



Flut, Stürme, Hagel – das Unwetterjahr 2013

R+V hilft in der Not



Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken

Flut, Stürme, Hagel – das Unwetterjahr 2013

R+V hilft in der Not



Seite 02 Grimmas Altstadt steht unter Wasser



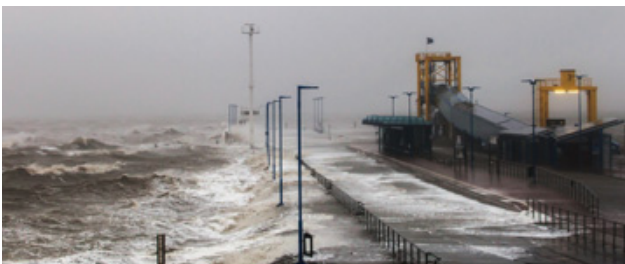
Seite 06 Hagelschlag verwüstet Metzingen



Seite 14 Bei Löbnitz bricht der Damm der Mulde



Seite 18 Verheerender Hagelsturm in Niedersachsen



Seite 22 Orkan fegt über Norddeutschland hinweg

Seite 10 Interview mit R+V-Vorständen

Seite 12 Geballtes Know-how: Unwetter-Einsatzzentrale

Seite 26 Gut versichert gegen Naturgewalten

Seite 27 R+V-Servicegesellschaften: Mehrwert für Kunden

Titel: Ebenso wie das sächsische Grimma waren im Juni 2013 zahlreiche Städte in Deutschland überflutet – zum zweiten Mal in wenigen Jahren.

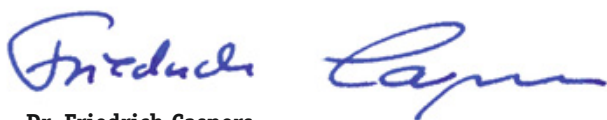
Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

das vergangene Jahr bleibt uns wohl lange im Gedächtnis. Ein Unwetter nach dem anderen jagte über das Land, und die Medien schickten Bilder der Zerstörungen direkt zu uns in die Wohnzimmer. Wer jedoch diese Naturkatastrophen selbst erlebt hat – wer sah, wie das Wasser stieg, hörte, wie riesige Hagelkörner Scheiben zerschmetterten oder ein vom Sturm gefälltter Baum krachend aufs Haus stürzte – der wird dies nie mehr vergessen. Die Erinnerung bewegt unsere Kunden bis heute. Alle, die rechtzeitig vorgewarnt waren, versuchten zu retten, was zu retten war – und standen den Naturgewalten doch ohnmächtig gegenüber.

R+V kann Naturkatastrophen nicht verhindern, aber wir fangen die finanziellen Folgen für unsere Kunden auf. 2013 haben wir für gut 140.000 Elementarschäden über 500 Millionen Euro an Privat- und Firmenkunden ausbezahlt – mehr als je zuvor in der Geschichte von R+V. Um die Vielzahl der Schadenfälle zu bewältigen, haben wir alle Hebel in Bewegung gesetzt. Unser Ziel: allen Kunden rasch und unbürokratisch zu helfen. Briefe bestätigen, dass uns dies gelungen ist. „Von der Nachricht, dass wir wieder in unser Haus konnten, bis zum Eintreffen des Außenregulierers vergingen keine sieben Stunden“, schrieb uns beispielsweise ein Kunde aus Aken an der Elbe, und: „Aufgrund unserer Dokumentierung wurde um keinen Euro gefeilscht.“ Auch ich möchte mich an dieser Stelle bedanken: Für den außerordentlichen Einsatz aller R+V-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die halfen, diese ungeheure Zahl an Schäden zu bewältigen.

Das Jahr 2013 hat uns wieder einmal vor Augen geführt, dass Versicherungen existenziell sind. Aber wir dürfen nicht vergessen, dass auch eine große Versichertengemeinschaft nicht alles abfangen kann. Die öffentliche Hand ist ebenfalls in der Pflicht und muss in Hochwasserschutz investieren. Und jeder Einzelne trägt Verantwortung, für die nächste Katastrophe vorzusorgen. Bei der Prävention können wir unsere Kunden unterstützen – mit Expertenwissen und konkreten Empfehlungen.



Dr. Friedrich Caspers

Vorstandsvorsitzender der R+V Versicherung





Am 2. Juni 2013 versinkt Grimma in den Fluten der Mulde – in der Altstadt steht das Wasser 1,90 Meter hoch.

Volks- und Raiffeisenbank Muldental e.G., Grimma

„Wir haben uns auf die nächste Flut eingestellt“

Es regnet. Sintflutartig. Ende Mai und Anfang Juni 2013 melden die meteorologischen Messstationen in Sachsen so kräftige Regenfälle wie seit hundert Jahren nicht mehr. In den Bächen und Flüssen des Erzgebirges schäumen braune Wassermassen. Und in dem 800 Jahre alten Städtchen Grimma an der Mulde steigt mit den Pegelständen auch die Angst. Vor gerade mal elf Jahren hatte ein „Jahrhunderthochwasser“ schon einmal die historische Innenstadt verwüstet.

Retten, was zu retten ist

„Wir haben das Hochwasser 2002 ja nicht selbst erlebt“, berichtet Carmen Ewald, die 2005 zur Volks- und Raiffeisenbank Muldental e.G. wechselte. Seit 2011 leitet sie gemeinsam mit Frank Seewald die Bank. Auch ihr Vorstandskollege zog erst 2004 nach Grimma. „Man kann sich nicht vorstellen, wie es ist, wenn das Wasser kommt“, meint er. Diesmal saß er jedoch mittendrin. Als die Pegelstände stiegen und weitere Regenfronten heranzogen, war den beiden Bankvorständen klar, dass es wieder ein Hochwasser geben würde. In einer Hauruck-Aktion mobilisierten sie die Mitarbeiter. „Wir haben Sandsäcke vor Türen und Fenster gestapelt – und überlegt, was wir abtransportieren können“, erinnert sich Seewald. So konnte der Hilfstrupp immerhin die Computertechnik in Sicherheit bringen. Nach 2002 hatte die Bank einige Vorkehrungen getroffen: Gefüllte Sandsäcke und Schotts lagern im Keller. Doch sonst blieb alles wie zuvor: Wände aus Gipskarton, Holzpaneele, fest verankerte Kontoauszugsdrucker und die Heizungsanlage im Keller. „Alle sprachen

Die zweite Jahrhundertflut kam schon nach elf Jahren – die historische Altstadt von Grimma war gerade erst renoviert. Nun haben viele der kleinen Gewerbetreibenden erneut alles verloren. Wer nicht versichert war, steht vor dem Nichts.

von einer Jahrhundertflut“, meint Carmen Ewald. „Man hat wirklich geglaubt, das bleibt ein einmaliges Ereignis.“

Die Bank hochwassertauglich renovieren

Doch es kam anders. Frank Seewald beobachtete, wie das Wasser stieg: „Es kam zuerst von unten – durch die Kabelschächte. Diesmal lief die Stadt ganz langsam voll, es gab wenig Strömung.“ Daher konnte Grimma nach wenigen Tagen mit den Aufräumarbeiten beginnen. Die Schäden der Volksbank waren immens: 2,2 Millionen Euro. Die Gebäudeversicherung zahlte für Trocknung und Renovierung. Das Inventar, vom Schreibtisch bis zum Geldautomaten, ersetzt die Inhaltsversicherung. Dazu hatte die Bank die Betriebsunterbrechung versichert. Daher kommt R+V auch für die Kosten auf, die durch die Zwangspause während des Wiederaufbaus entstanden – rund 150.000 Euro allein für den Container für den Kundenservice, den ein großer Kran vor die Bank bugsierte.

„So wollen wir nie wieder eine Flut erleben“, betonen die beiden. „In Zukunft können wir innerhalb von vier Stunden alles ausbauen.“ Die neuen Baumaterialien halten ein Hochwasser aus: Gussasphalt für die Böden, die Wände aus Stahl, Glas, Beton. Die Elektrik hängt wie in einem Industriebau von der Decke herunter, Lüftung, Heizung, Schaltschränke sind in den oberen Stockwerken untergebracht. Alle Möbel können nach oben getragen, Vorhänge mit ein paar Handgriffen abgehängt werden. „Wir haben so geplant, dass auch wir Frauen die Schreibtische wegräumen können“, erklärt Carmen Ewald. Sogar

die Automaten lassen sich im Ernstfall mit Spezialwerkzeug abmontieren und auf Lastwagen verladen. „Wir wollen das nächste Mal keinen Inventarschaden haben“, unterstreicht Seewald. „Nach einer Flut müssen wir nur sauber machen und trocknen. Dann räumen wir alles ein – und können zwei Wochen später wieder öffnen.“ Das Notfallkonzept wird trainiert, sodass jeder Handgriff sitzt. Die Mitarbeiter sind dabei hochmotiviert – es glaubt nun keiner mehr, dass eine solche Flut nie wiederkommt.

Flut an Elbe und Donau:

Bei R+V laufen die Telefone heiß

Ein verregnetes Frühjahr, nasse Böden und dann tagelange Wolkenbrüche. Ende Mai kündigt sich im Süden und Osten Deutschlands ein Hochwasser an, das bald das Prädikat „Jahrhundertflut“ erhält. Innerhalb weniger Tage gehen Tausende Schadenmeldungen bei R+V ein. 4.964 Flutschäden sind es am Ende, darunter rund 50 von Volksbanken und Raiffeisenbanken. Um den Ansturm zu bewältigen, mobilisieren die R+V-Mitarbeiter in der Schadenregulierung alle Kräfte, holen sich Unterstützung von Azubis und Trainees, schieben Wochenenddienste. Rund 50 Schadenregulierer aus ganz Deutschland eilen in die Hochwassergebiete, begutachten die Schäden und helfen mit schnellen Abschlagszahlungen.

200

Liter Regen pro Quadratmeter

fielen im Einzugsgebiet der Mulde in wenigen Tagen.



Die zerstörerische Kraft des Wassers: Nach einer solchen Flut bleiben nur Trümmer zurück – durchweichte Möbel, aufgequollene Wände, vollgelaufene Schließfächer. ◀◀

Gussasphalt als Fußboden – Carmen Ewald und Frank Seewald bauen ihre Bank hochwassertauglich um. ◀



Noch arbeiten drinnen die Handwerker. Doch im April 2014, zehn Monate nach der Flut, öffnet die Volksbank wieder ihre Türen für die Kunden.





Krämer GmbH, Metzingen

6.000 Löcher im Dach – in 10 Minuten

Am letzten Sonntag im Juli fährt Stefan Krämer mit einigen Freunden in die Otto-Schott-Straße in Metzingen. Dort im Gewerbegebiet steht das Hauptgebäude seines Unternehmens – Stefan Krämer stellt mit 40 Mitarbeitern riesige Industriebegehungen aus Aluminium und traditionelle Malerleitern aus Holz her. Die Freunde wollen sich eine kleine Kunstaussstellung ansehen, die im Foyer aufgebaut ist. Es ist heiß und drückend. Alle sind froh, als sie endlich drinnen im Schatten sind. Draußen verdunkelt sich der Himmel, Wind kommt auf. Vielleicht wird ein Gewitter Abkühlung bringen? Es beginnt zu regnen – und dann bricht plötzlich die Hölle los. Riesige Hagelkörner prasseln auf den Asphalt, knallen auf Autodächer, durchschlagen die Oberlichter in der Fertigungshalle. Die Außenjalousien reißen aus den Halterungen, Fensterscheiben platzen. Ein betagter BMW schleudert über den Bordstein, der Fahrer rettet sich unter das Vordach der Halle. „Er fürchtete wohl um sein Leben“, erzählt Stefan Krämer. Und fügt hinzu: „Ich kann ihn verstehen. So etwas habe ich noch nicht erlebt.“

Riesige Hagelkörner zerschlagen Dächer und Wände

Noch während der Regen in Strömen herunterrauscht, steigen die Männer mit Stefan Krämer auf das Hallendach und flicken notdürftig die zerborstenen Oberlichter mit Metallplatten. Geistesgegenwärtig hebt er einen der Hagelkörner auf und legt es ins Gefrierfach. Am nächsten Tag misst er nach: Sechs Zentimeter Durchmesser hat die Eiskugel und wiegt 60 Gramm – so groß wie ein Tennisball und so schwer. Die Fertigungshalle für die Aluminium-

In Metzingen, 30 Autominuten südlich von Stuttgart, hat der Hagelsturm am 28. Juli gewaltige Schäden hinterlassen.

Sechs Zentimeter Durchmesser, 60 Gramm schwer. Tennisballgroße Eisgeschosse richteten riesigen Schaden an: Dachziegel wurden durchschlagen, Fenster zerbarsten, Autos waren von Dellen übersät.

Laufstege ist glimpflich davongekommen, auch weil Krämer das Dach so schnell abdichten konnte. „Wir konnten gleich am Montag weiterarbeiten. Nicht mal die Konstruktionszeichnungen sind nass geworden.“

Schlimmer sieht es an der alten Halle aus, wo die Firma im Jahr rund 30.000 Holzleitern herstellt. Krämer traut seinen Augen kaum: Das Eternitdach ist von Tausenden Löchern übersät. „Wir haben nachgezählt“, berichtet er: „Auf 600 Quadratmetern Dach waren rund 6.000 Löcher.“ Auch die Außenwand aus Hartfaserplatten haben die Eisgeschosse glatt durchschlagen. In der Halle steht das Regenwasser zentimetertief. Schnell stellt sich heraus: Das Dach aus den 60er Jahren ist asbesthaltig. Der Schadenregulierer von R+V hatte den Verdacht zuerst geäußert, ein Chemie-Sachverständiger bestätigt ihn. Die Folge: Die Halle wird gesperrt, Dach und Inhalt müssen entsorgt werden. Auch 50 Tonnen Red-Pine-Holz, aus Amerika importiert, waren nicht mehr zu retten.

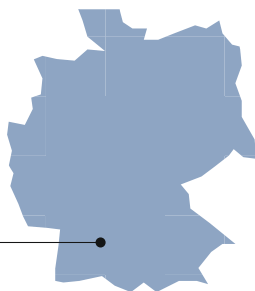
Asbestgefahr – Spezialisten müssen ran

Abbruch und Abtransport des asbestverseuchten Materials übernehmen die Sanierungsexperten von Sprint, einem Serviceunternehmen von R+V. „Diese Halle machte ein Drittel des gesamten Schadens aus“, erzählt Stefan Krämer. Am Ende kommen 495.000 Euro zusammen, die R+V ihm für die Instandsetzung der Gebäude, die Entsorgung der gesundheitsgefährdenden Stoffe und drei Wochen Betriebsunterbrechung zahlt. Krämer weiß die reibungslose Regulierung durch R+V zu schätzen. Die Reparaturen ge-

stalteten sich schwieriger. Die ungeheure Zahl der Schäden sorgte bei den Handwerkern der Region für prall gefüllte Auftragsbücher. Auf Monate hinaus war kein Termin zu bekommen. Bekannte, die gerade ein Haus bauten, vermittelten ihm einen Dachdecker aus dem Schwarzwald. „Am 9. Oktober, fast zweieinhalb Monate nach dem Unwetter, hatte unsere Halle wieder ein neues Dach“, meint Krämer und lacht. „Das ist aus Stahlblech. Da habe ich doch die Hoffnung, dass kein Hagel durchkommt.“

Noch nie gab es so massive Schäden durch Hagel

Nur 10 Kilometer breit war das Unwetter, das am 28. Juli 2013 mit zerstörerischer Gewalt über Tübingen, Reutlingen und Metzingen niederging. Meteorologen sprachen von einer Superzelle mit Großhagel. Gefolgt wurde das Wetterphänomen von Starkregen, der sich den Weg durch durchlöchernte Dächer und zerborstene Fenster suchte. In den drei Wochen vom 29. Juli bis zum 19. August zogen gleich vier heftige Unwetter über Nord- und Süddeutschland hinweg. Die Tiefdruckgebiete mit den harmlos klingenden Namen „Andreas“, „Dirk“, „Ernst“ und „Franz“ bewiesen eine unvergleichliche Zerstörungskraft: Fast 40.000 Sachschäden und mehr als 23.000 Kfz-Schäden gingen bei R+V ein, der Schadenaufwand betrug 279 Millionen Euro.



7.906

Schadenmeldungen gingen bei der Schadenhotline allein am 29. Juli ein.



Ein Dach wie ein Schweizer Käse – mit Wucht durchschlugen die Hagelkörner das Dach der Lagerhalle. ◀◀

Laufstegsysteme für den Sondermaschinen- und Anlagenbau – die Industriebegehungen aus Aluminium liefert Krämer in die ganze Welt. ◀



Wieder wie neu: Produktionshalle und Holzlager mit einem Dach aus Stahlblech.

Interview

Schäden regulieren ist Kernaufgabe einer Sachversicherung

Flut, Hagelunwetter und Stürme bescherten R+V und der gesamten Versicherungsbranche in Deutschland im vergangenen Jahr eine ungewöhnlich große Anzahl von Schäden. Dagegen hielten sich weltweit 2013 die Schäden durch Naturkatastrophen in Grenzen. Zwei R+V-Vorstände ziehen die Bilanz des Schadenjahres 2013 und werfen einen Blick in die Zukunft.

War 2013 ein schlechtes Jahr für Kompositversicherer?

DR. ROLLINGER: Es war jedenfalls kein einfaches Jahr. Seit Juni hielten uns große Schadenereignisse in Atem – zwischen Juni und Dezember wurden wir von rund 120.000 Schadenmeldungen zu Elementarereignissen regelrecht überrannt. Dennoch möchte ich deutlich sagen: Die Regulierung von Schäden ist nun einmal die zentrale Aufgabe der Sachversicherung. Und in diesem Jahr haben wir gezeigt, was wir können! Unser Ziel war, den Kunden schnell und unbürokratisch zu helfen. Dafür haben wir von Kunden und von den Volksbanken und Raiffeisenbanken sehr positives Feedback bekommen.

So viele Schäden treiben die Aufwände in die Höhe – wie sieht die Bilanz des Jahres 2013 aus? War auch die Rückversicherung davon betroffen?

DR. ROLLINGER: Allein für die Elementarschäden rechnen wir mit über 500 Millionen Euro Aufwand. Das ist eine Vervierfachung im Vergleich zu 2012. Seit einigen Jahren haben wir allerdings eine Rückversicherung für unsere Elementarschäden abgeschlossen. Eine gute Entscheidung: Die Rückversicherung übernimmt in diesem Jahr etwa

die Hälfte der Kosten. Dennoch mindert der Schadenaufwand das Geschäftsergebnis.

DR. LAMBY: Die R+V Rück hat dagegen ein sehr gutes Jahr gehabt. Weltweit gab es im vergangenen Jahr nur wenige Schäden durch Naturkatastrophen. Wir achten auf regionale Streuung und kommen so in den Genuss von Ausgleichseffekten. Da unsere wichtigsten Märkte in Europa – allerdings nicht in Deutschland – und in den USA liegen, mussten wir 2013 vergleichsweise wenige Leistungen auszahlen. Tatsächlich konnte die R+V Rück 2013 das beste Ergebnis der Unternehmensgeschichte einbringen.

Welche Folgen haben die hohen Schadenaufwendungen – werden nun die Prämien steigen?

DR. ROLLINGER: Kurz gesagt: ja. Wir können nicht mehr ausgeben, als wir einnehmen. In der Wohngebäudeversicherung haben wir schon seit Jahren eine Kostenexplosion. Das liegt weniger an Unwettern als an den maroden Wasserleitungen in älteren Häusern. Nach diesem Schadenjahr sind wir gezwungen, die Prämien anzupassen. Aber wir werden die Verträge nicht einfach kündigen, sondern unseren Kunden faire Angebote machen. Übrigens befinden wir uns da in guter Gesellschaft, andere Versicherer haben damit längst begonnen.

DR. LAMBY: Auch die Preise für Rückversicherung sind in Deutschland kräftig gestiegen: um rund 40 Prozent! Da die Verträge nur für ein Jahr abgeschlossen werden, können Rückversicherer hier viel schneller reagieren.



Dr. Christoph Lamby, R+V-Vorstand Rückversicherung, (links) und Dr. Norbert Rollinger, R+V-Vorstand Komposit, vor dem Rhein bei Mainz – am 5. Juni 2013 stand hier der Pegel bei 6,82 Meter, die Schifffahrt wurde eingestellt.

„Die Regulierung von Schäden ist nun einmal die zentrale Aufgabe der Sachversicherung. 2013 haben wir gezeigt, was wir können!“

Müssen wir nun mit einer Häufung solcher Naturkatastrophen rechnen?

DR. LAMBY: Viele Wissenschaftler sagen voraus, dass durch die Klimaveränderung Zahl und Stärke der Naturereignisse zunehmen werden. Nicht immer ist das auch mit bezifferbaren Schäden für die Versicherungen verbunden – in Entwicklungsländern ist die Versicherungsdichte nur

gering. In den Industriestaaten, auch in Deutschland, gibt es allerdings viel mehr Werte als früher, da müssen wir mit großen Schadenssummen rechnen.

Manche fordern nun eine Pflichtversicherung für alle ...

DR. ROLLINGER: Das ist nicht sinnvoll, denn es löst das Problem nicht. Eine Pflichtversicherung nimmt jeden Anreiz für Vorsorgemaßnahmen. Welches Bundesland investiert dann noch in Hochwasserschutz? Welche Gemeinde verzichtet auf Neubaugebiete nahe dem Fluss? Wer würde privat für viel Geld seine Heizung ins Dach verlegen, den Keller fliesen oder Schutzmauern errichten? Die Versicherung zahlt ja ...

Aber diese Vorsorgemaßnahmen sind wichtig, zusätzlich zu einer Versicherung. Heute ist bundesweit nur jeder dritte Haushalt gegen Naturgefahren abgesichert, bei R+V schon jeder zweite. Aber es könnten viel mehr sein: 99 Prozent aller Gebäude sind problemlos versicherbar. Deshalb sprechen wir die Kunden aktiv darauf an – und merken, dass das Bewusstsein für diese Risiken sehr gewachsen ist.



Die Schaden-Experten der Unwetter-Einsatzzentrale (v.l.): Alois Dittrich und Sylvine Löhmann (Haftpflicht-, Sachschaden), Jürgen Bauer (Schadensteuerung/-technik), Martin Hansmann (Sprint), Jochen Löhmann (KUSS/Bauwesen) und die Außenregulierer aus den Direktionsbetrieben Andreas Gärtner (Stuttgart), Michael Wiese (Hannover) und Jörg Lüderitz (Frankfurt am Main).

R+V-Unwetter-Einsatzzentrale, Wiesbaden

„Wir sind für Sie da“: Geballtes Know-how beim R+V-Krisenmanagement

Gut organisiert ist halb gewonnen: Wenn die Natur wieder einmal verrückt spielt, ganze Regionen unter Wasser setzt, schwere Stürme oder Hagelschauer über das Land jagt, schlägt die Stunde der neuen R+V-Unwetter-Einsatzzentrale. Sie koordiniert den Einsatz von Schadenregulierern, Sachverständigen und Dienstleistern, legt fest, wer wann mit wem kommuniziert, und mobilisiert auch im Service Center sowie in den bundesweiten Schadenabteilungen alle verfügbaren Kräfte. Alles begann im Frühling 2013: Deutschland versank im Dauerregen.

Anfangs ahnte niemand, dass eine Flutkatastrophe bevorstehen könnte, die die sogenannte „Jahrhundertflut“ im Jahr 2002 an der Elbe noch übertreffen würde. Doch dann ergoss sich von Ende Mai bis Anfang Juni die schier unvorstellbare Menge von 22,76 Billionen Litern Wasser über der Bundesrepublik – etwa der Inhalt des kompletten Baikalsees. Die nach den vorhergehenden Regenfällen ohnehin schon hohen Pegelstände vieler Flüsse erreichten jetzt historische Höchstwerte. Viele Kommunen rüsteten sich für den Hochwasser-Ernstfall.

Die Geburtsstunde der Einsatzzentrale

Ende Mai meldeten R+V-Kunden die ersten Überschwemmungsschäden. Kurz danach entschieden sich die R+V-Abteilungsleiter Alois Dittrich, Haftpflicht-/Sachschaden, und Jürgen Bauer, Schadensteuerung/-technik, eine Unwetter-Einsatzzentrale ins Leben zu rufen. Sie trommelten Kollegen aus ihren Abteilungen und den Direktionsbetrieben in Stuttgart, Hannover und Frankfurt zusammen. Und sie holten die Spezialisten der R+V-Dienstleister sowie die Kommunikations-Profis aus dem Vertrieb und der Konzern-Kommunikation mit ins Boot. „Wer eine solche Naturkatastrophe erfolgreich bewältigen will, braucht Know-how aus vielen Bereichen“, so Dittrich. Aus der Vergangenheit hatte der Schaden-Experte gelernt, dass in solchen Ausnahmesituationen Kommunikation ebenso wichtig ist wie die Schadenbearbeitung: „Damit alles reibungslos funktioniert, müssen alle umfassend informiert sein – vom Mitarbeiter im R+V Service Center über den Kundenbetreuer in der Volksbank oder Raiffeisenbank bis hin zu den Sachverständigen, Dienstleistern und Schadenregulierern vor Ort.“

Die Ärmel hochkrempeln und helfen

Am 5. Juni traf sich das elfköpfige Team der Unwetter-Einsatzzentrale zur ersten Lagebesprechung. „Die Anspannung war geradezu greifbar, denn die Hochwasserlage verschärfte sich zusehends. Doch wir waren auch hoch motiviert“, erinnert sich Bauer. „Uns allen war klar: Jetzt müssen wir die Ärmel hochkrempeln und unseren Kunden beweisen, dass wir ihnen in dieser Notlage schnell und unbürokratisch helfen.“ Ein erster Schritt war die Einrichtung einer Hochwasserschaden-Hotline. Kurz danach signalisierten Plakate in allen Bankstellen und Anzeigen in den örtlichen Tageszeitungen den Kunden: „Wir sind für Sie da. Rund um die Uhr“. Damit kein Kunde lange warten musste, hatte die Koordination der rund 50 Schadenregulierer im Hochwassergebiet höchste Priorität. Sobald das Wasser abgelaufen war, kam der Dienstleister Sprint mit über 17.000 Trocknungsgeräten zum Einsatz. Größere Schäden am Haus oder Umweltschäden etwa durch

ausgelaufenes Heizöl übernahm einer der rund 30 Bausachverständigen oder Umweltexperten der KRAVAG Umweltschutz und Sicherheitstechnik GmbH (KUSS). Schnelle Vorauszahlungen ermöglichten den betroffenen Kunden, schon bald mit den ersten Reparaturen zu beginnen und ihren zerstörten Hausrat zu ersetzen.

Information ist das A und O

„Die permanente Kommunikation mit unseren Außendienst-Mitarbeitern und den Vertriebspartnern in den Flutgebieten sowie mit den Dienstleistern und Schaden-spezialisten hat sich sehr bewährt“, betont Dittrich. „Da jeder zu jeder Zeit die notwendigen Informationen und Vollmachen hatte, kam es erst gar nicht zu unnötigen Nachfragen oder Zeitverzögerungen.“ Sehr wichtig war Dittrich auch der gute Kontakt zu den Journalisten, denn die Zeitungen veröffentlichten nicht nur die Statements zur Schadenhöhe der Flutkatastrophe, sondern beispielsweise auch eine R+V-Checkliste mit Verhaltensregeln für die vom Hochwasser Betroffenen und Tipps zum Umgang mit Überschwemmungs- und Ölschäden.

Nach dem Hochwasser kamen die Stürme

Mitte Juli ließ die Anspannung nach. Fast alle Kunden hatten ihre Schäden gemeldet, die Flüsse waren in ihr Bett zurückgekehrt, die Reparaturarbeiten vielerorts bereits in vollem Gang. Doch gerade als die Unwetter-Einsatzzentrale ihre Arbeit beenden wollte, tobten die ersten Hagelstürme durchs Land, deckten Dächer ab und zerschlugen Tausende von Autos. Und wieder klingelten die Telefone bei R+V ohne Unterlass. Jetzt waren auch die Kfz-Sachverständigen der Servicegesellschaft carexpert im Dauereinsatz. Schon wenige Stunden nach den Hagelschauern starteten sie Sammelbesichtigungen zur Begutachtung der zerstörten Autos. Nach den guten Erfahrungen beim Management der Überschwemmungsschäden entschieden Alois Dittrich und Jürgen Bauer schnell: „Die Einsatzzentrale bleibt bestehen. Gemeinsam können wir Naturkatastrophen besser bewältigen – zum Wohle unserer Kunden, aber auch unserer Vertriebspartner und Mitarbeiter.“



Guido Bienert, Anja Quellmelz und Tochter Isa, Löbnitz

„Ich kann das nicht noch einmal aufbauen“

Vor elf Jahren stand sein Elternhaus schon einmal unter Wasser. Damals steckte Guido Bienert viel Zeit und Kraft in den Wiederaufbau. Doch als im Juni 2013 die Mulde ein zweites Mal sein Heimatdorf Löbnitz überflutet, weiß er: „Noch mal kann ich das nicht.“ 2002 sprachen alle von einer Jahrhundertflut, erinnert er sich: „Ich dachte, so was kommt vielleicht in 50, 60 Jahren wieder. Aber doch nicht nach elf Jahren. Das will ich nicht noch mal. Nein, vorbei.“ Dennoch fällt der Abschied schwer. Die Siedlung, in der Bienert mit Frau Anja Quellmelz und Tochter Isa lebte, ist beste Lage in Löbnitz: Grün, ruhig, die Kinder können gefahrlos in der Sackgasse spielen. Nur liegt das Gebiet so tief, dass das Hochwasser wie in ein Becken hineinströmt. Bienert glaubt nicht, dass die Spundwände, die nun gebaut werden, daran etwas ändern: „Die anderen Städte, Grimma oder Eilenburg, schotten sich auch ab. Löbnitz ist der letzte Ort vor Bitterfeld mit seinem Chemieareal. Das darf nicht voll Wasser laufen.“ Er ist überzeugt: Wenn die Deiche nicht brechen oder gesprengt werden, dann läuft das nächste Hochwasser eben über die Spundwände.

Akute Hochwassergefahr – alle müssen raus

Am Morgen des 2. Juni, es ist Sonntag, warnt die Feuerwehr die Anwohner vor einer drohenden Flut. Bienert schleppt Möbel, Fernseher, Kisten mit Geschirr nach oben. „Bei der Flut 2002 haben wir nur alles ins Erdgeschoss getragen“, erzählt er. „Diesmal wussten wir es besser und haben die Sachen unters Dach geräumt.“ Doch es ist einfach zu viel, manches auch zu schwer oder zu sperrig.

Einfach weggespült – als die Mulde im Juni 2013 über die Ufer tritt, reißt sie die Straße zwischen Löbnitz und Pouch auf 200 Meter Länge mit sich.

Am 3. Juni bricht ein Damm zwischen Mulde und Seelhausener See, Überbleibsel aus dem Braunkohletagebau. Die Flut überschwemmt auch das sächsische Löbnitz. Erst fünf Tage später, nach zwei Sprengungen, fließt das Wasser wieder ab.

Schließlich packen sie ihre Wertsachen, Papiere, Fotoalben ein. Am Nachmittag ist es so weit: Die Polizei fährt mit Lautsprecherwagen durch die Siedlung. Die Anwohner müssen ihre Häuser verlassen. Bienert fährt mit der Familie zu seinen Eltern, Tochter Isa umklammert ihr liebstes Kuscheltier – Mäh, das Schaf, darf nicht zurückbleiben.

Am Scheitelpunkt der Flut bricht der Damm

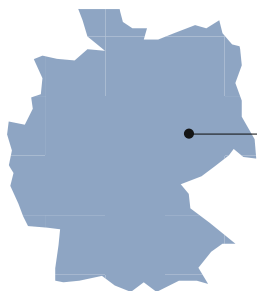
Nur wenige Stunden, dann sollen die Pegelstände wieder sinken. Aber die durchweichenden Böden halten nicht mehr stand. Der Damm zwischen Mulde und Seelhausener See bricht. Es kommt wie befürchtet: Löbnitz wird überschwemmt. In Bienerts Haus steht das Hochwasser zweieinhalb Meter hoch. Erst nach fünf Tagen läuft es wieder ab. Als Bienert in wasserdichten Wathosen sein Haus das erste Mal betritt, ist er entsetzt: „Es stinkt unerträglich nach Heizöl.“ Alles, was in den Kellern stand, schwimmt nun im Wasser. Öl, Farben, Chemikalien. Wände, Fußböden und Möbel haben sich damit vollgesogen. Der Gutachter von R+V kommt zu dem Schluss, dass hier nichts mehr zu retten ist. Das Haus wird abgerissen, Bienert will neu bauen – in der Nähe seiner Eltern hat er ein Grundstück gekauft. Es liegt hoch genug, sicher vor der Flut. R+V übernimmt die Kosten für Abriss, Neubau und ein Jahr lang auch Miete für die Unterkunft. Das überschwemmte Grundstück ist von Öl verseucht, den Bodenaushub zahlt R+V. Möbel, Kleidung, die Plüschtiere der Tochter – alles neu. Nur die Kinderzimmermöbel haben die Flut überstanden: Eine Behandlung in der Ozonkammer konnte den Geruch beseitigen.

Bienert will auch sein neues Haus bei R+V versichern:

„Meine Eltern haben schon sehr gute Erfahrungen gemacht, da werde ich doch nichts ändern.“ Manches lässt sich nicht ersetzen – der schöne Garten mit dem Kirschbaum, den Bienert bei der Geburt der Tochter gepflanzt hat. Aber er ist dennoch optimistisch: „Ich werde es uns wieder schön machen. Wir bauen einen Bungalow, alles auf einer Ebene, altersgerecht. Nächstes Weihnachten feiern wir dort.“

Haus, Möbel, Kuscheltiere – was die Versicherung bei Flut übernimmt

Wer Elementarschäden in seine Wohngebäude- und Hausratversicherung eingeschlossen hat, ist auch bei Hochwasser abgesichert. Die Kosten für Trocknung und Renovierung des Eigenheims übernimmt die Wohngebäudeversicherung. Ist der Hauseigentümer im Urlaub, zahlt sie die vorzeitige Rückreise. Muss die Familie ins Hotel, geht die Rechnung an R+V. Ist im Keller Heizöl ausgelaufen, muss verseuchte Erde abgetragen werden – R+V übernimmt die Sanierung. Und ist das Haus ein Totalschaden, wird der Neubau bezahlt – sogar auf einem neuen, flutsicheren Grundstück. Die Hausratversicherung übernimmt die Schäden an Einrichtung, Haushaltsgeräten, Kleidung. Auch verdorbene Lebensmittel, sogar Plüschtiere der Kinder ersetzt sie.



15.000

Menschen in Sachsen müssen wegen des Hochwassers ihre Häuser verlassen – einige Hundert davon in dem Dorf Löbnitz an der Mulde.

Im Übergangsquartier: Bis das neue Haus gebaut ist, lebt die Familie von Guido Bienert zur Miete. Immerhin: Mäh, das Schaf, konnte gerettet werden. ►

Blick aus dem Fenster: eine braune, stinkende Brühe steht im liebevoll angelegten Garten. ►►



Tochter Isa radelt mit Cousin Nico zu dem neuen Grundstück. Vater Bienert freut sich, dass er mit dem Neubau bald beginnen kann.



Schnellecke Transport AG & Co. KG, Wolfsburg

Eis im Hochsommer: Wenn es tonnen- weise Hagelkörner prasselt ...

27. Juli 2013: Den Wolfsburgern steht ein hochsommerliches Wochenende mit rekordverdächtigen Temperaturen über 35 Grad Celsius bevor – Schwimmbadwetter. Doch dann zieht am Samstag aus dem Nordwesten das Tief „Andreas“ heran. Der Himmel verdunkelt sich, gegen Abend zucken die ersten Blitze vom Himmel, gefolgt von lauten Donnerschlägen. Ein Unwetter bricht los. Die Menschen flüchten eilig in die Häuser, als plötzlich riesige Hagelkörner auf die Stadt prasseln. Autos sind eine leichte Beute für den zerstörerischen Schauer. Bei der Firma Schnellecke im Ortsteil Sandkamp erwischt er 55 Fahrzeuge, schlägt tiefe Dellen in die Karosserie und zersplittert Windschutzscheiben.

Thomas Lammer, Vorstandsmitglied der Schnellecke Transport AG & Co. KG, ist erleichtert, dass kein Unwetter jemals die ganze Flotte treffen kann. Die rund 300 Fahrzeuge sind verteilt über die Standorte in ganz Deutschland von Duisburg bis Dresden und von Hamburg bis Ingolstadt. Normalerweise stehen zu Beginn des Wochenendes auch in Wolfsburg nicht so viele Fahrzeuge auf dem Hof. Sie sind auch samstags auf Achse, denn die Mitarbeiter arbeiten in drei Schichten rund um die Uhr, sechs Tage in der Woche. Doch Ende Juli hatte Schnelleckes größter Auftraggeber Volkswagen Werksferien, und in dieser Zeit ging es auch in der Transportsparte etwas ruhiger zu. VW traf das Unwetter im Stammsitz Wolfsburg übrigens ganz besonders heftig: Auf dem Werksgelände zerschlug der Hagel einige tausend Neuwagen und verursachte Millionenschäden.



Ein dichter Teppich aus Hagelkörnern: Wie hier in Peine waren viele Straßen nach Hagelunwettern weiß übersät.

Sommerzeit – Hagelzeit: Wie eine Langzeitstatistik zeigt, verzeichnen die Autoversicherer von Mai bis August die meisten Kasko-Schäden. Schuld sind vor allem Hagelunwetter.

Die Lkw müssen einsatzbereit bleiben

In einem gut organisierten Unternehmen wie Schnellecke bleibt nichts dem Zufall überlassen. Ein Notfallplan regelt auch, was nach einem Hagelunwetter zu tun ist. Oberste Priorität: Die Lkw müssen einsatzbereit bleiben, damit keine Lieferverzögerungen entstehen. Kleinere Schäden wie zerschlagene Scheinwerfer und auch die gesprungenen Windschutzscheiben repariert das Unternehmen deshalb sofort. Bei Lackschäden ist grundsätzlich eine Begutachtung notwendig, da sich die Reparaturkosten nach der Anzahl der Dellen richten. Um keine Zeit zu verlieren, meldete die hauseigene Versicherungsabteilung gleich am Montag den Schaden bei der Versicherung.

Thomas Lammer ist froh, dass er seine gesamte Lkw-Flotte über die Straßenverkehrsgenossenschaft in Hannover bei KRAVAG versichert hat: „KRAVAG und die SVGen sind im Transport- und Logistikgeschäft zu Hause und wissen deshalb genau, was uns wichtig ist. Sie handeln unbürokratisch und schnell.“ Schon kurz nach dem Unwetter schickten seine Versicherungspartner Sachverständige des Dienstleisters carexpert, die die Schäden aufnahmen, zur Besichtigung auf den Hof.

Qualität zeigt sich auch in der Flotte

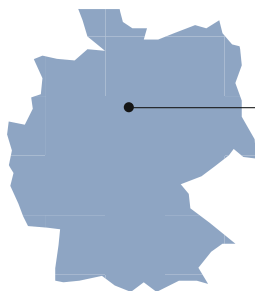
Schäden, die nicht die Betriebssicherheit eines Fahrzeugs gefährden, lässt Schnellecke im Zuge der regelmäßigen Werkstatttermine reparieren. Eine fiktive Abrechnung, also die Auszahlung der Schadensumme, kommt für Lammer grundsätzlich nicht in Frage. Zum einen müssten die

Leasing-Fahrzeuge ohnehin bei Vertragsablauf in einwandfreiem Zustand sein und zum anderen passen verbeulte Fahrzeuge nicht zum Selbstverständnis des Unternehmens Schnellecke: „Unser beständiges Ziel ist es, ‚best in class‘ zu sein. Das gilt für unsere Transportlösungen ebenso wie für unseren Fuhrpark.“ Deshalb ist die gesamte Flotte auch immer auf dem neuesten Stand der Technik und mit modernsten Fahrerassistenzsystemen ausgerüstet.

Hoch-Zeit für Hageltechniker

Wer sein Auto nicht in der Garage parken kann, findet es nach einem Hagelunwetter oft im „Wellblech-Design“ wieder. Da Hagelkörner den Lack nicht beschädigen, ist die Dellenentfernung durch erfahrene Hagel-Techniker heute die Reparaturmethode der Wahl. Diese Handwerker waren 2013 außerordentlich gefragt. Viele der meist jungen Männer kommen aus dem Ausland – aus Polen, Spanien und Italien oder sogar aus Australien. Wenn das Auto die Werkstatt verlässt, ist es wie neu und verliert auch nicht an Wert wie beim Spachteln und Lackieren.

Für zerstörte Zierleisten und Blenden gibt es allerdings keine Rettung, die Werkstätten tauschen sie aus – ebenso wie zersprungene Scheiben.



10

Minuten Hagelschlag richteten Millionenschäden an Autos und Häusern an.

Herr über rund 300 Lkw und mehr als 250 Fahrer im Nah- und Fernverkehr: Thomas Lammer, Vorstandsmitglied der Schnellecke Transport AG & Co. KG. ►

Damit sie mobil blieben, konnten R+V-Kunden geborstene Scheiben gleich nach der Schadenmeldung reparieren lassen. ►►



Nach dem Hagel läuft wieder alles wie am Schnürchen: Schnellecke-Lkw transportieren täglich etwa 1.200 bis 1.400 Tonnen an Waren.



Alexander Klar, Bottrop / Gnadenhof, Uphusum

„Christian“ hinterließ eine Schneise der Verwüstung

Orkantief „Christian“ hat bereits einen langen zerstörerischen Weg vom Nordatlantik über die Niederlande, England, Schweden und Dänemark hinter sich, als es am Montag, den 28. Oktober, auf die deutsche Küste prallt. Die Menschen sind alarmiert: Der Deutsche Wetterdienst hat für Schleswig-Holstein, Bremen und Niedersachsen eine Unwetterwarnung herausgegeben. Doch trotz der Vorwarnungen sind selbst die sturmerprobten Norddeutschen überrascht von der enormen Wucht des Unwetters – der Orkan rast mit einer Geschwindigkeit bis zu 191 Stundenkilometern übers Land.

„Die Schafe hatten einen Schutzengel“

In Uphusum, einer kleinen nordfriesischen Gemeinde unweit von Niebüll, holt Frank Hummel bei den ersten Anzeichen des Sturms alle Schafe und Ziegen von den Weiden. Auch die Enten, Gänse und Hühner müssen in ihre Ställe, weil er befürchtet, dass der Sturm sie sonst mit sich reißt. Ab Mittag fegt „Christian“ auch über seinen Gnadenhof. „Gegen 15 Uhr hörte ich ein lautes Krachen, und unmittelbar darauf begannen die Schafe angstvoll zu blöken“, erzählt der Tierschützer. Ein von einer heftigen Böe entwurzelter riesiger Baum hatte eine Mauer des Stalls eingedrückt und Teile des Dachs mit sich gerissen: „Wie durch ein Wunder überlebten alle Schafe das Unglück unverletzt. Der Baum blieb in einem Winkel von 45 Grad stehen, und die Herde konnte sich im intakten Teil des Stalls in Sicherheit bringen.“

Wenn Stürme über die Nordsee peitschen, steht der Fährverkehr in Dagebüll still. Bei hohem Wellengang sind An- und Ablegemanöver zu gefährlich.

Abgedeckte Dächer, entwurzelte Bäume, demolierte Autos: Der Zerstörungswut von Orkan „Christian“ fielen in Europa auch 14 Menschen zum Opfer, davon allein acht in Deutschland.

Gefahr durch fliegende Äste

Beim raschen Rundgang über den Hof entdeckt Hummel noch weitere Schäden. Auch im Stall der Lamas hat „Christian“ das Dach beschädigt und obendrein ganze Büschel aus dem Reetdach des Wohnhauses gerissen. Da es heftig regnet, bringen Hummel und seine Helferin Monique die Tiere schnell in leer stehenden Ställen in Sicherheit. Dabei ist Vorsicht geboten. Noch immer tobt der Sturm und schleudert abgerissene Äste durch die Luft. Später entdeckt Hummel, dass der Orkan in der Umgebung von Uphusum ganze Baumreihen in Alleen wie Streichhölzer umgeknickt hat. Stellenweise hat das breite Wurzelwerk der Pappeln große Löcher in die Straßen gerissen.

Kosten kalkulieren und selbst reparieren

Am späteren Abend erinnern nur noch vereinzelte Böen an den stürmischen Tag. „Christian“ zieht in Richtung Baltikum weiter. Jetzt ruft Frank Hummel seinen Vermieter an. Alexander Klar aus Bottrop hat das Anwesen 2009 gekauft und dem Gnadenhof zur Verfügung gestellt. Zum Glück hat er auch eine Gebäudeversicherung abgeschlossen, die bei Sturmschäden einspringt. Klar gibt seinem Mieter grünes Licht: Frank Hummel soll sich direkt mit R+V in Verbindung setzen und die Schäden melden. Der Tierschützer hat sich entschlossen, alles selbst zu reparieren. Er sorgt sich um seine Tiere, und ohnehin ist es nach dem Sturm schwierig, Handwerker zu bekommen – die Wartezeiten sind immens lang. Sorgfältig listet er alle Schäden auf und kalkuliert die Kosten für Material und Arbeitszeit. Danach telefoniert er mit dem R+V-

Schadenregulierer. Jens Aue ist seit Tagen im Sturmgebiet unterwegs und begutachtet auch die Schäden auf dem Gnadenhof. Er sieht, dass Hummels Kalkulation realistisch ist, und schon kurze Zeit später ist das Geld auf dem Konto von Alexander Klar. Er und Frank Hummel sind sehr dankbar für die schnelle Hilfe: „Zumindest die Notreparaturen hätten wir nicht lange hinauszögern können. In diesem regenreichen Jahr ist ein geschützter Unterstand für die Tiere lebensnotwendig.“

Verheerende Bilanz von „Christian“: Über 17.000 Schäden allein bei R+V

„Christian“ war eines der heftigsten Unwetter, das 2013 über Deutschland wütete. Allein in Schleswig-Holstein zählte die Polizei fast 3.500 sturmbedingte Einsätze. Zerrissene Oberleitungen und blockierte Schienen legten den Bahnverkehr auf weiten Strecken still, zahlreiche Straßen waren durch umgestürzte Bäume unpassierbar.

Bei R+V standen die Telefone nicht still. Bereits am 28. und 29. Oktober gingen rund 12.000 Schadenmeldungen ein. Die Gesamtschadensbilanz von „Christian“: Für rund 15.800 Sach- und 1.400 Kaskoschäden zahlte R+V etwa 31,5 Millionen Euro an ihre Kunden.

191

Stundenkilometer erreichte Orkan „Christian“ an der Küste in Bön.



Ein stürzender Baumriese riss die Mauer des Schafstalls ein. ◀◀

Ein neugeborenes Lämmchen fühlt sich bei Frank Hummel und seiner Helferin Monique geborgen. ◀



Endlich wieder frische Luft schnupern. Im Freien fühlen sich die Tiere des Gnadenhofs am wohlsten.



NATURKATASTROPHEN KÖNNEN DIE EXISTENZ BEDROHEN: PRIVATE ABSICHERUNG IST EIN MUSS

Ob privat oder beruflich: R+V bietet umfassenden Versicherungsschutz, unterstützt ihre Kunden beim Schadenmanagement und hilft, Schäden zu verhüten.

Haus und Hof rundum absichern

Schäden durch Hagel, Blitzeinschlag oder Sturm ab Windstärke 8 sind in der Wohngebäudeversicherung und in der Hausratversicherung automatisch eingeschlossen. Das Plus an Sicherheit: Für die finanziellen Folgen von Überschwemmung, Starkregen, Schneedruck, Lawinen oder Erdbeben kommt die Elementarschadenversicherung auf. Sie gibt es als Zusatzbaustein zur Hausrat- und Wohngebäudeversicherung.

In der Elementarschadenversicherung von R+V sind auch Rückstauschäden versichert, die als Folge einer Überschwemmung entstehen. Und zwar nicht nur dann, wenn das Grundstück unter Wasser steht, sondern beispielsweise auch, wenn die Straße vor dem Haus durch Oberflächenwasser überflutet wird und das Fassungsvermögen der Kanalisation erschöpft ist.

Wie gefährdet ist eine Immobilie?

Um Gebäude- und Hausratversicherungen mit Elementarschadendeckung risikogerecht kalkulieren zu können, haben die deutschen Sach- und Haftpflichtversicherer das Zonierungssystem für Überschwemmung, Rückstau und Starkregen – kurz ZÜRS Geo – entwickelt. Vier Gefährdungsklassen zeigen an, wie hoch – statistisch gesehen – das Risiko einer Überschwemmung ist. In der höchsten Klasse müssen die Bewohner in jedem Jahrzehnt einmal mit einer Überflutung rechnen, in der niedrigsten seltener als alle 200 Jahre. Was viele nicht wissen: Rund 98 Prozent aller Gebäude liegen in den weniger ge-

fährdeten Zonen 1 und 2. Aber selbst in Hochwasser-Risikogebieten bekommen die meisten Hausbesitzer Versicherungsschutz. R+V prüft jedes Risiko individuell und berücksichtigt dabei beispielsweise auch, welche Vorkehrungen die Kommunen getroffen haben, sowie eventuelle Hochwasser-Schutzmaßnahmen des Hausbesitzers.

Vorbeugung tut not

Wasser dringt nicht nur durch Türen oder Fenster ein, es sickert auch durch die Außenwände oder gelangt über Sanitäreinrichtungen ins Haus. An diesen „wunden Punkten“ eines Hauses müssen die Schutzmaßnahmen ansetzen. Druckwasserdichte Türen und Fenster, Rückstausicherungen oder Erdwälle sind nur einige von vielen Möglichkeiten. R+V-Bauexperten helfen den Kunden, ihre Immobilie vor Hochwasser zu schützen.

Risikoschutz für Firmenkunden

Firmenkunden können bei R+V ihre Gebäude samt Waren und Einrichtung gegen Elementarschäden absichern sowie Maschinen und elektronische Anlagen. Die Ertragsausfallversicherung übernimmt die laufenden Kosten, wenn der Betrieb beispielsweise nach einer Überschwemmung stillsteht.

Kaskoversicherung übernimmt Schäden am Auto

Wird das Auto überflutet oder durch Hagel beschädigt, übernimmt die Teilkaskoversicherung die Reparaturkosten und erstattet bei einem Totalschaden den Wiederbeschaffungswert abzüglich des Restwertes.



MEHRWERT FÜR KUNDEN: R+V-SERVICEGESELLSCHAFTEN GARANTIEREN KOMPETENTE HILFE

R+V bietet mehr als die rasche Überweisung im Schadenfall. Experten aus den unterschiedlichsten Fachgebieten unterstützen die Kunden aktiv beim Schadenmanagement.



Kompetenz zeigt sich schon
bei der Schadenmeldung

Die R+V Service Center GmbH

Als erfahrene Versicherungsprofis nehmen die Kundenberater im Service Center die Schäden nicht nur auf, sie geben den Kunden beispielsweise auch Tipps zur Schadenminimierung, beauftragen Sachverständige oder vermitteln Reparaturbetriebe. 2013 haben die Mitarbeiter rund 250.000 Sachschäden und etwa 600.000 Kfz-Schäden angelegt, davon allein 80.000 nach den Stürmen im Juni und Juli. Interessant: Die Hagel- und Sturmschäden im Sommer verursachten rund zwanzig Mal so viele Schadenmeldungen wie das Hochwasser.



20 Jahre Erfahrung
zahlen sich aus

Die carexpert Kfz-Sachverständigen GmbH

Carexpert ist immer dann der richtige Partner, wenn es um die schnelle und qualifizierte Besichtigung und Beurteilung von Kfz-Schäden geht. 2013 haben die rund 300 Kfz-Sachverständigen von carexpert allein für R+V über 100.000 Fahrzeuge begutachtet, darunter fast 30.000 Hagelschäden. Wo auch immer ein Hagelunwetter niedergeht – carexpert mietet sofort Hallen an, jeder Kunde bekommt einen festen Termin und kann danach eine Werkstatt mit der Reparatur beauftragen.



Sanierung nach Wasser-,
Sturm- und Brandschäden

Die Sprint Sanierung GmbH

Durchfeuchtete Häuser trocknen, entkernen und desinfizieren ist eine der Kernkompetenzen von Sprint. Damit die Wasserschäden nicht die Substanz eines Hauses angreifen, haben schnelle Erstmaßnahmen zur Schadenbegrenzung und leistungsstarke Trocknung oberste Priorität bei der Sanierung. Während der Flutkatastrophe war Sprint mit Europas größtem Trocknungsgeräte-Park von fast 17.000 eigenen Maschinen im Einsatz. Insgesamt haben die Sanierungsexperten 2013 fast 7.000 Elementarschäden bearbeitet.



Qualifiziertes
Schadenmanagement

Die KRAVAG Umweltschutz und Sicherheitstechnik GmbH (KUSS)

Wenn Öltanks ausgelaufen sind, die Flut das Haus unter spült hat oder verdächtige Risse auftreten, müssen versierte Sachverständige den Schaden beurteilen, damit die Sanierung schnell beginnen kann. Hier ist die Kompetenz der Umwelt- und Bau-Experten der KUSS gefragt. Nach der Flut hat ein Heer von internen und externen Sachverständigen unter ihrer Regie innerhalb weniger Tage alle gefährdeten Häuser begutachtet. So konnte R+V mit zielgerichteten Sofortmaßnahmen weitere Schäden verhindern.

Impressum

Herausgeber

R+V Versicherung
Konzern-Kommunikation
Raiffeisenplatz 1
65189 Wiesbaden
Tel. 0611 533-4375
Fax 0611 533-774375
G_Kommunikation@ruv.de
www.ruv.de

Redaktion

Rita Jakli (verantwortlich), Brigitte Römstedt, Stefanie Simon

Design

Heisters & Partner
Corporate & Brand Communication, Mainz

Fotografie

Martin Magunia, Bonn
dpa Picture-Alliance GmbH, Frankfurt (Titel, Seite 2/3, 6/7, 14)
Andreas Böhm, Grimma (Seite 5)
Jürgen Stephan, Vöhrum (Seite 18/19)
Alexander Zachen, Heide (Seite 22)
Markus Mahle (Hände, Seite 2, 6, 14, 18, 22)

Lithografie

Koch Lichtsatz & Scan GmbH, Wiesbaden

Druck

Görres Druckerei und Verlag GmbH, Neuwied
Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem Faserstoff

Die R+V Versicherung dankt allen Kunden,
die an der Bildreportage beteiligt waren.

© 2014 bei R+V Versicherung AG, Wiesbaden



R+V Versicherung

Raiffeisenplatz 1

65189 Wiesbaden

Tel. 0611 533-4375

Fax 0611 533-774375

www.ruv.de