



Fragen und Antworten zum Unfallmeldedienst

Service-Hotline: 02 11 / 53 63 62 12

Inhaltsverzeichnis

Inhalt

Inhaltsverzeichnis.....	1
1 Unfallmeldedienst.....	5
1.1 Funktionsweise	5
1.1.1 Was ist der Unfallmeldedienst?.....	5
1.1.2 Wie wird ein automatischer Notruf ausgelöst?	5
1.1.3 Was passiert nach der Meldung eines Notrufs?.....	5
1.1.4 Kann ich einen Notruf auch manuell auslösen?	5
1.1.5 Was passiert nach dem manuellen Auslösen?.....	5
1.1.6 Was passiert, wenn bei einem automatischen Notruf keine Sprachverbindung zustande kommt oder ich nicht antworte?	6
1.1.7 Warum wird zuerst eine Sprachverbindung aufgebaut und nicht sofort ein Rettungswagen zur Unfallstelle losgeschickt?	6
1.1.8 Kann ich den Unfallmeldedienst auch ohne Netzempfang meines Smartphones nutzen?	6
1.1.9 Kann ich den Unfallmeldedienst auch im Flugmodus meines Smartphones nutzen?	7
2 Unfallmeldestecker.....	8
2.1 Funktionsweise und Features	8
2.1.1 Kann ich mit einer App mehrere Stecker benutzen?	8
2.1.2 Ist der Stecker fahrzeuggebunden oder kann ich diesen für mehrere Fahrzeuge nutzen?	8
2.1.3 Kann ich den Unfallmeldestecker in der 12-V-Steckdose (Zigarettenanzünder) stecken lassen oder entlädt sich dadurch meine Auto-Batterie?.....	8
2.1.4 Was passiert, wenn der Unfallmeldestecker bei einem schweren Unfall beschädigt wird?	8
2.1.5 Wie groß ist die Bluetooth-Reichweite des Unfallmeldesteckers?.....	8
2.1.6 Welche Geräte kann ich mit der USB-Ladefunktion am Unfallmeldestecker laden?	9
2.1.7 Kann ich den Stecker problemlos über mehrere Tage im Auto lassen?.....	9
2.1.8 Welchen Stromverbrauch hat der Unfallmeldestecker im Kfz?	9
3 Unfallmelde-App.....	10
3.1 Grundlagen	10
3.1.1 Wie viel Speicherplatz benötigt die App auf ihrem Smartphone?.....	10
3.1.2 Wo kann ich die Unfallmelde-App herunterladen?	10

3.2	Funktionsweise und Features	10
3.2.1	Status.....	10
3.2.1.1	Die App zeigt „System ist einsatzbereit“ an. Was bedeutet das?	10
3.2.1.2	Die App zeigt „System manuell nutzbar“ an. Was bedeutet das?	10
3.2.1.3	Die App zeigt „System eingeschränkt bereit“ an. Was bedeutet das?	10
3.2.1.4	Die App zeigt „System ist inaktiv“ an. Was bedeutet das?	11
3.2.1.5	Die App zeigt „System ist deaktiviert“ an. Was bedeutet das?	11
3.2.2	Logbuch	11
3.2.2.1	Wofür ist das „Logbuch“?	11
3.2.3	Informationen.....	11
3.2.3.1	Was finde ich unter dem Menüpunkt „Informationen“?	11
3.2.4	Stecker registrieren.....	11
3.2.4.1	Wie melde ich einen Unfallmeldestecker in der App an?	11
3.2.4.2	Welches Bluetooth-Gerät (Unfallmeldestecker) muss ich zum Verbinden bei der Registrierung auswählen?	12
3.2.4.3	Wofür stehen die letzten drei Zeichen, wenn ich mich mit dem Unfallmeldestecker über Bluetooth verbinden möchte?.....	12
3.2.4.4	Wie melde ich meinen zweiten Unfallmeldestecker in der App an, wenn ich vorher bereits einen Unfallmeldestecker registriert hatte?	12
3.2.5	Gastnutzer verwalten	13
3.2.5.1	Wie können Familie und Freunde den Unfallmeldedienst mit nutzen?.....	13
3.2.5.2	Wie können Gastnutzer gelöscht werden?.....	13
3.3	Sonstiges	13
3.3.1	Kann ich die Schriftgröße in der Unfallmelde-App anpassen?	13
3.3.2	Welche Zugriffe benötigt die Unfallmelde-App auf meinem Smartphone?	13
4	Anmeldung beim Unfallmeldedienst.....	15
4.1	Anmeldung	15
4.1.1	Wie kann ich mich für den Unfallmeldedienst anmelden?	15
4.1.2	Was kostet der Unfallmeldedienst?	15
4.1.3	Wie viel kostet der Unfallmeldestecker?	15
4.1.4	Welche weiteren Kosten können bei der Nutzung des Unfallmeldedienstes auf mich zukommen?	15
4.1.5	Wo kann ich bestellen?	15
4.2	Voraussetzungen	15
4.2.1	Welche technischen Voraussetzungen muss ich erfüllen, um am Unfallmeldedienst teilnehmen zu können?.....	15
4.2.2	Funktioniert der Unfallmeldedienst auch dann, wenn der Zigarettenanzünder nicht	

	im Armaturenbrett, sondern z. B. im Kofferraum ist?	16
4.2.3	Kann ich den Unfallmeldestecker auch für Wohnmobile/Transporter/Lkw nutzen?	16
4.2.4	Wie kann ich herausfinden, ob mein Smartphone mit dem Unfallmeldedienst kompatibel ist?	16
4.2.5	Ich besitze kein eigenes Auto. Kann ich den Unfallmeldedienst auch mit Carsharing-Diensten verwenden?	16
5	Betrieb und Nutzung	17
5.1	Regelmäßige Nutzung.....	17
5.1.1	Bin ich verpflichtet, den Unfallmeldestecker bei jeder Fahrt zu benutzen?	17
5.1.2	Kann meine Familie den Unfallmeldedienst mit nutzen?	17
5.1.3	Muss ich die Unfallmelde-App jedes Mal öffnen, wenn ich ins Auto einsteige? ..	17
5.1.4	Kann ich über Bluetooth im Auto Musik hören, während der Unfallmeldestecker mit meinem Handy verbunden ist?	17
5.1.5	Wird ein Notruf ausgelöst, wenn ich während der Fahrt ausversehen gegen den Unfallmeldestecker komme, z. B. mit meiner Handtasche?	17
5.2	Pflege- und Entsorgung.....	18
5.2.1	Gibt es Verbrauchsmaterialien beim Unfallmeldedienst, die ich tauschen muss (z. B. Batterien)?	18
5.3	Nutzungsgebiete	18
5.3.1	In welchen Ländern funktioniert der Unfallmeldedienst?	18
5.3.2	Was geschieht mit dem Unfallmeldedienst, wenn ich ins Ausland fahre?	18
5.3.3	Ich wohne in der Nähe einer deutschen Landesgrenze. Funktioniert der Unfallmeldedienst dort?	18
5.3.4	Muss ich, wenn ich im grenznahen Gebiet wohne, etwas beachten um den Unfallmeldedienst zu bedienen?	18
5.4	Sonstiges	19
5.4.1	Was passiert, wenn mein Kind beim Spielen manuell den Unfallmeldedienst auslöst?	19
5.4.3	Wer zahlt die Rettungskräfte, wenn ein Notfall aufgrund einer Fehlfunktion des Unfallmeldesteckers ausgelöst wird?	19
5.4.4	Wie weit darf ich mich für die Freisprechfunktion von meinem Smartphone entfernen?.....	19
5.4.5	Auf was muss ich beim Gebrauch des Unfallmeldedienstes achten?	20
5.4.6	Ist der Unfallmeldedienst barrierefrei?	20
5.4.7	Ist der Unfallmeldedienst auf die Nutzung im Auto und Straßenverkehr beschränkt?	20
6	Bestellung und Lieferung	21
6.1	Bestellportal	21
6.1.1	Wie kann ich bestellen?	21

6.1.2	Kann ich bei der Bestellung eine abweichende Lieferadresse angeben?	21
6.1.3	Was passiert nach Abschluss meiner Bestellung?	21
6.1.4	Kann ich auch von meinem Tablet oder Smartphone aus bestellen?	21
6.2	Verwaltung	21
6.2.1	Was passiert beim Verlust des Unfallmeldesteckers?	21
6.3	Lieferung/Retouren	21
6.3.1	Welche Versandkosten fallen an?	21
6.3.2	Mit welchem Versanddienstleister wird mein Paket versendet?	21
6.3.3	Wie groß ist das Paket?	21
6.3.4	Kann ich meine Bestellung auch an eine Packstation liefern lassen?	22
6.3.5	Was passiert, wenn das Paket von DHL an den Absender zurückgeschickt wurde?	22
6.3.6	Was kann ich tun, wenn ich einen beschädigten Artikel erhalte?	22
6.3.7	Das Paket weist Beschädigungen auf. Was muss ich tun?	22
6.3.8	Was kann ich tun, wenn mein Unfallmeldestecker defekt ist?	22
6.3.9	Wie versende ich eine Retoure?	22
6.3.10	Wo überall kann ich meine Rücksendung abgeben?	22
7	Datenschutz und Datensicherheit	23
7.1	Datenaufkommen	23
7.1.2	Welche Daten werden während der Fahrt gesammelt?	23
7.1.3	Wie sind meine Daten vor dem unbefugten Zugriff Dritter geschützt?	23
7.1.4	Wann werden welche Daten von mir übertragen?	23
7.1.5	Wie kann ich erfahren, welche Daten beim Unfallmeldedienst über mich gespeichert sind?	24
7.1.6	Kann meine Versicherung analysieren, wie ich Auto fahre?	24
7.1.7	Werden die gespeicherten Daten vom Unfallmeldedienst personenbezogen gespeichert?	24
7.1.8	Kann ich der Speicherung meiner personenbezogenen Daten widersprechen?	24
7.1.9	Wie werden meine Daten bei einem Unfall von meinem Smartphone übertragen?	25
7.2	Datenschutz im Kundenportal	25
7.2.1	Was ist eine SSL-Verschlüsselung? (noch mit B-IT klären)	25
7.2.2	Sind meine Daten sicher? (noch mit B-IT klären)	25
8	Vertragswesen	26
8.1.1	Ich möchte den Unfallmeldedienst nicht weiter nutzen. Wie kann ich diesen kündigen?	26
8.1.2	An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen zu meinem Kfz-Vertrag habe?	26

9	Wechselprozesse	27
9.1	SIM-Karten-Wechsel	27
9.1.1	Was muss ich tun, wenn ich meinen Mobilfunkvertrag wechsele?	27
	Bei Android-Geräten:	27
	Bei iOS-Geräten:	27
9.2	Smartphone-Wechsel	27
9.3	Versicherungs-Wechsel	27
9.3.1	Ich wechsele meine Versicherung und möchte den Unfallmeldedienst bei meiner neuen Versicherung ebenfalls nutzen. Was muss ich tun?	27
9.4	Fahrzeug-Wechsel	27
10	Häufige Fehler und Hilfestellung	31
10.1	Bluetooth-Probleme.....	31
10.1.1	Wie kann ich das Verbinden mit dem Unfallmeldestecker und der Unfallmelde-App mit meinem Smartphone eventuell beschleunigen?	31
10.1.2	Gibt es Apps, die das Pairing des Unfallmeldesteckers mit der Android App stören?	31
10.2	Smartphone-Benachrichtigungen	32
10.2.1	Die Unfallmelde-App meldet den Returncode -5 beim Pairing mit dem Unfallmeldestecker. Was bedeutet das?	32
	Mein Smartphone zeigt keine Push-Nachrichten an. Wie kann ich dies ändern?	32
10.3	Standortdaten.....	33
10.3.1	Standortdaten werden bei der Android-App nicht versendet und/ oder Standortdaten werden nicht im Logbucheintrag angezeigt. Was können Sie tun?	33
11	Sonstige Fragen	34
11.1	Entwicklung des Unfallmeldedienstes	34
11.1.1	Wie wurde der Unfallmeldedienst getestet?	34
11.1.2	Warum hat die Versicherungswirtschaft den Unfallmeldedienst entwickelt?	34
11.1.3	Macht der eCall den Unfallmeldedienst in wenigen Jahren schon wieder überflüssig?	34
11.1.5	Wer hat den Unfallmeldedienst entwickelt?.....	34
11.1.6	Welche Bedingungen gemäß ethischer Standards werden in der Produktion der Unfallmeldestecker eingehalten?	35

1 Unfallmeldedienst

1.1 Funktionsweise

1.1.1 Was ist der Unfallmeldedienst?

Der Unfallmeldedienst ist ein automatisches Notrufsystem, das von der deutschen Versicherungswirtschaft entwickelt wurde. Der Unfallmeldedienst trägt dazu bei, dass bei einem schweren Unfall Rettungskräfte schneller Hilfe leisten können.

Kernstück des Notruf-Systems ist ein Stecker für die 12-V-Steckdose, der sogenannte Unfallmeldestecker. Sensoren im Stecker erkennen eine Kollision und die Stärke des Aufpralls. Bemerkt der Stecker einen Unfall, sendet er diese Information an Ihr Smartphone (Autofahrer). Das Smartphone meldet den Unfall, die aktuelle Position des Fahrzeugs und die letzte Fahrtrichtung mithilfe einer Unfallmelde-App an die Notrufzentrale der Autoversicherer. Die speziell auf Notfälle geschulten Agenten leiten im Fall eines schweren Unfalls sofort die nötigen Rettungsmaßnahmen ein.

Sofern es sich um einen leichten Unfall oder eine manuelle Pannenmeldung handelt, wird der Anruf direkt an das Service Center des Versicherers weitergeleitet, welches Sie in der jeweiligen Situation unterstützt.

1.1.2 Wie wird ein automatischer Notruf ausgelöst?

Der Unfallmeldestecker besitzt eine Sensortechnik mit entsprechenden Crash-Algorithmen für die Erkennung der Schwere eines Aufpralls. Detektiert der Stecker einen schweren Unfall, sendet er diese Information an Ihr Smartphone, das über die Unfallmelde-App einen Notruf absetzt.

1.1.3 Was passiert nach der Meldung eines Notrufs?

Bei einem schweren Aufprall meldet das Smartphone den Unfall, die aktuelle Position Ihres Fahrzeugs, die letzte Fahrtrichtung und Ihre Rufnummer mithilfe der Unfallmelde-App an die Notrufzentrale der Autoversicherer. Gleichzeitig wird automatisch eine Sprachverbindung zwischen Ihnen und der Notrufzentrale der Autoversicherer hergestellt. Nach Klärung der Sachlage gibt die Notrufzentrale alle für eine schnelle Hilfe notwendigen Informationen umgehend an die zuständigen Rettungsleitstellen weiter.

1.1.4 Kann ich einen Notruf auch manuell auslösen?

Ja, Sie können einen Notruf auch direkt von der Startseite der Unfallmelde-App manuell über den Button „Rettung anfordern“ auslösen.

1.1.5 Was passiert nach dem manuellen Auslösen?

Bei der Betätigung des Buttons "Rettung anfordern" wird der ausgelöste Notruf von der Notrufzentrale der Autoversicherer entgegengenommen, deren Mitarbeiter

speziell geschult und in der Notruftelefonie erfahren sind. Die Agenten bekommen automatisch Ihre Rufnummer, den aktuellen Standort Ihres Fahrzeugs, Ihre Fahrtrichtung und Ihr Autokennzeichen auf den Bildschirmen angezeigt und können diese Informationen zum Unfallfahrzeug an die Rettungsleitstellen übermitteln.

Bei der Betätigung des Buttons „Hilfe bei Unfall / Panne“ werden der Datensatz und der Anruf vom Service Center Ihrer jeweiligen Kfz-Versicherung entgegengenommen. Anschließend kann Ihr Versicherer Ihnen direkt mit seinem Schadenservice helfen.

1.1.6 Was passiert, wenn bei einem automatischen Notruf keine Sprachverbindung zustande kommt oder ich nicht antworte?

Sofern nach einem Unfall keine automatische Sprachverbindung zustande kommt, z. B. weil Sie nur schwachen Netzempfang haben, leiten die Agenten der Notrufzentrale der Autoversicherer einen Rückruf ein. Sofern Sie auf diesen nicht antworten, leitet die Notrufzentrale der Autoversicherer alle für eine schnelle Hilfe notwendigen Informationen umgehend an die zuständige Rettungsleitstelle weiter, damit die Rettungskräfte schnell vor Ort sind. Das gleiche Vorgehen gilt, wenn Sie bei einem ausgelösten Notfall nicht antworten.

Anhand der von der Unfallmelde-App übermittelten Positionsdaten kann der Agent der Notrufzentrale der Autoversicherer erkennen, ob Sie nach einer Auslösung weiterfahren oder nicht. Bewegen Sie sich mit Ihrem Fahrzeug fort, geht der Agent von einem Fehlalarm aus. In diesem Fall wird keine Rettungsleitstelle informiert.

1.1.7 Warum wird zuerst eine Sprachverbindung aufgebaut und nicht sofort ein Rettungswagen zur Unfallstelle losgeschickt?

Nicht anders als bei einem Anruf beim Notruf 112 dient das Telefongespräch mit Ihnen der Vorklärung, bei der etwa die Zahl und die aktuelle Situation der Verletzten in Erfahrung gebracht werden kann. Dank dieser Vorklärung können umgehend die richtigen Rettungsmaßnahmen eingeleitet werden.

1.1.8 Kann ich den Unfallmeldedienst auch ohne Netzempfang meines Smartphones nutzen?

Sofern Sie keinen Netzempfang für Ihr Smartphone besitzen, kann keine Sprachverbindung aufgebaut werden. Wenn nun ein automatischer Notfall vom Unfallmeldestecker gemeldet wird, versucht Ihr Smartphone zunächst über die Mobilien Daten die Informationen an die Notrufzentrale der Autoversicherer weiterzuleiten. Bei erfolgreicher Übersendung der Daten, leiten die Agenten einen Rückruf an Sie ein. Das weitere Vorgehen ist in der Frage 1.1.6 beschrieben. Bei zwei erfolglosen Versuchen der Datenübermittlung übers Internet, versucht die Unfallmelde-App die Meldung via SMS zu versenden. Wenn gar kein Mobilfunk-Netz verfügbar ist, dann kann es sein dass die SMS verspätet versendet wird, sobald es wieder Netzempfang hat. So kann es sein, dass die Unfallmeldung verspätet ausgelöst wird.

1.1.9 Kann ich den Unfallmeldedienst auch im Flugmodus meines Smartphones nutzen?

Nein, in diesem Falle ist es der Unfallmelde-App nicht möglich, die Informationen über das Telefonnetz oder das Internet zu übermitteln. Außerdem wird die Bluetooth-Funktion deaktiviert und es besteht keine Verbindung zwischen Unfallmeldestecker und Unfallmelde-App.

2 Unfallmeldestecker

2.1 Funktionsweise und Features

2.1.1 Kann ich mit einer App mehrere Stecker benutzen?

Ja, mit einer App können Sie als Hauptnutzer unbegrenzt viele Stecker nutzen. Pro Stecker kann allerdings nur ein Hauptnutzer registriert sein, gemeinsam mit maximal vier Gastnutzern. Sie können zusätzlich als Gastnutzer andere Stecker (in anderen Pkw) nutzen.

2.1.2 Ist der Stecker fahrzeuggebunden oder kann ich diesen für mehrere Fahrzeuge nutzen?

Der Unfallmeldestecker ist an das von Ihnen versicherte Fahrzeug gebunden. Im Falle eines Unfalls kann die Notrufzentrale den Rettungskräften dadurch gesicherte Informationen über das verunfallte Fahrzeug zukommen lassen.

Sie haben aber die Möglichkeit, für ein Zweitfahrzeug einen weiteren Stecker zu erhalten und diesen mit dem gleichen Smartphone bzw. der gleichen App wie für das Erstfahrzeug zu nutzen.

2.1.3 Kann ich den Unfallmeldestecker in der 12-V-Steckdose (Zigarettenanzünder) stecken lassen oder entlädt sich dadurch meine Auto-Batterie?

Wenn die Stromversorgung (Zündung) im Auto abgeschaltet wird, versetzt sich der Unfallmeldestecker selbstständig in einen Schlafmodus. So wird sichergestellt, dass die Batterie des Autos nicht unnötig in Anspruch genommen wird.

2.1.4 Was passiert, wenn der Unfallmeldestecker bei einem schweren Unfall beschädigt wird?

Im Falle eines schweren Unfalls, in dessen Verlauf der Unfallmeldestecker von der Stromversorgung getrennt oder beschädigt wird, sorgt eine ca. 20 Millisekunden dauernde Minimal-Pufferung im Stecker dafür, dass Informationen an das Smartphone gesendet werden. Reißt die Verbindung zwischen Unfallmeldestecker und Smartphone vorzeitig ab, wird die Unfallschwere entsprechend als Notruf kategorisiert werden und die Unfallmelde-App baut einen entsprechenden Datensatz senden und eine Sprachverbindung auf (Notruf). Voraussetzung ist allerdings, dass das Smartphone in keiner Weise beschädigt wird, dass der Versand von Unfalldaten und die Telefonie nicht mehr möglich wären.

2.1.5 Wie groß ist die Bluetooth-Reichweite des Unfallmeldesteckers?

Das Bluetooth-Signal des Unfallmeldesteckers weist eine handelsübliche Reichweite von ca. 10 Metern Radius auf. Jedoch können Empfangsqualität und Reichweite, wie bei allen Funkübertragungen, variieren. Wenn möglich, sollte der Unfallmeldestecker nicht, insbesondere mit keinen metallischen Gegenständen, verdeckt werden.

2.1.6 Welche Geräte kann ich mit der USB-Ladefunktion am Unfallmeldestecker laden?

Am Unfallmeldestecker befindet sich ein USB-Anschluss zum Laden von Smartphones oder anderen Geräten mit USB-Anschluss. Unterstützt wird ein max. Ladestrom von 1,5 Ampere (A). Diese Ladestärke reicht für die meisten der sich aktuell auf dem Markt befindlichen Smartphones und andere mobile Endgeräte, z.B. Navigationsgeräte oder Tablets, aus. Der USB-Anschluss dient nur dem Laden, es erfolgt keine Datenkommunikation darüber.

2.1.7 Kann ich den Stecker problemlos über mehrere Tage im Auto lassen?

Ja, der Unfallmeldestecker kann bei Temperaturen zwischen -30°C und $+75^{\circ}\text{C}$ genutzt werden. Bei einigen Kfz-Modellen, wird die 12-V-Steckdose auch bei ausgeschalteter Zündung weiter gespeist. Damit die Fahrzeugbatterie nicht entladen werden kann, wird der Unfallmeldestecker in einen Schlafmodus versetzt.

2.1.8 Welchen Stromverbrauch hat der Unfallmeldestecker im Kfz?

Im Normalbetrieb mit bestehender Bluetooth-Verbindung zwischen dem Unfallmeldestecker und der Unfallmelde-App (mit durchgehend leuchtender LED) beträgt die Stromaufnahme des Unfallmeldesteckers $50,6 \pm 1,4$ mA. Im Schlafmodus beträgt der Verbrauch des Unfallmeldesteckers ca. 8,9 mA.

3 Unfallmelde-App

3.1 Grundlagen

3.1.1 Wie viel Speicherplatz benötigt die App auf ihrem Smartphone?

Die Unfallmelde-App ist unter dem Betriebssystem Android ca. 11 MB groß unter iOS ca. 14 MB groß.

3.1.2 Wo kann ich die Unfallmelde-App herunterladen?

Die benötigte Unfallmelde-App für Ihr Smartphone finden Sie je nach Betriebssystem zum kostenlosen Download (für Android im Google Play Store/ für iOS im Apple App Store) unter dem Suchbegriff "Öffentliche Unfallmeldedienst".

3.2 Funktionsweise und Features

3.2.1 Status



3.2.1.1 Die App zeigt „System ist einsatzbereit“ an. Was bedeutet das?

„System ist einsatzbereit“ bedeutet, es sind alle Systemvoraussetzungen erfüllt. Der Unfallmeldestecker und die Unfallmelde-App sind verbunden und der Unfallmeldedienst steht Ihnen in vollem Funktionsumfang zur Verfügung.



3.2.1.2 Die App zeigt „System manuell nutzbar“ an. Was bedeutet das?

„System manuell nutzbar“ bedeutet, dass alle Systemvoraussetzungen erfüllt sind, aber eine automatische Unfallmeldung nicht möglich ist, weil z. B. kein Unfallmeldestecker verbunden ist oder für dieses Konto noch kein Unfallmeldestecker erfolgreich registriert wurde.



3.2.1.3 Die App zeigt „System eingeschränkt bereit“ an. Was bedeutet das?

„System eingeschränkt bereit“ bedeutet, dass nicht alle Systemvoraussetzungen erfüllt sind. Der Grund der Meldung ist z. B., dass keine mobile Datenverbindung besteht, Ihre Standortdaten ausgeschaltet sind oder Sie nicht im deutschen Mobilfunknetz eingewählt sind. Der Unfallmeldedienst kann aber trotzdem von Ihnen genutzt werden. Ein ausgelöster Sprachanruf wird im Service Center Ihres Versicherers oder der Notrufzentrale der Autoversicherer landen, aber dem zuständigen Agenten werden keine Daten übermittelt. Alle Informationen müssen im persönlichen Gespräch geklärt werden, was die schnelle Alarmierung von Rettungskräften verzögern kann.



3.2.1.4 Die App zeigt „System ist inaktiv“ an. Was bedeutet das?

„System ist inaktiv“ bedeutet, dass Ihr Smartphone aufgrund der Systemvoraussetzungen nicht in der Lage ist, eine Unfallmeldung abzusetzen. Dies kann daran liegen, dass sich die SIM-Karte in einem ungültigen Zustand befindet oder kein Telefon-Netzempfang vorhanden ist. Bei fehlendem Telefon-Netzempfang würde die App bei einer Auslösung versuchen die Unfallmeldung zusätzlich über SMS oder Mobile Daten zu verschicken. Sofern dies möglich ist, wird die Notrufzentrale der Autoversicherer versuchen, Sie zurück zu rufen (s. Frage 1.1.6).



3.2.1.5 Die App zeigt „System ist deaktiviert“ an. Was bedeutet das?

„System ist deaktiviert“ bedeutet, dass Ihr Smartphone aufgrund Ihrer Einstellungen (z. B. bei aktiviertem Flugmodus) oder anderen Umständen nicht in der Lage ist, eine Unfallmeldung abzusetzen. Andere Umstände können z. B. die Deaktivierung Ihres Nutzerkontos sein oder dass Ihr Nutzerkonto von Ihrer Versicherung noch nicht freigeschaltet wurde.

3.2.2 Logbuch

3.2.2.1 Wofür ist das „Logbuch“?

Das Logbuch zeigt Ihnen alle ausgelösten Unfallmeldungen in einer Übersicht an. Durch Tippen auf einen Eintrag in der Liste gelangen Sie in die Detailansicht. Diese zeigt Ihnen, sofern Positions-Daten vorliegen, einen Kartenausschnitt. Zusätzlich werden Ihnen hier Datum und Uhrzeit der Auslösung, die Auslöseart (automatisch oder manuell) sowie der Ort des Ereignisses (genaue Anschrift, Zeit, Breitengrad, Längengrad) angezeigt. Ein Löschen der Einträge im Logbuch ist nicht möglich.

3.2.3 Informationen

3.2.3.1 Was finde ich unter dem Menüpunkt „Informationen“?

In diesem Menüpunkt finden Sie wichtige Informationen, wie der Unfallmeldedienst funktioniert oder wie Sie sich bei einem Unfall verhalten sollten. Außerdem finden Sie dort alle wichtigen rechtlichen Dokumente, wie die Nutzungsbedingungen, die Datenschutzerklärung, die genutzten Open-Source-Lizenzen sowie das Impressum.

3.2.4 Stecker registrieren

3.2.4.1 Wie melde ich einen Unfallmeldestecker in der App an?

1. Starten Sie die Unfallmelde-App und geben Sie die Kontokennung und den Aktivierungscode aus Ihren Unterlagen ein, die Sie von Ihrem Versicherer erhalten haben.

2. Für eine Stecker-Registrierung muss der Unfallmeldestecker mit Strom versorgt sein. Nutzen Sie hierfür eine 12-V-Steckdose (z. B. in der Mittelkonsole) Ihres Fahrzeuges und schalten Sie die Zündung an, so dass der Unfallmeldestecker blinkt.
3. Öffnen Sie bitte das Menü „Stecker registrieren“ und folgen Sie den Anweisungen auf dem Display (Bluetooth aktivieren, Stecker hinzufügen). Achten Sie dabei darauf, den richtigen Unfallmeldestecker auszuwählen (s. Frage 3.2.4.2).
4. Es wird die Abschlussbestätigung für einen erfolgreichen Registrierungsvorgang angezeigt.

3.2.4.2 Welches Bluetooth-Gerät (Unfallmeldestecker) muss ich zum Verbinden bei der Registrierung auswählen?

In den Bluetooth-Einstellungen werden Ihnen dafür zwei Möglichkeiten angezeigt, zum einen „UMS Android“ und „UMS iPhone“. Je nachdem, welches Betriebssystem Sie verwenden, müssen Sie den zugehörigen Unfallmeldestecker verwenden, d. h. bei Android wählen Sie „UMS Android“, bei iOS wählen Sie „UMS iPhone“. Nur wenn Sie sich mit dem richtigen angezeigten Unfallmeldestecker über Bluetooth verbinden, ist der Unfallmeldedienst funktionsfähig.

Aufgrund der schnelleren Protokollart Low Energy (LE) von iPhones, wird „UMS iPhone“ häufig schneller angezeigt als „UMS Android“. Android Geräte verwenden Bluetooth Classic oder LE.

3.2.4.3 Wofür stehen die letzten drei Zeichen, wenn ich mich mit dem Unfallmeldestecker über Bluetooth verbinden möchte?

Dabei handelt es sich um den letzten Teil der Hardware-Adresse (MAC-Adresse) der Stecker. Jedes Netzwerkgerät besitzt zur Identifikation eine eigene Mac-Adresse. Die letzten drei Zahlen sind die ihrer individuellen Mac-Adresse. Daran können Sie sehen, ob Sie sich mit dem richtigen Unfallmeldestecker verbinden. Dies ist besonders hilfreich, wenn Sie einmal als Haupt- und einmal als Gastnutzer unterschiedliche Stecker benutzen.

3.2.4.4 Wie melde ich meinen zweiten Unfallmeldestecker in der App an, wenn ich vorher bereits einen Unfallmeldestecker registriert hatte?

Wenn Sie aufgrund des Verlusts oder eines Defekts einen weiteren Unfallmeldestecker von Ihrem Versicherer erhalten haben, ist die neue Registrierung schnell möglich.

Öffnen Sie in der Unfallmelde-App den Menüpunkt „Stecker registrieren“ und öffnen Sie nun Ihre Bluetooth-Einstellungen. Bevor Sie sich nun mit Ihrem neuen Unfallmeldestecker verbinden können, müssen Sie zuerst die Verbindung zu Ihrem alten Unfallmeldestecker trennen. Den alten Unfallmeldestecker finden Sie z. B. unter dem Punkt „Gekoppelte Geräte“ bei den Bluetooth-Einstellungen, dort können Sie diesen entfernen. Anschließend können Sie sich mit Ihrem neuen Unfallmeldestecker

verbinden, dabei sollte dieser über die 12-V-Steckdose Ihres Fahrzeugs mit Strom versorgt werden. Folgen Sie anschließend den Anweisungen in der Unfallmelde-App für den abschließenden Funktionstest.

3.2.5 Gastnutzer verwalten

3.2.5.1 Wie können Familie und Freunde den Unfallmeldedienst mit nutzen?

Sofern Sie alle gemeinsam dasselbe Auto fahren, können Sie den Unfallmeldedienst auch Ihren Familienmitgliedern bereitstellen. Dafür müssen sich Ihre Familienmitglieder die Unfallmelde-App Ihres Versicherungsunternehmens herunterladen. Drücken Sie bei sich als Hauptnutzer in den Einstellungen auf „Gastnutzer verwalten“. Drücken Sie auf das Plus in der rechten oberen Ecke. Geben Sie einen beliebigen Namen für den Gastnutzer ein. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „Registrieren“. Notieren Sie sich die Kontokennung und den Aktivierungscode und schließen Sie das Fenster mit „Abschließen“.

Ihr Familienmitglied muss sich dann mit der von Ihnen erstellten Kontokennung und dem Aktivierungscode auf dessen Smartphone registrieren und mit dem Unfallmeldestecker verbinden (s. Frage 3.2.4.1).

3.2.5.2 Wie können Gastnutzer gelöscht werden?

Zum Löschen des Gastnutzers klicken Sie im Menü „Gastnutzer verwalten“ beim Hauptnutzer auf den „X“-Button bei Android, bei iOS auf den „-“-Button. Das „OK / Abbrechen“-Bestätigungsfeld bei Android, bei iOS „Löschen“ führt dann zum Löschen des Gastnutzers.

3.3 Sonstiges

3.3.1 Kann ich die Schriftgröße in der Unfallmelde-App anpassen?

Nein, dies können Sie nicht direkt in der Unfallmelde-App vornehmen. Sie können aber in Ihren Smartphone-Einstellungen die Schriftgröße einstellen, die für alle Apps auf Ihrem Smartphone übernommen wird. Genauere Informationen entnehmen Sie bitte der Bedienungsanleitung Ihres Smartphones.

3.3.2 Welche Zugriffe benötigt die Unfallmelde-App auf meinem Smartphone?

Die Unfallmelde-App hat auf folgende Funktionen auf Ihrem Smartphone Zugriff:

- Anrufe (Anrufe auslösen)
- Ihren Standort: Genauer Standort (GPS- und netzwerkbasiert), Ungefährer Standort (netzwerkbasiert)
- Netzkommunikation (Voller Netzzugriff)
- Bluetooth (Auf Einstellungen zugreifen, Pairing mit Bluetooth-Geräten durchführen)
- Ihre Nachrichten (SMS senden)

3 Unfallmelde-App

3.3 Sonstiges

- Bildschirm sperren (Displaysperre deaktivieren)
- Speicher (SD-Karteninhalte ändern und löschen)

4 Anmeldung beim Unfallmeldedienst

4.1 Anmeldung

4.1.1 Wie kann ich mich für den Unfallmeldedienst anmelden?

Berechtigte Kunden erhalten nach der Bestellung über unser Kundenportal unter www.oeffentliche.de/kunde (s. auch 4.1.5) den Unfallmeldestecker per DHL-Paket. Die Anmeldung erfolgt dann über die Unfallmelde-App.

Die Unfallmelde-App kann von Ihnen je nach Betriebssystem - für Android im Google Play Store/ für iOS im Apple App Store – unter dem Suchbegriff „Öffentliche Unfallmeldedienst“ heruntergeladen werden. Für die Registrierung benötigen Sie eine Kontokennung und den Aktivierungscode. Die Daten erhalten Sie zusammen mit dem Unfallmeldestecker. Anschließend müssen Sie gegebenenfalls noch fehlende Daten (z. B. Telefonnummer des Smartphones und das Kennzeichen Ihres versicherten Fahrzeugs) eintragen und die App per Bluetooth mit dem Unfallmeldestecker verbinden. Im Zuge der Registrierung erfolgt ein Funktionstest, in dem geprüft wird, ob die Daten übertragen werden können und eine Rufverbindung aufgebaut werden kann. Nach erfolgreichem Abschluss ist der Unfallmeldedienst voll funktionsfähig.

4.1.2 Was kostet der Unfallmeldedienst?

Wir stellen Ihnen den Unfallmeldedienst kostenlos zur Verfügung.

4.1.3 Wie viel kostet der Unfallmeldestecker?

Wir stellen Ihnen den Unfallmeldestecker ebenfalls kostenlos zur Verfügung.

4.1.4 Welche weiteren Kosten können bei der Nutzung des Unfallmeldedienstes auf mich zukommen?

Für den automatischen Rufaufbau zur Notrufzentrale der Autoversicherer fallen keine Kosten an. Falls die Übertragung der Informationen nicht über eine mobile Internetverbindung möglich ist (bis zu einem Netz von 2G) und diese daher per SMS verschickt werden, können Kosten anfallen. Für genaue Informationen wenden Sie sich an Ihren Mobilfunkprovider.

4.1.5 Wo kann ich bestellen?

Möchten Sie den Unfallmeldestecker bestellen, loggen Sie sich bitte in unser Kundenportal unter www.oeffentliche.de/kunde ein. Sie finden die Bestellseite unter der Rubrik „Beratung und Services – Unfallmeldedienst“.

4.2 Voraussetzungen

4.2.1 Welche technischen Voraussetzungen muss ich erfüllen, um am Unfallmeldedienst teilnehmen zu können?

Der Unfallmeldestecker kann ohne großen Aufwand in jedem als Pkw zugelassenen

Fahrzeug betrieben werden. Es gibt nur wenige technische Voraussetzungen:

- Fahrzeug besitzt eine 12-V-Steckdose bzw. einen Zigarettenanzünder (im Fahrgastinnenraum; mit der Norm SAE J563).
- Bluetoothfähiges Smartphone mit einem der folgenden Betriebssysteme: Android ab Version 2.3.4 oder ab iOS-Version 8.
- Apple iPhone ab Modell 5.

4.2.2 Funktioniert der Unfallmeldedienst auch dann, wenn der Zigarettenanzünder nicht im Armaturenbrett, sondern z. B. im Kofferraum ist?

Der Unfallmeldestecker ist so konstruiert, dass er nicht zwingend im Frontbereich des Kfz angebracht werden muss. Dennoch sollte sich die verwendete Steckdose möglichst in Ihrer Nähe befinden, da die Sensoren messen sollen, welche Kräfte im Falle eines Aufpralls auf das Fahrzeug und deren Insassen einwirken. Ein im hinteren Fahrzeugteil angebrachter Stecker könnte dazu führen, dass die Unfallschwere vom System geringer eingeschätzt wird, als sie es tatsächlich ist. Zusätzlich nimmt Ihnen eine Installation im Heck die Möglichkeit etwaige Störungszustände des Unfallmeldesteckers mit einem Blick zu erfassen, da Sie die LED-Leuchte des Steckers nicht sehen können.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dass die Bluetooth-Verbindung nicht aufgebaut werden kann, sofern der Kofferraum entsprechend abgeschirmt ist. Auch kann verrutschende Ladung während der Fahrt den Unfallmeldestecker beschädigen.

4.2.3 Kann ich den Unfallmeldestecker auch für Wohnmobile/Transporter/Lkw nutzen?

Nein, der Unfallmeldedienst ist momentan nur auf Personenkraftfahrzeuge (Pkw) ausgelegt. Aufgrund der anderen Maße und Größe des Fahrzeugs kann der Unfallmeldestecker keine zuverlässigen Daten für größere Fahrzeuge ermitteln.

4.2.4 Wie kann ich herausfinden, ob mein Smartphone mit dem Unfallmeldedienst kompatibel ist?

Es gibt eine mobile Internetseite, welche mit dem Smartphone aufzurufen ist. Diese liest das Smartphone-Modell, die aktuelle Version des Betriebssystems und alle notwendigen Systemvoraussetzungen aus und zeigt Ihnen an, ob das Smartphone mit dem Unfallmeldedienst kompatibel ist oder nicht. Die Internetseite erreichen Sie unter: <http://umd.mobi/>.

4.2.5 Ich besitze kein eigenes Auto. Kann ich den Unfallmeldedienst auch mit Carsharing-Diensten verwenden?

Dies ist leider nicht möglich.

5 Betrieb und Nutzung

5.1 Regelmäßige Nutzung

5.1.1 Bin ich verpflichtet, den Unfallmeldestecker bei jeder Fahrt zu benutzen?

Nein.

5.1.2 Kann meine Familie den Unfallmeldedienst mit nutzen?

Ja. Pro Stecker können neben dem Hauptnutzer noch bis zu vier weitere Gastnutzer angemeldet werden und den Stecker mit dem eigenen Smartphone koppeln. Voraussetzung ist, dass die Unfallmelde-App auf den jeweiligen Smartphones installiert ist.

Wenn sowohl Hauptnutzer als auch Gastnutzer im selben Fahrzeug sitzen, verbindet sich der Unfallmeldestecker immer zuerst mit dem Hauptnutzer.

5.1.3 Muss ich die Unfallmelde-App jedes Mal öffnen, wenn ich ins Auto einsteige?

Solange die Unfallmelde-App im Hintergrund läuft, müssen Sie nicht bei jedem Fahrtantritt die Unfallmelde-App öffnen. Sofern Sie die Unfallmelde-App allerdings auch im Hintergrund geschlossen haben, müssen Sie diese erneut öffnen. Sie sollten vor jedem Fahrtantritt überprüfen, ob eine Verbindung zwischen dem Unfallmeldestecker und der Unfallmelde-App besteht. Nur bei Dauerlicht der LED ist der Unfallmeldestecker einsatzbereit.

Nach jedem Neustart des Smartphones muss die Unfallmelde-App ebenfalls neu geöffnet werden, damit der Unfallmeldedienst funktionsfähig ist.

5.1.4 Kann ich über Bluetooth im Auto Musik hören, während der Unfallmeldestecker mit meinem Handy verbunden ist?

Ja, die parallele Bluetooth-Verbindung mit dem Unfallmeldestecker und anderen Geräten ist grundsätzlich möglich. Die Unfallmelde-App und der Unfallmeldestecker verhindern dieses nicht.

5.1.5 Wird ein Notruf ausgelöst, wenn ich während der Fahrt ausversehen gegen den Unfallmeldestecker komme, z. B. mit meiner Handtasche?

Die Sensorik des Unfallmeldesteckers bewertet die detektierte Erschütterung. Erst ab einem bestimmten Schwellenwert meldet der Unfallmeldestecker einen Notruf und löst einen Sprachanruf aus, vorher nicht (z.B. bei einer Fahrt über den Bordstein). Es kann aber sein, dass der Unfallmeldestecker trotzdem auslöst. Sie haben dann die Möglichkeit innerhalb von 10 Sekunden den Aufbau eines automatischen Sprachanrufs in der Unfallmelde-App abzubrechen.

5.2 Pflege- und Entsorgung

5.2.1 Gibt es Verbrauchsmaterialien beim Unfallmeldedienst, die ich tauschen muss (z. B. Batterien)?

Der Unfallmeldestecker besitzt keine Batterien oder sonstige Verbrauchsmaterialien, die während der Nutzungsdauer zu wechseln sind.

5.3 Nutzungsgebiete

5.3.1 In welchen Ländern funktioniert der Unfallmeldedienst?

Der Unfallmeldedienst kann ausschließlich im deutschen Mobilfunknetz genutzt werden.

5.3.2 Was geschieht mit dem Unfallmeldedienst, wenn ich ins Ausland fahre?

Der Unfallmeldedienst benötigt für den Betrieb ausreichenden Empfang eines deutschen Mobilfunknetzes. Bei der Einwahl der SIM-Karte in ein ausländisches Netz ist der Unfallmeldedienst nur noch eingeschränkt nutzbar. Eine automatische Auslösung des Unfallmeldedienstes ist dann nicht möglich. Die manuelle Auslösung einer Notfallmeldung („Rettung anfordern“) ist im europäischen Ausland weiterhin möglich, der Benutzer wird beim Betätigen des Buttons über den Wahldialog gefragt, ob er die europaweite Notrufnummer 112 wählen möchte. Nach einer Bestätigung wird er an die zuständige nationale Rettungsleitstelle weitergeleitet.

Bei einer manuellen Pannenmeldung „Unfall / Panne melden“ werden Sie an unser Service Center weitergeleitet.

5.3.3 Ich wohne in der Nähe einer deutschen Landesgrenze. Funktioniert der Unfallmeldedienst dort?

Wenn Sie sich in der Nähe einer deutschen Landesgrenze befinden, kann es sein, dass sich Ihr Smartphone in ein ausländisches Mobilfunknetz einwählt.

Sobald Sie sich in einem ausländischen Mobilfunknetz eingewählt haben, wird der Unfallmeldedienst Sie darüber mithilfe einer Smartphone-Benachrichtigung informieren. Es kann sein, dass Sie diese Meldung gegebenenfalls mehrmals erhalten, und zwar immer dann, wenn Sie das deutsche Mobilfunknetz verlassen.

Weitere Informationen zur Nutzung des Unfallmeldedienstes im Ausland entnehmen Sie bitte der Antwort auf die Frage 5.3.2.

5.3.4 Muss ich, wenn ich im grenznahen Gebiet wohne, etwas beachten um den Unfallmeldedienst zu bedienen?

Nutzen Sie ein iPhone, sollten Sie das Roaming ausschalten, da das Smartphone nicht automatisch erkennen kann, ob Sie sich im Ausland befinden. Bei aktiviertem Roaming kann es sein, dass sich Ihr Smartphone in ein ausländisches Netz einwählt,

obwohl Sie sich noch in Deutschland befinden. Dabei überprüft das iPhone lediglich, ob Sie sich an einem Ort innerhalb des Ihnen zugeordneten Ländercodes (Vorwahlbereich: auf Ihrer SIM-Karte hinterlegt) befinden. Sofern Sie sich außerhalb dieses Bereichs befinden, interpretiert die Unfallmelde-App es als Aufenthalt im Ausland und deaktiviert die automatische Unfallmeldung.

5.4 Sonstiges

5.4.1 Was passiert, wenn mein Kind beim Spielen manuell den Unfallmeldedienst auslöst?

Bei der manuellen Auslösung des Unfallmeldedienstes setzt ein Countdown ein, der die Zeit bis zum Aufbau der Sprachverbindung an eine Notrufzentrale anzeigt. Während der ersten 10 Sekunden haben Sie die Möglichkeit, die Unfallmeldung über die App abzubrechen. Somit wird keine Sprachverbindung zur Notrufzentrale hergestellt. Eine Meldung wurde dann zwar bereits übermittelt, die Notrufzentrale der Autoversicherer oder unser Service Center wird jedoch über den Abbruch Ihrer Meldung informiert.

Wird der Vorgang von Ihnen nicht abgebrochen, wird der Anruf, je nach betätigtem Button, entweder von der Notrufzentrale der Autoversicherer oder unser Service Center entgegengenommen. Stellt der jeweilige Mitarbeiter fest, dass es sich um einen unbeabsichtigten Anruf handelt, beendet er das Gespräch. Es entstehen keine Kosten für Sie.

5.4.2 Wer zahlt die Rettungskräfte bei einer missbräuchlichen Auslösung?

Sofern Sie mit dem Unfallmeldedienst absichtlich einen Notruf ausgelöst haben, der sich als Fehlalarm herausstellt, müssen Sie die Kosten für den Einsatz der Rettungskräfte eigenständig übernehmen. Bitte beachten Sie außerdem, dass ein absichtlicher oder wissentlicher Missbrauch von Notrufen einen Straftatbestand darstellt.

5.4.3 Wer zahlt die Rettungskräfte, wenn ein Notfall aufgrund einer Fehlfunktion des Unfallmeldesteckers ausgelöst wird?

Wenn vom Unfallmeldedienst aufgrund einer Fehlfunktion ein Fehlalarm ausgelöst wird und Rettungskräfte an den vermeintlichen Unfallort geschickt werden, kommen keine Kosten auf Sie als Endnutzer zu.

5.4.4 Wie weit darf ich mich für die Freisprechfunktion von meinem Smartphone entfernen?

Die Freisprechfunktionen der unterschiedlichen Hersteller haben unterschiedliche Eigenschaften und unterliegen verschiedenen Qualitätsstandards. Schauen Sie bitte in das Benutzerhandbuch Ihres Smartphones oder wenden Sie sich an den entsprechenden Hersteller.

5.4.5 Auf was muss ich beim Gebrauch des Unfallmeldedienstes achten?

- Der Unfallmeldedienst sollte nur in Fahrzeugen genutzt werden, die dafür vorgesehen sind (s. Frage 4.2.1). Eine Liste der nicht für den Unfallmeldedienst geeigneten Fahrzeuge finden Sie auf www.umd.mobi/;
- Das Smartphone muss in einer sicheren Halterung angebracht oder anderweitig geschützt sein;
- Es besteht eine Bluetooth-Verbindung zwischen Smartphone und Unfallmeldestecker;
- Es besteht eine permanente Stromversorgung für den Unfallmeldestecker und das Smartphone besitzt genügend Akkuleistung;
- Für das genutzte Smartphone besteht ein gültiger Mobilfunkvertrag, ausreichend Guthaben bei Prepaid Verträgen, die Datengrenze ist noch nicht erreicht, das Smartphone ist eingeschaltet und die Ortungsfunktion aktiviert;
- Es besteht eine intakte Netzabdeckung von GPS und Mobilfunk (GSM).

5.4.6 Ist der Unfallmeldedienst barrierefrei?

Nein, der Unfallmeldedienst kann für Gehörlose und Taubstumme nicht in vollem Umfang gewährleistet werden.

Im Falle eines – automatisch oder manuell ausgelöst – Notfalls wird die Notrufzentrale der Autoversicherer, wenn kein Gespräch mit Ihnen zustande kommt, automatisch eine Rettungsleitstelle informieren. Bei einer Pannenmeldung von Ihnen hingegen ist eine Hilfeleistung Ihrer Versicherung ohne telefonische Verständigung nicht möglich. Für Gehörlose gilt ohnehin eine besondere Achtsamkeit im Umgang mit dem Unfallmeldedienst, um Fehlauflösungen zu vermeiden, da sie das akustische Signal bei einer Auslösung ggf. nicht wahrnehmen können.

5.4.7 Ist der Unfallmeldedienst auf die Nutzung im Auto und Straßenverkehr beschränkt?

Nein, der Unfallmeldedienst kann auch ohne den Unfallmeldestecker manuell verwendet werden, sofern die nötigen Systemvoraussetzungen erfüllt sind. So können Sie in anderen Notsituationen, z. B. Haushaltsunfällen manuell über die Unfallmelde-App den Button „Rettung anfordern“ verwenden und werden zu der Notrufzentrale der Autoversicherer weitergeleitet. Diese wird dann alle notwendigen Maßnahmen für eine schnelle Hilfeleistung einleiten.

6 Bestellung und Lieferung

6.1 Bestellportal

6.1.1 Wie kann ich bestellen?

Nachdem Sie sich in unserem Kundenportal registriert und eingeloggt haben, können Sie über die Bestellseite unter der Rubrik „Beratung und Services – Unfallmeldedienst“ die Bestellung vornehmen. Durch den Button „jetzt beantragen und bestellen“ wird der Bestellvorgang abgeschlossen.

6.1.2 Kann ich bei der Bestellung eine abweichende Lieferadresse angeben?

Der Versand des Unfallmeldesteckers erfolgt an die im Versicherungsvertrag angegebene Adresse, eine Lieferung an eine davon abweichende Anschrift ist nicht möglich.

6.1.3 Was passiert nach Abschluss meiner Bestellung?

Sie erhalten keine weitere Betätigung. Den Unfallmeldestecker sowie die Zugangsberechtigung werden Ihnen anschließend per DHL-Paket zugestellt.

6.1.4 Kann ich auch von meinem Tablet oder Smartphone aus bestellen?

Selbstverständlich. Unser Kundenportal ist so aufgebaut, dass es auf allen modernen Smartphones und Tablets fehlerfrei und voll funktionsfähig angezeigt werden kann.

6.2 Verwaltung

6.2.1 Was passiert beim Verlust des Unfallmeldesteckers?

Bitte melden Sie sich bei uns unter telefonischen Service-Hotline 02 11 / 53 63 62 12, damit wir Ihnen einen neuen Unfallmeldestecker zusenden können.

Bei der Registrierung des zweiten Unfallmeldesteckers folgen Sie bitte der Anweisung unter Punkt 3.2.4.4 „Wie melde ich meinen zweiten Unfallmeldestecker in der App an, wenn ich vorher bereits einen Unfallmeldestecker registriert hatte?“.

6.3 Lieferung/Retouren

6.3.1 Welche Versandkosten fallen an?

Es fallen für Sie keinerlei Versandkosten an.

6.3.2 Mit welchem Versanddienstleister wird mein Paket versendet?

Wir versenden Ihr Paket mit DHL.

6.3.3 Wie groß ist das Paket?

Das Paket hat eine Größe von etwa 30x12x5 cm.

6.3.4 Kann ich meine Bestellung auch an eine Packstation liefern lassen?

Nein, dies ist leider nicht möglich.

6.3.5 Was passiert, wenn das Paket von DHL an den Absender zurückgeschickt wurde?

Das Paket wird ein zweites Mal verschickt.

6.3.6 Was kann ich tun, wenn ich einen beschädigten Artikel erhalte?

Sollte der Artikel beschädigt oder in irgendeiner Weise nicht in Ordnung sein, melden Sie sich bitte bei uns unter telefonischen Service-Hotline 02 11 / 53 63 62 12. Hier erhalten Sie weitere Informationen zu einem möglichen Retroure-Verfahren.

6.3.7 Das Paket weist Beschädigungen auf. Was muss ich tun?

Ist das Paket beschädigt, geben Sie dies bitte direkt dem liefernden DHL-Mitarbeiter bei der Paketübergabe an.

Sie haben das Recht, die Annahme des Pakets zu verweigern. In diesem Fall wird DHL das Paket an uns retournieren und wir werden ein neues Paket an Sie versenden.

Außerdem haben Sie als Kunde die Möglichkeit zu prüfen, ob es sich bei der Beschädigung um eine Beschädigung des Kartons handelt und der Stecker unbeschädigt ist. Falls Sie sich nicht sicher sind, ob der Stecker einsatzbereit ist, weiter mit der Frage 6.3.8.

6.3.8 Was kann ich tun, wenn mein Unfallmeldestecker defekt ist?

Melden Sie sich bitte bei uns unter telefonischen Service-Hotline 02 11 / 53 63 62 12. Hier erhalten Sie weitere Informationen zu einem möglichen Retroure-Verfahren

6.3.9 Wie versende ich eine Retoure?

Sie erhalten von unserem Service-Center, erreichbar unter der Telefonnummer 02 11 / 53 63 62 12, einen Retourenschein und können damit den Unfallmeldestecker kostenfrei zurücksenden.

6.3.10 Wo überall kann ich meine Rücksendung abgeben?

Das Paket können Sie bequem bei jeder DHL-Filiale und jedem DHL-Partner abgeben.

7 Datenschutz und Datensicherheit

7.1 Datenaufkommen

7.1.1 Welche Daten werden vom Unfallmeldedienst erhoben und gespeichert?

Um die Leistungen des Unfallmeldedienstes erbringen zu können, werden folgende personenbezogene Daten erhoben und gespeichert:

- Ihre Kundennummer,
- Ihre Mobilfunknummer,
- das Kennzeichen Ihres versicherten Fahrzeugs,
- Modell, Hersteller, ID und Betriebssystem Ihres verwendeten Smartphones.

Darüber hinaus werden lediglich Daten zu den ausgelösten Fällen verzeichnet. Erkennt der Unfallmeldestecker einen Aufprall, versendet die Unfallmelde-App die für die Hilfeleistung notwendigen Daten, die in einer gesicherten Datenbank gespeichert werden. Der Datensatz enthält:

- Ihren aktuellen Standort,
- Ihre letzte Fahrtrichtung und
- Informationen über die Klassifizierung der Unfallschwere.

Bei einem Blechschaden oder einer Panne nimmt unser Service Center weitere wichtige Informationen (z. B. ob Ihr Fahrzeug abgeschleppt werden muss) auf. Bei einem Notfall nimmt die Notrufzentrale der Autoversicherer ggf. weitere für die Rettung notwendige Informationen auf (z. B. Anzahl der verletzten Personen). Diese werden nur an die Rettungsleitstellen weitergegeben und nicht gespeichert.

Sofern es sich bei der Auslösung um eine Fehlauflösung handelt, wird der Vorgang geschlossen und die Daten gespeichert.

7.1.2 Welche Daten werden während der Fahrt gesammelt?

Solange kein Hilferuf ausgelöst wird, zeichnet die App lediglich die letzten beiden vom Smartphone ermittelten Positionsdaten sowie die aktuelle Fahrzeugposition auf, ohne sie zu senden. Ältere Daten werden kontinuierlich überschrieben.

7.1.3 Wie sind meine Daten vor dem unbefugten Zugriff Dritter geschützt?

Die Übertragung der Daten findet verschlüsselt über ein vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziertes Branchennetz, statt. Dritte erhalten keinen Zugang zu den Daten der Versicherten. Einzig autorisierte Dienstleister, die beispielsweise einen Abschleppwagen für Sie organisieren sollen, erhalten die zu diesem Zweck notwendigen Informationen (z. B. den Standort). Die ermittelten Daten werden allein zu dem Zweck der Erbringung von Rettungs- und Hilfemaßnahmen verwendet.

7.1.4 Wann werden welche Daten von mir übertragen?

Daten werden ausschließlich beim Auslösen übermittelt oder wenn Sie sich erstmalig

in der Unfallmelde-App registrieren. Bei der Auslösung übermittelt die App sofort Ihre aktuelle Position sowie zwei Vorpositionen. Diese Daten werden dem Mitarbeiter der Notrufzentrale der Autoversicherer angezeigt. Nach einer Auslösung werden bis zu sechs weitere Positionen an den Mitarbeiter übermittelt, damit dieser Fehlauflösungen – insbesondere bei Fällen ohne Sprachverbindung – besser beurteilen kann.

7.1.5 Wie kann ich erfahren, welche Daten beim Unfallmeldedienst über mich gespeichert sind?

Eine umfassende Information über die im Rahmen des Unfallmeldedienstes erhobenen, verarbeiteten und genutzten Daten befindet sich in der Datenschutzerklärung. Diese müssen Sie in der Unfallmelde-App zwecks der Nutzung des Unfallmeldedienstes akzeptieren und sind anschließend im Menü weiter einsehbar.

Darüber hinaus können Sie gemäß § 34 (Bundesdatenschutzgesetz) BDSG und Art. 23 Code of Conduct Auskunft bei uns oder unserer Servicegesellschaft als Anbieter des Unfallmeldedienstes verlangen. Sie erhalten auf diese Weise eine Auflistung der über Sie gespeicherten Daten. Auskunftersuche können Sie an die, in der Datenschutzerklärung für den Unfallmeldedienst im Menüpunkt „Informationen“ der Unfallmelde-App unter Ziffer VII.1., genannte Stellen richten.

7.1.6 Kann meine Versicherung analysieren, wie ich Auto fahre?

Nein, dies ist nicht möglich. Die GPS-Daten in der App werden kontinuierlich überschrieben (s. Frage 7.1.2).

7.1.7 Werden die gespeicherten Daten vom Unfallmeldedienst personenbezogen gespeichert?

Eine Auflistung über die personenbezogenen Daten die gespeichert werden, finden Sie unter der Frage „Welche Daten werden vom Unfallmeldedienst gesammelt und gespeichert?“.

Darüber hinaus werden lediglich Daten zu den ausgelösten Fällen verzeichnet.

Erkennt der Unfallmeldestecker einen Aufprall, versendet die Unfallmelde-App Unfallvorgangsdaten. Der Datensatz enthält einen Zeitstempel, den Standort, die letzte Fahrtrichtung und Informationen über die Stärke des Aufpralls. Außerdem validiert die Notrufzentrale bzw. unser Service Center die Daten und nimmt ggf. weitere Informationen im Gespräch mit Ihnen auf.

7.1.8 Kann ich der Speicherung meiner personenbezogenen Daten widersprechen?

Ja, Sie können eine etwaige Einwilligung in die Erhebung und Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit ganz oder teilweise mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Im Falle Ihres Widerrufs können ggf. bestimmte Dienste nicht mehr oder nur noch eingeschränkt erbracht werden. Ein Widerruf ist an die, in der Datenschutzerklärung für den Unfallmeldedienst im Menüpunkt „Informationen“ der Unfallmelde-

App unter Ziffer VII.1., genannte Stellen und den dort benannten Kontaktdaten zu richten.

7.1.9 Wie werden meine Daten bei einem Unfall von meinem Smartphone übertragen?

Die Daten werden von Ihrer Unfallmelde-App über das Internet verschlüsselt versendet. Sofern Sie keine Internetverbindung besitzen, werden die Informationen von Ihrem Smartphone via SMS an den Unfallmeldedienst übermittelt.

7.2 Datenschutz im Kundenportal

7.2.1 Was ist eine SSL-Verschlüsselung?

SSL ("Secure Socket Layer") ist ein moderner Internet-Sicherheitsstandard der gewährleistet, dass die Authentifikation (Identitätsfeststellung) miteinander kommunizierender Stationen und die Vertraulichkeit der Daten (Codierung) sichergestellt wird. Sie können diese sichere Übertragung an einem Schloss-Symbol in Ihrem Browser erkennen. Internetseiten, die verschlüsselte Inhalte anbieten, enthalten in der Adresse die Angabe "https" statt "http".

7.2.2 Sind meine Daten sicher?

Ihre personenbezogenen Daten sind bei uns sicher aufgehoben. Sie werden ausschließlich im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen verwendet. Jegliche Kommunikation ist mit 256-Bit SSL verschlüsselt, das ein bewährtes und sehr sicheres Datenübertragungsverfahren im Internet ist.

8 Vertragswesen

8.1.1 Ich möchte den Unfallmeldedienst nicht weiter nutzen. Wie kann ich diesen kündigen?

Dies finden Sie in Ihren Besonderen Bedingungen zum Kfz-Unfallmeldedienst unter 9.3, welche Sie von uns bei der Bestellung im Kundenportal erhalten haben.

8.1.2 An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen zu meinem Kfz-Vertrag habe?

Bei Fragen zu Ihrem Kfz-Versicherungsvertrag wenden Sie sich bitte an Ihren Berater vor Ort oder rufen Sie uns unter der Telefonnummer 0531/20 20 an.

9 Wechselprozesse

9.1 SIM-Karten-Wechsel

9.1.1 Was muss ich tun, wenn ich meinen Mobilfunkvertrag wechsele?

Bei Android-Geräten:

1. Tauschen Sie die SIM-Karte aus.
2. Die Unfallmelde-App sollte registrieren, dass Sie eine neue SIM-Karte eingelegt haben und Sie mit einer Benachrichtigung dazu auffordern, die neue Rufnummer zu bestätigen. Die neue Telefonnummer wird Ihnen vorgeblendet.
3. Sobald Sie die Rufnummer bestätigen, wird ein erneuter Funktionsanruf abgesetzt. Sofern dieser erfolgreich war, ist der Unfallmeldedienst wieder funktionsfähig.

Bei iOS-Geräten:

Bei iOS-Geräten kann die Unfallmelde-App diesen SIM-Karten-Wechsel nicht automatisch erkennen. Diese zeigt trotzdem den Status „System voll einsatzbereit“ an, obwohl der Unfallmeldedienst nur eingeschränkt funktionsfähig ist. Sie können weiterhin manuell oder automatisch einen Notruf auslösen, allerdings werden dem Mitarbeiter in der Notrufzentrale der Autoversicherer oder dem Service Center Ihres Versicherers keine Daten angezeigt, was eine Hilfeleistung erschwert.

1. Gehen Sie deswegen in der Unfallmelde-App auf das Menü „Einstellungen“ und wählen Sie dort den Punkt „Registrierte Rufnummer ändern“ aus.
2. Folgen Sie den Anweisungen, bis Sie den Funktionstest erfolgreich beendet haben. Erst dann ist der Unfallmeldedienst voll funktionsfähig.

9.2 Smartphone-Wechsel

Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an unsere telefonischen Service-Hotline unter 02 11 / 53 63 62 12.

9.3 Versicherungs-Wechsel

9.3.1 Ich wechsele meine Versicherung und möchte den Unfallmeldedienst bei meiner neuen Versicherung ebenfalls nutzen. Was muss ich tun?

Mit der Kündigung der Kfz-Versicherung bei uns endet auch der Unfallmeldedienst. Mit dem Wechsel zu einem neuen Kfz-Versicherer kann der Unfallmeldedienst nicht weiter genutzt werden.

9.4 Fahrzeug-Wechsel

Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an unsere telefonischen Service-Hotline unter 02 11 / 53 63 62 12.

10 Häufige Fehler und Hilfestellung

10.1 Bluetooth-Probleme

10.1.1 Wie kann ich das Verbinden mit dem Unfallmeldestecker und der Unfallmelde-App mit meinem Smartphone eventuell beschleunigen?

1. Stellen Sie sicher, dass der Unfallmeldestecker (LED) blinkt, wenn dieser in der 12-V-Steckdose ist.
2. Stellen Sie sicher, dass Ihr Smartphone mit keinem anderen Bluetooth-Gerät (z. B. Freisprecheinrichtung) verbunden ist. Bei einigen Smartphones ist die Parallelnutzung mit anderen Geräten erst nach der Registrierung möglich.
3. Stellen Sie sicher, dass kein anderer Nutzer mit dem Unfallmeldestecker verbunden ist.
4. Stellen Sie sicher, dass kein anderer Account zum Unfallmeldestecker registriert war. Das bedeutet: Nutzen Sie nur Ihren eigenen Unfallmeldestecker und den für Sie vorgesehenen Account (Kontokennung und Aktivierungsdaten).
5. Gehen Sie auf die Bluetooth-Einstellungen in Ihrem Smartphone und entkoppeln Sie den Unfallmeldestecker von Ihrem Smartphone und schalten Sie anschließend die Bluetooth-Verbindung aus.
6. Entfernen Sie den Unfallmeldestecker aus der Stromquelle.
7. Schalten Sie die Bluetooth-Verbindung wieder ein und prüfen Sie in den Bluetooth-Einstellungen, dass der Unfallmeldestecker nicht angezeigt wird.
8. Schließen Sie den Unfallmeldestecker wieder an die Stromquelle an.
9. Gehen Sie auf die Bluetooth-Einstellungen in Ihrem Smartphone und suchen Sie nach Ihrem Unfallmeldestecker. Wählen Sie „UMS Android“ oder „UMS iPhone“ aus, je nachdem welches Betriebssystem Sie verwenden. Koppeln Sie erneut und warten die Bestätigung ab.
10. Sobald der Unfallmeldestecker mit dem Smartphone gekoppelt ist, können Sie den Hauptbildschirm der Unfallmelde-App öffnen. Gehen Sie im Menü auf „Stecker registrieren“ und versuchen Sie erneut die Unfallmeldestecker-Registrierung durchzuführen.

Alternativ: Wenn Sie vorher die App bereits unter „Stecker registrieren“ geöffnet hatten, so können Sie ebenfalls den Zurückbutton auf Ihrem Smartphone nutzen. Sie sollten direkt in den Dialog „Steckerregistrierung“ zurückgeführt werden.

11. Die Unfallmelde-App sollte Sie nun automatisch zum nächsten Bildschirm weiterleiten und die Bluetooth-Verbindung einleiten. Dies kann insbesondere beim Gastnutzer oder älteren Smartphones bis zu 2 Minuten dauern.
12. Falls es wieder einige Zeit benötigt den Unfallmeldestecker zu registrieren, so wiederholen Sie die Schritte 1 -11.

10.1.2 Gibt es Apps, die das Pairing des Unfallmeldesteckers mit der Android App stören?

Bestimmte Apps, die den Umgang des Smartphones mit Bluetooth-Verbindungen erleichtern bzw. beeinflussen sollen, könnten beim Pairing des Unfallmeldesteckers für Irritationen sorgen. Dazu zählen beispielweise Bluetooth Management Apps wie

- Smart Connect
- Bluetooth Auto Connect
- Bluetooth Manager ICS
- Btoolkit Bluetooth Manager
- Auto Bluetooth

Sollten Sie eine Bluetooth Management-App verwenden, so beenden Sie diese bitte vor Ihrem nächsten Unfallmeldestecker-Pairing.

1. Wählen Sie Einstellungen auf Ihrem Smartphone.
2. Wählen Sie dann die Option "Anwendungsmanager" bzw. alternativ je nach Android-Version die Option "Apps".
3. In der angezeigten Liste der installierten Apps wählen Sie den Eintrag zu Ihrer Bluetooth Management App.
4. Es erscheint der Screen "App-Info" - beenden Sie dort die App über den Button "Stoppen erzwingen" bzw. "Beenden erzwingen".

10.2 Smartphone-Benachrichtigungen

10.2.1 Die Unfallmelde-App meldet den Returncode -5 beim Pairing mit dem Unfallmeldestecker. Was bedeutet das?

Pro Unfallmeldestecker können Sie maximal einen Hauptnutzer und vier Gastnutzer anlegen. Der Returncode -5 weist daraufhin, dass der Stecker bereits für die Registrierung mit einem anderen Hauptbenutzer und einem anderen Smartphone verwendet wurde und nun versucht wird, einen zusätzlichen Hauptbenutzer mit einem anderen Smartphone mit dem Stecker zu registrieren. Deshalb weist der Unfallmeldestecker die Verbindung ab.

In diesem Fall sollte sich der registrierte Hauptnutzer zuerst wieder per App mit dem Unfallmeldestecker verbinden, um den Stecker dann über den Menüpunkt "Einstellungen" und "Stecker komplett zurücksetzen" auf die Werkseinstellung zurückzusetzen. Anschließend kann sich der andere Hauptnutzer mit dem Unfallmeldestecker verbinden.

Mein Smartphone zeigt keine Push-Nachrichten an. Wie kann ich dies ändern?

Falls Sie z. B. nach Änderung Ihres Kennzeichens durch Ihren Versicherer keine Push-Nachricht erhalten haben, so überprüfen Sie bitte folgende Schritte:

1. Achten Sie darauf, dass Ihr Smartphone eine Verbindung zum Internet herstellen kann und online ist.
2. Falls Sie eine oder mehrere App(s) zum Energiesparen verwenden, so beenden Sie diese, da die App(s) die Datenverbindung unter bestimmten Bedingungen beendet (beenden).
3. Falls Sie eine sogenannte „Task-Killer-App“ verwenden, die mehr Speicherplatz ermöglicht oder im Hintergrund laufende Programme beendet, so beenden Sie diese App, um Push-Benachrichtigungen empfangen zu können. Falls Sie weiterhin die Task-Killer-App benutzen möchten, so sollten Sie für die Unfallmelde-App eine Ausnahmeregel hinzufügen.

4. Achten Sie darauf, dass die Übertragung von Hintergrunddaten nicht eingeschränkt ist.
 - a. Gehen Sie zu den Einstellungen auf Ihrem Smartphone.
 - b. Gehen Sie zu dem Menüpunkt „Datennutzung“/ „Datenverbrauch“.
 - c. Setzen Sie einen Haken bei „Mobile Datenverbindung“, so dass eine stabile Verbindung für den Empfang von Push-Nachrichten gewährleistet werden kann.
5. Aktivieren Sie in der Unfallmelde-App auch die Benachrichtigungen.
 - a. Gehen Sie zu den Einstellungen Ihres Smartphones.
 - b. Gehen Sie zu dem Punkt „Anwendungsmanager“ oder „Apps“.
 - c. Suchen Sie nach der Unfallmelde-App und öffnen Sie diese.
 - d. Setzen Sie den Haken bei „Benachrichtigungen anzeigen“, sofern hier noch kein Haken gesetzt ist.
6. Falls Sie immer noch keine Push-Nachrichten erhalten sollten, fahren Sie das Smartphone noch einmal herunter und starten es erneut.

10.3 Standortdaten

10.3.1 Standortdaten werden bei der Android-App nicht versendet und/ oder Standortdaten werden nicht im Logbucheintrag angezeigt. Was können Sie tun?

Falls Sie eine Auslösung betätigt haben und im Service Center erfahren, dass keine Positionsdaten angekommen sind, so überprüfen Sie bitte folgende Schritte:

1. Gehen Sie in der Unfallmelde-App im Menü auf „Logbuch“.
2. Schauen Sie im Logbuch nach, ob hier die Positionsdaten eingetragen sind.
3. Falls diese Daten nicht im Logbuch eingetragen sind, so prüfen Sie, ob Ihr Standort in der Google-Maps-App angezeigt wird.
4. Falls danach noch keine Positionsdaten angezeigt werden, so gehen Sie zu den Einstellungen von Google Maps. Überprüfen Sie, ob dort die Standortdaten aktiviert sind.
5. Überprüfen Sie auch, ob Sie Ihr Smartphone berechtigt haben, den Standort wiederzugeben. Gehen Sie dafür in Ihre Einstellungen, zu dem Punkt „Standort“.
6. Aktivieren Sie bitte die Standort-Einstellungen.
7. Wenn Sie die Standort-Einstellungen aktiviert haben und dennoch bei einer Auslösung keine Daten versendet werden, so prüfen Sie nach, ob Sie an Ihrem Standort ggf. keinen GPS Empfang haben.

Hinweis: Wenn im Hauptbildschirm der Unfallmelde-App steht „System eingeschränkt bereit“, so liegt ein geringer GPS-Empfang vor.

11 Sonstige Fragen

11.1 Entwicklung des Unfallmeldedienstes

11.1.1 Wie wurde der Unfallmeldedienst getestet?

Alle wesentlichen Komponenten des Unfallmeldedienstes – Unfallmeldestecker, Unfallmelde-App und die Infrastruktur – wurden von Beginn der Entwicklungsphase an Tests unterzogen, um Produkt und Dienstleistung technisch und fachlich zu optimieren. So wurde beispielsweise im Zuge von Crashtests die Zuverlässigkeit des Unfallmeldesteckers nachgewiesen. In Belastungstests wurde die Zuverlässigkeit der Unfallmelde-App und der Infrastruktur getestet und in Feldtests die Benutzerfreundlichkeit der Komponenten.

11.1.2 Warum hat die Versicherungswirtschaft den Unfallmeldedienst entwickelt?

Viele Autofahrer wünschen sich einen automatischen Hilferuf, um in Notfällen Hilfe zu erhalten. Diesen Wunsch möchte die Versicherungswirtschaft auch Fahrern von Fahrzeugmodellen ermöglichen, die noch nicht mit einem ab Werk integrierten eCall-System oder einem vergleichbaren Herstellersystem ausgestattet sind.

11.1.3 Macht der eCall den Unfallmeldedienst in wenigen Jahren schon wieder überflüssig?

Wenn der europäische eCall ab April 2018 für neue Fahrzeugmodelle verpflichtend wird, werden noch über einen längeren Zeitraum sehr viele Fahrzeuge auf Deutschlands Straßen unterwegs sein, die nicht mit einem solchen System ausgestattet sind. Der Unfallmeldestecker kann für alle Pkw genutzt werden, vorausgesetzt diese verfügen über eine 12-V-Steckdose (Zigarettenanzünder, gemäß Norm SAE J563, genauere Informationen finden Sie in der ausführlichen Bedienungsanleitung) und der Kfz-Versicherer nimmt am Unfallmeldedienst teil.

11.1.4 Was steht beim Unfallmeldedienst für Autoversicherer im Vordergrund?

Im Vordergrund steht schnelle Hilfe nach einem Unfall. Wurden durch den Unfall Personen verletzt, sorgt der Unfallmeldedienst dafür, dass unverzüglich Rettungskräfte alarmiert werden. Die Polizei wird gerufen, wenn diese die Unfallstelle räumen muss.

Wenn keine Rettungskräfte erforderlich sind, unterstützt der Unfallmeldedienst bei der Organisation der Hilfeleistung. Sollten Sie die Zeit für eine Schadenerstaufnahme haben, können Sie den Schaden natürlich sofort an Ihre Versicherung melden.

11.1.5 Wer hat den Unfallmeldedienst entwickelt?

Die deutsche Versicherungswirtschaft hat den Unfallmeldedienst von der GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG in Zusammenarbeit mit namhaften Industriepartnern (Bosch und IBM) entwickeln lassen. Zahlreiche Kraftfahrtversicherer waren dabei in die Entwicklung eingebunden.

11.1.6 Welche Bedingungen gemäß ethischer Standards werden in der Produktion der Unfallmeldestecker eingehalten?

Bei der Produktion des Unfallmeldesteckers wird sich an internationale Richtlinien gehalten. Insbesondere werden Kinderarbeit (Menschen, die jünger als fünfzehn Jahre sind und beschäftigt werden), Formen der Zwangs- oder Pflichtarbeit sowie Diskriminierung in Bezug auf Beschäftigung oder sonstige jegliche Diskriminierung nicht akzeptiert.