

20
JAHRE

KFZ-Assekuranz

MARKT

Zahlen, Fakten
und Analysen

FACHKRÄFTEMANGEL

Start für den digitalen
Schadensachbearbeiter

SCHADENSTEUERUNG

Veränderungen bei SPN
und Eurogarant

**THE FUTURE
IS NOW.**

Die drei von
der Schadenstelle



Hügels Gruppe®
Die Gutachter

DATA MEETS DRIVE.

Hüsges ist Ihr digitaler Vollsortimenter für smartes, profitables KFZ-Schadenmanagement – vom ersten Klick bis zum fertigen Gutachten.



EXPERTISE VOR ORT

Immer nah,
immer präzise.

Unsere Gutachter sind
deutschlandweit für Sie im
Einsatz – mit Erfahrung und
modernster Technik.



REALTIME EXPERT

Live & sofort
statt später.

Digitale KFZ-Begutachtung
in Echtzeit: schnell, rechts-
sicher – und nahtlos in Ihre
Systeme integriert.



KI & AUTOMATION

Aus Daten
wird Denken.

Mit KI-gestützten Analysen
automatisieren wir Ihre Pro-
zesse – und schaffen Raum
für bessere Entscheidungen.



IHR DIREKTER DRAHT ZU UNS

Rainer Roeske · Vertriebschef
Mobil: +49 172 3780515
www.huesges-gruppe.de



Hüsges Gruppe®
Die Gutachter

READY FOR NOW.
READY FOR FUTURE.

Physich

Kasko-, Haftpflicht-, Kostenvoranschläge

KI Tech

Fotobasierte Kostenvoranschläge, Schadenerkennung und Rechnungsprüfungen

Digital

Livestream-Begutachtung und digitale Begutachtung

Der digitale Vollsormenter

Seit Jahren gehört die Hüsges Group zur Speerspitze des deutschen Kfz-Sachverständigenwesens. Mit innovativen Ideen, selbst entwickelten Qualitätsprodukten und gemäß dem Motto „alles aus einer Hand“ will das Familienunternehmen seine Führungsrolle auch künftig behalten.

von Walter K. Pfauntsch und Karsten Thätner

Wer Kfz-Versicherungen zu seinen Auftraggebern zählen möchte, muss aktuell gleich eine ganze Reihe von Vorgaben erfüllen: Zu schnell, zuverlässig und möglichst kostengünstig haben sich in der letzten Zeit auch weitere Anforderungen wie datenschutzkonform und nachhaltig gesellt. Zudem sollte der Partner möglichst früh erkennen, in welche Richtung sich ein Schaden entwickelt, denn die entsprechende Expertise bei den Gesellschaften selbst schwindet infolge Fachkräftemangels und fehlenden Nachwuchses zusehends. Wie man in Willich all dies und noch mehr unter den sprichwörtlichen Hut bringt, erläutern CEO Arndt Hüsges, CSO Rainer Roeske und Stefan Schmitz, Prokurist der Hüsges Group.

Mit Qualität und Begeisterung

AH: Herr Hüsges, seit Ihr Großvater die ersten Gutachten mit Papierbogen am Mercedes Adenauer erstellt hat, hat sich einiges getan.

Wo liegen die größten Unterschiede, gibt es vielleicht nach wie vor Gemeinsamkeiten?

A. Hüsges: Ich bin mir sicher, dass schon vor rund 80 Jahren höchster Wert auf Top-Qualität, modernste Methoden und immer aktuelles Fachwissen gelegt wurde. Was sich natürlich geändert hat, sind die Prozesszeiten, die technischen Möglichkeiten und die elektronische Kommunikation mit anderen Beteiligten. Geblieben ist uns aber auf jeden Fall die Begeisterung für das Automobil als unserem Kerngeschäft.

Kurzfassung

Wer im hart umkämpften SV-Geschäft überleben will, muss mehr bieten als den üblichen Mix aus Fahrzeugbewertung und Schadengutachten. Wie man es darüber hinaus schafft, immer wieder Standards zu setzen, verrät uns das Führungstrio der Hüsges Group im Exklusivinterview.

AH: Herr Roeske, 2025 ist mit der neuen VDI-Richtlinie Bewegung ins Berufsbild des Kfz-Sachverständigen gekommen. Wie hat man bei Hüsges darauf reagiert?

R. Roeske: Als aktives Fördermitglied im VDI war unser Haus unter den absolut ersten am Markt, das die hohen Anforderungen in Sachen Aus- und Weiterbildung aktiv umgesetzt hat. Aus meiner Sicht war der Schritt längst überfällig, und wir bemerken in den Gesprächen mit Großkunden aus Versicherungswirtschaft und Flottengeschäft, dass die entsprechenden Qualifikationen aktiv nachgefragt werden.

AH: Wie hat sich die Erwartungshaltung der Kunden, gerade aus dem FLI-Sektor, in den letzten Jahren entwickelt?

S. Schmitz: Natürlich werden die Kunden anspruchsvoller, gerade wenn es um Prozessgeschwindigkeit oder Transparenz geht. Auf der anderen Seite sind wir bei Hüsges selbst unsere schärfsten Kritiker, wenn wir neue Pro-



Die Hüsges Group verbindet viele Jahre Markterfahrung als Pionier der digitalen Schadenbegutachtung mit der Flexibilität eines inhabergeführten

Familienunternehmens. Wir sind das Original!

Rainer Roeske, CSO Hüsges Group



Neue, frische Gedanken zu entwickeln, ist der rote Faden, der sich durch unser tägliches Geschäft zieht. Nur wer den Mut zur Disruption hat, kann

Vorreiter, Ideengeber und Lösungsanbieter für den Gesamtmarkt bleiben.

Arndt Hüsges, CEO Hüsges Group



Aktuell investiert die Hüsges Group zwischen einer und zwei Millionen Euro pro Jahr in Forschung und Entwicklung, um die Automatisierung der Schadenserfassung im Sinne unserer Kunden weiter voranzutreiben.

Stefan Schmitz, Prokurist Hüsges Group

dukte oder Dienstleistungen auf den Markt bringen. Wichtig ist, für jedes Problem eine passende Lösung zu haben – etwa, was die Schadenhöhe angeht. Keine Versicherung ist heute mehr bereit, für einen minimalen Parkrempel ein Vollgutachten zu bezahlen. Hier braucht es schlanke Produkte. Wenn es das Schadensbild erlaubt, führen wir den Kunden per Smartphone via Telegutachten um sein Fahrzeug. Braucht es den ausgewiesenen Experten, dann können wir genau diesen Fachmann vor Ort schicken und ihn bei Bedarf mit einem Muttersprachler aus unserem Callcenter unterstützen. Das ist es, was die Kunden an Hüsges schätzen – wir haben immer eine alternative Option.

AH: Disruption gehörte schon bei Ihrem Auftritt beim AUTOHAUS Schadenforum vor einigen Jahren zum Handwerkszeug. Hat sich daran etwas geändert?

A. Hüsges: Nein, ganz im Gegenteil. Man muss willens sein, sein eigenes Geschäftsmodell zu hinterfragen und - auf den ersten Blick - aktiv zu gefährden, um im nächsten Schritt neue Türen aufzustoßen. Natürlich fahren unsere Kfz-Sachverständigen heute nicht mehr so viel durch die Republik, um beim Kunden Gutachten zu erstellen – aber wir werden dafür ausgezeichnet, sind CO₂-neutraler Dienstleister laut DISQ und damit bevorzugter Partner der Versicherungswirtschaft. Unser Scansystem Instavalo erfasst pro Tag unter optimalen Bedingungen bis zu 2.400 Fahrzeugschäden

– eine Zahl, bei der es meinem vorhin zitierten Großvater schwindlig geworden wäre. Aber dies setzt Manpower und Zeit frei, die wir an anderer Stelle brauchen und nutzen können.

R. Roeske: Zudem bieten die Scansysteme heute eine derartige Qualität, dass sie nicht nur nach Massenschadeneignissen wie Hagelschäden einsetzbar sind. Die Zukunft von Instavalo und Co. liegt meiner Meinung nach beim Ein- und Ausgangsscan – denken Sie an die Dokumentation des Fahrzeugzustandes bei der Abgabe im Autohaus, bei der Einfahrt ins Parkhaus, bei der Abholung und Rückgabe eines Mietwagens. Hier sorgt der Scanner für 100-prozentige Sicherheit und reduziert Reklamationen und unnötige Diskussionen auf ein absolutes Minimum.

AH: Es geht also auch weiterhin nicht darum, den Kfz-Sachverständigen zu ersetzen?

A. Hüsges: Nein, wir verstehen Disruption nicht so, dass wir uns selbst überflüssig machen wollen. Stattdessen versuchen wir möglichst frühzeitig, Schwachstellen in den bestehenden Prozessen und im Gesamtsystem zu erkennen und diese Probleme gemeinsam im Sinne unserer Kunden zu lösen. Ob es dabei um die Optimierung des Restwertprozesses, die hauseigene Belegprüfung oder den virtuellen Schadensachbearbeiter geht – als Hüsges Group wollen wir auch weiterhin das Original sein, wenn der digitale Vollsortimenter für Kfz-Versicherer gefragt ist.

AH: Meine Herren, vielen Dank für das Gespräch!

Überzeugende Assets für die Kunden

Die Hüsges Group bietet eine breite Produktpalette über das typische Geschäft der Fahrzeugbewertung und Schadenbegutachtung hinaus. Zu den Highlights gehören:

- State of the Art Scansystem Instavalo (bis zu 2.400 Gutachten pro Tag)
- für jede Schadenhöhe das passende Produkt (Smartphone-Tools, Livestream, hoch spezialisierte Experten)
- multilinguales Callcenter mit Muttersprachlern für alle wichtigen Kundengruppen
- revisionssichere Inhouse-Belegprüfung
- optimierte Restwertabwicklung
- Kfz-Sachverständigen-Leistungen nach VDI-Richtlinie
- CO₂-neutraler Dienstleister (2025 ausgezeichnet vom Deutschen Institut für Servicequalität)



Das sagt die Community

Instavalo ist für uns unverzichtbar geworden. Die objektiven Fahrzeugdaten und die einfache Integration in unsere IT-Systeme sorgen für eine enorme Prozesssicherheit und Zeitersparnis.

*Lars Rottmann,
Geschäftsführer Hagelschaden Zentrum
Deutschland*



Dank Instavalo konnten wir die Bewertung von Inzahlungnahmen deutlich beschleunigen. Innerhalb weniger Sekunden erhalten wir präzise Fahrzeugdaten. Unseren Kunden gefällt die objektive Einschätzung, und wir sparen wertvolle Zeit im Verkaufsprozess.

*Jürgen Müller, Geschäftsführer
JM Automobile*

Mit Instavalo können wir Fahrzeugzustände schnell und präzise erfassen, was unseren An- und Verkaufsprozess deutlich effizienter macht. Die automatisierte Dokumentation minimiert Streitfälle und maximiert die Transparenz für unsere Partner.

*Detlef Hochgeschurz,
Senior Strategic Key Account Manager
AutoProff/FleetProff*

Seit über fünf Jahren arbeiten wir erfolgreich mit der Hüsges Gruppe zusammen, damit ist sie einer unserer etablierten Partner im Kfz-Sachverständigenmanagement. Was wir besonders schätzen, ist die Innovationskraft und der digitale Reifegrad des Unternehmens — fernab von festgefahrenen Strukturen. Gemeinsam entwickeln wir so neue Lösungen für die immer komplexer werdende Welt des Schadens.

Die Hüsges Gruppe trifft Entscheidungen schnell, ist auch in Hochlastphasen SLA-stark, kontaktiert unsere Kunden zügig und kommuniziert bei Bedarf mehrsprachig. Die Qualität der Gutachten ist konstant auf sehr hohem Niveau, was den Nachbearbeitungsbedarf auf ein Minimum reduziert und gleichzeitig zu hoher Zufriedenheit bei den Geschädigten führt. Neue Anforderungen werden seitens Hüsges flexibel, kurzfristig und pragmatisch umgesetzt. Für uns ist Hüsges ein zuverlässiger, moderner und zukunftsicherer Partner.

*Lukas Warneke, Manager Claims, und Leif Neithöfer,
Abteilungsleiter Property Damage Claims
Verti Versicherung AG*



Dank Instavalo konnten wir unseren internationalen Remarketing-Prozess standardisieren. Die Kombination aus Präzision und Automatisierung überzeugt auch unsere Partner in Asien.

Christian Sproll, General Manager MCON, Japan

Instavalo ermöglicht uns eine schnelle und verlässliche Erfassung von Fahrzeugzuständen auf unserem Compound. Schäden werden automatisch dokumentiert, was uns die Verwaltung von Tausenden Fahrzeugen erleichtert.

Luck Suloja, Geschäftsführer Suloja Lager Center

Instavalo liefert die Transparenz, die wir im britischen Flottenmanagement lange gesucht haben. Besonders die automatische Dokumentation hilft uns, Prozesse zu vereinheitlichen und Vertrauen bei unseren Auftraggebern zu stärken.

*Peter Price,
Andrew Pryce, TyreSwift, UK*


Instavalo sorgt für einheitliche und nachvollziehbare Bewertungen in unserem Betrieb. Das System ist intuitiv und liefert zuverlässig Ergebnisse,

auf die sich unsere Verkäufer verlassen können.

*Dieter Ries, Geschäftsführer
Autozentrum Ries*

Mit Instavalo können wir Fahrzeugzustände schneller erfassen und Schäden lückenlos dokumentieren. Das stärkt das Vertrauen zwischen uns, unseren Kunden und Partnern – genau so sollte Digitalisierung funktionieren.

*Edgar Jungblut,
Zweiter stellvertretender Vorsitzender BVAT*

Instavalo hat unseren Prozess der Fahrzeugrückgabe revolutioniert. Mit seiner präzisen und automatisierten Scantechologie können wir den Zustand der Fahrzeuge schnell beurteilen, was für Transparenz sorgt und Streitigkeiten reduziert.

Vassilios Benekos, iAD, Griechenland

Die automatische Schadenserkennung von Instavalo spart uns viel Zeit und Diskussionen mit Kunden. Der gesamte Prozess vom Scan bis zur Bewertung ist deutlich effizienter geworden.

*Ivo Kegalli,
Auto Impuls GmbH*



Die Zusammenarbeit mit der Hüsges Gruppe besteht bereits seit über zehn Jahren. Sie ist geprägt von Vertrauen, Zuverlässigkeit und Innovationskraft. Besonders schätze ich die flachen Hierarchien und die schnellen Entscheidungen. Wo andere noch diskutieren, liefert Hüsges bereits Ergebnisse.

Als digitaler Vorreiter in der Branche setzt das Unternehmen Maßstäbe in Effizienz und Qualität: SLAs werden eingehalten, Belegrüfungen erfolgen meist noch am selben Tag, und die Fehlerquote ist nahezu nicht existent. Für uns als Partner ist das ein echter Mehrwert, weil wir uns auf die Hüsges Gruppe jederzeit verlassen können.

*Alex Dietrich,
Managing Director
Central Europe Region Van Ameide*



Die Scanner-Technologie der Hüsges Gruppe, entwickelt durch ihre Tochtergesellschaft Instavalo (www.instavalo.com), markiert einen Wendepunkt in der Schadenwelt. Drei KI-Engines analysieren jedes Fahrzeug vollautomatisch von der Karosserie über den Unterboden bis zu den Reifen. So werden selbst verdeckte Schäden erkannt und objektiv bewertet.

Gleichzeitig setzt Hüsges auf eine hybride Lösung: Ein zertifizierter Quick-Checker überprüft alle KI-Ergebnisse auf Plausibilität und Kausalität. Damit verbindet Hüsges künstliche Intelligenz mit menschlicher Expertise und ist präzise, nachvollziehbar, rechtssicher. Der gesamte Prozess ist aufwandsarm, schnell und in hohem Maß Kundenservice-orientiert.

Das ist die Zukunft – und ein Milliardenmarkt. Hüsges versteht als Know-how-Manufaktur die Prozesse der Versicherer und Werkstätten wie kein anderer. Hüsges schafft damit die Grundlage, sowohl Schadenbearbeitungs- als vor allem auch die Schadenkosten selbst effektiv und effizient zu steuern und dadurch die kritische Combined Ratio im Kfz-Geschäft nachhaltig zu senken.

Dr. Christian Bielefeld, Unternehmensberater und ehemaliger Konzern-Vorstand der VHV Gruppe sowie der Signal Iduna

Mit Instavalo haben wir unsere Fahrzeugbewertungen auf ein neues Niveau gebracht. Die schnelle Erfassung und objektive Dokumentation erleichtert unseren Verkaufsprozess enorm und schafft Vertrauen bei unseren Kunden.

*Rainer Bernhard,
Geschäftsführer Autohaus Bernhard*

Der virtuelle Schadensachbearbeiter

Mit der digitalen Lösung „Claims Clark“ löst die Hüsges Gruppe einige der drängendsten Probleme der Versicherungswirtschaft, die sich in den kommenden Jahren noch verschärfen werden.

von Karsten Thätner und Walter K. Pfauntsch

Steigende Schadenausgaben, negative Combined Ratio, mangelhafte Erreichbarkeit gerade nach Großschadeneignissen, Fachkräftemangel

Kurzfassung

Mit der Previdus Beteiligungs GmbH steigt die Hüsges Gruppe bei Claims Clark ein und bündelt so Know-how und Ressourcen. Dies optimiert nicht nur die Schadenregulierung von Standardfällen, sondern unterstützt zudem Sachbearbeiter in ihrer täglichen Arbeit und bietet eine neuartige Produktlösung für die Versicherungswirtschaft weltweit.

– die deutsche Versicherungswirtschaft bekommt die Folgen der Personalknappheit in ihrer täglichen Arbeit an vielen Ecken zu spüren. Dadurch, dass Standardschäden oft nicht schnell und effizient genug reguliert werden können, geht zusätzlich Geld verloren, da schlichtweg die Ressourcen fehlen: etwa im Bearbeiten von Regressfällen oder bei der Erkennung von Versicherungsbetrug. Themen, mit denen sich Klaus Lindner bereits seit über 30 Jahren auseinandersetzt. Gemeinsam mit den Software- und Prozessexperten der Hüsges Gruppe hat er eine Lösung für diese Probleme gefunden, die einzigartig auf dem Schadenmarkt ist: Claims Clark.

AH: Herr Lindner, mit Claims Clark wollen Sie nicht weniger als die Schadenregulierung revolutionieren. Wie soll das vonstattengehen?

K. Lindner: Indem wir der Versicherungswirtschaft ein funktionierendes Tool an die Hand geben, das den demografischen Veränderungen und dem Fachkräftemangel effizient entgegtritt. Unser digitaler Schadensachbearbeiter macht keinen Urlaub, wird nicht krank und kann so 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr für den Kunden da sein und ihm bei all seinen Anliegen behilflich sein.

AH: Er soll also über kurz oder lang die menschlichen Sachbearbeiter ersetzen?

Fotos: gettyimages/kentoh, Claims Clark, Walter K. Pfauntsch



K. Lindner: Ein ganz klares Nein. Claims Clark soll sie sinnvoll ergänzen. Schon heute gibt es Vakanzen in vielen Schadenabteilungen, die sich in der Zukunft noch deutlich verschärfen werden, da die Versicherungswirtschaft einfach keine qualifizierten Mitarbeiter mehr findet. Wir füllen also eine bestehende Lücke virtuell. Zudem kümmert sich die KI vor allem um den Großteil der Schadenfälle mit klarer Deckungs- und Haftungslage. Die komplexen Fälle mit Haftungsquoten und schweren Personenschäden werden auch weiterhin von menschlichen Experten betreut. Allerdings wird auch unser System mit nützlichen Tipps bei dieser Arbeit unterstützen.

AH: Wie funktioniert der digitale Schadensachbearbeiter in der Praxis?

K. Lindner: Claims Clark ist in der Lage, Schadenhergänge sowohl mündlich, also am Telefon, als auch schriftlich, zum Beispiel per Mailverkehr zu erfassen und selbstständig einem Schadenereignis zuzuordnen. Er erkennt beispielsweise einen Zusammenstoß mit Rotwild als klassischen Teilkaskofall und bewertet dessen Deckung oder bei einem Rechts-vor-Links-Verstoß die Haftung. Sind diese eindeutig, ist das System in der Lage, eigenständig zu regulieren, und nutzt zur Bewertung und Prüfung der Schadenhöhe Systeme aus dem Haus Hüsges.

AH: Es geht also nur um die Bearbeitung von Standardschäden?

K. Lindner: Das ist die grundlegende Idee. Man darf allerdings nicht vergessen, dass diese meiner Erfahrung nach zwischen 75 und 85 Prozent der Fälle ausmachen und somit für den größten Teil der Überlastung in den Schadenabteilungen verantwortlich sind. Somit ist unser System zum Beispiel auch optimal für den Kundenansturm nach Großschäden, etwa durch Extremwetterereignisse, geeignet. Erreichbarkeits- und Bearbeitungs-Peaks gehören schon bald der Vergangenheit an. Claims Clark kann aber noch deutlich mehr. Neben Deckung und Haftung werden immer auch Betrug und Regress bewertet. Zudem ist das System in der Lage, sogenannte High Value Claims, also Großschäden zu erkennen, und entsprechende Aufmerksamkeitshinweise an den Versicherer zu senden.

» Claims Clark wird in Zeiten von Fachkräftemangel und steigenden Kosten die Wertschöpfungskette von Kfz-Versicherungen positiv beeinflussen. «

Klaus Lindner,
Geschäftsführer Claims Clark GmbH



AH: Was passiert, wenn Claims Clark Unregelmäßigkeiten feststellt?

K. Lindner: Die KI interagiert selbstständig mit dem Kunden oder Anspruchsteller und bewertet die jeweilige Sachlage in Bezug auf die oben genannten Kriterien stets neu. In Fällen mit unklarer Deckungs- oder Haftungslage unterstützt Claims Clark mit Hinweisen und klaren To Dos für den weiteren Schadenregulierungsprozess. Maschine und Mensch arbeiten also zusammen, die KI unterstützt den Sachbearbeiter bei der Ausführung seiner Tätigkeit mit nützlichen Tipps.

AH: Wie aufwendig ist das System vor Ort beim Versicherer zu implementieren?

K. Lindner: Die einfache Umsetzbarkeit ist ein weiteres Plus von Claims Clark. Die KI ist sofort und ohne Download von jedem Computer oder Smartphone nutzbar. Der Einsatz kann also äußerst ressourcenschonend und auf Wunsch auch im White-Label erfolgen. Der Versicherer kann so Wachstum generieren, ohne Mitarbeiterkapazitäten aufzubauen

und damit gesteigerte Fixkosten hinnehmen zu müssen.

AH: Es ergeben sich also Vorteile auf den unterschiedlichsten Ebenen?

K. Lindner: Auf jeden Fall. Dies beginnt im operativen Bereich, wo die manuellen Prozesse in Sachen Schadenabwicklung, Deckungs- und Haftungsprüfung, Schadenhöhen-Ermittlung und Zahlungsauslösung durch Dunkelverarbeitung und digitale Abläufe ersetzt werden. Das wird signifikante Auswirkungen auf die reinen Produktionskosten pro Schaden haben, da Claims Clark andere Qualitäts- und Quantitätskennziffern liefern kann. Gerade in Zeiten steigender Kosten bei Stundenverrechnungssätzen und Ersatzteilen wird unser System die Combined Ratio positiv beeinflussen und die komplette Wertschöpfungskette des Versicherers optimieren.

AH: Herr Lindner, vielen Dank für dieses Gespräch.

Mehrwerte für die Versicherung



CLAIMS CLARK

- Ausgleich Fachkräftemangel
- Fixkostenreduktion
- Peak-Neutralisierung (z. B. nach Extremwetterereignissen)
- Pay per Use
- 24/7 Präsenz ohne zusätzliche Ressourcen
- Niedriger Implementierungsaufwand
- Regulierungszeit bei optimaler Datenvorgabe unter 24 h
- Höchste Datensicherheit
- Integrierte Betrugs-, Regress- und Großschaden-Prüfung