

Unterwegs mit dem Schätzungsexperten

Als im Juli 2009 ein schwerer Hagelzug über dem Berner Mittelland niederging, meldeten rund 15000 Versicherte der GVB einen Gebäudeschaden. In der Folge suchten die zuständigen Schätzungsexperten die Kundinnen und Kunden auf und begutachteten mit ihnen die Schäden vor Ort. Einer dieser Experten ist der Architekt Joe Wyss. «GVB-Info» hat ihn einen Nachmittag lang in Worb begleitet.

Die erste der acht Stationen auf dem heutigen Programm von Joe Wyss ist ein Mehrfamilienhaus, bei dem sich überall das gleiche Bild zeigt: Lamellenstoren mit vielen Dellen, die von Hagelschlag zeugen. Im Gespräch mit den Mieterinnen findet Wyss den Grund dafür schnell heraus: Weil sie befürchteten, der Hagel würde die Fensterscheiben beschädigen, liessen sie zum Schutz die Lamellenstoren herunter. Der Schätzungsexperte erklärt, dass Fensterscheiben durch Hagel in der Regel keinen Schaden nehmen, wohl aber Storen – und diese deshalb oben bleiben sollten, wenn ein Hagelzug naht. Wyss regelt mit dem Verwalter die Versicherungsseite, weist eine überhöhte Offerte zurück – und schon gehts weiter. Weil sich der Schaden eines nächsten Kunden auf dem Dach befindet, muss zur Besichtigung erst eine Leiter geholt und ausgefahren werden. Mit jedem Schritt, den Wyss hochsteigt, fängt sie bedenklicher zu schwanken an, sodass er wieder umkehren muss. Stattdessen sucht der Experte, der seit elf Jahren für die GVB arbeitet, das Dach mit dem Feldstecher ab.



Der Hauseigentümer Alfred Kohli zeigt dem GVB-Schätzungsexperten Joe Wyss den Hagelschaden.

Optimale Lösungen

Nun ist er zeitlich im Verzug, was sich nicht bessert, als ihn zum zweiten Mal ein Kunde warten lässt: Der Hausherr hatte beim Nachbarn ein Schwätzchen gehalten und ihn einfach vergessen. Wyss informiert übers Handy die nächste Kundin über seine Verspätung und widmet sich dann dem Eigentümer und den Schäden, die der Hagel an dessen Gebäude hinterlassen hat. «Für den Kunden ist ein Schaden immer wichtig, egal, wie geringfügig er aus unserer Sicht

sein mag. Trotz engem Zeitbudget behandle ich deshalb jeden Kunden so, als wäre er der einzige», meint der Schätzungsexperte, der bei seiner Arbeit vor allem den Kundenkontakt liebt: «Mir ist das Vertrauensverhältnis zu den Kunden sehr wichtig. Deshalb suche ich mit gesundem Menschenverstand immer nach der Lösung, die nicht nur die Richtlinien der GVB berücksichtigt, sondern auch für den Kunden stimmt.» So hat Wyss am Ende des Nachmittags nicht nur Schäden von insgesamt rund 30000 Fran-

Für die GVB im Einsatz

Die GVB beschäftigt rund 130 Architekten und Baufachexperten als nebenamtliche Schätzungsexperten, die nach der Erstellung oder der Renovation einer Liegenschaft deren Versicherungswert (neu) schätzen. Nach Gebäudeschäden besuchen sie die Kunden und besichtigen mit ihnen den Schaden. Sie zeigen ihnen, inwieweit er gedeckt ist, prüfen die Offerte für die Reparaturen und später auch die Rechnungen der Handwerker. Jährlich bearbeiten die Schätzungsexperten für die GVB insgesamt gegen 20000 Schadenfälle.

ken aufgenommen, sondern auch unterschiedlichste Menschen unterstützt und beraten. Noch ist die Arbeit nach dem heftigen Hagelzug nicht getan: Der Schätzungsexperte

aus Häutligen besucht auch in den nächsten Tagen wieder Kundinnen und Kunden im Amt Konolfingen. Und weitere Sommergewitter werden folgen.



Die Hagelkörner beschädigten den Fensterrahmen aus Holz.



Joe Wyss sucht mit dem Feldstecher das Dach eines Kunden nach Schäden ab.