SV Sparkassenversicherung will nach Extremereignissen schneller werden

18. November 2026



Matthias Schwenk sprach am Mittwoch auf dem MCC-Schadenkongress zum Thema „Effizienz, Resilienz und Vertrauen im Zeitalter autonomer Systeme“. Bildquelle: MCC

Mit rund 250.000 Sturmschäden musste die SV Sparkassenversicherung (SV) fertig werden, als das Orkantief „Lothar“ über Weihnachten 1999 den Südwesten Deutschlands heimsuchte. Dieses Jahr geht es mit einer Gesamtzahl von 30.000 bis 40.000 Unwetterschäden deutlich ruhiger zu, wie SV-Schadenmanager Matthias Schwenk bei der MCC-Tagung in Köln erläuterte. Bevor das nächste 200-Jahresereignis droht, will die SV in der Lage sein, „die kleinen Schäden vollautomatisch durchzubearbeiten“, wie Schwenk ankündigte.

Wie kann es einem Versicherer gelingen, auch bei einer Häufung von Naturkatastrophen leistungsfähig zu bleiben? SV-Urgestein Matthias Schwenk macht sich schon länger Gedanken über diese Frage. Der Abteilungsdirektor Sach/Haftpflicht/Unfall Schaden ist seit knapp 16 Jahren für die SV tätig. Das Unternehmen ist der größte Wohngebäudeversicherer im Südwesten.

Am Mittwoch stellte Schwenk auf dem 27. MCC-Kongress „Innovatives Schadenmanagement“ in Köln die Pläne der SV vor, wie künstliche Intelligenz (KI) und

automatisierte Prozesse dafür sorgen können, auch bei außergewöhnlich großen Schadenereignissen handlungsfähig zu bleiben.

„Wir wollen bei einem 200-Jahresereignis in der Lage sein, die kleinen Schäden vollautomatisch durchzubearbeiten“, kündigte Schwenk an. Die dafür entwickelte Automatisierungsstrecke will man zunächst für Unwetterschäden nutzen, sie soll aber auf längere Sicht auch auf andere Sparten übertragen werden.

Im laufenden Jahr habe die SV bislang rund 30.000 bis 40.000 Unwetterschäden bearbeitet. Damit komme man „ganz gut zurecht“, aber richtig zufrieden ist der Schadenmanager mit dem erreichten Status nicht. Denn die Grenzen des Leistbaren können schnell erreicht sein – erst recht, wenn ein „schlimmes Ereignis“ droht. Dies sei „ohne Skalierung“ nicht zu stemmen.

Ein besonders schlimmes Ereignis war das Orkantief „Lothar“, das im Dezember 1999 vor allem in Nordfrankreich, der Schweiz, Österreich und auch Süddeutschland die höchsten Sturmschäden der jüngeren europäischen Geschichte zur Folge hatte. Allein in Deutschland belief sich der versicherte Schaden auf 1,2 Mrd. Euro. Damals hatte der frisch gebackene Ingenieurgeologe erst wenige Monate zuvor als Risk-Manager in der Schadenregulierung der Württembergischen Versicherung angeheuert.



Bildquelle: MCC

Durch „Lothar“ seien bei der SV rund 250.000 Sturmschäden reingeflattert, wie Schwenk darlegte. Für künftige Extremereignisse müsse die Branche mit noch deutlich größeren

Belastungen rechnen. „Wir gehen deutlich vom Doppelten aus bei einem 600-Jahresereignis“, so Schwenk. Zur Einordnung: Versicherungsmathematisch wird „Lothar“ als Jahrhundertsturm eingestuft, wobei die Fachleute in den lokal besonders heftig getroffenen Zonen durchaus die Zerstörungskraft eines 200-Jahresereignisses zu erkennen meinen.

Die Elementarversicherungsdichte bei der SV liegt Schwenk bei 94 Prozent. Damit sei der frühere Monopolversicherer in Baden-Württemberg besonders stark mit den Folgen zunehmender Naturgefahren konfrontiert. Kurzum: Der Handlungsdruck ist groß.

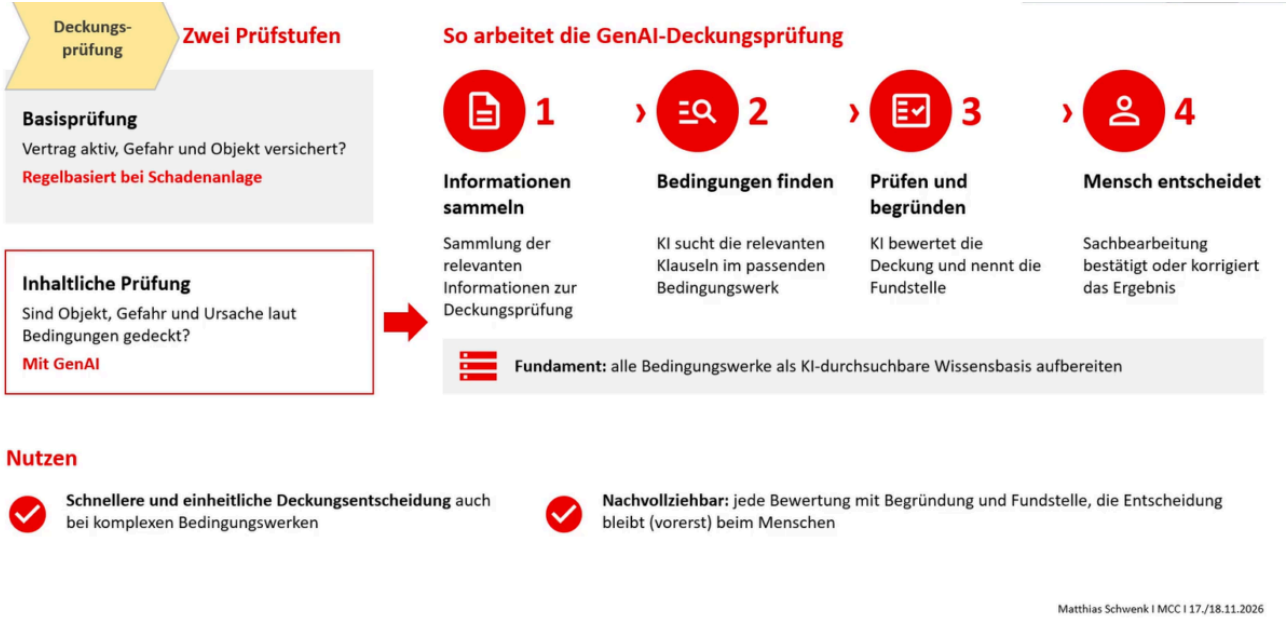
„Der Mensch entscheidet“

Und deshalb arbeitet die SV daran, die Prüfung der Versicherungsdeckung stärker zu automatisieren. Schadenmeldungen werden bereits seit rund zwei Jahren automatisiert im System angelegt. Dabei prüft die SV unter anderem, ob ein passender Vertrag besteht, ob die Prämie bezahlt wurde und ob erste Hinweise auf einen möglichen Betrugsfall vorliegen.

Was bislang fehlte, ist eine umfassende Prüfung anhand der konkreten Versicherungsbedingungen. Hier soll künftig KI für Abhilfe sorgen. Sprich: Die Technologie soll die Angaben des Kunden zur Schadenursache und zum Schadenhergang mit dem jeweiligen Bedingungswerk abgleichen (siehe Grafik). Dazu nutzt die SV Sprachmodelle, die Informationen aus den Versicherungsbedingungen auslesen und mit den Schadeninformationen verknüpfen können.

Das habe „eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitenden“, so Schwenk, da niemand wirklich Lust darauf habe, „am Tag 70 bis 80 Eingaben zu Sturmschäden anzulegen und das über sechs Wochen“. Allerdings soll die KI nicht sämtliche Entscheidungen übernehmen – dies gelte gerade bei Ablehnungen. „Der Mensch entscheidet“, betonte Schwenk. Das sei nicht zuletzt aus rechtlichen Gründen wichtig.

Eine Voraussetzung für die Automatisierung ist nach Einschätzung Schwenks, dass Versicherer ihre bestehenden Abläufe zunächst gründlich analysieren und verbessern. „Wenn der Prozess nicht passt, dann mache ich einen automatischen Prozess, der halt nachher auch nicht passt“, sagte der Schadenmanager.



Quelle: SV Sparkassenversicherung

Zudem will die SV das Kundenfeedback stärker in die Entwicklung einbeziehen. Der Versicherer führt bereits seit fünf Jahren monatliche Kundenzufriedenheitsbefragungen durch. „Das Kundenfeedback ist gut – und trotzdem reicht es oft einfach noch nicht“, zog Schwenk ein gemischtes Fazit. Er begründete dies auch mit der jüngsten Entwicklung an der Preisfront. „Jetzt ist der Beitrag die ganzen Jahre hochgegangen: ‚Jetzt möchte ich aber echt auch mal was sehen‘“, beschrieb er die Kundenerwartung. Kurz gesagt: Die Inflation und die steigenden Beiträge sorgen dafür, dass selbst verbesserte Serviceleistungen nicht automatisch zu einer höheren Kundenzufriedenheit führen.

Derzeit testet die SV, wie die neuen digitalen Abläufe draußen wahrgenommen werden. Dabei habe sich gezeigt, dass die Online-Schadenmeldung „gar nicht so gut angenommen wird beim Kunden“, so Schwenk. Man habe aber erst später herausgefunden, dass es gar nicht um die Meldung selbst gehe, „sondern um das, was danach passiert: Da erwartet der Kunde ein bisschen mehr Geschwindigkeit, als wir im Moment leisten können“, räumte der Schadenmanager ein. Deshalb soll der Kunde jederzeit die Möglichkeit haben, aus dem automatisierten Prozess auszusteigen und persönlich Kontakt aufzunehmen. Frei übersetzt: Manchmal hilft es ja schon, einfach mal Dampf abzulassen bei einem echten – und möglichst empathischen – Sachbearbeiter aus Fleisch und Blut.

Autor: Lorenz Klein

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.