SCHADEN.NEWS



22.04.2026

DEKRA: „TRIAGE IM SCHADENFALL IST LÄNGST IM MARKT ANGEKOMMEN“

Auf dem Messekongress Schadenmanagement & Assistance in Leipzig wurde deutlich: Die Sachverständigenorganisation DEKRA hat sich mit seinem Konzept zum Digitalen Schadenmanagement in Zusammenarbeit mit Spearhead fest im Markt positioniert und setzt KI-Konzepte bereits in der Fläche um. Dabei geht es längst nicht mehr nur um technologische Machbarkeit, sondern um die konkrete Anwendung im Sinne der Kunden und Kfz-Versicherer.

AKZEPTANZ ALS ENTSCHEIDENDER WENDEPUNKT

Obwohl die technologischen Grundlagen teilweise bereits seit 2016 existieren, beobachtet Christoph Mennicken, zuständig für die Digitalisierung im Bereich Gutachten (DACH) bei DEKRA, aktuell einen massiven Dynamiksprung. „Unser Wettbewerbsvorteil ist das Thema Vertrauen“, erklärt er im schaden.news-Interview während des Messekongresses. Vor allem die private Nutzung von Chatbots sorge bei Kunden und Versicherern nun für eine völlig neue Offenheit gegenüber KI. „Die Technologie ist nur der eine Punkt. Das andere ist, die Prozesse wirklich auf den Kunden zuzuschneiden, das so zu gestalten, dass wir Vertrauen schaffen und dadurch auf Akzeptanz stoßen“, führt Christoph Mennicken weiter aus.

VON DER BILDPRÜFUNG ZUR SCHADENPROGNOSE

Ein Beispiel für den Einsatz des digitalen Schadenmanagements von DEKRA ist der „Schadennavigator“ in Kooperation mit der HUK-COBURG, den Christoph Mennicken, Bernd Grüninger und Michael Schnapp (Abteilungsleiter Schaden Prozessmanagement bei der HUK-COBURG) in Leipzig vorgestellt haben. Hier unterstütze die KI bereits beim Bilder-Upload: Sie erkennt, ob die Perspektive stimmt, analysiert Schäden und führt die Informationen aus Schadenmeldungen zusammen. Das Ziel ist eine präzise Triage. „Auf dieser Basis fällt die Entscheidung: Kann der Versicherer direkt mit dem Kunden regulieren oder braucht es ein physisches Gutachten?“, beschreibt Christoph Mennicken den digitalen Workflow.

GESCHWINDIGKEIT ALS ANTWORT AUF KOSTENDRUCK

Für Bernd Grüninger, Mitglied der Geschäftsleitung und Bereichsleiter Gutachten bei DEKRA, ist die Digitalisierung vor allem ein Werkzeug zur Effizienzsteigerung. Angesichts von Kostendruck und Fachkräftemangel sei Tempo der entscheidende Faktor. „Wir müssen schneller werden, um konkurrenzfähig zu bleiben und dem Kostendruck der Versicherer Rechnung zu tragen“, betont Bernd Grüninger. Zudem fordere der Kunde heute eine schnelle Abwicklung. Das digitale Schadenmanagement müsse diesen Anforderungen genügen.

SACHVERSTÄNDIGE BLEIBEN ANKERPUNKTE

Trotz aller Automatisierung wird die KI den Gutachter nicht verdrängen, sind sich Bernd Grüninger und Christoph Mennicken im Interview sicher. Besonders bei strittigen Fällen oder komplexen Unfallschäden bleibe die physische Inaugenscheinnahme das Maß der Dinge. Bernd Grüninger stellt klar: „Ganz entscheidend ist, dass das, was als Regulierungsgrundlage auf dem Tisch liegt, belastbar ist.“ Wenn sich die Parteien einig sind, könne die KI eine fundierte Basis liefern – die Expertise von DEKRA bürge dabei für die Qualität. Die Reise geht laut den Experten nun in Richtung einer konsequenten Perfektionierung: Medienbrüche sollen beseitigt und die Durchdringung digitaler Prozesse weiter erhöht werden, um eine qualitativ hochwertige Schadenabwicklung zu garantieren.

Ina Otto