

## Mensch und Maschine: Zusammenarbeit spart Zeit

Von Montag bis Mittwochmittag organisierte die Mobiliar ein Hagel Drive-in in Interlaken. Alle Fahrzeughalterinnen und -halter, welche von einem Unwetter nicht verschont blieben, konnten ihr Auto dort vorzeigen und den Schaden direkt mit den Fachpersonen vor Ort besprechen.

von Kim Franzen



Das Hilfsmittel, welches die Hagelschäden im Drive-in an den Fahrzeugen ermittelt, nennt sich «Drive Scan».

Fotos: Kim Franzen

Auch in diesem Sommer waren wieder viele Fahrzeuge von Hagelschäden betroffen – wenn auch nicht ganz so viele wie im vergangenen Jahr. Die Mobiliar Generalagentur Interlaken-Oberhasli arbeitete in ihrem Hagel Drive-in Anfang dieser Woche zum ersten Mal mit einem Hagelscanner. Mittels zwölf Kameras konnte die genaue Anzahl der Beulen ermittelt werden. Durch dieses Hilfsmittel konnten die Begutachterinnen und Begutachter extrem viel Zeit sparen.



**Christian Ott**  
erklärt, wie es im Hagel Drive-in der Mobiliar abläuft

«Wir haben die Schadenfälle von diesem Sommer gesammelt und können diese nun komprimiert hier in Interlaken begutachten. Allerdings nur die Fahrzeuge der Kundinnen und Kunden, welche die Auszahlung des Schadens wünschen. Die neueren Autos, welche repariert werden sollen, können hingegen direkt in eine Werkstatt gebracht werden», meint Christian Ott, der Schadendienstleiter von der Mobiliar Generalagentur Interlaken-Oberhasli.

Durch ein solches Drive-in kann extrem viel Zeit gespart werden: «Wenn ein Fahrzeugexperte jeden Schaden einzeln besuchen und begutachten müsste, würde das extrem lange dauern. Deshalb sind wir sehr froh, dass wir die Schäden an einem Ort komprimiert beurteilen können», erzählt Ott. Auch dank des Scanners können viele Arbeitsstunden gespart werden.



Zwölf dieser hochauflösenden Kameras sind an allen Seiten des «Drive Scan» zu sehen.

### So läuft es im Drive-in ab

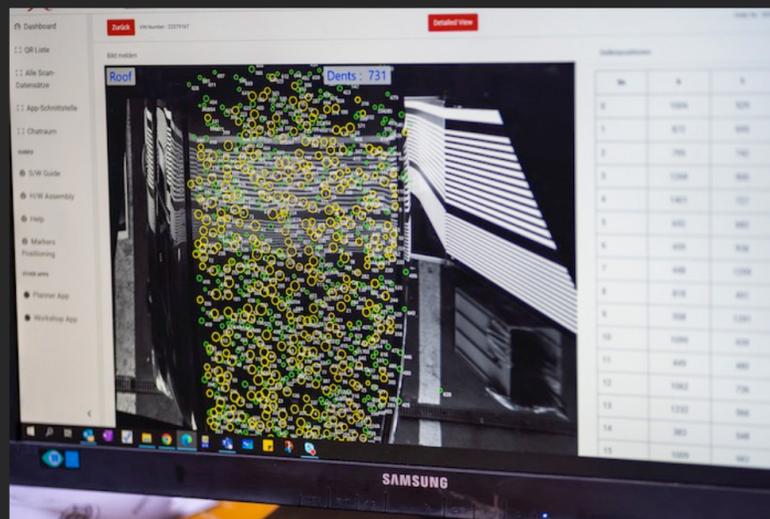
Nach einem Schadenereignis erhält die Mobiliar relativ zügig eine Schadensmeldung von ihren Kundinnen und Kunden. «Das ist sehr gut so! Dadurch können wir besser abschätzen, wie viele Fahrzeuge betroffen sind», erklärt Christian Ott. Der Fall wird anschliessend registriert und innerhalb von wenigen Stunden erhalten die Kundinnen und Kunden eine Rückmeldung, wann und wo ein Hagel Drive-in stattfindet. Per Telefon wird schliesslich besprochen, welcher Termin für sie am besten passt.

Wenn die Kundinnen und Kunden dann im Drive-in der Mobiliar ankommen, wird das Fahrzeug von den Mitarbeitenden ein erstes Mal begutachtet und für den Scan vorbereitet. Um die Autos später noch zuordnen zu können, wird ein QR-Code hinter die Windschutzscheibe gelegt. Schliesslich kommen die zwölf HD Kameras des Scanners zum Einsatz. Je nach Geschwindigkeit des Autos machen diese circa 250 bis 450 Bilder.



Während das Auto gescannt wird, können die Fahrerinnen und Fahrer gemütlich einen Kaffee trinken.

Ein Programm erfasst dann innerhalb von rund vier Minuten die genaue Anzahl und Grösse der Hagelbeulen. Anhand einer Liste, welche die Mobiliar gemeinsam mit dem Karosserieverband erstellt hat, wird dann der Preis des Schadens berechnet. Anschliessend können die Kundinnen und Kunden mit der Expertin oder dem Experten die endgültige Summe besprechen und noch weitere Schäden ermitteln, wie zum Beispiel kaputte Lampen – solche erkennt der Scanner nämlich nicht.



Die künstliche Intelligenz berechnet die Beulen auf dem Auto und kennzeichnet sie mit Kreisen. Auf diesem Beispiel ist ein stark beschädigtes Fahrzeug zu sehen.

Wenn die Expertinnen oder Experten schon von Anfang an sehen, dass das Auto ein Totalschaden ist, muss das Fahrzeug nicht mehr durch den Scanner. Das ist dann der Fall, wenn Schaden sichtlich teurer ist als der aktuelle Wert eines Autos. Die Kundinnen und Kunden können also direkt zum Beratungsgespräch. Nachdem der endgültige Schadensbetrag gemeinsam besprochen wurde, wird ein Auftrag ausgelöst und das Geld ist innerhalb von zwei bis drei Tagen auf dem Konto der Versicherten – egal ob Totalschaden oder nicht.

«Dank dieses neuen Verfahrens können sich die Expertinnen und Experten in rund 30 Minuten um ihre Kundinnen und Kunden kümmern – das ist circa halb so viel wie vor dem Hagelscanner», meint Philippe Nyffenegger, Teamleiter der Fahrzeugexperten Mittelland. Christian Ott führt aus: «Ich finde es sehr schön, dass wir die künstliche Intelligenz haben, aber auch den Menschen – denn diese braucht es nach wie vor.»





Philippe Nyffenegger (links) und Christian Ott sind froh um die Hilfe des «Drive Scam».

#### Sind noch mehr Schäden zu erwarten?

Das Jahr 2021 war das zweitgrösste Hagelereignis in der Geschichte der Mobiliar – es waren etwa 44'000 Schadensmeldungen. In diesem Jahr waren es mit bisher 21'000 Meldungen etwa halb so viele. «Unser Drive-in in Interlaken ist das 30. der Mobiliar schweizweit – wir sind aber noch nicht fertig. Es wird noch bis zum November dauern, alle Autos zu begutachten», erklärt Christian Ott. Wie die Zukunft aussieht, weiss er nicht genau. «Man kann aber davon ausgehen, dass die Hagelereignisse nicht abnehmen, sondern diese tendenziell eher stärker werden und häufiger vorkommen.»



Die Mobiliar rechnet auch in Zukunft mit vielen Hagelschäden an Fahrzeugen.

Sich vor Hagelschäden zu schützen, ist praktisch nicht möglich. Ott meint: «Man kann zwar darauf achten, dass man sein Fahrzeug unter einen Unterstand stellt, aber dazu hat man oft nicht die Möglichkeit.» Da der Hagel auch oft sehr plötzlich kommt, reicht die Zeit vielleicht nicht, um rechtzeitig in eine Garage zu fahren. «Und schlussendlich kann Hagel auch für den Menschen gefährlich werden. Man könnte vielleicht über eine Wetterapp die Hagelstürme im Auge behalten, aber ansonsten kann man leider nicht viel machen, um sein Auto zu schützen», erklärt der Schadendienstleiter.