SCHADEN.NEWS







01.09.2021

SCHADENERFASSUNG: „DIGITALISIERUNG SELBSTBESTIMMT EINSETZEN“

Nach der Pandemie wird das Tempo der Digitalisierung auch im Unfallschadenmarkt deutlich zunehmen. Gerade in diesem Jahr treiben vor allem Prüfdienstleister wie Control Expert, einige Kfz-Versicherer wie die HUK-Coburg und Schadensteuerer wie Innovation Group die digitale Schadenregulierung voran. Wie Audatex AUTOonline die aktuelle Entwicklung sieht, erklärt Klaus Gutland im Exklusiv-Interview.

Herr Gutland, als Vertriebsleiter bei Audatex AUTOonline kennen Sie unsere Branche seit Jahren sehr genau. Wie stellt sich derzeit die Marktlage für Sie dar? **Klaus Gutland:** Die Folgen der Pandemie haben nach wie vor einen starken Einfluss auf die wirtschaftliche Entwicklung der K&L-Betriebe. Nach unserer Auswertung für das Jahres 2020 sind die Aufträge in den Werkstätten, aber auch bei Kfz-Sachverständigen, dramatisch eingebrochen. Insgesamt wurden 10 bis 15 Prozent weniger Schadenkalkulationen als im Jahr 2019 erstellt, gleichzeitig sehen wir einen deutlichen Anstieg von fiktiven Abrechnungen.

___Wo steht der Unfallschadenmarkt heute? ___ **Klaus Gutland:** Ein ähnliches Bild zeigte sich in den ersten Monaten dieses Jahres, wobei sich die Situation derzeit wieder etwas normalisiert. Der Unfallschadenmarkt hat kumuliert, aber längst noch nicht das Vorkrisen-Niveau erreicht.

Wie stark sind Kfz-Sachverständige von der Entwicklung betroffen? Klaus Gutland: Natürlich betrifft der Auftragsrückgang vor allem die freien Kfz-Sachverständigen. Die Kfz-Versicherer haben während

des Lockdowns zunächst ihre eigenen Sachverständigen beauftragt, sodass die freien eher leer ausgingen. Die Situation ändert sich jetzt allerdings regional durch die Unwetter- und Hagelschadenereignisse.

Die Pandemie ist auch ein Treiber der Digitalisierung in unserer Branche. Wie stark werden digitale Prozesse die Schadenregulierung verändern? **Klaus Gutland:** Wir sind davon überzeugt, dass die Digitalisierung Werkstätten und Kfz-Sachverständige dabei unterstützen muss, ihre Arbeit zu erleichtern. Die Pandemie hat gezeigt wie wichtig digitale Prozesse sind. Der Einsatz von KI in der Schadenregulierung wird von Audatex AUTOonline schon seit Jahren vorangetrieben. Sicher nimmt das Thema aber jetzt deutlich an Fahrt auf.

Momentan scheint es allerdings so, dass vor allem die HUK-Coburg, Control Expert und Innovation Group die Entwicklung vorantreiben… **Klaus Gutland:** Als neutraler Schadendienstleister stehen wir zwischen Kfz-Versicherern, Schadensteuerern, Werkstätten und Kfz-Sachverständigen – wir sind immer auch Teil der aktuellen Entwicklungen. Audatex AUTOonline schafft die Schnittstellen, damit eine medienbruchfreie Schadenkommunikation möglich wird.

In welche Richtung wird sich die Digitalisierung aus Ihrem Blickwinkel entwickeln? **Klaus Gutland:** Wir werden während der Automechanika Digital Plus in Frankfurt viele KI-gestützte Neuerungen vorstellen. Gerade bei der Schadenerfassung und Kalkulation wird die Digitalisierung den administrativen Aufwand sowohl in den K&L-Betrieben als auch bei Kfz-Sachverständigen minimieren. Hier spielen die intelligente und mobile Schadenbilderstellung und Vorabkalkulation eine zentrale Rolle.

Wie läuft die KI-gestützte Schadenerfassung genau ab? **Klaus Gutland:** Unsere neue intuitive und realistische Fotoschadenserkennungslösung Guided Image Capture ist sowohl von der Werkstatt als auch von dem Kfz-Sachverständigen sowie dem Autofahrer des verunfallten Fahrzeuges einsetzbar. Nehmen wir ein konkretes Beispiel: Der K&L-Betrieb sendet dem Geschädigten einen Link auf sein Smartphone, der dann Fotos vom Schaden erstellt und direkt in das Kalkulationssystem der Werkstatt zurücksendet. Die KI erstellt dann automatisch aufgrund der Bilderkennung eine Vorabkalkulation. Anhand des Schadenbildes und der geschätzten Schadenhöhe kann der Betrieb nun genau einschätzen, um welchen Schadenumfang es sich handelt – bevor das verunfallte Fahrzeug auf dem Werkstatthof steht.

Welchen Nutzen hat die Werkstatt konkret davon? **Klaus Gutland:** Der Betrieb kann durch die KI-gestützte Bildschadenerkennung, die der Autofahrer durchführt, selbst entscheiden, wie er mit dem Schaden umgeht. So lassen sich Reparaturtermine besser planen oder schon vorab erkennen, ob das verunfallte Fahrzeug noch fahrbereit ist. Das spart Zeit und reduziert unnötigen Aufwand. Dadurch wird die Auslastung der Werkstatt optimiert, Mitarbeiter können gezielter eingesetzt werden und die Arbeitsprozesse effektiver organisiert werden. Der Betrieb bekommt also mit unserer KI-gestützten Schadenerfassung ein digitales Werkzeug in die Hand, dass die Werkstatt selbstbestimmt einsetzen kann.

Ersetzt die KI-gestützte Schadenerfassung und Kalkulation die Aufgaben des Kfz-Sachverständigen? **Klaus Gutland:** Nein. Wir sind davon überzeugt, dass der Kfz-Sachverständige nach wie vor gebraucht wird. Allerdings verändern sich die Arbeitsprozesse. Nach wie vor ist die Begutachtung durch den Kfz-Sachverständigen bei Unfallschäden notwendig. Die KI-gestützte Schadenerfassung und Vorabkalkulation erleichtert aber die Arbeit. Dieser Aspekt wird in Zukunft immer wichtiger, gerade vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels.

Vielen Dank für unser Gespräch!

Christian Simmert