crashwise

WHITEPAPER · KFZ-VERSICHERUNG · DEUTSCHLAND

Nach der Prämienrunde: Der nächste Kostenhebel liegt am Unfallort

Warum die Kfz-Versicherer ihre Schaden-Kosten-Quote über den Preis saniert haben, warum dieser Hebel an Grenzen stößt und weshalb Prozesskosten und Schadensteuerung jetzt dort entschieden werden, wo der Schaden entsteht: bei den Flotten, in der ersten Stunde nach dem Unfall.

Herausgeber: Crashwise
Autoren: Matthias Schmidt und Doris Zuba-Stark
Zielmarkt Deutschland · Oktober 2026 · Version 0.9

Built for real accidents.

Executive Summary

Die deutsche Kfz-Versicherung ist 2025 nach zwei Verlustjahren in die Gewinnzone zurückgekehrt. Die Schaden-Kosten-Quote sank von über 111 Prozent (2023) auf 96 Prozent (2025).[5,6] Diese Sanierung ist fast ausschließlich über die Einnahmenseite gelungen: Die Beitragseinnahmen stiegen 2024 um fast 11 Prozent und 2025 um 13,4 Prozent auf 38,6 Milliarden Euro.[5,6] Die Kostentreiber dahinter laufen ungebremst weiter.

- Ersatzteile sind seit 2016 um **mehr als 80 Prozent** teurer geworden, im Schnitt 5,9 Prozent pro Jahr bei 2,8 Prozent allgemeiner Inflation. Die Kfz-Haftpflichtbeiträge stiegen im selben Zeitraum nur um 2,4 Prozent pro Jahr.[1]
- Werkstatt-Stundensätze überschritten 2024 erstmals **200 Euro**; der durchschnittliche Pkw-Sachschaden in der Haftpflicht liegt bei rund 4.250 Euro, fast 60 Prozent über 2017.[3]
- Der Preishebel ist bei den Kund:innen angekommen: 2,9 Millionen Wechsler:innen 2024, Kfz-Versicherung rund 40 Prozent teurer als 2020.[9] Eine weitere Prämienrunde dieser Größenordnung dürfte sich weder bei Privat- noch bei Flottenkund:innen durchsetzen lassen, ohne Bestand zu verlieren.
- Der zweite Hebel, Prozesskosten und Schadensteuerung, wird in den ersten Stunden nach dem Unfall entschieden. Genau dort ist der Versicherer im Flottengeschäft heute nicht eingebunden: Die Meldung erreicht ihn, wenn Fahrzeug und Reparaturweg längst festgelegt sind.

Die Managemententscheidung: Soll die Schaden-Kosten-Quote weiter über die Prämie stabilisiert werden, oder investiert der Versicherer in einen Schadenprozess, der ihn im Flottengeschäft von der ersten Minute an einbindet und damit Steuerung, Datenqualität und Kundenerlebnis zugleich verbessert?

Zur Datenbasis: Dieses Whitepaper stützt sich vorrangig auf Veröffentlichungen des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV), des Statistischen Bundesamts, von Bitkom sowie auf Fachmedien mit benannter Primärquelle. Vergleichsrechnungen von Vergleichsportalen bilden das Verhalten von Wechselkund:innen ab, nicht den Bestand. Eine ältere Beratungsstudie zur Werkstattsteuerung (2007) wird ausschließlich als historischer Referenzpunkt verwendet und ist als solche gekennzeichnet. Für das Flottengeschäft existieren kaum öffentliche Prozessdaten; wo Aussagen auf Branchenbeiträgen beruhen, ist dies vermerkt.

ABSCHNITT 1

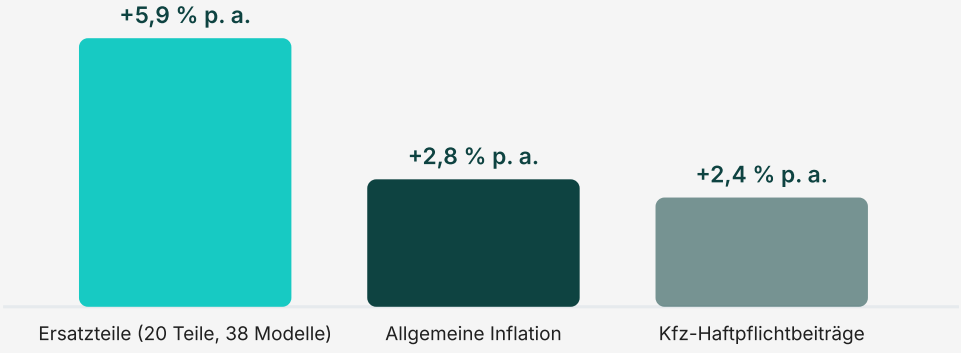
Ausgangslage: Die Kosten je Schaden wachsen doppelt so schnell wie die Inflation

Der Kostendruck in der Kfz-Versicherung hat eine klar benennbare Ursache: Der einzelne Schaden ist teurer geworden, nicht häufiger. Nach Auswertungen des GDV auf Basis der Audatex-Schadenkalkulationsdatenbank sind Ersatzteile seit 2016 im Durchschnitt um mehr als 80 Prozent teurer geworden; einzelne Karosserieteile wie Seitenwände, Türen und Heckklappen haben sich im Preis nahezu verdoppelt. Über zehn Jahre entspricht das einem Anstieg von 5,9 Prozent pro Jahr, bei einer allgemeinen Inflation von 2,8 Prozent. Alle 20 untersuchten Teile lagen über der Inflationsrate.[1] Bereits für den Zeitraum 2014 bis 2024 hatte der GDV einen Anstieg von rund 75 Prozent bei 28 Prozent Inflation ausgewiesen.[2]

Hinzu kommt die Arbeitsleistung. Die Stundenverrechnungssätze der Werkstätten überschritten 2024 erstmals die Marke von 200 Euro (Mechanik, Elektrik und Karosserie: 202 Euro; Lackierung: 220 Euro), ein Plus von knapp 8 Prozent gegenüber dem Vorjahr und von 50 Prozent seit 2017, bei einem Verbraucherpreisanstieg von rund 24 Prozent im selben Zeitraum.[3] Beides zusammen zeigt sich im Durchschnittsschaden: Ein Pkw-Sachschaden in der Kfz-Haftpflicht kostete 2024 rund 4.250 Euro, etwa 7 Prozent mehr als 2023 und fast 60 Prozent mehr als 2017.[3] 2013 lag dieser Wert noch bei rund 2.500 Euro.[4]

Abbildung 1: Ersatzteile, Inflation und Haftpflichtbeiträge im Zehnjahresvergleich

Deutschland · durchschnittliche Veränderung pro Jahr · Januar 2016 bis August 2026 · in Prozent



Quelle: GDV, Medieninformation „Ersatzteilpreise steigen weiter – seit 2016 um über 80 Prozent", Oktober 2026 (Daten: Audatex). Durchschnittswerte, keine Jahre

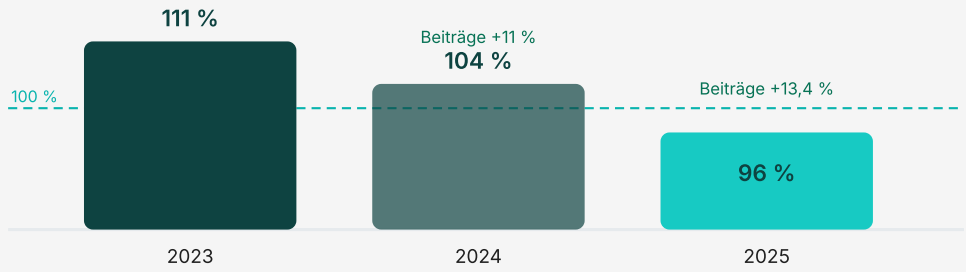
Kernerkenntnis: Über zehn Jahre wuchsen die Ersatzteilpreise mehr als doppelt so schnell wie die Beiträge in der Kfz-Haftpflicht. Die Lücke wurde nicht laufend geschlossen, sondern in zwei Prämienrunden 2024 und 2025 nachgeholt.

1.1 Die Sanierung ist gelungen, aber über den Preis

2023 verlor die Kfz-Sparte über 3 Milliarden Euro, 2024 weitere rund 2 Milliarden; die Schaden-Kosten-Quote lag bei 111,3 und zunächst 106 Prozent, in der Vollkasko 2024 bei 116 Prozent.[4,5] 2025 drehte das Bild: Die Beitragseinnahmen stiegen um 13,4 Prozent auf 38,6 Milliarden Euro, die Quote fiel auf 96 Prozent, und die Sparte erzielte erstmals seit mehreren Jahren wieder ein positives versicherungstechnisches Ergebnis.[6] Die Schadenausgaben stiegen im selben Jahr um rund 4,5 Prozent weiter.[7]

Abbildung 2: Schaden-Kosten-Quote und Beitragswachstum der Kfz-Versicherung

Deutschland · Kfz-Versicherung gesamt · 2023 bis 2025 · in Prozent der Beiträge · 100 % = Schäden und Kosten gleich Beiträge



Quelle: GDV, Jahrespressekonferenzen Februar 2025 und Februar 2026. Wert 2024 nach revidierter Angabe (vorläufig: 106 %). Achse beginnt bei 80 %.

Kernerkenntnis: Die Quote sank um 15 Prozentpunkte, während die Beiträge um rund ein Viertel stiegen. Auf der Kostenseite hat sich nichts entspannt.

ABSCHNITT 2

Warum der Preishebel an Grenzen stößt

Drei Gründe sprechen dagegen, die Quote dauerhaft über die Prämie zu halten. **Erstens die Kund:innen:** Nach Berechnungen des Verivox-Versicherungsindex zahlten Wechsler:innen im April 2025 rund 50 Prozent mehr als im April 2022 und 16 Prozent mehr als im Vorjahr.[8] Das Statistische Bundesamt weist die Kfz-Versicherung rund 40 Prozent teurer aus als 2020; die Zahl der Versichererwechsel stieg von 1,3 Millionen (2021) auf 2,9 Millionen (2024).[9] **Zweitens das Wetter:** Das gute Ergebnis 2025 fiel in ein Jahr mit außergewöhnlich geringen Naturgefahrenschäden von rund 650 Millionen Euro gegenüber 1,2 Milliarden Euro 2024. Der GDV selbst warnt, ein einziges schweres Unwetter könne die Schadenbilanz drehen.[15] **Drittens die Kostentreiber:** Ersatzteile verteuerten sich zuletzt um rund 6 Prozent, Werkstattkosten um rund 8 Prozent; der GDV sieht „keine Anzeichen, dass sich die Entwicklung abschwächt“.[7]

Eine Entlastung auf der Teileseite ist angelegt, wirkt aber erst mittelfristig: Der Bundestag hat am 24. September 2026 die Modernisierung des Designrechts mit einer verbindlichen Reparaturklausel beschlossen (Umsetzung der Richtlinie (EU) 2024/2823); für bestehende Designs gelten Übergangsfristen.[14] Der GDV erwartet mehr Wettbewerb, kurzfristig aber keine Trendwende.[1]

Management-Relevanz

Die Quote von 96 Prozent ist das Ergebnis zweier Prämienrunden und eines milden Wetterjahrs, nicht sinkender Kosten. Wer die Rechnung 2026 nicht erneut den Kund:innen stellen will, braucht einen Hebel auf der Schadenseite, und zwar dort, wo der Reparaturweg festgelegt wird: in den ersten Stunden nach dem Unfall.

ABSCHNITT 3

Der zweite Hebel: Wo der Versicherer im Flottengeschäft zu spät kommt

Im Privatkundengeschäft nutzt die Branche den Zugriff auf den Reparaturweg längst als Kostenhebel: Tarife mit Werkstattbindung sind für Kund:innen im Schnitt 11 Prozent günstiger,[10] und 82 Prozent der Kund:innen mit einem solchen Tarif berichten von positiven Erfahrungen.[9] Dass die Steuerung für den Versicherer wirkt, ist seit langem belegt: Eine Beratungsstudie bezifferte bereits 2007 den Schadenaufwand gesteuerter Fälle um 15 bis 20 Prozent niedriger und die Regulierungsdauer mit rund zwei Wochen statt 28 Tagen, bei einer Steuerungsquote von damals 6 bis 12 Prozent.[11] Die Zahlen sind ein historischer Referenzpunkt; der Mechanismus ist unverändert: Steuern kann nur, wer vom Schaden erfährt, bevor das Fahrzeug in einer Werkstatt steht.

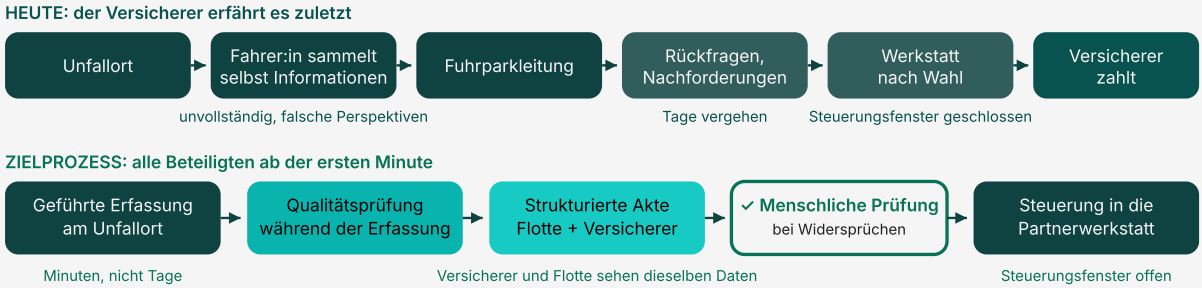
Genau hier liegt die Lücke im Flottengeschäft. Flottenverträge laufen über zehn Jahre betrachtet mit einer Schaden-Kosten-Quote von rund 104 Prozent, und Branchenvertreter:innen benennen Datenqualität inzwischen als Wettbewerbsfaktor neben Kapazität und Preis.[13] Dennoch ist der Schadenprozess einer Flotte heute nicht auf den Versicherer ausgerichtet: Er beginnt bei der Fahrer:in, läuft über die Fuhrparkleitung und erreicht den Versicherer zuletzt. Abbildung 3 zeigt diesen Ablauf.

KERNAUSSAGE

> Der Fehler liegt nicht bei den Menschen im Prozess. Der Fehler liegt im Prozess, der Fahrer:innen in einer Ausnahmesituation allein lässt und den Versicherer erst einbindet, wenn nichts mehr zu steuern ist.

Abbildung 3: Flottenschaden heute und im Zielprozess

Konzeptionelle Darstellung · anbieterneutral · keine Messwerte



Branchenüblicher Zielprozess, anbieterneutral. Die Erfassung wird durch den Prozess geführt; Fahrer:innen müssen nicht wissen, was später gebraucht wird.

Kernerkenntnis: Im heutigen Ablauf liegen zwischen Unfall und Versicherer drei Übergaben und oft mehrere Tage. Der Reparaturweg ist dann längst festgelegt, und der Versicherer trägt die Kosten einer Entscheidung, an der er nicht beteiligt war.

3.1 Was der späte Zugriff den Versicherer kostet

Jeder Übergang in Abbildung 3 kostet Information und Zeit. Fahrer:innen sind sich am Unfallort unsicher, welche Angaben und Fotos später benötigt werden, haben möglicherweise einen fremdsprachigen Unfallgegner oder sprechen selbst nicht die Sprache des Prozesses. Wer mit dem privaten Telefon fotografiert, erfasst dabei regelmäßig Kennzeichen, Ausweisdokumente und unbeteiligte Personen und verletzt unbeabsichtigt den Datenschutz. Die Fuhrparkleitung erhält unvollständige Unterlagen, fragt nach und reicht die Meldung weiter. Steht das Fahrzeug zu diesem Zeitpunkt bereits in einer Werkstatt, hat diese Wahl niemand getroffen, der die Kosten trägt. Was beim Versicherer ankommt, lässt sich nicht automatisieren und nicht rekonstruieren; es folgen Rückfragen, manuelle Prüfung, längere Regulierungsdauer und eine Reparatur zu Konditionen, die der Versicherer nicht verhandelt hat.

Für die Schaden-Kosten-Quote wirken damit drei Kostenblöcke gleichzeitig: die Reparaturkosten selbst (Teile und Stundensätze ohne Netzkonditionen), die Schadenregulierungskosten (Rückfragen, Nachbearbeitung, Prüfung) und die Folgekosten langer Standzeiten (Ersatzmobilität, Nutzungsausfall). Keiner dieser Blöcke lässt sich im Kernsystem korrigieren, wenn die Eingangsdaten fehlen.

3.2 Das Steuerungsfenster

Der Begriff beschreibt die Zeitspanne zwischen Unfall und Werkstatteinfahrt, in der ein Versicherer den Reparaturweg noch beeinflussen kann. Im Privatkundengeschäft öffnet die Werkstattbindung dieses Fenster vertraglich. Im Flottengeschäft ist dieses Fenster weder vertraglich noch prozessual gesichert, obwohl die Voraussetzungen besser sind: Flotten haben eine zentrale Fuhrparkverantwortung, einheitliche Fahrzeuge und ein wirtschaftliches Interesse an kurzen Standzeiten. Was fehlt, ist ein Erfassungsprozess, der Fahrer:in, Flotte und Versicherer am Unfallort auf dieselben Daten setzt und die Steuerung in das Partnernetz auslöst, solange das Fahrzeug noch steht. Wer diesen Prozess seinen Flottenkund:innen bereitstellt, verlagert den Steuerungszeitpunkt von Tag drei auf Stunde eins.

ABSCHNITT 4

Was sich aus den Daten lernen lässt

Strukturierte Erstmeldungen sind mehr als ein Abwicklungswerkzeug. Werden Unfallort, Hergang, Schadenbild und Beteiligte einheitlich erfasst, entstehen auswertbare Muster: Häufungen nach Standort, Fahrzeugtyp, Einsatzprofil oder Tageszeit; Park- und Rangierschäden, die sich auf wenige Betriebshöfe konzentrieren; Schadenarten, die bestimmte Fahrzeugmodelle überproportional treffen. Für den Versicherer eröffnet das drei Nutzungen: **Underwriting** auf Basis beobachteter statt nur historischer Risiken, womit sich der in der Branche kritisierte Blick „in den Rückspiegel" ergänzen lässt;[13] **Prävention** gemeinsam mit dem Flottenkunden, dessen Schadenfrequenz unmittelbar die eigene Quote bestimmt; und **Plausibilisierung**, weil zeit- und ortsgestempelte Erfassung am Unfallort widersprüchliche Angaben früher sichtbar macht. Ob und in welchem Umfang daraus sinkende Gesamtschäden entstehen, ist je Bestand zu messen; die Datengrundlage dafür entsteht nur, wenn die Erfassung am Anfang der Kette standardisiert ist.

Management-Relevanz

Daten, die am Unfallort nicht erfasst werden, fehlen auch im Underwriting und in der Prävention. Der Versicherer, der den Erfassungsprozess seiner Flottenkund:innen gestaltet, entscheidet damit zugleich über die Qualität seiner eigenen Risikodaten.

ABSCHNITT 5

Akzeptanz: Warum die beste Steuerung an der Eingabemaske scheitert

Jeder Steuerungsansatz steht und fällt mit der Nutzung im Ereignisfall. Die Bereitschaft dazu ist da: 48 Prozent der Befragten in Deutschland möchten einen Schadenfall komplett digital abwickeln, bei den 30- bis 49-Jährigen 58 Prozent. Zugleich empfinden 54 Prozent eine vollautomatische Schadenbearbeitung als beunruhigend, und die digitalen Angebote der Versicherer erhalten von ihren Kund:innen im Schnitt nur die Schulnote 3,3.[12] Die Botschaft an die Branche ist eindeutig: Digital ja, aber geführt, verständlich und mit einem Menschen im Hintergrund. Ein Portal, das 72 Stunden nach dem Unfall ein zwanzigstufiges Formular verlangt, erfüllt keine dieser Bedingungen. Es verlagert die Arbeit auf Kund:innen, die sie in einer Ausnahmesituation am wenigsten leisten können.

Aus Sicht der Beteiligten ergeben sich daraus Anforderungen, die zugleich die Steuerungsfähigkeit des Versicherers bestimmen:

Anforderung am Unfallort	Warum sie für die Nutzung entscheidend ist	Was sie dem Versicherer bringt
Ohne Installation, sofort	Niemand lädt im Schock eine App. Ein Link oder QR-Code im Fahrzeug muss genügen.	Meldung in Minuten statt Tagen; Steuerungsfenster bleibt offen.
Geführt statt abgefragt	Fahrer:innen müssen nicht wissen, welche Fotos und Angaben später gebraucht werden; der Prozess führt sie Schritt für Schritt.	Vollständigkeit beim ersten Versuch; weniger Rückfragen und Nachbearbeitung.
Sprachbasiert, in der Sprache der Nutzer:in	Tippen unter Stress scheitert; Sprechen funktioniert. Sprachbarrieren können auf jeder Seite des Unfalls liegen.	Hergang als strukturierter Text, automatisch übersetzt; Unfallgegner und Zeugen einbindbar.
Qualitätsprüfung während der Erfassung	Fehlende Perspektiven oder unlesbare Dokumente werden sofort erkannt, solange Korrektur am Ort noch möglich ist.	Auswertbare Fotos und Dokumente; Grundlage für Automatisierung.
Ein Mensch bleibt erreichbar	Beruhigt und beantwortet, was der Prozess nicht abdeckt; entspricht dem Wunsch der Mehrheit nach menschlicher Kontrolle.[12]	Die Versicherung wird als Begleiterin in der Notsituation erlebt, nicht als Formular.

KERNAUSSAGE

Akzeptanz ist keine Frage der Kommunikation, sondern der Gestaltung: So barrierearm wie möglich, aus der Sicht der Person am Unfallort gedacht. Dann wird die Versicherung in der Notsituation erlebbar, und nicht erst in der Eingabemaske drei Tage später.

ABSCHNITT 6

Handlungsoptionen für die Schadenleitung

Drei Ansätze, die sich nicht ausschließen, sondern aufeinander aufbauen:

Option	Nutzen	Aufwand	Grenzen und Risiken	Zeit bis zur Wirkung
A: Quote über den Preis halten Weitere Beitragsanpassungen, Selbstbeteiligungen, Sanierung einzelner Flottenverträge	Sofort wirksam, keine Prozessänderung	Gering	Wechselquote steigt weiter; Verlust guter Risiken an Wettbewerber mit besserer Kostenbasis; Kostentreiber unberührt	Nächste Wechselsaison
B: Steuerung über den Tarif Werkstattbindung und Partnernetz ausbauen, Steuerungsquote erhöhen	Belegte Wirkung auf Reparaturkosten und Regulierungsdauer; Preisvorteil für Kund:innen	Mittel	Wirkt nur, wenn die Meldung den Versicherer vor der Werkstatteinfahrt erreicht; im Flottengeschäft heute oft nicht der Fall	Monate
C: Steuerung über den Prozess Geführte Erfassung am Unfallort für Flottenkund:innen, gemeinsame Schadenakte, Steuerung ab Stunde eins	Vollständige Daten ab dem Unfallort, offenes Steuerungsfenster, weniger Rückfragen, Datengrundlage für Underwriting und Prävention	Mittel (Einführung, Integration, Change)	Nutzen hängt von Nutzungsquote und Anbindung an Schaden- und Partnersysteme ab; ein digitaler Prozess automatisiert keinen schlecht definierten Ablauf; Integrationsaufwand begrenzt, aber nicht null	Monate, messbar im Pilot

Zwei Einwände verdienen eine ehrliche Antwort.

„Unsere Flottenkund:innen haben eigene Prozesse und Makler." Richtig, und genau darin liegt das Problem: Diese Prozesse sind auf die Flotte zugeschnitten, nicht auf die Quote des Versicherers. Makler:innen leisten in der Betreuung wertvolle Arbeit, ihre Perspektive beginnt aber bei der Meldung, die bei ihnen eintrifft. Ein Erfassungsprozess, den der Versicherer bereitstellt, ersetzt diese Rollen nicht, sondern versorgt sie früher und vollständiger mit Daten. Datenhoheit, Zugriffsrechte und Schnittstellen sind vertraglich zu regeln.

„Die Steuerung greift in die Wahlfreiheit ein." Das Steuerungsrecht ist eine Frage des Vertrags, nicht des Prozesses. Der Prozess schafft die Voraussetzung, dass vereinbarte Steuerung greifen kann; ohne Steuerungsvereinbarung bleibt der Nutzen vollständiger Daten und weniger Rückfragen bestehen.

ABSCHNITT 7

Umsetzung: Was die Schadenleitung in den nächsten 90 Tagen anstoßen kann

Die Schritte 1 bis 3 erfordern keine Produktentscheidung und kein Budget; die Schritte 4 bis 6 folgen im ersten Quartal.

1. **Das Steuerungsfenster im Flottenbestand messen.** Für die Flottenschäden der letzten zwölf Monate: Zeit bis zur ersten und bis zur vollständigen Meldung; Anteil der Fälle, die den Versicherer vor der Werkstatteinfahrt erreichten.
2. **Die Kosten des späten Zugriffs beziffern.** Reparaturkosten, Rückfragen je Fall und Regulierungsdauer gesteuerter und nicht gesteuerter Flottenschäden gegenüberstellen. Die Differenz ist der Hebel im eigenen Bestand.
3. **Die Flottenkund:innen mit dem größten Hebel identifizieren.** Hohe Schadenfrequenz, lange Meldewege, geringe Steuerungsquote, Interesse an kürzeren Standzeiten.
4. **Die vollständige Erstmeldung definieren.** Festlegen, welche Angaben, Fotos und Dokumente eine Meldung enthalten muss, damit sie ohne Nachforderung weiterverarbeitet und gesteuert werden kann.
5. **Einen Pilot mit einem Flottenkunden aufsetzen.** Abgegrenzte Nutzergruppe, maximal fünf Kennzahlen (Tabelle Seite 11), Baseline aus Schritt 1 und 2, festes Entscheidungsdatum.
6. **Nach drei Monaten entscheiden.** Steuerungsquote, Vollständigkeit und Regulierungsdauer gegen die Baseline auswerten; über den Ausbau entscheiden.

Risiko des Nichtstuns

Ersatzteile und Werkstattkosten wuchsen zuletzt mit rund 6 bis 8 Prozent pro Jahr, ein normales Wetterjahr nimmt der Quote mehrere Punkte, und die nächste Prämienrunde trifft auf Kund:innen, die bereits zu Millionen gewechselt haben. Wer den Zugriff auf den Schaden erst am Tag drei erhält, finanziert weiterhin Reparaturentscheidungen, die andere getroffen haben.

Ausblick: Von der Steuerung zur Prävention

Weiter gedacht wird der strukturierte Schadenprozess zur gemeinsamen Datenbasis von Versicherer und Flotte: Reparaturkalkulation auf Basis vollständiger Fotos ohne zusätzlichen Werkstattbesuch, vorgezogene Teilebestellung, kürzere Standzeiten, und danach die Präventionswirkung, wenn Unfallhäufungen bei einzelnen Flotten, Standorten oder Fahrzeugtypen sichtbar werden und die Schadenfrequenz sinkt. Sinkende Frequenz ist der einzige Hebel, der Versicherern und Kund:innen zugleich nützt und die Prämie dauerhaft erschwinglich hält. Dieser Abschnitt beschreibt eine Zielrichtung, keine zugesicherte Wirkung.

Kennzahlen für den Pilot (Schritt 5):

Kennzahl	Empfohlene Definition
Meldedauer	Zeit vom Ereignis bis zur ersten Meldung und bis zur vollständigen Meldung, jeweils als Median und 90. Perzentil
Steuerungsquote	Anteil der Flottenschäden, die vor der Werkstatteinfahrt gemeldet und in das Partnernetz gesteuert wurden
Vollständigkeit	Anteil der Erstmeldungen, die ohne Nachforderung weiterverarbeitet werden können
Regulierungsdauer	Kalendertage vom Ereignis bis zur Reparaturfreigabe und bis zum Abschluss
Kosten je Fall	Reparaturkosten, Regulierungsaufwand und Ersatzmobilität, getrennt nach gesteuert und nicht gesteuert

Herausgeber dieses Whitepapers

Crashwise entwickelt ein digitales End-to-End-Unfallökosystem und setzt den in Abbildung 3 beschriebenen Zielprozess um: Fahrer:innen werden am Unfallort per Link oder QR-Code ohne Installation durch eine strukturierte, sprachbasierte Erfassung in ihrer Sprache geführt; die Angaben werden bereits während der Aufnahme auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft und als strukturierte Schadenakte für Flotte und Versicherer bereitgestellt. Unfallgegner und Zeugen lassen sich per QR-Code einbinden, Reparaturen werden in das Partnerwerkstattnetz des Versicherers geroutet; Flottenverantwortliche werden benachrichtigt und der Versicherer erhält die Akte über Dashboard oder Schnittstelle, solange das Steuerungsfenster offen ist. Künstliche Intelligenz unterstützt Strukturierung, Übersetzung und Berichterstellung; kritische Ergebnisse werden menschlich geprüft. Crashwise agiert als Auftragsverarbeiter; Kundendaten werden nicht zum Training von KI-Modellen verwendet. Die Plattform ist in mehr als 30 Sprachen verfügbar; die Integration in bestehende Schadensysteme erfolgt über Schnittstellen und bleibt begrenzt.

Wie groß ist das Steuerungsfenster in Ihrem Flottenbestand? Für einen fachlichen Austausch zu Schadenprozessen im Flottengeschäft erreichen Sie Matthias Schmidt unter matthias.schmidt@crashwise.app; weitere Informationen: www.crashwise.app.

crashwise

Matthias Schmidt · CEO und CTO, Crashwise · Fachbuchautor zum Thema Unfallanalyse, mehr als zehn Jahre Branchenerfahrung
Doris Zuba-Stark · CFO, Crashwise · Versicherungsexpertin mit mehr als 20 Jahren Managementerfahrung in der Versicherungsbranche
Website: www.crashwise.app · E-Mail: matthias.schmidt@crashwise.app · LinkedIn: QR-Code

Quellen

Alle Internetquellen zuletzt abgerufen am 23. Oktober 2026. Geografischer Bezug, soweit nicht anders angegeben: Deutschland.

1. Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV): „Ersatzteilpreise steigen weiter – seit 2016 um über 80 Prozent“, Medieninformation, Oktober 2026 (Stand 12.10.2026). Datenbasis: Audatex-Schadenkalkulationsdatenbank, 20 Ersatzteile, 38 Fahrzeugmodelle; Durchschnittswerte Januar 2016 bis August 2026. gdv.de
2. GDV: „Kfz-Versicherer erwarten weiter steigende Reparaturkosten“, Medieninformation, 02.06.2025 (Ersatzteile 2024 rund 75 Prozent teurer als 2014; Inflation rund 28 Prozent; Verluste von fast 5 Milliarden Euro in zwei Jahren). gdv.de
3. Autohaus.de: „Reparaturen teurer denn je: Durchschnitts-SVS von Kfz-Werkstätten erstmals über 200 Euro“, 06.10.2025, auf Basis einer GDV-Auswertung mit DEKRA-Daten (Stundensätze 2024; Pkw-Sachschaden Kfz-Haftpflicht rund 4.250 Euro 2024, rund 2.700 Euro 2017). autohaus.de
4. GDV: „Kfz-Versicherern drohen auch 2024 Milliardenverluste“, Medieninformation, Stand 19.09.2024 (Pkw-Sachschaden Haftpflicht rund 2.500 Euro 2013 und rund 4.000 Euro 2023; Verlust 2023 über 3 Milliarden Euro). gdv.de
5. GDV-Jahrespressekonferenz vom 13.02.2025, wiedergegeben in: schaden.news, „Kraftfahrtversicherung trotz leichtem Plus weiter defizitär“, 19.02.2025, und AssCompact, „GDV peilt für 2025 ‚schwarze Null‘ in der Kfz-Versicherung an“, 13.02.2025 (Schaden-Kosten-Quote 2023: 111,3 Prozent; 2024 vorläufig 106 Prozent; Vollkasko 116 Prozent; Beitragseinnahmen 33,9 Milliarden Euro, Beitragswachstum fast 11 Prozent; Verlust rund 2 Milliarden Euro). schaden.news
6. GDV: „Versicherungswirtschaft wächst 2025 deutlich – gedämpfter Ausblick auf 2026“, Medieninformation, 04.02.2026; ergänzend dpa/Versicherungsmagazin, „Kfz-Versicherer wieder mit schwarzen Zahlen“, 05.02.2026 (Beitragseinnahmen Kfz 38,6 Milliarden Euro, +13,4 Prozent; Schaden-Kosten-Quote 2025: 96 Prozent, 2024 revidiert 104 Prozent). gdv.de
7. Cash.online: „Reparaturkosten weiter im Aufwind: Kfz-Versicherer warnen vor anhaltendem Preisdruck“, 30.10.2025, mit Zitaten von GDV-Hauptgeschäftsführer Jörg Asmussen (Schadenausgaben 2025 rund +4,5 Prozent; Ersatzteile zuletzt knapp +6 Prozent; Werkstattkosten rund +8 Prozent). cash-online.de
8. Verivox Kfz-Versicherungsindex, wiedergegeben in: Autohaus.de, „Kfz-Assekuranz: 50 Prozent Prämienanstieg seit 2022“, 26.05.2025. Datenbasis: anonymisierte Nutzerberechnungen April 2025 gegenüber April 2024 und April 2022; bildet Wechselkund:innen ab, nicht den Bestand. autohaus.de
9. Sirius Campus und Statistisches Bundesamt, wiedergegeben in: procontra, „Kfz-Versicherung: Das große Potenzial der Werkstattbindung“, 21.02.2025 (Wechsler:innen 2021: 1,3 Millionen, 2023: 2,1 Millionen, 2024: 2,9 Millionen; Kfz-Versicherung rund 40 Prozent teurer als 2020; 82 Prozent positive Erfahrungen mit Partnerwerkstätten; Befragung von rund 1.500 Versicherungsnehmer:innen). procontra-online.de
10. Finanztip: „Preisanstieg in der Kfz-Versicherung: Wer mit Werkstattbindung fährt, spart im Schnitt elf Prozent“, Pressemitteilung, 02.10.2024. finanztip.de
11. Steria Mummert Consulting mit Innovation Group Motor GmbH: „Nutzennachweis aktives K-Schadenmanagement“, 2007, wiedergegeben in: innovations-report.de, 08.05.2007. Historischer Referenzpunkt; Studie älter als drei Jahre, Methodik nicht öffentlich. innovations-report.de
12. Bitkom: „Versicherungen: Fast die Hälfte will Schadensfall komplett digital abwickeln“, Presseinformation, 19.06.2025. Repräsentative Telefonbefragung von 1.003 Personen ab 16 Jahren in Deutschland, Kalenderwochen 13 bis 16/2025. bitkom.org
13. Versicherungsbote: „Kfz-Flottenversicherung: Versicherer schauen beim Risiko zu oft in den Rückspiegel“, August 2026; gleichlautend experten.de, „Flotten-Underwriting: Wenn Versicherer Zufall mit Risiko verwechseln“, 17.08.2026. Fachbeitrag mit Bezug auf Simon-Kucher und Württembergische Versicherung (Schaden-Kosten-Quote im Flottengeschäft über zehn Jahre rund 104 Prozent; Datenqualität als Wettbewerbsfaktor). Branchenbeitrag, keine Verbandsstatistik. versicherungsbote.de
14. MTR Legal: „Bundestag beschließt Modernisierung des Designrechts“, 2026 (Beschluss vom 24.09.2026; Umsetzung der Richtlinie (EU) 2024/2823 vom 23.10.2024; Reparaturklausel § 40a DesignG; verkürzte Übergangsfrist § 73 Abs. 2 DesignG). Inkrafttreten und Fristen vor Verwendung juristisch prüfen. mtrlegal.com
15. GDV: „Kfz-Versicherung: Deutlich weniger Schäden durch Naturgefahren im Jahr 2025“, Medieninformation, Stand 13.04.2026 (rund 650 Millionen Euro 2025 gegenüber rund 1,2 Milliarden Euro 2024; rund 190.000 Schäden). gdv.de

Dieses Whitepaper dient ausschließlich der allgemeinen Information und fachlichen Einordnung. Es stellt keine Rechts-, Versicherungs-, Finanz- oder Unternehmensberatung dar. Die dargestellten Einschätzungen basieren auf den zum Veröffentlichungszeitpunkt verfügbaren Informationen und Quellen. Aussagen zu regulatorischen Entwicklungen ersetzen keine juristische Prüfung.