

+ Rollinger: Mit KI wird Kundenberatung qualitativ besser

21. Oktober 2025



Norbert Rollinger in Frankfurt (Bildquelle: MCC)

„Das Geschäftsmodell Deutschland ist im Prinzip kaputt“, solche Worte hört man oft von Oliver Bäte. Gesagt hat dies aber GDV-Präsident und R+V-Chef Norbert Rollinger auf der Fachveranstaltung „Insurance Today and Tomorrow“ in Frankfurt. Er wolle aber nicht als „Schwarzmalerei vom Dienst“ auftreten – vor allem wenn es um die Jobvernichtung durch KI geht. „Es lohnt sich überhaupt nicht, für schadensachbearbeitete Arbeitsplätze zu kämpfen, weil es neue Technologien gibt, die diese Arbeit völlig verändern werden.“ Auch für den Vertrieb und die Kundenberatung sieht er mehr Vorteile als Nachteile durch die disruptive Technologie.

„Disruptiv“, „destabilisierend“ und „dynamisch“ waren die Schlagworte des Vortrags von Dr. Norbert Rollinger. Diese würden die aktuelle politische, gesellschaftliche und ökonomische Situation am besten beschreiben. Er machte aber klar: „Ich bin jetzt hier nicht der Schwarzmalerei vom Dienst, der jetzt sagt, wie schrecklich alles ist.“ Stattdessen plädierte er

dafür, dass die Branche bereit sein müsse, Risiken anzugehen – schließlich sei das ihre Spezialität. Er stellte klar: „Die Zukunft wird schneller Wirklichkeit, als wir Prognosen schreiben können.“ Damit setzt er den Maßstab für seine folgende Argumentation: Es reiche nicht aus, Bewährtes zu bewahren – vielmehr sei mutiges Handeln gefordert: „Wir brauchen klare Worte. Wir brauchen auch Mut, wirklich neue Wege zu gehen.“



Bildquelle: MCC

Mutige Wege gehe aktuell die neue Bundesregierung, schließlich sei für Rollinger das Geschäftsmodell Deutschlands kaputt. „Wir haben keine billige Energie mehr, wir haben keinen preiswerten Schutz durch die Amerikaner mehr. Wir müssen sehr viel jetzt selbst machen und es selbst in die Hand nehmen.“

Das gelte auch für die Versicherungsbranche. Sie stehe vor tiefgreifenden Veränderungen, bei denen KI nicht nur Mittel zum Zweck, sondern Treiber genauerer Prozesse und neuer Geschäftsmodelle sei. Er führte mehrere praktische Anwendungen an: „Analyse von Unfallbildern und Kalkulation von Reparaturkosten, Predictive ... Risiken frühzeitig erkennen, zum Beispiel Telematik oder Smart Home, Generative KI, Betrugsbekämpfung.“



Disruptiv

Today

- › AI Agents im Schadensmanagement
- › Predictive AI im Risiko- und Präventionsmanagement
- › GenAI zur Betrugsbekämpfung
- › Inhouse GPT

&

Tomorrow

- › **Agentic-AI**

»»» **Agentic-AI als strategischer Wettbewerbsvorteil: Die Zukunft beginnt heute.**

3 Insurance Today and Tomorrow | Dr. Norbert Rollinger
21. Oktober 2025

R+V

Bildquelle: Vortragsfolien von Norbert Rollinger/MCC

Im Bereich Schadenregulierung könne ein Kunde heute ein Foto hochladen, die KI erkenne den Schaden und schätze die Kosten – morgen könne „Agentic AI diesen gesamten Fall organisieren, bucht die Werkstatt, fährt den Mietwagen, prüft die Rechnung und zahlt aus.“ Er warnte davor, Innovationen vorschnell zu regulieren oder steuerlich zu behindern. Seiner Meinung nach sei die zentrale Frage nicht: „Wie besteuern wir KI?“, sondern: „Wie bringen wir KI zur Entfaltung?“ Er sagte: „Wir wollen nicht erst die Risiken ausschalten, bevor wir überhaupt Lust gemacht haben, Chancen zu ergreifen.“

Verlustangst versus Neugestaltung

Ein gewichtiger Teil des Vortrags widmete sich dem Thema Arbeitsplätze – ein zentrales und zugleich emotionales Feld. Rollinger griff das verbreitete Bild auf, neue Technologien würden Jobs vernichten. Er hielt dagegen: „Immer wenn neue Technologien kommen, denken wir gleich linear und sagen: ‚Ach, da fallen die ganzen Arbeitsplätze weg ...‘“ Doch seine Botschaft lautet: „Innovation eröffnet neue Horizonte.“ Er forderte dazu auf, Arbeit nicht am Erhalt bestehender Stellen festzumachen, sondern den Wandel als Chance zu begreifen: „Es lohnt sich überhaupt nicht, für schadensachbearbeitete Arbeitsplätze zu kämpfen, weil es neue Technologien gibt, die diese Arbeit völlig verändern werden.“

Wichtig sei: Der Mensch bleibe in der Beratung das Unterscheidungsmerkmal. Digitale Tools könnten vieles übernehmen, aber im direkten Kundenkontakt gelte: „Das Gespräch führt immer noch der Mensch.“

Damit stellte Rollinger heraus, dass die Versicherungsbranche strategisch in die Qualifizierung ihrer Mitarbeitenden investieren müsse. Stichwort: „Strategisches Personalmanagement“ (Strategic Human Resource Planning). Gerade mit Blick auf

Demografie und Fachkräftemangel müsse die Branche ihre Belegschaft weiterentwickeln und auf neue Tätigkeiten fokussieren.

Berater stehen gut informierten Kunden gegenüber

Rollinger skizzierte, wie KI die Tätigkeit von Mitarbeitenden verändern werde: Tools wie „In-House-GPT“ könnten heute Standardfragen zu Deckungen beantworten, morgen könne eine Agentic-KI Gesprächsvorbereitungen übernehmen, individuelle Angebote berechnen und Unterlagen erstellen – das eigentliche Beratungsgespräch jedoch bleibe beim Menschen. Er unterstrich: „Der Kunde ist heute über Internet und auch teilweise über ChatGPT schon sehr gut informiert.“ Die Folge: „Unsere Mitarbeiter müssen qualitativ deutlich besser sein, als vielleicht vor zehn oder 20 Jahren.“

Damit werde die Rolle der Mitarbeitenden nicht überflüssig, sondern anspruchsvoller: Statt Routineaufgaben gelte es, komplexere Beratung zu leisten. Rollinger forderte die Branche auf, Technologien aktiv einzusetzen, damit sie nicht vom Wettbewerb verdrängt werde: „Wer beginnt, diese Technologien zu verstehen und erste Piloten zu starten, schafft einen strategischen Vorsprung.“ Er warnte jedoch auch vor einem regulatorischen Übergriff: Der Mensch müsse die Kontrolle behalten.

Rollinger nahm den Klimawandel als weiteres Thema hinzu: KI ermögliche neue Modelle zur Risikoabschätzung und Shared-Risk-Modelle, durch die Versicherer nicht nur Schäden regulieren, sondern Zukunft gestalten könnten.

Während KI und Arbeitswelt den Kern bildeten, setzte Rollinger sie in einen größeren Kontext. Er verwies auf geopolitische Spannungen, Protektionismus und eine fragilere Weltordnung: „Kooperation gilt als Schwäche, Globalisierung als Bedrohung.“ Er verband diese Rahmenbedingungen mit den Herausforderungen für die Arbeitswelt: Wer in Zukunft wettbewerbsfähig sein wolle, müsse aktiv gestalten – nicht nur reagieren. „Die Welt ist instabil ... Europa darf nicht zum Spielball werden ... wir müssen Spieler sein.“ Sein Credo: Nicht länger Zuschauer sein – sondern Gestalter. Arbeitsplätze, Märkte und Gesellschaften änderten sich. „Die Zukunft ist nicht irgendwann, sondern sie beginnt heute.“

Autor: David Gorr

Dieser Artikel ist ausschließlich für Abonnenten von *VWheutePLUS* und *VersicherungswirtschaftPLUS* persönlich bestimmt. Das Weiterleiten der Inhalte - z.B. an Bekannte oder Kollegen sowie das Teilen im unternehmenseigenen Intranet oder die

Vervielfältigung über Social Media - ist ohne entsprechende Lizenz nicht erlaubt. Mit einer von uns nicht autorisierten Weitergabe brechen Sie das Gesetz und verstoßen wahrscheinlich auch gegen Compliance-Vorschriften Ihres Unternehmens.
