



02.04.2025

„DIGITALES SCHADENMANAGEMENT BESCHLEUNIGT DIE REGULIERUNG VON HAGELSCHÄDEN“

Gerade bei Hagelschadenereignissen stehen Kfz-Versicherer unter erheblichem Druck, die hohe Anzahl von Schäden zu regulieren. Massenbesichtigungen, Vorschadenidentifikation, Organisation der Reparatur und die Sicherstellung der Mobilität von Versicherungsnehmern – der Regulierungsprozess zieht sich oftmals über Monate. Die Prüforganisation DEKRA hat jetzt eine digitale Hagelschadenmeldestrecke entwickelt, die am stärksten belasteten Bereiche im Schadenmanagement durch den Einsatz künstlicher Intelligenz entlastet.

„SCHNELLE UND ZUVERLÄSSIGE SCHADENKLASSIFIZIERUNG“

Im Video-Interview erklären Bernd Grüninger (Bereichsleiter Gutachten und Mitglied der Geschäftsleitung DEKRA Automobil) und Christoph Mennicken (Head of Digital C&E Services DEKRA Deutschland) wie das Prinzip des digitalen Schadenmanagements bei Hagelschäden genau funktioniert. „Wir wollen auf diesem Weg die Sachverständigen und Sachbearbeiter der Kfz-Versicherer entlasten sowie die Regulierung für Versicherungsnehmer beschleunigen“, heißt bei DEKRA. „Es geht nicht darum, ein vollwertiges Schadengutachten auf der Basis von Bildern und KI zu erstellen, sondern um die schnelle und zuverlässige Sortierung von verschiedenen Schadenklassifizierungen, damit die Abläufe in der Schadenregulierung bei Großschadenereignissen durch sinnvollen Einsatz von Digitalisierung erleichtert werden.“

ERGO MIT POSITIVEN ERFAHRUNGEN IM PILOTPROJEKT

Totalschäden, Notreparaturen bei Glasschäden, Vorschadenanalyse oder tatsächlich reparierbare Hagelschäden – mit Unterstützung von KI, der Kalkulation von Schadenkosten und dem Vergleich mit Restwerten können mit dem System von DEKRA automatisierte Einschätzungen getroffen werden, die Warte- und Bearbeitungszeiten deutlich verkürzen. Das bestätigte Markus Bielenberg, Abteilungsleiter Dienstleister und Prozessmanagement der ERGO Group AG im Video-Interview mit schaden.news während des [Messekongresses der Versicherungsforen in Leipzig \(18./19. März 2025\)](#). Das digitale Schadenmanagement von DEKRA wurde in einem Pilotprojekt der ERGO bei 1.537

Beauftragungen getestet. „Die KI-basierte Kostenkalkulation auf Basis von Schadenmustern sowie die Begutachtung von Fotos und die daraus resultierenden Einschätzungen sind schon sehr genau“, lautet das Ergebnis. Nach Aussagen von DEKRA wurden Hagelschadenfälle nachbesichtigt und die von der KI getroffenen Einschätzungen bestätigt. Das Ziel für Kfz-Versicherer: Wartezeiten für Besichtigungen reduzieren, Auszahlungen an die Geschädigten zu beschleunigen und einen besseren Überblick über die tatsächlich reparierbaren Hagelschäden zu erhalten, um diese schneller für die Instandsetzung in der Werkstatt zu beauftragen. DEKRA will das digitale Schadenmanagement für Hagelschäden nun mit weiteren Kfz-Versicherern im Schadenmarkt etablieren.

Christian Simmert