

SHIFT

**Regress ist eine
Frage der Präzision:
Wie KI-Agenten das volle
Potenzial des Regresses bei
Wasserschäden erschließen**

Verfasst von Shift Technology | Oktober 2026

www.shift-technology.com/de

Zusammenfassung

Der Regress bei Wasserschäden vereint hohe technische Komplexität, einen zweigeteilten Rechtsrahmen aus Branchenabkommen und allgemeinem Haftungsrecht und eine uneinheitliche operative Praxis. Er zählt zu den Schadenkategorien der Sachversicherung, in denen das Regresspotenzial am wenigsten ausgeschöpft wird. Die eigentliche Ursache eines Wasserschadens ist selten offensichtlich: Ein Rohrbruch kann ebenso gut auf einen Herstellungsfehler, einen Installationsfehler eines externen Dienstleisters oder eine mangelhafte Wartung der Heizungsanlage durch die Hausverwaltung bzw. den WEG-Verwalter zurückgehen. Jedes Szenario bringt eine eigene Anspruchsgrundlage, eine eigene Beweislast und eine eigene Verjährungsfrist mit sich. Prozesse auf Basis einfacher Checklisten werden dieser Komplexität im großen Maßstab nicht gerecht.

KI-Agenten verändern den Regress bei Wasserschäden grundlegend. Aus einer bislang reaktiven Routineaufgabe wird ein Motor für präzisen Regress mit spürbarer operativer und finanzieller Wirkung:

- **Direkter Beitrag zum Nettoergebnis:** Gezahlte Entschädigungsleistungen zurückholen, die Schaden-Kosten-Quote (Combined Ratio) verbessern und Ergebnisschwankungen durch das makroökonomische Umfeld und das Klima abfedern.
- **Operative Effizienz:** Daten und Beweismittel automatisch erfassen, manuelle Recherchen reduzieren, Unterlagenbeschaffung und Dokumentenanalyse beschleunigen und den Aufwand für die Nachverfolgung senken.

- **Kompetenzaufbau im Team und Wissenstransfer:**

Regressexpertise im gesamten Unternehmen nutzbar machen: Ein in den Arbeitsablauf integriertes Schulungs- und Anleitungswerkzeug qualifiziert Schadenbearbeiter weiter und sichert die Kontinuität des Geschäftsbetriebs trotz Personalfluktuations.

Das ARISE-Rahmenwerk von Shift Technology definiert fünf Autonomiestufen von KI-Agenten: **A**nswers (Antwortet), **R**ecommends (Empfiehl), **I**nitiates (Bereitet vor), **S**olves (Löst) und **E**xceeds (Übertrifft). Dieses Whitepaper wendet es anhand von drei Schadenfällen auf den Regress bei Wasserschäden an. Die Fälle sind ein durch einen Mieter verursachter Wasserschaden, der unter das Teilungsabkommen Mieterregress fällt, ein Leck nach Arbeiten eines Sanitärinstallateurs und ein Schadenfall im Zusammenhang mit einem öffentlichen Wasser- oder Abwassernetz.

Jeder Fall beleuchtet eine andere Facette des Regresses und zeigt, was KI-Agenten auf der jeweiligen Stufe des ARISE-Rahmenwerks leisten können.

Der Regress steht an einem Wendepunkt. Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, ihn präzise aufzustellen und aus einem bislang aufwendigen, reaktiven Prozess einen strategischen Hebel für ein stabileres Ergebnis zu machen.

1. Die Bedeutung des Regresses bei Wasserschäden

Der Druck auf Versicherer wächst: Klimabedingte Schadenfälle werden häufiger und schwerer, gleichzeitig steigen die Material- und Arbeitskosten. Beides belastet die Schaden-Kosten-Quoten deutlich. Deshalb ist der Regress zu einem eigenständigen strategischen Pfeiler geworden. Er ist ein verlässlicher Hebel, um gezahlte Entschädigungsleistungen zurückzuholen und das Ergebnis zu stabilisieren. Bei Wasserschäden bleibt er trotz hoher Investitionen in Datenanalyse und KI jedoch ein zentraler operativer Reibungspunkt.

Das hat strukturelle Gründe: Wasserschäden verlaufen dynamisch und komplex, rechtliche und umweltbedingte Einflüsse überlagern sich, und standardisierte Verfahren stoßen dabei an ihre Grenzen. Unabhängig von der Größe des Versicherers zeigen sich immer wieder drei Problemfelder.

Wasserschäden sind unvorhersehbar: Die Bearbeitung muss sich darauf einstellen

Quelle, Ausbreitungsweg und Dauer eines Wasserschadens bestimmen jeweils, wie der Fall untersucht und wie der Regress aufgebaut werden muss. Erfolgreicher Regress braucht Spürsinn: Es genügt nicht, beim unmittelbaren Defekt stehen zu bleiben, entscheidend ist die Frage nach den tieferen Ursachen. War es ein Herstellungsfehler, eine lokale Druckspitze, ein Installationsfehler eines externen Dienstleisters oder ein fehlendes, eigentlich vorgeschriebenes Druckminderventil? Ohne diese Analysetiefe lassen Regressteams Jahr für Jahr Entschädigungsleistungen liegen, die sich zurückholen ließen.

Das rechtliche Umfeld: zwei Wege zum Regress

In Deutschland regulieren Versicherer einen Teil der Wasserschäden untereinander auf Grundlage von Branchenabkommen, etwa des Teilungsabkommens Mieterregress. Diese Abkommen standardisieren für bestimmte Konstellationen Regulierung und Regress, gelten aber nur für beigetretene Versicherer und die jeweils definierten Schadenkonstellationen. Ein Teil der Fälle lässt sich dadurch industrialisieren, sofern zuverlässig erkannt wird, welche Fälle unter ein Abkommen fallen und welche Regeln dann gelten.

Andere Fälle sind nach allgemeinem Haftungsrecht zu prüfen, vor allem wenn ein Regress gegen einen verantwortlichen Dritten möglich ist, etwa gegen ein am Objekt tätiges Unternehmen, einen Hersteller, die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer oder einen Netzbetreiber. Grundlage ist der gesetzliche Forderungsübergang nach § 86 VVG in Verbindung mit der jeweiligen Anspruchsgrundlage, etwa aus unerlaubter Handlung (§ 823 BGB), vertraglicher Mängel- und Schadensersatzhaftung (§§ 280, 634 BGB) oder Produkthaftung. Hier genügt es nicht, ein Abkommen anzuwenden: Es gilt, die Verantwortlichkeit zu bestimmen, den Kausalzusammenhang nachzuweisen, die Beweismittel zusammenzutragen und darauf eine passende Regressstrategie aufzubauen.

Versicherer müssen deshalb beides leisten: Standardfälle im Regress industrialisiert abwickeln und bei komplexen oder atypischen Fällen gezielt Expertise einsetzen.

Klimaereignisse verdecken menschliche Fehler

Große Naturereignisse wie strenger Frost, Stürme oder Starkregen stuften Versicherer oft von vornherein als höhere Gewalt und damit als nicht regressierbar ein. In Deutschland sind Starkregen und Rückstau zudem in der Regel über die Elementarschadendeckung versichert; auch bei solchen Schäden lohnt der Blick auf einen verantwortlichen Dritten. Diese Vereinfachung kommt teuer zu stehen, denn Naturereignisse legen häufig erst einen zugrunde liegenden menschlichen Fehler offen. Strenger Frost kann zwar eine Leitung platzen lassen, die eigentliche Ursache liegt aber mitunter woanders: in einem Planungsfehler am Gebäude (beim ursprünglichen Bau oder bei einer Renovierung), in einem Installationsfehler oder in

einer mangelhaften Wartung der Heizungsanlage durch die Hausverwaltung bzw. den WEG-Verwalter. Regressteams müssen deshalb über das Klimaereignis hinausblicken und herausarbeiten, ob Herstellungs- oder Installationsfehler oder Fahrlässigkeit Dritter den Schaden verschärft oder sogar verursacht haben.

Diese drei Problemfelder verstärken sich gegenseitig: Fehlt einem Team die Untersuchungstiefe, um eine tragfähige Anspruchsgrundlage zu identifizieren, kann es auch den richtigen Rechtsrahmen kaum anwenden. Hinzu kommt, dass sich eine uneinheitliche Bearbeitung im großen Maßstab nicht allein durch mehr Personal beheben lässt. Genau hier setzt Agentic AI an.

2. Von der Erkennung zur Rückholung: das ARISE-Rahmenwerk anwenden

Das ARISE-Rahmenwerk von Shift definiert fünf Autonomiestufen von KI-Agenten in der Versicherung: Answers (Antwortet), Recommends (Empfiehl), Initiates (Bereitet vor), Solves (Löst) und Exceeds (Übertrifft). Die Stufen unterscheiden sich darin, wie viel menschliche Beteiligung erforderlich ist und wie komplex die Entscheidungen und Handlungen sind, die der Agent eigenständig ausführt. Die folgende Tabelle fasst die Stufen zusammen.

KI-Werkzeuge der vorherigen Generation erzeugen lediglich einen Warnhinweis und warten, bis ein Schadenbearbeiter handelt. KI-Agenten dagegen berücksichtigen übergeordnete Regressziele und planen mehrstufige Untersuchungsmaßnahmen. Sie wenden die einschlägigen rechtlichen

Vorgaben des jeweiligen Rechtsraums an, verfassen förmliche Regressschreiben mit Fristsetzung und versenden sie je nach Autonomiestufe selbst oder nach Freigabe durch einen Menschen. Auf den höheren Stufen führen sie den Regressprozess durchgängig aus. Autonome Schritte und definierte Entscheidungspunkte wechseln sich dabei ab: Wo eine Entscheidung den Anspruch mindern oder aufgeben würde, stoppt der Agent und übergibt an einen Menschen. Nach dessen Entscheidung läuft der Prozess autonom weiter. Die folgenden Schadenfälle veranschaulichen das.

Tabelle 1

Das ARISE-Rahmenwerk im Überblick

Stufe	Name	Definition	Effizienzgewinn
L1	Answers (Antwortet)	Der KI-Agent beantwortet Fachfragen, indem er relevante Informationen aus Policen, Schadenakten, regulatorischen Vorgaben und weiteren Datenquellen identifiziert, zusammenführt und verständlich aufbereitet.	10%
L2	Recommends (Empfieht)	Der Agent analysiert die jeweilige Situation auf Basis von Schadeninformationen, Dokumenten, Bildern, externen Datenquellen und fachlichen Regeln und empfiehlt die jeweils sinnvollsten nächsten Schritte mit entsprechender Begründung.	20%
L3	Initiates (Bereitet vor)	Der Agent führt sämtliche erforderlichen Analysen und Prüfungen durch, bereitet Entscheidungen vollständig vor und erstellt ein validiertes Maßnahmenpaket. Die finale Freigabe erfolgt durch einen menschlichen Experten.	30%
L4	Solves (Löst)	Der Agent bearbeitet den gesamten Prozess eigenständig und durchgängig, von der Prüfung über die Entscheidung bis zur Ausführung, sobald ein mit dem Versicherer vereinbartes Qualitätsniveau erreicht ist. Dabei wendet er vertragliche, regulatorische und versicherungsspezifische Regeln konsistent an.	50%
L5	Exceeds (Übertrifft)	Der Agent arbeitet nicht nur autonom, sondern erzielt bessere Ergebnisse als selbst hochqualifizierte Experten. Er erkennt Optimierungspotenziale, identifiziert bislang verborgene Zusammenhänge und entwickelt eigenständig bessere Lösungswege als etablierte Standardprozesse.	80%

Tabelle 2

Drei Wasserschadenfälle: ARISE-Stufe und Ergebnis des Agenten

#	Schadenfall	Ergebnis des Agenten	ARISE-Stufe
1	Wasserschaden durch einen Mieter	Automatisierte Einordnung nach dem Teilungsabkommen Mieterregress; Anwendung der Abkommensregeln und Identifizierung des zuständigen Haftpflichtversicherers	L4 – Solves (Löst)
2	Leck infolge von Arbeiten eines Sanitärinstallateurs	Haftungsdossier mit Kausalitätsnachweis zur Freigabe bereit	L3 – Initiates (Bereitet vor)
3	Schaden im Zusammenhang mit einem öffentlichen Wasser- oder Abwassernetz	Autonomer Regress bis zum Abschluss des Falls, sofern die Anspruchslage tragfähig ist	L5 – Exceeds (Übertrifft)

3. Drei Schadenfälle, drei Autonomiestufen

Schadenfall 1: Wasserschaden durch einen Mieter

L4 — Solves (Löst)

Schadenereignis: In einem vermieteten Mehrfamilienhaus tritt ein Wasserschaden auf. Die betroffene Wohnung weist Schäden an der Decke und an den Raumbooberflächen auf. Den ersten verfügbaren Informationen zufolge soll das Leck aus der darüberliegenden, von einem Mieter bewohnten Wohnung stammen. Der Gebäudeversicherer des Vermieters hat den Schaden reguliert und prüft einen Regress gegen den Haftpflichtversicherer des Mieters.

Informationsanalyse und Sachverhaltsermittlung:

Der Agent wertet die Unterlagen der Schadenakte aus: die Schadenmeldung, die Stellungnahmen der Beteiligten, einen gegebenenfalls vorhandenen Leckortungsbericht, Fotos und erste Schadensschätzungen. Daraus rekonstruiert er den Sachverhalt. Er klärt den Ursprung des Lecks, die betroffenen Räume, die beteiligten Bewohner und Versicherer sowie Art und Höhe der Schäden. Zudem erkennt er fehlende oder widersprüchliche Angaben, die für die Bearbeitung relevant sein können.

Einordnung und Anwendung des Abkommensrahmens:

Auf Grundlage dieser Informationen bestimmt der Agent, ob der Schadenfall in den Anwendungsbereich des Teilungsabkommens Mieterregress fällt, und identifiziert die geltenden Bearbeitungs- und Regressregeln. Anschließend geht er wie folgt vor:

- Er prüft, ob die Schadenakte Umstände enthält, die eine andere Behandlung rechtfertigen, insbesondere kürzliche Arbeiten eines Fachbetriebs oder die Beteiligung eines weiteren Dritten.

- Er kontrolliert, ob die für die Einordnung des Schadenfalls notwendigen Unterlagen vorliegen und in sich stimmig sind.
- Er bereitet die erwarteten Maßnahmen und den Austausch zwischen den beteiligten Versicherern vor.
- Er meldet fehlende Informationen, Unstimmigkeiten oder Sonderfälle, bei denen gegebenenfalls ein Schadenbearbeiter eingreifen muss.

Lösung: Ist die Situation hinreichend klar und erfüllt sie die vom Versicherer definierten Kriterien, übernimmt der Agent die abkommensbasierte Bearbeitung durchgängig: Einordnung des Schadenfalls, erforderliche Prüfungen, Vorbereitung und Ausführung der Regressmaßnahmen, Nachverfolgung des Austauschs und Aktualisierung der Schadenakte. Eine Unstimmigkeit, ein Einwand oder eine Situation außerhalb des vorgesehenen Rahmens führt dagegen zur Weiterleitung an einen Schadenbearbeiter.

ARISE: L4 — Solves (Löst)

Dieses Szenario zeigt den Nutzen von Autonomie bei hohem Fallvolumen. Der Agent wendet nicht bloß eine Regel an: Er führt die in der Schadenakte verstreuten Informationen zusammen, prüft, ob die erwarteten Voraussetzungen tatsächlich vorliegen, und führt den Prozess konsistent aus. So können sich Schadenbearbeiter auf Ausnahmen und auf Fälle konzentrieren, die ihre Expertise wirklich erfordern.

Schadenereignis: Einige Wochen nach den Arbeiten eines Sanitärinstallateurs (Austausch eines Anschlussstücks oder eines Warmwasserbereiters) tritt beim Versicherungsnehmer zu Hause ein Leck auf.

Informationsanalyse und Sachverhaltsermittlung:

Der Agent wertet die Schadenmeldung aus und gleicht den Zeitpunkt der Arbeiten des Sanitärinstallateurs mit dem Schadeneintritt ab.

Proaktive Empfehlungen und Einbindung von

Experten: Der Agent ermittelt die zusätzlich erforderlichen Informationen und priorisiert die Maßnahmen:

- Rechnung, Arbeitsbericht und Abnahmedatum der Arbeiten des Sanitärinstallateurs anfordern.
- Einen Sachverständigen mit der Ermittlung von Ursache und Hergang beauftragen, um den Kausalzusammenhang festzustellen.

- Die anwendbaren Verjährungsfristen für den Haftungsanspruch prüfen (je nach Art der Arbeiten und Anspruchsgrundlage).
- Die Art der Arbeiten einordnen, den möglicherweise haftenden Fachbetrieb identifizieren sowie das anwendbare Haftungsregime und den in Betracht kommenden Versicherer bestimmen.

Lösung: Der Agent bereitet den Regress vollständig auf und legt ihn dem Schadenbearbeiter vor dem förmlichen Versand zur Freigabe vor.

ARISE: L3 — Initiates (Bereitet vor)

Der Agent erstellt das gesamte Haftungsossier samt Nachweis des Kausalzusammenhangs, überlässt dem Schadenbearbeiter aber die endgültige Entscheidung, ob die Forderung geltend gemacht wird. Genau das kennzeichnet die Stufe L3 im ARISE-Rahmenwerk: Der Agent bereitet vor, der Mensch gibt frei.

Schadenereignis: Ein neu gebautes Haus erleidet Wasserschäden, die von einer öffentlichen Wasserversorgungsleitung oder einem Abwasser- bzw. Regenwassernetz ausgehen.

Informationsanalyse und Sachverhaltsermittlung:

Der Agent bestimmt die genaue Art des Versagens (Rohrbruch, Rückstau) und identifiziert den Netzbetreiber (Kommune, kommunaler Eigenbetrieb, Zweckverband, Stadtwerke oder privater Betreiber). Bei einem Rückstau prüft er zusätzlich, ob eine Rückstausicherung vorhanden war und wie außergewöhnlich das auslösende Regenereignis war.

Proaktive Empfehlungen und Einbindung von

Experten: Der Agent priorisiert die erforderlichen Prüfungen:

- Sachverständige mit der Ermittlung von Ursache und Hergang beauftragen.
- Den Netzbetreiber und die Eigentumsverhältnisse an der Anlage einordnen, um das anwendbare Haftungsregime (je nach Fall Amtshaftung oder privatrechtliche Haftung) und den Weg zur Durchsetzung des Anspruchs zu bestimmen.
- Die anwendbare Verjährungsfrist prüfen, die davon abhängt, ob der Anspruchsgegner eine öffentliche Stelle oder ein privater Betreiber ist.

Forderung und Haftung: Der Agent analysiert die Haftung anhand des anwendbaren

Haftungsregimes und der Wartungshistorie des Netzes. Darauf aufbauend fasst er eine förmliche Regressforderung mit Fristsetzung und übermittelt sie an die Kommune bzw. den privaten Betreiber.

Lösung: Der Agent handelt autonom, sofern die Anspruchslage tragfähig ist:

- Er verhandelt mit der Kommune oder dem privaten Betreiber und vergleicht deren Gegenvorschlag mit der ursprünglichen Forderung.
- Er nimmt eine angemessene Einigung innerhalb der vom Versicherer vorab definierten Parameter eigenständig an; Einigungen, die darüber hinausgehen, legt er einem Menschen zur Entscheidung vor [PRÜFEN: Konsistenz mit Stopp-Regel].
- Nach Zahlungseingang prüft er die Zahlung und berechnet automatisch die Aufteilung auf die betroffenen Deckungen (Gebäude, Hausrat, mitversicherte Kosten).
- Er stößt automatisch die Erstattung des Selbstbehalts (nach dem Quotenvorrecht des Versicherungsnehmers) beim Finanzbereich an und schließt den Schadenfall formal ab.

ARISE Framework: L5 — Exceeds (Übertrifft)

Bei dieser Art komplexer Fälle ist die Stufe L5 heute eher ein ambitioniertes Zielbild als gelebte Praxis: Das Szenario zeigt, wohin sich die Technologie in rascher Entwicklung bewegt, und beschreibt keine bereits breit verfügbare Fähigkeit. In Deutschland ist die Haftung öffentlicher Betreiber, insbesondere bei Rückstau, häufig eingeschränkt, etwa durch höhere Gewalt bei Starkregen oder die Obliegenheit des Eigentümers zur Rückstausicherung. Ein Agent der Stufe L5 würde solche Fälle früh erkennen und den Regress nur dort autonom führen, wo die Anspruchslage trägt. Ein durchgängig autonomer Regress in einem komplexen Haftungsszenario umfasst das auf den Fall zugeschnittene förmliche Regressschreiben mit Fristsetzung, die Koordination von Sachverständigen, die Zusammenstellung der Beweismittel, die Annahme der Einigung, die Verteilung der Mittel auf die Deckungen, die Erstattung des Selbstbehalts und den Abschluss des Schadenfalls. Darauf zielt die Stufe L5 ab: ein proaktiver, durchgängig autonomer Regress, bei dem ein Mensch nur an den definierten Stopp-Punkten entscheidet.

4. Bedeutung für Führungskräfte in der Versicherungsbranche

Für Leiter Schadenmanagement und Leiter Operations

Angesichts makroökonomischer Volatilität, der zunehmenden Schwere der Schadenfälle und des Drucks auf die Schaden-Kosten-Quoten finden Führungskräfte in KI-Agenten einen zentralen strategischen Hebel. Wasserschäden täuschen oft über ihre Ursache: Zu häufig werden sie vorschnell als nicht regressierbare Klimaereignisse eingestuft, statt sie auf ihre zugrunde liegenden Ursachen zurückzuführen (etwa kürzliche Arbeiten eines externen Fachbetriebs oder ein Versagen des öffentlichen Netzes). KI-Agenten können diese Lücke schließen: Je nach Autonomiestufe bereiten sie Regresse vor oder führen sie durchgängig aus, analysieren komplexe technische Ausfälle automatisch, führen eine Plausibilitätsprüfung der Schadenangaben durch und verhandeln Einigungen innerhalb definierter Leitplanken. Nur bei Entscheidungen, die den Anspruch mindern oder aufgeben würden, stoppt der Prozess für die Entscheidung eines Menschen und läuft danach autonom weiter. So bleiben zurückholbare Entschädigungsleistungen nicht liegen. Dieser strukturelle Wandel kann die Bearbeitungszeiten verkürzen und das Nettoergebnis verbessern.

Für Regressverantwortliche und Regressbearbeiter

Regressverantwortliche und Regressbearbeiter werden spürbar von operativer Reibung entlastet. Traditionell mussten Regressteams Fälle manuell zwischen Branchenabkommen und allgemeinem Haftungsrecht einordnen, Gutachten und Leckortungsberichte auswerten und möglicherweise

haftende Dritte identifizieren. KI-Agenten wirken wie ein hochqualifizierter digitaler Kollege: Sie werten die Freitexte der Schadenmeldungen automatisch aus, ziehen Gutachten und Leckortungsberichte heran, identifizieren verantwortliche Dritte und deren Versicherer und bereiten ein vollständig validiertes Beweis dossier vor, das ein Mensch mit einem Klick freigeben kann. Weil sie diese grundlegende, repetitive und datenintensive Arbeit übernehmen (Einordnung der Fälle, Zusammenstellung der Beweismittel, Vorbereitung und Nachverfolgung der Regresse), gewinnen Regressteams an Bearbeitungskapazität und Rückholgeschwindigkeit. Das mildert den Fachkräftemangel der Branche: Schadenbearbeiter werden von Routineaufgaben entlastet und können sich auf die rechtliche Strategie und auf wirtschaftlich bedeutsame Verhandlungen konzentrieren.

Für Technologieverantwortliche

Agentic AI ist ein hoch skalierbarer Ansatz, der helfen kann, die Beschränkungen bestehender IT-Infrastrukturen und aufgelaufene technische Schulden zu überwinden. Statt nur Warnhinweise ohne Kontext zu erzeugen, verarbeiten KI-Agenten strukturierte Daten ebenso wie Schadennotizen oder umfangreiche Freitextberichte von Schadenbearbeitern und leiten daraus präzise Haftungseinschätzungen ab. IT-Leiter und Datenverantwortliche können diese Werkzeuge guten Gewissens empfehlen: Sie beruhen auf einem „Human-in-the-Loop“-Konzept, das jede Empfehlung nachvollziehbar erklärt und eine auditierbare Entscheidungslogik bietet. Das schafft eine belastbare Grundlage für die Compliance.

5. Fazit

Agentic AI hilft Regressteams, starre, auf einfachen Checklisten beruhende Prozesse hinter sich zu lassen und eine widerstandsfähigere, stärker auf Expertise gestützte Organisation aufzubauen. So lässt sich die Rückholung auch in einem zunehmend komplexen Umfeld steigern. Das ist ein grundlegender Wandel im Schadenmanagement: Menschliche Expertise kommt dort zum Einsatz, wo sie wirklich zählt. Wenn Versicherer KI-Agenten die Routineanalyse, die regulatorische Recherche und die Verarbeitung großer Datenmengen übertragen, können sie erhebliche operative Vorteile erschließen:

- **Verborgene Regresschancen aufdecken:** KI-Agenten analysieren Sachverhalte und rechtliche Informationen autonom, erkennen werthaltige Regresse und verfolgen sie weiter, bevor sie ungenutzt bleiben oder zu Unrecht abgeschlossen werden.

Der Shift-Vorteil: eine agentenbasierte Regresslösung einsetzen

Eine agentenbasierte Lösung aufzubauen heißt, ein Problem auf mehreren Ebenen zu lösen: Data Engineering, juristische Logik und Orchestrierung der Agenten. Shift Regresspilot begegnet diesen strukturellen Herausforderungen mit einer vorgefertigten, spezialisierten Lösung:

- **Expertenlogik und Haftungsregelwerke:** Regressexpertise entsteht über Jahre in der Praxis. Um dieses Know-how automatisiert nachzubilden, muss die Lösung wissen, welche Untersuchungsfragen je nach Konstellation zu stellen sind. So muss sie etwa feststellen, ob ein Wasserschaden unter ein Branchenabkommen zwischen Versicherern fällt oder ob er auf kürzliche Arbeiten eines externen Fachbetriebs oder auf

- **Höhere Produktivität:** Wenn die Grundlagenarbeit automatisiert läuft, bearbeiten Regressteams Schadenfälle schneller und konsistenter und konzentrieren sich auf Regressaktivitäten mit hoher Wirkung.
- **Größere berufliche Zufriedenheit:** Von repetitiven Routineaufgaben entlastet, können Schadenbearbeiter ihre Zeit den reizvollsten Seiten ihres Berufs widmen, etwa der rechtlichen Strategie und wirtschaftlich bedeutsamen Verhandlungen.
- **Bindung von Fachkräften und Weiterbildung:** Diese Agenten sind zugleich wirksame Schulungswerkzeuge, die die Teams einheitlich weiterqualifizieren und so die Bindung von Fachkräften stärken. Das ist ein entscheidender Faktor angesichts der Personalfuktuation der Branche.

ein Versagen eines öffentlichen Wasser- oder Abwassernetzes zurückgeht.

Shift Regresspilot begegnet dieser Komplexität mit einer breiten Palette agentenbasierter Funktionen in den Sparten Kfz und Sachversicherung. Die Lösung berücksichtigt sowohl die rechtlichen Aspekte als auch die Besonderheiten des jeweiligen Schadenereignisses und behält den Menschen im Mittelpunkt des Prozesses: Bei Bedarf arbeitet sie an der Seite der Experten. Shift pflegt diese Regelwerke im Einklang mit den rechtlichen Rahmenbedingungen, den Branchenabkommen und den marktspezifischen Praktiken.

- **KI-bereite Pipelines für Schadendaten:** Schadendaten stammen aus strukturierten und unstrukturierten Quellen. Dafür braucht eine Lösung fortschrittliche Pipelines zur Datenaufnahme,

die Standarddatenfelder ebenso wie große Mengen Freitext (Schadenbeschreibungen, Notizen der Schadenbearbeiter, Aussagen Dritter) bereinigen, normalisieren und strukturieren. Hinzu kommen proprietäre Modelle zur Dokumentenklassifizierung und -analyse. Sie verarbeiten Schadenmeldungen, Stellungnahmen der Beteiligten, Leckortungsberichte und Gutachten, Kostenvoranschläge und Rechnungen, den Schriftverkehr mit der Hausverwaltung oder mit Dritten sowie die Verträge und Rechnungen der Fachbetriebe über ihre Arbeiten.

Shift Regresspilot vereinfacht diese Arbeit durch eine Plattform, deren Modelle bereits auf Milliarden KI-bereit aufbereiteter Versicherungsdatenpunkte trainiert sind. Dank dieser spezialisierten Architektur wertet die Plattform Texte ab der Bereitstellung präzise aus, ohne die langen Zyklen aus Datenbereinigung und Modelltraining, die intern entwickelte Projekte üblicherweise erfordern. [PRÜFEN: Freigabe Zahl und Bezugsjahr].

- **Eine agentenbasierte Infrastruktur bereitstellen und betreiben:** Echte Automatisierung braucht eine agentenbasierte Infrastruktur mit einer Orchestrierungsschicht, die mehrstufige Untersuchungen plant, externe API-Aufrufe automatisiert auslöst und die Fallunterlagen autonom zusammenstellt. Weil der Regress

die rechtliche Durchsetzung von Ansprüchen gegenüber Dritten umfasst, muss diese Infrastruktur zwingend einen vollständig transparenten und erklärbaren Audit-Trail gewährleisten.

Shift Regresspilot gewährleistet diese Transparenz und führt einen vollständigen Audit-Trail. Das unterstützt Schadenbearbeiter dabei, Fälle bei regulatorischen Prüfungen zu verteidigen, und erleichtert die Auswertung der Prozessleistung.

- **Lebenszyklusmanagement:** Eine der großen Herausforderungen einer fortschrittlichen Regresslösung ist die Steuerung ihres Lebenszyklus. Damit das System aktuell bleibt, braucht es kontinuierliche Wartung: das Nachtrainieren der großen Sprachmodelle (LLMs), das Nachführen rechtlicher Entwicklungen und das Aktualisieren der API-Anbindungen an externe, sich ständig verändernde Datenquellen. Eine intern entwickelte Lösung gerät ohne kontinuierliche Investitionen vom ersten Tag an ins Hintertreffen.

Shift übernimmt beim Regresspilot die Wartung der Architektur und investiert kontinuierlich in Innovation, um in einem sich rasch entwickelnden Technologiemarkt wettbewerbsfähig zu bleiben..

Weitere Informationen zu [Shift Regresspilot](#).

Über Shift Technology

Shift liefert KI-Agenten, die die wichtigsten Aufgaben von Versicherern grundlegend verändern. Mit tiefem Branchenwissen und einzigartigen Datenressourcen erzielt Shift nachweisbare Ergebnisse, denen Hunderte der weltweit führenden Versicherer vertrauen. Unsere für die Versicherung entwickelte KI ist präzise, erklärbar und sicher. Sie ermöglicht Fachexperten, außergewöhnlich schnell und mit voller Sicherheit zu handeln und sich wieder stärker auf die Menschen zu konzentrieren, für die sie arbeiten.

Más información en www.shift-technology.com/de