

Qualitätsjournalismus kostet Geld. Mit Ihrem Abo sorgen Sie dafür, dass unsere Berichterstattung unabhängig bleibt.

Copyright © 2025
Versicherungsmonitor. All rights reserved.

KI: Erst überschätzt, jetzt unterschätzt

Posted By [Herbert Fromme](#) On 3. November 2024 In [Abo](#), [Allgemein](#), [Insurtech](#), [Nachrichten](#), [Top News](#), [Versicherer](#) | [No Comments](#) | [Drucken](#)

Exklusiv Der erste Enthusiasmus bei Versicherern über die künstliche Intelligenz (KI) ist verfliegen. Doch Arndt Gossmann, Gründer und CEO des KI-Start-ups DGTAL, ist sich sicher: Wichtige Technologien werden anfangs überschätzt, aber dann in ihrer Langzeitwirkung unterschätzt. Das gilt auch für die KI, sagt Gossmann im Interview mit dem Versicherungsmonitor. Er erklärt das DGTAL-Geschäftsmodell und beschreibt, wie die Einführung von KI-Methoden funktioniert – und wie sie scheitert.



Arndt Gossmann glaubt, dass künstliche Intelligenz unterschätzt wird

© DGTAL

ein Schadenaudit“, erläutert Gossmann. „Da fragen sich die Mitarbeiter, was die eigentlich dringenden Fälle sind und welche Spezialkonstellationen es gibt.“ Wenn ein Schaden die Arbeitsrechtsgesetzgebung des Staates New York berührt, geht er gleich zu spezialisierten Anwälten. Bei der Vorbereitung dieser Entscheidungen soll DGTAL helfen.

Gossmann, 55, kennt sich aus in der Branche. Bei dem Prüfer und Berater KPMG hat er Versicherer beraten, dann die Darag als CEO geleitet und später den Transportversicherer Sovag übernommen und abgewickelt. Danach gründete er Gossmann & Cie. als Spezialisten für den Run-off laufender

Das Start-up DGTAL kann prominente Kunden vorweisen. Der Abwicklungsspezialist Darag [nutzt von DGTAL gebaute KI-Anwendungen](#) ^[1] zur Unterstützung der Bewertung von Schaden- und Unfallbeständen, die er übernehmen will. Der Rückversicherer Scor setzt die von dem Start-up [bereitgestellte künstliche Intelligenz ein](#) ^[2], um Schadenfälle für die Experten vor- und aufzubereiten.

Das berichtet Gründer und Unternehmenschef Arndt Gossmann. „Ein Makler in Griechenland nutzt die Software für den kompletten Workflow in der Schadenbearbeitung“, ergänzt er. Dabei handelt es sich um NN Hellas. „Ein US-Versicherer, dessen Namen ich nicht nennen kann, setzt unser System für die Triage ein.“ Das soll Ende des Jahres live gehen.

„Der Versicherer macht, wie die meisten Versicherer, jährlich

Kfz-Bestände. „Die Pandemie hat dem Geschäftsmodell ein Ende bereitet“, berichtet Gossmann. Ein Glücksfall sei gewesen, dass er ein schweizerisch-dänisches IT-Unternehmen kennengelernt habe. Daher stammten seine Partner bei DGTAL.

Generative KI für Versicherer

„Wir bauen generative KI für Versicherer“, erklärt Gossmann den Geschäftszweck. „Unser Hauptansatzpunkt ist der Umstand, dass Versicherer überwiegend mit unstrukturierten Daten arbeiten.“ Nur 2 Prozent bis 5 Prozent der Daten seien in den Systemen und stehen damit in strukturierter und analysierbarer Form zur Verfügung. „Erst dann sind sie überhaupt KI-fähig.“ Rund 95 Prozent der Daten seien in PDFs oder anderen Dokumenten gebunden. „Dann stehen sie zwar zur Verfügung, man braucht aber immer Menschen, um damit überhaupt etwas anfangen zu können“

DGTAL hat Methoden entwickelt, mit denen diese unstrukturierten Daten maschinenlesbar gemacht werden. „Auf dieser Basis bauen wir dann Use Cases“, berichtet Gossmann.

Das eine sei die Satellitenperspektive. „Da können wir über große Bestände von Akten oder Case Files Auswertungen vornehmen, zum Beispiel was die Kostentreiber im Portfolio sind oder welche Schadentreiber es gibt.“

KI liest Schadenakten

Gossmann: „In der zweiten Perspektive, nennen wir sie Helikopterperspektive, hilft die KI bei der Untersuchung der entsprechenden Akten.“ Das System hat DGTAL gerade bei Scor eingeführt. „Da werden Schadenakten eingelesen, die in besonderen Fällen vom Erstversicherer an den Rückversicherer gehen.“ Das seien in der Regel 500 bis 600 Seiten. „Sie werden von einer Software zusammengefasst, die 20 wesentlichen Fragen, die der Schadenexperte hat, werden bereits herausgearbeitet, und ein Entwurf für das interne Beurteilungspapier kommt auch dazu.“

Dann sind mehrere Wochen Arbeit, die der Schadenexperte sonst hätte, schon erledigt. „Die Beurteilung wird nicht von unserer KI übernommen“, ergänzt Gossmann. „Das sind keine Entscheidungssysteme, sondern Entscheidungsvorbereiter.“

DGTAL hat 15 Mitarbeiter. Noch liegt der Jahresumsatz unter eine Million, aber er wird sich 2024 vervierfachen, berichtet Gossmann optimistisch. Das Start-up macht Verlust, hat aber genügend Geld für die weitere Entwicklung. Zu den externen Investoren gehört die VGH Versicherung, Hannover, sie hält 7,5 Prozent.

Vier Kunden, sieben weitere Pilotprojekte

Bei vier Kunden sind DGTAL-Anwendungen in Produktion oder gehen demnächst live, dazu kommen sieben Pilotprojekte. „Wir nehmen auch für Pilotprojekte Geld“, berichtet Gossmann.

Wieso kann ein kleines Unternehmen wie DGTAL überhaupt etwas ausrichten? Die IT-Abteilungen der großen Versicherer haben mehrere tausend Mitarbeiter. Was kann DGTAL, was die Experten der Allianz oder der Axa nicht können?

„Es geht vor allem um Zeit und Nähe zum Nutzer“, antwortet er. „Die Verankerung der KI bei Versicherern funktioniert eben nicht über eine zentrale Einführung oder einen zentralen Einkauf.“ Man brauche dafür eine skalierbare technologische Plattform. „Die Umsetzung der Use Cases muss nah und mit den künftigen Nutzern stattfinden.“ Es mache keinen Sinn, KI zu kaufen, wenn nicht der Schadenexperte oder der Underwriter daneben sitzt und sagt, was er braucht.

DGTAL habe mehr als zwei Jahre gebraucht, um seine Plattform zu bauen. „Aber jetzt dauert es nur zwei Wochen, die Use Cases auf der Plattform in Produktion zu setzen – vorausgesetzt, dass diejenigen, die damit arbeiten, wirklich daneben sitzen.“

DGTAL hat KI-Agenten im Einsatz

Jetzt habe DGTAL seine Anwendungen noch einmal weiterentwickelt in Richtung AIA, oder Artificial Intelligence Agents, [also KI-Agenten](#) ^[3]. Der technologische Ansatz ist nicht versicherungsspezifisch. „Stellen Sie sich eine Werkhalle vor, pro Kunde haben wir eine KI-Maschine aufgestellt“, erläutert Gossmann. „Die wurde für den Kunden gebaut, wenn auch mit wesentlichen Elementen, die wir schon hatten.“

In der neuen Welt müsse sich die Halle so vorstellen, dass da nicht eine Maschine steht, sondern zehn bis zwölf Leute arbeiten, jeder mit seiner eigenen Werkbank. Jeder KI-Agent ist ein Software-Element. „Die KI-Agenten können miteinander und dem menschlichen Nutzer kommunizieren und in prozessualen Rahmen sogar Entscheidungen treffen.“

Mehr zum Thema:

- [DGTAL setzt jetzt KI-Agenten ein](#) ^[3]
- [Gossmann-Insurtech: Die KI wird immer schlauer](#) ^[4]
- [Digitale Lese-Hilfe für Schadensachbearbeiter](#) ^[5]

Die europäische Versicherungswirtschaft erhalte jährlich allein in den Schaden- und Unfallsparten rund 5 Milliarden Dokumente, 3,5 Milliarden davon im Zusammenhang mit Schäden. „Das muss alles gelesen werden, und da helfen unsere KI-Agenten.“ Ein Agent werte eine eingegangene E-Mail aus. Dabei stelle er fest, dass eine Excel-Datei angehängt ist. „Dafür ist dieser KI-Agent nicht ausgerüstet, er sucht sich dann in der Werkhalle den KI-Agenten, der nichts weiter macht, als Excel-Dateien auszuwerten.“

KI-Agenten lernen selbstständig und probieren, was funktioniert

Die Koordination übernehmen die KI-Agenten selbst. „Das ist nicht mehr regelbasiert“, sagt Gossmann. „Die KI-Agenten können selbstständig lernen und ausprobieren, was funktioniert.“ Die Folge: Die Qualität sei höher. „Und es führt zu Nachvollziehbarkeit“, ergänzt Gossmann. „Einer der Kritikpunkte an der KI ist immer wieder, dass es eine Black Box ist. Das ist jetzt nicht mehr der Fall.“ Denn die KI-Agenten können jeden Schritt protokollieren und erläutern, den sie gemacht haben.

Damit kommen Versicherer einer wichtigen Forderung der Aufsichtsbehörde nach. Die BaFin will keine Systeme, bei denen nicht nachvollziehbar ist, warum eine bestimmte Entscheidung getroffen wurde.

DGTAL hat anfangs mit großen Large Language Modellen wie ChatGPT begonnen. „Aber sie halluzinieren zu sehr“, berichtet Gossmann. „Damit können Sie eine Zuverlässigkeit von 70 Prozent bis knapp unter 80 Prozent erreichen.“ Das reiche nicht für einen Versicherer.

Gute Erfahrungen mit Large Language-Modellen

„Wir haben inzwischen gute Erfahrungen mit kleinen Large Language-Modellen gemacht“, sagt er. „Es gibt viele LLMs von Universitäten und andere Einrichtungen.“ In der Hand des richtigen KI-Agenten, komme man auf über 90 Prozent bei der Zuverlässigkeit.

In der Versicherungsbranche ist der erste Enthusiasmus, der mit dem Erscheinen von ChatGPT aufbrandete, inzwischen verfliegen. Viele Erwartungen wurden enttäuscht. „Das gilt nicht nur für Versicherer“, sagt Gossmann. „Wenn eine wesentliche Innovation auf dieser Welt erscheint, wird sie zunächst völlig überschätzt bei dem, was sie kann. Und dann wird sie in ihrer Langfristwirkung erheblich unterschätzt.“ So gehe es einigen Versicherern. Manche verstünden nicht, wie sie sich dem Problem Digitalisierung und KI erfolgreich annähern könnten. „Es gibt ein Haus, die haben einen Zentraleinkauf für die KI gegründet“, sagt er. „Das wird nicht funktionieren.“

Der Weg sei, viele Use Cases in Produktion zu bringen. „Es hilft nichts, haufenweise Pilotprojekte zu veranstalten, die ich dann wieder einstelle.“



Die DGTAL-Gründer (von links): Richard Hundt, Vanda Giannara, Florian Herzog und Arndt Gossmann

© DGTAL

Mit KI gegen den Fachkräftemangel

Wird die KI zum Arbeitsplatzabbau führen? „Die Unternehmen sagen uns, sie brauchen die KI schon deshalb, weil ihnen sonst die Leute fehlen“, berichtet Gossmann. Dabei geht es den meisten darum, Kapazitäten für die Betreuung der Kunden zu gewinnen. „Manche reden darüber, wie sie Chatbots im Kundenumgang einsetzen“, sagt er. „Wenn ich einen Unfall hatte, will ich nicht mit dem Chatbot reden, sondern mit einem Menschen, der mir zuhört.“ Dann sei es wichtig, dass der Betroffene innerhalb von zwei Tagen eine Entscheidung zu dem Schaden erhalte. „Selbst wenn ich die Leistung nicht bekomme, ist mir die schnelle Auskunft lieber, als dass ich sechs bis acht Wochen warten muss, bis ich das erste Mal etwas von dem Versicherer höre.“

Sind die Versicherer darauf vorbereitet, das sowohl Industrie- als auch Privatkunden digital ganz andere Ansprüche stellen – auch deshalb, weil sie selbst die KI nutzen? „Ich glaube nicht“, antwortet Gossmann. „Die Anforderungen der Kunden an die Geschwindigkeit der Leistungserbringung steigt unglaublich.“ Dem könne die Branche nur mit KI nachkommen.

Wird die KI ein Konkurrenzfaktor? Werden Unternehmen, die hier schlecht sind, im Markt verlieren? Gossmann: „Das hängt davon ab, wie schnell die Branche sich entwickelt. Wenn alle langsam bleiben, wird das Ganze zwar nicht zur Begeisterung bei den Kunden führen, aber der technisch rückständige Versicherer kann folgen.“ Aber sollten sich einzelne Gesellschaften schneller entwickeln, werde das zu merklichen Verwerfungen im Markt führen.

KI-affiner Versicherer an der Spitze der Entwicklung

„An der Spitze dieser Entwicklung wird meiner Ansicht nach ein KI-affiner Versicherer stehen, kein Insurtech“, sagt Gossmann. „Das hängt damit zusammen, dass die Versicherer die Datenschätze haben.“ Wenn die ersten Versicherer diese Schätze erst einmal erschlossen haben, wird das weitreichende Auswirkungen haben, glaubt er.

Mit der KI rüsten auch Betrüger auf. Gossmann glaubt aber, dass die Versicherer eine gute Chance haben, sich erfolgreich zu wehren. „Mit guter Technologie geht das locker“, sagt er. „Wir haben gerade ein Pilotprojekt bei einem britischen Autoversicherer abgeschlossen, bei dem es darum ging, bestimmte Unfallkonstellationen zu erkennen.“ Der Versicherer hat die KI mit 300 (lange abgeschlossenen) Fällen konfrontiert, von denen 50 nach Ansicht des Unternehmens betrügerische Elemente enthielten. „Wir haben bis auf einen Fall alle gefunden und noch zwei weitere, die der Versicherer nicht kannte“, sagt Gossmann. Ein interessantes Werkzeug: Wenn Unfälle ähnlich beschrieben werden, ist das ein wichtiger Hinweis auf Betrug.

Bisher hat DGTAL mehr als 10 Mio. Euro investiert, die Summe wird noch ansteigen. Gossmann erwartet weitere Investoren. „Wir wissen noch nicht, wann wir profitabel sein werden, aber um dahinzukommen, müssen wir sehr schnell sein und Produkte in die Produktion bringen“, sagt Gossmann. „Von Pilotprojekten allein können wir nicht leben, das funktioniert nicht.“

Herbert Fromme

Article printed from Versicherungsmonitor: <https://versicherungsmonitor.de>

URL to article: <https://versicherungsmonitor.de/2024/11/03/ki-erst-ueberschaetzt-jetzt-unterschaetzt/>

URLs in this post:

[1] nutzt von DGTAL gebaute KI-Anwendungen:

<https://versicherungsmonitor.de/2023/05/04/darag-und-dgtal-schliessen-partnerschaft/>

[2] bereitgestellte künstliche Intelligenz ein:

<https://versicherungsmonitor.de/2024/03/28/scor-nutzt-ki-tool-von-dgtal/>

[3] DGTAL setzt jetzt KI-Agenten ein: <https://versicherungsmonitor.de/2024/10/18/dgtal-setzt-jetzt-ki-agenten-ein/>

[4] Gossmann-Insurtech: Die KI wird immer schlauer:

<https://versicherungsmonitor.de/2023/03/07/gossmann-insurtech-die-ki-wird-immer-schlauer/>

[5] Digitale Lese-Hilfe für Schadensachbearbeiter:

<https://versicherungsmonitor.de/2022/11/18/digitale-lese-hilfe-fuer-schadensachbearbeiter/>