SCHADEN.NEWS

17.04.2019

EIN SCHADEN, VIELE PREISE: DAT ZEIGT GRENZEN DER FOTOKALKULATION AUF

Insgesamt zwölf (teilweise unscharfe) Fotos standen den 23 Personen, die sich an einem Aufruf der DAT beteiligten, zur Verfügung. Allein anhand dieser Bilder sollte die Gruppe, die zum größten Teil aus Sachverständigen bestand, die Höhe des Frontschadens an einem verunfallten Mercedes-Benz C 180 Kompressor (W204) ermitteln. Die Ergebnisse waren zumindest in einer Hinsicht eindeutig: Die Kalkulation von Fahrzeugschäden allein anhand von Bildern führte erneut zu deutlich abweichenden Ergebnissen.

"GRENZEN AUFZEIGEN ANHAND KONKRETER BEISPIELE"

Zwischen 3.991 Euro und 6.139 Euro lagen die per "Ferndiagnose" ermittelten Schadenhöhen. Und damit allesamt unterhalb des Preises, den ein Sachverständiger nach Inaugenscheinnahme des Fahrzeugs angab: 6.526,38 Euro. "Unsere Befragung hat für viele kritische, konstruktive und offene Rückmeldungen gesorgt", erklärt Unternehmenssprecher Dr. Martin Endlein und fügt hinzu: "Uns ist nicht daran gelegen, Sensationshascherei zu betreiben oder gar die Rolle der Sachverständigen in Frage zu stellen. Uns ist es wichtig, anhand konkreter Beispiele die Grenzen aufzuzeigen." Immer wieder sorgt die Frage, ob Schäden allein auf der Basis von Bildmaterial, das der Kunde erstellt hat, kalkuliert werden können, für Diskussionen in der Branche. Während Sachverständige, Werkstätten und Verbände davor warnen, versuchen Versicherer und Dienstleister wie ControlExpert die schnelle Schadenermittlung per Foto – und künstlicher Intelligenz.

MANGELHAFTE BILD- UND DATENQUALITÄT

Die Sachverständigen, die sich an der Befragung der DAT beteiligt hatten, führten als Hauptkritikpunkt an, dass die Qualität der Fotos aufgrund von Unterbelichtung und Blendungen zu schlecht gewesen sei – und sich auch nach Bearbeitung mit entsprechenden Programmen keine "brauchbare Qualität" erzielen ließ. Die für die Kalkulation zur Verfügung gestellten Fotos können Sie sich hier ansehen. Darüber hinaus wiesen die Gutachter darauf hin, dass bestimmte Beschädigungen ohne eine Demontage des vorderen Stoßfängers nicht zu erkennen sind, auf den Fotos konnten diese daher nicht wiedergegeben werden. Auch habe eine Zuordnung einzelner Detailaufnahmen zur richtigen Fahrzeugpartie gefehlt – wie im Übrigen auch die Fahrgestellnummer. Zu guter Letzt gaben die Spezialisten auch zu bedenken, dass auch die regional unterschiedlichen Stundenlöhne zu deutlichen Preisunterschieden in den Kalkulationen führten.

VERBRAUCHER STEHEN SCHADENABRECHNUNG PER APP POSITIV GEGENÜBER

Das Problem dabei: Kunden wünschen sich eine schnelle und unkomplizierte Abrechnung ihres Schadens – am liebsten direkt über das Smartphone. Das zeigt auch der DAT-Report, den die Deutsche Automobil Treuhand Mitte Januar vorgestellt hatte. Dabei wurde erfragt, ob sich der Pkw-Halter vorstellen könnte, im Falle eines Schadens selbst eine aussagekräftige Fotodokumentation der Beschädigungen mit dem Smartphone aufzunehmen. Hier antworteten 45 Prozent der Befragten mit Ja, während sich 30 Prozent der Teilnehmer eine solche Erstellung nicht vorstellen können. 25 Prozent zeigten sich unsicher – vier Prozentpunkte mehr als 2017.

Lisa Möckel