

Kundeninformation der GVB Gruppe Nr. 1 | April 2023

# Eisige Gefahr

Hagelschutz fürs Eigenheim. Seiten 2–5



---

## Waldbrände

War Meiringen erst der Anfang?  
Seiten 6–9

---

## Heizung

Regelmässige Reinigung  
macht sich bezahlt. Seiten 10/11

---

## Schadenabwicklung

Wie Extremsituationen gemeistert  
werden. Seiten 12/13

# Der nächste Hagel kommt bestimmt



## Grüsesch nehmen zu Naturgefahren

Hagel verursacht in der Schweiz seit einigen Jahrzehnten zunehmend Schäden an Gebäuden. Die eisige Gefahr von oben ist schwer vorhersehbar. Mit geeigneten Massnahmen kann man aber viele Schäden an seinem Zuhause vermeiden.

Ist Ihnen das auch schon passiert? Sie gehen an einem schönen Sommernorgen aus dem Haus. Nichts deutet darauf hin, dass am Nachmittag ein heftiges Gewitter mit Hagel wütet. Schon kleine Körner reißen aus, um das angeplante Gemüse und das draussen geparkte Auto zu beschädigen. Hagel richten aber auch an Gebäuden zunehmend Schäden an.

«Wir unterstützen Sie bestmöglich darin, Ihr Zuhause zu schützen.»

Hagel gehört zu den Naturgefahren, von denen Experten befürchten, dass die Häufigkeit und die Intensität aufgrund der Klimaveränderung zunehmen werden. Aber auch andere Naturgefahren wie Sturmwind oder Hochwasser treten im Kanton Bern auf. Die gute Nachricht: Man kann sein Zuhause schützen.

Wiel Hauseigentümerinnen und -eigentümern dieser Art und Häufigkeit nicht bewusst ist, haben wir von der GVb entschieden, unser Engagement im Schutz vor Naturgefahren zu verstärken. Erfahren Sie in unserem Themenenschwerpunkt, welche Regionen besonders von Hagel betroffen sind und zu welchen Massnahmen unsere Expertin rät.

Ich wünsche Ihnen eine gute Lektüre.

Stefan Dürig  
Vor sitzender der Geschäftsleitung



## Nicht nur das Dach ist gefährdet

Damit sind Schäden vorprogrammiert. Im Kanton Bern verursachen Hagel in den letzten 20 Jahren 28 Prozent aller Gebäudeschäden, die durch Elementareignisse verursacht wurden. Die höchsten Schadenssummen, die dabei an einzelnen Gebäuden entstanden, sind beeindruckend: 700'000 Franken (2007, im Oberland), 460'000 Franken (2004, im Oerraigau) und 420'000 Franken (2021, im Seeland). Hagelschäden treten vor allem im Dachbereich auf. Betroffen sind insbesondere Ziegel, Abschlussbleche, Lichtbänder und -kupplung aus Kunststoff sowie Fotovoltaikanlagen. Bei starkem Wind können Hagelkörner aber auch seitlich auf die Fassade auftreffen und dabei Schnidder, Faserzementplatten oder Verputz beschädigen. Besonders gefährdet sind Störe mit Kunststoff- oder Aluminiumbahnen.

Hannes Suter, Fachspezialist Naturgefahren bei der Gebäudeversicherung Bern (GVB), ratet dringend, solche Störe bei Hagelgefahr hochzuziehen: «Die Angst, dass der Hagel das Fensterglas beschädigt, ist unbegründet. Moderne Glästenster sind sehr widerstandsfähig. Störe hingegen sind rasch völlig verbeult.»

## Automatischer Schutz für Störe

Die Hagelgefährdung an einem beliebigen Ort wird mit der sogenannten Wiederkehriperiode angegeben. Dabei handelt es sich um den Zeitraum, in dem Hagelkörner einer bestimmten Größe – zum Beispiel 3 Zentimeter – statistisch gesehen zu erwarten sind. MeteoSchweiz hat aus langjährigen Wetterdaten eine Hagelgefährdungskarte erstellt, mit der man die Gefährdung am eigenen Standort abschätzen kann. Die Karten zeigen die Größe der Hagelkörner, mit denen im Zeitraum von 5, 10, 20 oder 50 Jahren durchschnittlich gerechnet werden muss. Im Kanton Bern sind einmal in 20 Jahren Hagelkörner von 3 bis 4 Zentimeter Durchmesser zu erwarten. Einmal in 50 Jahren sogar solche von 4 bis 5 zentimeter.

Hagel entsteht, wenn Wasser in Gewitterwolken zu Eisernen gefriert. Bei starkem Aufwind verbleiben die Körner längere Zeit in der Wolke, nehmen immer mehr gefrierendes Wasser auf und fallen erst zu Boden, wenn sie schwer genug sind, um dem Aufwind zu trotzen. Hagel kommt weltweit in gemäßigten Klimazonen vor. In der Schweiz ist die Hagelgefahr im Wallis, in Graubünden und in den Hochalpen am geringsten, im Jura, im Voralpengebiet (insbesondere Emmental, Nafiz und Entlebuch) sowie im Südtessin am grössten. Die von Hagel verursachten Gebäudeschäden haben in den vergangenen Jahrzehnten zugenommen. Das liegt zum Teil an den

Damit sind Schäden vorprogrammiert. Im Kanton Bern verursachen Hagel in den letzten 20 Jahren 28 Prozent aller Gebäudeschäden, die durch Elementareignisse verursacht wurden. Die höchsten Schadenssummen, die dabei an einzelnen Gebäuden entstanden, sind beeindruckend: 700'000 Franken (2007, im Oberland), 460'000 Franken (2004, im Oerraigau) und 420'000 Franken (2021, im Seeland). Hagelschäden treten vor allem im Dachbereich auf. Betroffen sind insbesondere Ziegel, Abschlussbleche, Lichtbänder und -kupplung aus Kunststoff sowie Fotovoltaikanlagen. Bei starkem Wind können Hagelkörner aber auch seitlich auf die Fassade auftreffen und dabei Schnidder, Faserzementplatten oder Verputz beschädigen. Besonders gefährdet sind Störe mit Kunststoff- oder Aluminiumbahnen.

Hannes Suter, Fachspezialist Naturgefahren bei der Gebäudeversicherung Bern (GVB), ratet dringend, solche Störe bei Hagelgefahr hochzuziehen: «Die Angst, dass der Hagel das Fensterglas beschädigt, ist unbegründet. Moderne Glästenster sind sehr widerstandsfähig. Störe hingegen sind rasch völlig verbeult.»

## Sicher bauen mit dem Hagelregister

Eine der wirkungsvoilsten Methoden zum Schutz vor Hagel ist die Verwendung von Bauten, die den erforderlichen Belastungen widerstehen. Solche Bauteile findet man im Hagelregister, einer Web-Plattform der Vereinigung Kantonaler Feuerverbände (VKF). Dort kann man gezielt zum Beispiel nach Photovoltaikmodulen der Hagelwiderrandsklasse 4 (HW 4) suchen. HW 4 bedeutet, dass das Objekt einem Hagelkorn von 4 Zentimeter Durchmesser standhält. Beim genannten Beispiel (PV-Modul, HW 4) erhält man 19 Resultate. Berücksichtigt werden nur Produkte, deren Hagelwiderstand nach den normierten Bedingungen der VKF geprüft und zertifiziert worden sind. Sie sind den Klassen HW 1 bis HW 5 zugeordnet.

Die SIA-Norm 261/1 definiert die konkreten Anforderungen an den Schutz von Gebäuden vor Hagel. Dach- und Fassadenbauteile sollten

## Praktische Web-Tools

**Naturgefahren-Check**  
Welchen Gefährdungen ist mein Haus ausgesetzt?  
[schutz-vor-naturgefahren.ch](http://schutz-vor-naturgefahren.ch)

**Hagelschutz für Störe**  
Welche Baumaterialien und Bauteile verfügen über den erforderlichen Hagelwiderstand?  
[hagelregister.ch](http://hagelregister.ch)

**Hagelschutz-einfach-automatisch.ch**  
Viele weitere spannende Artikel zum Thema finden Sie online unter [hausinfo.ch/hagel](http://hausinfo.ch/hagel)

## Themenossier

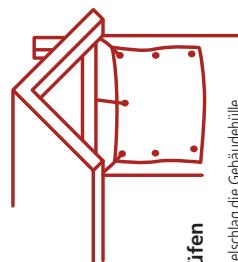
Wie funktioniert das automatische Hagelschutzsystem?  
[hagelschutz-einfach-automatisch.ch](http://hagelschutz-einfach-automatisch.ch)

# So schützen Sie Ihr Zuhause vor Hagelschäden



## Exponierte Bauteile schützen

Besonders gefährdete Bauteile wie Lichtkuppen, Klimaanlagen oder Aussenanlagen von Wärmepumpen mit fest montierten Gittern schützen.

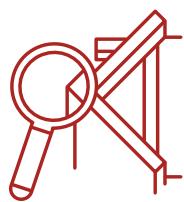


### Sofort auf Schäden prüfen

Nach starkem Hagelschlag die Gehäudehülle kontrollieren und beschädigte Stellen provisorisch abdecken, um Folgeschäden – vor allem durch eindringendes Wasser – zu verhindern. Das nächste Unwetter kommt schon bald!

## Dachbereich regelmässig kontrollieren

Besonders gefährdet sind Lichtkuppen aus Kunststoff, der mit zunehmendem Alter spröde wird; geschwächte Bauteile deshalb rechtzeitig erneut. Hagelkörner können auch Eindockungen oder freigelegte Dachfolien auf Flachdächern durchdringen.



## Dachrinnen reinigen

Dachrinnen von Laub und Dreck befreien, denn Hagelkörner können den Abfluss zusätzlich behindern. Überlaufendes Wasser kann in die Fassadenverkleidung oder in den Dachaufbau eindringen.



## Hagelschaden – was tun?

### Schaden melden

gvb.ch/schaden  
0800 666 999  
info@gvb.ch

### Schaden-Assistance

Auf Wunsch kümmert sich die GVB mit dem kostenlosen Rundum-Service um alles Weitere – vom Einholen der Reparaturfertigen über die Koordination der Reparaturen bis zum Begleiten der Rechnungen.

[bit.ly/kontakt-hagelschutz](http://bit.ly/kontakt-hagelschutz)

## Kostenübernahme von Hagelschutz für Stores

Das System «Hagelschutz – einfach automatisch» sorgt dafür, dass elektrisch betriebene Stores automatisch hochgezogen werden, wenn sich ein Gewitter mit Hagelgefahr nähert (siehe auch Haupttext). Voraussetzung für den Betrieb des Systems ist eine automatische Stores- oder Gebäudesteuerung. Die GVB übernimmt die Kosten für die Signalbox und die Installation durch eine Fachperson.



## «Ein 50-Jahre-Ereignis kann schon morgen eintreten.»

Hauseigentümerinnen und -eigentümer sollten gut abwägen, wie sie sich ausreichend gegen Hagel schützen können, sagt die Meteorologin **Dörte Aller**.

Sie ist selbstständige Beraterin für Natur-

gefährtenrisiken, Verantwortliche für Klima und Naturgefahren des Schweizerischen Ingenieur- und Architektkonserven (SA) sowie Präsidentin der Nationalen Plattform Naturgefahren (PLANAT).

## Gibt es heute mehr Hagel als früher?

Den Eindruck kann man haben. Möglicherweise wird Hagel heute aber nur stärker wahrgenommen, weil wir mehr Schäden haben. Ob es genuell mehr Hagel gibt, wissen wir erst, wenn wir mehr Daten ausgewertet haben. Das gilt auch für die Größe der Hagelkörner. Faustgroße Brocken gab es schon immer, aber man findet sie nur durch Zufall. Heute helfen uns Wetterradar und Hagelmeldegeräte dabei, die Hagelkönige grossen gut abzuschätzen.

## Wie wirkt sich der Klimawandel auf den Hagel aus?

Auch das können wir noch nicht verlässlich beurteilen. Grundsätzlich nimmt eine wärmere Atmosphäre mehr Feuchtigkeit auf. Das begünstigt die Gewitterbildung und damit das Entstehen von Hagel.

## Wie sieht die Entwicklung bei den Schäden aus?

Da stellen wir eine Zunahme fest. Das hängt damit zusammen, wie wir heute bauen. Modernere Materialien sind oft heikler als jene, die früher verwendet wurden – etwa Lamellenstoren oder Kunststoffe, deren Widerstandsfähigkeit mit der Zeit nachlässt. Oder Fassadeisolatoren. Entsprechend höher ist das Schadenzentral.

## Was verstehen Sie unter Schaden? Geht es nur um Geld?

Nein, man sollte auch an die Unannehmlichkeiten denken, die ein Gebäudeschaden mit sich bringt. Vielleicht muss ein Baugerüst ums Haus

## Wer haftet bei einem Hagelschaden, wenn mein Haus ungünstig geschützt ist?

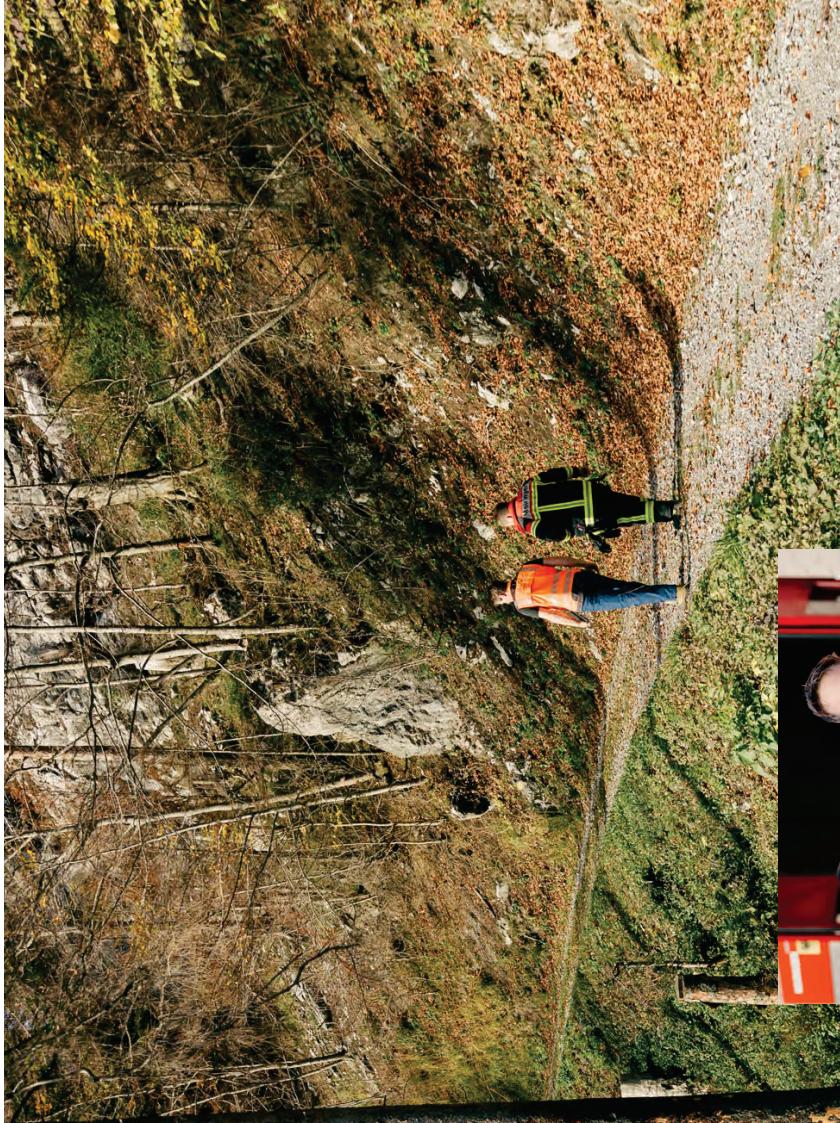
Die SA-Normen 261 und 261/1 definieren unter anderem die Anforderungen an den Gebäudeschutz von Hagel. Es sind Empfehlungen, die aber bei Rechtsstreitigkeiten von den Gerichten beigezogen werden können. Es liegt grundsätzlich an den Bauherrschften, die Einhaltung der Normen bei den Architekten, bei den Architekten einzufordern. ■

## Auf Internet kann ich mich darüber informieren, mit wie grossen Hagelkörnern ich bei meinem Haus rechnen muss. Wie soll man diese Information interpretieren?

## Engagement

Nur noch ein paar angekohlte Bäume erinnerten im Herbst 2022 an den Waldbrand, der hier im Frühling desselben Jahres tobte. Wie gross der Schaden am Schutzwald tatsächlich ist, lässt sich auch ein Jahr nach dem Brand nicht abschliessend beurteilen.

## Gebäudeversicherung Bern



# Jetzt wird es wieder brandgefährlich

**2022 war ein Rekordjahr: Noch nie seit Aufzeichnungsbeginn verbrannte in Europa eine so grosse Fläche Wald. Welch zerstörerische Kraft Waldbrände haben, zeigte im März 2022 auch jener in Meiringen. Was tun Behörden und die Gebäudeversicherung Bern (GVB), um die Gefahr zu minimieren? Und wie muss sich jede und jeder Einzelne verhalten?**

«Der Super Puma war der Gamechanger», erinnert sich Einsatzleiter Remo Santschi. Der Föhnsturm hatte nachgelassen und der Helikopter konnte auch nach Einbruch der Dunkelheit Löscheinsätze fliegen. «Am Sonntagabend wussten wir, dass wir den Waldbrand unter Kontrolle bringen werden. Das war schon eine grosse Erleichterung», sagt der Kommandant der Feuerwehr Meiringen. Dort, im Wald oberhalb des Wysland-Gebiets, war am Sonntagnachmittag des 13. März 2022 ein Feuer ausgebrochen. Aufgrund eines Föhnlusts mit Geschwindigkeiten von bis zu 100 Stundenkilometern verbreitete es sich rasend schnell. Das steile Gelände erschwerte zu Beginn Einsätze am Boden. Vollständig gelöscht war das Feuer erst am darauf folgenden Samstag, unter der Woche waren immer wieder neue Glutnestler aufgeflammt. Zum Einsatz kamen vier Helikopter von privaten Transportunternehmen. In über 400 Flügen wurden fast 750'000 Liter Nas-

tungen nötig sind, lässt sich ein Jahr nach dem Brand nicht abschliessend beurteilen. «Auch angebrannte Bäume wurden ge- schwächt und können in den Folgejahren immer noch absterben, etwa durch Borkenkäferbefall. Das würde die Schutzfunktion des Waldes noch stärker beeinträchtigen», sagt Christian Pfammatter, Bereichsleiter Schutzmassnahmen und Waldbrand im Amt für Wald und Naturgefahren des Kantons Bern. Über die kostenlose App Wetter-Alarm erhalten interessierte bei grosser Waldbrandgefahr mehrmals täglich Informationen zur aktuellen Lage und zu entsprechenden Feuereinheiten in den Kantonen. Im Frühling steigt bei uns die Waldbrandgefahr wieder; ein idealer Zeitpunkt, um die App zu installieren! [wetteralarm.ch](http://wetteralarm.ch)



Sie waren hautnah dabei: Remo Santschi, Kommandant der Feuerwehr Meiringen (links), und Christian Pfammatter, Bereichsleiter Schutzmassnahmen und Waldbrand im Amt für Wald und Naturgefahren des Kantons Bern.



## Wetter-Alarm warnt bei Waldbrandgefahr

Über die kostenlose App Wetter-Alarm erhalten interessierte bei grosser Waldbrandgefahr mehrmals täglich Informationen zur aktuellen Lage und zu entsprechenden Feuereinheiten in den Kantonen. Im Frühling steigt bei uns die Waldbrandgefahr wieder; ein idealer Zeitpunkt, um die App zu installieren!

[wetteralarm.ch](http://wetteralarm.ch)



*Der Waldbrand in Meiringen war einer der grossen im Kanton Bern. Er hinterließ berächtliche Lücken im Schutzwald. Insgesamt fielen den Flammen Bäume und Vegetation auf einer Fläche von zehn Fussballfeldern zum Opfer.*



### Pinkeln reicht nicht

**Wie kann ich Waldbrände vermeiden?**  
Und wie verhalte ich mich, wenn einer ausbricht? Peter Frick, Leiter Feuerwehrinspektatot bei der GVB, gibt wichtige Tipps.

- Keine offenen, unbefestigten Feuer im Wald entfachen, keine Zigarettenstummel oder Zündhölzer auf den Boden werfen.
- Bestehende Feuerstellen verwenden. Oder die Feuerstelle mit Steinen befestigen und trockenes Laub im Umkreis entfernen.
- Nach dem Brähen die Glut mit mindestens einem Liter Wasseröschen, bis sie keine Hitze mehr abstrahlt. Nur darüber pinkeln reicht nicht.
- Bringt ein Waldbrand aus, sofort die Feuerwehr über 113 alarmieren.



Im Bild oben: Der Waldbrand in Meiringen war einer der grossen im Kanton Bern. Er hinterließ berächtliche Lücken im Schutzwald. Insgesamt fielen den Flammen Bäume und Vegetation auf einer Fläche von zehn Fussballfeldern zum Opfer.  
**Wie das Gelände?** Woher kommt das Löschwasser? Um bei Waldbränden besser intervenieren zu können, erarbeitet das Amt für Wald und Naturgefahren zusammen mit der Feuerwehr Meiringen einen vororsichtigen Einsatzplan, in dem die wichtigsten Fragen geklärt werden.

Im Bild oben: Der Waldbrand in Meiringen war einer der grossen im Kanton Bern. Er hinterließ berächtliche Lücken im Schutzwald. Insgesamt fielen den Flammen Bäume und Vegetation auf einer Fläche von zehn Fussballfeldern zum Opfer.  
**Wie ist das Gelände?** Woher kommt das Löschwasser? Um bei Waldbränden besser intervenieren zu können, erarbeitet das Amt für Wald und Naturgefahren zusammen mit der Feuerwehr Meiringen einen vororsichtigen Einsatzplan, in dem die wichtigsten Fragen geklärt werden.

bleibt, eine zusätzliche Gefahr? «Ja, deshalb sollte man dies mit Augenmaß einsetzen, gerade an Orten mit einem erhöhten Waldbrandrisiko», antwortet der Experte. Ansonsten kann man Totholz aber weiterhin liegenlassen, weiles für die Artenvielfalt sehr wichtig ist. Am Boden liegende Querhämme können auch vor Stenschlag schützen und damit die Schutzwirkung des Waldes verstärken.»

Angesichts des fortschreitenden Klimawandels, der zu einer Zunahme von heißen und trockenen Phasen führt, werde sich die Waldbrandgefahr in den kommenden Jahren weiter verschärfen, ist Christian Pfammatter überzeugt. Deshalb hat das AWN in Zusammenarbeit mit der GVB schon vor ein paar Jahren jene 13 Orte im Kanton identifiziert, an denen die Waldbrandgefahr offenbar ist und wo wichtige Schutzwälder betroffen sind. Mit den zuständigen Feuerwehren erarbeitet das AWN bis Mitte 2023 vorläufige Einsatzpläne. Darin werden die wichtigsten Gefahren erfasst.

### Vorsorgliche Einsatzpläne

«Im Frühling und im Hochsommer herrscht bei uns die grösste Waldbrandgefahr», sagt Christian Pfammatter. «Zwischen März und April bekommt die Sonne Kraft, der Schnee ist geschmolzen und die Bäume bilden noch kein Laubdach, das die Feuchtigkeit im Wald zurückhält. Und jenes Laub, das am Boden liegt, trocknet aus.» Ist Totholz, das zur Förderung der Artenvielfalt immer öfter liegen

Bei der Bekämpfung von Waldbränden stehen den Feuerwehren verschiedene Hilfsmittel zur Verfügung. Um Glutreste im Boden zu löschen, kommen Löschlanzen (links) zum Einsatz. In unwegsamem Gelände bewahren sich zudem der Löschrucksack (unten) und die Patsche (rechts).



**Im Schnitt bis zu 60 Waldbrände pro Jahr**  
Dass es gerade im vergangenen Jahr zu diesem grossen Brand kam, ist kein Zufall. Der Frühling war aussergewöhnlich warm und trocken gewesen. «Die Waldbrandgefährnsituation war 2022 sicher aussergewöhnlich», hält Christian Pfammatter fest. «Ein bis zwei Wochen ohne Regen plus warme Temperaturen und Wind reichen schon für eine ernöhte Waldbrandgefahr. Im Sommer 2022 hatten wir viele schwierige Phasen hinter uns.» In einem trockenen Jahr kommt es im Kanton Bern zu rund 80 Vegetationsbränden. Bei 40 bis 60 davon handelt es sich um Waldbrände. «Entscheidend ist, allerdings nicht die Anzahl Brände, sondern deren Ausmass. Die allermeisten beschränken sich zum Glück auf eine kleine Fläche von bis zu hundert Quadratmetern», erklärt Pfammatter.



Zu 90 Prozent werden Waldbrände durch menschliche Fahrlässigkeit ausgelöst. Am

Damit die neue Schnitzelheizung einwandfrei funktioniert, lässt Landwirt Peter Cottig (links) sie zweimal pro Jahr von seinem Kaminfeger reinigen.



**Eine saubere Sache**

Je sauberer eine Öl-, Gas- oder Holzheizung ist, desto umweltfreundlicher, sicherer und effizienter ist ihr Betrieb. Es lohnt sich also für Hauseigentümerinnen und -eigentümer, ihre Heizungen regelmäßig zu kontrollieren und zu reinigen.



Nach 31 Jahren war es Zeit für einen Wechsel: Landwirt Peter Cottig betreibt in Aesch bei Spiez einen Hof mit Milch- und Fleischwirtschaft und einem Alpbetrieb. Für Wärme sorgte seit 1990 eine Holz-Stückgut-Heizung. Diese ersetzte er mit einer Schnitzelheizung. Die Schnitzel lässt er mit Holz aus seinem eigenen Wald herstellen. Bei neu installierten Verbrunnungsheizungen ist im ersten Betriebswinter eine amtliche Kontrolle Pflicht: Peter Cottig staunte nicht schlecht, als ihm Konrad Rhyner, Kaminfeger und amtlicher Feuerungskontrolleur, die Resultate mitteilte. Gemäss den in der Schweizer Luftinhaltverordnung festgelegten Grenzwerten waren die Abgasmessungen für Kohlenmonoxid (CO) und Feinstaub zu hoch. Beide belasten die Umwelt und schaden der Gesundheit. Nach der Reinigung waren die Messwerte wieder gut. «Ich hätte nicht gedacht, dass nach so kurzer Zeit bereits eine Reinigung der Heizung fällig ist», sagt Peter Cottig. «Aber es ist gut zu wissen, dass die Abgaswerte dann wieder in Ordnung waren.»

### Erschwerte Wärmeübertragung

Dazu muss man wissen: Bei der Verbrennung von Öl, Gas oder Holz zur Wärmeerzeugung entstehen auch in optimal eingestellten Feuerungssystemen Verbrunnungsstückstände wie zum Beispiel Russ. Nebst Heizungsgeräten zu solchen Feuerungssystemen gehören Cheminées, Kachelöfen, Schwibböden, Dampfkessel, Pizzaböden oder Kochherde. Je mehr Russ abgelagert ist, desto schlechter

Konrad Rhyner, Kaminfeger und amtlicher Feuerungskontrolleur, ist zufrieden. Nach der Reinigung sind die Messwerte für Kohlenmonoxid und Feinstaub wieder im grünen Bereich.



Reinigungsturnus», sagt Konrad Rhyner. «Als Faustregel gilt: Holzheizungen sollte man zweimal im Jahr kontrollieren und wenn nötig reinigen, Ölheizungen einmal im Jahr und Gasheizungen alle zwei Jahre.» Nun wurde per Ende 2020 das Kamintechermonopol im Kanton Bern aufgehoben. Das heißt: Zerther wird der Brennstoff verbannt, weil die Luftzufuhr beeinträchtigt ist. Das wiederum hat noch mehr Ablagerungen zur Folge.

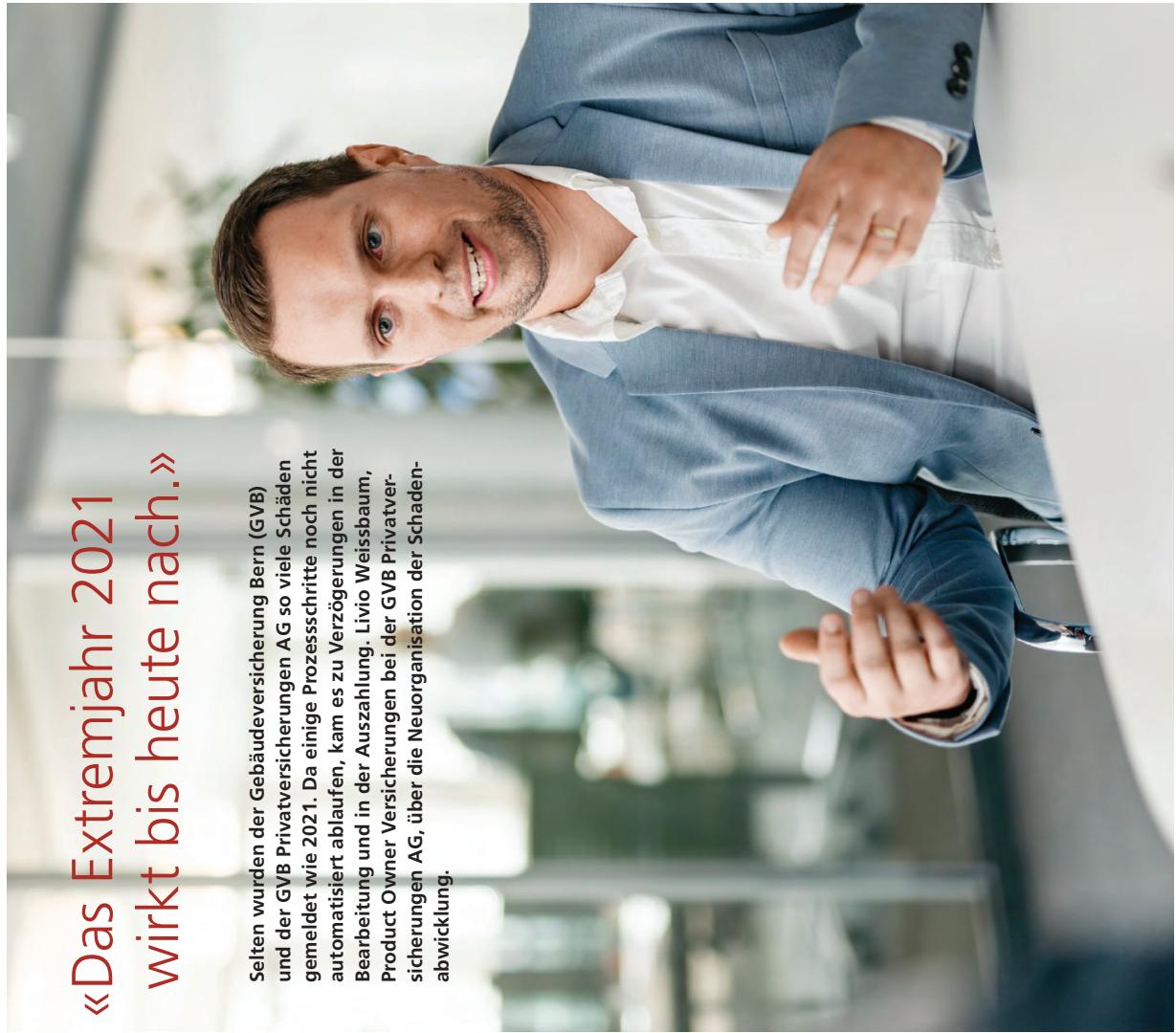
Diese Verbrunnungsstückstände sind in verschiedener Hinsicht ein Problem. Sie führen nicht nur zu problematischen Abgassen, sondern auch zu einer Beeinträchtigung des Betriebs und zu steigenden Energiekosten. Durch die Ablegerungen wird die Wärmeübertragung erschwert, deshalb braucht es mehr Heizanzahl für die gleiche Wärmeleitung», sagt Feuerungskontrolleur Konrad Rhyner. Das führt zu höheren Kosten. Hinzu kommt eine erhöhte Brandgefahr, denn die Rücksände können sich in der Abgasanlage der Heizung entzünden und so zu einem Russbrand führen. Im schlimmsten Fall kann es sogar sein, dass sich dieser aufs ganze Haus ausbreitet. «Bei Kaminständen kann es bis zu 1000 Grad Celsius heiss werden. Mit diesen Temperaturen kommen moderne Abgasanlagen, aber auch gemauerte Kamine eigentlich kaum klar», erklärt der Feuerungskontrolleur. Problematisch seien aber kleine Kamine. Insbesondere bei älteren Heizungen mit gemauerten Kaminen sei es deshalb wichtig, dass der Kaminfeger während der Reinigung auch einen Blick in die Abgasanlage wirft.

So weit will es Landwirt Peter Cottig nicht kommen lassen: «Ich lasse meine Schnitzelheizung zweimal im Jahr reinigen: zuerst im Januar und dann im April oder im Mai, nach Ende der Heizperiode.» ■

### Die Reinigung im Blick haben

Klar ist: Je sauberer eine Heizung ist, desto umweltfreundlicher, sicherer und effizienter ist ihr Betrieb. Notig ist deshalb eine regelmässige Reinigung durch den Kaminfeger. In der Regel empfiehlt der Heizungsunternehmer den

# «Das Extremjahr 2021 wirkt bis heute nach.»



**Selten wurden der Gebäudeversicherung Bern (GVB) und der GVB Privatversicherungen AG so viele Schäden gemeldet wie 2021. Da einige Prozessschritte noch nicht automatisiert ablaufen, kam es zu Verzögerungen in der Bearbeitung und in der Auszahlung.** Livio Weissbaum, Product Owner Versicherungen bei der GVB Privatversicherungen AG, über die Neuorganisation der Schadendabwicklung.

**Herr Weissbaum, wie viele Schadennmeldungen gehen bei der Gebäudeversicherung Bern (GVB) und ihrer Tochtergesellschaft, der GVB Privatversicherungen AG, pro Jahr ein?**

Das ist unterschiedlich – je nach Wetter! Im Extremjahr 2021 waren es rund 44'000 Mel multidateien, 2022 war die Zahl über 32'000 aber ebenfalls hoch. In einem durchschnittlichen Jahr gehen wir von 26'000 Schäden aus.

**Sie haben Ihre Berufsehre bei der GVB gemacht und waren rund 15 Jahre im Bereich der Schadendabwicklung tätig. Wie hat sich diese seit Ihren Anfangsjahren verändert?**

Um 180 Grad! Früher hat man fast alles den Kundinnen und Kunden überlassen. Wir prüften lediglich, ob ein Schaden versichert war, und kommunizierten dann das weitere Vorgehen. Anschliessend warteten wir auf die Unterlagen, um abzurechnen. Um kundenfreundlicher zu werden und die Effizienz zu steigern, haben wir den Prozess komplett neu aufgebaut: Dank neu entwickelten digitalen Instrumenten sind wir in der Lage, individuell auf jede Kundin und jeden Kunden einzugehen und sie falls gewünscht bis hin zur Baubegleitung zu unterstützen.

**Wie funktioniert die individuelle Kommunikation?**

Früher kamen rund 400 Standard-Briefvordragen zum Einsatz. Heute gehen wir individuell auf jeden Fall ein und kommunizieren über eine eigens entwickelte Software mit Chat-Funktion. Kundinnen und Kunden können wählen, ob sie den Schaden über diesen Chat, über E-Mail oder über Briefe abwickeln möchten. Die grosse Mehrheit wählt dabei das E-Mail; aber bereits über 10 Prozent nutzen die Chat-Funktion. Über Briefe kommunizieren heute nur noch 2 Prozent unserer Kundinnen und Kunden.

**Wie sollte man der GVB einen Schaden melden?**

Am besten online via [gvb.ch/schaden](http://gvb.ch/schaden). Man kann uns aber auch ein E-Mail an [info@gvb.ch](mailto:info@gvb.ch) schicken, uns telefonisch unter der Gratis-

**Kann es in der Schadendabwicklung bei Grossereignissen auch zu Verzögerungen kommen?**

Ja, wenn innerhalb von wenigen Tagen Tausende von Schäden gemeldet werden, können wir mit unseren Teams nicht gleich schnell bewältigen wie im Normalbetrieb. Bei solchen Extrembelastungen reagieren wir aber schnell und bauen unsere Kapazitäten aus. Viele Entscheidungen müssen momentan noch manuell von Menschen getroffen werden. Deshalb kann es vor allem bei den Triage und bei der Abrechnung zu Verzögerungen kommen. Wir entwickeln den Schadenprozess jedoch kontinuierlich weiter und bauen weitere Automatisierungen ein.

**Wie geht es nach der Schadennmeldung weiter?**

Nach Eingang der Meldung wird die Versicherungsdeckung von den SachbearbeiterInnen und SachbearbeiterInnen überprüft. Bei grösseren Schäden werden diese vor Ort und komplexen Schäden werden von einer Schadenexperten oder einer Schadenexperten erfasst. Dabei kommt seit 2022 eine neu entwickelte App zur Anwendung. Kleinere Schäden erledigen wir intern: Wir treiben den Kundinnen und Kunden den Deckungsumfang mit und informieren sie über das weitere Vorgehen. Wo es möglich und gewünscht ist, übernehmen wir auch die Koordination mit den Handwerksbetrieben.

**Sie sprechen die Schaden-Assistance an. Kommt diese Dienstleistung gut an?**

Ja, wenn die Kundinnen und Kunden diese Dienstleistung wünschen, dann bieten wir einen Rundum-Service. Vereist ist dieser erst bei Kleinschäden erhältlich, wenn maximal drei Bautelle betroffen sind. Dann nehmen wir mit den Handwerksbetrieben Kontakt auf und versorgen sie mit den nötigen Informationen.

**Kommt diese Dienstleistung gut an? Wie lange können diese Wartezeiten ausfallen?**

Wir sind bestrebt, die Wartezeiten so kurz als möglich zu halten. Bei Grossereignissen kann es aber Verzögerungen von mehreren Tagen oder sogar Wochen geben – in diesen Fällen informieren wir die Kundinnen und Kunden entsprechend zu informieren. In den meisten Fällen haben wir Verständnis dafür, dass eine Schadendabwicklung nicht so geklappt hat, wie sie sich das vorgestellt haben, versuchen wir, den Prozess entsprechend zu verbessern.

**Sie sind jetzt als Product Owner direkt für die Weiterentwicklung der Schadendabwicklung verantwortlich. Worauf legen Sie das Gewicht?**

In meiner neuen Funktion erhalte ich Feedbacks ganz direkt: Wir haben zum Beispiel kürzlich einen Workshop mit Kundinnen und Kunden durchgeführt. Die Erkenntnisse fließen direkt in die Weiterentwicklung ein. Innerhalb von zwei Monaten haben wir mehrere Massnahmen umgesetzt, die zu einer Verkürzung der Durchlaufzeiten führen. Damit steigen wir die Effizienz, was letztlich auch die Kundenzufriedenheit erhöht. Seit August 2022 haben wir zudem das Feedbackmanagement ausgebaut. ■



## 20'000 glückliche Gewinnerinnen und Gewinner

Aufgrund des guten Geschäftsjahrs 2021 konnte die Gebäudeversicherung Bern Rückstellungen für Überschussbeteiligungen in der Höhe von 30 Millionen Franken bilden.



Diese wurden Ihnen mit der Prämienrechnung 2023 gutgeschrieben. Zudem haben wir unter allen Hauseigentümerinnen und -eigentümern 20'000 Mutschil verlost.



## Hauptsitz wird neu mit Erdwärme beheizt

Als Versichererin von Elementarschäden sind wir direkt von den Folgen des Klimawandels betroffen. Aus diesem Grund engagieren wir uns auf vielfältige Weise für den Klimaschutz. Mit unserer Klimastrategie verpflichten wir uns dazu, den CO<sub>2</sub>-Verbrauch pro Mitarbeitenden bis 2050 auf 0,3 Tonnen zu reduzieren (Stand 2021: 0,96 Tonnen).

Mit 82 Tonnen CO<sub>2</sub> machte unser Heizsystem knapp einen Drittelf unserer Gesamtemission aus. Um diesen Wert zu senken, haben wir uns entschlossen, auf fossile Energieräger zu verzichten und komplett auf erneuerbare Energien zu setzen. Seit März 2023 nutzen wir deshalb an unserem Hauptsitz in Ittigen Geothermie für Herzzen. 15 Erdsonden erschließen in gut 300 Metern Tiefe die Erdwärmekörper. Im Winter wird die Erdwärmepumpe gebraucht, um die Räumlichkeiten zu wärmen. Im Sommer transportiert die Pumpe die Abwärme der Kälteanlage in die Tiefe, um sie im Winter dann wiederum nutzen zu können.

Auch bei der Warmwassererhitzung nutzen wir seit Dezember 2022 alternative Energien. In einem ersten Schritt wird das Frischwasser mit der Abwärme verschiedener Geräte, die in der hausigenen Cafeteria in Betrieb sind, von 6 auf 12 Grad vorgeheizt. Über eine Luft-Wasser-Wärmpumpe wird das Wasser dann in einem zweiten Schritt weiter erhitzt und in das Leitungsnetz eingespielt.

Jetzt gratis beraten lassen

fachstelle-naturgefahren.ch

Lassen Sie sich Unwetter nicht zu Kopf steigen.  
Schützen Sie Ihr Zuhause vor Hagelschäden.

Wir unterstützen Sie dabei! Entdecken Sie praktische Tipps und erfahren Sie mehr zu unseren Unterstützungsbeiträgen.



Wir versichern Ihr Gebäude.

**Unser Kundencenter ist für Sie da**

**Kontakt**  
Gratisnummer:  
E-Mail:

0800 666 999  
info@gvb.ch  
**Öffnungszeiten**  
Bei Notfällen ist das Kundencenter rund um die Uhr erreichbar. Für Beratungen, Adressänderungen und sonstige Anfragen sind wir während unserer Bürozeiten für Sie da.

Montag–Donnerstag: 7.30–12.00 Uhr  
13.15–17.30 Uhr  
Freitag: 7.30–12.00 Uhr  
13.15–17.00 Uhr

**Tipp**  
Bitte geben Sie uns bei der Kontakt- aufnahme Ihre Vertragsnummer an. So können wir Ihr Anliegen schneller beantworten.

**gvb.ch/kundencenter**



## Direkter Draht zur Feuerwehr

Im Kanton Bern rücken die Feuerwehren jeden Tag 20- bis 30-mal aus. Haben Sie sich auch schon gefragt, wohin sie unterwegs sind, wenn Sie die Sirenen hören oder ein Einsatzfahrzeug sehen? Dank der Informationsplattform myFeuerwehr wissen Sie ab sofort Bescheid. Etwas Zeitverzögert sind dort sämtliche Einsätze im Kanton aufgelistet.

In erster Linie haben wir die Plattform geschaffen, um alle Akteure im Bereich Feuerwehr noch besser mit Informationen zu versorgen und den Austausch zu vereinfachen. Feuerwehrangehörige finden darauf beispielsweise persönliche Trainingskalender oder Kontaktlisten. Mitarbeiter\*innen von Gemeinden sowie Regierungsschaftsbehörden und -stätten erhalten Einsicht in die aufgewendeten finanziellen Beiträge. Der Kanton Bern ist schweizweit



## 2022 gehört zu den schadenreichsten Jahren der GVB-Geschichte

Die Gebäudeversicherung Bern (GVB) blickt auf ein schadenereiches Jahr zurück. Obwohl Grossereignisse ausblieben, belegt das Berichtsjahr Platz fünf unter den schadenreichsten Jahren der GVB-Geschichte. Geprägt war das Jahr 2022 von kleinen, dafür aber zahlreichen Schadeneignissen – häufig gerichtet durch Starkregen. Insgesamt wurden der GVB 32'315 Schäden gemeldet (2021: 43'344). Dies entspricht einer Gesamtschadenssumme von 176,8 Millionen Franken (2021: 236,2 Millionen Franken).

In der Performance der Kapitalmärkte spiegelte sich gleichzeitig die weltpolitisch anhaltend schwierige Lage. Auch aufgrund ihrer negativen Entwicklung verzeichnete die GVB per Jahresende ein konsolidiertes Kapitalanlageergebnis von -60,2 Millionen Franken (2021: 99 Millionen Franken) und – erstmals seit über zehn Jahren – einen konsolidierten Verlust von 7,8 Millionen Franken (2021: 5,2 Millionen Franken Gewinn). Aufgrund des negativen Geschäftsresultats verzichtete die GVB darauf, Rückstellungen für Überschussbeteiligungen zu bilden.

**gvb.ch/geschaeftsbericht**

**Herausgeberin** GVB Gruppe: Gebäudeversicherung Bern, GVB Privatversicherungen AG, GVB Services AG, Swiss AG Redaktion Abteilung Kommunikation, Linda Zampieri, Paiermühlestrasse 130, 3003 Ittigen, Telefon 0800 666 999, Kommunikation@gvb.ch, gvb.ch © GVB 2023  
Das GVB-Info wird auf FSC®-Zertifiziertem Altspapier gedruckt. Die Verpackungsfolie besteht zu 70 Prozent aus recyceltem Polyethylen.

# Wettbewerb

**Wie gross war das grösste bekannte Hagelkorn, das bisher in der Schweiz gefunden wurde?**

- A** Durchmesser von ca. 9 cm
- B** Durchmesser von ca. 11 cm
- C** Durchmesser von ca. 13 cm

**Zu gewinnen:**  
250x 2 Tickets  
für die  
Thunerseespiele

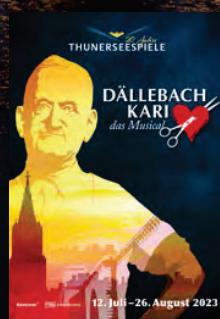
**Teilnahme:** Kreuzen Sie auf der beiliegenden Antwortkarte die richtige Lösung an oder geben Sie diese auf [gvb.ch/wettbewerb](http://gvb.ch/wettbewerb) ein. Teilnahmeschluss ist der 19. Mai 2023.

**Tipp:** Die Lösung versteckt sich in unserem Themenschwerpunkt auf den Seiten 2 bis 5. Wir drücken Ihnen die Daumen.

**Sie wollen sich nicht auf Fortuna verlassen?** Oder Sie brauchen mehr als 2 Tickets? Kundinnen und Kunden der GVB profitieren von 20 Prozent Rabatt auf die Tickets. Weitere Informationen erhalten Sie unter [gvb.ch/thunerseespiele](http://gvb.ch/thunerseespiele)

## DÄLLEBACH KARI

Das preisgekrönte Musical DÄLLEBACH KARI dreht sich um die tragische und zugleich komische Figur des Berner Stadtoriginals. Dällebach Kari wurde wegen seiner Hasenscharte und seinem Sprachfehler Zeit seines Lebens ausgegrenzt. Mit beissendem Witz kämpfte er um Anerkennung. Im Jahr 1900 eröffnete er an der Berner Neuengasse seinen Coiffeursalon und verliebte sich in die Fabrikantentochter Anneliese. Als deren Eltern die Beziehung verboten, verfiel Kari dem Alkohol. Die Liebesgeschichte wendete sich dann doch noch zum Guten, aber Kari kam nie ganz von der Flasche los. Nach einer Krebsdiagnose nahm er sich 1931 das Leben. Seitdem lebt er als Legende weiter, und seine Witze werden noch heute erzählt.



[thunerseespiele.ch](http://thunerseespiele.ch)

**Teilnahmebedingungen:** Unter allen Einsendungen werden 250x 2 Tickets für die Thunerseespiele DÄLLEBACH KARI vom 12. Juli bis 26. August 2023 verlost. Die Gewinnerinnen und Gewinner des Wettbewerbs werden bis am 2. Juni 2023 schriftlich benachrichtigt und erklären sich mit einer namentlichen Nennung einverstanden. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Über den Wettbewerb wird keine Korrespondenz geführt. Die Preise können nicht in bar ausbezahlt werden. Mitarbeitende der GVB Gruppe sind von der Teilnahme am Wettbewerb ausgeschlossen. Die Adressdaten können den GVB-Gruppengesellschaften für Marketingzwecke zur Verfügung gestellt werden.