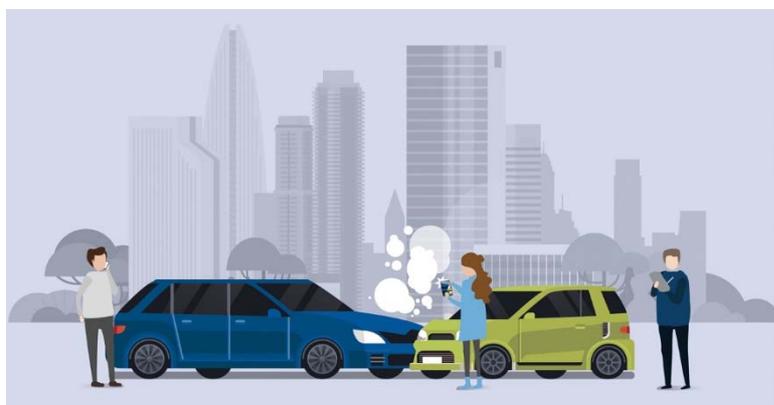


Time is money

Unter dem Schlagwort „Künstliche Intelligenz“ (KI) halten auch in der Welt der Schadenregulierung und Schadenkalkulation vermehrt digitale und automatisierte Prozesse Einzug, auf die sich K+L-Betriebe und Sachverständige definitiv einstellen können. Treiber dieser Entwicklung sind vor allem Versicherungsunternehmen und Schadensteuerer, denn von KI verspricht man sich deutlich schnellere Prozesse in der Schadenabwicklung und Kosteneinsparungen.



Ein bedeutender Anteil der Unfallschäden wird künftig direkt mit Bildern von der Unfallstelle zur Versicherung gesendet und dort über KI kalkuliert (Quelle: ControlExpert).

Der Begriff Künstliche Intelligenz bringt stets eine Vielzahl von Assoziationen mit sich. Beispielsweise beim Gedanken an Arnold Schwarzeneggers Blockbuster „Terminator 3 - Rebellion der Maschinen“, bei dem sich Computer und vom Menschen entwickelte Software und Systeme verselbstständigen und die Kontrolle übernehmen, um am Ende gegen den Menschen zu arbeiten oder ihn zu unterdrücken.

Ab von dieser fiktiven Darstellung, wird bei einer bewussten Reflektion des Alltags trotzdem deutlich, wie ferngesteuert und automatisiert einige Prozesse bereits laufen, ohne dass der Mensch involviert ist. Diese Entwicklung findet bei vielen Deutschen großen Anklang. Nach einer Umfrage des ITK-Branchenverbands Bitkom messen über 60 Prozent der Befragten Künstlicher Intelligenz eine wichtige Bedeutung bei¹. 75 Prozent der Befragten wollen, dass Deutschland in der KI-Entwicklung eine Vorreiterrolle übernimmt¹.

Der Mensch erkennt die Vorzüge digitalisierter Vorgänge und ist verzaubert von der Schnelligkeit und dem Komfortgewinn: Geld mit einem Fingerwisch überweisen, Aktiengeschäfte abwickeln, Entertainmentzugriff ohne Grenzen und 24/7, Bestellungen weltweit anstoßen, um zeitnah beliefert zu werden. Wer schnell ist, macht das Geschäft. Diese Erwartung des Kunden überträgt sich in immer mehr Lebensbereiche und etabliert sich als neuer Standard.

Versicherungsbeteiligung

Corona hat die Digitalisierung nachhaltig beschleunigt. Online-Konferenzen sind en vogue, für Fahrzeugkäufe fährt man nicht mehr ins Autohaus, sondern lässt es sich live am Bildschirm präsentieren. Man zahlt online, schließt die Versicherung über den Vergleichsrechner ab, reserviert die Kennzeichen auf der Homepage des Landkreises, lässt Kennzeichen online prägen, das Fahrzeug bis vor die Tür anliefern und erledigt sogar die Zulassung von zu Hause aus dem Sessel.

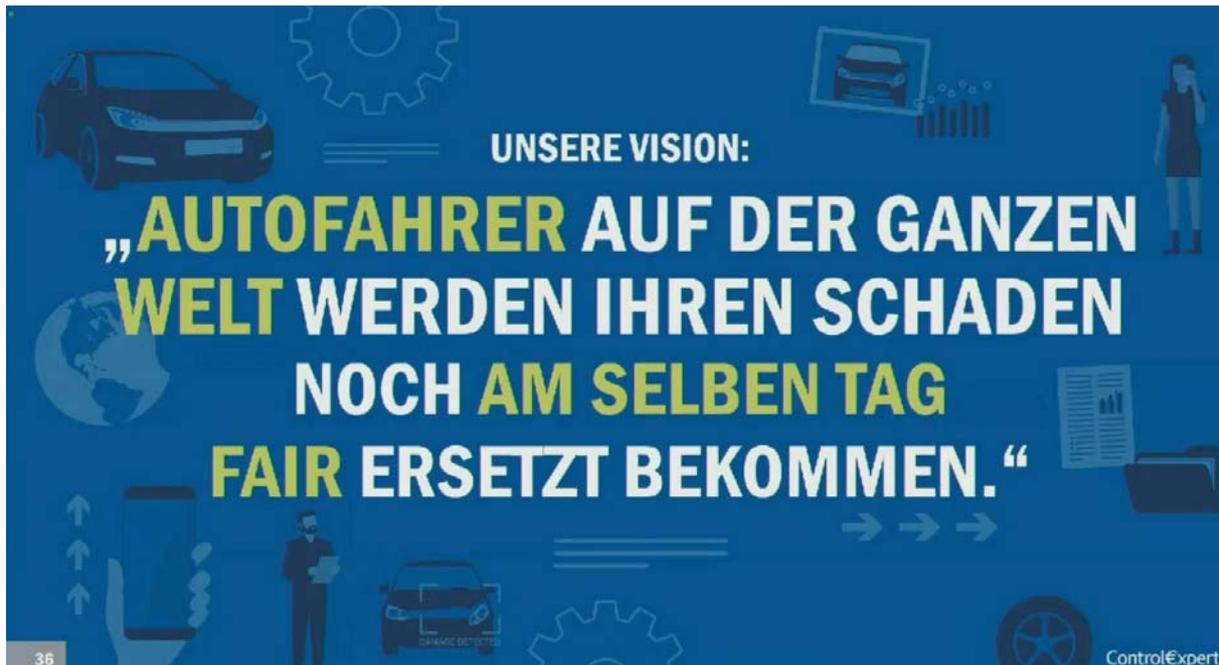
Und im Schadenfall? Lange lief es weiter nach dem traditionellen Muster. Das bedeutet, nach dem Schaden wurde die Versicherung, die Werkstatt oder der Gutachter angerufen. Dann wurde auf den Gutachter und die Kalkulation gewartet bis die Reparaturfreigabe erfolgte – und so weiter. Doch eine Woche Wartezeit bis eine Schadenregulierung in die Gänge kommt, liest sich lang und träge. Das haben vor allem die Versicherungen erkannt und machen inzwischen Druck. Der Schlüssel für mehr Schnelligkeit in der Schadenabwicklung lautet auch hier: KI.

Ein Vorreiter ist und war das Unternehmen ControlExpert. Jedes K+L-Unternehmen und jeder Kfz-Schadengutachter hat schon persönlich erlebt, wenn ControlExpert Rechnungen, Kostenvoranschläge und Gutachten durch den weitgehend automatisierten Prüfprozess geschleust hat. Das Resultat hieß am Ende meist: Rechnungskürzung, Diskussionen, Streit um Positionen und Kostensenkung durch Zermürbung. ControlExpert gehört inzwischen mehrheitlich der Allianz Versicherung bzw. Allianz X, der Einheit der Allianz Gruppe für digitale Investitionen. In der Allianz-Pressemeldung vom 9.3.2020 heißt es dazu:

„Technische Anwendungen und Plattformen bekommen eine zentrale Bedeutung, wenn man die Chancen des digitalen Zeitalters nutzen will. ControlExpert hat sich in Deutschland als führender Anbieter im Bereich Kfz-Schadenmanagement etabliert und verzeichnet auch auf den internationalen Märkten ein kontinuierliches Wachstum. Wir freuen uns darauf, die 130-jährige Erfahrung der Allianz in der Schadenregulierung mit der technischen Expertise von ControlExpert zu kombinieren und auf diese Weise den Wandel in der Branche maßgeblich voranzutreiben“, so Nazim Cetin, CEO von Allianz X.

Jochen Haug, Schadenvorstand bei der Allianz Versicherungs-AG ergänzte: „Durch die Zusammenarbeit mit ControlExpert werden wir künftig die Kfz-Schäden deutlich schneller regulieren können. Außerdem freuen wir uns darauf, KI in der Schadenabwicklung, beispielsweise bei Bilderkennung und Betrugsabwehr, einzusetzen und unseren Kunden neue Services und maßgeschneiderte Angebote zur Verfügung zu stellen“.

Auch ControlExpert zeigte sich erfreut von der Mehrheitsbeteiligung: „Die Allianz wird uns mit ihrer umfassenden Expertise und internationalen Ausrichtung dabei helfen, weiteres Wachstum in Deutschland und in den globalen Märkten zu erzielen. **So kommen wir unserer Vision, dass Autofahrer auf der ganzen Welt ihren Schaden noch am selben Tag fair ersetzt bekommen, ein großes Stück näher.** Schaden- und Wartungsfälle können zukünftig noch schneller und einfacher abgewickelt werden, wovon alle unsere Kunden profitieren“, so Nicolas Witte, Geschäftsführer von ControlExpert.



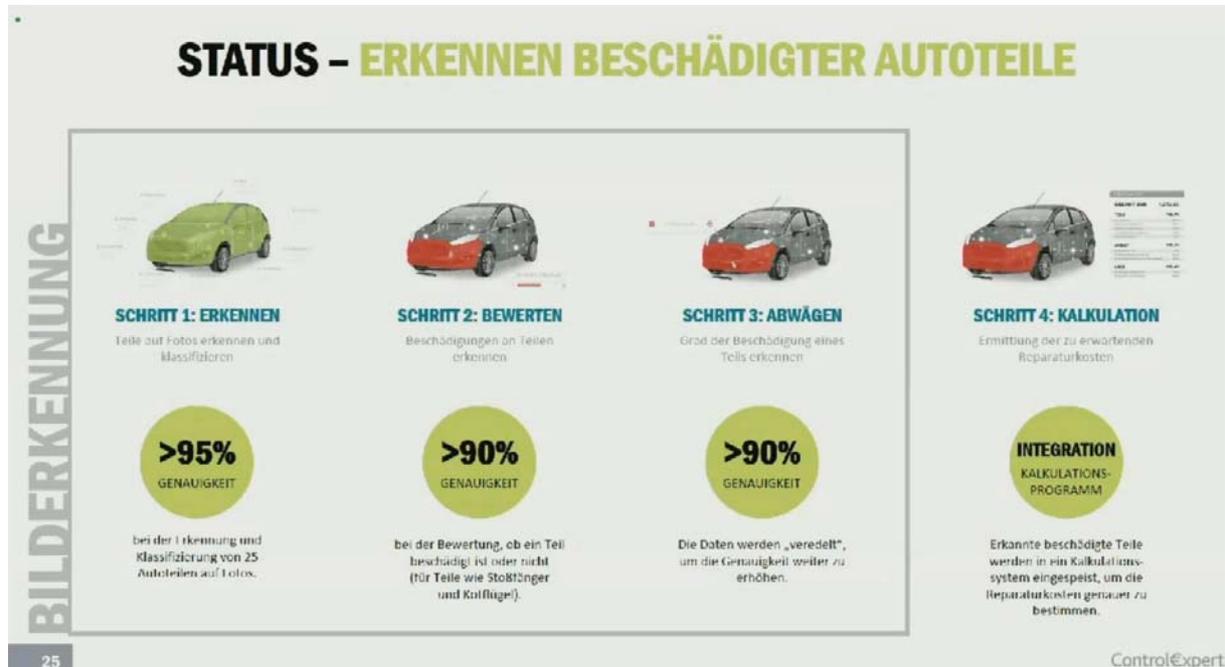
Zielvorgabe der KI-Anwendung bei ControlExpert (Quelle: ControlExpert).

1/3 der Schäden ohne Vor-Ort-Besichtigung

In einem Vortrag beim Münchner Arbeitskreis für Straßenfahrzeuge e.V. (MAS) im Frühjahr 2021 gab ControlExpert Einblicke, wie man sich die künftige Schadenregulierung vorstellt. Michael Kubijowicz präsentierte dort die aktuellen Möglichkeiten und Grenzen künstlicher Intelligenz bei der Schadenaufnahme und Schadenkalkulation. Aktuell beschäftigt das in Langenfeld ansässige Unternehmen alleine rund 100 IT-Spezialisten, um die Digitalisierung in der Schadenabwicklung weiterzuentwickeln und bearbeitet pro Tag an weltweit 17 Standorten rund 25.000 Kfz-Schäden.

Laut Kubijowicz werden in Deutschland pro Jahr 3 Mio. Fahrzeugbesichtigungen im Rahmen von Schadengutachten durchgeführt und 1,1 Mrd. Euro für die Gutachtenerstellung bezahlt. Laut ControlExpert könnte etwa ein Drittel der Besichtigungen gespart werden – durch eine virtuelle Besichtigung oder die Bilderkennung mittels KI. Der geschädigte Kunde bekommt dafür nach seinem Anruf bei der Schadenhotline einen Link zugesendet, über den er bei der Schadenaufnahme unterstützt wird. Statt heute rund 10 Arbeitstagen für eine Gutachtenerstellung wirbt ControlExpert mit einem Kostenvoranschlag binnen zwei Stunden. Für nicht direkt kalkulierbare Schäden können Videobesichtigungen oder weiterhin vor Ort-Besuche notwendig sein.

Für die Zukunft sieht Kubijowicz aber auch einen Zugriff auf Telematikdaten oder auf die von der Versicherung installierte Sensorik im Fahrzeug (Stichwort: Telematik Tarife), mit denen Schäden quasi live erkannt werden und der Schadenabwicklungsprozess unmittelbar von der Versicherung oder einem Bot ¹ gestartet werden kann.



Ablauf der Schadenkalkulation bei ControlExpert (Quelle: ControlExpert).



Ob das spontane Gutachten direkt aus den Telematikdaten jemals kommt, bleibt abzuwarten (Quelle: ControlExpert).

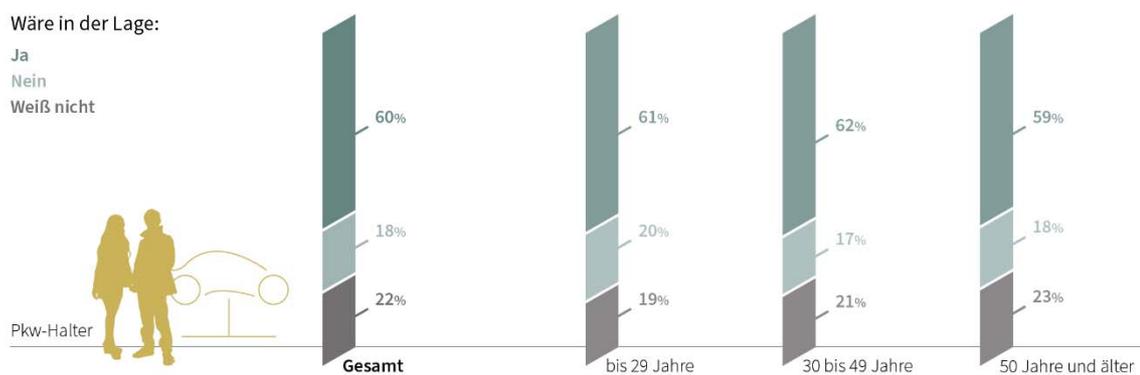
¹ Unter einem Bot (von englisch robot ‚Roboter‘) versteht man ein Computerprogramm, das weitgehend automatisch sich wiederholende Aufgaben abarbeitet, ohne dabei auf eine Interaktion mit einem menschlichen Benutzer angewiesen zu sein.

Kunden fühlen sich kompetent

Wie einem Bericht der Frankfurter Allgemeinen Zeitung (FAZ) zu entnehmen ist, arbeitet die Allianz bereits seit Oktober 2021 mit KI bei der Regulierung von Vollkaskoschäden und hat inzwischen rund 30.000 Fälle damit bearbeitetⁱⁱ. Dazu Erfahrungen von Christopher Iwanowski, Leiter der Schadenentwicklung bei der Allianz Versicherung AGⁱⁱ: „Vollkaskoschäden mit geringer Komplexität können vollständig reguliert werden, und zwar binnen 24 Stunden. Der Kunde fotografiert den Schaden, schickt uns die Bilder über sein Smartphone und die KI kalkuliert die Reparaturkosten. Auf Wunsch des Kunden wird der Betrag sofort überwiesen, ohne dass ein Sachbearbeiter eingeschaltet ist. Das ist ein absolutes Novum. Bei fast 1000 der so kalkulierten Schadenfälle waren die Kriterien für das Angebot der Sofortauszahlung erfüllt. Eine Software entscheidet, ob direkt reguliert wird oder der Fall an einen Sachbearbeiter geht.“

Die Kunden wollen das offenbar. Denn nach einer Analyse und Kundenbefragung im aktuellen DAT Report, fühlen sich 60 Prozent der Antwortenden in der Lage, eine Schadendokumentation per Smartphone durchzuführen. Interessant: Dabei gibt es keine nennenswerten Unterschiede mehr zwischen den Altersklassen der Befragten.

W17) Selbsteinschätzung der Pkw-Halter: Schadendokumentation per Smartphone 2021



Quelle: DAT

Über die Hälfte der Befragten fühlt sich befähigt, den Unfallschaden per Smartphone zu dokumentieren (Quelle: Quelle DAT-Report 2022).

Welche Tendenzen und Trends können K+L-Betriebe nun daraus für sich ableiten?

1. Die Versicherungsbranche forciert das Thema KI in der Schadenregulierung nachhaltig und beteiligt sich an Unternehmen die KI beherrschen.
2. Die Mehrzahl der Kunden sind bereit, sich auf das Thema digitalisierte Prozessabwicklung einzulassen und trauen sich eine Mitwirkung zu.
3. Im Zuge des Ausbaus von Telematik im Fahrzeug und der steigenden Kundenbereitschaft Telematik Tarife zu wählen (um Versicherungsprämien zu

sparen) steigt die Zahl der Kunden, die nach einem von der Fahrzeug-Sensorik registrierten Schaden direkt von der Versicherung angesprochen werden, noch bevor der K+L-Betrieb, Gutachter, Anwalt, Abschlepper, Autohaus etc. davon Kenntnis erlangt.

4. Der Kunde empfindet das Thema KI als Vorteil und Zeitbeschleuniger und ist sich einer möglichen Beeinflussung durch Versicherer, Schadensteuerer und Prüfdienstleister nicht bewusst. Mögliche Ansprüche gehen dem Geschädigten ggf. durch Unkenntnis seiner Rechte verloren.
5. Die Zahl der von Versicherungen gelenkten Schäden nimmt weiter zu. Die Auftragsabhängigkeit der K+L-Betriebe von Versicherungen steigt.
6. Durch eine zügige Schadenregulierung seitens der Versicherung inkl. Auszahlung, kann die fiktive Schadenabrechnung profitieren. K+L-Betrieben gehen folglich Reparaturaufträge verloren, Schwarzarbeit/Eigenreparaturen werden gefördert, die Zahl der Gutachten reduziert sich, die Aufwendungen zur Schadenregulierung für die Versicherungen sinken.

KI-App aus der Branche

Dass eine software und KI-gestützte App zur Schadenabwicklung auch aus der Branche heraus entwickelt werden kann, haben Önder Aslan und Harun Coskun mit ihrer webbasierten App FIASCO bewiesen. Aslan ist seit neun Jahren geschäftsführender Inhaber des Standox Kunden Lack & Karosserie Reit GmbH in Kernen im Remstal, Coşkun arbeitet als Entwicklungsingenieur in der Automobilbranche. Beim Gründungsprozess schätzten sie das ehrliche Feedback von Axalta und dessen Lackmarke Standox. „Natürlich freut es uns, wenn unsere Kunden die K&L-Branche mit innovativen Ideen bereichern. Als uns Önder und Harun von ihrer App-Idee erzählt haben, boten wir sofort unsere Unterstützung an“, so Karsten Stöcker, verantwortlicher Leiter für den Bereich Werkstattnetze D/A/CH bei Axalta. Nach Gründung der FIASCO GmbH hat sich schnell eine Aufgabenteilung zwischen den zwei Gründern herauskristallisiert: Während Coşkun die Weiterentwicklung der Zukunftsprojekte verantwortet, kümmert sich Aslan um den Bereich Sales und Operations. „In der Gründungsphase ist klar, dass jeder alles macht“, erzählt Coşkun. Obwohl die Firma noch nicht einmal ein Jahr existiert, beschäftigt sie bereits 21 Personen. „Wir entwickeln unsere Plattform ständig weiter. Wir vergrößern unser Team, um alle in Arbeit befindlichen Schnittstellen und Vernetzungen schnellstmöglich zu realisieren. Um die Vorteile unserer Plattform zu erweitern, befinden wir uns außerdem aktuell in Gesprächen mit mehreren potenziellen Kooperationspartnern“, so Önder.

Mit der FIASCO-APP kann der komplette Prozess in Lack- und Karosserie-Werkstätten digitalisiert werden. Von der Kundenanfrage über die automatisierte Reparaturkalkulation bis hin zur finalen Abwicklung. Primäre Kunden von FIASCO sind Werkstattinhaber, die bei Interesse und nach erfolgreicher Registrierung Partnerwerkstatt werden können und dann eine Lizenz bekommen. Die Kunden des K+L-Betriebs erfassen dann alle erforderlichen Daten in der für sie personalisierten Web-App. Dabei erstellen intelligente Lösungen automatisch den Kostenvoranschlag.

Die Abwicklung und der direkte Kontakt zum Kunden erfolgen über die Oberfläche. Schäden am Lack und / oder der Karosserie werden digital erfasst. Im Hintergrund läuft dann eine KI-gestützte Kalkulation mit Schnittstellen, u.a. zu AUDATEX / DAT. Dem K+L-Betrieb verspricht die Nutzung der App weniger Verwaltungsaufwand durch die digitale Schadenaufnahme und am Ende deutliche schnellere Prozesse sowie mehr Kundenbindung, da geschädigte Kunden über die App direkt mit dem K&L-Betrieb in Kontakt treten können, bevor andere die Abwicklung übernehmen. Mehr Infos auch unter: www.fiasco.de und bei [Youtube](#).

Das Herzstück der Digitalisierung

Die FIASCO Plattform



Digitalisierung von kompletten Prozessen in Lack- und Karosseriewerkstätten (Quelle: Fiasco).

Fazit

K+L-Betriebe müssen also der Entwicklung von KI nicht vom Rand aus tatenlos zu sehen. Natürlich kann man auch weiter darauf bauen, als Partnerbetrieb eines Schadensteuerers oder der Versicherung mit Aufträgen versorgt zu werden. Im Umkehrschluss wächst allerdings auch die Abhängigkeit von diesen Auftraggebern. K+L-Betriebe, Gutachtern, Anwälten und Autohäusern ist zu empfehlen, das Heft selbst in die Hand zu nehmen.

Dazu gehört, die eigenen Prozesse so weit zu optimieren, dass die Wünsche des Kunden bezüglich Schnelligkeit erfüllt werden. Das kann man durch die Verwendung der richtigen Software umsetzen – beispielsweise wie bei Fiasco oder bei **DAT KI**. Darüber hinaus hat es nie geschadet, sich gegenüber dem Schadenkunden als vertrauensvoller und kompetenter Partner zu präsentieren, der über mögliche Fallstricke und Regulierungs Nachteile im Schadenfall im Vorfeld aufklärt, bevor der „Kostenoptimierer“ den geschädigten Kunden beeinflussen kann. Gelingt das nicht, könnte es frei nach Arnold S. ala Terminator sonst eines Tages heißen: „hasta la vista - baby...“

KI-Nutzung in DAT-Software

Auch die deutsche Automobiltreuhand (DAT) arbeitet am Thema Künstliche Intelligenz, beziehungsweise hat wesentliche Entwicklungsarbeit auf diesem Gebiet von der italienischen DAT-Tochter übernommen. Die DAT-KI trägt den etwas sperrigen Namen „DAT7XM“ und befindet sich aktuell in der Testphase in Deutschland. Geplant ist, es demnächst als optionales Ergänzungstool zu Silver DAT anzubieten.

K+L-Betriebe oder auch Schadengutachter und andere Anwender, die ihre Kalkulation über DAT-Software erledigen, können mit dem neuen DAT-KI-Werkzeug binnen 10 bis 15 Minuten eine Reparaturkostenkalkulation erstellen, ohne dass das beschädigte Fahrzeug live vor Ort im Betrieb sein muss. Die korrekte Identifizierung des Fahrzeugs erfolgt über das Kennzeichen oder die Fahrgestellnummer des Fahrzeugs. Laut DAT werden die Bilderergebnisse in „FastTrackAI“ auf Basis aktueller Herstellerdaten und Reparaturlogiken kalkuliert.

Der Zusatz „AI“ steht für Artificial Intelligence und repräsentiert den Kernbestandteil der Software für die computergestützte Bildanalyse: das neuronale Netzwerk „DAT7XM“. Der Anwender wird von der DAT WebApp „FastTrackAI-mobile“ bei der fotografischen Erfassung des Fahrzeugs und dessen Beschädigungen geführt, die KI DAT7XM erkennt automatisch die relevanten Karosserieteile, die Art und Größe der Beschädigungen und auch Fehlteile.

Aktuell lassen sich laut DAT 140 Mio. Schadenzonen automatisch zuordnen. Damit ist gemeint, dass das neuronale Netzwerk mit mehr als 140 Millionen (beschädigten) Bauteilen trainiert wurde und das künftig weitere Trainingsdaten dazu kommen, um das Netzwerk immer weiter zu verbessern.

Nach der Bildauswertung wird eine Kalkulation des Reparaturumfangs mit der DAT-Datenbank durchgeführt. Von der finalen Kalkulation kann manuell vom Anwender eingegriffen und ggf. noch korrigiert werden. Eigene, individuelle Betriebsparameter, Zusatzpositionen, Lackindex, Teilepreise etc. des Unternehmens werden im Vorfeld bei Einrichtung der Software konfiguriert und anschließend bei der Kalkulation automatisch berücksichtigt.

„Dank der Verbindung modernsten KI-Methoden und unserer DAT-Expertise für Reparaturkalkulationen haben wir uns einen deutlichen Vorsprung gegenüber bestehenden Anbietern am Markt verschafft, die bei einer KI-gestützten Kalkulation die Kosten fast ausschließlich auf Basis historischer Daten ermitteln. FastTrackAI bietet uns und den Kunden die Chance, den digitalisierten DAT-Sachverstand in den Prozessen so zu nutzen, dass die eigenen Mitarbeiter schneller und effizienter arbeiten können“, so Helmut Eifert, verantwortlicher DAT-Geschäftsführer. Ein Video zur Anwendung der DAT-KI bei der Schadenkalkulation ist hier abrufbar:

<https://www.youtube.com/watch?v=mltop4Clfpw>

Interview / Fragen an DEKRA zur KI-Nutzung

Die Anwendung Künstlicher Intelligenz ist auch für Prüforganisationen von Relevanz bei der Schadenerfassung und -kalkulation. Wir sprachen dazu mit Bernd Grüninger, Bereichsleiter Gutachten und Mitglied der Geschäftsleitung der DEKRA Automobil GmbH.

Herr Grüninger, arbeitet DEKRA im Gutachtenbereich bereits mit KI-Systemen?

Grüninger: Heute kommt Künstliche Intelligenz bei DEKRA im Rahmen der Schadenabwicklung vor allem bei der ersten Einordnung von Schäden zum Tragen: Mit unserem Einstieg bei der Firma Spearhead bieten wir ein Gesamtpaket an, das unmittelbar nach dem Schadenfall ansetzt, beginnend mit der Schadenerstmeldung (first notice of loss). Hier kommt eine Kombination aus Telematikdaten, Angaben des Versicherungsnehmers und Bilderkennung zum Einsatz, die mit Künstlicher Intelligenz unterlegt ist.



Bernd Grüninger, Bereichsleiter Gutachten und Mitglied der Geschäftsleitung der DEKRA Automobil GmbH.

Was passiert mit diesen Informationen?

Grüninger: Die KI analysiert die vorhandenen Daten und verknüpft sie mit einem riesigen Datenbestand von realen Unfallschäden und Schadengutachten. Im Idealfall bekommt zum Beispiel ein Sachbearbeiter einer Versicherung mit dieser Lösung schon unmittelbar nach dem Unfall eine qualifizierte Ersteinschätzung der Schwere der Beschädigung, des beschädigten Fahrzeugbereichs und der zu erwartenden Reparaturkosten. Die weitere Schadenabwicklung kann so schnell und strukturiert eingeleitet werden, was die Effizienz steigert und Prozesse verschlankt.

Welche Schäden können mit KI bearbeitet werden?

Grüninger: Dieses Verfahren lässt sich auf die überwiegende Mehrheit der heute vorkommenden Fahrzeugschäden anwenden. Die KI ist hier also im Einsatz, bevor ein Sachverständiger an das Fahrzeug muss.

Wo liegen die Grenzen der KI-Anwendung?

Grüninger: In der eigentlichen Kalkulation von Schäden im Zuge einer Gutachtenerstellung dagegen kommt Künstliche Intelligenz bei DEKRA aktuell nicht zum Einsatz. Sobald ein DEKRA Sachverständiger das Fahrzeug begutachtet – sei es direkt vor Ort, sei es in bestimmten Fällen auch remote –, bieten uns die aktuell verfügbaren KI-Lösungen keinen entscheidenden Mehrwert. Das kann und wird sich in einem gewissen Ausmaß in Zukunft ändern, allerdings hat der Einsatz Künstlicher Intelligenz in der Tat Grenzen. Wenn es zum Beispiel um eine konkrete, für die Abrechnung relevante und ggf. vor Gericht einzusetzende Wertermittlung eines Fahrzeugs oder um Fälle im Totalschadenbereich geht, spielen Dinge wie Vorschäden, Wartungs- und Pflegezustand eine Rolle. Hier ist es unerlässlich, dass ein kompetenter Sachverständiger das Fahrzeug sehen, ggf. fahren, anfassen und, ja, auch riechen kann.

Wie wird sich die Nutzung von KI auf den Beruf von Sachverständigen bzw. Schadengutachtern auswirken?

Grüninger: Wir sind überzeugt, dass der Sachverständige auch in Zukunft wichtig bleibt. Es geht immer darum, ihn an den mit Blick auf Zeit- und Kosteneffizienz richtigen Stellen im Prozess der Schadenabwicklung einzusetzen. Wo ihn dabei Künstliche Intelligenz in Zukunft sinnvoll unterstützen kann, wird DEKRA sie einsetzen. Wir verfolgen die technische Entwicklung sehr genau und testen ständig die am Markt verfügbaren Lösungen rund um Scanner, Bilderkennungsverfahren und Kalkulationsunterstützung. Dabei betrachten wir die Situation nicht ausschließlich mit Blick auf den deutschen Markt. Die zentrale DEKRA Service Division Claims & Expertise entwickelt die Dienstleistungen der Zukunft rund um Gutachten und Schadenabwicklung aus einer internationalen Perspektive und stellt DEKRA europaweit zukunftssicher auf. Genau das erwarten unsere Kunden von uns.

Herr Grüninger, herzlichen Dank!

ⁱ Versicherungsbote: <https://www.versicherungsbote.de/id/4899470/Einsatz-von-KI-im-Schadensmanagement-von-Versicherungen/> (Abruf 13.02.2020).

ⁱⁱ Frankfurter Allgemeine Zeitung (FAZ): <https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/unternehmen/allianz-software-springt-bei-blechschaeden-ein-17734502.html> (Abruf 10.02.2020).