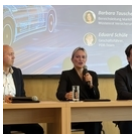
SCHADEN.NEWS







20.04.2026

WIE SETZEN KFZ-VERSICHERER, FLOTTEN- UND SCHADENDIENSTLEISTER KI EIN?

Vor rund einer Woche (14. / 15.4.) traf sich die Versicherungswirtschaft beim Messekongress in Leipzig, um über aktuelle Entwicklungen im Schaden-Business zu diskutieren. Am zweiten Veranstaltungstag der Versicherungsforen war der Saal 4 im Kongress-Center voll besetzt. Nicht alle Teilnehmende, die zuhören wollten, bekamen auch einen Platz. Der Grund für das starke Interesse: Im Experten Panel diskutierten Stefanie Aigner (Leiterin Sachverständigenorganisation Kfz, VHV Gruppe), Barbara Tauscher (Bereichsleitung Marktfolge, Wüstenrot Versicherung Österreich), Daniele Baldino (Geschäftsführer Auto Fleet Control) und Eduard Schüle (Geschäftsführer PDR-Team) mit Christian Simmert (schaden.news Chefredakteur) über den Einsatz Künstlicher Intelligenz in der Schadenkalkulation.

AFC: „NUR 15 MINUTEN VON SCHADENMELDUNG BIS TERMINVERGABE“

Im Mittelpunkt der Diskussion standen konkrete Use Cases, wie beim Flottendienstleister Auto Fleet Control, der laut Geschäftsführer Daniele Baldino täglich bis zu 500 Schäden abwickelt. Um Kunden noch besser zu servicieren, begann der Hamburger Flottendienstleister 2022 mit der Integration diverser KI-Lösungen. Durch die KI-gestützte Schadenkalkulation mit Fiasco hat sich der Prozess laut Daniele Baldino „dramatisch verändert“. Statt einer Woche vergehen von der Schadenmeldung bis zur Terminvergabe in einer der 200 Partnerwerkstätten heute nur noch rund 15 Minuten, laut dem Geschäftsführer. Die Werkstätten erhalten mit dem KI-generierten Kostenvoranschlag eine sofortige Reparaturfreigabe und könnten umgehend mit der Teilebestellung starten. Rund 50 Prozent aller

Fälle – also 1.000 Schäden pro Monat – könnten so ohne weitere Einbindung von Sachverständigen kalkuliert und abgewickelt werden.

VHV: GEZIELTE STEUERUNG AB DER SCHADENMELDUNG

Auch Stefanie Aigner von der VHV Gruppe konstatiert einen deutlichen Effizienzgewinn durch den Einsatz der Fiasco-Lösung. Im Fokus des Versicherungskonzerns stand bei der Integration der KI-gestützten Kalkulation vor allem die Unterstützung der Sachbearbeiterinnen und -bearbeiter. „Die maschinelle Kalkulation hilft dabei, die richtigen Weichen für den nachfolgenden Prozess zu stellen", so die Leiterin der Sachverständigenorganisation Kfz. Konkret heißt das: Schon bei der Erstschadenmeldung erhalten Mitarbeitende durch die maschinelle Kalkulation eine erste Schadenindikation und können abschätzen, ob es sich beispielsweise um einen wirtschaftlichen Totalschaden handelt oder nicht. Entsprechend gezielt kann der Schaden weitergeroutet werden. Kleinere Schäden sollen so binnen 24 Stunden reguliert werden. „In 75 Prozent der Fälle muss nicht mehr nachkalkuliert werden", betont Stefanie Aigner. Der menschliche Sachverstand sei bei größeren Schäden dennoch unersetzbar. Durch den Einsatz der KI könnten die knappen personellen Ressourcen jedoch gezielter eingesetzt und verteilt werden, resümierte sie.

PDR-TEAM: VOLLSTÄNDIG AUTOMATISIERTE HAGELSCHADENKALKULATION

Gemeinsam mit der VHV Gruppe wollen die Hagelschadenprofis von PDR-Team in diesem Jahr eine vollständig digitale Hagelschadenkalkulation anstoßen. Gleichwohl Großereignisse bisher noch ausblieben, ist das Team von Geschäftsführer Eduard Schüle vorbereitet. Gemeinsam mit Fiasco haben die Experten die KI für einen Einsatz im Hagelschadenbereich weiterentwickelt. Eduard Schüle beschreibt den Ablauf wie folgt: „Per Hagelschadenscanner werden verlässliche und transparente Daten zu Dellenanzahl und -größe sowie beschädigten Bauteilen geliefert, die anschließend über die Lösung von Fiasco kalkuliert werden." Zwischen fünf und sieben Minuten soll der Vorgang inklusive Scan dauern. Mit einer bis zu 90-prozentigen Trefferquote sei die Qualität der Hagelschadenkalkulation bereits sehr hoch – so dass auch in diesen Fällen Sachverständige nur noch punktuell zur Nachkalkulation herangezogen werden müssten.

WÜSTENROT: ANDERE ANFORDERUNGEN AN KI IN ÖSTERREICH

Im Nachbarland Österreich ist der Einsatz der KI-gestützten Kalkulation indes noch nicht ganz so weit fortgeschritten, wie Barbara Tauscher von der Wüstenrot Versicherung verdeutlichte. Das liegt nicht zuletzt auch an der länderspezifischen Meldekette. So erklärte die Bereichsleiterin, dass die Erstschadenmeldung in der Regel bei den Werkstätten eingeht. Zudem werden Sachverständige fast ausschließlich über die Versicherer in Österreich beauftragt. Die Wüstenrot Versicherung verfolgt einen hybriden Ansatz bei der Implementierung: Zum einen soll die fiktive Abrechnung effizienter abgewickelt werden, zum anderen werden Kostenvoranschläge der Werkstätten mittels Fiasco auf Plausibilität geprüft. Um dies zu gewährleisten hat der deutsche Software-Dienstleister seine Lösung auf die regionalen Verhältnisse und Stundenverrechnungssätze in Österreich individualisiert. Aktuell befindet sich der österreichische Versicherer in der Roll-Out-Phase.

BVDP: FAHRZEUGSICHERHEIT UND FIKTIVE ABRECHNUNG IM BLICK BEHALTEN

Im Anschluss der Diskussion kam auch der BVdP-Vorstandsvorsitzende Reinhard Beyer zu Wort. Der Bundesverband sieht die Entwicklung grundsätzlich positiv, äußert aber Bedenken in Bezug auf die Fahrzeugsicherheit. Bei fiktiv abgerechneten Schäden, die per KI kalkuliert werden, gibt es dann keinen Kontakt mehr zwischen Fahrzeughalter und Reparaturwerkstatt beziehungsweise Sachverständigen. Der BVdP-Vorstandsvorsitzende gibt zu bedenken: „Im Bereich der Fahrerassistenzsysteme kann es durch den Schaden zu minimalen Verschiebungen der Sensortechnik kommen, ohne dass eine Fehlermeldung in der Bordelektronik angezeigt wird. Wer weist die Pkw-Halter darauf hin? Bisher hat das die Werkstatt getan. Erkennt die KI diese möglichen Risiken auch?" Darüber hinaus geht der Bundesverband davon aus, dass die KI-gestützte Schadenkalkulation die fiktive Abrechnung weiter in die Höhe treiben wird. Das können nicht im Interesse der Partnerwerkstätten sein.

WIE GEHT ES MIT DER KI-ENTWICKLUNG WEITER?

Beim Experten Panel in Leipzig wurde deutlich, dass die KI-gestützte Schadenkalkulation wie sie auch von Fiasco entwickelt wird, jetzt in der Praxis angekommen ist. Und die Entwicklung wird weitergehen: Die Experten im Panel waren sich einig, dass die Unterstützung durch künstliche Intelligenz vor allem bei Frequenzschäden Einzug halten und sequenziell auch in weiteren Bereichen ausgeweitet werden wird. Welche Potenziale in den nächsten Monaten von Kfz-Versicherern, Schadensteuerern und Flotten in den nächsten Monaten noch gehoben werden, wird sich spätestens beim Messekongress Schadenmanagement & Assistance 2027 in Leipzig zeigen, der am 20. und 21. April stattfindet.

Carina Hedderich