



# Fragen und Antworten zum Unfallmeldedienst

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Unfallmeldedienst.....	6
1.1 Funktionsweise.....	6
1.1.1 Was ist der Unfallmeldedienst?.....	6
1.1.2 Wie wird ein automatischer Notruf ausgelöst?.....	6
1.1.3 Was passiert nach der Meldung eines Notrufs?.....	6
1.1.4 Kann ich einen Notruf auch manuell auslösen?.....	6
1.1.5 Was passiert, wenn bei einem automatischen Notruf keine Sprachverbindung zustande kommt oder ich nicht antworte?.....	6
1.1.6 Warum wird zuerst eine Sprachverbindung aufgebaut und nicht sofort ein Rettungswagen zur Unfallstelle losgeschickt?.....	7
1.1.7 Kann ich den Unfallmeldedienst auch ohne Netzempfang meines Smartphones nutzen?.....	7
1.1.8 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 Autobatterie?.....	8
2.1.3.1 Was passiert, wenn bei einem schweren Unfall die Stromversorgung des Unfallmeldesteckers abbricht?.....	8
2.1.4 Wie kann ich meinen Unfallmeldestecker zurücksetzen und entkoppeln?.....	8
2.1.5 Was passiert beim Verlust des Unfallmeldesteckers?.....	9
3 Unfallmelde-App.....	10
3.1 Wie funktioniert die Standortermittlung?.....	10
3.2 Was bedeuten die verschiedenen Statusmeldungen?.....	10
3.2.1 Die App zeigt „System ist einsatzbereit“ an. Was bedeutet das?.....	10
3.2.2 Die App zeigt „System manuell nutzbar“ an. Was bedeutet das?.....	10
3.2.3 Die App zeigt „System eingeschränkt bereit“ an. Was bedeutet das?.....	10
3.2.4 Die App zeigt „System ist inaktiv“ an. Was bedeutet das?.....	11
3.2.5 Die App zeigt „System ist deaktiviert“ an. Was bedeutet das?.....	11
3.3 Wie kann die Unfallmelde-App beendet werden?.....	11

3.4	Wofür ist das „Logbuch“?	11
3.5	Stecker registrieren	12
3.5.1	Wie verbinde ich den Unfallmeldestecker mit der App?	12
3.5.2	Wofür stehen die letzten drei Zeichen, wenn ich mich mit dem Unfallmeldestecker über Bluetooth verbinden möchte?	12
3.5.3	Wie melde ich meinen zweiten Unfallmeldestecker in der App an, wenn ich vorher bereits einen Unfallmeldestecker registriert hatte?	12
3.6	Gastnutzer verwalten	13
3.6.1	Wie können Familie und Freunde den Unfallmeldedienst mit nutzen?	13
3.6.2	Wie können Gastnutzer gelöscht werden?	13
3.7	Sonstiges	13
3.7.1	Welche Zugriffe benötigt die Unfallmelde-App auf meinem Smartphone?	13
4	Anmeldung beim Unfallmeldedienst	14
4.1	Anmeldung	14
4.1.1	Wie kann ich mich für den Unfallmeldedienst anmelden?	14
4.2	Kosten	14
4.2.1	Welche Kosten können bei der Nutzung des Unfallmeldedienstes auf mich zukommen?	14
4.2.2	Wann werden SMS verschickt?	14
4.2.2.1	Falls ein Versand per SMS erfolgt, wie oft wird versucht die SMS zu verschicken?	14
4.2.2.2	Wie lange werden Daten ohne Netzabdeckung vorgehalten?	15
4.3	Voraussetzungen	15
4.3.1	Welche technischen Voraussetzungen muss ich erfüllen, um am Unfallmeldedienst teilnehmen zu können?	15
4.3.2	Funktioniert der Unfallmeldedienst auch dann, wenn der Zigarettenanzünder nicht im Armaturenbrett, sondern z. B. im Kofferraum ist?	15
4.3.3	Kann ich den Unfallmeldestecker auch für Wohnmobile/Transporter/LKW nutzen?	15
4.3.4	Wie kann ich herausfinden, ob mein Smartphone mit dem Unfallmeldedienst kompatibel ist?	16
4.3.5	Ich besitze kein eigenes Auto. Kann ich den Unfallmeldedienst auch mit Carsharing-Diensten verwenden?	16
4.3.6	Kann ich den Unfallmeldedienst auch mit einem Wechselkennzeichen verwenden?	16
5	Betrieb und Nutzung	17
5.1	Regelmäßige Nutzung	17
5.1.1	Muss ich die Unfallmelde-App jedes Mal öffnen, wenn ich ins Auto einsteige?	17

5.2	Nutzungsgebiete .....	17
5.2.1	In welchen Ländern funktioniert der Unfallmeldedienst?.....	17
5.2.2	Was geschieht mit dem Unfallmeldedienst, wenn ich ins Ausland fahre? .....	17
5.2.3	Ich wohne in der Nähe einer deutschen Landesgrenze. Funktioniert der Unfallmeldedienst dort? .....	18
5.2.4	Muss ich, wenn ich im grenznahen Gebiet wohne, etwas beachten um den Unfallmeldedienst zu nutzen? .....	18
5.3	Sonstiges .....	18
5.3.1	Kann der Unfallmeldedienst aus Versehen ausgelöst werden und was passiert dann? .....	18
5.3.2	Wer zahlt die Rettungskräfte bei einer missbräuchlichen Auslösung? .....	18
5.3.3	Wer zahlt die Rettungskräfte, wenn ein Notfall aufgrund einer Fehlfunktion des Unfallmeldesteckers ausgelöst wird? .....	19
5.3.4	Ist der Unfallmeldedienst auf die Nutzung im Auto und Straßenverkehr beschränkt? .....	19
6	Beantragung und Lieferung .....	20
6.1	Wie kann ich den Unfallmeldedienst beantragen? .....	20
6.2	Wie lange ist die Lieferzeit?.....	20
6.3	Gibt es eine maximale Anzahl der Unfallmeldestecker, die bestellt werden darf?..	20
7	Vertragswesen.....	21
7.1	Ich möchte den Unfallmeldedienst nicht weiter nutzen. Wie kann ich diesen kündigen?.....	21
7.2	Ich habe mein Fahrzeug abgemeldet/verkauft, was passiert mit dem Unfallmeldedienst? .....	21
7.3	Was muss ich bei einem Fahrzeugwechsel beachten? .....	21
7.4	An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen zu meinem Versicherungsvertrag habe? .....	21
8	Wechselprozesse .....	22
8.1	SIM-Karten-Wechsel .....	22
8.1.1	Was muss ich tun, wenn ich meinen Mobilfunkvertrag wechsele?.....	22
8.2	Smartphone-Wechsel.....	22
9	Datenschutz und Datensicherheit .....	23
9.1	Datenaufkommen.....	23
9.1.1	Welche Daten werden vom Unfallmeldedienst erhoben und gespeichert? .....	23
9.1.2	Welche Daten werden während der Fahrt gesammelt? .....	23
9.1.3	Wie sind meine Daten vor dem unbefugten Zugriff Dritter geschützt? .....	23
9.1.4	Kann meine Versicherung analysieren, wie ich Auto fahre? .....	24

9.1.5	Wie werden meine Daten bei einem Unfall von meinem Smartphone übertragen? .....	24
10	Häufige Fehler und Hilfestellungen .....	25
10.1	Bluetooth-Probleme .....	25
10.1.1	Wie kann ich das Verbinden mit dem Unfallmeldestecker und der Unfallmelde-App mit meinem Smartphone eventuell beschleunigen? .....	25
10.1.2	Gibt es Apps, die die Kopplung des Unfallmeldesteckers mit der Unfallmelde-App stören? .....	25
10.2	Smartphone-Benachrichtigungen.....	26
10.2.1	Die Unfallmelde-App meldet den Returncode -5 beim Pairing mit dem Unfallmeldestecker. Was bedeutet das? .....	26
10.2.1.1	Mein Smartphone zeigt keine Push-Nachrichten an. Wie kann ich dies ändern?.....	26
10.3	Standortdaten .....	27
10.3.1	Die Standortdaten werden bei der Android-App nicht versendet und/oder Standortdaten werden nicht im Logbuch angezeigt. Was kann ich tun?.....	27
10.4	Ich benötige Hilfe zum Unfallmeldedienst / Unfallmeldestecker. Wohin kann ich mich wenden? .....	27
11	Sonstige Fragen .....	28
11.1	Entwicklung des Unfallmeldedienstes .....	28
11.1.1	Wie ist sichergestellt, dass der Unfallmeldedienst zuverlässig funktioniert? ....	28
11.1.2	Warum hat die Versicherungswirtschaft den Unfallmeldedienst entwickelt? ....	28
11.1.3	Macht der eCall den Unfallmeldedienst in wenigen Jahren schon wieder überflüssig? .....	28
11.1.4	Wer hat den Unfallmeldedienst entwickelt? .....	28

# 1 Unfallmeldedienst

## 1.1 Funktionsweise

### 1.1.1 Was ist der Unfallmeldedienst?

Der Unfallmeldedienst ist ein automatisches Notrufsystem, das die deutsche Versicherungswirtschaft entwickelt hat. Der Unfallmeldedienst trägt dazu bei, dass Rettungskräfte bei einem schweren Unfall schneller Hilfe leisten können.

Kernstück des Notrufsystems 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. Im Falle eines schweren Unfalls leiten die speziell auf Notfälle geschulten Mitarbeiter sofort die nötigen Rettungsmaßnahmen ein.

### 1.1.2 Wie wird ein automatischer Notruf ausgelöst?

Der Unfallmeldestecker besitzt eine Sensortechnik, die die Schwere eines Aufpralls erkennt. Registriert der Stecker einen schweren Unfall, sendet er diese Information an Ihr Smartphone, das über die Unfallmelde-App automatisch einen Notruf absetzt.

### 1.1.3 Was passiert nach der Meldung eines Notrufs?

Bei einem schweren Aufprall meldet die Unfallmelde-App den Unfall, die aktuelle Position Ihres Fahrzeugs, die letzte Fahrtrichtung und Ihre Rufnummer an die Notrufzentrale. Gleichzeitig wird eine Sprachverbindung zwischen Ihnen und der Notrufzentrale hergestellt (Bei iOS Geräten muss sich die App im Vordergrund befinden, ansonsten muss der Aufbau der Sprachverbindung bestätigt werden, oder Sie werden von der Notrufzentrale zurückgerufen). 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, 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 Mitarbeiter der Notrufzentrale einen Rückruf ein. Sofern Sie auf diesen nicht antworten, leitet die Notrufzentrale 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 Mitarbeiter der Notrufzentrale erkennen, ob Sie nach einer Auslösung weiterfahren oder nicht. Bewegen Sie sich mit Ihrem Fahrzeug fort, geht der Mitarbeiter von einem Fehlalarm aus. In diesem Fall wird keine Rettungsleitstelle informiert.

#### **1.1.6 Warum wird zuerst eine Sprachverbindung aufgebaut und nicht sofort ein Rettungswagen zur Unfallstelle losgeschickt?**

Wie 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.

#### **1.1.7 Kann ich den Unfallmeldedienst auch ohne Netzempfang meines Smartphones nutzen?**

Eine Sprachverbindung kann nur aufgebaut werden, wenn Ihr Smartphone Netzempfang hat. Wenn nun ein automatischer Notfall vom Unfallmeldestecker gemeldet wird, versucht Ihr Smartphone zunächst über die mobilen Daten die Informationen an die Notrufzentrale weiterzuleiten. Wurden die Daten erfolgreich übersendet, leiten die Mitarbeiter einen Rückruf an Sie ein. Das weitere Vorgehen ist in der Frage 1.1.5 beschrieben. War die Datenübermittlung auch nach zwei Versuchen erfolglos, versucht die Unfallmelde-App die Meldung via SMS zu versenden. Wenn gar kein Mobilfunknetz verfügbar ist, kann es sein, dass die SMS erst verspätet, also wenn das Smartphone wieder Netzempfang hat, versendet wird. Die Unfallmeldung wird dann erst verspätet ausgelöst.

#### **1.1.8 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 mehrere 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 demselben Smartphone bzw. derselben App zu nutzen.

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

Ist die Zündung im Auto abgeschaltet, der Stecker wird aber noch mit Strom versorgt, versetzt sich der Unfallmeldestecker nach ca. einer Stunde selbstständig in einen Schlafmodus. So wird sichergestellt, dass die Batterie des Autos nicht unnötig in Anspruch genommen wird.

#### 2.1.3.1 Was passiert, wenn bei einem schweren Unfall die Stromversorgung des Unfallmeldesteckers abbricht?

Der Stecker hat eine 20 Millisekunden dauernde, sogenannte Minimal-Pufferung. Selbst wenn der Stecker bei einem schweren Unfall von der Stromversorgung getrennt wird, sorgt diese Pufferung dafür, dass Informationen an das Smartphone gesendet werden können. Die Unfallmelde-App übermittelt sofort einen entsprechenden Datensatz und baut anschließend eine Sprachverbindung auf (Notruf). Voraussetzung ist allerdings, dass das Smartphone nicht derart beschädigt wird, dass das Telefonieren unmöglich geworden ist. Reißt die Verbindung zwischen Unfallmeldestecker und Smartphone ab, noch bevor die ersten Schwereindex-Werte gesendet wurden, kann kein Datensatz versendet werden. Deswegen sollte das Smartphone immer sicher im Fahrzeug angebracht sein.

#### 2.1.4 Wie kann ich meinen Unfallmeldestecker zurücksetzen und entkoppeln?

Wenn Sie Ihren Unfallmeldestecker nicht mehr benötigen, sollte dieser zuerst zurückgesetzt und dann entkoppelt werden.

Für das Zurücksetzen des Steckers muss der Stecker mit Strom versorgt und über Bluetooth mit dem Smartphone verbunden sein. Das Zurücksetzen funktioniert, indem Sie die Unfallmelde-App starten, links oben auf das Hauptmenü gehen und



„Einstellungen“ wählen. Dort wählen Sie unter dem Hinweis „Stecker zum Fahrzeug [Kennzeichen]“ den Punkt „Stecker komplett zurücksetzen“. Sie bestätigen, dass Sie den Stecker zurücksetzen wollen.

#### **Entkopplung des Steckers bei Android-Geräten:**

Zum Entkoppeln des Steckers gehen Sie bitte auf die Einstellungen Ihres Android Smartphones und wählen den Menüpunkt „Bluetooth“ aus. Dort wählen Sie unter „Gekoppelte Geräte“ rechts neben Ihrem Stecker das Einstellungs-Icon aus und heben Sie die Kopplung auf, indem Sie „Entkoppeln“ auswählen.

#### **Entkopplung des Steckers bei iOS-Geräten:**

Zum Entkoppeln des Steckers gehen Sie bitte auf die Einstellungen Ihres iPhones und wählen den Menüpunkt „Bluetooth“ aus. Dort wählen Sie unter „Meine Geräte“ Ihren Unfallmeldestecker aus. Bitte wählen Sie rechts neben Ihrem Stecker das Einstellungs-Icon und entkoppeln Sie Ihren Stecker.

#### **2.1.5 Was passiert beim Verlust des Unfallmeldesteckers?**

Bitte setzen Sie sich mit uns in Verbindung, z. B. über unsere Service-Telefonnummer **(08 00) 8 88 00 82 00**. Wir schicken Ihnen umgehend einen neuen Unfallmeldestecker zu. Bitte beachten Sie bei der Einrichtung des neuen Unfallmeldesteckers, dass der alte Stecker erst in Ihrem Smartphone entkoppelt werden muss. Eine Anleitung hierzu finden Sie unter Frage 2.1.5.

## 3 Unfallmelde-App

### 3.1 Wie funktioniert die Standortermittlung?

Für die Nutzung des Unfallmeldedienstes ist die Standortermittlung sehr wichtig, um die Rettungskräfte oder Hilfeleistenden schnellstmöglich zum richtigen Ort zu rufen. Beim ersten Start der Unfallmelde-App werden Sie um Erlaubnis zur Nutzung der Standortdienste gebeten. Sie können diesen Zugriff unter den Einstellungen Ihres Smartphones jederzeit ändern. Die Ortungs- bzw. Standortdienste greifen auf unterschiedliche Möglichkeiten der Positionsermittlung zu: GPS, WLAN, GSM-Netz. Bei einer Auslösung werden die vom Smartphone ermittelten Standortdaten an die Notrufzentrale weitergeleitet. Damit die App einwandfrei funktioniert, muss der Zugriff auf die Standortermittlung aktiviert sein.

### 3.2 Was bedeuten die verschiedenen Statusmeldungen?

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



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

#### 3.2.2 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 kein Unfallmeldestecker verbunden ist.

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



„System eingeschränkt bereit“ bedeutet, dass der Stecker mit dem Smartphone verbunden ist, aber 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 in der Notrufzentrale landen, aber dem zuständigen Mitarbeiter werden keine Daten übermittelt. Alle Informationen müssen im persönlichen Gespräch geklärt werden, was die schnelle Alarmierung von Rettungskräften verzögern kann.

### 3.2.4 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 versuchen, Sie zurückzurufen (s. Frage 1.1.5).

### 3.2.5 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, z. B., wenn Sie Ihren Unfallmeldestecker noch nicht registriert haben, nicht in der Lage ist, eine Unfallmeldung abzusetzen.

## 3.3 Wie kann die Unfallmelde-App beendet werden?

Sobald Sie die Unfallmelde-App beenden, steht der Unfallmeldedienst nicht weiter zur Verfügung und eine Rettung bei einem Unfall ist auf diesem Weg nicht möglich. Sobald Sie die App beendet haben, müssen Sie diese vor erneutem Fahrtantritt durch Öffnen wieder aktivieren.

### Bei Android-Geräten:

Nach der erfolgreichen Registrierung der Unfallmelde-App und des Unfallmeldesteckers ist der Unfallmeldedienst einsatzbereit. Die Unfallmelde-App ist im Hintergrund weiter funktionsfähig, d. h. wenn Sie eine andere App öffnen und diese im Vordergrund läuft oder wenn Sie die Unfallmelde-App in Ihrem Taskmanager schließen (durch Wegwischen). Zum Beenden der App müssen Sie in Ihren Smartphone-Einstellungen zu dem Punkt „Apps“ und die Unfallmelde-App auswählen. Anschließend wählen Sie den Button „Stoppen/ Beenden erzwingen“.

Hinweis: Bei Android-Geräten wird Ihnen die Betriebsbereitschaft des Unfallmeldedienstes dauerhaft in der Statusleiste angezeigt.

### Bei iOS-Geräten:

Nach der erfolgreichen Registrierung der Unfallmelde-App und des Unfallmeldesteckers ist der Unfallmeldedienst einsatzbereit. Die Unfallmelde-App ist weiterhin funktionsfähig, wenn Sie eine andere App öffnen. Zum Beenden der Unfallmelde-App muss diese von Ihnen im Taskmanager geschlossen (durch Wegwischen) werden. Wenn Sie Ihr iPhone neu starten, müssen Sie den Unfallmeldedienst durch Öffnen der Unfallmelde-App erneut aktivieren.

## 3.4 Wofür ist das „Logbuch“?

Das Logbuch zeigt Ihnen alle ausgelösten Unfallmeldungen des Jahres in einer Übersicht an. Durch Tippen auf einen Eintrag in der Liste gelangen Sie in die Detailansicht. Diese zeigt Ihnen, sofern Positionsdaten 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. Beachten Sie bitte, dass das Löschen der Einträge im Logbuch bei Android-Smartphones nicht möglich ist.

### **3.5 Stecker registrieren**

#### **3.5.1 Wie verbinde ich den Unfallmeldestecker mit der App?**

1. Starten Sie die Unfallmelde-App und geben Sie die Kontokennung und den Aktivierungscode aus Ihren Unterlagen ein, die Sie von uns erhalten haben.
2. Für die Registrierung des Steckers muss der Unfallmeldestecker mit Strom versorgt sein. Nutzen Sie hierfür eine 12-V-Steckdose (z. B. in der Mittel-konsole) Ihres Fahrzeugs und schalten Sie die Zündung an, sodass der Unfallmeldestecker blinkt.
3. Öffnen Sie in der Unfallmelde-App bitte das Menü „Stecker registrieren“ und folgen Sie den Anweisungen auf dem Display (Bluetooth aktivieren, Stecker hinzufügen). Achten Sie dabei darauf, die richtige Bluetooth-Verbindung auszuwählen (Android Geräte mit UMS Android und iOS Geräte mit UMS iPhone). Es kann einige Sekunden dauern, bis Ihnen beide Verbindungen angezeigt werden.
4. Es wird die Abschlussbestätigung für einen erfolgreichen Registrierungs-vorgang angezeigt.

#### **3.5.2 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) des Steckers. 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.

#### **3.5.3 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 uns 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. Sollte Ihr alter Unfallmeldestecker noch registriert sein, so erhalten Sie den Hinweis, dass Ihr Konto bereits erfolgreich mit einem Stecker registriert wurde. Bestätigen Sie diese Meldung mit „Weiter“, wenn Sie den neuen Unfallmeldestecker registrieren möchten.

Bitte beachten Sie, dass auch die Gastnutzer nach einem Wechsel des Unfallmeldesteckers den neuen Unfallmeldestecker registrieren müssen.

## 3.6 Gastnutzer verwalten

### 3.6.1 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 „Debeka UMD“ herunterladen. Sie als Hauptnutzer müssen anschließend in den Einstellungen unter „Gastnutzer verwalten“ auf das Plus in der rechten oberen Ecke drücken. Geben Sie einen beliebigen Namen für den Gastnutzer ein. Um keine Klarnamen in der App zu speichern sollte ein Pseudonym verwendet werden. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „Gastnutzer anlegen“. Da die Daten nur einmalig angezeigt werden, notieren Sie sich die Kontokennung und den Aktivierungscode für den Gastnutzer. Schließen Sie das Fenster mit „Abschließen“.

Ihr Familienmitglied muss sich dann mit der von Ihnen erstellten Kontokennung und dem Aktivierungscode auf seinem Smartphone registrieren und mit dem Unfallmeldestecker verbinden (s. Frage 3.5.1).

### 3.6.2 Wie können Gastnutzer gelöscht werden?

Möchten Sie einen Gastnutzer löschen, wählen Sie im Hauptmenü den Menüpunkt „Gastnutzer verwalten“. Zum Löschen des Gastnutzers betätigen Sie bei Android den „X“-Button, welcher neben dem Gastnutzer angezeigt wird, bei iOS den „-“-Button. Das Bestätigungsfeld „Löschen“ führt dann zum Löschen des Gastnutzers.

## 3.7 Sonstiges

### 3.7.1 Welche Zugriffe benötigt die Unfallmelde-App auf meinem Smartphone?

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

#### Android:

- Anrufe
- Standort
- Netzkommunikation
- Bluetooth Ihre Nachrichten
- Bildschirm sperren
- Speicher

#### iOS:

- Standort
- Mitteilungen
- Hintergrundaktualisierung
- Mobile Daten

## **4 Anmeldung beim Unfallmeldedienst**

### **4.1 Anmeldung**

#### **4.1.1 Wie kann ich mich für den Unfallmeldedienst anmelden?**

Die Unfallmelde-App kann von Ihnen im jeweiligen App-Store heruntergeladen werden. Für die Registrierung der App benötigen Sie eine Kontokennung und einen Aktivierungscode. Diese Daten erhalten Sie nach dem Vertragsabschluss bzw. -einschluss des Unfallmeldedienstes in Ihren bestehenden Kfz-Versicherungsvertrag zusammen mit dem Unfallmeldestecker.

### **4.2 Kosten**

#### **4.2.1 Welche Kosten können bei der Nutzung des Unfallmeldedienstes auf mich zukommen?**

Für den automatischen Rufaufbau zur Notrufzentrale fallen keine Kosten an. Für die Übertragung der Informationen über eine mobile Internetverbindung können je nach Mobilfunkvertrag Kosten anfallen. Sofern die Übertragung über eine mobile Datenverbindung nicht möglich ist (bis zu einem Netz von 2G) und die Informationen daher per SMS verschickt werden, können Kosten anfallen. Für genaue Informationen wenden Sie sich an Ihren Mobilfunkanbieter. Im Ausland können außerdem noch zusätzliche Kosten anfallen, je nach Tarif Ihres Mobilfunkvertrags.

#### **4.2.2 Wann werden SMS verschickt?**

Wenn Ihr Smartphone nicht über ausreichend Netzempfang verfügt, wie z. B. in ländlichen Gebieten (keine mobilen Daten oder unter einem 2G Netz) werden bei Unfällen die Unfallmeldung und weitere Positionsdaten per SMS versandt. Dabei werden maximal neun SMS übertragen (Unfallmeldung zzgl. Positionsupdates). Nutzen Sie ein Smartphone von Apple mit dem Betriebssystem iOS, werden Sie aufgefordert, dem SMS-Versand zuzustimmen. Sofern der SMS-Versand nicht in Ihrem Mobilfunkvertrag inkludiert ist, können dadurch weitere Kosten anfallen.

##### **4.2.2.1 Falls ein Versand per SMS erfolgt, wie oft wird versucht die SMS zu verschicken?**

Bei Versand per SMS gibt es keinen erneuten Sendungsversuch, da es bei SMS keinen Rückkanal gibt, über den die App erfährt, ob eine SMS erfolgreich zugestellt wurde. Es wird im Ereignisfall, wenn keine mobilen Daten zur Verfügung stehen, genau eine SMS zum Ereignis verschickt. Diese wird um weitere SMS für die zwei Vorpositionen und maximal sechs für Folgepositionen erweitert, falls sich eine Positionsänderung feststellen lässt.

#### **4.2.2.2 Wie lange werden Daten ohne Netzabdeckung vorgehalten?**

Alle Daten eines Ereignisses werden in der App festgehalten – somit vorgehalten. Bitte beachten Sie, dass die App nach einem Ereignisfall ohne Netzabdeckung die Netzqualität nicht beobachtet und bei sich besserndem Netz die Ereignismeldung nicht nachholt. Die Ereignismeldung wird immer direkt und unter den gegebenen äußeren Umständen der Ereignissituation abgearbeitet. Sofern beim Ereignis keine Netzempfang bestand, müssen die SMS ggf. manuell erneut versendet werden. Im Logbuch wird das Ereignis auch dann angezeigt, wenn kein Datensatz versandt wurde.

### **4.3 Voraussetzungen**

#### **4.3.1 Welche technischen Voraussetzungen muss ich erfüllen, um am Unfallmeldedienst teilnehmen zu können?**

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

#### **4.3.2 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 PKW 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.

#### **4.3.3 Kann ich den Unfallmeldestecker auch für Wohnmobile/Transporter/LKW nutzen?**

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

#### **4.3.4 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/> und muss in der mobilen Ansicht des Browsers geöffnet werden. In der Desktop-Ansicht kann die Kompatibilität nicht geprüft werden.

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

Nein, dies ist leider nicht möglich. Beim Carsharing ist die Versicherung des Fahrzeugs über den Anbieter der Fahrzeuge abgedeckt.

#### **4.3.6 Kann ich den Unfallmeldedienst auch mit einem Wechselkennzeichen verwenden?**

Ja, dies ist möglich. Für jedes Wechselkennzeichen muss ein eigener Versicherungsvertrag abgeschlossen sein. Das Kennzeichen wird in der Unfallmelde-App ohne das „W“ bei der Registrierung eingegeben.



## 5 Betrieb und Nutzung

### 5.1 Regelmäßige Nutzung

#### 5.1.1 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. Leuchtet die LED des Unfallmeldesteckers nicht dauerhaft, öffnen Sie die Unfallmelde-App erneut und die Bluetooth Verbindung wird hergestellt.

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

### 5.2 Nutzungsgebiete

#### 5.2.1 In welchen Ländern funktioniert der Unfallmeldedienst?

Der Unfallmeldedienst kann ausschließlich im deutschen Mobilfunknetz genutzt werden.

#### 5.2.2 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.

Die Verbindung zwischen Stecker und Smartphone wird getrennt, sobald das Smartphone in ein ausländisches Netz eingewählt ist. Eine automatische Auslösung des Unfallmeldedienstes ist dann nicht möglich.

Die manuelle Auslösung einer Notfallmeldung („Rettung anfordern“) ist im europäischen Ausland insofern möglich, dass der Benutzer beim Betätigen des Buttons über den Wahldialog gefragt wird, ob er die europaweite Notrufnummer 112 wählen möchte. Nach einer Bestätigung wird er an die zuständige nationale Rettungsleitstelle weitergeleitet.

Bei einer manuellen Auslösung einer Unfall-/Pannemeldung werden Sie mit unserer Auslandsschadenshotline verbunden. Ein Datensatz mit Ihrem Standort wird dabei nicht übertragen.

### **5.2.3 Ich wohne in der Nähe einer deutschen Landesgrenze. Funktioniert der Unfallmeldedienst dort?**

Wenn Sie sich in der Nähe einer deutschen Landesgrenze befinden, funktioniert der Unfallmeldedienst nur, wenn sich Ihr Smartphone in ein deutsches Mobilfunknetz einwählen kann.

Weitere Informationen zur Nutzung des Unfallmeldedienstes im Ausland entnehmen Sie bitte der Antwort auf die Frage 5.2.2.

### **5.2.4 Muss ich, wenn ich im grenznahen Gebiet wohne, etwas beachten um den Unfallmeldedienst zu nutzen?**

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.

## **5.3 Sonstiges**

### **5.3.1 Kann der Unfallmeldedienst aus Versehen ausgelöst werden und was passiert dann?**

Die Sensorik des Unfallmeldesteckers bewertet die registrierte 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). Löst der Unfallmeldestecker trotzdem aus oder Ihr Kind löst ihn beispielsweise beim Spielen aus, haben Sie innerhalb von 10 Sekunden die Möglichkeit die Unfallmeldung über die App abubrechen. Somit wird auch keine Sprachverbindung zur Notrufzentrale hergestellt.

Wird der Vorgang nicht innerhalb des Countdowns abgebrochen, wird der Anruf von der Notrufzentrale entgegengenommen. Stellt der jeweilige Mitarbeiter fest, dass es sich um einen unbeabsichtigten Anruf handelt, beendet er das Gespräch. Es entstehen keine zusätzlichen Kosten für Sie.

### **5.3.2 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.

### **5.3.3 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.

### **5.3.4 Ist der Unfallmeldedienst auf die Nutzung im Auto und Straßenverkehr beschränkt?**

Nein, der Unfallmeldedienst kann auch ohne den Unfallmeldestecker manuell verwendet werden, sofern der Stecker bereits erfolgreich mit dem Smartphone registriert wurde und die nötigen Systemvoraussetzungen erfüllt sind. So können Sie in anderen Notsituationen manuell über die Unfallmelde-App den Button „Rettung anfordern“ verwenden und werden zu der Notrufzentrale weitergeleitet. Diese leitet dann alle notwendigen Maßnahmen für eine schnelle Hilfeleistung ein.

## **6 Beantragung und Lieferung**

### **6.1 Wie kann ich den Unfallmeldedienst beantragen?**

Um den Meldestecker zu beantragen, wenden Sie sich an unsere Mitarbeiter vor Ort. Diese helfen Ihnen gerne weiter.

### **6.2 Wie lange ist die Lieferzeit?**

Den Unfallmeldestecker für Ihr Fahrzeug und die Registrierungsdaten für die Unfallmelde-App erhalten Sie kurz nach Zugang des Versicherungsscheins, der den Abschluss des Unfallmeldedienstes dokumentiert, bzw. rechtzeitig zu dem vereinbarten, späteren Versicherungsbeginn.

### **6.3 Gibt es eine maximale Anzahl der Unfallmeldestecker, die bestellt werden darf?**

Sie können einen Unfallmeldestecker pro Versicherungsvertrag bestellen.

## **7 Vertragswesen**

### **7.1 Ich möchte den Unfallmeldedienst nicht weiter nutzen. Wie kann ich diesen kündigen?**

Sie können den Unfallmeldedienst zu jedem Termin in der Zukunft aus Ihrem Versicherungsvertrag ausschließen.

### **7.2 Ich habe mein Fahrzeug abgemeldet/verkauft, was passiert mit dem Unfallmeldedienst?**

Sobald Ihr Fahrzeug um-/abgemeldet wurde, informiert uns die Zulassungsbehörde automatisch. Kurz nachdem wir Ihnen die Beendigung Ihrer Kfz-Versicherung schriftlich bestätigt haben, wird auch der Unfallmeldedienst beendet.

### **7.3 Was muss ich bei einem Fahrzeugwechsel beachten?**

Sollten Sie Ihr neues Fahrzeug wieder bei uns versichern und weiterhin den Unfallmeldedienst in Anspruch nehmen, werden wir die im Unfallmeldedienst hinterlegten Fahrzeugdaten aktualisieren, Sie selbst müssen nichts veranlassen. Sollte dies aufgrund einer zu großen Unterbrechungszeit zwischen Ihren beiden Fahrzeugen nicht möglich sein, wird Ihr Unfallmeldedienst beendet und wir senden Ihnen mit den Vertragsunterlagen für das neue Fahrzeug einen Aktivierungscode.

### **7.4 An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen zu meinem Versicherungsvertrag habe?**

Bei Fragen zu Ihrem Unfallmeldedienst hilft Ihnen die Geschäftsstelle vor Ort oder unser Service-Team unter **(08 00) 8 88 00 82 00** montags bis freitags in der Zeit von 8 Uhr bis 19 Uhr gerne weiter.

## 8 Wechselprozesse

### 8.1 SIM-Karten-Wechsel

#### 8.1.1 Was muss ich tun, wenn ich meinen Mobilfunkvertrag wechsle?

##### 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, welche Ihnen gleichzeitig angezeigt wird.
3. Sobald Sie die Rufnummer bestätigen, muss ein erneuter Funktionstest durchgeführt werden. Sofern dieser erfolgreich war, ist der Unfallmeldedienst wieder funktionsfähig.

##### Bei iOS-Geräten:

Der SIM-Karten-Wechsel wird beim Betriebssystem iOS nicht erkannt, weswegen die Unfallmelde-App keine Fehler feststellt. 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 zu dem Anruf mit der neuen Rufnummer nicht die Daten angezeigt, da noch die alte Rufnummer registriert ist. Dies erschwert eine Hilfeleistung, da die Daten im Gespräch aufgenommen werden müssen. Ein Rückruf bei fehlender Sprachverbindung kann ohne neue Rufnummer nicht erfolgen.

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

### 8.2 Smartphone-Wechsel

Der Ablauf beim Wechsel des Smartphones entspricht dem der erstmaligen Aktivierung der Unfallmelde-App. Nachdem Sie die Unfallmelde-App auf Ihrem neuen Smartphone installiert haben, geben Sie Ihre bereits bekannte Kontokennung und Ihren Aktivierungscode ein und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, bis die Unfallmelde-App auf dem neuen Smartphone aktiviert wurde. Im Anschluss müssen Sie den Unfallmeldestecker erneut registrieren.

## 9 Datenschutz und Datensicherheit

### 9.1 Datenaufkommen

#### 9.1.1 Welche Daten werden vom Unfallmeldedienst erhoben und gespeichert?

Für die Registrierung zum Unfallmeldedienst und die Aktivierung der Unfallmelde-App ist es erforderlich, folgende personenbezogene bzw. personenbeziehbare Daten zu speichern:

- Ihre Vertragsnummer,
- Ihre Mobilfunknummer,
- Modell, Hersteller, ID und Betriebssystem Ihres verwendeten Smartphones,
- die Fahrzeug-Identifizierungsnummer sowie das Kennzeichen des versicherten Fahrzeugs.

Im Falle eines Notfalls, eines Unfalls oder einer Panne werden zusätzlich die für die Organisation der Hilfeleistung erforderlichen Daten erhoben und gespeichert. 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 weitere wichtige Informationen (z. B. ob Ihr Fahrzeug abgeschleppt werden muss) auf. Bei einem Notfall nimmt die Notrufzentrale 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 Fehlauslösung handelt, wird der Vorgang geschlossen und die Daten gespeichert.

#### 9.1.2 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. Die Geschwindigkeit des Fahrzeugs wird nicht ermittelt.

#### 9.1.3 Wie sind meine Daten vor dem unbefugten Zugriff Dritter geschützt?

Die Übertragung der Daten findet verschlüsselt statt. Diese werden anschließend in einem vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziertem Branchennetz gesichert. 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 Hilfsmaßnahmen verwendet.

#### **9.1.4 Kann meine Versicherung analysieren, wie ich Auto fahre?**

Nein, dies ist nicht möglich. Die GPS-Daten in der App werden kontinuierlich überschrieben (s. Frage 9.1.2). Außerdem findet keine regelmäßige Datenübertragung von der Unfallmelde-App statt, sondern lediglich bei einer Auslösung.

#### **9.1.5 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.



## 10 Häufige Fehler und Hilfestellungen

### 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, ob der Unfallmeldestecker 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 Sie 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.
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.

#### 10.1.2 Gibt es Apps, die die Kopplung des Unfallmeldesteckers mit der Unfallmelde-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 beispielsweise Bluetooth Management Apps wie

- Smart Connect (Sony Mobile Communications)
- Bluetooth Auto Connect (z. B. UniqTec)
- Bluetooth Manager ICS
- BToolkit: Bluetooth Manager (QRR Mobile)
- 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 Hauptnutzer 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 Werkseinstellungen zurückzusetzen. Anschließend kann sich der andere Hauptnutzer mit dem Unfallmeldestecker verbinden.

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

Falls Sie z. B. nach der 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 Die Standortdaten werden bei der Android-App nicht versendet und/oder Standortdaten werden nicht im Logbuch angezeigt. Was kann ich tun?**

Falls Sie eine Auslösung betätigt haben und in der Notrufzentrale 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 Standpunkt 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.

### **10.4 Ich benötige Hilfe zum Unfallmeldedienst / Unfallmeldestecker. Wohin kann ich mich wenden?**

Zusätzlich zu diesen FAQs stehen Ihnen unter <https://www.debeka.de/um-d-app> detaillierte Anleitungen mit Bildschirmfotos rund um den Unfallmeldedienst zur Verfügung.

Sollten Sie darüber hinaus Hilfe benötigen, erreichen Sie uns montags bis freitags in der Zeit von 8 Uhr bis 20 Uhr unter der Telefonnummer **(08 00) 8 88 00 82 24**.

## **11 Sonstige Fragen**

### **11.1 Entwicklung des Unfallmeldedienstes**

#### **11.1.1 Wie ist sichergestellt, dass der Unfallmeldedienst zuverlässig funktioniert?**

Im Zuge von Crashtests wurde die Zuverlässigkeit des Unfallmeldesteckers nachgewiesen. Zudem wurde in verschiedenen Belastungstests die Zuverlässigkeit der Unfallmelde-App und der Infrastruktur getestet, sowie 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).

#### **11.1.4 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.