



# Bewegung in der Kfz-Sparte: Schadenabwicklung in 5 Minuten

Die Hüsges Gruppe hat eine App entwickelt, mit der Kfz-Schäden per Künstlicher Intelligenz erfasst und analysiert werden. Versicherer sollen damit Kosten sparen, Kunden schneller ausbezahlt und Vermittler aktiv in das Verfahren eingebunden werden.

**F**ür eine durchschnittliche Abwicklung eines Kfz-Unfallschadens von der Beauftragung eines Kfz-Sachverständigen bis hin zur Auszahlung an den Geschädigten wird heute ein Zeitfenster zwischen einer und drei Wochen kalkuliert. Der Versicherungsvermittler ist in dieser Zeit nur beobachtend und zur Kenntnis nehmend „mit dabei“. Kommt es zu Verzögerungen in der Abwicklung – zum Teil sind das Wochen – ist er derjenige, der die Unzufriedenheit des Kunden zu spüren bekommt. Nicht selten werden Versicherungsverträge im Nachgang aufgekündigt, zumindest aber ist die bisher erarbeitete Kundenzufriedenheit nachhaltig belastet.

## Positives Erleben statt Ärger

Die Kfz-Sparte ist eine emotional stark belastete und der Kunde ist oftmals willens für eine vermeintliche Ersparnis die Betreuung zum Jahresende zu beenden, zudem wenn ein Schaden nicht zur Zufriedenheit abgewickelt wurde. Die Aufgabe muss es also sein, aus einem ärgerlichen Schadenereignis ein attraktives Dienstleistungserlebnis zu machen. Hierzu gibt es nun eine Lösung: Kunde, Vermittler und Versicherungsunternehmen können dabei Hand in Hand arbeiten und das zur Zufriedenheit aller Parteien.

Die Lösung kann Folgendes bewirken:

- Der Kunde profitiert von einer schnellen und unbürokratischen Abwicklung seines Schadens. Streit- und Klagebe-

gehen werden deutlich reduziert, nicht nur wegen der Abwicklungsgeschwindigkeit, sondern und gerade wegen der durchgängigen Transparenz und Neutralität unseres Hauses.

- Der Vermittler kann wieder aktiv den Schaden begleiten, technisch und fachliche Unterstützung anbieten. Ferner ist er als aktiver Part wieder in allen Gesprächen auf Augenhöhe mit den Versicherern und hat einen Überblick über das Geschehen. Nicht zuletzt ist aktiver Schadensupport auch das beste Mittel zum Bestandsschutz und zur Neukundengewinnung.

## Neue Form der Begutachtung

Was die Hüsges Gruppe jetzt dem Markt zur Verfügung stellt, schlägt genau in diese Kerbe: Ziel ist es, den Schadenprozess in kürzester Zeit abzuwickeln und die Schadenakte schnell abzuschließen. Was wäre also, wenn der gesamte Schadenbearbeitungsprozess nur wenige Minuten dauern würde? Ist nicht machbar? Doch, ist es.

Denn: Ein neues Kapitel in der Begutachtung von Fahrzeugen wird aufgeschlagen und wird die Branche verändern. Künstliche Intelligenz, die selbsterkennende Schadenaufnahme war einst Science Fiction – heute ist die Hüsges Gruppe als erste deutsche Kfz-Sachverständigen-Organisation in der Lage, ein Produkt für alle Geschädigten, Versicherer oder Leasingbanken anzubieten.

## Gutachten per Künstlicher Intelligenz

In naher Zukunft können „einfache“ Fahrzeugschäden oder Zustandsberichte mittels einer App aus dem Hause Hüsges aufgenommen und Gutachten fachlich, sachlich, einwandfrei und automatisiert erstellt. Die Kosten für die Erstellung eines Gutachtens werden durch die Nutzung der App um bis zu 90% reduziert. Statt bisher in mehreren Wochen findet die Gesamtabwicklung inklusive Gutachten mit der App innerhalb von wenigen Minuten statt. Hierbei setzt die Hüsges Gruppe auf ihre Computer Vision Technologie, welche mittels Künstlicher Intelligenz das Fahrzeug, Bauteile und die Schäden analysiert. Durch mehr als 100 Millionen qualitativen Schadensbilder, welche von der Hüsges Gruppe in den letzten elf Jahren durch ihre mobile Software CarData24 gesammelt und von Beginn an in eine nachhaltige Datenbank-Infrastruktur eingebunden wurde, ist diese komplexe Technologie überhaupt umsetzbar.

## Kfz-Versicherungen werden wettbewerbsfähiger

Die Schadenquoten der Versicherungsgesellschaften in der Kfz-Sparte sind sehr hoch. Wenn allein etwa die Drittkosten von Anwälten oder Gutachtern rausgerechnet werden, kann das Produkt entweder lukrativer oder durch günstigere Prämien wettbewerbsfähiger werden. Somit kann, wenn auch indirekt, ein kostengünstiger Schadenverlauf das Neugeschäft beflügeln. Ein enormes Einsparpotential entsteht.

### Und so funktioniert es:

Die Schadenermittlung, die ehemals alle Beteiligten Zeit, Geld und Nerven gekostet hat, kann mit der Software nun live stattfinden. Nach einem Unfallscha-

den wird die App geöffnet, die den Versicherern als White-Label-Software zur Verfügung gestellt wird. Jeder Versicherer kann also die Software unter eigenem Namen anbieten. Der Geschädigte begibt sich nach erfolgreicher, automatischer Verifizierung des Fahrzeugs zum Schaden und kann diesen live durch die App analysieren lassen. Diese Analyse basiert auf Millionen von Schaden- und Bilddaten sowie selbstlernenden Algorithmen, die dazu in der Lage sind, jegliche Schadenssituationen zu beurteilen. Nach wenigen Sekunden werden Material-, Lack- und Lohnkosten angezeigt. Diese bilden die Kernparameter für eine fundierte Schadenskalkulation. Als Ergebnis erscheint ebenfalls der Gesamtwert für den vorliegenden Schaden auf dem Display. Jetzt kann der Geschädigte sofort auswählen, ob er eine Direktüberweisung oder aber eine Kontaktvermittlung zu einer Werkstatt plus Ersatzwagen haben möchte.

Im ersten Schritt wird der größte Teil der Unfallschäden auf den Straßen aufgenommen werden können: Bagatellschäden. Hier setzt der beschleunigte Ablauf Ressourcen aufseiten der Versicherer frei, die sonst in tagelangen Prozessen involviert wären. Die frei gewordenen Kapazitäten können infolge anderweitig eingesetzt werden, beispielsweise für schwere Schäden oder für Betrugsfälle.

## Vermittler kann sich aktiv beteiligen

Der Versicherer und/oder der Vermittler sind die ersten Ansprechpartner im Schadenfall, vor allem im Bereich der Kasko-Schäden. Als Geschädigte wenden sich die Versicherten oft erst einmal an ihren Berater. Hier kann der Versicherungsmakler bereits unterstützend eingreifen und gegebenenfalls die Schadenbearbeitung bebildert und dokumentiert an den Versicherer übergeben.

Es wird in Zukunft verschiedene Schaden-Setups geben und viele werden sich durch die neue, innovative, revolutionäre, bahnbrechende Technologie noch bilden. So wird am Ende der negativ behaftete Begriff des Unfalls zu einem Dienstleistungserlebnis. Und was heute bereits für die Schadensabwicklung im Automotiv-Bereich gilt, wird in naher Zukunft für alle Kompositsparten möglich sein. Heute der Autounfall, morgen die gesamte Versicherungswelt. ■

Von Arndt Hüsges,  
Geschäftsführer der Hüsges Gruppe

