

Wie eine Versicherungsmaklerin das Jahrhundert-Hochwasser erlebte

19.07.2021 [MARTIN THALER](#) [BERATER](#) [VERSICHERUNGEN](#) [TOP NEWS](#) [PANORAMA](#)

Das nordrhein-westfälische Städtchen Bad Münstereifel wurde vom Hochwasser der vergangenen Tage hart getroffen. procontra sprach mit Versicherungsmaklerin Kim Hahn über ihre Eindrücke, Arbeiten in der Krise und was sie sich nun von den Versicherern wünscht.



Aus dem mittelalterlichen Kleinod Bad Münstereifel ist eine Trümmerwüste geworden, wie Bilder von Maklerin Kim Hahn zeigen. Bild: Kim Hahn

Einst war Bad Münstereifel nicht nur beliebtes Reiseziel frenetischer Heino-Fans, auch Architektur-Freunde schätzten das kleine Städtchen südlich von Euskirchen aufgrund seiner mittelalterlichen Altstadt, durch deren malerische Gässchen sich das Flüsschen Erft schlängelt.

Mittlerweile ist aus dem Fachwerk-Kleinod mit Cafés und Geschäften eine Trümmerwüste geworden. Häuser sind zusammengebrochen, der Asphalt der Straßen ragt vielerorts in die Höhe, dazwischen türmen sich Schutt und Autos. „Ich habe meine Stadt nicht wiedererkannt, es sieht aus wie im Krieg“, schildert Kim Hahn die Eindrücke aus ihrer Heimatstadt.

Kein Strom, Telefon, Wasser, Internet

Die Versicherungsmaklerin hat mitten in der Altstadt nahe des Werther Tores, dem höchsten der vier Tore der Stadt, ihr Büro. Nur betreten kann sie es derzeit nicht: Meterhoch stand das Wasser, Schlamm im Erdgeschoss, das dort beheimatete Café ist komplett zerstört. Die Maklerin hat dementsprechend wohl Glück gehabt, da sich ihre Räumlichkeiten im ersten Stock befinden. Doch noch immer herrscht für dieses und viele weitere Gebäude Einsturzgefahr - an das Betreten des Büros ist zudem derzeit nicht zu denken. „Es gibt weder Wasser noch Strom oder Internet“, berichtet Hahn - zumindest das Mobilfunknetz ist halbwegs wieder hergestellt.

„Mir geht es aber vergleichsweise gut“, erzählt die Maklerin. „Ich bin gesund und habe noch ein Dach über dem Kopf, da mein Haus auf einem Berg liegt.“ Viele ihrer Nachbarn und Freunde stehen hingegen vor dem Nichts. Mindestens 24 Menschen sind - Stand Montag - bislang ums Leben gekommen, eine Einschätzung, wie hoch der Schaden ausfällt, gibt es derzeit noch nicht. Dass der Schaden enorm ausfallen wird, daran hat Hahn keine Zweifel. „Von jeweils zehn gemeldeten Schäden ist mindestens die Hälfte ein Totalschaden“, hat die Maklerin beobachtet und ist sicher: „So eine W...“ Sie jetzt auf die Versicherer zukommt, haben diese noch nicht erlebt.“



Um so wichtiger ist es, den Betroffenen schnelle Hilfe zukommen zu lassen. Auch wenn das Büro nicht zugänglich ist,

ist Hahn rund um die Uhr auf den Beinen, um nach ihren Kunden zu schauen. „Ich habe in den ersten Tagen mir meine Gummistiefel angezogen und habe diejenigen Kunden abgeklappert, die ich noch im Kopf hatte“, berichtet Hahn. Viele von ihnen können auf eine Entschädigung seitens ihrer Versicherung hoffen. „Ich würde sagen, dass 70 Prozent unserer Kunden eine Elementarversicherung abgeschlossen haben. Das ist ein Punkt, auf den wir immer großen Wert gelegt haben, auch weil das ja hier nicht das erste Hochwasser in der Region ist“, erzählt die Maklerin.

70 Prozent haben Elementarschutz

Mit einer Abdeckung von 70 Prozent wären die Kunden von Hahn wesentlich besser abgesichert als der durchschnittliche Hausbesitzer in Nordrhein-Westfalen. Laut Zahlen des Versichererverbands GDV haben lediglich 46 Prozent aller Immobilienbesitzer zwischen Eifel und Münsterland eine Elementarversicherung abgeschlossen.

Das Geld stehe für viele ihrer Kunden momentan allerdings gar nicht im Vordergrund, berichtet Hahn. Vielmehr gelte es zu vermitteln, dass jemand für die Sorgen und Probleme ein offenes Ohr habe, sich kümmern wolle. Allgemein sei derzeit eine Welle der Solidarität feststellbar, bemerkt Hahn. „Da hilft man sich nicht, weil man sich kennt, sondern damit es einfach weitergeht.“ Hahn selbst bekommt diese Hilfsbereitschaft am eigenen Leib zu spüren. Praktisch den ganzen Tag hängt die Maklerin am Telefon – dank einer eingerichteten Rufumleitung ist dieses verfügbar – um den Versicherern die angefallenen Schäden zu melden. Unterstützung bekommt sie dabei von ihrem Mann – der sich extra freigenommen hat – und ihrer besten Freundin, die Hahn beim Verfassen von Mails und anderen Tätigkeiten unterstützt, damit möglichst schnell Hilfe bei den Betroffenen ankommen kann.

"Wir brauchen hier tausende Gutachter"

Entsprechend lautet auch die Bitte der Maklerin an die Versicherer, bei der Schadensbearbeitung flexibel und vor allem schnell zu agieren. „Die Menschen brauchen hier unbedingt Hilfe“, verdeutlicht Hahn eindringlich. „Wir brauchen hier hunderte, tausende Gutachter der Versicherer, damit die Sache hier ins Rollen gerät“, fordert die Maklerin die Unternehmen zur Hilfe auf.

Die Versicherer selbst versprechen schnelle Hilfe. „Versicherungsunternehmen verfügen dazu über sogenannte Kumulpläne – krisenerprobte Abläufe. Personal wird versetzt, Prozesse verschlankt, externes Personal aus dem eigenen Netzwerk berufen: Damit die Schäden unserer Kundinnen und Kunden schnell und unkompliziert bearbeitet werden können“, schreibt GDV-Hauptgeschäftsführer Jörg Asmussen auf der Webseite des Verbands. Nun müssen die Versicherer diesen Worten aber auch Taten folgen lassen.

