



11.04.2018

## EINFACH NICHTS GEKONNT!

Gegensätzlicher könnte die Schadenwelt kaum sein: Während gestern in Leipzig der Messekongress der Versicherungswirtschaft noch über die Chancen der Digitalisierung in der Schadenregulierung diskutierte, [flimmert im WDR ein kritischer Bericht zur Schaden-App von Control Expert über die Mattscheibe](#).

Anspruch und Wirklichkeit klaffen dabei sehr weit auseinander. [Beim Messekongress standen die neuen Möglichkeiten durch Bits, Bytes und Web im Fokus](#). Künstliche Intelligenz, automatisierte Dunkelverarbeitung und Belegprüfung on demand- Schadendienstleister wollen das Tempo in der Versicherungswirtschaft erhöhen, um Prozesse möglichst vollständig zu digitalisieren.

Im WDR lief derweil „Reality TV“. Im Programm: die Allianz Versicherung. Der Beitrag zeigte, wie die Münchener offenbar in einem Haftpflichtschadenfall einem geschädigten Autofahrer über die Schaden-App von Control Expert die sofortige fiktive Abrechnung anbieten, um ihre Schadenkosten zu reduzieren.

So schießt man sich ein Eigentor, bevor das Spiel erst richtig angepiffen wurde. Der Versicherte im Fernsehbeitrag war von der Schaden-App zunächst begeistert, doch als klar wurde, dass die digitale Technik scheinbar dazu eingesetzt wird um ihn zu täuschen, wurde Vertrauen zerstört. Macht dieses Beispiel Schule und wird dann noch öffentlich bekannt, dass Prüfdienstleister wie Control Expert auf diese Weise Geld verdienen, ist schnell Schluss mit der digitalen Offensive. Denn ist das Vertrauen zerstört, hat man eben einfach nichts gekonnt. Das zeigt nicht zuletzt auch der ungeheure Datenskanal bei Facebook.

Beste Grüße

Christian Simmert

Christian Simmert