebsprofis. Die Mission aller Partner ist klar, wir stehen mit unseren Marken für gesundes und sicheres Wohnen ein, insbesondere im Schadensfall. Daher bieten wir unseren Kunden die besten Standards im Fachbereich Gebäude & Wohnen und sorgen damit für den Schutz der Gesundheit der Gebäudenutzer und Aufwertung des Wohnwertes. Unter der Marke Schadensdienst24 arbeiten aktuell rund 120 Mitgliedsbetriebe, die zum Großteil aus dem SHK-Bereich kommen. Man könnte sagen das Schadensdienst24 der Mercedes unter den Fachsanierern ist. Wir sind auch das erste unabhängige (vom Versicherer unabhängige) Netzwerk von Sanierern im deutschsprachigen Raum.

Si: *Das heißt, wer bei Ihnen Mitglied wird, wird befähigt, das Marktpotenzial bei der Schadensregulierung zum Wohle des Kun-*

den und der Qualität des Gebäudes deutlich besser zu nutzen? Was können Sie im Kontakt mit den Versicherungen besser?

Veselcic:

» Alle Techniker bzw. Einsatzleiter im Schadensdienst24 werden in unserer Akademie ausgebildet inklusive TÜV Pers Cert. «

Hier werden Installateure – also bereits Fachleute – speziell zur Schadenssanierung ausgebildet. Eine große Erleichterung für unsere Einsatzleiter ist unsere Datenbank, in der die Schadensaufnahme (inkl. Dokumentation) gebildet wird, diese kommt innerhalb von 48 Stunden beim Versicherer im passenden GDV-Format an. Die Dokumentationen sehen bei jedem Schadensdienst24 gleich aus und haben ein sehr hohes Qualitätsle-

vel, für das uns die Versicherer wirklich loben und lieben.

Si: *Sie sprachen schon Ihre Berufsakademie an. Was vermitteln Sie über diese Qualifizierungen dort und wie stellen Sie darüber das Qualitäts-Management sicher?*

Veselcic: Unsere Akademie verfügt über ein Gebäude, in dem alle relevanten Schäden am Gebäude sowie am Inventar real eintreten. Diese Form der Praxisausbildung ist das Beste, was man machen kann, denn es werden auch „Panikschäden“ spontan ausgelöst, um zu trainieren, wie man im Notfall richtig vorzugehen hat, insbesondere zur Beruhigung des Kunden. Technisch werden alle gängigen Verfahren zur Leckageortung und Bauteiltrocknung sowie die Methoden der Dekontamination mit dazugehörigen Untersuchungen trainiert, allerdings live und nicht nach Charts. Die Geschäftsprozesse mit dem Kunden



Mit modernen Einsatzfahrzeugen und einer starken Gemeinschaft bietet der Bereich der Schadensregulierung interessante Tätigkeitsfelder.

und dem Sachversicherer bilden bei allen Teilen den Rahmen, also von der Preisinformation und dem Vertrag mit dem Kunden bis zur Dokumentation und dem Dialog mit dem Sachversicherer. Ohne diese Vollständigkeit wäre sonst keine Zulassung vom TÜV durch die Prüfung möglich. Es muss in der Praxis komplett funktionieren.

Si: Ein Faktor, warum Handwerksbetriebe häufig das Potenzial von Schadens- und Notfalldiensten ungenutzt lassen, liegt im Fachkräftemangel. Zum Beispiel mit www.traumjob-in-der-haustechnik.com helfen Sie Ihren Mitgliedern auch dabei, neue Mitarbeiter zu gewinnen. Wie unterstützen Sie und wie erfolgreich ist das?

Veselic: Das Thema Fachkräftemangel ist wirklich ein Problem in der SHK-Branche, wir im Schadensdienst24 bilden eine andere Plattform, wo wir junge motivierte Installateure heranziehen können. Die Devise ist dabei nicht, wie bei den herkömmlichen Inseraten, suche Installateur oder Kundendiensttechniker. Wir bieten den Monteuren eine Zukunft mit sehr vielen Aufstiegsmöglichkeiten in einem sauberen Job. Wir zeigen, dass es ein etwas schönerer Job ist – gute Technik, super Einsatzfahrzeug, Schutzengel sein, eigener Laptop, Office-Platz und sehr viele Karrieremöglichkeiten. Wir bilden vom Techniker, Einsatzleiter bis hin zum Sachverständigen aus. Das ist die schlagende Argumentation.

Si: Wer als kompetenter Helfer in der Not für Immobilienbesitzer da ist, kann auch auf Nachfolgeaufträge hoffen. Wie bewerten Sie diesen Aspekt für Handwerksunternehmen?

Veselic: Ich sage es mal so: Ein Rohrbruch kommt selten allein, es ist fast immer so, dass nach einem Rohrbruch der nächste nicht lange auf sich warten lässt, da die Anlagen oft veraltet sind und ausgetauscht werden müssten. Hier schließt sich der Kreis wieder, wie vorhin schon mit der Autoindustrie verglichen. Hat der Kunde bereits den dritten Rohrbruch, dann ist es an der Zeit, die Anlagen zu erneuern, ob das nun an der

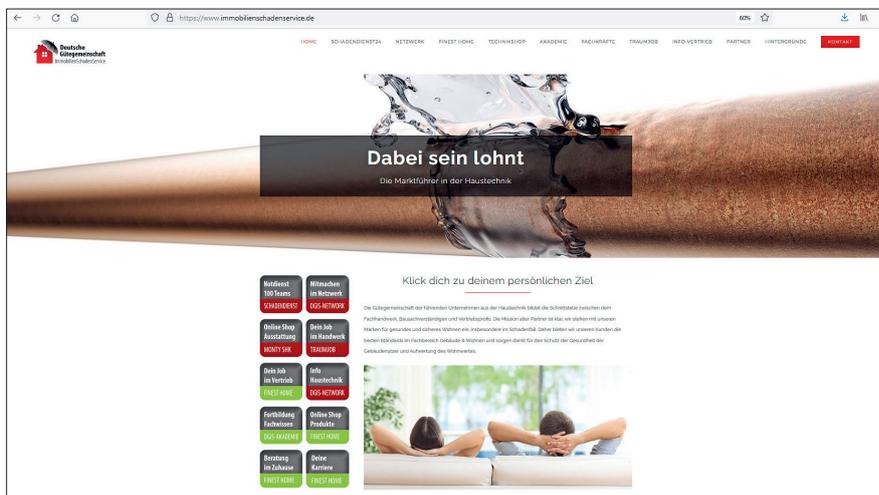
Heizung oder im Bad ist. Am Ende kommt es immer zu Folgeaufträgen. Hinzu kommen auch noch die Wiederherstellungsarbeiten wie Bodenbeläge, Malerarbeiten und vieles mehr. Was unsere Partner nicht bereits aus einer Hand anbieten, das wird meist mit Sub-Firmen gemacht.

Si: Kann man bei Ihrer Gütegemeinschaft als Handwerksbetrieb denn noch Mitglied werden, was muss man dafür tun und was kostet mich das?

Veselic:

» Absolut, wir sind in Deutschland noch etwas unterbesetzt und haben noch sehr viel freie Gebiete zu vergeben. «

Das Ganze beruht auf einem Markenlizenzkonzept mit Gebietsschutz. In Österreich sind wir schon etwas dichter und suchen „nur“ noch etwa zehn Mitgliedsbetriebe, somit hätten wir dann eine bundesweite Netzabdeckung und können für Versicherungsmakler großflächig tätig werden. Um Mitglied zu werden, kann man sich bei Interesse bei uns melden unter info@dgis24.de oder auch direkt bei mir unter ivan.veselic@dgis24.de. Die Kosten für eine Mitgliedschaft betragen 2.800 Euro/Jahr. ■ (sb)



Unter www.immobilienschadenservice.de präsentiert die Deutsche Gütegemeinschaft ImmobilienSchadenService ihr Leistungsspektrum.