



21.05.2025

## CARTV FORUM: DIGITALISIERUNG, VERTRAUEN UND KI IM FOKUS DER BRANCHE

Beim diesjährigen CARTV Forum in München gab es einen neuen Teilnehmerrekord: mehr als 200 Besucher kamen in die BMW-Welt in München. „From Rust to Trust“ („Vom Rost zum Vertrauen“) lautete das Motto in diesem Jahr und das stand sinnbildlich für die Transformation, die derzeit innerhalb der Branche stattfindet. Aber auch für die Veränderung, mit denen sich CARTV den neuen Herausforderungen des Marktes stellt. Zuverlässigkeit, Vertrauen, partnerschaftliches Handeln und Teamwork sollen laut COO Anette Chassée LL.M. zukünftig noch stärker in den Fokus des Unternehmens rücken. Gleichzeitig soll die Effizienz im Schadenabwicklungsprozess noch erhöht werden. „Unser Ziel ist es die Prozesse im Schadenmanagement weiter zu beschleunigen und auf diese Weise dabei zu helfen, die KFZ-Schadenregulierung zukunftssicher zu machen.“ Ihr Vortrag wurde von einer Künstlerin begleitet, die ihre Worte mit in Sand gemalten Bildern untermalte und ihnen so besonderen Ausdruck verlieh.

## **PERSÖNLICHER KONTAKT ZUM KUNDEN UND DIGITALISIERUNG GEHEN HAND IN HAND**

Was sich bei CARTV im vergangenen Jahr entwickelt hat, fassten die Mitglieder der Geschäftsleitung, Thorsten Böhm und Jan Kralik, während der Veranstaltung zusammen: Ein wichtiger Punkt sei dabei der All4you Abwicklungsservice: „Einheitliche Verträge, Kommunikation auf Deutsch und in bis zu 14 weiteren Sprachen und 97 Prozent Erreichbarkeit – das sind zentrale Qualitätsmerkmale des Produktes“, führte Thorsten Böhm weiter aus. Im Bewertungsportal Trust Pilot erreiche CARTV damit 4,8 von 5 Sternen. „Unser Versprechen für unsere Kunden: Wir bleiben mit ihnen im persönlichen Kontakt, werden uns aber gleichzeitig noch digitaler aufstellen.“

Der hohe Effizienzgrad bei CARTV ergibt sich laut Jan Kralik durch gezielte Automatisierung. Ein wichtiger Baustein sei dabei die Marketingstrategie des Unternehmens. So habe CARTV sowohl seine Website als auch die mobile Anwendung via Tablet und Smartphone überarbeitet. „Wir müssen für den Kunden genau da zu finden sein, wo er uns sucht. Und ihm ein Positiv-Erlebnis trotz des Negativ-Erlebnisses 'Unfall' schaffen“, erklärte Jan Kralik.

## **KI-GESTÜTZTE BILDERKENNUNG WEITER AUSGEBAUT**

Ein weiterer sehr bedeutender Schritt sei im vergangenen Jahr außerdem der Ausbau des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz bei den Prozessen gewesen. Bei CARTV würden inzwischen täglich rund 64.000 Bilder mit KI verarbeitet und die KI-gestützte Bildanonymisierung Sorge für eine enorme Aufwandsverringerung auf Seiten der Auftraggeber, denn dadurch würden manuelle Nacharbeiten vermieden, Prozesse verschlankt und das Vertrauen der Kunden gestärkt. Zudem läuft auch die Erfassung von unstrukturierten Dokumenten heute bei CARTV über eine KI und übernimmt so unter anderem Aufgaben wie kategorisieren und segmentieren. „Dieses Vorgehen ermöglicht uns saubere und nachvollziehbare Prozesse“, betonte Thorsten Böhm.

## **RESTWERTERMITTLUNG DURCH KI**

So habe CARTV nun zwei Produkte mit KI-gestützter Restwertprognose im Portfolio: Während Trust Value bei der Wertprognose unter anderem von Hagelschäden zum Einsatz kommt, wurde Trust Cast für die Schadensteuerung entwickelt und soll für eine qualitativere Schadenabwicklung und eine sicherere Gebotsabgabe für Händler sorgen.

## **„WIR WOLLEN NAH AM KUNDEN SEIN“**

Über die Entwicklungen im Vertrieb von CARTV berichtete Sales Director Lars Hanse. Er lobte zunächst sein Team, das im vergangenen Jahr nochmals gezielt erweitert wurde. „Unser Ziel ist es, noch näher am Kunden zu sein. Denn Vertrauen ist nicht nur ein Slogan, sondern unsere Haltung“, betonte er. Der Kontakt zu den Kunden sei in den vergangenen Monaten auch durch eine digitale Webinar-Reihe und durch persönliche, regionale Präsenztrainings weiter intensiviert worden. Lars Hanse ging zudem auf die Anwendung Gate ein. „Es wurde für alle Anwender entwickelt, denen keine Schnittstelle zu CARTV zur Verfügung steht und arbeitet mit VIN-Erkennung.“

## **DEKRA STELLT DIGITALES SCHADENMANAGEMENT FÜR HAGELSCHÄDEN VOR**

Wie den meisten Forums Teilnehmern bereits bekannt, gibt es bei der Veranstaltung auch immer starke und nachhaltige Impulse von außerhalb der Restwertbörse selbst. So berichteten Bernd Grüninger, Leiter Schadengutachten und Mitglied der Geschäftsführung bei der Sachverständigenorganisation DEKRA, und Christoph Mennicken, Head of digital C&E Services GSA bei der DEKRA, über die Zukunft des digitalen Schadenmanagements bei der Hagelabwicklung: die DEKRA hat ein digitales Schadenmanagement für Hagelschäden entwickelt, das mithilfe von KI die Schadenklassifizierung automatisiert und Versicherer entlastet. Ziel ist es, die Wartezeiten zu verkürzen und die Regulierung zu beschleunigen. **Bereits auf dem Messekongress für Schadenmanagement und Assistance in Leipzig hatte DEKRA das Projekt bereits vorgestellt.**

## **NEUE HERAUSFORDERUNG: ZUBUCHBARES ZUBEHÖR BEI DER WERT- UND RESTWERTERMITTLUNG**

Im zweiten Part ihres Vortrags gingen Bernd Grüninger und Christoph Mennicken auf ein Thema ein, „das die Branche in Zukunft stark beschäftigen wird.“ Es ging um die Frage, wie der Wiederbeschaffungs- bzw. der Restwert eines Fahrzeugs bemessen oder eine Schadenhöhe kalkuliert werden soll, wenn im Fahrzeug zubuchbare Assistenzsysteme oder Zubehör enthalten sind, die vom Halter jedoch nicht auf Lebenszeit des Fahrzeugs, sondern nur innerhalb einer bestimmten Abozeit aktiviert wurden. „Diese Frage stellt sowohl Sachverständige, als auch Kfz-Versicherer vor Herausforderungen“, erklärte Bernd Grüninger. Die DEKRA sei deshalb bereits im Gespräch mit den Sachverständigen verschiedener Kfz-Versicherer, Restwertbörsen und Rechtsanwälten und rief während des CARTV-Forums zu einem gemeinsamen Diskurs auf. „Für diese Fälle Standards zu entwickeln, ist eine Aufgabe für die gesamte Branche“, appellierte er an die Anwesenden.

## **WIE ENTWICKELT SICH DER AUTOMOBILMARKT ZUKÜNFTIG?**

Einen Ausblick auf die Transformation der Automobilindustrie gab es von Dr. Bratzel, Leiter des Center of Automotive Management. Er stellte aktuelle Trends und Herausforderungen des globalen Marktes vor. Er geht davon aus, dass bis 2030 rund 42 Prozent der Fahrzeuge in Deutschland elektrisch fahren, doch die Verbrenner den Bestand dominieren werden. Zudem werden seiner Erkenntnis nach zukünftig personalisierte, immersive und interaktive Kundenerlebnisse in Fahrzeugen Hand in Hand mit dem Automobilmarktgehen. Und: Das autonome Fahren werde an Bedeutung gewinnen, wie ein Beispiel von Robo-Taxis in San Fransisco eindrucksvoll während des CARTV Forums zeigte.

## **VERANTWORTUNG ALS SCHLÜSSEL ZUM FORTSCHRITT**

Weitere impulsreiche Vorträge gab es von Prof. Dr. Dr. Alexander Brink, der in seiner Rede zur Zwillingstransformation dazu aufrief, die Wirtschaft und Gesellschaft neu zu denken. Seine Erkenntnis: Damit Digitalisierung und Nachhaltigkeit wirklich gut funktionieren, müssen sie mit klaren Werten und Verantwortung verbunden werden. Nur wenn Unternehmen beides gemeinsam und ethisch durchdenken, entsteht echter und sinnvoller Fortschritt.

## **DURCH MENTALE STÄRKE ZUM ZIEL**

Einen sehr eindrucksvollen Beitrag lieferte zudem. Der Keynote Speaker, Bestseller-Autor und Coach Markus Czerner hat sich auf mentale Stärke, Resilienz und Veränderungsfähigkeit spezialisiert. Als ehemaliger Leistungssportler vermittelte er im Vortrag seine Überzeugung, dass Erfolg durch Haltung, Klarheit und die Bereitschaft zum Regelbruch entsteht. Seine zentrale These: Glück ist kein Zufall, sondern das Ergebnis gezielter Vorbereitung und mentaler Stärke.

## **DAS CARTV-FORUM ZIEHT UM**

Dass das Bestreben nach Veränderung bei CARTV weitergeht, zeigte der Ausblick auf das nächste CARTV-Forum, das am 12. Mai 2026 stattfinden wird. Nach vielen Jahren in München ändert sich nächstes Jahr erstmalig der Veranstaltungsort: Das CARTV Forum zieht um nach Berlin.

Ina Otto