SCHADEN.NEWS



27.03.2019

WENN ES DOCH WIRKLICH SO EINFACH WÄRE...

Nachdem die Digitalisierung inzwischen auch in der Schadenbranche zunehmend ankommt, gehen Versicherer und Schadendienstleister nun noch einen Schritt weiter. Künstliche Intelligenz (KI) soll zu zufriedeneren Kunden beitragen sowie Prozesse vereinfachen und beschleunigen. In diese Richtung gingen auch viele der Gespräche und Diskussionen, die wir gestern beim Messekongress Schadenmanagement & Assistance in Leipzig führten und verfolgten.

Geht es nach den Assekuranzen, soll vieles in der Schadenbearbeitung künftig in die „Hände“ von Maschinen gelegt werden. Das klingt auf den ersten Blick spannend und sehr visionär. Bei genauerer Betrachtung kann diese Vereinfachung, die für den Kunden tatsächlich spürbar ist, der wachsenden Komplexität der Fahrzeugtechnik jedoch kaum gerecht werden.

Beispiel Head-up-Displays oder Sensorfusion im Fahrzeug: Aufgrund solcher Systeme können heute schon einfache Parkschäden dazu führen, dass Spurhalte- oder Notbremsassistent ganz aussteigen oder zumindest fehlerhaft arbeiten. Zudem erfordern sie teilweise Kalibrierungen an Stellen, die auf den ersten Blick überhaupt nicht betroffen sind. Folglich reicht die einfache Information darüber, dass ein entsprechendes System beschädigt wurde, noch lange nicht aus, um Rückschlüsse auf die Schadenhöhe zu ziehen, erklärte KTI-Experte Helge Kiebach vor den Versicherern in Leipzig. Zurecht sind also Sachverständige und Werkstätten alarmiert, wenn von vollautomatischer

Schadenkalkulation mittels Fotos oder simpler Auswahl des Schadenbereichs durch den Kunden die Rede ist. Denn hier ist auch weiterhin Sachverstand gefragt. Vor Ort – und nicht via Foto oder App.

Unser Eindruck nach der Veranstaltung: Wer den zweiten Schritt vor dem ersten geht, läuft Gefahr, ins Stolpern zu geraten. In diesem Sinne ist auch bei den aktuellen technischen Entwicklungen sehr genau und mit zu prüfen, ob wirklich alles, was technisch realisierbar ist, auch tatsächlich für die Praxis taugt.