



Messekongress
**Schadenmanagement
& Assistance**

Leipzig
18./19. März 2025

RÜCKBLICK

VORWORT

Die Gesamtheit der deutschsprachigen Versicherer sowie führende Schadendienstleister bzw. Schadenregulierer, kamen in Leipzig zusammen, um sich kennenzulernen, auszutauschen und ihr Netzwerk zu erweitern. Rund 1.350 Teilnehmerinnen und Teilnehmer verfolgten zwei Tage lang die Impulse von 73 Speakern, besuchten mehr als 90 Aussteller und entdeckten neue Geschäftsmodelle auf der Start-up-Bühne.

Hier wollen wir auf einige Programm-Highlights zurück blicken, die große Abendveranstaltung in der Kongresshalle am Zoo Revue passieren lassen und einen Blick auf die drei Keynotes und einige Fachforen werfen.

Viel Spaß beim Stöbern wünscht das Team der Versicherungsforen Leipzig!



KEYNOTE



Versicherung 2030. Was jetzt zählt.

Herbert Fromme

Versicherungskorrespondent,
Süddeutsche Zeitung
Herausgeber, Versicherungsmonitor

„In Wahrheit werden die
Versicherer immer unwichtiger.“

„Die IT ist - freundlich
ausgedrückt - in keinem
guten Zustand.“

„Die Branche hat viel vor sich.
Aber ich habe sehr viel
Zuversicht.“



Der 18. Messekongress Schadenmanagement & Assistance 2025 startete mit einer eindrucksvollen Eröffnung durch Franz Gündel und Jens Ringel von den Versicherungsforen Leipzig – begleitet von Jens Ringels KI-Avatar, der live Fragen zum Programm beantwortete.

Die fachliche Auftakt-Keynote hielt Herbert Fromme. In seiner pointierten Analyse benannte er die größten Herausforderungen der Branche – von der IT-Problematik über hohe Kosten bis hin zum zersplitterten Markt. Seine Lösungsvorschläge: Marktkonsolidierung, digitale Transformation und eine Vertrauensoffensive.



THEMENRAUM

Technology & Transformation

Schaden auf der Überholspur – Transformation der Schadenbearbeitung durch Aufbau einer modernen Schadenorganisation und Optimierung aller Bearbeitungsprozesse

Jan Staker berichtete in seinem Vortrag über die umfassende Neuausrichtung des Schadenmanagements. Angesichts von Marktdynamik und Herausforderungen wie Handwerkerknappheit hat das Unternehmen seine Prozesse grundlegend analysiert und optimiert – mit dem Ziel, ein erstklassiges Schadenservice-Erlebnis zu bieten. Um den Wandel zu ermöglichen, hat das Unternehmen u. a. das Personal aufgestockt, Kompetenzen geschärft, Vollmachten erweitert, Servicepläne erstellt und neue Qualitätsstandards definiert.

Die drei Leitsätze des Experten:

- Changemanagement braucht Menschen – und Menschen brauchen Sicherheit.
- Eine moderne Organisation muss sich stetig anpassen können.
- Der Wandel ist gekommen, um zu bleiben.



„Egal was wir technisch im Schaden einführen, es wird uns nach vorne bringen. Im Fokus steht dabei immer ein vernünftiger Schadenservice.“

Jan Staker

Hauptabteilungsleiter Schaden
Mecklenburgische Versicherung





ClaimSpace: Schnelle Hilfe bei Unwetterschäden

Carl Michael "Mike" Hofbauer
Claimspace FlexCo

Gewinner des Claims Rockstar Award 2025 ist: Claimspace FlexCo!

Beim Claims Rockstar Award traten vier Start-ups mit innovativen Lösungen gegeneinander an und hatten fünf Minuten Zeit, um ihre Lösung zu präsentieren. Das Publikum entschied per Live-Voting über den Gewinner.

Ein Überblick über alle Pitches:

- Robert Kotlarz (trivelo GmbH) stellte mit InsurePort eine Lösung vor, die Versicherungsmitarbeitende in Zeiten von Personalmangel unterstützt, indem sie bestehende Prozesse mit einem Simplicity-Ansatz optimiert.
- Carl Michael Hofbauer (Claimspace FlexCo) überzeugte mit Claimspace Storm, einer Lösung für die schnelle Schadenregulierung bei Unwettern. Automatisierte Bildanalysen und eine Sofortbewertung erleichtern die Abwicklung.
- Sebastian Adank (TrustNXT GmbH) präsentierte eine Betrugspräventionslösung, die digitale Schadenbilder kryptografisch schützt und deren Authentizität sichert – eine Antwort auf zunehmende KI-Manipulationen.
- Kai Schwetz (codestryke GmbH) thematisierte die Bedeutung der Unabhängigkeit von Hard- und Softwareanbietern und warnte davor, dass der SaaS-Markt umso stärker darunter leiden wird, je weiter die KI voranschreitet.



THEMENRAUM

Claims Handling

Zurück zur Schadenfreude - Prozesse digitalisieren, Aufgaben automatisieren, Rückstände minimieren

Thomas Illentz

Head of Product Management KFZ
3C Deutschland GmbH

Daniel Kums

Head of Consulting Insurance
3C Deutschland GmbH

Wie Sachbearbeitende im Schaden den Fokus wieder zurück auf ihre Kernkompetenzen legen können, haben Daniel Kums und Thomas Illentz vorgestellt. Als Aufhänger wählten sie ein Planschbecken, sinnbildlich gefüllt mit einer unstrukturierten Masse an unterschiedlich komplexen Schadenfällen, die Tag für Tag in den Schadenabteilungen landen. KI bietet bei der automatisierten Bearbeitung der einfachen Schadenfälle eine wichtige Unterstützung, noch bleibe die große Entlastung aber aus. Um eine effizientere Bearbeitung der Schäden zu ermöglichen, brauche es neben der Technologie auch die nötigen Daten, an denen es häufig noch fehle, beispielsweise Bilddaten zu Schadenfällen. 3c setzt darauf, an dieser Stelle auch die Kunden stärker einzubinden und selbst Daten zu liefern.

„Wir werden es schaffen. Aber wie lange wollen wir noch darauf warten?“



KEYNOTE



Stark durch Krisen – Resilienz entwickeln

Marc Wallert

Resilienz-Experte und Spiegel Bestseller-Autor

„Resilienz ist wie ein Muskel trainierbar.“

„Menschen tendieren in turbulenten Zeiten dazu, den Kopf zu verlieren, Resilienz hilft dabei, Belastungen standzuhalten.“

Die ganze Welt ändert sich – politisch, gesellschaftlich, wirtschaftlich. Deshalb ist es laut Wallert wichtig, sich auch in schlechten Zeiten auf das Positive zu fokussieren. Drei wichtige Ansatzpunkte dafür stellte er vor:

- Akzeptanz – Die Situation anzunehmen und als Startpunkt für etwas Neues zu sehen, ist ein erster wichtiger Schritt.
- Optimismus – Sich jeden Tag für etwas bedanken, mag es auch noch so klein sein, hilft dabei, eine positive Einstellung zu bewahren und kann in schwierigen Momenten Kraft spenden.
- Realismus – Trotz allem Optimismus, sollten Herausforderungen nicht unterschätzt werden.

Sein Fazit und gleichzeitig auch seine Botschaft an die Branche: Auf das Beste hoffen, während man sich auf das Schlimmste vorbereitet.



THEMENRAUM



Assistance & Cooperation

AboComplete und BleibMobil - innovative Produkte in der Kfz-Versicherung

Christian Hartrampf

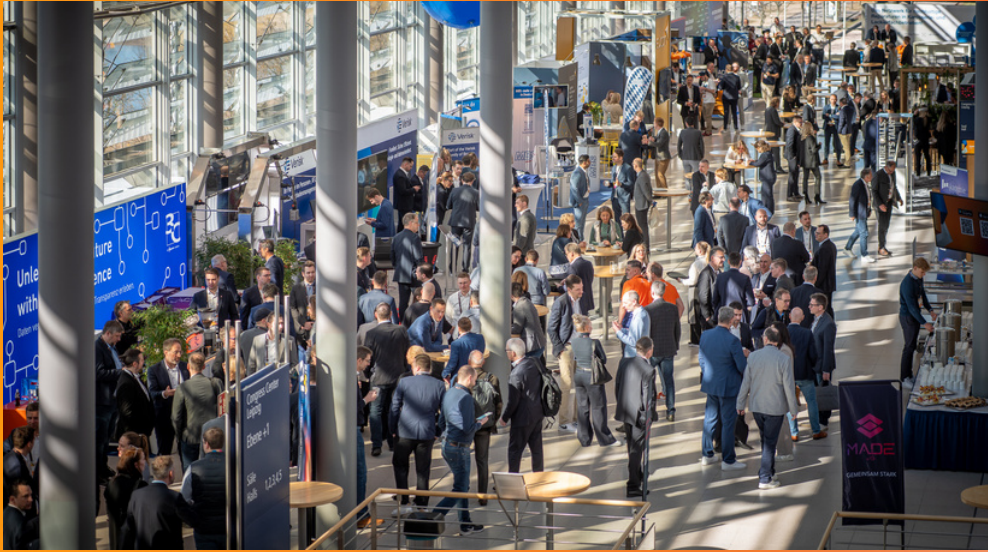
Berater Produktentwicklung Kraftfahrt
R+V Allgemeine Versicherung AG

„Welche innovativen Produkte fallen Ihnen in der Kfz-Versicherung mit Blick auf die vergangenen Jahre ein?“

Mit dieser Frage leitete Christian Hartrampf seinen Vortrag im Themenraum Assistance & Cooperation ein. Ob die von ihm vorgestellten Produkte innovativ sind, überließ er den interessierten Zuhörerinnen und Zuhörern. „AboComplete“ und „BleibMobil“ bieten Lösungen für Nutzerinnen und Nutzer von Auto-Abo-Modellen bzw. zur Sicherung der Mobilität im Schadenfall durch die Übernahme der Kosten für ein vorübergehendes Auto-Abo. Zu beiden Produkten erläuterte Hartrampf die Hintergründe und Überlegungen bei der Entwicklung sowie die Herausforderungen bei der praktischen Umsetzung. Dass der Bereich Auto-Abo in Zukunft eine wachsende Rolle spielen könnte, zeigen laut Hartrampf Prognosen, die bis 2030 bis zu einer Million neue Kundinnen und Kunden mit Auto-Abo-Verträgen erwarten.



MESSEBUCH



THEMENRAUM



Technology & Transformation

Digitale Unterstützung im Schadenfall: Wie Zurichs Schadenassistent zu mehr Effizienz und Kundenzufriedenheit führt

Lara Dacol

Projektleiterin

Zürich Beteiligungs-Aktiengesellschaft

Lara Dacol stellte in ihrem Vortrag den Zurich Schadenassistenten vor – eine KI-gestützte Lösung, die den Claims Advisor von Control Expert integriert. Kunden können Schäden einfach per digitaler Schadenaufnahme mit Fotos dokumentieren. Seit dem Live-Gang vor einem Jahr überzeugt die Lösung mit hoher Nutzerfreundlichkeit und Effizienz.

Die Vorteile im Überblick:

- Automatisierte Steuerung: KI entscheidet über Werkstattsteuerung oder Betrugsprüfung.
- Schnelle fiktive Abrechnung: Auszahlung innerhalb von 24 Stunden.
- Transparenz: Kunden können den Schadenstatus digital nachverfolgen.
- Hohe Akzeptanz: Besonders die Geschwindigkeit und Transparenz werden geschätzt.
- Einfache Nutzung: Kein Login oder App-Download erforderlich.



KEYNOTE



Mehr als eine Versicherung: Wie der ADAC Zuhause-Schutzbrief den Gedanken der Pannenhilfe weiterführt.

Sascha Herwig

CEO, ADAC Zuhause Versicherung AG

Mitglied des Vorstands, ADAC Versicherung AG

Den zweiten Kongresstag eröffnete Sascha Herwig, CEO der ADAC Zuhause Versicherung AG, mit einer Keynote über die Entwicklung des ADAC Zuhause Schutzbriefes – ein Joint Venture mit der Allianz. Herwig zeigte auf, wie der ADAC seine bekannte Helfer-Marke über die Pannenhilfe hinaus erweitert und Kundinnen und Kunden nun auch in den eigenen vier Wänden unterstützt. Dank der Kooperation mit Allianz Partners profitieren sie von einem breiten Handwerker-Netzwerk.

Mit einem Ausblick auf zukünftige Entwicklungen, die sich stark an regelmäßigen Kundenbefragungen orientieren, schloss Herwig seinen Vortrag ab.

„Was den ADAC ausmacht, ist das Thema Helfen.“



THEMENRAUM

Assistance & Cooperation

Krisenmanagement für Handwerksbetriebe - Lehren aus Naturkatastrophen

Dirk Lescher

Hauptabteilungsleiter, Prokurist
Debeka Allgemeine Versicherung AG

Ralf Hellrich

Hauptgeschäftsführer
Handwerkskammer Koblenz

Im Fachforum Assistance & Kooperation präsentierten Dirk Lescher und Ralf Hellrich ihre gemeinsame Initiative nach der Flutkatastrophe im Ahrtal. Ziel war es, sowohl den Betroffenen als auch dem Handwerk beim Wiederaufbau zu helfen.

Ergebnisse der Kooperation:

- „Füreinanderzelt“ – Bereitstellung von Materialien und Geräten für ansässige Handwerksbetriebe.
- Krisenleitfaden für Handwerksbetriebe der präventive Maßnahmen, Handlungsempfehlungen während einer Katastrophe und Maßnahmen für die Zeit danach enthält.

„Eine frühzeitige Auseinandersetzung mit möglichen Katastrophen ist essenziell, um im Ernstfall handlungsfähig zu bleiben.“



SHOW ROOM



Digitalisierungsoptionen in der Hagelschadenabwicklung

Markus Bielenberg

Abteilungsleiter Dienstleister
und Prozessmanagement
ERGO Group AG

Bernd Grüninger

Bereichsleiter Gutachten und
Mitglied der Geschäftsleitung
DEKRA Automobil GmbH

Christoph Mennicken

Head of digital C&E services
DEKRA Automobil GmbH

Hagelschäden bleiben eine Herausforderung – insbesondere die schnelle und korrekte Identifikation von Totalschäden. Die DEKRA hat mit dem Digitalen Schadenmanager eine Lösung vorgestellt, die durch KI-gestützte Analyse den Schadenprozess effizienter gestaltet. Kunden erfassen den Schaden per Fragebogen und Bilddokumentation, die KI ermittelt automatisch, ob eine Reparatur möglich ist oder ein Totalschaden vorliegt. Das spart Zeit und vermeidet unnötige Reparaturaufträge.

Markus Bielenberg berichtete über erste Erfahrungen der ERGO mit dem System. Trotz einer noch hohen Abbruchquote von 40 Prozent und Herausforderungen wie fehlende Kontaktdaten sieht er großes Potenzial – vor allem, da bereits 10 Prozent der Totalschäden automatisiert erkannt wurden.

„Auch wenn noch Arbeit vor uns liegt, wir halten am Schadenmanager fest.“
- Markus Bielenberg



THEMENRAUM



Claims Handling

Valide Wetterdaten – Ein echter Mehrwert im Schadenmanagement und Wettbewerbsvorteil im Markt!

Thomas Gehrke

Vorstand

Vereinigte Hagelversicherung WVG

Im Fachforum Claims Handling betonte Thomas Gehrke, die wachsende Bedeutung präziser Wetterdaten im Schadenmanagement. Wetterereignisse wie Hagel, Starkregen und Hitze nehmen zu, doch Standardwetterdaten reichen oft nicht aus, um eine realistische Entschädigung zu gewährleisten.

Um dem zu begegnen, entwickelte die Vereinigte Hagelversicherung mit der Kachelmann GmbH das Messnetz meteosol mit über 1.200 Wetterstationen. Dieses liefert lokal präzisere Daten als der Deutsche Wetterdienst und ermöglicht dadurch eine genauere Tarifierung, Schadenbewertung und gezielte Steuerung von Sachverständigen.

Gehrke forderte zudem einen Wechsel von passivem zu aktivem Risikomanagement. Neben Versicherungsschutz müsse Prävention stärker in den Fokus rücken – etwa durch besseren Frostschutz und frühzeitige Erkennung von Unwettern.

„Was früher extrem war, ist heute normal.“

„Wer lokal vorhersagen will, muss lokal messen!“



ABSCHLUSS DISKUSSION

Schadenjahr 2025 - Aktuelle Herausforderungen und Ausblick

Jens Ringel

Geschäftsführer

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Verena Klumb

Geschäftsführerin

Actineo Verisk Business

Jan Staker

Hauptabteilungsleiter Schaden

Mecklenburgische Versicherung

Bernd Hingkeldey

Leiter Abteilung Schaden K und HUS zentral

HUK-Coburg VVaG

In der Abschlussdiskussion sprachen die Experten über diese aktuellen Herausforderungen und Zukunftsperspektiven im Schadenmanagement:

- Service, Technologie und Qualität im Schadenmanagement
- KI & Changemanagement: Die Belegschaft mitnehmen
- Schadeninflation: Prämiengestaltung unter Druck
- Extremwetterereignisse
- Kooperationen als Schlüssel zur Zukunft

„Solange noch Baugenehmigungen in Hochwasserregionen ausgestellt werden, wird das Problem nicht gelöst.“ - Bernd Hingkeldey

„Ohne funktionierendes Dienstleistermanagement geht nichts.“

- Jan Staker



ABEND VERANSTALTUNG





Messekongress
**Schadenmanagement
& Assistance**

Leipzig
14./15. April 2026

SAVE THE DATE
2026