

Sanitär

Die klimatischen Veränderungen bieten dem SHK-Handwerk eine große Chance: Millionen von Hausbesitzern sind von Schäden durch rückfließendes Wasser aus der Kanalisation bedroht. Sie wissen es nur noch nicht und sind auf die Beratung durch Fachleute angewiesen, um sich effektiv vor Rückstau schützen zu können.

Gute Geschäfte sind für Handwerker, die ihre (potenziellen) Kunden aktiv informieren und so selbst Nachfrage schaffen auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten möglich. Für den geschäftstüchtigen Handwerks-Unternehmer ist es wichtig, Trends frühzeitig aufzuspüren und zusammen mit allen Mitarbeitern in Neu-Geschäfte umzuwandeln. In den vergangenen Jahrzehnten war das beispielsweise die Integration der Toiletten und Bäder in die Wohnungen, dann der Einbau einer Zentralheizung und neuer Heizöfen, die Sanierung maroder Wasserleitungen und schließlich jüngst die Umgestaltung und Modernisierung von Badezimmern zu Wellness-Oasen auf kleinstem Raum. Genau so ein Trendthema ist der Schutz vor Rückstau, der für engagierte Handwerker Neu-Geschäft, Wartungs- und Folgeaufträge birgt.

Zunehmende Starkregenfälle

Die Gefahr wächst mit der steigenden Tendenz zu Starkregenfällen. Denn Millionen deutsche Haushalte sind aufgrund nur unzureichend dimensionierter öffentlicher Kanäle von Schäden durch Rückstau aus der Kanalisation bedroht, ohne davon zu wissen. Noch nie waren die Schäden durch Überschwemmungen und Rückstau so hoch wie jüngst. Im vergangenen Sommer machten Starkregenfälle weite Teile Deutschlands zum Katastrophengebiet, als Autobahnen und Straßenzüge überflutet und teilweise ganze Haushalte zerstört wurden. Klimaforscher und anerkannte Meteorologen sind sich einig: Starkregenfälle wird es in Zukunft häufiger geben. Zudem sind die Haftungsfragen kompliziert, wenn es um das Thema Rückstau geht. Nach einem im Mai 2004 veröffentlichten Urteil des Bundesgerichtshofs haften Kommunen beispielsweise nicht für Wasserschäden nach einem Jahrhundertregen im Falle höherer Gewalt. Darüber hinaus schreiben die Kommunen den Grundstücksbesitzern vor, dass sie sich gegen Rückstau selbst zu sichern haben. Mit einer so



Hausbesitzer haben Angst vor den Folgen eines Rückstauschadens. Deshalb sind sie auf den Rat kompetenter Fachleute angewiesen

Rückstau: Fachhandwerk ist gefordert

Gefahr mit Potenzial

genannten Elementarversicherung, die zusätzlich zur Hausrat- und Gebäudeversicherung abgeschlossen werden muss, kann man sich zwar in der Regel gegen Rückstau versichern. Allerdings müssen dann funktionierende Rückstauverschlüsse eingebaut sein, die den einschlägigen Vorschriften und Regeln der Technik entsprechen. Sonst drohen eingeschränkte Entschädigungen oder gar die Ablehnung von Ansprüchen.

Kompetenter Rat gefragt

Man kann es also drehen und wenden wie man will, der „schwarze Peter“ bleibt immer beim Grundstücksbesitzer. Die entsprechende Vorsorge spielt deshalb für Hausbesitzer, Bauherren und Renovierer eine wichtige Rolle. Sie haben nicht zu Unrecht Angst vor den Schäden und Folgekosten eines überfluteten Kellers: unbrauchbar gewordene Bodenbeläge, Möbel und Hausrat müssen ersetzt, die Räume entfeuchtet und frisch renoviert werden. Was besonders schmerzt, sind die Folge-

kosten durch den Wertverlust der Immobilie. Der Bedarf am fachgerechten Einbau von Rückstauschutzprodukten ist also groß – es fehlt nur an Aufklärung und Beratung durch kompetente Fachleute.

Auf Kontakte kommt es an

In der Praxis gibt es zahlreiche Anlässe, die sich für eine proaktive Beratung anbieten: neben dem Einsatz nach sintflutartigem Regen und der regulären Heizungs-Wartung zählt auch die Beratung bei Neubau / Renovierung dazu. Als aktiver Sanitär-Installateur ist es wichtig zu wissen, wie der Kunde in diesen Fällen möglicherweise denkt und handelt. Im Fall des Neubaus beziehungsweise der Renovierung ist die Rückstauproblematik beispielsweise nur eines von vielen Themen, das den Kunden beschäftigt. Er muss sich mit vielfältigen, für ihn völlig neuen Vorschriften, Themen, Sachverhalten auseinandersetzen, um kompetenter Auftraggeber zu sein. Dafür nutzt er entsprechende Medien und infor-

miert sich in Fachartikeln, Produktbeschreibungen und eventuell noch über die Service-Hotline oder die Leserfragen-Ecke. Für den aktiven Sanitär-Installateur ist es deshalb unerlässlich, ebenfalls eine gewisse Auswahl der wichtigsten Fach- und Bauherren-Zeitschriften quer zu lesen, um stets auf dem Laufenden zu sein und zu wissen, was den Bauherren möglicherweise bewegt. Außerdem sollte er aktiv Kontakt zu den Architekten und Bauunternehmen im Umkreis halten und den Austausch zum Beispiel durch ein regelmäßiges Gespräch über aktuelle Themen suchen. Denn der Bauherr vertraut auf die Erläuterungen und Empfehlungen seines Architekten beziehungsweise Bauunternehmers – auch wenn es um die Sanitär-Installation geht. Deshalb bietet es sich an, die Fachpartner schriftlich über Notwendigkeit und Möglichkeiten eines professionellen Rückstau-Schutzes zu informieren.

Informationsdefizite nutzen

Meist erfährt der Bauherr von der Gemeinde oder vom kommunalen Bauamt, dass er ei-



Anerkannte Meteorologen sind sich einig: Starkregenfälle wird es in Zukunft häufiger geben



Kompetenz zeigen lohnt sich: Bieten Sie dem Bauherrn ruhig frühzeitig die Erstellung eines Entwässerungsplans an

nen Entwässerungsplan zur Einreichung beim Bauamt benötigt. Den Plan kann jeder erstellen – Planer, Architekt, Bauunternehmer oder Sanitär-Installateur – er muss nur sachlich und fachlich richtig sein. Nun beginnt der Bauherr, sich mit dem Thema Entwässerung auseinander zu setzen. Beim Bauamt erhält er aber im besten Fall eine Informationsschrift zum Thema Entwässerung. Dieses Informationsdefizit kann der Sanitär-Installateur nutzen, indem er in einer frühen Kontaktpase ungefragt die Erarbeitung eines Entwässerungsplans anbietet und erläutert, wofür dieser gut ist. Wenn der Bauherr von seinem Sanitär-Installateur erstmals erfährt, was Entwässerung von Grundstücken und Gebäuden überhaupt bedeutet, sollte ihm der Fachhandwerker die Möglichkeit geben, sich in Ruhe mit dem für ihn fremden Thema auseinanderzusetzen und etwa eine Woche später von selber telefonisch nachhaken, um einen Termin für ein ausführliches Aufklärungs- und Beratungsgespräch zu vereinbaren. Doch die Rückstaugefahr bietet nicht nur bei Neubau / Renovierung, sondern auch bei der regulären Heizungswartung und insbesondere natürlich nach starken Regenfällen gute Möglichkeiten für geschäftstüchtige Sanitär-Installateure. Wie diese Situationen für den eigenen Geschäftserfolg genutzt werden können, erfahren Sie in der nächsten SBZ-Ausgabe.



Unser Autor **Reinhard Späth** ist Dipl.-Betriebswirt und Marketingleiter der Kessel GmbH. In seiner Funktion ist er für das gesamte Produktmanagement verantwortlich. 85101 Lenting, Tel. (0 84 56) 27-0, Telefax (0 84 56) 27-2 00, www.kessel.de

Aktion Rückstau-Schutz

Ziel der Aufklärungskampagne des Entwässerungsspezialisten Kessel ist es, Handwerk, Handel, Planer und Bauherrschaft über die Gefahr von Rückstau aufzuklären und aufzuzeigen, wie man sich davor wirkungsvoll schützen kann. Die Aktion steht auf mehreren Säulen: Handwerker-, Handels- und Schulungsoffensive gehören ebenso dazu wie die Offensive Planer/Kommunen und die Medienarbeit in der Fach- und Endverbraucherpresse.

Schulungen und kostenlose Marketinginstrumente

Mit der Handwerkeroffensive will Kessel die Sanitär-Installateure ermutigen, selbst aktiv zu werden und nach System Keller auf Rückstausicherheit zu kontrollieren. Die Offensive soll den Handwerker fit machen: als Fachmann und Dienstleister für die kompetente Beratung und technische Ausführung, als Kaufmann für das Erfolg versprechende Geschäft mit dem Rückstau und als Vertrauten des Bauherrn für den Aufbau einer langfristigen Kundenbeziehung. Deshalb finden im Rahmen der Aktion Rückstau-Schutz zum einen spezielle Schulungen für das Fachhandwerk statt; das Themenspektrum reicht von versicherungsrechtlichen Aspekten über Produkte und Einbauerläuterungen bis zum Seminar über „Aktives Verkaufen“. Zum ande-

ren hat Kessel ein Kommunikations-Paket zum Thema Rückstau und moderne Entwässerungstechnik geschnürt. Das Paket enthält die Handwerkerbroschüre „Gefahr durch Rückstau“ mit den wesentlichen Fakten, die Handwerker über Rückstau wissen müssen. Zusätzliches Informations- und Werbematerial – wie Anzeigenvordrucke oder Florprospekte – und persönliche Hilfestellungen zum Beispiel in Form von Beratungsgesprächen und Vorträgen können die Handwerkspartner je nach Bedarf mit einem Gutschein im „Verkaufsfleifaden zur Aktion Rückstau-Schutz“ anfordern. Der Verkaufsfleifaden gibt zahlreiche Tipps, wie sich die allgemeine Wetterlage für das Geschäft mit dem Rückstau nutzen lässt. Außerdem bekommen die Handwerkspartner mehrere Bauherrenbroschüren „Ratgeber Entwässerung“, um das Beratungsgespräch mit dem Bauherrn oder Sanierer zu vereinfachen und zu vertiefen. Der Ratgeber erklärt auf verständliche Weise das 1 x 1 der Entwässerungstechnik mit Schwerpunkt Rückstau-Schutz und erläutert den Bedarf an fachgerechter Beratung und Ausführung.

Jeder engagierte Fachhandwerker, der seine Kunden proaktiv beraten und kostenlos Keller kontrollieren will, kann Kessel-Handwerkspartner werden und kostenlos die professionellen Kommunikationshilfen nutzen. Weitere Infos gibt es unter www.kessel.de



Kommunikationsmittel für die proaktive Rückstauberatung hält Kessel für Handwerksbetriebe bereit