expertenReport



Quelle: VMF-Forum

Kfz-Versicherung: Wie die Branche die Schadenkosten bremsen will

Michael Fiedler

Die Kfz-Versicherer haben ihre Verluste weitgehend überwunden, doch steigende Reparaturkosten setzen die Branche weiter unter Druck. Auf dem Branchenforum des VMF diskutierten Experten, wie Prävention, künstliche Intelligenz und eine engere Zusammenarbeit zwischen Versicherern, Werkstätten und Mobilitätsanbietern die Schadenkosten begrenzen können.

Wenn jeder nur seinen eigenen Prozess optimiert

Karsten Crede von Crede & Company Consulting sieht eine wesentliche Ursache für die hohen Kosten im mangelnden Zusammenspiel der Beteiligten. Versicherer, Fahrzeughersteller, Werkstätten und Mobilitätsdienstleister optimierten häufig ihre eigenen Abläufe, ohne die Auswirkungen auf das Gesamtsystem ausreichend zu berücksichtigen. Steigende Ersatzteilpreise, aufwendigere Reparaturen und lange Werkstattvorlaufzeiten verstärkten die wirtschaftlichen Folgen. Für Flottenbetreiber kommen zu den unmittelbaren Reparaturkosten noch Ausfallzeiten und die Kosten für Ersatzmobilität hinzu. Crede plädierte deshalb für gemeinsame Qualitäts- und Kostenziele, verlässliche digitale Schnittstellen und eine engere Zusammenarbeit über den gesamten Fahrzeuglebenszyklus. Die dahinterstehende Überlegung: Eine Reparatur ist nicht zwangsläufig wirtschaftlich, nur weil ein einzelner Beteiligter seine eigenen Kosten möglichst niedrig hält. Entscheidend sind die Gesamtkosten des Schadenfalls und die Zeit, bis das Fahrzeug wieder eingesetzt werden kann.

Prävention soll Schadenhäufigkeit senken

Während bessere Abläufe vor allem die Kosten bereits eingetretener Schäden begrenzen können, setzt Daniele Baldino, CEO der Auto Fleet Control GmbH, früher an. „Allerdings ist Prävention der größte Hebel, um die Kosten deutlich zu reduzieren“, erklärte Baldino. Sein Unternehmen verbindet im Konzept PRIME Schadenmanagement, Risikomanagement und Flottenversicherung. Neben einer gezielten Steuerung von Reparaturwegen und Werkstattwahl sollen Schadendaten ausgewertet und Fahrer für typische Risiken sensibilisiert werden. Ziel ist es, nicht nur die durchschnittlichen Kosten eines Schadenfalls zu senken, sondern auch dessen Eintrittswahrscheinlichkeit. Das Konzept sieht zudem eine differenzierte Behandlung von Risiken vor: Häufige, statistisch gut kalkulierbare Schäden werden anders abgesichert als seltene Großschäden.

Für Flottenbetreiber könnte eine solche Verbindung von Prävention, Schadensteuerung und Versicherungsschutz an Bedeutung gewinnen, wenn steigende Reparaturkosten die Wirtschaftlichkeit bisheriger Deckungskonzepte zunehmend belasten.

Elektroautos: Weniger Schäden, aber höhere Kosten

Dass Schadenhäufigkeit und Schadenhöhe getrennt betrachtet werden müssen, verdeutlichte Daniel Kammermeier von Aon am Beispiel batterieelektrischer Fahrzeuge. Nach den von ihm vorgestellten GDV-Auswertungen verursachen Elektroautos in der Vollkaskoversicherung seltener Schäden als vergleichbare Verbrenner. Die einzelnen Schadenfälle sind jedoch im Durchschnitt teurer. Das deckt sich mit früheren GDV-Untersuchungen. Die Unterschiede zwischen beiden Antriebsarten haben sich zuletzt zwar verringert, sind aber weiterhin vorhanden. Für Fuhrparkverantwortliche folgt daraus, dass die Antriebsart allein wenig über die Wirtschaftlichkeit einer Versicherung aussagt. Entscheidend sind das konkrete Fahrzeugmodell, der Schadenverlauf und die vereinbarten Leistungen. Besondere Aufmerksamkeit verdienen nach Kammermeiers Einschätzung der Versicherungsschutz für Batterie und Ladetechnik, mögliche Entschädigungsgrenzen sowie Leistungen für Bergung und Ersatzmobilität. Auch die Verfügbarkeit qualifizierter Hochvolt-Werkstätten kann Einfluss darauf haben, wie lange ein beschädigtes Fahrzeug ausfällt.

KI soll die Schadenbearbeitung beschleunigen

Ein weiterer Ansatz zur Kostensenkung liegt in der Automatisierung der Schadenprozesse. Dr. Sebastian Schoenen von Solvd stellte dazu die KI-basierte Lösung ClaimsPilot vor. Spezialisierte KI-Agenten sollen einzelne Aufgaben von der Schadenaufnahme und Erstkalkulation über die Werkstattsteuerung bis zur frühzeitigen Ersatzteilbeschaffung koordinieren. Standardisierte Schadenfälle könnten dadurch weitgehend automatisiert bearbeitet werden. Bei komplexeren Fällen sowie bei notwendigen Prüfungen und Freigaben bleibt der Mensch eingebunden. „Es wird weniger Kosten, weniger Wartezeit und mehr Mobilität bedeuten“, prognostizierte Schoenen. Wie weit eine solche Automatisierung tatsächlich gehen sollte, hängt allerdings von der Komplexität des jeweiligen Schadenfalls ab. Bernd Grüninger, Bereichsleiter Gutachten bei DEKRA Automobil, plädierte deshalb für einen abgestuften Ansatz. Je nach Fragestellung könne eine schnelle KI-Prognose ausreichen, eine Begutachtung aus der Ferne sinnvoll sein oder weiterhin ein physisches Gutachten benötigt werden. Entscheidend sei, welche Genauigkeit für die jeweilige Entscheidung erforderlich ist.

Auch die Zahlung bleibt ein Kostenfaktor

Dass Digitalisierung nicht mit der Erstellung einer elektronischen Schadenakte endet, machte Sophie Marie Retzmann von der Aufinity Group deutlich. In der Zahlungsabwicklung entstehen weiterhin manuelle Arbeitsschritte, etwa bei unterschiedlichen Forderungen, Teilzahlungen oder der Abstimmung zwischen Werkstatt, Versicherer und Kunden. Eine stärkere Verknüpfung von Zahlungsinformationen und Schadenakte soll den Bearbeitungsaufwand reduzieren und Rückfragen vermeiden. Neben technischen Lösungen bleiben klare rechtliche Zuständigkeiten erforderlich. Rechtsanwältin Inka Pichler von der Kanzlei Voigt verwies auf die Bedeutung eindeutiger Anspruchsberechtigungen und einer nachvollziehbaren Dokumentation, insbesondere bei Leasingfahrzeugen sowie bei Haftpflicht-, Kasko- und Mietwagenschäden.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4953140/Kfz-Versicherung-Wie-die-Branche-die-Schadenkosten-bremsen-will/