



KI entscheidet im Wettbewerb: Kluft in der Schadenversicherung wächst

Michael Fiedler

Eine kleine Gruppe von Versicherern nutzt Künstliche Intelligenz bereits strategisch – und erzielt deutlich höhere Wachstumsraten. Der Großteil der Branche bleibt hingegen im Experimentiermodus.

KI-Vorreiter setzen auf Strategie statt Pilotprojekte

„Die Versicherungsbranche steht vor ihrem Moment der Wahrheit: Die Vorreiter liefern den Beweis dafür, dass sich KI zu einem echten Wettbewerbsvorteil entwickelt, der sich direkt auf das Geschäftsergebnis auswirkt“, sagt Dr. Joachim Rawolle, Leiter Versicherungen bei Capgemini in Deutschland. „Voraussetzung dafür ist, dass Versicherer sie von Anfang an in ihre Geschäftsstrategie einbetten.“ Diese Vorreiter – in der Studie als „intelligence trailblazers“ bezeichnet – betrachten KI nicht als isoliertes Tool, sondern als zentrale operative Kompetenz. Sie verbinden technologische Infrastruktur, klare Verantwortlichkeiten und gezielte Investitionen in Mitarbeiterqualifikation.

Die Frage ist nicht, wer – sondern wie

Konkrete Namen nennt die Studie nicht – und genau das ist der Punkt. Die entscheidende Trennlinie verläuft nicht zwischen einzelnen Versicherern, sondern zwischen unterschiedlichen Betriebsmodellen. Die KI-Vorreiter eint,

dass sie Künstliche Intelligenz nicht als isoliertes Projekt betrachten, sondern als integralen Bestandteil ihrer Geschäftsstrategie. Sie verankern KI in Prozessen, Verantwortlichkeiten und Datenstrukturen – und schaffen so die Voraussetzung, um Effekte unternehmensweit zu skalieren. Für viele andere Anbieter liegt die Herausforderung weniger in der Technologie selbst als in ihrer organisatorischen Umsetzung.

Branche bleibt im Experimentiermodus

Der Großteil der Versicherer befindet sich hingegen weiterhin in frühen Entwicklungsstadien. Laut Studie verbleiben rund 60 Prozent der Unternehmen in der Erkundungs- oder Pilotphase. Ein Grund: 42 Prozent der Versicherer erfassen keine systematischen Kennzahlen zur Bewertung von KI-Initiativen. Hinzu kommt ein strukturelles Ungleichgewicht bei den Investitionen. Im Durchschnitt fließen 72 Prozent der KI-Budgets in Technologie und Infrastruktur, während nur 28 Prozent für Change Management und Schulungen eingesetzt werden. Dieses Missverhältnis erschwert die Integration von

KI in bestehende Prozesse – und begrenzt den tatsächlichen Nutzen.

Unklarer Nutzen, fehlende Verantwortung

Die Studie zeigt zudem, dass viele Versicherer Schwierigkeiten haben, den konkreten Mehrwert ihrer KI-Investitionen zu bestimmen. Mehr als die Hälfte (55 Prozent) sieht keinen klaren Return on Investment. Gleichzeitig fehlt häufig eine eindeutige Zuständigkeit: Ebenso viele Unternehmen geben an, dass unklar ist, wer für KI-Initiativen verantwortlich ist. Die Folge: Projekte bleiben auf einzelne Teams beschränkt und entfalten keine unternehmensweite Wirkung. Auch auf Mitarbeiterebene bleibt der Effekt begrenzt. Zwei Drittel der Versicherer berichten von fehlenden KI-Kompetenzen, und fast die Hälfte der Beschäftigten mit Zugang zu entsprechenden Tools sieht keine Veränderung im Arbeitsalltag.

Mensch und Maschine müssen zusammenspielen

Ein zentrales Ergebnis der Studie: Der Erfolg von KI hängt weniger von der Technologie selbst ab als von ihrer Einbettung in Organisation und Prozesse. Nur zwölf Prozent der Versicherer verfügen derzeit über eine hohe Datenreife – obwohl KI stark von strukturierten und verlässlichen Daten abhängt. Gleichzeitig bestehen Unsicherheiten bei den Mitarbeitenden: 43 Prozent sehen ihre Arbeitsplatzsicherheit gefährdet, während nur 14 Prozent eine klare Vorstellung davon haben, wie KI ihre Arbeit konkret verändert. Die Studie sieht deshalb die Zukunft in einer engeren Verzahnung von Mensch und Maschine. Während KI repetitive Aufgaben übernimmt, sollen qualifizierte Mitarbeitende Entscheidungen auf Basis datenbasierter Erkenntnisse treffen.

Organisation entscheidet über den Erfolg

Für Versicherer ergibt sich daraus eine klare Herausforderung: KI muss nicht nur technisch implementiert, sondern organisatorisch verankert werden. Dazu gehören:

- klare Verantwortlichkeiten
- gezielte Qualifizierung der Mitarbeitenden
- belastbare Datenstrukturen
- Integration in Geschäftsprozesse

Nur wenn diese Faktoren zusammenspielen, kann KI ihr Potenzial als Wachstumstreiber entfalten.

Über die Studie: Der „World Property & Casualty Insurance Report 2026“ des Capgemini Research Institute

basiert auf einer globalen Untersuchung mit 344 Führungskräften von Schaden- und Unfallversicherern, 809 Mitarbeitenden aus zentralen Funktionsbereichen sowie 1.113 Versicherungsnehmern. Die Befragten stammen aus Nord- und Südamerika, Europa sowie dem asiatisch-pazifischen Raum und wurden zu KI-Implementierung, organisatorischen Herausforderungen und Kundenanforderungen befragt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949646/KI-entscheidet-im-Wettbewerb-Kluft-in-der-Schadenversicherung-waechst/>