



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 Möglichkeiten und spannende 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 SchadenDienst24 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?

Veselicic:

» 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?*

Veselicic: 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

