

Informationsschreiben zum Ablauf bei Wasserschäden

Liebe Kunden, Bewohner und Eigentümer,

ein Wasserschaden tritt meist unerwartet und ungeplant auf – einen passenden Zeitpunkt gibt es hierfür leider nie. Umso wichtiger ist es, die Abläufe und Zuständigkeiten in einem solchen Schadensfall zu kennen, damit Sie bestmöglich vorbereitet sind.

Im Gegensatz zu klassischen Renovierungsarbeiten im Privatbereich, bei denen in der Regel nur ein Auftraggeber und ein Auftragnehmer beteiligt sind, wirken bei einem Wasserschaden mehrere Parteien zusammen. Dazu zählen insbesondere der betroffene Bewohner, gegebenenfalls ein abweichender Eigentümer, die Hausverwaltung sowie die Versicherung.

In den meisten Fällen wird der Schaden zunächst durch den Bewohner festgestellt und gemeldet – entweder an die Hausverwaltung oder direkt an die Versicherung. Parallel dazu sollte zur Schadensminderung möglichst zeitnah ein Fachbetrieb für Wasserschadensanierung beauftragt werden.

Im Folgenden möchten wir Ihnen den typischen Ablauf einer Wasserschadensbearbeitung transparent darstellen:

Ablauf & Zeitstrahl der Schadensbearbeitung

1. Auftragserteilung

Der Auftraggeber erteilt der Firma **Roba** den Auftrag zur Leckageortung.

2. Terminvereinbarung

Die Firma **Roba** stimmt den Termin zur Leckageortung direkt mit dem Bewohner/Kunden ab.

3. Leckageortung

Die Ursache des Schadens wird lokalisiert und fachgerecht dokumentiert (inkl. Messwerte und Fotodokumentation).

4. Reparatur der Schadensursache

Nach erfolgreicher Ortung wird das Leck fachgerecht behoben.

5. Berichterstellung & Kostenvoranschläge

Es wird ein detaillierter Schadensbericht für Auftraggeber und Versicherung erstellt. Zusätzlich werden Kostenvoranschläge für notwendige Maßnahmen ausgearbeitet, insbesondere für:

- Rückbauarbeiten
- Trocknungsmaßnahmen (falls erforderlich)

6. Prüfung & Freigabe

Die eingereichten Unterlagen werden durch den Auftraggeber und/oder die Versicherung geprüft.

Erst nach Freigabe können die weiteren Arbeiten durchgeführt werden.

7. Rückbau- und Trocknungsarbeiten

Nach Terminabstimmung mit dem Bewohner erfolgen die freigegebenen Maßnahmen.

8. Parallelphase während der Trocknung

Während der Trocknungsphase wird bereits der Kostenvoranschlag für die Wiederherstellungsarbeiten erstellt und eingereicht.

Idealerweise erfolgt die Freigabe noch während der Laufzeit der Trocknungsgeräte, um Verzögerungen zu vermeiden.

9. Wiederherstellungsarbeiten

Nach erfolgter Freigabe werden die abschließenden Arbeiten durchgeführt, beispielsweise:

- Malerarbeiten
- Bodenarbeiten
- Ausbauarbeiten

10. Abschluss & Abnahme

Nach Fertigstellung erfolgt:

- eine vollständige Dokumentation (inkl. Fotobericht)
- die Abnahme der Arbeiten
- die finale Rechnungsstellung an Auftraggeber bzw. Versicherung

Wichtige Hinweise zum Ablauf

Bitte beachten Sie, dass ein Wasserschaden häufig mehrere Wohneinheiten betreffen kann. Dadurch erhöht sich die Komplexität erheblich, da:

- mehrere Kostenvoranschläge geprüft werden müssen
- verschiedene Maßnahmen koordiniert werden
- Termine mit unterschiedlichen Parteien abgestimmt werden müssen

Dieser Prozess ist naturgemäß zeitaufwendig, jedoch notwendig, um eine fachgerechte, vollständige und versicherungskonforme Schadensregulierung sicherzustellen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Mitwirkung.

Bei Fragen stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit zur Verfügung.