

Rundum-Hilfe bei Glasschäden jeder Art

Wer kennt das nicht: Ein kurzes Missgeschick, ein kleiner Windstoß – und schon ist er da, ein Glasschaden, der schnellstmöglich repariert werden sollte. Wir haben Melanie Oehler vom Offenbacher Fachbetrieb Glasbau Frommen gefragt, was im Fall der Fälle zu tun ist.



Frau Oehler, ein Glasschaden ist keine Seltenheit und kann schnell passieren. Wie kann Erste Hilfe geleistet werden?

Wichtig ist, dass schnell gehandelt wird und sich Experten der Sache annehmen. Mit uns können Sie schnell und unkompliziert per Telefon, Mail oder WhatsApp Kontakt aufnehmen. Unsere Fachkräfte in der Reparaturabteilung benötigen lediglich ein paar grobe Infos zum Schaden, das Angebot ist unverbindlich und kostenlos. Das gilt auch, wenn wir bei größeren Schäden einen Monteur für eine weitere Begutachtung vorbeischicken. Je nach Schadensart können wir ihn sogar noch am gleichen Tag reparieren. Auf jeden Fall können wir den Schaden bei Gefährdung jederzeit soweit provisorisch richten, dass bis zur tatsächlichen Reparatur kein Verletzungsrisiko entsteht.

Stellen wir uns vor, es ist mitten in der Nacht und es wird eingebrochen ... Die Scheibe ist total zerstört. Was kann ich tun?

Wir bieten einen 24/7 Service – somit sind wir für Notfälle, wie zum Beispiel einem Einbruch, jeden Tag der Woche, rund um die Uhr erreichbar. Wir verkleiden die am Objekt vorhandene Öffnung soweit, dass man sicher schlafen kann und kümmern uns so schnell wie möglich um die neue Scheibe.

Spielt es bei Ihrem Service eine Rolle, welche Art von Schaden vorliegt? Ob Badezimmerspiegel, Fensterscheibe oder Glasdach?

Überhaupt nicht! Egal ob es eine defekte Scheibe, ein Spiegel oder eine Tischplatte bei Privatkunden oder der Austausch einer Fassadenscheibe im 30. Stock mit Kran, Straßensperrung und allem drum und dran ist. Wir sind sehr breit aufgestellt. Gerade auch diese Vielfalt macht es in unserer Branche täglich spannend: Für jede Schadensart gibt es Kollegen mit individueller Spezialisierung. Ein Kollege zum Beispiel fährt den ganzen Tag von einem Privatkunden zum nächsten und kennt fast alle Hausmeister in Offenbach und Umgebung ...

Wie muss ich vorgehen, wenn ich eine Hausrat- oder Glasversicherung habe?

Hier sollte der Schaden zusätzlich der Versicherung gemeldet werden. Ab dem Zeitpunkt der Schadensmeldung bieten wir unseren Kunden den Service an, direkt mit der Versicherung abzurechnen. Hierzu brauchen wir lediglich eine ausgefüllte Abtretungserklärung und der Endkunde muss sich um nichts mehr kümmern.

Glasbau Frommen bietet auch einen WhatsApp-Service an. Wie funktioniert das?

Im Zeitalter der Smartphones war es schnell erkennbar, dass Kunden lieber eine WhatsApp schicken als eine E-Mail. Diesem Kundenverhalten haben wir uns angepasst. Wir brauchen ein paar Bilder, die den Schaden gut erkennen lassen, die Glasmaße und die Kontaktdaten – und schon können wir einen Kostenvoranschlag erstellen. Wir merken, dass dieser Service gut ankommt und immer öfter genutzt wird.

Und was ist zu tun, wenn vorhandene Produkte ausgetauscht oder nachträglich einbruchssicherer gemacht werden sollen?

Auch das gehört zu unserer Reparatur- und Serviceabteilung. Wir tauschen beispielsweise Isolierglasscheiben in Fenstern aus, um einen besseren Wärme- oder Lärmschutz zu erhalten, weil diese „blind“ werden oder um eine Katzenklappe zu integrieren. Auch tauschen wir Einfachverglasungen in Zimmertüren gegen Sicherheitsglas aus, um das Verletzungsrisiko zu minimieren.