

## SANIERUNG VON HAUSRAT UND INHALT

- Gezielte Erstmaßnahmen
- Strenge Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit
- Besondere Leistungen bei gewerblichen Schäden
- Sanierung wertvoller Antiquitäten
- Konsequenter Arbeits- und Umweltschutz

# sprint.



# KOSTENSENKUNGSPOTENZIAL FÜR VERSICHERER: SANIERUNG STATT NEUKAUF.

Wie kein zweites Unternehmen der Sanierungsbranche ist Sprint für seine vielfältigen Fähigkeiten in der Sanierung von Hausrat und Inhalt bekannt. Seit Jahrzehnten entwickelt das Unternehmen immer neue Techniken und Verfahren, mit denen beschädigte Gegenstände sorgfältig wiederhergestellt werden können.

Die Sanierung von Hausrat und Inhalt stellt viele Unternehmen vor schwer lösbare Herausforderungen. Nicht nur, weil sie sich bei der Menge der zu sanierenden Gegenstände einer Vielzahl unterschiedlichster Materialien gegenübersehen. Materialien, die alle ihre individuellen Behandlungsmethoden erfordern. Sondern auch, weil gerade in diesem Bereich die Wirtschaftlichkeit eine herausragende Bedeutung hat. Die so einfach klingende Faustformel, nach welcher der Sanierungsaufwand generell unter 50 % des Wiederbeschaffungswertes liegen sollte, hat es in Wahrheit in sich. Denn sie erfordert nicht nur eine sehr genaue Kenntnis von Bezugsquellen und Preisen. Sie setzt auch voraus, dass Kitsch von Kunst, dass Original von Kopie unter-

schieden werden muss. Und spätestens an dieser Stelle müssen viele Unternehmen passen.

Sprint verfügt über einen gigantischen Erfahrungsschatz. Zigtausende von Schäden jährlich, Hunderttausende von Schäden über die Jahrzehnte – wahrscheinlich ist kein Sanierungsfall denkbar, der durch die Spezialisten von Sprint nicht schon einmal bearbeitet wurde. Daher wissen wir auch, dass ein Großteil des Sanierungsaufwandes zwischen 10 % und 35 % des Wiederbeschaffungswerts liegt. Richtig durchgeführt, birgt die Sanierung von Hausrat und Inhalt für die Versicherungen also erhebliches Kostensenkungspotenzial.

Dass das Wissen des Unternehmens mit jedem Sanierungsfall wächst, dass kein Wissen verloren geht – dafür sorgt die Sprint-Akademie. Hier schulen nicht nur gestandene Sprint-Experten ihre Kollegen und geben so ihre Erfahrungen weiter. Hier unterrichten auch externe Sachverständige – etwa solche, die sich auf Kunst und Antiquitäten spezialisiert haben.



© kallejpp/photocase.com



© istockphoto.com/marc\_fischer

## Hausrat oder Inhalt – der kleine große Unterschied.

Auf den ersten Blick wirkt alles gleich: Der Küchenstuhl wird durch einen Brand genauso in Mitleidenschaft gezogen wie der Stuhl im Büro. Beide werden durch thermische Einwirkung, durch Löschwasser oder durch Rußbeaufschlagung in gleichem Maß geschädigt.

Doch auch wenn die Handgriffe – mit wichtigen Ausnahmen – dieselben sind: Der Unterschied im Management ist immens. Inhaltsanierung bedeutet immer die Sanierung gewerblicher Gegenstände. Damit rückt das Thema „Betriebsunterbrechung“ zwangsläufig in den Fokus einer jeden Betrachtung. Denn besonders in Zeiten des „Just in time“ sind Unternehmen darauf angewiesen, zu jeder Zeit erreichbar und „funktionsfähig“ zu sein. Ist das nicht der Fall, treten schnell andere Unternehmen an ihre Stelle und schließen die entstandene Lücke. Die Folge: Betroffene Unternehmen verlieren wichtige Kunden, ihnen droht das Aus. Und tatsächlich zeigt eine US-amerikanische Studie, dass 40 % aller

Unternehmen, die einem Schaden mit anschließender Betriebsunterbrechung ausgesetzt waren, innerhalb von fünf Jahren aufgeben müssen.

Die Sanierung von gewerblichen Schäden wird bei Sprint daher gesondert behandelt. Hier bietet das Unternehmen gewerblichen Kunden gleich eine ganze Palette von Dienstleistungen, die das Risiko einer Betriebsunterbrechung deutlich senken. Schnelle Reaktionszeiten, gezielte Ersthilfemaßnahmen und die planvolle und zügige Sanierung sorgen dafür, dass Maschinen schnell wieder ans Laufen kommen.

Und damit auch die Administration der Unternehmen kurzfristig wieder einsatzfähig ist, kümmert sich Sprint mit gleicher Sorgfalt um die Inhaltsanierung.



## Das ganze Know-how ist gefordert.

Brandschäden, Wasserschäden, Schäden durch Einbruch oder Vandalismus – auf den ersten Blick scheint die Unterteilung möglicher Schäden an Hausrat und Inhalt sehr einfach. Wie kompliziert die Sachverhalte in Wahrheit aber sind, zeigt der Blick auf die betroffenen Gegenstände und ihre Materialien. So können bei Wasserschäden Klei-

steigen die Anforderungen an ein modernes Sanierungsunternehmen enorm. Denn es sind nicht nur Kenntnisse über den Wert einer fast unüberschaubaren Menge an Gegenständen gefragt. Ohne sie ist eine wirtschaftliche Wiederherstellung schlicht unmöglich. Damit verbunden sind außerdem sehr hohe Ansprüche an Materialkenntnisse. Ohne das



dungsstücke oder Möbel, Elektronikgeräte oder Bücher, Antiquitäten oder wertvolles Porzellan betroffen sein. Kleidungsstücke können aus echtem Leder oder aus Kunstleder bestehen, aus Natur- oder Synthetikfasern. Echtes Leder wiederum kann Glatt- oder Veloursleder sein.

Schon hier wird klar: Zieht man alle möglichen Fälle von Schäden an Hausrat oder Inhalt in Betracht,

Wissen, wie welches Material auf die einzelnen Sanierungsverfahren reagiert, wird das Bemühen um eine Wiederherstellung zum Blindversuch.

Wollte man alle Sanierungsmöglichkeiten von Hausrat und Inhalt vollständig darstellen, wäre das Ergebnis ein Buch von beachtlichem Umfang. Daher beschränken wir uns an dieser Stelle auf die beispielhafte Beschreibung von drei Projekten.

## BEISPIEL 1: HAUSRATSCHADEN.

### Sanierung eines Stuhls mit textilem Bezugsstoff.

Der Brand in einem Wohnhaus wird schnell entdeckt. Nach kurzer Zeit schon ist die Feuerwehr zur Stelle und hat die Flammen schnell im Griff. Dennoch ist der materielle Schaden beträchtlich. Denn Löschwasser und Ruß haben vielen Hausratgegenständen schwer zugesetzt.

Zu den Gegenständen gehört ein Stuhl mit hellem textilem Bezugsstoff. Er wurde zwar nicht vom Löschwasser in Mitleidenschaft gezogen, doch er

zeigt das typische Schadenbild nach einem Brandschaden: Verfärbungen und vor allem starke Verschmutzungen durch Rußbeaufschlagung. Hinzu kann die Korrosion von Metallflächen kommen. Und bei Brandschäden unvermeidlich: ein penetranter Brandgeruch. Würde der Stuhl zusätzlich Verschmelzungen oder Verkokelungen aufweisen, wäre er nicht mehr zu sanieren. Lediglich bei besonders wertvollen Objekten könnte es sich lohnen, beschädigte Teile in einer Fachwerkstatt ersetzen zu lassen.

## Brandrückstände – ein gefährlicher Giftcocktail.

Ein Brand ist ein Oxidationsprozess. Sauerstoff reagiert chemisch mit dem brennbaren Material. Das geschieht unter Freisetzung von Energie in Form von Hitze. Zu sehen ist der Prozess als Flamme oder Glut.

In aller Regel verbrennen Gegenstände nicht vollständig. Die für eine vollständige Verbrennung notwendigen Verhältnisse in Bezug auf Menge, brennbares Material, Sauerstoff, Umgebungstemperatur etc. sind nur äußerst selten gegeben. Daher ist der weitaus größte Teil der Verbrennungen unvollständig.

Ein wesentlicher Rückstand unvollständiger Verbrennungen ist Ruß. Auch wenn er hauptsächlich aus Kohlenstoff besteht, ist er nicht ungefährlich. Denn zum einen sind die kleinsten Rußpartikel lungengängig und können zu schweren gesundheitlichen Beeinträchtigungen führen. Zum anderen entstehen bei einem Brand sehr häufig auch Schadstoffe, die sich an die Rußpartikel anlagern.

### Die besondere Herausforderung: PVC.

Das ganze Know-how eines Sanierungsunternehmens ist gefragt, wenn durch ein Feuer Gegenstände aus PVC abbrennen. Ab einer Temperatur von 120 Grad spaltet sich Chlor aus dem PVC ab und verbindet sich mit dem Wasser in der Luft zu Chlorwasserstoff. Diese Verbindung löst sich in der Luftfeuchte. In der Folge entsteht Salzsäure, die sich als Kondensat niederschlägt. Metallische Blankteile beginnen innerhalb von Stunden zu rosten. Ohne eine schnelle und fachgerechte Behandlung droht jetzt die völlige Zerstörung der betroffenen Gegenstände.

Nicht minder problematisch ist die Freisetzung eines lebensgefährlichen und umweltzerstörenden Giftstoffs: Dioxin. Die Sicherung der hochtoxischen Brandrückstände und eine professionelle Dekontamination erfordern Know-how und Zeit.



## Erstmaßnahmen schützen vor weiteren Beschädigungen.

Vor der Sanierung ist das Möbel sofort von eventueller Feuchtigkeit zu isolieren. Das ist nicht nur wichtig, damit der Stuhl selbst nicht weiter geschädigt wird. Auch der feuchte Teppichboden kann durch Reaktionsprozesse feuchter Hölzer oder Oxidationsprozesse von Metallen schwer in Mitleidenschaft gezogen werden. Daher wird das Möbel von einem durchnässten Teppich entfernt oder es werden Folien untergelegt.

Jeder Sanierer bei Sprint weiß, wie tückisch Rußbeaufschlagungen auf Textilien sind. Daher gilt vor allem, dass absolut nichts auf beaufschlagten Polstern abgelegt werden darf. Alles, was zu einem Verschmieren der Beaufschlagung führen könnte, wird sorgfältig vermieden.

Die Reinigung des Bezugsstoffs beginnt mit einer gründlichen Entfernung der Rußbeaufschlagung. Dazu werden betroffenen Flächen gegebenenfalls in mehreren Arbeitsgängen abgesaugt. Sind die Bezüge entfernbar, ist die weitere Reinigung in jedem Fall problemloser, als wenn sie nicht lösbar auf dem Korpus aus Holzgestell und Polsterung aufgebracht sind. In diesem Fall müssen die Möbel mit wässrigen Lösungen reinigungsfähig sein. Sonst sind sie nur bedingt wiederherstellbar.

Generell gilt: Vor einer Reinigung wird an verdeckter Stelle geprüft, inwieweit die Stoffe farbecht und reinigungsfähig sind. Bei der Reinigung ist darauf zu achten, dass die Polster nicht durchnässt werden. Diese Genauigkeit gilt bis ins Detail: Ein getackelter Blindstoff zwischen Polster und Bezug zum Beispiel wird entfernt, um zu überprüfen, ob ggf. die Federn korrodiert sind. Holz- und Metallflächen werden durch Abkleben mit Folie vor Feuchtigkeit geschützt.



Textilcouch mit starker Rußbeaufschlagung



Textilcouch nach der Sanierung

## Detachur und Geruchsbehandlung.

Auch nach der sorgfältigsten Reinigung können Flecken sichtbar bleiben. Dann gehen die Sprint-Experten diese Schäden mit gewissenhafter Handarbeit an: mit der Detachur. Sie bedeutet die Einzelbearbeitung von Verfleckungen mit speziellen, oft Sprint-eigenen Reinigungsmitteln.

Und damit nicht nur optisch, sondern auch olfaktorisch keine Erinnerung an den Schaden bleibt, legt Sprint auch auf die Beseitigung von Gerüchen großen Wert. Ist eine Nasswäsche der Bezüge möglich, werden bei diesem Vorgang die Mittel zur Geruchs-beseitigung direkt zugegeben. Sind anschließend

trotzdem noch Gerüche wahrzunehmen, setzt Sprint z.B. auf die Behandlung der betroffenen Gegenstände mit Ozon.

Grundsätzlich ist bei der Geruchsbehandlung genaueste Kenntnis der Reaktion der unterschiedlichen Materialien von entscheidender Bedeutung. Denn organische und anorganische Materialien verhalten sich höchst unterschiedlich. Organische Substanzen wie Holz, Leder oder Textilien können ihre Eigenschaften verändern. Falsch angewandt, kann die Geruchsbehandlung das betroffene Material zerstören.

## Sanierung – ein aktiver Beitrag für den Umweltschutz.

Ein sehr großer Teil von Gegenständen, die durch Brand, Wasser oder Vandalismus beschädigt werden, kann wieder saniert werden. Das bedeutet nicht nur erhebliche Ersparnisse für die Versicherungen. Denn wie bereits erwähnt, betragen die Kosten für die Sanierung von Hausrat und Inhalt zwischen 10 % und 35 % des Wiederbeschaffungswertes. Es bedeutet zudem eine erhebliche Entlastung für die Umwelt durch die Schonung von Ressourcen. Denn was saniert werden kann, muss nicht neu hergestellt werden.

Trotzdem bedeutet die Sanierung immer den Einsatz von Reinigungsmitteln. Zum Schutz der eigenen Mitarbeiter und zur Entlastung der Umwelt hat Sprint als erstes Unternehmen seiner Branche schon vor Jahren damit begonnen, lösungsmittelfreie Reinigungsmittel zu entwickeln. Produkte, die aber keinerlei Kompromiss in Sachen Wirksamkeit bedeuten.

Gerade im Zusammenhang mit der Brandschaden-sanierung fallen Waschwässer an, die einen wahren

Giftcocktail darstellen. Diese Waschwässer werden durch Sprint mit der allergrößten Sorgfalt entsorgt. Alle Abfälle – ob fest oder flüssig – werden gesammelt und in den vorgeschriebenen Behältern bis zum Abtransport durch zertifizierte Unternehmen aufbewahrt. Art und Menge der Abfälle und der Ort ihres Anfalls werden lückenlos dokumentiert, um diese Angaben in die jeweiligen Entsorgungsnachweise übernehmen zu können. Kühlschränke, Leuchtstoffröhren und Elektronikschrott werden getrennt vom übrigen Abfall gesammelt und entsorgt.

Arbeits- und Umweltschutz werden bei Sprint groß geschrieben. Regelmäßig und in deutlich kürzeren Abständen als gesetzlich vorgeschrieben erhalten unsere Mitarbeiter entsprechende Unterweisungen. Längst ist dieses Bewusstsein Teil unserer Unternehmenskultur. Der sichtbare Ausdruck unseres Engagements in Sachen Umweltschutz ist die aktive Förderung des WWF durch Sprint.

## BEISPIEL 2: INHALTSSCHADEN.

### Derselbe Stuhl – ein anderer Schaden.

Wie verändert sich die Sanierung, wenn der Stuhl nicht in einem privaten Haushalt, sondern in einem Unternehmen steht? Wenn der Schaden also ein gewerblicher Schaden ist.

Ganz grundsätzlich lässt sich sagen: Bei einem gewerblichen Schaden ist eine schnellere Reaktion vonnöten. Denn hier sind im Regelfall nicht die materiellen Schäden das Hauptproblem. Viel problematischer sind mögliche Betriebsunterbrechungen. Sie sind nicht nur extrem kostspielig. Im schlimmsten Fall bedeuten sie das Ende des betroffenen Unternehmens. Die Experten von Sprint-Industry

setzen daher alles daran, Ausfallzeiten so gering wie irgend möglich zu halten.

Natürlich ist das Hauptaugenmerk dabei zunächst auf Maschinen und maschinelle Anlagen gerichtet. Sie müssen möglichst schnell wieder ans Laufen kommen. Aber auch die Administration eines Unternehmens muss schnell wieder funktionieren. Das Unternehmen muss erreichbar sein, Aufträge müssen bearbeitet und Rechnungen geschrieben werden. Also darf auch die Sanierung des Bürostuhls nicht lange auf sich warten lassen.

### Der Bürostuhl als Ware.

Von den Abläufen der Sanierung wird sich gegenüber einem Stuhl aus einem Privathaushalt nichts ändern. Es sei denn, der Stuhl ist kein Einrichtungsgegenstand der Büroetage, sondern ein Erzeugnis des Unternehmens. Wenn also nicht nur *ein* Stuhl von dem Unglück betroffen ist, sondern gleich meh-

re – vielleicht sogar Hunderte. Dann werden die Sprint-Experten nach geeigneten Verfahren suchen, die natürlich zu einem perfekten Sanierungsergebnis führen, bei denen aber durch eine weitgehende Standardisierung der Abläufe jede Möglichkeit zur Reduzierung von Kosten ausgeschöpft wird.



## BEISPIEL 3: HAUSRATSCHADEN – ANTIQUITÄT.

### Replik? Antiquität? Liebhaberei?

Regulierer von Hausratschäden kennen das Problem genauso wie die Sanierer von Sprint: In einer Wohnung steht ein stark beschädigtes altes Möbel und der Versicherungsnehmer gibt an, es handle sich bei dem guten Stück um ein Stilmöbel von beträchtlichem Wert. Stimmt diese Information oder handelt es sich lediglich um eine gut gemachte Replik, deren Wert eine Restauration auf gar keinen Fall rechtfertigen würde? Wie unterscheidet man Wertvolles von Wertlosem? Und: Ist eine Wiederherstellung technisch überhaupt möglich?

Hunderttausende von Sanierungsfällen haben bei Sprint ein einzigartiges Wissenspotenzial entstehen lassen. Das setzt unsere Mitarbeiter in den allermeisten Fällen in den Stand, den Wert von Hausratgegenständen beurteilen zu können. Und zu erkennen, ob es sich bei dem betreffenden Gegenstand wirklich um eine Kostbarkeit handelt oder ob sein Wert eine Sanierung nicht rechtfertigt. Bleibt bei aller Erfahrung eine Unsicherheit, wird externer Sachverstand hinzugezogen.

### Wirtschaftlicher Wert vs. ideeller Wert.

Selbst wenn eine Sanierung unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht zu rechtfertigen ist, kann eine Sanierung grundsätzlich sinnvoll sein. Etwa, wenn ein Möbel zwar keinen hohen Wert darstellt, für den Betroffenen aber mit vielen Erinnerungen verbunden ist.

men wir alles, um die Kunden der Versicherungen zufrieden zu stellen. Dazu gehört vor allem, die Wünsche der Betroffenen zu hören und ernst zu nehmen. Allerdings stimmen die Sprint-Mitarbeiter in diesen Fällen die Entscheidung für oder gegen eine Sanierung mit dem Regulierer und ggf. auch mit dem Sachverständigen ab.

Sprint tritt in aller Regel im Namen großer deutscher Versicherer auf. In dieser Rolle unterneh-



# SPRINT BEI DER SANIERUNG VON HAUSRAT/INHALT: ÜBERZEUGEND IN TECHNIK UND LEISTUNG.

## Die Leistungen:

- Gezielte Erstmaßnahmen
- Wirtschaftliche Bewertung der betroffenen Gegenstände
- Bewertung der Sanierungsfähigkeit von Hausrat
- Gesonderte Behandlung gewerblicher Schäden
- Gründliche Beseitigung von Beaufschlagungen
- Korrosionsschutz
- Detachur
- Geruchsbehandlung
- Hohe Umweltstandards

## Der Nutzen für Ihre Kunden:

- Hohe Kosteneinsparungen gegenüber Neuanschaffungen
- Passende Lösungen auf hohem, bundesweit standardisiertem Niveau
- Schnelle Reaktionszeiten dank bundesweitem Niederlassungsnetz
- Transparenz und Entlastungen durch Zugriff auf die digitale Projektakte SESAM

## Die Sprint-Vorteile generell:

- 24-Stunden-Erreichbarkeit
- Einheitliche Service-Nummer 0180-444 57 57\*
- Spezielle Notdienst-Fahrzeugflotte
- Notdienstgarantie: innerhalb von drei Stunden deutschlandweit
- Modernstes technisches Equipment
- Bundesweit standardisiertes, hohes technisches Niveau
- Schnelle und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Material- und umweltschonendes Vorgehen
- Keine Berechnung von An- und Abfahrt
- Pauschale Abrechnung
- Alles-aus-einer-Hand-Konzept: nach Abschluss von Ersthilfe/Notdienst sofortiger Start der Sanierungsarbeiten durch Sprint

# sprint.

■ Sprint Sanierung GmbH  
Bundesweite Service-Nummer:  
Telefon 0180-444 57 57\*  
Telefax 0180-445 46 47\*  
E-Mail: [info@sprint.de](mailto:info@sprint.de)  
Internet: [www.sprint.de](http://www.sprint.de)

\*20 Cent/Anruf aus dem Festnetz der Deutschen Telekom.