



# Schadenmanagement: Kunden wollen Geld und Menschen – Versicherer setzen auf Tempo und KI

Michael Fiedler

**Versicherer treiben Digitalisierung und Automatisierung im Schadenmanagement voran – doch die Erwartungen der Kunden gehen in eine andere Richtung. Eine aktuelle Doppelbefragung der Versicherungsforen Leipzig zeigt eine klare Diskrepanz zwischen Effizienzfokus der Branche und den Bedürfnissen der Versicherten.**

## Wahrnehmungslücke im Schadenfall

Was macht ein positives Schadenerlebnis aus? Die Antwort fällt je nach Perspektive unterschiedlich aus. Während Versicherer davon ausgehen, dass vor allem Geschwindigkeit der Regulierung und digitale Prozesse entscheidend sind, setzen Kunden andere Prioritäten. Für sie stehen die Höhe der Entschädigung sowie ein fester persönlicher Ansprechpartner im Vordergrund. Digitale Einreichungswege folgen erst dahinter. Diese Diskrepanz ist das zentrale Ergebnis einer aktuellen Doppelbefragung der Versicherungsforen Leipzig.

## Effizienz trifft Emotion

Die unterschiedlichen Prioritäten sind kein Zufall. Während Versicherer Prozesse optimieren, erleben Kunden den Schadenfall als emotionale Ausnahmesituation. „Versicherer laufen Gefahr, den Fokus zu stark auf die administrative Abwicklung zu verengen. In der emotional belastenden Situation eines Schadens suchen Kundinnen und Kunden

vor allem finanzielle Sicherheit und menschliche Empathie. Ein modernes Schadenmanagement muss industrielle Schnelligkeit mit individueller Betreuung synchronisieren“, sagt Franz Gündel, Leiter Schaden- und Betrugsmanagement bei den Versicherungsforen Leipzig.

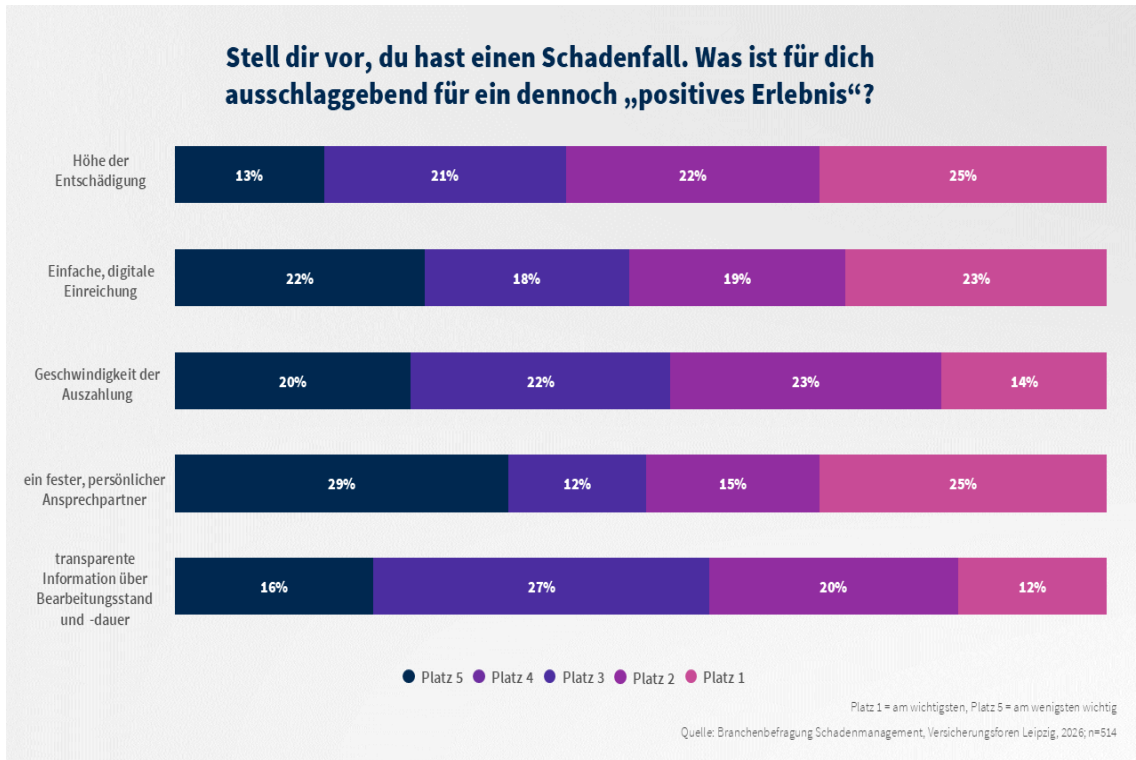
## Automatisierung schreitet voran

Gleichzeitig treibt die Branche die Automatisierung weiter voran. Schon heute liegt der Automatisierungsgrad bei Standardschäden bei vielen Versicherern zwischen zehn und 30 Prozent. Bis 2030 wollen 58 Prozent der Unternehmen diesen Anteil auf 50 bis 100 Prozent erhöhen. Der größte erwartete Mehrwert durch Künstliche Intelligenz liegt dabei in der automatisierten Dunkelverarbeitung von Kleinschäden – ein Bereich, den 71 Prozent der Befragten als besonders relevant einschätzen.

## Akzeptanz hat klare Grenzen

Diese Ambition trifft auf eine verhaltene Kundenakzeptanz. Ein vollständig digitaler Schadenprozess ohne persönlichen Kontakt wird vor allem bei kleineren Schäden akzeptiert. 28 Prozent der Befragten würden dies bei Summen zwischen 100 und 499 Euro akzeptieren. Bei sehr kleinen Schäden unter 100 Euro liegt die Zustimmung bei 15 Prozent, bei 500 bis 999 Euro bei 19 Prozent und bei höheren Schäden über 1.000 Euro nur noch bei 12 Prozent. Gleichzeitig lehnt ein erheblicher Teil der Kunden rein digitale Prozesse grundsätzlich ab. Insgesamt 26 Prozent sprechen sich gegen eine vollständig digitale Schadenbearbeitung aus. In der Altersgruppe ab 65 Jahren steigt dieser Anteil sogar auf 45 Prozent. Hinzu kommt ein ausgeprägter Wunsch nach Kontrolle: 59 Prozent der Kunden möchten die finale Entscheidung im Schadenfall nicht einer KI überlassen, sondern behalten sich das letzte Wort selbst vor.

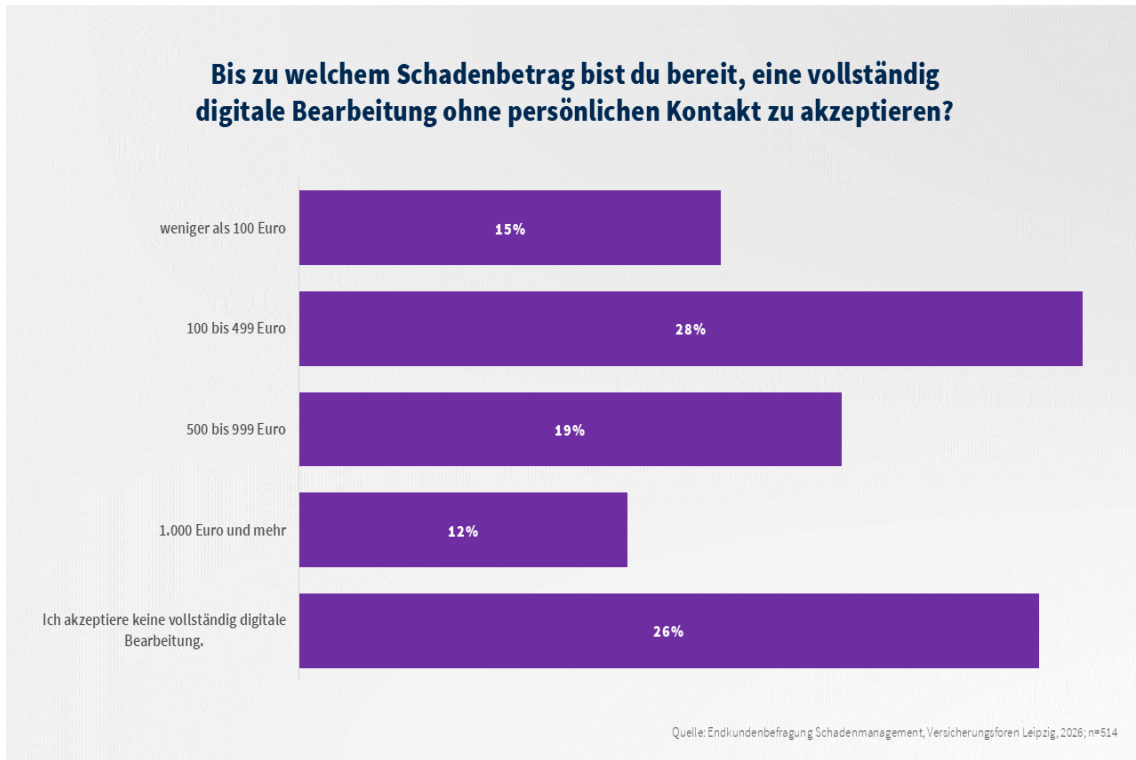
Über die Studie: Die Befragung basiert auf zwei Datensätzen: 108 Mitarbeitende aus Versicherungsunternehmen sowie 514 Endkunden wurden im Frühjahr 2026 befragt. Die Ergebnisse wurden im Rahmen des Messekongresses Schadenmanagement & Assistance in Leipzig vorgestellt, der mit rund 1.500 Teilnehmenden einen neuen Rekord erreichte.



Quelle:



Quelle:



Quelle:

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949327/Schadenmanagement-Kunden-wollen-Geld-und-Menschen---Versicherer-setzen-auf-Tempo-und-KI/>