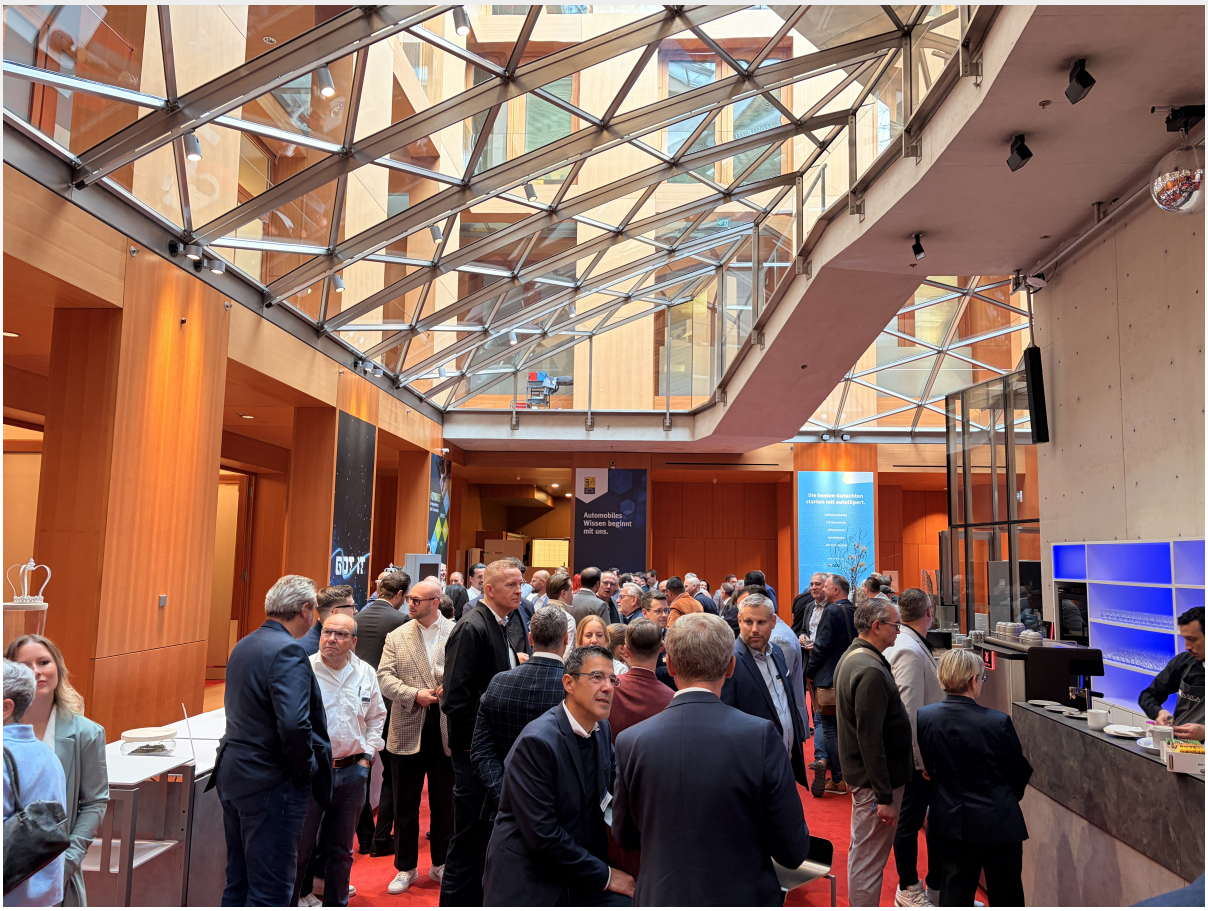
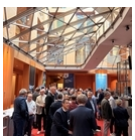
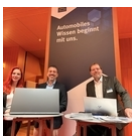
SCHADEN.NEWS















20.05.2026

CARTV-FORUM DISKUTIERT ZUSAMMENSPIEL VON KI UND MENSCHLICHER EXPERTISE

Rund 220 Teilnehmende kamen am vergangenen Dienstag (12. Mai) zum diesjährigen CARTV Forum zusammen. Die Traditionsveranstaltung der Restwertbörse feierte dabei eine Premiere: Erstmals fand das Event nicht in der BMW-Welt in München statt, sondern im AXICA Tagungszentrum Berlin, direkt neben dem Brandenburger Tor. Passend zum dynamischen Umfeld lautete das diesjährige Motto „GOT IT“.

PROZESSREALITÄT STATT BLOSSER SLOGANS

In ihren Begrüßungsreden setzten sich COO Anette Chassée sowie die Geschäftsführer Thorsten Böhm und Jan Kralik mit diesem Leitgedanken aus ganz unterschiedlichen Perspektiven auseinander. Anette Chassée eröffnete mit dem Appell, dass Erfolg in Zeiten von KI eine intelligente

Technologienutzung erfordere, bei der der Mensch jedoch stets die Verantwortung behält. Thorsten Böhm schlug die Brücke zur Praxis: „Got it“ setze aktives Zuhören voraus – ein Prinzip, das CARTV durch hohe Prozessgeschwindigkeit und Innovationskraft lebe.

Neben größtmöglicher Kundenzufriedenheit setzt CARTV auf Automatisierung, wie zum Beispiel die KI-Bildverarbeitung , um Totalschäden noch schneller zu erkennen. Angesichts eines alternden Fahrzeugbestands und bürokratischer Hürden im Handel schaffe CARTV dadurch spürbare Entlastung: Eine Vermittlungsquote von 97 Prozent sowie ein neues Assistance-Konzept für E-Fahrzeuge sichere den Marktvorteil. Jan Kralik untermauerte den Erfolg mit Zahlen aus Österreich, wo die Restwerte um 20 Prozent gesteigert wurden. Er betonte, dass neben harten Daten immer auch das Bauchgefühl und eine offene Feedbackkultur zählen. Mit der neuen App-Lösung „Mobile Sky“ optimiere CARTV die digitale Vernetzung zwischen Händlern, Sachverständigen und Versicherern fundamental und beweise: „'Got it' ist gelebte Prozessrealität.“ Im Anschluss an diese Eröffnung gab CARTV-CEO Philipp Vondrak tiefergehende Impulse und skizzierte visionär, wie sogenannte Agentic AI unsere Arbeit und Gesellschaft in Zukunft grundlegend verändern könnte.

ALTFAHRZEUGVERORDNUNG: GUT GEMEINT, SCHWER UMSETZBAR

Wie komplex die rechtlichen Rahmenbedingungen dieser Transformation sind, ergründeten Anette Chassée und Rechtsanwältin Elisabeth Macher von Osborne Clarke im anschließenden Gespräch. Im Fokus standen die Folgen der neuen Altfahrzeugverordnung für die gesamte Branche, insbesondere für Versicherer und Sachverständige. Wann ein Fahrzeug als Altfahrzeug gilt, wird in der neuen Verordnung differenziert geregelt, – wobei ein entscheidendes Kriterium die Verkehrssicherheit sein wird. Versicherer werden dann zukünftig in der Pflicht stehen, diese Prüfung bei jedem Unfall durchzuführen. Außerdem wird die genaue Handhabung von Reparaturkosten und strengen Exportregeln noch Herausforderungen für die gesamte Branche bieten.Das Fazit des Dialogs: Die Verordnung, so wie sie zur Zeit im Entwurf vorliegt, lässt Lücken und wird noch einige Hürden für die Praxis aufstellen.

PANELDISKUSSION: PLÄDOYER FÜR SACHVERSTÄNDIGE

Die Frage, wie viel Technologie die Schadenwelt verträgt, beschäftigte auch die anschließende Paneldiskussion. Unter dem Titel „Keine KI ohne Daten“ debattierten Marco Becker (DEVK), Michael Schnapp (HUK-Coburg), Michael Wessels (BVSK) und Thorsten Böhm (CARTV) über das Zusammenspiel von Algorithmen, Telematik und Mensch. Michael Schnapp betonte die stark wachsende Relevanz von Telematikdaten für die Schadenfeststellung. Der Kfz-Versicherer HUK-Coburg nutze beispielsweise bereits Sensoren zur schnellen Hilfestellung direkt im Schadenfall. Marco Becker hob hervor, dass Kooperationen mit den Herstellern wichtig seien; die DEVK setze zudem insbesondere in Großschadenlagen auf eine starke eigene Sachverständigen-Organisation, um schnell zu agieren. In diesem Kontext forderte Michael Wessels einen uneingeschränkten Datenzugang für freie Werkstätten und Sachverständige sowie eine gesetzliche Verankerung des Berufsbildes des Sachverständigen zur Qualitätssicherung.. Einig war sich die Runde bei der Bedeutung der Wiederbeschaffungswert-Regulierung (WBW). Während die DEVK hier den direkten Kundenkontakt sucht, setzt die HUK auf digitale Transparenz über alle Kanäle, um Kunden trotz hoher Volatilität Verlässlichkeit zu bieten. Weiterer Konsens: Als größte Hebel im Schadenmanagement gelten künftig Schnelligkeit und die Erfüllung von Kundenerwartungen. Trotz steigender Schadenaufwendungen bietet KI laut Marco Becker Chancen durch enorme Prozessgeschwindigkeit. Das gemeinsame Fazit: Bei aller Automatisierung, die auch Zusatzkosten erzeugt, bleiben die persönliche Inaugenscheinnahme und der Faktor Mensch unersetzlich. „KI unterstützt massiv, doch die persönliche Betreuung entscheidet“, lautete die Quintessenz.

KUNDENERFOLG ENTSTEHT NICHT IM PRODUKTKATALOG

Dass der technische Fortschritt auch immer dem Kunden dienen muss, verdeutlichte CARTV Sales Director Lars Hanse in seinem Beitrag zum Thema „Customer Success“. Er machte klar, dass der Erfolg des Kunden der maßgebliche Maßstab für das eigene Handeln sein muss – und Zuhören hierbei den entscheidenden Schlüssel darstelle. Wie diese Philosophie in der Praxis greift, untermauerten positive

Kundenstimmen zur CARTV-Restwertprognose: Andre Brocks vom Kfz-Versicherer LVM und Max Messmann vom Ing.-Büro Schmidtke bezeichneten das Tool als enorme Unterstützung, das gerade bei Hagel-Massenschäden realistische Gebote und eine schnelle Totalschadenabwicklung ermöglicht. Lars Hanses Fazit: Lösungen entstehen im Dialog, nicht im Produktkatalog. Der Vertrieb der Zukunft agiere als Navigator, Übersetzer und Sparringspartner.

KOLLABORATIVE INTELLIGENZ: DER MENSCH ALS WÄCHTER DER MASCHINE

Einen visionären Blick auf die Evolution der Technologie bot schließlich Sanjay Sauldi, Direktor bei der European Digital Business Institute & Academy EDBIA. Für ihn steht die Abkürzung KI für „kollaborative Intelligenz“. Ziel sei es nicht, den Menschen zu ersetzen, sondern die menschliche Urteilskraft mit maschineller Skalierung zu verbinden. Schon fünf bis zehn KI-Tools könnten pro Mitarbeiter 30 Minuten Arbeitszeit täglich einsparen – wertvolle Zeit, die wiederum in den persönlichen Austausch untereinander fließen sollten. Mensch und Maschine bilden laut dem Experten eine Symbiose, die ein völlig neues Führungsverständnis erfordert: Der Mensch agiere dabei als Trainer, Übersetzer und Wächter, während die KI als Scout und Copilot diene. Sanjay Sauldi verwies auf praktische Tools und mahnte die Branche an, sich rechtzeitig auf die kommende KI-Kennzeichnungspflicht ab Juli 2026 vorzubereiten.

Den runden Abschluss des dichten Fachprogramms bildete die Keynote von Zukunftsforscher Kai Gondlach, bevor die Teilnehmenden bei der stimmungsvollen Abendveranstaltung direkt an der Spree die Gelegenheit nutzten, die Impulse des Tages im persönlichen Netzwerk zu vertiefen.

Ina Otto