



## Schadenfälle? Nein, danke - mir fehlt die Zeit.

Artho Marquart, Präsident Technische Kommission FMB der SMU

# Schadenfälle - Ursache und Wirkung

**Wir SMU-Schadenexperten haben uns die Frage gestellt**, welche Punkte gemeinhin ausschlaggebend sind, dass überhaupt Schadenfälle entstehen. Das Resultat hat uns nicht grundsätzlich überrascht. Bei genauer Betrachtung haben sich die folgenden drei Punkte herauskristallisiert.

### Falsche «Frequenz»

Genau wie bei einem Kommunikationsgerät nützt es nichts, wenn Sender und Empfänger nicht dieselbe Sprache sprechen. Eine Ansprache in Mandarin zu hören, nützt einem durchschnittlichen Mitteleuropäer relativ wenig. Genauso verhält es sich mit Verträgen und Vereinbarungen. Am Anfang ist es wie bei einer neuen Partnerschaft: Alles wird beidseitig gerne durch die rosarote Brille betrachtet. Allmählich kommt dann der Alltag. Die «Nagelprobe» naht. Oft treten dann schon bei der Planung die ersten Unstimmigkeiten auf, die sich öfters zu grösseren Streitigkeiten entwickeln. Nicht selten landet die ganze Misere dann bei den Anwälten.

Die «Wahrheit» wird dann bei der Schadensbeurteilung gesucht - ein Anspruch, der vom Beurteilenden unmöglich erfüllt werden kann.

Die einzige Lösung liegt darin, von Beginn weg alle Punkte klar zu regeln und dem Kunden unmissverständlich mitzuteilen, welche Leistungen er für den Werkpreis erhält. Das ist gut investierte Knochenarbeit.

### Fehlendes technisches Wissen und Können

In unserer Zeit werden neue Technologien und Produkte in atemberaubendem Tempo eingeführt. Leider hat man in der Ausbildung Mühe, diesem Tempo zu folgen. Zumal die Schwerpunkte in den Fächern der Grundschule mehr und mehr bei den Sprachen und nicht bei den naturwissenschaftlichen Fächern liegen. Der Schweiz gehen die Ingenieure aus. Eine altbekannte Tatsache zeigt auch bei den Metallbauunternehmen ihre Wirkung.

Mangelhafte Konstruktionen lassen sich nun mal im Nachhinein weder schönreden noch gesundbeten. Deshalb müssen sich die Unter-

nehmen in Zukunft vermehrt in der Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter engagieren.

### Fehlende Zeit

Offenbar schafft es die ganze Branche nicht, Aufträge termingerecht zu erteilen.

Wer kennt das nicht. Kaum ist der Auftrag ins Trockene gebracht, drückt bereits der Termin. Ähnlich wie ein Hamster, der unaufhörlich im Rad rennt, werden dann die Projekte realisiert. Bei diesem rasanten Tempo fehlt dann oft der wichtige Blick zur Seite oder für das Ganze.

Mit grosser Ernüchterung muss man sich schliesslich eingestehen, dass wohl einer oder mehrere wichtige Aspekte nicht beachtet worden sind. Die anfängliche Zeitersparnis ist sehr schnell aufgebraucht, wenn es darum geht, eine mangelhafte Arbeit in Ordnung zu bringen.

Die wohl schlimmste Folge neben einem sehr hohen Geldverlust ist der immense Zeitaufwand einen Schadenfall abzuwickeln. Deshalb muss der Grundgedanke lauten: «Mach langsam, es pressiert!» ■

## Sinistres : cause et répercussions

Des sinistres ? Non merci ! Je n'ai pas le temps.

**En tant qu'experts en sinistres de l'USM**, nous avons tenté d'identifier les facteurs généralement décisifs à l'origine de sinistres. Le résultat ne nous a pas réellement surpris. Un examen approfondi a fait ressortir les trois points suivants.

### Mauvaise « fréquence »

Comme pour un appareil de communication, cela ne sert à rien si l'émetteur et le destinataire ne parlent pas la même langue. Entendre un discours en mandarin ne présente que peu d'intérêt pour l'individu d'Europe centrale. Il en va de même pour les contrats et les accords. Au début, comme pour un jeune couple, on voit tout en rose des deux côtés. Puis le quotidien s'instaure peu à peu, amenant son lot d'incertitudes. Les premiers différends sur-

viennent généralement dès la planification et dégèrent souvent en conflits majeurs. Il n'est pas rare que l'affaire soit alors portée en justice ; un avocat est mandaté pour apprendre la « vérité » sur le sinistre, une mission impossible pour le responsable de l'évaluation.

La seule solution consiste à tout régler définitivement dès le début et à communiquer clairement au client les prestations correspondant au prix départ usine. Un véritable travail d'Hercule.

### Manque de savoir-faire et de connaissances techniques

Aujourd'hui, les nouveaux produits et technologies se succèdent à une vitesse tellement vertigineuse qu'il est malheureusement difficile de suivre le

rythme, d'autant plus qu'à l'école primaire, l'accent est mis de plus en plus sur les langues plutôt que sur les matières scientifiques. Les ingénieurs quittent la Suisse. Ce fait observé depuis longtemps concerne également les entreprises de construction métallique.

Lorsqu'une construction est défectueuse, les beaux discours et les prières n'y changeront rien. Les entreprises doivent donc s'engager à l'avenir de façon accrue en faveur de la formation initiale et continue de leurs collaborateurs.

### Manque de temps

La branche tout entière ne parvient visiblement pas à passer des commandes dans les délais impartis. Tout le monde le sait. La commande

est à peine exécutée que la pression de l'échéance se fait ressentir. Comme pour un hamster qui court perpétuellement dans sa roue, les projets sont alors réalisés. À ce rythme vertigineux, il manque souvent une vision latérale ou d'ensemble.

C'est avec un grand désenchantement qu'il faut alors finir par admettre qu'un ou plusieurs aspects essentiels ont été omis. Le gain de temps initial est très vite consommé lorsqu'il s'agit de payer les pots cassés.

La conséquence la plus fâcheuse en dehors d'une perte financière importante est le temps considérable consacré au règlement d'un sinistre. Le leitmotiv doit donc être : « Doucement, c'est urgent ! » ■