

## **Wehret den Anfängen** **„Schadenabwicklung auf die smarte Art“ – ein „innovatives“ Produkt der Fa.** **ControlExpert**

Die Langenfelder Kürzungsfirma ControlExpert sieht sich selbst schon lange Zeit als Hightech-Unternehmen, das die Prozesse der Unfallschadenabwicklung in jeder Beziehung beherrscht. Insoweit verwundert es nicht, dass dieses Unternehmen die „Schadenabwicklung auf die smarte Art“ verspricht.

Die gewählten Begriffe, genauso wie die Überschriften in dem ControlExpert-eigenen Artikel „C€ EasyClaim“ verschleiern das eigentliche Ziel des Produktes. „Digitalisierung mit EasyClaim“ / „Kundenzufriedenheit inklusive“ / „Zeit, dass sich was dreht“ / „Mit Tempo in die Zukunft“ / „Effizientere interne Prozesse“ sind Begriffe, mit denen wir uns alle – zumindest auf den ersten Blick – verbunden fühlen.

Es wird nicht mehr lange dauern, dann wird es der Firma ControlExpert gelungen sein, sogar das Ereignis des Unfallschadens selbst zu digitalisieren.

Ein Unfallereignis ist ein hochkomplexer Vorgang – ausgelöst durch menschliche oder technische Fehler oder durch höhere Gewalt. Die Folgen des Unfallereignisses sind schon seit Langem nicht mehr auf den ersten Blick erkennbar. Hochkomplexe Fahrzeuge, Elektronik, ultrahochfester Stahl, Aluminium, Carbon sowie unterschiedliche Antriebskonzepte machen es in der Praxis unmöglich, einen Schaden nur anhand des erkennbaren Schadenbildes zu erfassen.

Ob das Schadenbild in Öl gemalt ist oder digitale Lichtbilder erstellt wurden, ändert an der komplexen Situation eines Unfallschadens nicht das Geringste. Mit Schlagworten rund um die Digitalisierung lässt man sich allerdings sehr schnell ablenken und vergisst sehr häufig dabei, dass der Unfallschaden selbst keinesfalls ein virtuelles Ereignis ist, sondern ein sehr konkretes, das keinesfalls digitalisiert werden kann. Was bedeutet also nun die Schadenabwicklung auf die smarte Art?

Zuerst einmal geht es um die Schadenmeldung des Geschädigten an die gegnerische Versicherung. Selbst der Digitalisierungsprofi ControlExpert konnte bislang nicht verhindern, dass 70 % der Betroffenen das antiquierte Telefon für die Schadenmeldung nutzen. Geschickt unterschlagen wird, dass die Meldung des Schadens gegenüber dem gegnerischen Versicherer natürlich erst möglich ist, wenn der gegnerische Versicherer auch bekannt ist.

Selbst wenn aber der gegnerische Versicherer bekannt war, ist dies nicht gleichbedeutend mit einer zügigen Regulierung, da der Versicherer häufig sogar zu Recht darauf verweisen kann, dass ihm durch den eigenen Versicherungsnehmer der Schaden überhaupt noch nicht gemeldet wurde.

Offenbar um dem Geschädigten die Wartezeit an der Unfallstelle etwas zu verkürzen, soll nun mit der Hilfe von ControlExpert eine sogenannte Schaden-App des Versicherers dem Geschädigten oder dem Versicherungsnehmer zugeleitet werden. Der Geschädigte, der sein Auto natürlich perfekt kennt und in der Regel selbst Ingenieur ist oder zumindest Fotoprofi, soll aussagekräftige Fotos von seinem Fahrzeug machen, das Fahrzeug exakt beschreiben und diese Angaben dann den Herren der Digitalisierung zuleiten.

Spätestens an dieser Stelle muss die Frage erlaubt sein, wo denn konkret eine Neuerung zu sehen ist und welchen Vorteil irgendeiner der Beteiligten hierdurch haben soll.

Die Antwort gibt ControlExpert selbst und weist darauf hin, dass nun innerhalb von zwei Stunden anhand der übermittelten Lichtbilder eine „klassische Schadenkalkulation“ inklusive Wiederbeschaffungswert und Wertminderung erstellt wird. Das Versprechen wird konkretisiert mit der Angabe, dass alle Werte innerhalb von 120 Minuten vorliegen würden. Der Hinweis auf den Klapperstorch erscheint hier naheliegend.

Man wird wohl keinesfalls davon auszugehen haben, dass eine exakte Kalkulation erstellt wird, sondern vielmehr muss man davon ausgehen, dass sich die Zahlen durch einen Abgleich mit vorhandenen Schadendaten ergeben, die durch die Datenkrake ControlExpert millionenfach gesammelt wurden.

Da die Schadenhöhe bei ControlExpert bekanntlich deutlich geringer ist als die Schadendaten in Gutachten und Kostenvoranschlägen, ist alleine schon dadurch sichergestellt, dass die Schadenaufwendungen nach diesem Modell reduziert sind.

Immer wieder überraschend ist die Dreistigkeit, mit der am Ende unverhohlen das Ziel der Reduzierung von Schadenkosten propagiert wird. Nicht nur, dass ControlExpert ohnehin bekannt für Massenkürzungen ist, sondern darüber hinaus wirbt dieses Unternehmen nun auch aktiv für die fiktive Abrechnung und suggeriert, dass innerhalb von vier Stunden der Abrechnungsbetrag bei fiktiver Abrechnung zur Verfügung stehen würde.

Spätestens jetzt müsste ein Geschädigter oder Versicherungsnehmer erkennen, dass „schnelles Geld“ ein Indiz dafür ist, dass am Ende weniger gezahlt wird. Hierfür spricht bereits die Tatsache, dass ControlExpert so aggressiv für die fiktive Abrechnung wirbt, um eher am Rande darauf hinzuweisen, dass bei konkreter Abrechnung in dem Modell C€ EasyClaim der Geschädigte eine Partnerwerkstatt des Versicherers wählen darf.

Wenn dies das „Tempo der Zukunft“ sein wird, bleibt jedenfalls der Geschädigte auf der Strecke. Auf der Strecke bleibt aber auch der qualifizierte Reparaturbetrieb, der hohe Investitionen zu tätigen hat, um hochmoderne Fahrzeuge instand zu setzen. Der Kfz-Sachverständige soll ersetzt werden durch die digitale Schaden-App. ControlExpert war es wohl immer schon klar, dass eine Schadenanalyse anhand von ein paar Lichtbildern mehr Wert ist als ein qualifiziertes Gutachten. In dem Modell ist natürlich auch kein Platz mehr für den Verkehrsrechtsanwalt, der in dieser neuen Zeit wohl nur nicht begriffen hat, dass es zu den Selbstverständlichkeiten der regulierungspflichtigen Versicherer zählt, alle Schadenpositionen vollumfänglich, freiwillig – allerdings lediglich virtuell – auszugleichen.

Es verwundert dann auch nicht mehr, dass immerhin schon vier Versicherer aus den Top 10 Interesse bekundet haben und sogar in Pilotprojekten tätig sein sollen. Offenbar hat die Württembergische Versicherung die Aufgabe übernommen, sich öffentlich als innovativer Versicherer in der digitalen Schadenwelt feiern zu lassen, der mit EasyClaim neue Kürzungsgipfel erreicht.

Es ist notwendig, dass ein Aufschrei der Entrüstung durch die Branche geht. Wer sich mit qualifizierter Unfallschadenabwicklung befasst, ganz gleich ob Kfz-Betrieb, Kfz-Sachverständige, Rechtsanwalt oder Versicherung, sollte sich nicht in Prozesse einwickeln lassen, die den hochkomplexen konkreten Unfallschaden auf Digital Schlagworte reduzieren.