



SCHADENMANAGEMENT IN MÜNSTER

„Klären, was als Erstes zu tun ist.“

Eine Stadt versinkt. Der 28. Juli 2014 bringt Regenfluten bisher ungeahnten Ausmaßes nach Münster. Zwei Menschen sterben, Hunderte Wohnungen werden unbewohnbar, Tausende Menschen erleiden Schäden an Hab und Gut. Eine Stadt leidet monatelang unter den Folgen einer Katastrophe. Hier, im flachen Münsterland, weitab von größeren Flüssen, hat mit Überschwemmung niemand gerechnet. Die örtlichen Versicherungsunternehmen stemmen mehr als 30.000 Schäden, arbeiten aus den Fluten heraus. Ein Bericht.

„Stockdunkel, Straßen und Gehwege nicht mehr unterscheidbar, Sirenen und der Widerschein von Blaulicht.“ Andreas Vietor setzt sich am Abend dieses 28. Juli, einem Montag, in seinem holländischen Urlaubsort ins Auto und fährt zurück. Seine App hatte ihm eine Unwetterwarnung gemeldet, wie auch allen Kunden der Westfälischen Provinzial. Vietors Anruf bei seinen Nachbarn bringt Gewissheit: Komm zurück. Der Keller ist voll. Wasser überall.

Der Hauptabteilungsleiter Privatkunden der Provinzial und Leiter der Projektsteuerungsgruppe Starkregen des GDV kommt zurück und gerade noch durch, „aber fragen Sie nicht, wie“. Die Polizei riegelt Münster weitestgehend ab. Zufahrtsstraßen, Unterführungen, Umgehungsstraßen stehen teilweise kniehoch unter Wasser. Die Flut lässt Autos wie Schiffchen schwimmen. Es regnet schon seit Stunden, es wird weiterregnen bis Mitternacht. 292 Liter pro Quadratmeter in sieben Stunden. Normalerweise regnet es im gesamten Monat Juli 76 Liter pro Quadratmeter.

Das Wasser fließt nicht mehr ab, es steigt im gesamten Stadtgebiet. Der Strom fällt aus. Die Pumpwerke streiken. Münster, die knapp 300.000 Einwohnerstadt in Westfalen, 303 Quadratkilometer Stadtfläche, versinkt.

Die Feuerwehr kann die eingehenden Anrufe auf der Notleitung kaum bewältigen. 13.000 werden es sein, berichtet später Feuerwehrchef Benno Fritzen. Auch bei der Provinzial und bei den Kollegen der LVM Versicherung häufen sich die Anrufe. Die ersten Schäden sind Sturmschäden, das Unwetter Quintia hatte sich mit Sturm und Hagel angekündigt. Bäume stürzen auf Fahrzeuge. Blitzeinschläge lassen Dachstühle brennen.

Dann steigt das Wasser. Die Katastrophe ist da, blitzschnell. Durch Regen. „Die Menschen denken bei Flut immer an Flüsse“, sagt Heinz Gressel, Leiter der Abteilung Sachversicherung bei der LVM. An Starkregen denken sie in Münster nicht. Und sind auch nicht darauf vorbereitet.

Im Restaurant von Andreas Hartmer, einem beliebten Ausflugslokal, tropft es erst durchs Dach, dann fließt es durch die Türöffnungen. Hartmer und seine Kollegen versuchen, das Wasser mit Wannen aufzufangen, doch das schaffen sie nicht.

Provinzial und LVM rufen ihre Krisenstäbe zusammen. Beide Versicherer starten ihre Sondereinsatzpläne für Unwetterkatastrophen. Sie verstärken Personal und bündeln Kompetenzen, verschlanken und versimpeln Abläufe. Damit sie ihren Kunden jetzt und in den folgenden Tagen und Wochen schnell und unkompliziert helfen können, denken sie den zweiten und dritten Schritt gleich mit dem ersten: Die LVM ordert schon an diesem Abend – da sind Ende und Ausmaß der Katastrophe noch nicht absehbar – im ganzen Bundesgebiet Trockengeräte. Die Provinzial bittet bundesweit die Kollegen der öffentlichen Versicherer um personelle Unterstützung. Ein Jahr zuvor, als die schlimmen Hagelkatastrophen über Süddeutschland wüteten, waren die Westfalen ihnen zu Hilfe gekommen. Jetzt machen sich die Kollegen aus Stuttgart auf den Weg nach Münster.

In den Geschäftsstellen und in den Zentralen nehmen sie nicht nur die Anrufe von Geschädigten auf und verarbeiten die Onlinemeldungen. Menschen, denen die Regenflut die Wohnungen weggespült hat, brauchen Notunterkünfte. Welche Quartiere sind nutzbar, welche stehen unter Wasser? Das Netzwerk der Unternehmen greift und hilft.

Im Restaurant von Andreas Hartmer steht das Wasser inzwischen überall. Längst hat der Gastronom aufgegeben, den Fluten mit Schüsseln und Wannen Einhalt gebieten zu wollen. Für die mobile Schutzwand ist es auch zu spät. Das Wasser steigt die Stuhl- und Tischbeine hoch. Irgendwann schwimmen die weiß gedeckten Tafeln im Raum. Hartmer rettet sich in die erste Etage, verbringt die Nacht auf einer Couch.

Auch bei den beiden Versicherungsunternehmen steht das Wasser. Bei der LVM flutet es die Eingangshalle und kommt übers Dach in die fünfte Etage. Bei der Provinzial ist nach einem Rohrbruch eine komplette Büroetage unbenutzbar. „Zum Glück ist die IT nicht betroffen“, sagt Andreas Vietor. Die IT ist für die Erfassung und Bearbeitung der Schäden wichtig. Sie ist das Herzstück jedes Versicherungsunternehmens.

In dieser Nacht schläft niemand viel. Auch in den kommenden Tagen nicht.

Münster ist eine Stadt, in der Wohnraum knapp ist. Eine Stadt, in der unzählige Keller und Souterrains zu Wohnungen oder Büros ausgebaut sind. Mit wertvoller Technik, mit hochwertigen Möbeln, guten Teppichen, empfindsamem Parkett.

„Starkregen ist unberechenbar. Münster zeigt, dass es Zufall ist, wo Starkregen Schäden anrichtet. Wir brauchen darüber dringend mehr Erkenntnisse.“

Andreas Vietor, Leiter der Projektsteuerungsgruppe Starkregen des GDV

Eine Stadt versinkt. Sieben Stunden stürzt der Starkregen am 28. Juli 2014 auf Münster nieder.



„Haus und Hausrat müssen auch vor Starkregen geschützt werden. Unsere Experten beraten bei der individuellen Präventionsstrategie.“

Heinz Gressel, Leiter der Abteilung Sachversicherung bei der LVM Versicherung

Am Morgen danach stehen die Menschen zu Hunderten auf den Straßen, vor ihren vollgelaufenen Wohnungen. Keller und Souterrains sind geflutet, vor Garageneinfahrten haben sich Seen gebildet. Die Menschen warten auf die Feuerwehr, die das Wasser rauspumpen muss. Da, wo das Wasser schon raus ist, warten sie auf die Sachverständigen der Versicherer. Die Schäden müssen begutachtet und aufgenommen werden.

Sie stehen im Schlamm und wissen nicht weiter. „Das Wichtigste ist dann, dass die Menschen erfahren, was jetzt zu tun ist“, sagt Andreas Vietor. Die Mitarbeiter der Versicherungsagenturen und die Sachverständigen sagen es vor Ort, die Innendienstler sagen es am Telefon, via Twitter und auf den Homepages: die Schäden fotografieren und dokumentieren. Das Wasser muss raus. Dann das feuchte Inventar. Dann müssen die Räume trocknen. Die Versicherer melden es in den Regionalnachrichten des Fernsehens. Sie geben klare, kurze Orientierungshilfe auf allen Kanälen.

Manchen hilft es auch zu sagen: Die Versicherung deckt den Schaden. Für Gastwirt Andreas Hartmer ist das so. Nach dieser Nacht bahnt er sich durch sein geflutetes Restaurant den Weg nach draußen. „Einmal habe ich es geschafft durchzuwaten.

Noch mal konnte ich das nicht sehen.“ Ein Anruf bei seiner Provinzial-Geschäftsstelle bringt Klarheit: Ja, seine Elementarversicherung übernimmt die Kosten. Dass es die Kosten für eine Komplett-sanierung sein werden, ist zu diesem Zeitpunkt noch nicht klar. Das Wasser steht ja noch im Saal und in der Küche und richtet weiteren Schaden an. Wenige Stunden später ist der Sachverständige Stefan Komesker vor Ort und macht sich ein erstes Bild, zeigt die Strategie für die nächsten Tage auf.

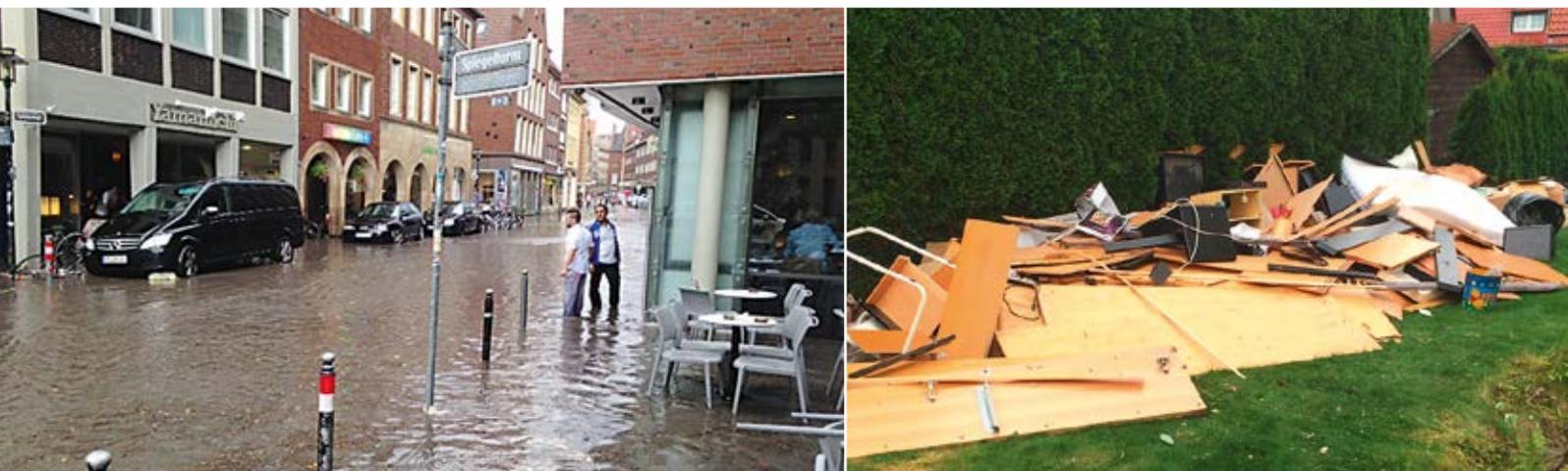
Zwei Tage nach dem Unwetter schmeißt Münster den vom Wasser verseuchten Hausrat weg. Berge von Computern, Sofas, Schränken, Fotoalben und Büchern reihen sich an den Straßenrändern. Noch ein trauriger Rekord des Regens: 10.000 Tonnen durchweichtes Mobiliar und Hausrat, nahezu das Doppelte des jährlichen Sperrmüllaufkommens der Stadt. Noch immer fährt die Feuerwehr im Dauereinsatz, um das letzte Wasser aus den letzten Wohnungen zu pumpen.

Zwei Tage nach dem Unwetter sind bei der LVM Versicherung die zusätzlichen Trockner angekommen. Dazu 50 Experten, die sie zu den Kunden bringen. Sie werden in extra aufgebauten Containern übernachten, zwei Wochen lang. Versicherungskunden können die so wichtigen Trockner über ihre Versicherungsunternehmen ordern. Alle anderen stehen tagelang in der Warteschlange der Stadtverwaltung. Trockner sind knapp.



Fünf schwere Naturkatastrophen, die von Starkregen geprägt sind
(angegeben ist der Schadenaufwand in der Elementarversicherung)

Ort	Anzahl der Sachschäden	Schadenaufwand in der Sachversicherung in Millionen Euro
Quintia (2014)	30.000	200
Norbert (2013)	26.000	140
Hilal (2008)	19.000	100
Rainer (2009)	18.000	85
Zsuzsanna (2008)	10.000	55



■ Das Wasser ist weg. Was war, ist hinüber

Zweiter Vor-Ort-Termin des Schadenregulierers Komesker bei Gastwirt Andreas Hartmer. Das Wasser ist weg, was war, ist hinüber. Die komplette Technik, Kühlanlagen, Kochherde. Mit Atemmaske räumt der Gastwirt die verdorbenen Lebensmittel aus. Dann folgt das Inventar. Dann müssen die Trockner aufgestellt werden, dann muss der Putz runter, der Boden raus. Der Sachverständige und sein Kunde besprechen den Sanierungsplan.

Schäden wie die von Andreas Hartmer sieht auch Heinz Gressel von der LVM in den kommenden Tagen und Wochen zuhau. „Das ist das Besondere an dieser Katastrophe: das exorbitante Schadensmaß und die Höhe der Einzelschäden.“ Mehr als 200.000 Euro beträgt ein einzelner Schaden bei der LVM, ein komplett zerstörter Keller mit wertvoller Ausstattung, mit Technik und hochwertigem Mobiliar.

Nach dem Sperrmüll folgen die Schuttcontainer an den Straßenrändern.

LVM und Provinzial greifen auf ihr Netzwerk an Handwerksfirmen zurück, vermitteln ihren Kunden Experten, die fachgerecht sanieren. Auch diese Sorge können sie ihnen abnehmen. Handwerker sind so knapp wie Trockner. Noch ein Jahr nach der Katastrophe gibt es Wartezeiten für Fliesen- und Estrichleger.

Die Telefone stehen einfach nicht still. Erst nach einer Woche pegeln sich die Schadenmeldungen

ein: allein in Münster knapp 5.000 Sachschäden mit 56 Millionen Euro bei der Provinzial, über 2.000 beschädigte oder total zerstörte Wohnungen und Häuser bei der LVM im Wert von 11 Millionen, Hausrat im Wert von über 5 Millionen Euro.

Die Arbeit ist längst nicht getan. Die Versicherer begleiten Wiedereinrichtung und Wiederaufbau, geben Rat am Telefon, immer wieder fahren die Schadenregulierer zu den Kunden, klären Details mit den Handwerkern.

„Münster wartet auf euch“, sagen die Stammgäste zu Andreas Hartmer. Ein Hochzeitspaar verschiebt seine Trauung, weil es unbedingt bei ihm feiern will. Der Gastronom improvisiert. Er stellt vor sein kaputtes Haus ein kleines Bistro, im Imbisswagen gibt es Snacks, Getränke werden in Flaschen serviert. Im Restaurant arbeiten die Handwerker.

Münster braucht Geduld. Allein die Trockner brauchen bis zu sieben Wochen, bis die Wände trocken sind. Länger als üblich, der Sommer ist feucht. Noch immer zeigen sich Schäden: Schimmel in den Wänden, Ölreste im Mauerwerk. Es dauert.

Erst acht Monate nach der Katastrophe eröffnet Andreas Hartmer sein Restaurant wieder. Als Dank an die Menschen und die Stadt nimmt er regionale Produkte ins Sortiment.

„Die Menschen denken bei Überschwemmung immer an Flüsse“, sagt Heinz Gressel. In Münster denken sie bei Überschwemmung an Starkregen. Seit dem 28. Juli 2014.

Wochenlang ist Münster nach der Sturzflut aus den Wolken im Ausnahmezustand.