

Fachhochschule Köln  
Cologne University of Applied Sciences

Fakultät für Wirtschafts- und Rechtswissenschaften

**ivw**Köln  
Institut für Versicherungswesen

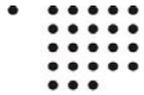
## **Forschung am IVW Köln, 3/2013**

Institut für Versicherungswesen  
Forschungsstelle Versicherungsmarkt

### **Der vernetzte Autofahrer**

Akzeptanz und Akzeptanzgrenzen von  
eCall, Werkstattvernetzung und  
Mehrwertdiensten im Automobilbereich

**Prof. Horst Müller-Peters**



## Zusammenfassung

Das vernetzte Automobil bezeichnet die Möglichkeit, über Mobilfunknetze (oder auch WLAN) aus einem Fahrzeug heraus Daten z.B. zum aktuellen Betriebszustand des Fahrzeugs, zur aktuellen Position oder zur Fahrweise an unterschiedlichste Empfänger weiterzuleiten. Auf Basis dieser Technik sind ein automatisches *Notrufsystem* sowie zahlreiche *Mehrwertdienste* rund um Service und Verkehrssteuerung realisierbar.

Bisherige, kostenpflichtige Angebote konnten sich im Markt noch nicht breit durchsetzen. Die von der EU-Kommission für 2015 geplante verpflichtende Neueinführung des automatischen Notrufsystems „eCall“ wird der Verbreitung dieser Systeme aber einen deutlichen Schub geben. Mit der Hoffnung auf sinkende Zahlen von Unfallopfern gehen allerdings Bedenken einher bezüglich Datenschutz. Hinzu kommt die Sorge von Verbraucherschützern und einigen Marktteilnehmern (z.B. Pannendiensten, freien Werkstätten, Teilehändlern und Versicherern) vor einer gewissen „Monopolisierung“ der Kfz-Hersteller im After-Sales-Market, soweit alleine diese Zugriff auf die mobilen Daten erhalten.

Vor diesem Hintergrund untersucht diese Studie die derzeitige Kenntnis und Akzeptanz des automatischen Notrufsystems „eCall“ sowie die Akzeptanz darüber hinausgehender Mehrwertdienste. Dazu wurde eine annähernd repräsentative Stichprobe von 1.021 privaten PKW-Haltern in Deutschland befragt.

Die Ergebnisse zeigen, dass eCall als Notfallsystem zwar noch wenig bekannt ist, aber nach kurzer Erläuterung hohe Akzeptanz findet und nach Ansicht der großen Mehrheit der Befragten automatisch in allen Neufahrzeugen installiert werden sollte. Die damit verbundenen Mehrkosten beim Autokauf werden in Kauf genommen. Bedeutsamer erscheint dagegen der Schutz der persönlichen Daten.

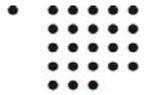
Als Empfänger der gesendeten Information werden im Falle eines Unfalls vorrangig Rettungsdienste, aber auch Polizei und Pannendienste gewünscht. Zudem könnten sich viele Fahrzeughalter die Weiterleitung an ihren Versicherer oder eine Verkehrsleitzentrale vorstellen. Deutlich zurückhaltender zeigen sich die Autofahrer aber, wenn es um die Übermittlung von Daten jenseits von Unfällen geht. Insbesondere eine automatische Übermittlung von Informationen erreicht hier durchgehend nur geringe Akzeptanzwerte. Die Option, die Datenübermittlung selbst zu beeinflussen, sei es durch Voreinstellung oder fallweise Aktivierung, erhöht die Akzeptanz zwar deutlich, dennoch fanden sich außerhalb des Unfallszenarios keine Anlässe, in denen die Mehrheit eine Datenweitergabe befürwortete.

Diese Zurückhaltung gilt auch für den Austausch mit Werkstätten und Kfz-Herstellern. Insbesondere eine *automatische* Datenübermittlung wird von den meisten Autofahrern abgelehnt. Wahlfreiheit erhöht auch hier die Akzeptanz, insbesondere Daten zum Betriebszustand des Fahrzeuges zu übertragen.

Die Akzeptanz-Unterschiede zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen - sei es nach Alter, Status oder Autotypen - sind insgesamt eher gering. Auch die generelle politische Orientierung schlägt sich nur bedingt in der Akzeptanz von eCall und Mehrwertdiensten wieder.

Insgesamt wird deutlich: Wenn es nicht unmittelbar um die Sicherheit geht, braucht es überzeugender Argumente, um die Mehrheit der Autofahrer von weiteren Anwendungen zu überzeugen. Wahlfreiheit ist ein wichtiger Parameter zur Erhöhung der Akzeptanz.

Ebenso bedeutsam ist ein überzeugender Datenschutz. Allerdings zeigt ein Auseinanderklaffen zwischen hohen datenschutzbezogenen Erwartungen einerseits und dem tatsächlichem Umgang mit datensensiblen Diensten in verschiedensten Lebensbereichen andererseits, dass ein erheblicher Teil der Bevölkerung bereit ist, ihr grundsätzliches Verlangen nach Anonymität zugunsten konkreter Vergünstigungen außer Acht zu lassen. Hier wären unter dem Aspekt des Verbraucherschutzes regulatorische Maßnahmen anzudenken.



The *interconnected automobile* describes the technical means of transmitting data via mobile networks (or wireless) from a vehicle to different recipients. The data transmitted may include information on the current operating state of the vehicle, the current position or driving habits. Based on this technology, the introduction of an automatic emergency call system for vehicles can be realized. Additionally, numerous value-added services related to service and traffic control become feasible.

Previous fee-based offers could not yet gain wide acceptance in the market, but since the EU Commission is planning the mandatory introduction of an automatic emergency call system named 'eCall' for 2015, these systems will spread significantly. This is associated with hoping for less mortal traffic accidents, but also with data protection concerns as well as concerns about a certain "monopolization" of the automobile manufacturers in the after-sales market as opposed to breakdown services, independent repair shops, parts distributors and insurers, if alone the manufacturers get access to mobile vehicle information.

Against this background, the study at hand analyzes the car owners' current knowledge and acceptance of the automatic emergency call system 'eCall' and value-added services, particularly in relation to data protection. An approximately representative sample of 1,021 private car owners in Germany were interviewed.

The results show that the 'eCall' emergency system is still not widely known, but after a short explanation, it is highly accepted. In the opinion of the vast majority of German car owners, the system should be automatically installed in all new vehicles. The additional costs for it are accepted, but the protection of personal data appears to be problematic.

The interviewees primarily wish for emergency services, but also for the police and breakdown services to receive the transmitted information in the case of an accident. In addition, many vehicle owners would be willing to send the information to their insurer or to a traffic control center, but when asked about the transmission of data without an accident being the case, the drivers are significantly more reserved. Especially an automatic transmission of information is thus hardly accepted at all. The option of the driver adjusting the data transmission himself – either by setting a default modus or by ad hoc activation – markedly increased acceptance. However, the majority of respondents saw no cases beyond the accident scenario in which they would opt for a data transfer.

This caution also applies to sharing data with garages or manufacturers. In this case, the automatic transfer of data is rejected by most drivers. Again, the option of the driver adjusting the data transmission increases acceptance, mainly concerning the transmission of data regarding the vehicle's current operating condition, with the order of preference being *independent garage – manufacturer's garage – manufacturer*.

The differences in acceptance between different population groups – whether by age, status, or types of cars – are generally rather low. Even the general political orientation is only partially reflected in the acceptance of 'eCall' and value-added services.

Overall, the results demonstrate: If issues of safety are not directly concerned, it takes more convincing arguments to convince the majority of drivers of other applications. Freedom of choice is an important parameter to increase acceptance, as well as a convincing data protection policy, as most car owners are very concerned about their privacy.

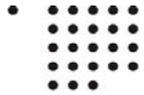
However, the gap between general privacy-related attitudes and the actual use of data-sensitive services in several areas of life show that a significant part of the population usually acts quite carefree and will neglect their basic need for data privacy in exchange for specific benefits. Thus, in respect of consumer protection, certain regulatory measures might be needed.



	<u>Seite</u>
1. <i>Warum diese Studie?</i> <b>Hintergrund, Ziele und Methode</b>	<b>5</b>
2. <i>Sicherheit geht vor?</i> <b>Kenntnis und Akzeptanz von eCall</b>	<b>11</b>
3. <i>Darf es noch etwas mehr sein?</i> <b>Datenfreigabe für Mehrwerte im vernetzten Auto</b>	<b>24</b>
4. <i>Nicht ohne meine Werkstatt?</i> <b>Werkstattbindung und Werkstattvernetzung</b>	<b>40</b>
5. <i>Quer durch die ganze Bevölkerung?</i> <b>Unterschiede nach Soziodemographie und politischer Orientierung</b>	<b>55</b>
6. <i>Prinzipientreue oder Maulheldentum?</i> <b>Unterschiede zwischen Einstellung und Verhalten</b>	<b>67</b>
7. <i>Wer darf an meine Daten?</i> <b>Fazit und Empfehlungen</b>	<b>75</b>
<b>Anhang: Fragebogen</b>	<b>77</b>
<b>Kontakt und Impressum</b>	<b>91</b>



# 1. *Warum diese Studie?* **Hintergrund, Ziele und Methode**



## Technischer Hintergrund

Das vernetzte Automobil bezeichnet die Möglichkeit, aus einem Fahrzeug Daten (z.B. zum aktuellen Betriebszustand des Fahrzeugs, zur Position und zur Fahrzeugnutzung) über Mobilfunknetze (oder auch WLAN) an unterschiedliche Empfänger weiterzuleiten.

Auf Basis dieser Technik ist die Einführung eines automatischen *Notrufsystems* für Fahrzeuge möglich. Aber auch zahlreiche *Mehrwertdienste* rund um Service und Verkehrssteuerung sind dadurch realisierbar.

### **Notrufsystem „eCall“**

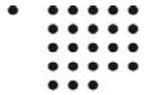
Darunter ist ein von einem bordeigenen System ausgehender Notruf an die Notrufnummer 112 zu verstehen. Dieser wird automatisch von einem im Fahrzeug eingebauten Sensor ausgelöst, kann aber auch manuell veranlasst werden. Daraufhin übermittelt das System über das Mobilfunknetz Daten (u.a. über den genauen Unfallort) an eine geeignete Notrufabfragestelle. Außerdem wird bei Bedarf eine Tonverbindung hergestellt, um eine Kommunikation zwischen Notrufabfragestelle und Insassen zu ermöglichen.

Dieses System soll dazu beitragen, dass in Notfällen die Zeit bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes verkürzt wird und somit eine bessere Versorgung der Beteiligten gewährleistet werden kann. Ab 2015 sollen alle Neuwagen in der EU verpflichtend mit eCall ausgestattet sein. Die EU-Kommission erhofft sich dadurch eine jährliche Senkung der Zahl der Unfalltoten um bis zu 2.500 Personen.

### **Mehrwertdienste**

Das Telematiksystem ermittelt Position und Geschwindigkeit des Wagens durch GPS. Zudem sind in modernen Fahrzeugen alle elektronisch gemessenen Informationen zentral verfügbar. Die Vernetzung des Autos über Mobilfunk kann daher auch für zahlreiche andere Zwecke genutzt werden. So lassen sich die Informationen zum Beispiel für eine laufende Motordiagnose, zum Hinweis auf notwendige Wartungsdienste, zur Überwachung der Einhaltung der Verkehrsregeln, für Staumeldungen, Ampelschaltungen und Umleitungsempfehlungen nutzen. Denkbar ist auch die kilometergenaue Abrechnung von Versicherungstarifen, für die Übermittlung des Standortes an Freunde und Verwandte, die Suche nach gestohlenen Fahrzeugen und viele weitere Zwecke.

Darüberhinaus wird derzeit von verschiedenen Herstellern an der Vernetzung von Fahrzeugen untereinander für eine automatisierte Verkehrssteuerung gearbeitet. (Dieses Thema wird in dieser Studie nicht weiter verfolgt werden.)



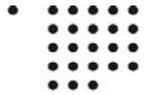
## Bisherige Erfahrungen

Es gibt bereits eine Reihe von funktionierenden Notrufsystemen, die jedoch in der Summe erst eine relativ geringe Verbreitung gefunden haben. Ausschlaggebend dafür dürften in vielen Fällen die anfallenden Zusatzkosten für die Autofahrer sein. Zudem erfordern die bisherigen Angebote eine aktive Entscheidung für ein solches System („*Opt-In*“).

- Verschiedene Automobilhersteller bieten bereits seit einigen Jahren für Neuwagen automatische Notrufsysteme an, die aber bislang nur eine geringe Verbreitung gefunden haben. Neben reinen Notruffunktionen bietet die Vernetzung – bspw. bei *BMW Assist* – auch Services wie Verkehrsführung oder Pannenhilfe.
- Zum Nachrüsten in Gebrauchtwagen gibt es erst wenige Angebote. Einfache Smartphone-Apps ermöglichen einen Notruf mit Ortung, müssen aber im Notfall manuell ausgelöst werden. Die *Provinzial Rheinland* bietet eine Blackbox zur Nachrüstung an, die allerdings auch erst eine geringe Verbreitung gefunden hat.
- Britische Versicherer arbeiten bereits mit vernetzten Fahrzeugen in der Tarifierung: Eine Smartbox misst bei Fahranfängern den Fahrstil und bietet so jungen Kunden je nach Fahrstil deutlich reduzierte Versicherungsprämien an (<http://www.co-operativeinsurance.co.uk>).

Mit der verpflichtenden Einführung von eCall dürfte sich die Situation grundsätzlich ändern: Das Argument der Zusatzkosten entfällt (mangels Alternative) weitgehend. Außerdem ändert sich die Entscheidungssituation für die Autofahrer, da sie nicht mehr über das „ob“, sondern nur noch über das „wie“ der Fahrzeugvernetzung zu entscheiden haben. Dadurch ist mit einer deutlich schnelleren Verbreitung auch von Mehrwertdiensten zu rechnen.

Gleichzeitig ergeben sich aber auch neue Probleme: Wem gehören die Daten? Wie steht es um Privatsphäre und Datenschutz? Und begeben sich die Autofahrer damit noch stärker in Abhängigkeit von einzelnen Anbietern, seien es die Automobilhersteller und ihre Werkstattnetze, Automobilclubs oder Versicherer?



## Zielsetzung

Ziel dieser Studie ist es, vor dem beschriebenen Hintergrund den Kenntnisstand und vor allem die Akzeptanz sowohl des Notrufsystems als auch möglicher Mehrwertdienste bei deutschen Autohaltern zu erfassen.

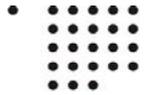
Dazu wurde im November 2012 eine repräsentative Stichprobe von 1.021 Autohaltern befragt und nach folgenden Kriterien ausgewertet:

- Wie bekannt ist das Notrufsystems eCall?
- Wie wird das Notrufsystem bewertet, welche Argumente sprechen dafür und welche Bedenken werden geäußert?
- Wie ist das Verhältnis zum Autohersteller bzw. zu Autowerkstätten, und wie wird eine Vernetzung mit diesen beurteilt?
- Welche weiteren Einsatzwecke werden gewünscht, und welchen Formen des Datenaustauschs stehen die Fahrzeughalter eher ablehnend gegenüber?
- Wie stehen die Befragten insgesamt zum Thema Datenschutz, und wie konsequent setzen sie ihre Einstellungen auch im tatsächlichen Verhalten um?
- Welche wesentlichen Unterschiede gibt es dabei in der Gesellschaft – zum Beispiel nach Altersgruppen, Bildung, Fahrzeugklassen oder politischer Orientierung?



<b>Zielgruppe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Private Pkw-Halter in Deutschland</li></ul>
<b>Erhebung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Online-Befragung im YouGov-Panel</li></ul>
<b>Quotierung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• für die Zielgruppe repräsentative Quotierung (nach Alter, Geschlecht, Bildung und Region)</li></ul>
<b>Anzahl der Interviews</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• n=1.021</li></ul> <p>Die Bezeichnung „n=...“ in den folgenden Charts gibt jeweils den Umfang der jeweiligen (Sub-)Stichproben an</p>
<b>Befragungszeitraum</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 13.11.2012 – 19.11.2012</li></ul>
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Screening</li><li>• Bekanntheit von eCall und (vermutete) Funktionsweise</li><li>• Bewertung von eCall</li><li>• Bewertung von Mehrwertdiensten, Akzeptanz der Datenweitergabe nach Art und Empfänger der Daten</li><li>• Werkstattnutzung und -zufriedenheit, Erfahrung mit der Schadensabwicklung</li><li>• Einstellungen zum Datenschutz</li><li>• Umfangreiche Statistiken (Datenschutztypisierung, Fahrzeug- und Versicherungsstatistik, Demographie)</li></ul>

*Die vorliegende Studie wurde nach aktuellen Forschungsstandards und nach bestem Wissen und Gewissen erstellt. Die Studie erhält allgemeine Informationen, die z.B. durch zeitliche Änderungen oder stichprobenbedingte statistische Schwankungen verzerrt sein können. Der Autor, das Institut für Versicherungswesen oder die YouGov Deutschland AG übernehmen keinerlei Garantie oder Gewährleistung noch haften sie in irgendeiner Weise für die Inhalte dieses Berichts.*



## Beschreibung des verwendeten Online-Panels

### YouGov Online-Panel

#### Facts & Figures

- Aktuell 100.000 aktive Mitglieder
- Monatlich ~1.800 neue Mitglieder
- Stammdaten aus verschiedenen Bereichen
- Standardquotierung und -gewichtung: bevölkerungsrepräsentativ 16/18-74, internetrepräsentativ 16+

#### Das Panel aus Sicht der Panelisten

- Vergütung erfolgt über Bonuspunkte (pro Fragebogenminute €0,10)
- Einlösung in Bargeld, Gutscheine, Spenden für die Welthungerhilfe oder Sach-Incentives
- Rekrutierung über Google AdWords, Affiliate Marketing und Kooperationen sowie Offline-Kanäle

#### Benefit: TurboSampling

- Automatische Einladungssteuerung und Zuweisung zur jeweils passenden Umfrage
- Jeder Panelist erhält eine Umfrage, wann immer er einen Einladungslink anklickt, ggf. Weiterleitung nach Screenout
- Damit Realisierung auch anspruchsvoller Quotenvorgaben und Erreichung unterrepräsentierter Zielgruppen möglich



Quelle: YouGov Deutschland AG



Fachhochschule Köln  
Cologne University of Applied Sciences

Fakultät für Wirtschafts- und Rechtswissenschaften

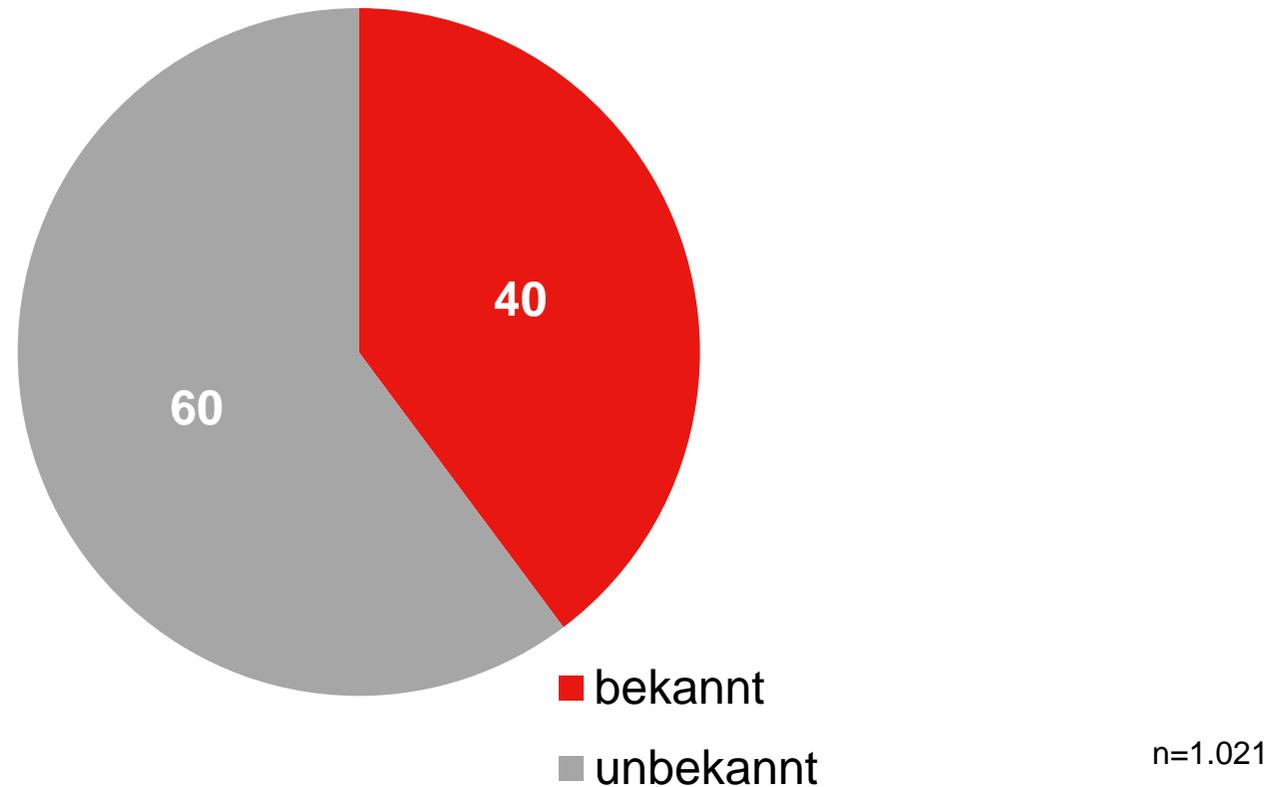
 **iwwKöln**  
Institut für Versicherungswesen

## *2. Sicherheit geht vor?* **Kenntnis und Akzeptanz von eCall**



## Bekanntheit von eCall (vor genauer Erläuterung)

**Haben Sie schon mal von einem automatischen Auto-Notrufsystem gehört, also einem System, das im Falle eines Unfalls Informationen aus dem Auto heraus an andere übermittelt?**



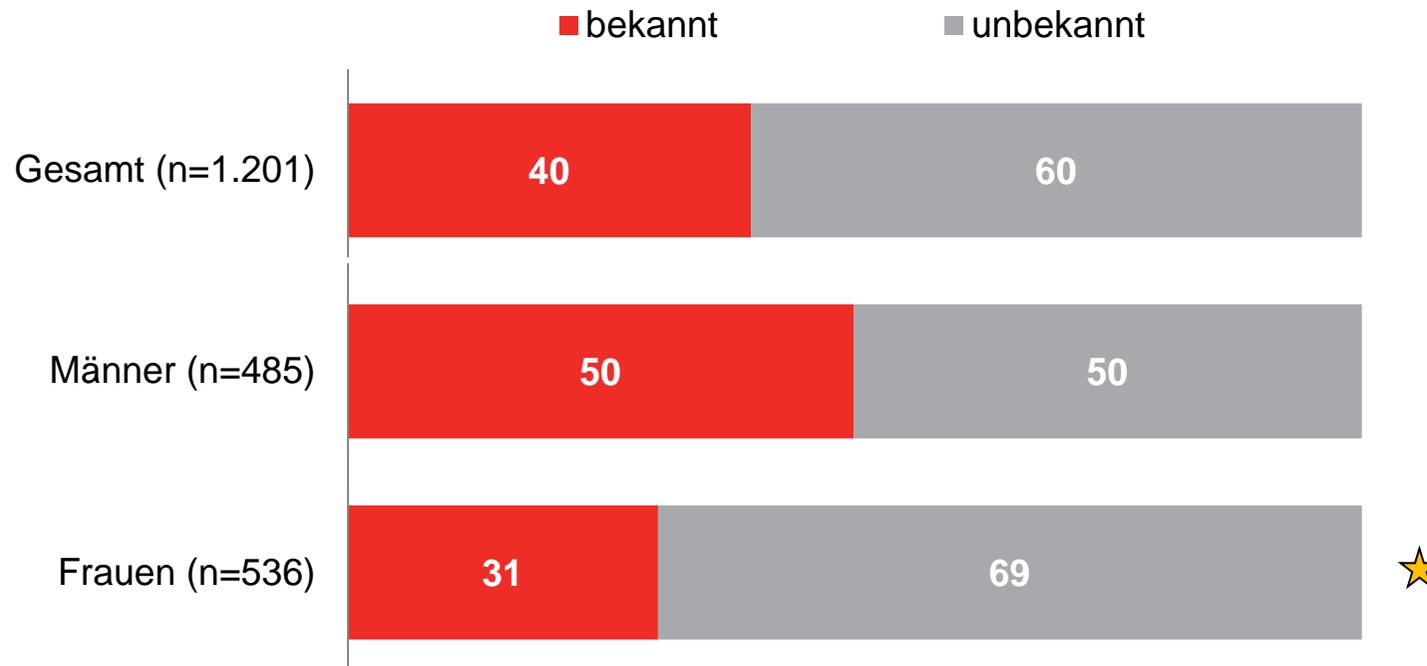
Zwei von fünf Befragten kennen eCall.

Q06: Haben Sie schon mal von einem automatischen Auto-Notrufsystem gehört, also einem System, das im Falle eines Unfalls Informationen aus dem Auto heraus an andere übermittelt?

**Alle Angaben in Prozent**



## Bekanntheit von eCall nach Geschlecht



★ = Die Werte unterscheiden sich statistisch signifikant (95%-Niveau) von den anderen Subgruppen.

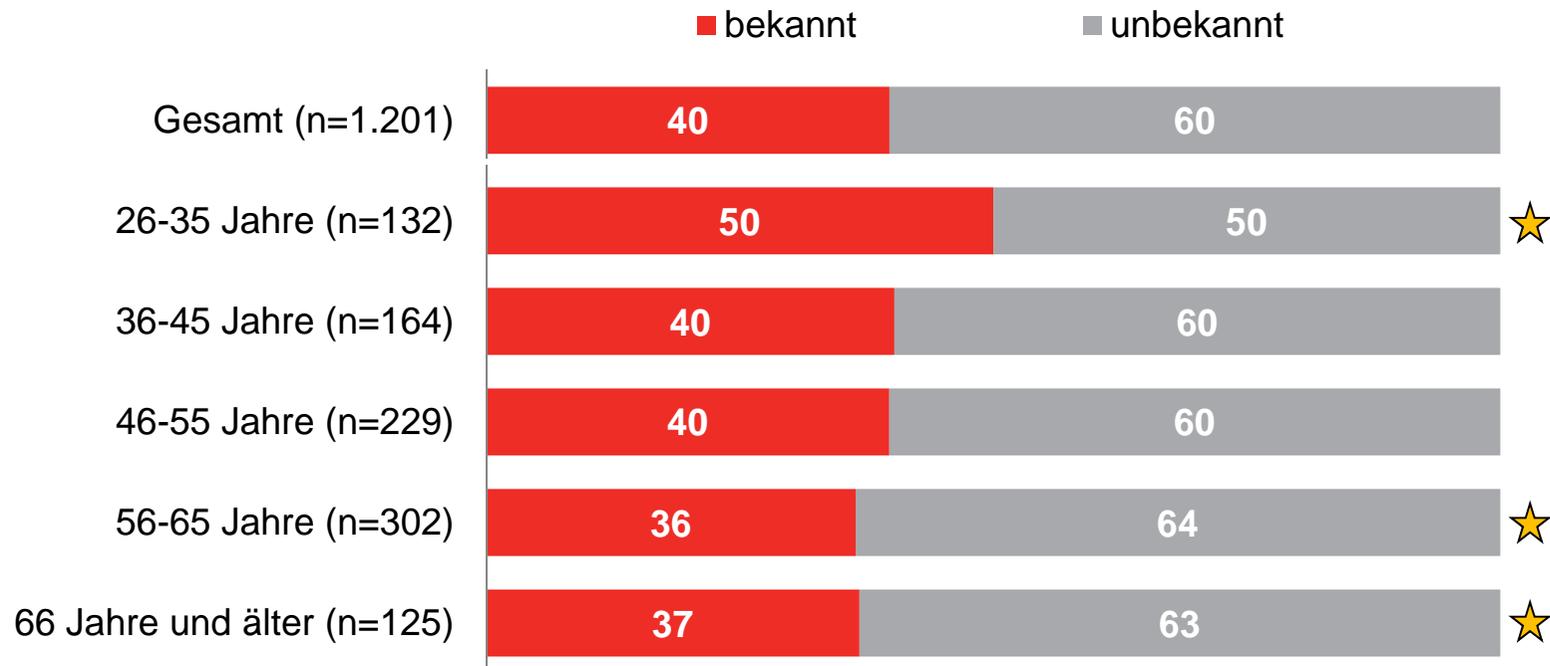
**Männliche Autohalter sind bezüglich eCall deutlich informierter.**

Q06: Haben Sie schon mal von einem automatischen Auto-Notrufsystem gehört, also einem System, das im Falle eines Unfalls Informationen aus dem Auto heraus an andere übermittelt?

**Alle Angaben in Prozent**



## Bekanntheit von eCall nach Altersklassen

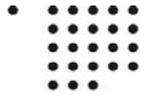


★ = Die Werte unterscheiden sich statistisch signifikant (95%-Niveau) von den anderen Subgruppen.

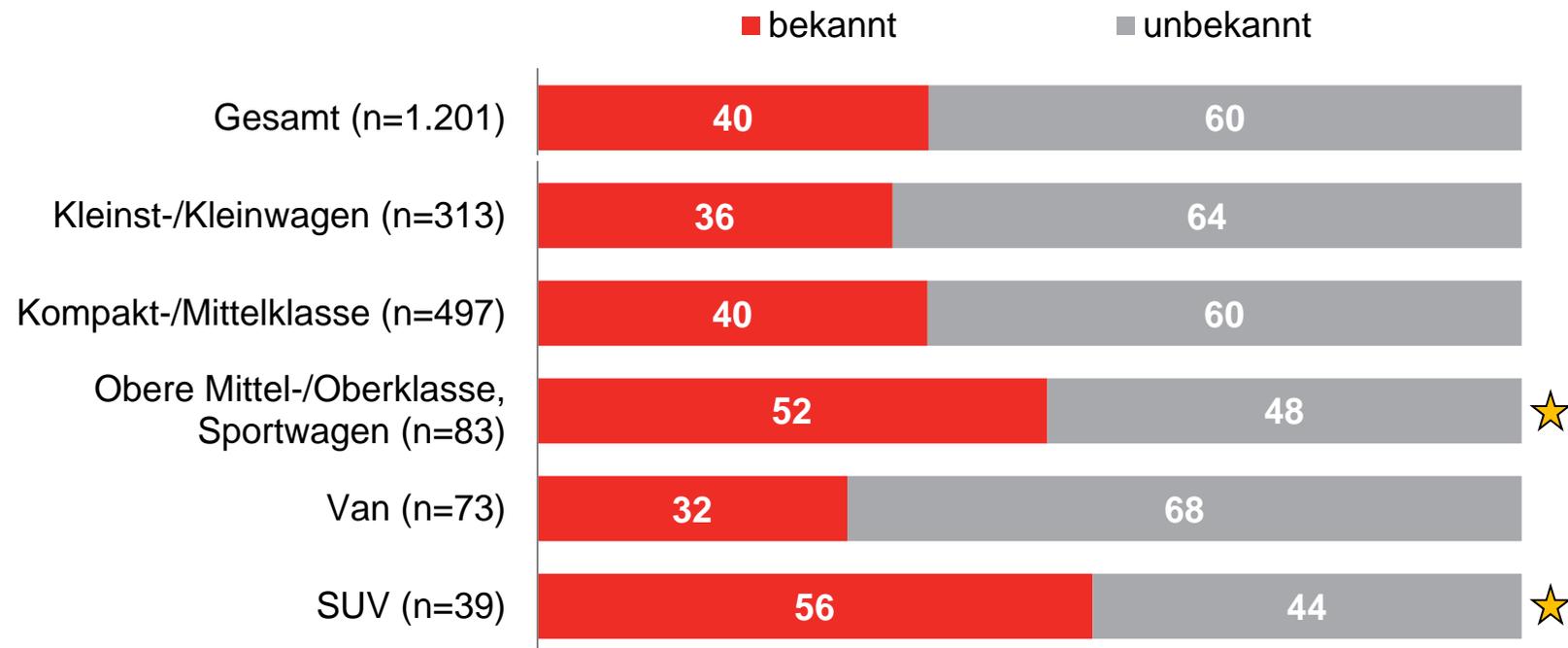
**Jüngere Kfz-Halter sind deutlich informierter.**

Q06: Haben Sie schon mal von einem automatischen Auto-Notrufsystem gehört, also einem System, das im Falle eines Unfalls Informationen aus dem Auto heraus an andere übermittelt?

**Alle Angaben in Prozent**



## Bekanntheit von eCall nach Wagenklassen



★ = Die Werte unterscheiden sich statistisch signifikant (95%-Niveau) von den anderen Subgruppen.

**Besitzern von höherpreisigen Pkw-Modellen ist eCall eher bekannt.**

Q06: Haben Sie schon mal von einem automatischen Auto-Notrufsystem gehört, also einem System, das im Falle eines Unfalls Informationen aus dem Auto heraus an andere übermittelt?

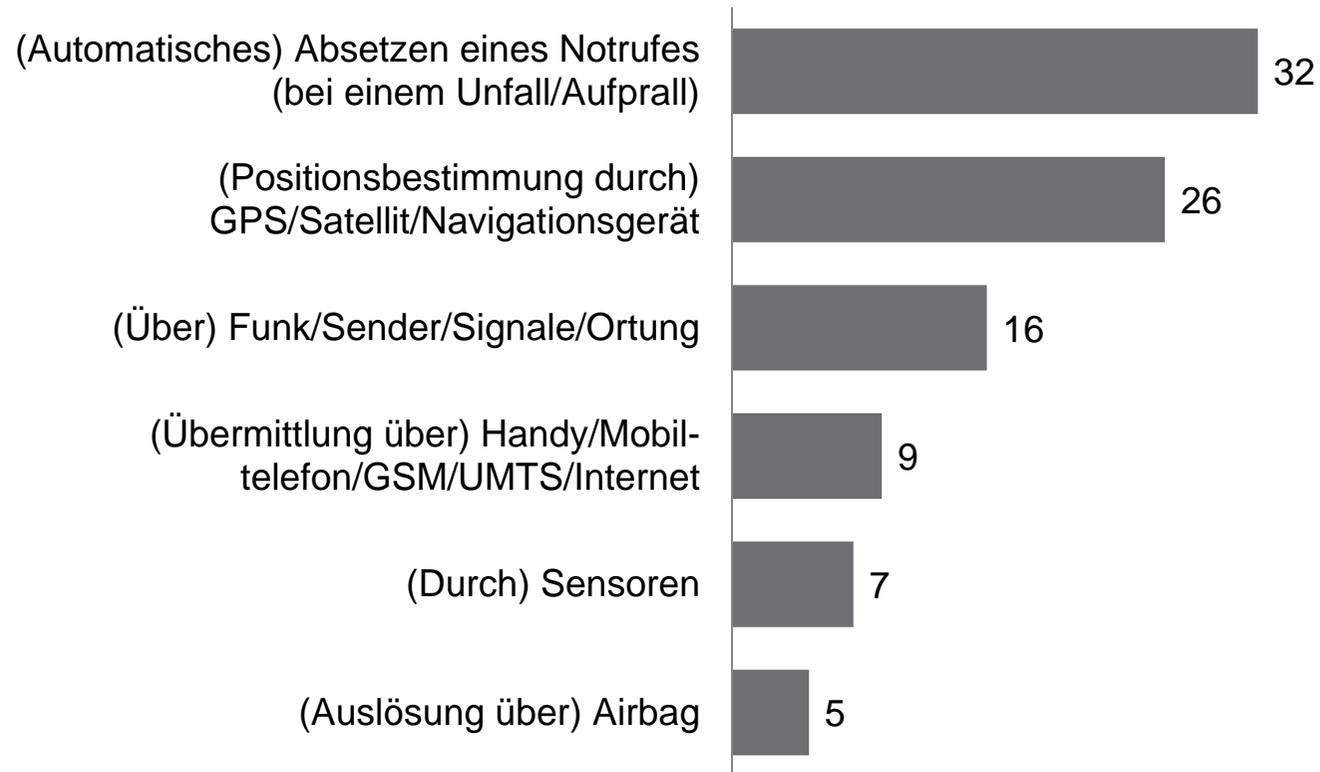
**Alle Angaben in Prozent**





### Wie funktioniert ein solches Auto-Notrufsystem Ihres Wissens nach?

(Ungestützte Frage, Kategorisierung der offenen Antworten)



Q07: Wie funktioniert ein solches Auto-Notrufsystem Ihres Wissens nach? (Offene Frage)

**Alle Angaben in Prozent, Basis sind diejenigen Befragten, die eine Angabe zur vermuteten Funktionsweise gemacht haben.**

Dargestellt sind Nennungen ab 5%



## Bewertung eCall

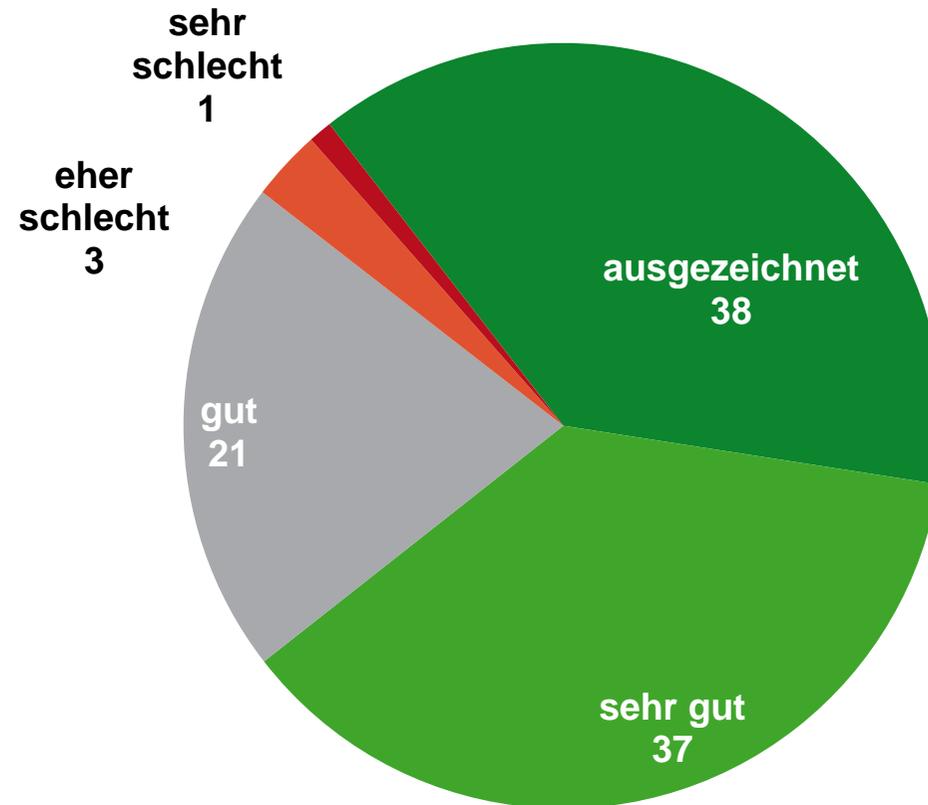
### Erläuterung für die Befragten:

„Die europäische Kommission hat die europaweite Einführung eines Auto-Notrufsystems mit dem Namen „emergency call“ oder „eCall“ verabschiedet, das ab 2015 in allen Neuwagen eingebaut werden soll.

Darunter ist ein von einem bordeigenen System ausgehender Notruf an die Notrufnummer 112 zu verstehen. Dieser wird automatisch von einem im Fahrzeug eingebauten Sensor ausgelöst, kann aber auch manuell veranlasst werden. Daraufhin übermittelt das System über das Mobilfunknetz Daten an eine geeignete Notrufabfragestelle. Außerdem wird bei Bedarf eine Tonverbindung hergestellt, um eine Kommunikation zwischen Notrufabfragestelle und Insassen zu ermöglichen.

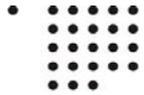
Dieses System soll dazu beitragen, dass in Notfällen die Zeit bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes verkürzt und somit eine bessere Versorgung der Beteiligten gewährleistet werden kann.“

Wie finden Sie grundsätzlich die Idee, ein solches Notrufsystem einzuführen?

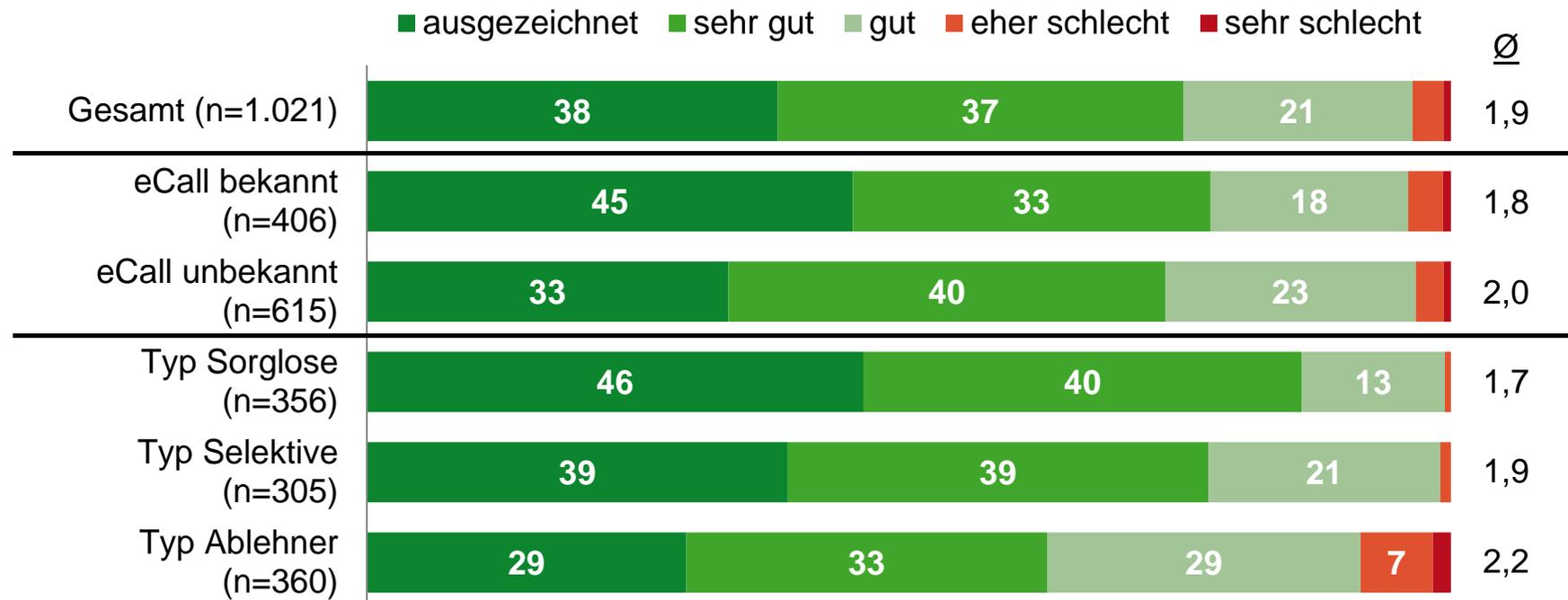


Hohe Zustimmung zum Notrufsystem.

Q08: Wie finden Sie grundsätzlich die Idee, ein solches Notrufsystem einzuführen?  
Alle Angaben in Prozent



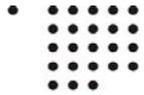
## Wie finden Sie grundsätzlich die Idee, ein solches Notrufsystem einzuführen?



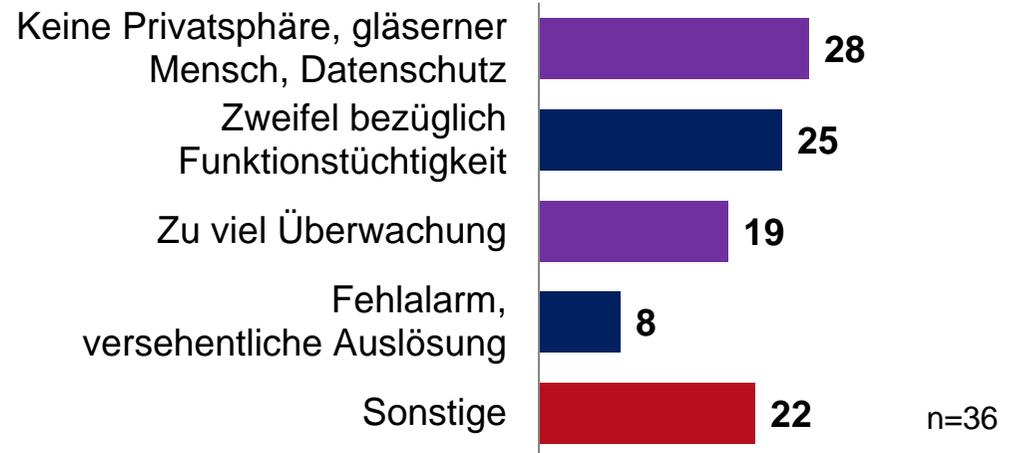
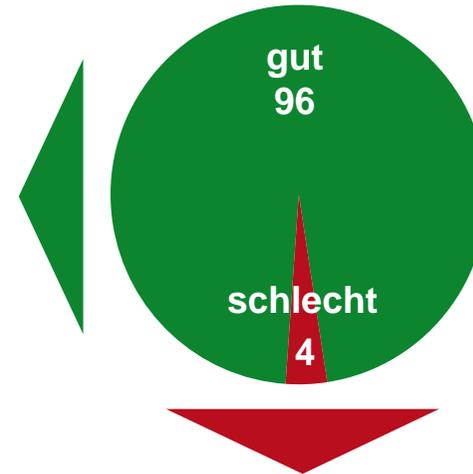
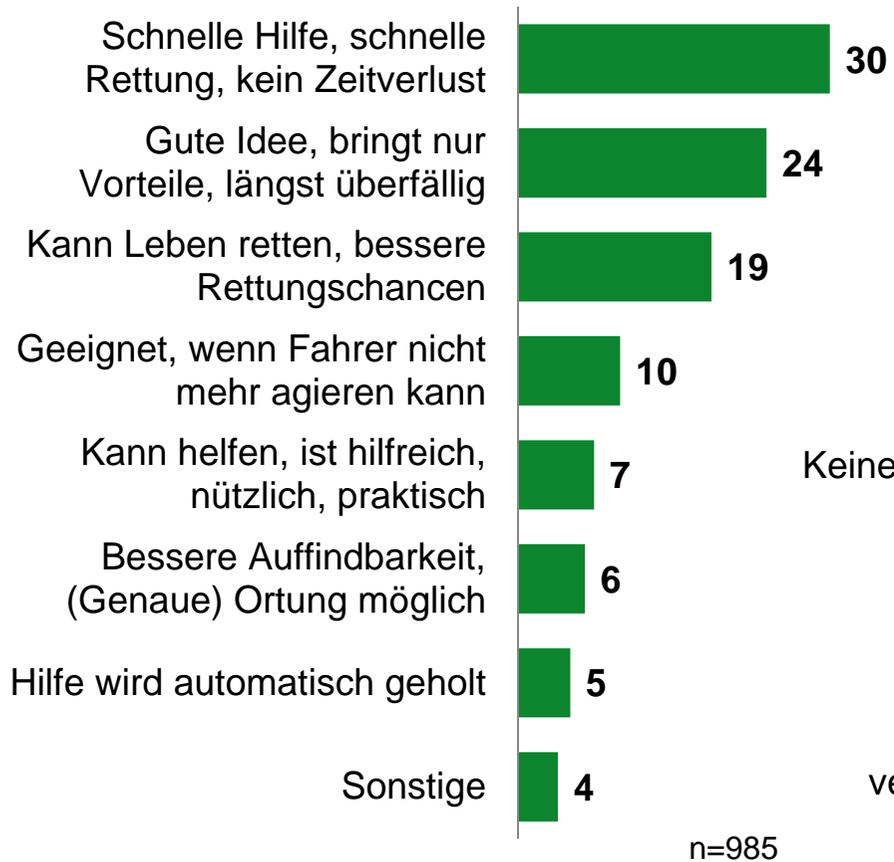
Die Einführung des Notrufsystems wird grundsätzlich sehr positiv beurteilt.

Q08: Wie finden Sie grundsätzlich die Idee, ein solches Notrufsystem einzuführen?

Alle Angaben in Prozent



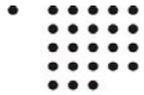
## Begründung der eCall-Bewertung Zusammenfassung der offenen Antworten zu Kategorien



Positive Argumente überwiegen bei Weitem: Schnelligkeit rettet Leben.  
Zweifel eher an **Datenschutz** als an **Technik**.

Q09: Wieso haben Sie das Notrufsystem mit [Antwort aus Q08] bewertet?

Alle Angaben in Prozent, ungestützte Abfrage, Basis: alle Befragte. Dargestellt sind Nennungen ab 5%



## Einstellungen zu eCall: Befürwortung

■ trifft voll und ganz zu ■ trifft stark zu ■ trifft eher zu ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu

Ich hätte gerne mein eigenes Fahrzeug mit einem elektronischen Notrufsystem ausgestattet. (n=986)



Ich begrüße, dass das elektronische Notrufsystem nicht freiwillig, sondern verpflichtend für alle Neufahrzeuge sein soll. (n=995)



Die große Mehrheit wünscht eCall: Für den eigenen Pkw, aber auch verpflichtend für alle Neuwagen.

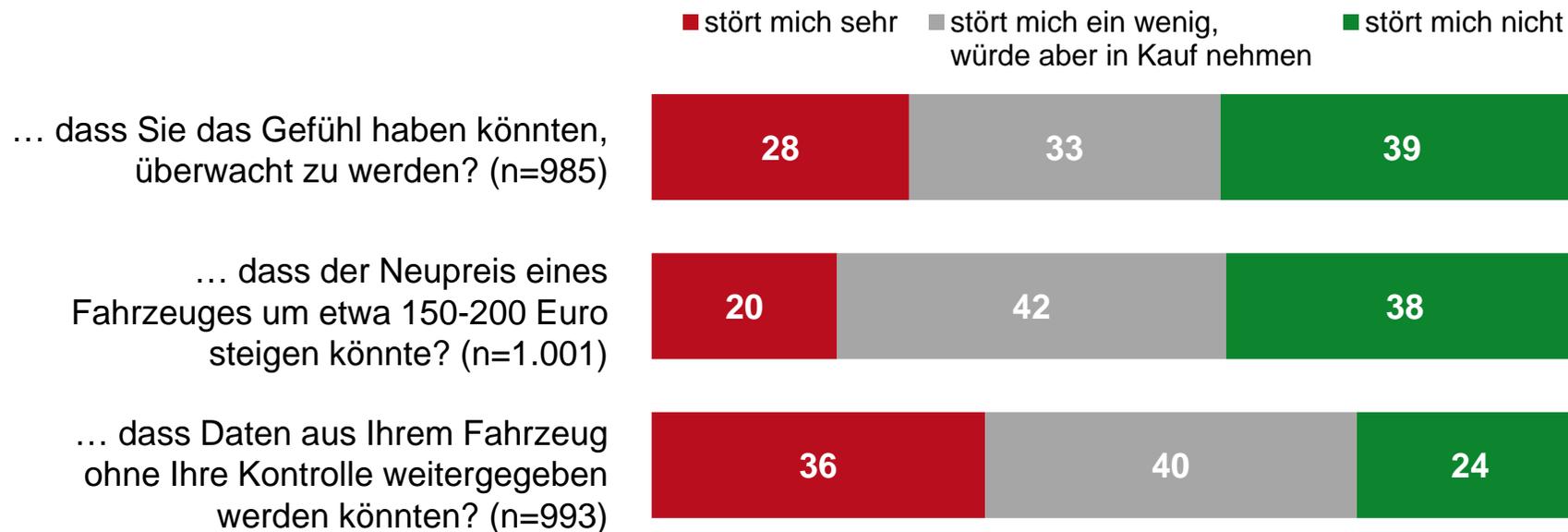
Q09: Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen jeweils zu?

Alle Angaben in Prozent



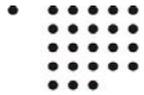
## Einstellungen zu eCall: Nachteile

### Wie sehr stört Sie an dem System, ...



Die Nachteile werden überwiegend in Kauf genommen. Dabei wiegt der Datenschutz aber schwerer als die zusätzlichen Kosten. *Datenkontrolle ist daher wichtig.*

Q10: Wie sehr stört Sie an dem System,...?  
Alle Angaben in Prozent

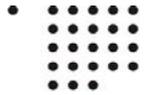


## **Fazit:** Kenntnis und Akzeptanz von eCall

- Bisher ist das automatische Notrufsystem der Mehrheit der Fahrzeughalter unbekannt, die Vorstellungen dazu sind eher diffus.
- Sicherheit geht vor! eCall als Notfallsystem ist hoch akzeptiert und sollte nach Ansicht der großen Mehrheit der deutschen Autohalter automatisch in allen Neufahrzeugen installiert werden.
- Die Kosten werden in Kauf genommen, Datenkontrolle erscheint aber wichtig.

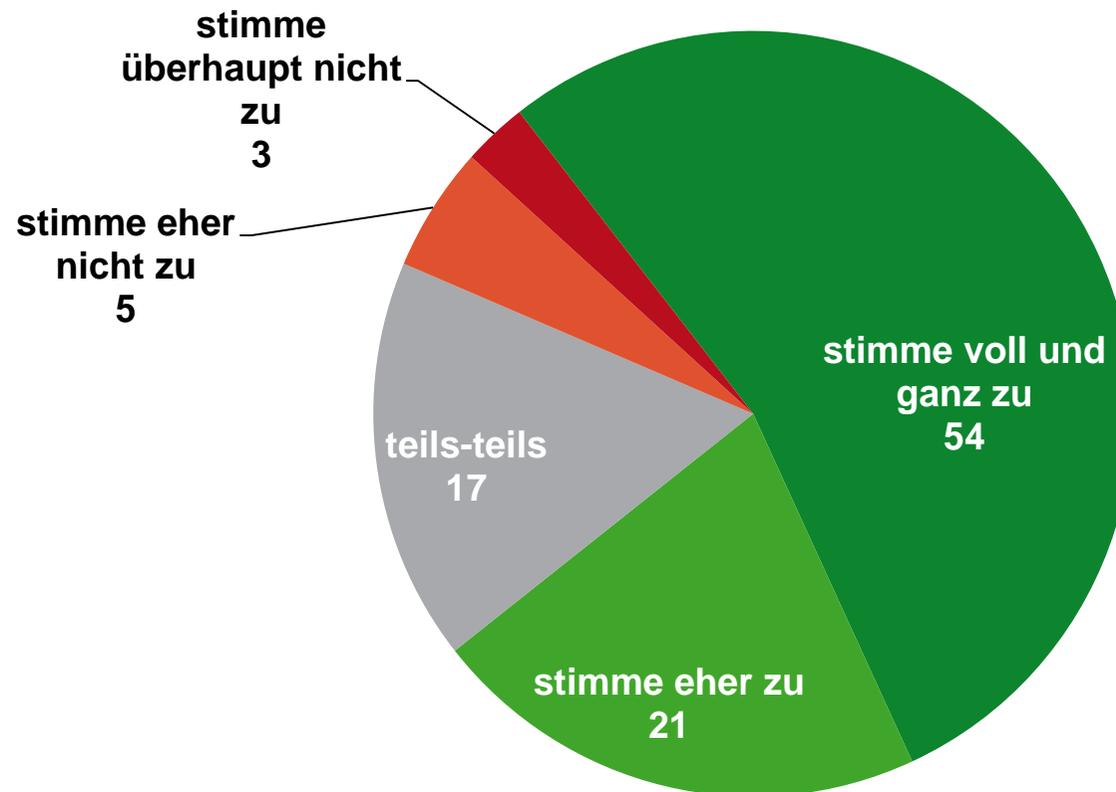


**3. *Darf es noch etwas mehr sein?***  
**Datenfreigabe für**  
**Mehrwerte im vernetzten Auto**



## Einstellung zur Datennutzung (1): *Wem gebührt die „Daten-Hoheit“?*

**Meine Fahrzeug-Nutzungs-Daten gehören mir.  
Ich will selbst bestimmen, wem sie zugänglich werden**

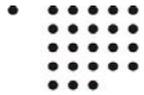


**Großer Wunsch nach Daten-Autonomie.**

Q12b: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

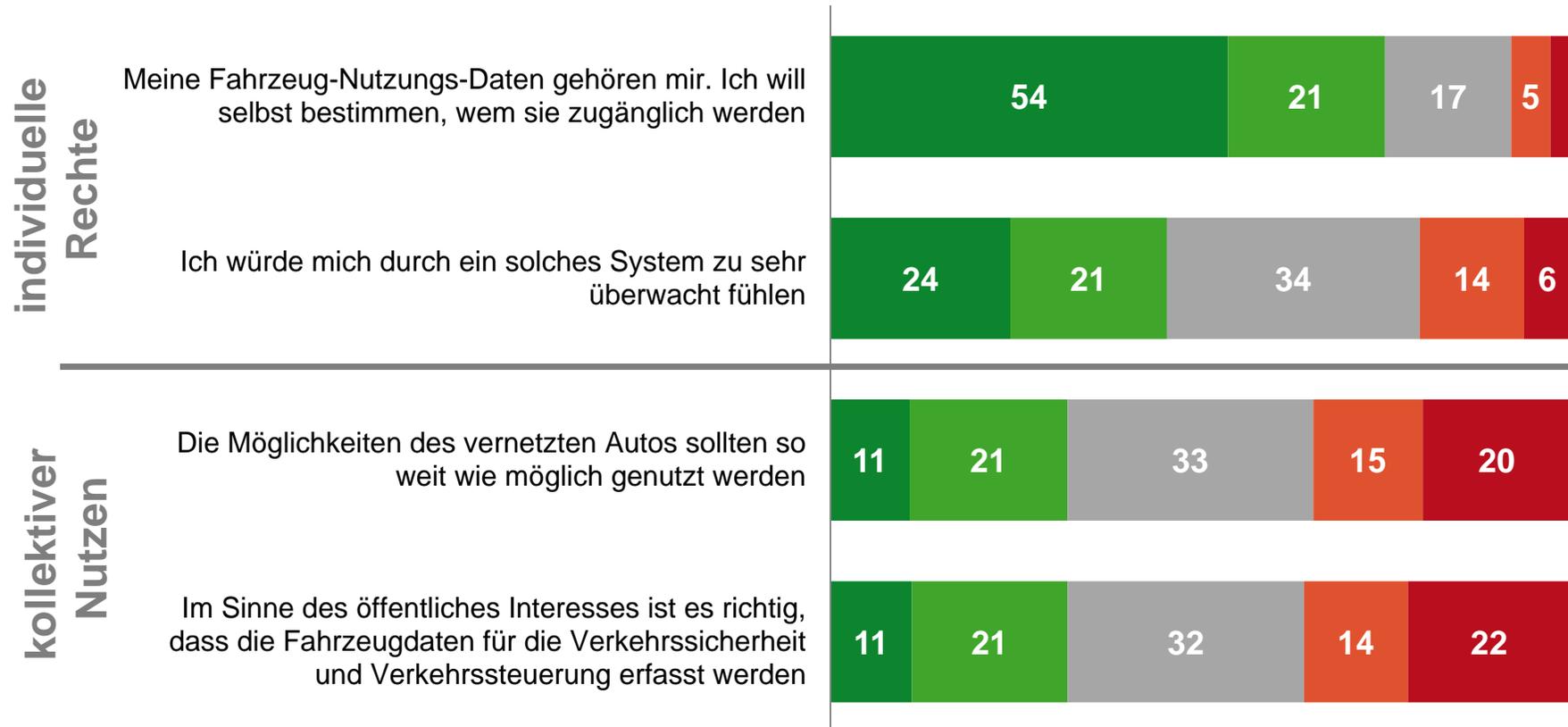
**Alle Angaben in Prozent, n=1.021.**

(Diese Frage wurde erst nach den Akzeptanzfragen zu eCall und Mehrwertdiensten gestellt, um eine Beeinflussung dieser zu vermeiden.)



## Einstellungen zur Datennutzung (2): *Individualismus oder Kollektivismus?*

■ stimme voll und ganz zu ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ stimme überhaupt nicht zu



**Polarisierte Gesellschaft? Überwachung versus gesellschaftlicher Nutzen im Widerstreit**

Q11: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

**Alle Angaben in Prozent, n=1.021**

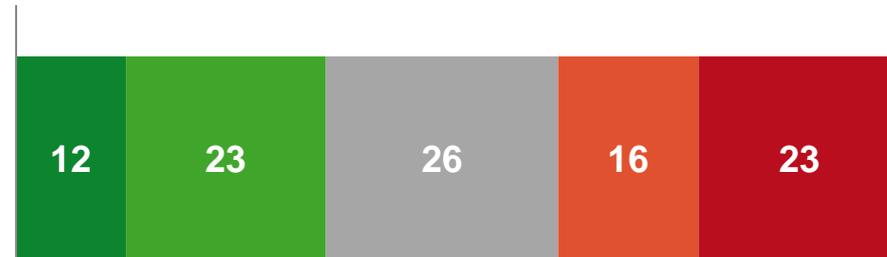
(Diese Fragen wurden erst nach den Akzeptanzfragen zu eCall und Mehrwertdiensten gestellt, um eine Beeinflussung dieser zu vermeiden.)



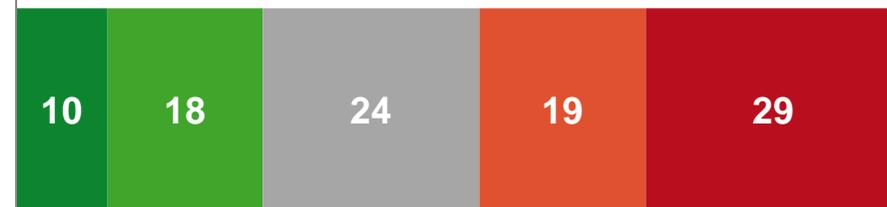
## Einstellungen zur Datennutzung (3): *Akzeptanz im Falle persönlicher Vorteile*

■ stimme voll und ganz zu ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ stimme überhaupt nicht zu

Wenn ich dadurch Prämien einsparen kann, habe ich nichts dagegen, wenn mein Versicherer Daten über die laufende Fahrzeugnutzung erhält



Ich finde es gut, wenn der Autohersteller laufend Fahrzeugdaten erhält, um mich auf Wartungen und notwendige Reparaturen hinzuweisen



Auch konkret nutzenbezogene Fragen polarisieren. Die Weitergabe von Daten an Versicherer ist eher akzeptiert als an den Autohersteller.

Bezüglich beider Fragen ist die Akzeptanz weitgehend unabhängig von Alter, Geschlecht, Fahrzeugklasse oder jährlicher Fahrleistung. Auch Besitzer von Neuwagen sind nur leicht positiver bezüglich der Datenweitergabe an den Autohersteller eingestellt. (Summe aus „stimme voll und ganz zu“ und „stimme eher zu“ 30% bei Neuwagenbesitzern versus 25% bei Besitzern von Gebrauchtwagen)

Q11: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

**Alle Angaben in Prozent, n=1.021**

(Diese Fragen wurden erst nach den Akzeptanzfragen zu eCall und Mehrwertdiensten gestellt, um eine Beeinflussung dieser zu vermeiden.)



## Mehrwertdienste im Vergleich: *Welche Daten – welche Empfänger?*

Die Befragten gaben in Form einer Matrix an, welche Daten sie welchen Empfängern zur Verfügung stellen würden. Der **Fragetext** lautete:

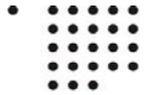
*„Die Vernetzung des Autos ...kann ... auch für zahlreiche andere Zwecke genutzt werden ... zum Beispiel ... für eine laufende Motordiagnose, zum Hinweis auf notwendige Wartungsdienste, zur Überwachung der Einhaltung der Verkehrsregeln, für Staumeldungen, Ampelschaltungen und Umleitungsempfehlungen. Denkbar ist auch die kilometergenaue Abrechnung von Versicherungstarifen, für die Übermittlung des Standortes an Freunde und Verwandte, die Suche nach gestohlenen Fahrzeugen und viele weitere Zwecke.“*

Folgende mögliche **Datenarten** wurden abgefragt ...

- **Daten zur Fahrzeugnutzung**  
z.B. aktuelle Position, Geschwindigkeit, Zeiten der Kfz-Nutzung etc.
- **Umfeldinformationen**  
z.B. Verkehrsdichte, Außentemperatur etc.
- **Betriebszustand des Fahrzeugs**  
z.B. Reifendruck, Bremsbeläge, Ölstand, Kühlwasser, Kilometerstand, Fälligkeit der nächsten Inspektion etc.
- **Informationen zu Fahrzeug und Halter**  
z.B. Marke, Modell, Baujahr, Name des Fahrzeughalters etc.
- **Allgemeine sicherheitsrelevante Informationen**  
z.B. Anlegen der Gurte, Beachtung der zulässigen Höchstgeschwindigkeit etc.
- **Daten zur geplanten Fahrstrecke**  
z.B. Abfahrtsort, Fahrtziel, voraussichtliche Ankunftszeit etc.
- **Informationen im Fall eines Unfalls**  
z.B. Position, Geschwindigkeit beim Zusammenstoß, Zahl der Insassen etc.

... und folgende potenziellen **Empfänger** der Daten:

- **Polizei**
- **Rettungsdienst**
- **Versicherer des Autos**
- **Pannendienst/Automobilclub** (z.B. ADAC)
- **Hersteller des Autos**
- **Verkehrsleitzentrale** (z.B. Staumelder)
- **Familie/Freunde** (z.B. über Facebook, Google Maps, spezielle Apps/Programme)
- **Vertragswerkstatt des Autoherstellers**
- **Vom Autohalter selbst frei ausgewählte Werkstatt**



## Mehrwertdienste im Vergleich: *Welche Daten – welche Empfänger?*

Die Akzeptanz der Datenweitergabe wurde für drei verschiedene **Übertragungsmodi** erfragt:

### **Automatisch**

*„Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft automatisch bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollten, die bei der Nutzung anfallen. Bitte geben Sie auch an, welche der möglichen Informationen dieser Empfänger erhalten sollte.“*

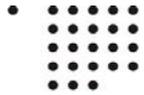
### **Selektiv per Voreinstellung**

*„Stellen Sie sich vor, Sie könnten an Ihrem Fahrzeug selbst einstellen, welche Informationen an welchen Empfänger übermittelt werden. Welche Informationen würden Sie dann an welche Empfänger freigeben?“*

### **Manuell im Einzelfall**

*„Schließlich ist auch denkbar, dass die Daten nur fallweise übermittelt werden. Sie müssen also jeder einzelnen Übertragung jeweils zustimmen oder diese selbst veranlassen. In welchen Fällen halten Sie dies für wünschenswert?“*

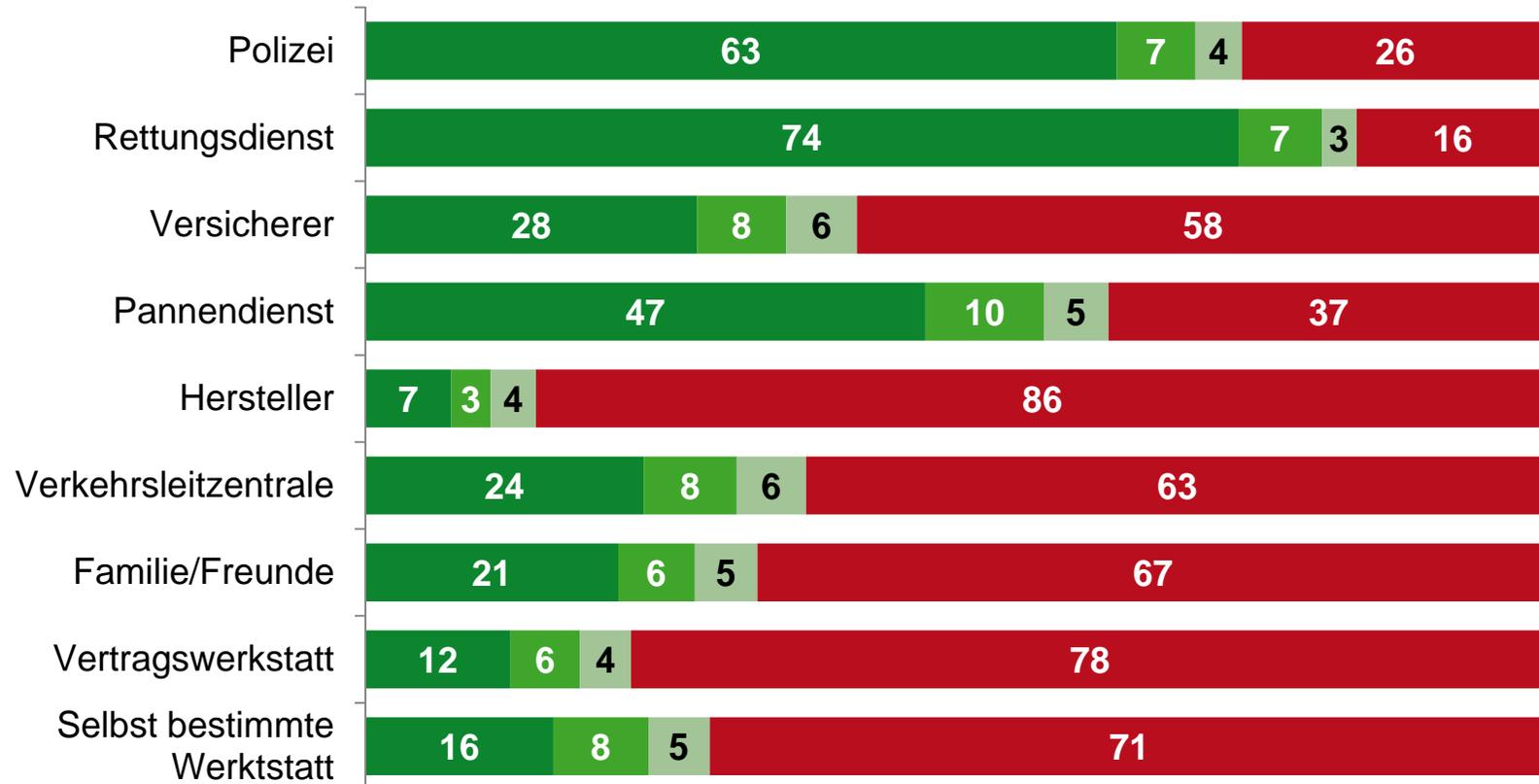
Die Ergebnisse finden sich auf den folgenden Seiten.



## Detailergebnisse: Informationen im Fall eines Unfalls z.B. Position, Geschwindigkeit beim Zusammenstoß, Zahl der Insassen etc.

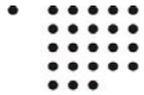
Lesebeispiel: 63% der Befragten befürworten bei einem Unfall eine automatische Datenübertragung an die Polizei.

■ Automatischer Versand ■ Selektiv-automatischer Versand ■ Rein manueller Versand ■ Gar kein Versand

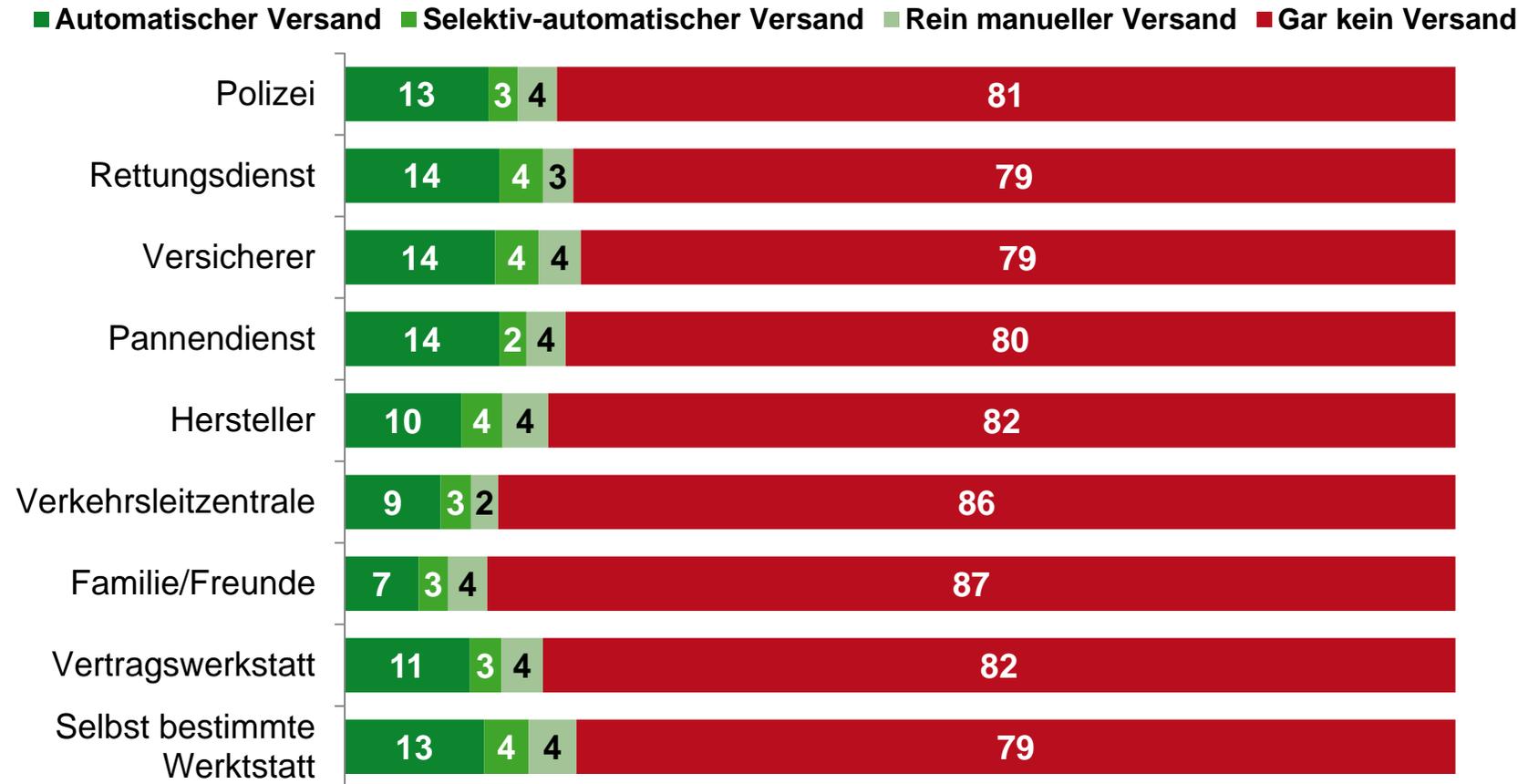


Beim Unfall ist die Datenweitergabe akzeptiert – auch automatisch. Empfänger sind nach Rettungsdienst und Polizei auch Pannendienste und Versicherer.

Q11-Q12a: Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollten, die bei der Nutzung anfallen. (Die Angaben zu „selektiv“ und „manuell“ bezeichnen den Anteil der Fahrzeughalter, die in diesen Fällen zusätzlich zur automatischen Übertragung zustimmen würden). **Alle Angaben in Prozent**



Detailergebnisse:  
**Daten zur Fahrzeugnutzung**  
z.B. aktuelle Position, Geschwindigkeit,  
Zeiten der Kfz-Nutzung etc.



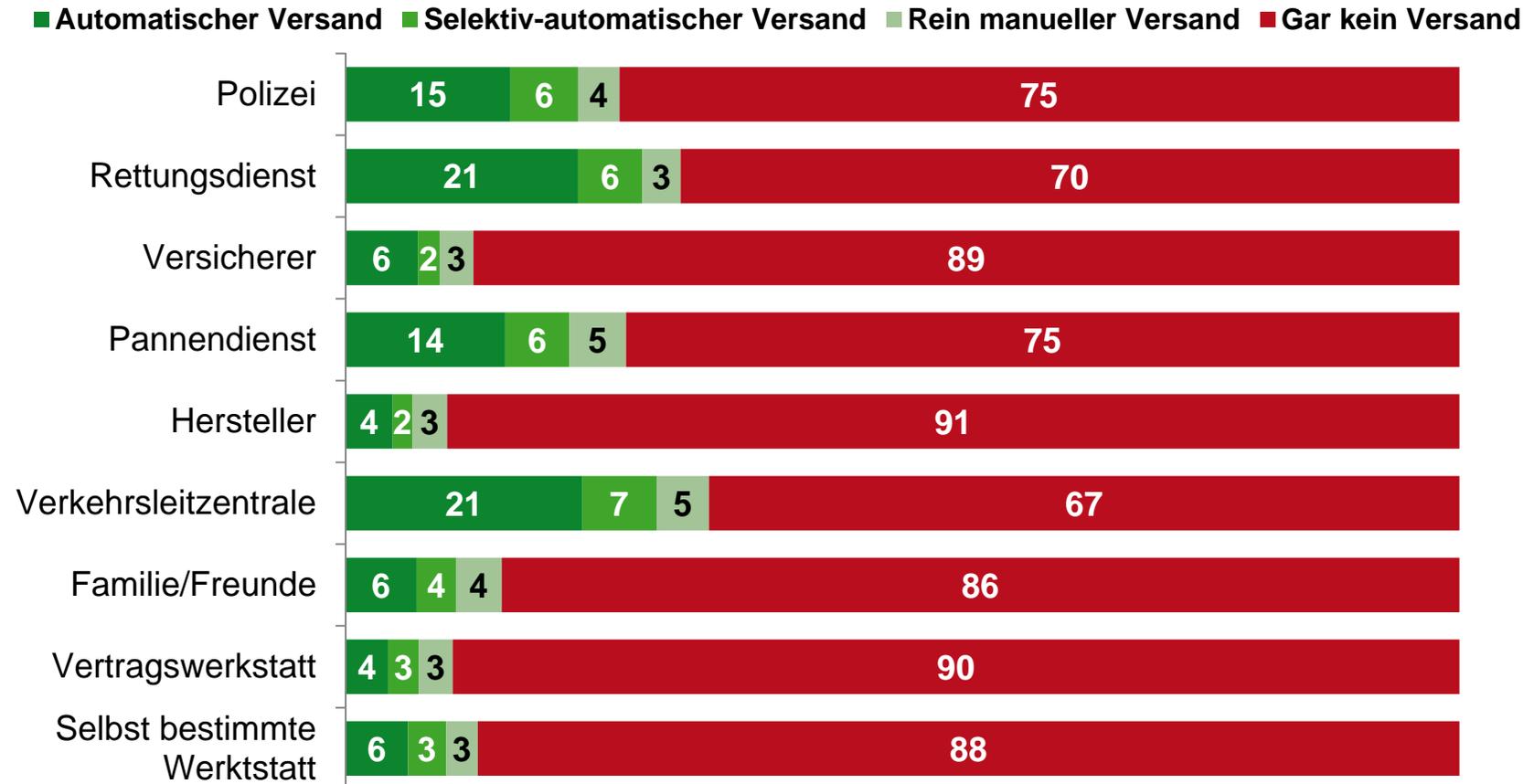
Daten zur Fahrzeugnutzung werden generell ungerne freigegeben.

Q11-Q12a: Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollten, die bei der Nutzung anfallen. (Die Angaben zu „selektiv“ und „manuell“ bezeichnen den Anteil der Fahrzeughalter, die in diesen Fällen zusätzlich zur automatischen Übertragung zustimmen würden). **Alle Angaben in Prozent**



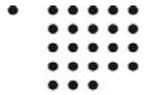
## Detailergebnisse: Umfeldinformationen

z.B. Verkehrsdichte, Außentemperatur etc.



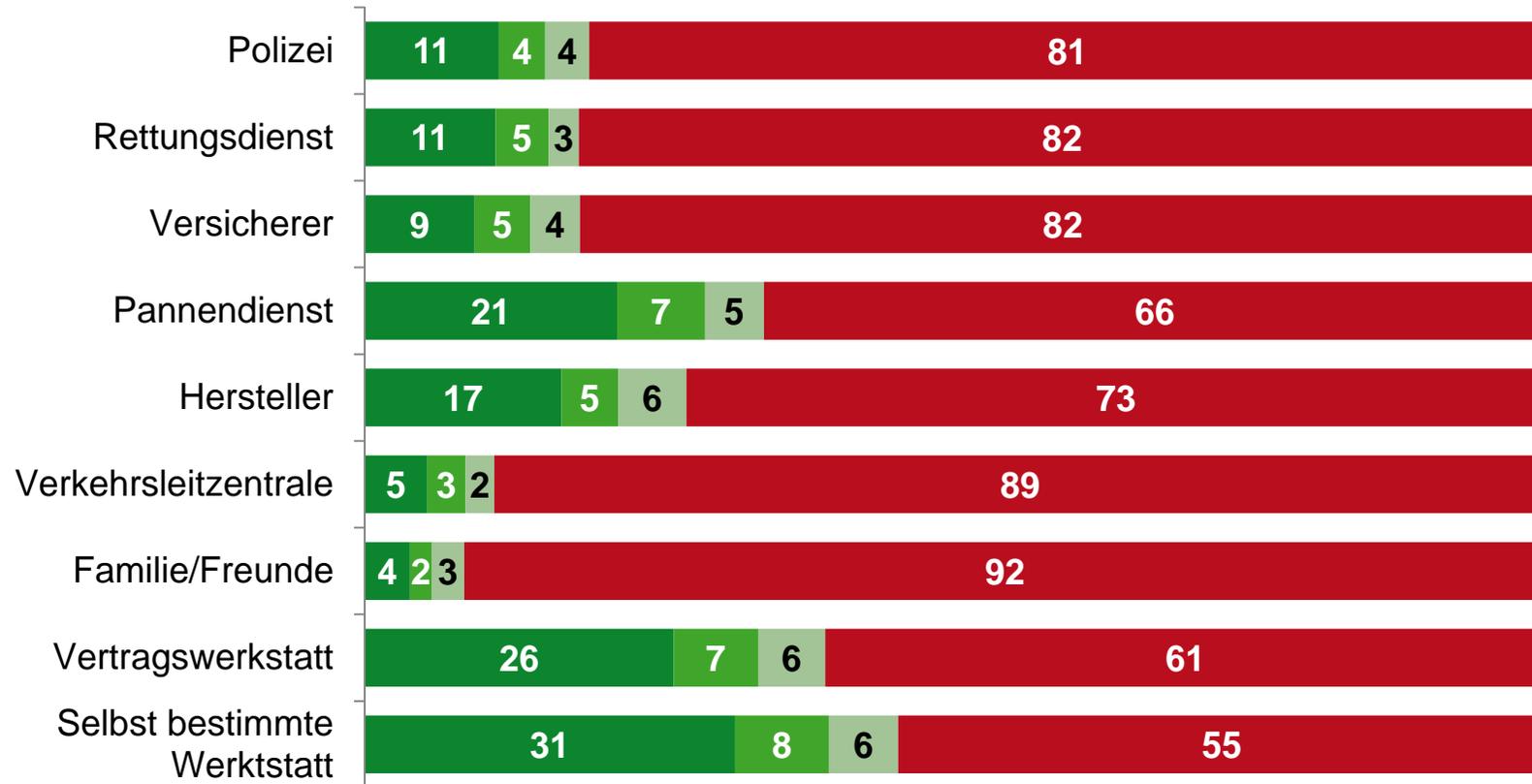
Umfeldinformationen werden am ehesten für Polizei, Rettungsdienst und Verkehrsleitzentrale freigegeben.

Q11-Q12a: Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollten, die bei der Nutzung anfallen. (Die Angaben zu „selektiv“ und „manuell“ bezeichnen den Anteil der Fahrzeughalter, die in diesen Fällen zusätzlich zur automatischen Übertragung zustimmen würden). **Alle Angaben in Prozent**



Detailergebnisse:  
**Betriebszustand des Fahrzeugs**  
z.B. Reifendruck, Bremsbeläge, Ölstand,  
Kühlwasser, Kilometerstand, Fälligkeit der  
nächsten Inspektion etc.

■ **Automatischer Versand** ■ **Selektiv-automatischer Versand** ■ **Rein manueller Versand** ■ **Gar kein Versand**

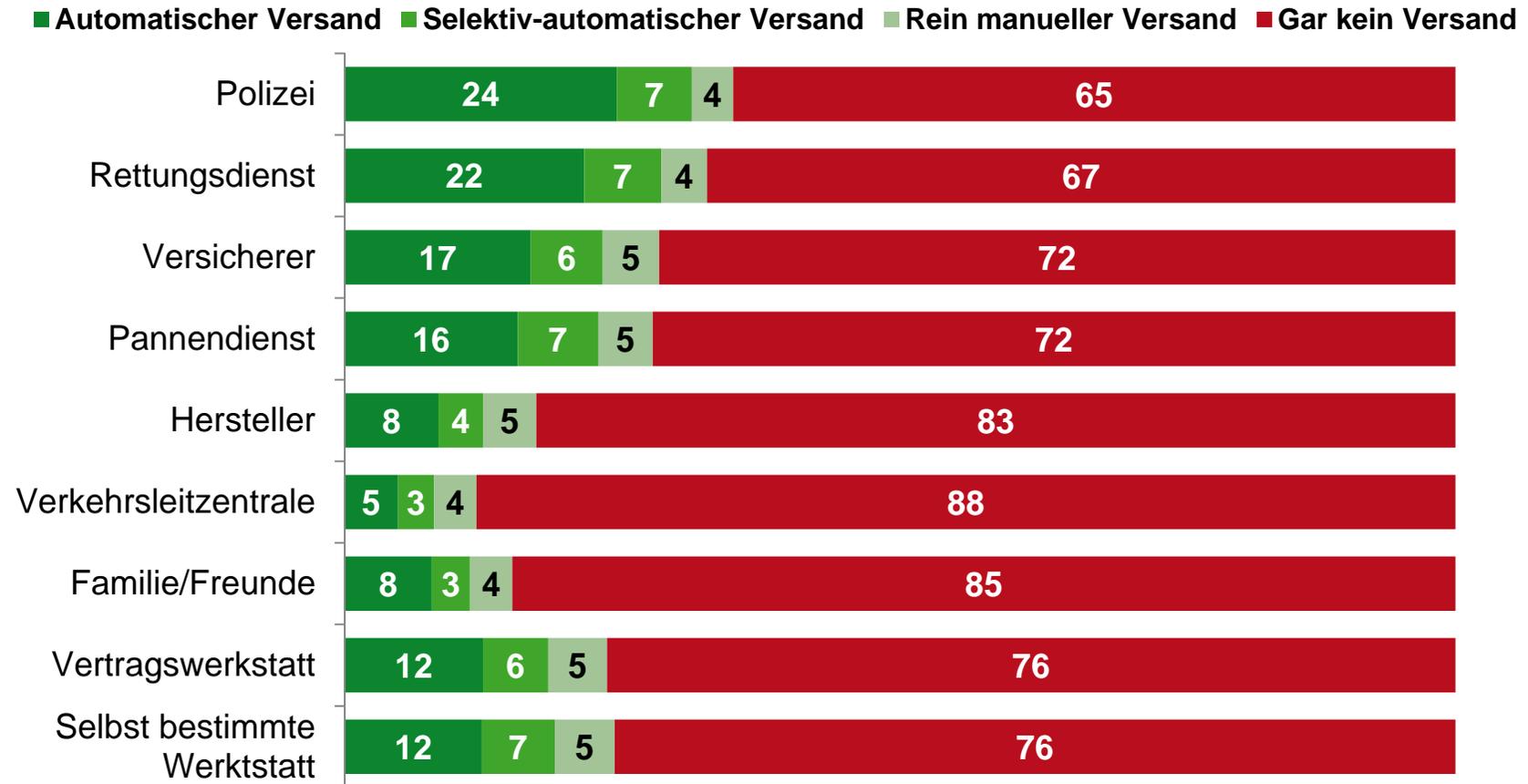


Der Betriebszustand wird am ehesten an Pannendienst und Werkstatt weitergegeben.

Q11-Q12a: Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollten, die bei der Nutzung anfallen. (Die Angaben zu „selektiv“ und „manuell“ bezeichnen den Anteil der Fahrzeughalter, die in diesen Fällen zusätzlich zur automatischen Übertragung zustimmen würden). **Alle Angaben in Prozent**



## Detailergebnisse: Informationen zu Fahrzeug und Halter z.B. Marke, Modell, Baujahr, Name des Fahrzeughalters etc.



Wenn überhaupt, dann werden am ehesten hoheitliche Instanzen als Empfänger von Informationen zum Fahrzeug und Halter gesehen.

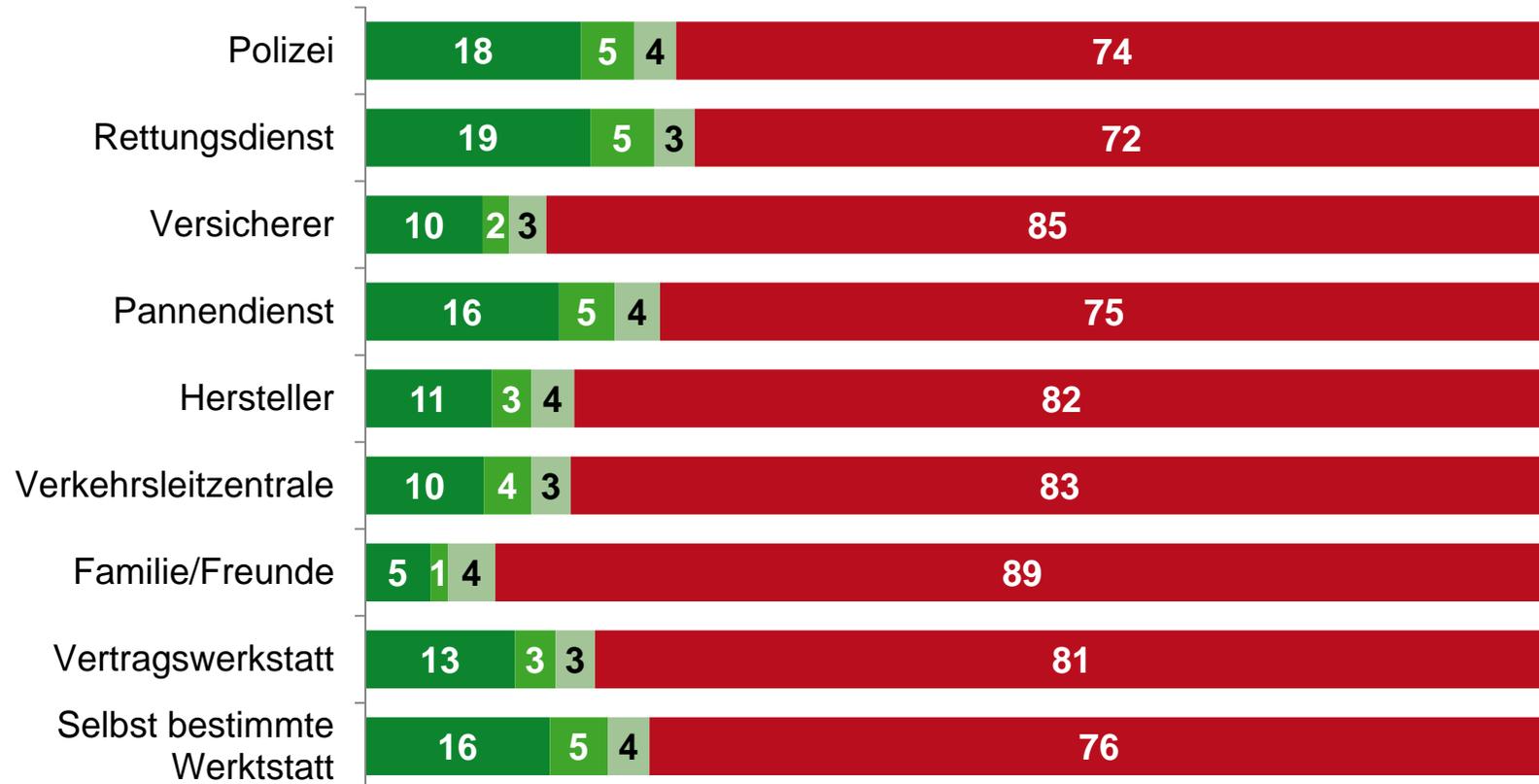
Q11-Q12a: Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollten, die bei der Nutzung anfallen. (Die Angaben zu „selektiv“ und „manuell“ bezeichnen den Anteil der Fahrzeughalter, die in diesen Fällen zusätzlich zur automatischen Übertragung zustimmen würden). **Alle Angaben in Prozent**



## Detailergebnisse: Allgemeine sicherheitsrelevante Informationen

z.B. Anlegen der Gurte, Beachtung der  
zulässigen Höchstgeschwindigkeit etc.

■ **Automatischer Versand** ■ **Selektiv-automatischer Versand** ■ **Rein manueller Versand** ■ **Gar kein Versand**

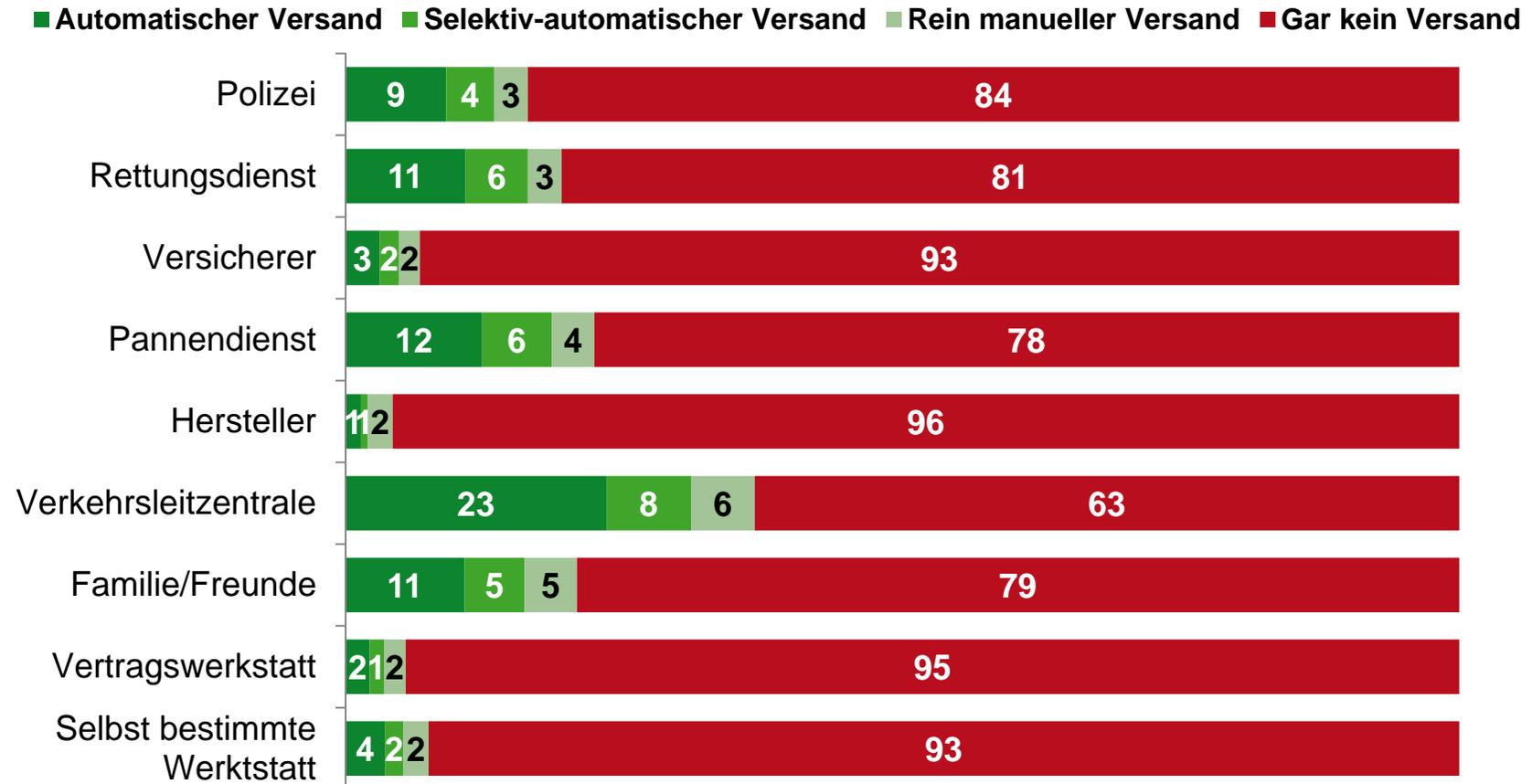


Auch hier werden die Daten ungerne versandt – am ehesten wieder an hoheitliche und sicherheitsrelevante Instanzen.

Q11-Q12a: Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollten, die bei der Nutzung anfallen. (Die Angaben zu „selektiv“ und „manuell“ bezeichnen den Anteil der Fahrzeughalter, die in diesen Fällen zusätzlich zur automatischen Übertragung zustimmen würden). **Alle Angaben in Prozent**

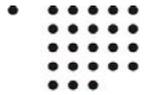


Detailergebnisse:  
**Daten zur geplanten Fahrstrecke**  
z.B. Abfahrtsort, Fahrtziel, voraussichtliche  
Ankunftszeit etc.



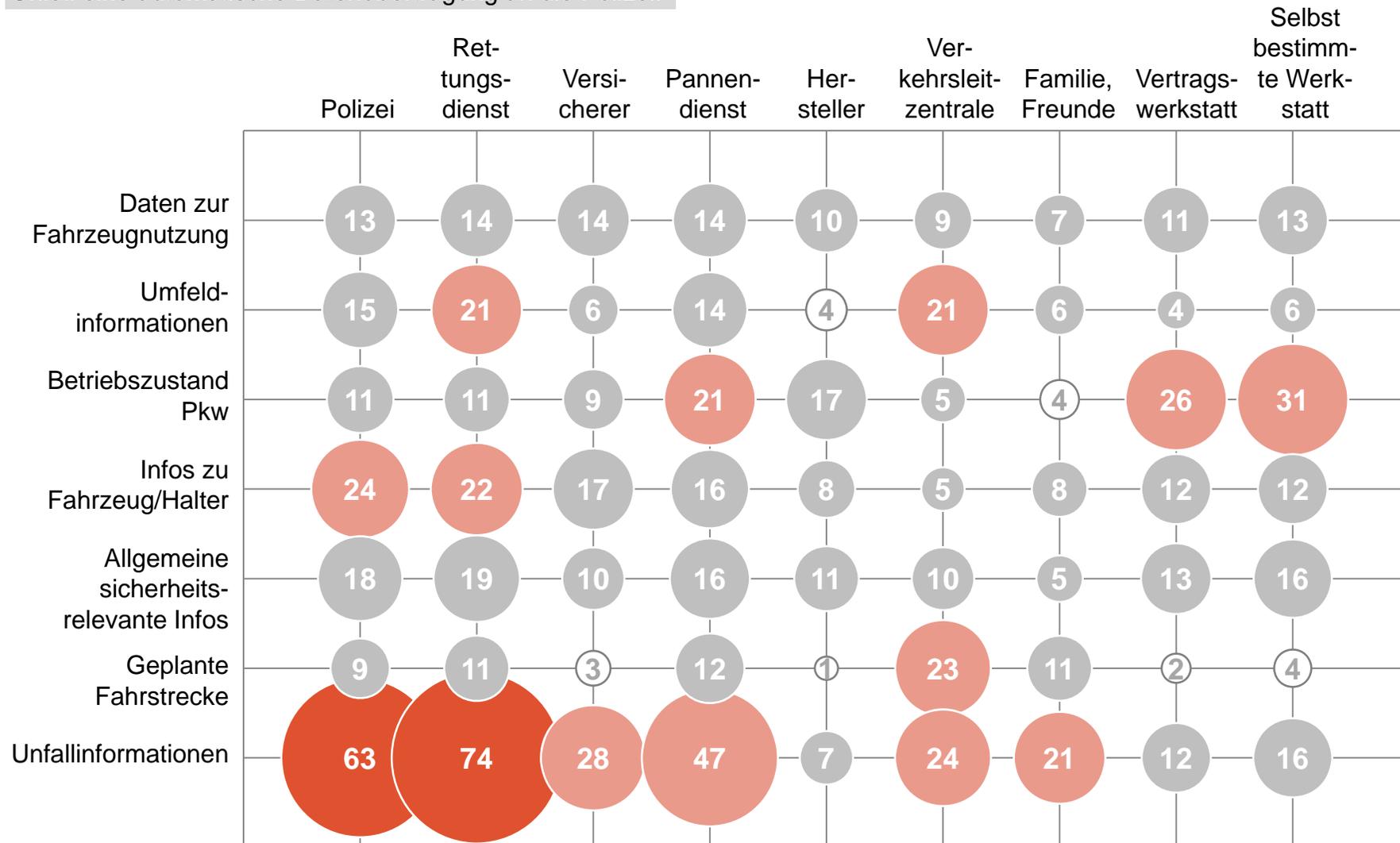
Die Streckenplanung kann vor allem der Verkehrsleitung nutzen. Jeder Fünfte würde aber auch an seine sozialen Kontakte denken.

Q11-Q12a: Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollten, die bei der Nutzung anfallen. (Die Angaben zu „selektiv“ und „manuell“ bezeichnen den Anteil der Fahrzeughalter, die in diesen Fällen zusätzlich zur automatischen Übertragung zustimmen würden). **Alle Angaben in Prozent**

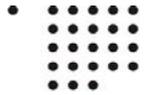


## Überblick: Welche Daten – welche Empfänger? (nur automatischer Versand, also ohne Eingriffsmöglichkeit des Halters oder Fahrers)

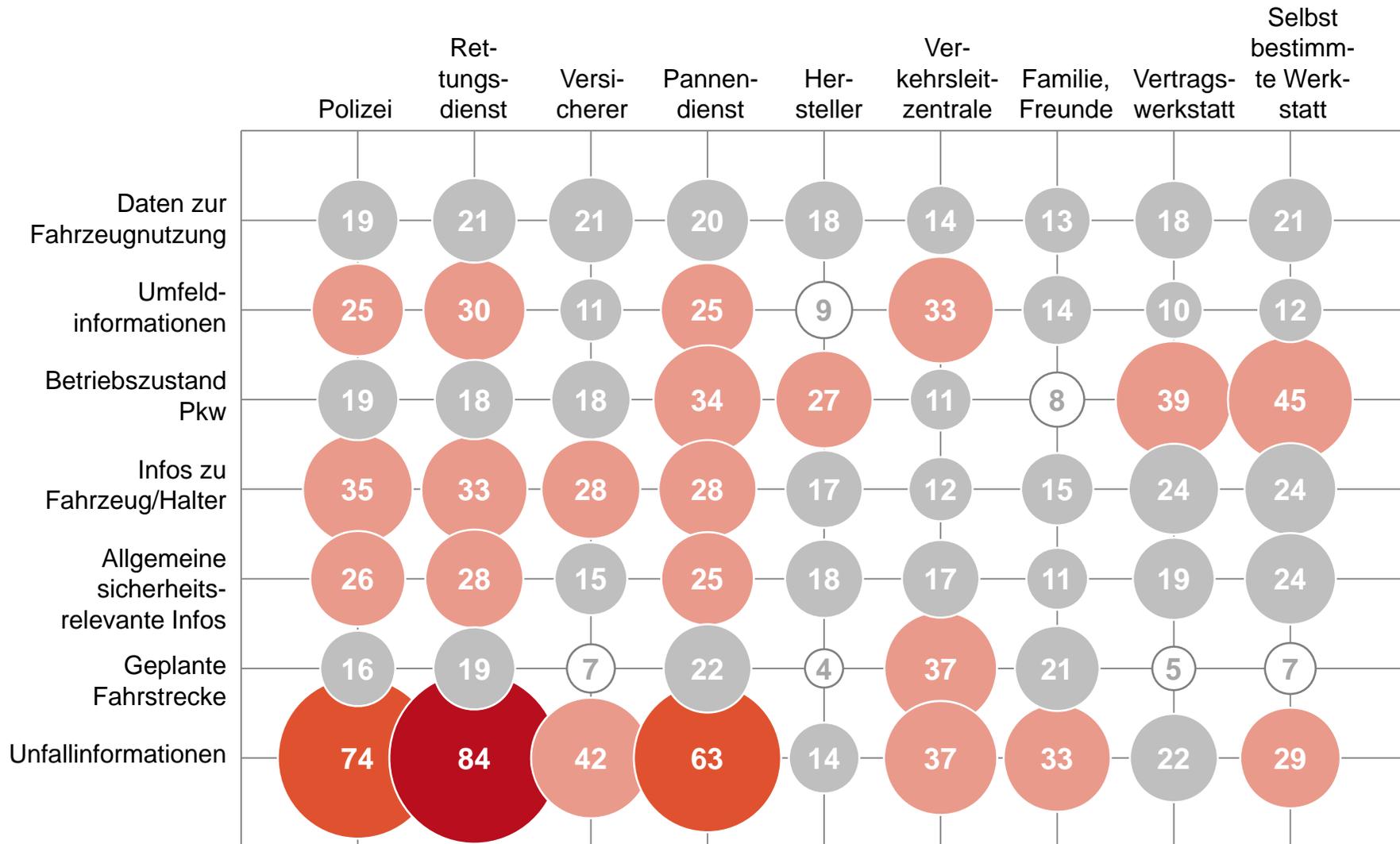
Lesebeispiel: 63% der Befragten befürworten bei einem Unfall eine automatische Datenübertragung an die Polizei.



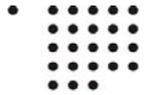
Alle Angaben in Prozent. Basis: automatisch (Q11)



# Überblick: Welche Daten – welche Empfänger? (automatischer oder selektiver oder manueller Versand zusammengefasst)



Alle Angaben in Prozent. Basis: Alle Angaben automatisch + selektiv + manuell (Q11 + Q12 + Q12a)



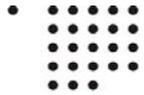
## Mehrwertdienste im Vergleich: *Welche Daten – welche Empfänger?*

- Die Mehrheit befürwortet Unfallinformationen an Rettungsdienste und Polizei – auch automatisch, ohne Einflussmöglichkeit des Fahrers.
- Kein weiterer automatischer Datenzugriff ist mehrheitsfähig.
  - Knapp die Hälfte befürwortet automatische Unfallinformationen an einen Pannendienst.
  - Jeder Vierte würde die automatische Weiterleitung von Unfallinformationen an Versicherer und Verkehrsleitzentralen, der Streckenplanung an Verkehrsleitzentralen, von Betriebszustandsinformationen an Werkstätten sowie von Fahrzeughalterdaten an die Polizei zulassen.
- Die Möglichkeit, die Datenweitergabe selbst zu steuern – durch Voreinstellung oder jeweils manuell – erhöht generell die Akzeptanz.
  - Das betrifft zwar auch die Unfallsituation (hier gewinnt vor allem der Versicherer als früher Ansprechpartner), vor allem aber Mehrwertdienste.
  - Dennoch sind auch hier Pannendienst, Rettungsdienst und Polizei die präferierten Empfänger.
  - Jeder Dritte schließt die Verkehrsleitzentrale mit Streckenplanung und Umfeldinformationen ein.
  - Etwas weniger als die Hälfte würde auch die Werkstatt einbeziehen. Diese sollte aber selbstbestimmt sein.
  - Der Kfz-Hersteller kommt für drei von vier Haltern nicht als Adressat in Frage.
- Dennoch: Auch bei möglicher Einflussnahme durch den Halter oder Fahrer ist das Interesse an allen nicht-unfallbezogenen Mehrwertdiensten verhalten.
  - Kein Einsatzzweck überzeugt derzeit die Mehrheit der Fahrzeughalter.
  - Allerdings können sich solche Einstellungen in Zukunft durch konkrete Nutzenangebote und intensive Anbieterkommunikation noch verändern.

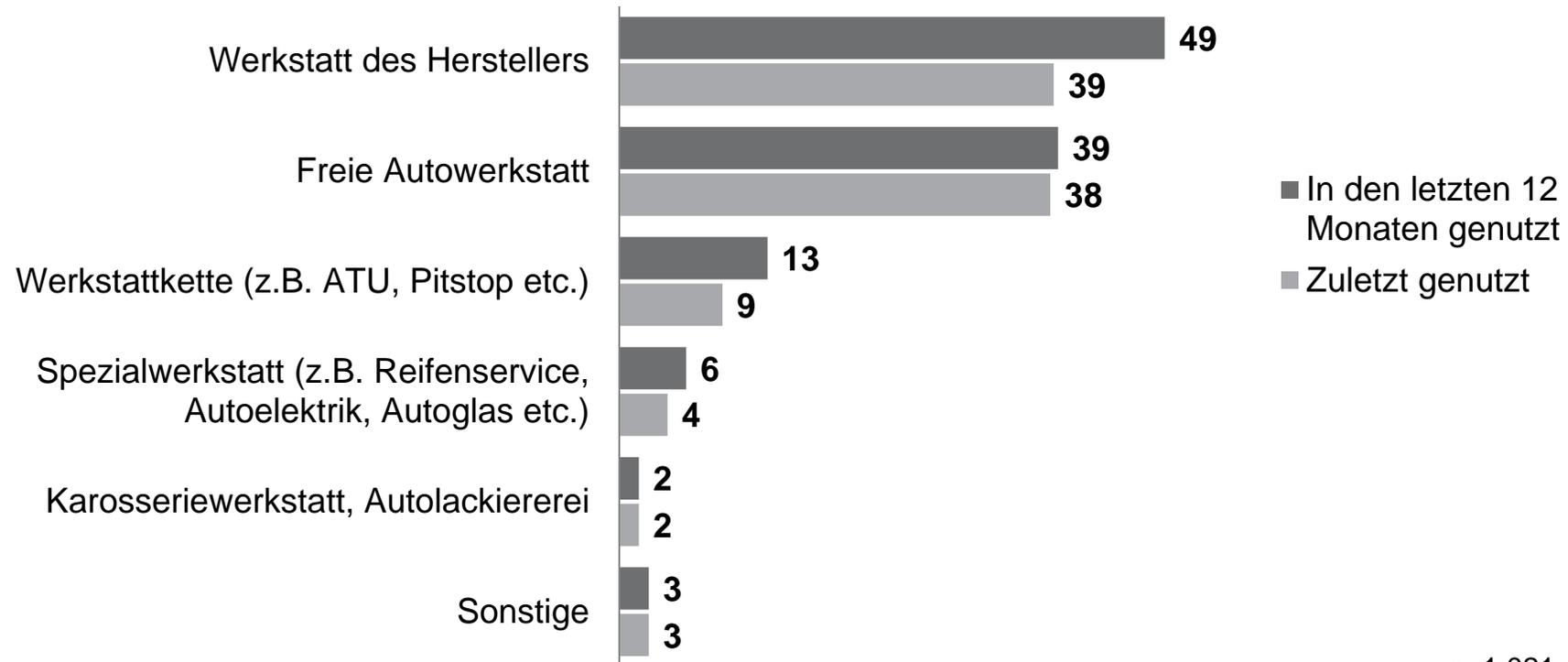


## 4. *Nicht ohne meine Werkstatt?* **Werkstattbindung und Werkstattvernetzung**

- a) *Werkstattnutzung*
- b) *Werkstattzufriedenheit*
- c) *Erfahrungen bei Unfallschäden*
- d) *Bereitschaft zur Vernetzung*



## a) Werkstattnutzung Genutzte Werkstätten



n=1.021

Die meisten Werkstattbesuche gelten herstellergebundenen Betrieben oder freien Werkstätten.

Q20: Welche der folgenden Werkstätten haben Sie innerhalb der vergangenen 12 Monate genutzt?

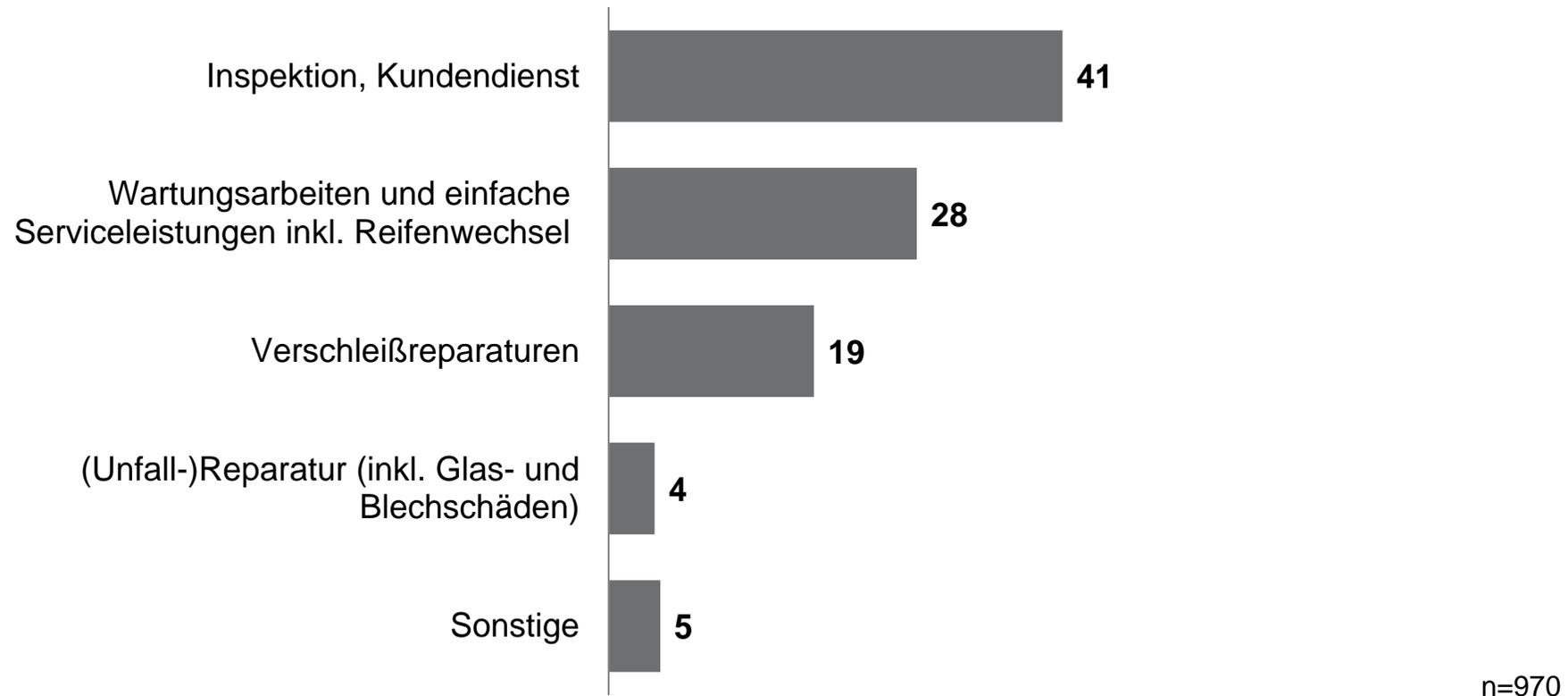
Q20\_1: Und welche der dieser Werkstätten haben Sie zuletzt genutzt?

Q21: Welche der eben von Ihnen angegebenen Werkstätten ist Ihre Stammwerkstatt, die Sie in der Regel aufsuchen?

Alle Angaben in Prozent, Basis: alle Befragte



## a) Werkstattnutzung Grund des Werkstattbesuchs



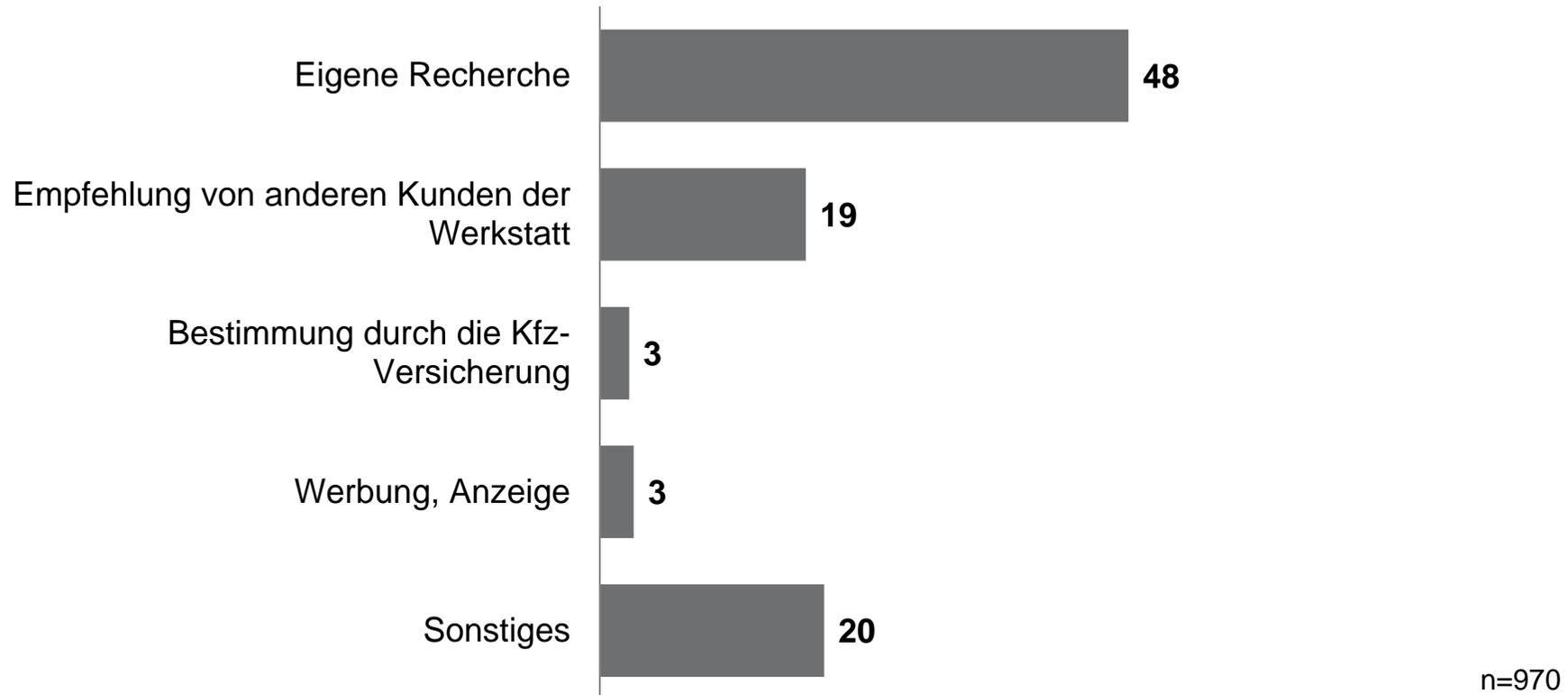
Werkstätten werden hauptsächlich zum Kundendienst und zu Wartungsarbeiten aufgesucht. Unfallreparaturen sind im Vergleich seltene Anlässe.

Q20a: Was war der Grund Ihres letzten Werkstattbesuchs?

Alle Angaben in Prozent, Basis: alle, die eine Werkstatt nutzten



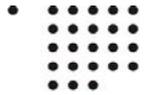
## a) Werkstattnutzung Wie auf die Werkstatt aufmerksam geworden?



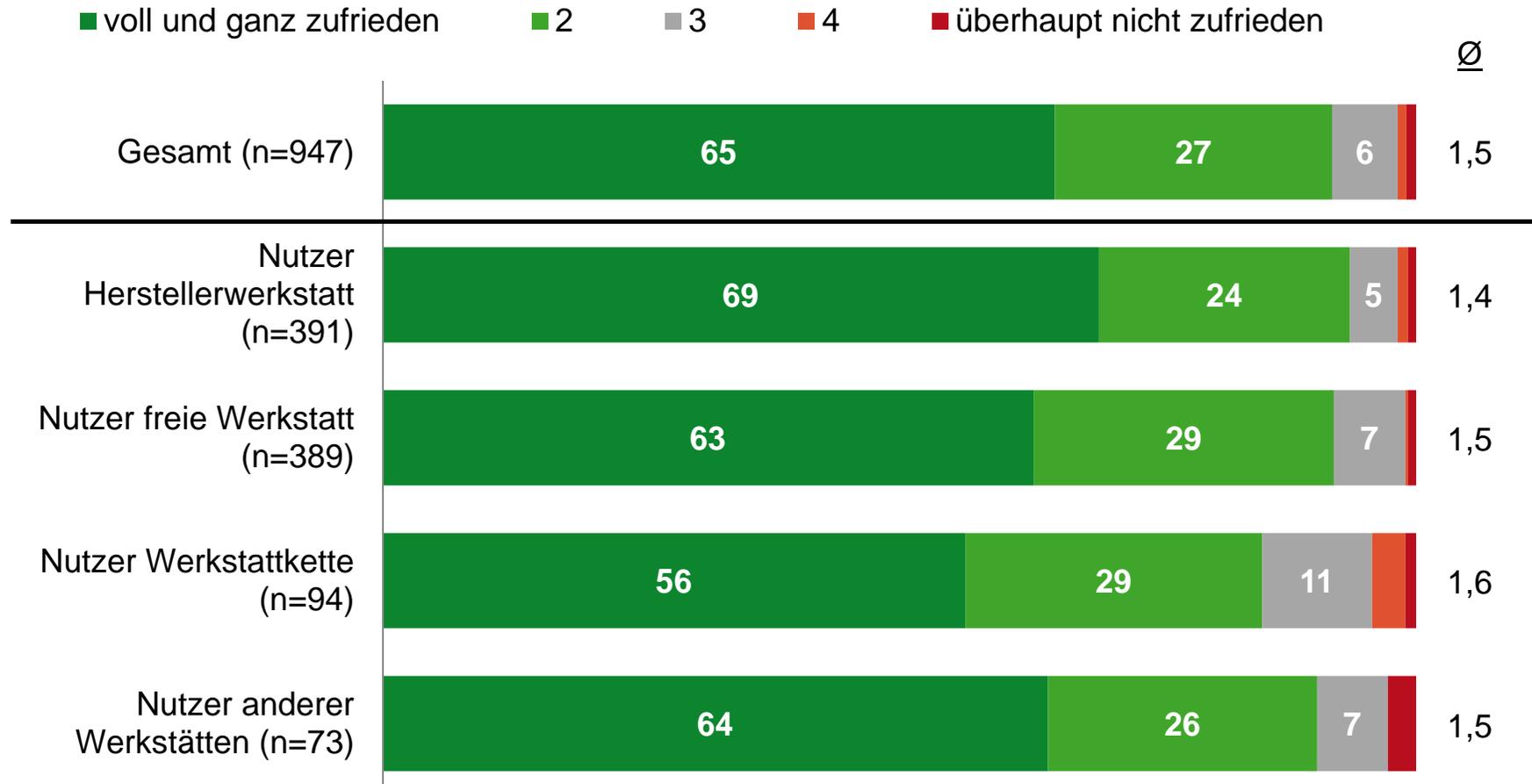
Werkstätten werden meist selbst gesucht. Auch Empfehlungen sind wichtig.  
Der Versicherer spielt nur eine Nebenrolle.

Q20a: Was war der Grund Ihres letzten Werkstattbesuchs?

Alle Angaben in Prozent, Basis: alle, die eine Werkstatt nutzten



## b) Werkstattzufriedenheit Zufriedenheit mit letztem Werkstattbesuch



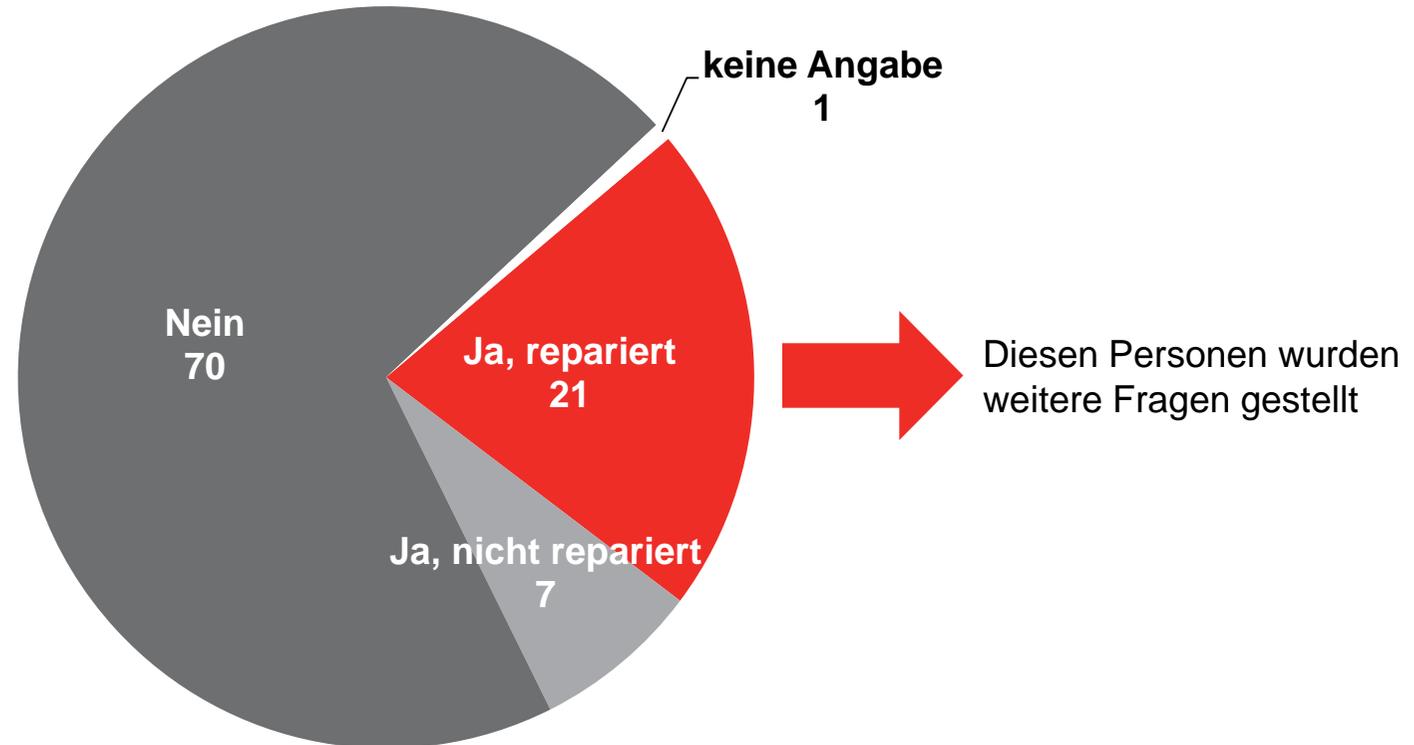
Generell herrscht in Deutschland hohe Zufriedenheit mit der Leistung der Werkstätten. Freie Werkstätten schneiden ähnlich gut ab wie die herstellergebundenen Betriebe. Auch Werkstattketten stellen die meisten Kunden zufrieden.

Q20a: Was war der Grund Ihres letzten Werkstattbesuchs?

**Alle Angaben in Prozent**



### c) *Erfahrungen bei Unfallschäden* Unfallschaden in den vergangenen 5 Jahren?

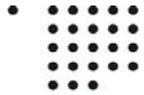


n=1.021

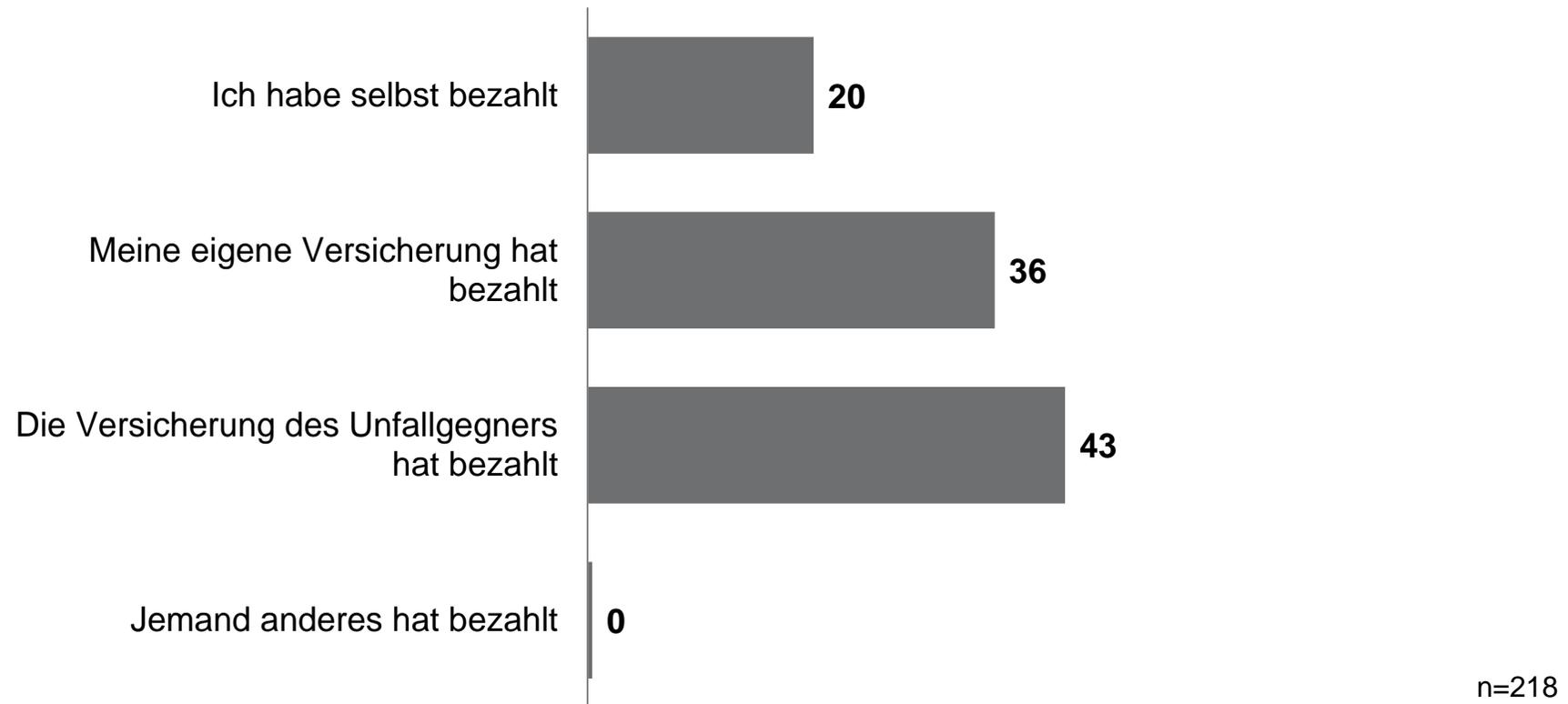
Jeder fünfte Pkw-Halter hat in den vergangenen 5 Jahren einen Unfallschaden reparieren lassen.

Q14a: Hatten Sie in den vergangenen 5 Jahren einen Unfallschaden mit Ihrem Pkw?

Alle Angaben in Prozent, Basis: alle Befragte



## c) Erfahrungen bei Unfallschäden Wer zahlte die Reparatur?



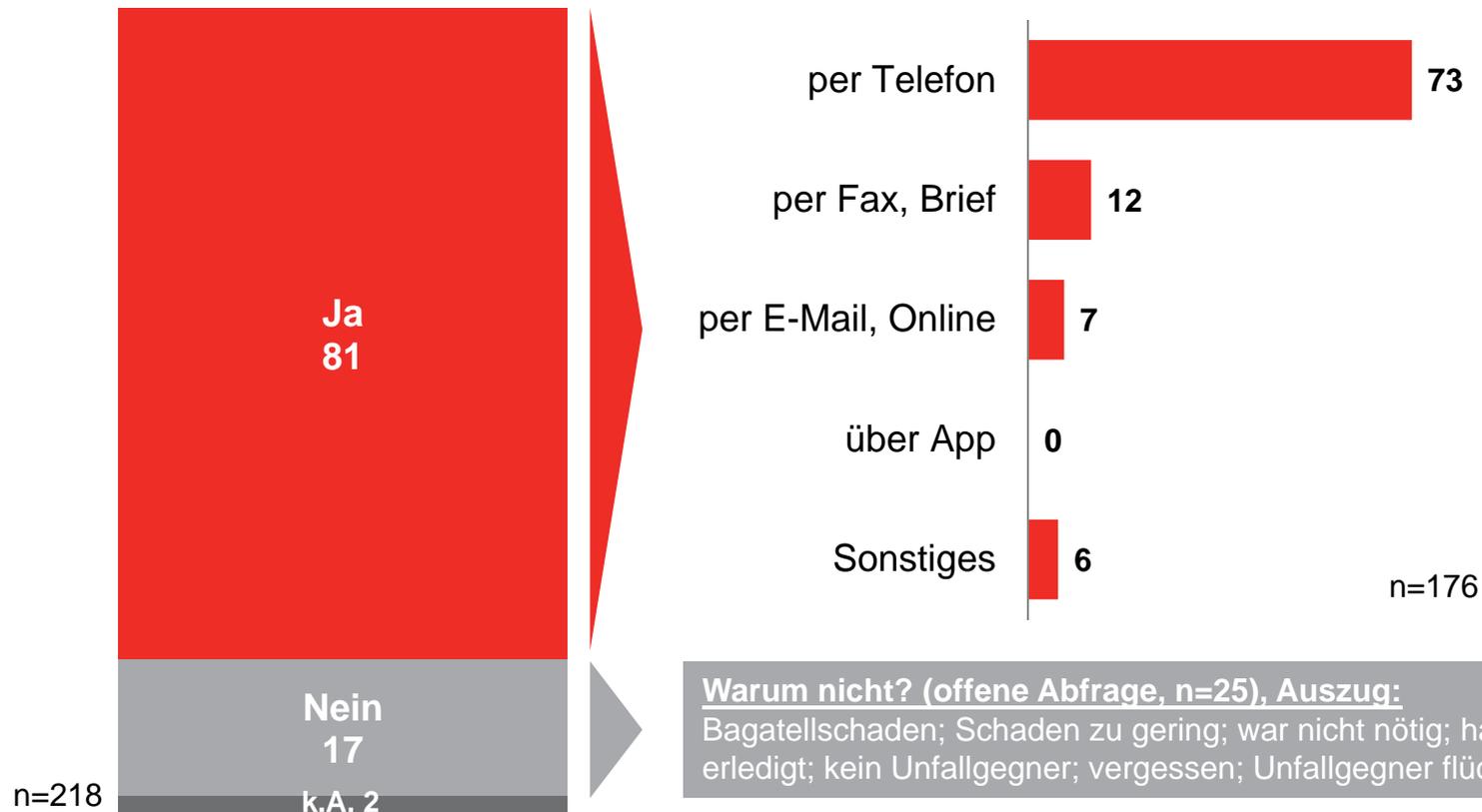
Meist zahlt der Versicherer.

Q14b: Wie wurde die Reparatur beglichen?

Alle Angaben in Prozent, Basis: Personen mit reparierten Unfallschäden



## c) Erfahrungen bei Unfallschäden Kontaktaufnahme mit Versicherer vor der Reparatur

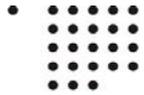


Warum nicht? (offene Abfrage, n=25), Auszug:  
Bagatellschaden; Schaden zu gering; war nicht nötig; hat die Werkstatt erledigt; kein Unfallgegner; vergessen; Unfallgegner flüchtig

**Meist wurde mit dem Versicherer vorab Kontakt aufgenommen, in der Regel telefonisch.**

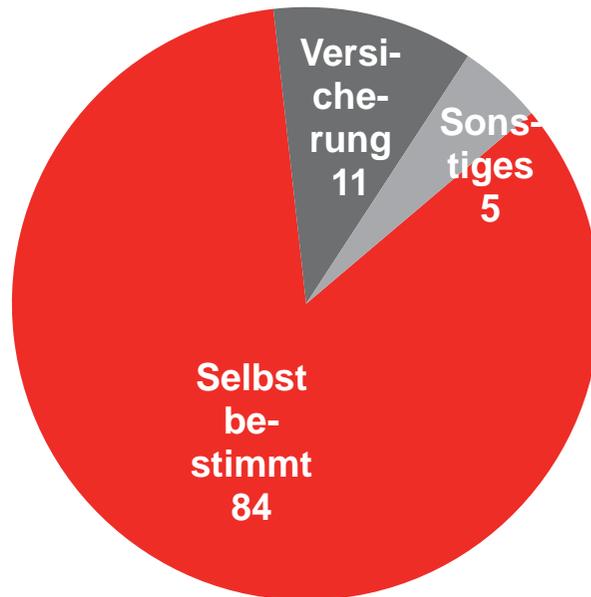
Q14f: Haben Sie vor der Reparatur Kontakt zu Ihrem Versicherer oder zu dem Versicherer Ihres Gegners aufgenommen?  
Q14g: Warum nicht? / Q14h: Wie erfolgte die Kontaktaufnahme? / Q14i: Haben Sie bei Ihrer bzw. der gegnerischen Versicherung Unterstützung für die Schadensabwicklung angefordert oder angenommen?

**Alle Angaben in Prozent, Basis: Personen mit reparierten Unfallschäden**



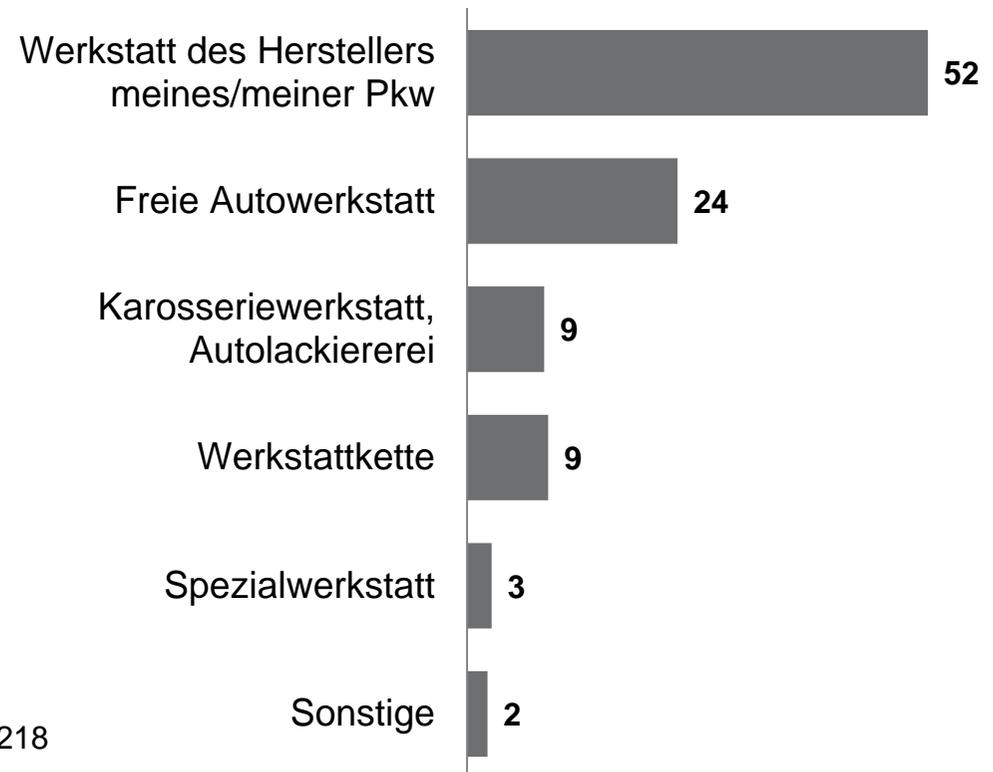
## c) Erfahrungen bei Unfallschäden Ort und Bestimmung des Orts der Reparatur

### Wer bestimmte, wo repariert wird?



n=218

### Ort der Reparatur

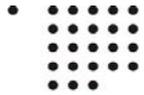


In nur jedem zehnten Fall hat der Versicherer die Werkstatt ausgewählt.  
Die Herstellerwerkstatt ist nach wie vor die wichtigste Anlaufstelle.

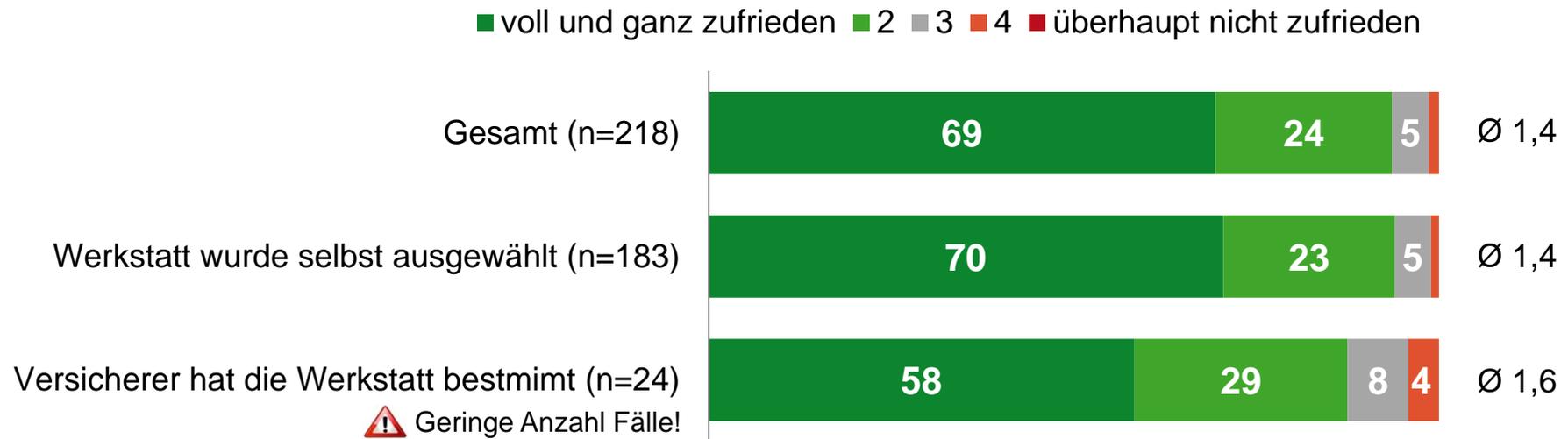
Q14c: Wo fand die Reparatur statt?

Q14d: Wer hat die Werkstatt ausgewählt?

Alle Angaben in Prozent, Basis: Personen mit reparierten Unfallschäden



## c) Erfahrungen bei Unfallschäden Zufriedenheit mit der Reparatur



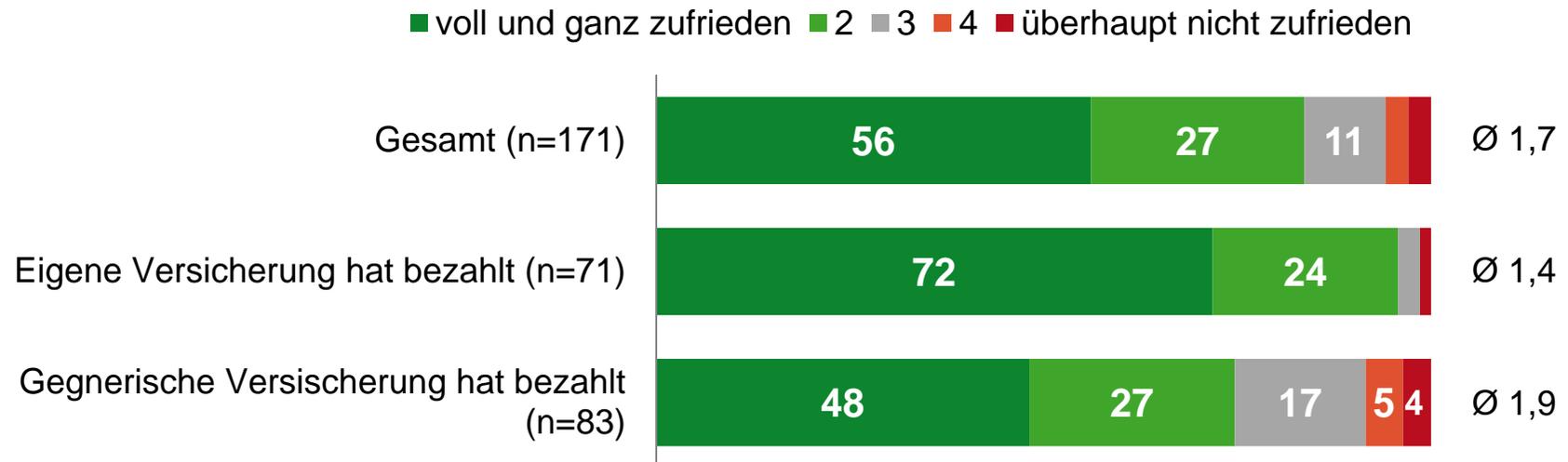
Generell herrscht hohe Zufriedenheit mit der Reparatur.  
Das gilt tendenziell auch, wenn die Werkstatt durch den Versicherer bestimmt wurde. (Achtung, eingeschränkte Aussagekraft durch kleine Fallzahl)

Q14e: Wie zufrieden waren Sie mit der Reparatur?

Alle Angaben in Prozent, Basis: Personen mit reparierten Unfallschaden



## c) Erfahrungen bei Unfallschäden Zufriedenheit mit Schadensmanagement

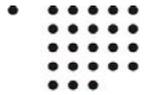


Auch mit den Versicherern sind die Betroffenen überwiegend zufrieden.  
Dabei schneidet der eigene (Kasko-)Versicherer besser ab als der „gegnerische“ (Haftpflicht-) Versicherer.

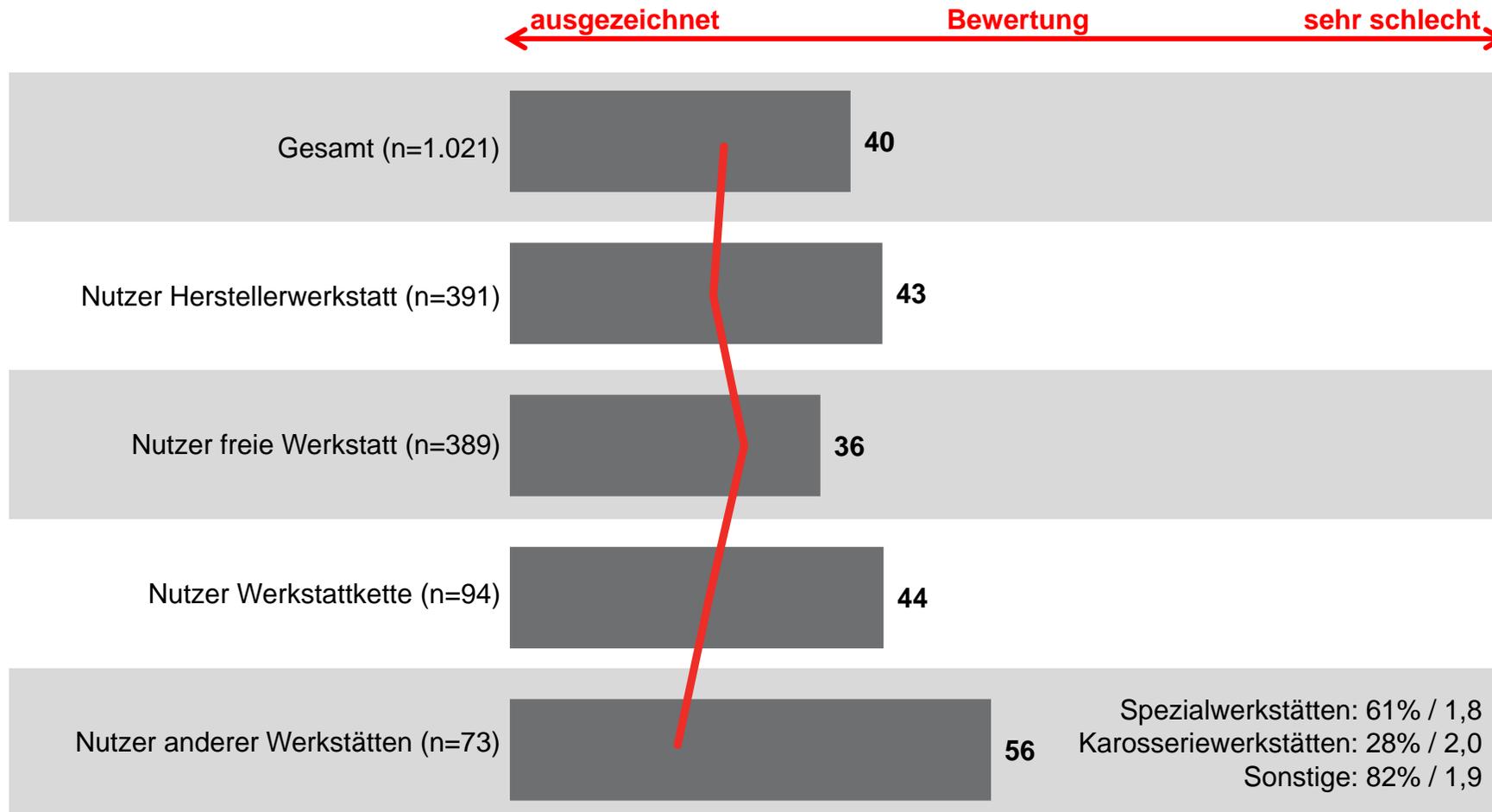
Interpretation:

- Bemühen sich die Versicherer mehr um die eigenen Kunden, oder handelt es sich um berechnete Anspruchsabwehr?
- Im Kaskobereich mehr Bagatellschäden mit entsprechend schneller Regulierung?
- Alternative psychologische Erklärung: Positive Urteilstendenz bei selbst gewählten Handlungsalternativen (siehe auch oben zur Zufriedenheit je nach „Bestimmung des Ortes der Reparatur“)

Q14j: Wie zufrieden waren Sie mit dem Schadensmanagement durch die Versicherung?  
**Alle Angaben in Prozent**, Basis: Personen mit Kontaktaufnahme zu einer Versicherung



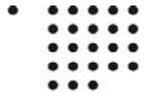
## d) Bereitschaft zur Vernetzung Bekanntheit und Bewertung eCall nach Werkstattnutzung



Nutzer freier Werkstätten haben das geringere Wissen über eCall und bewerten es etwas schlechter.

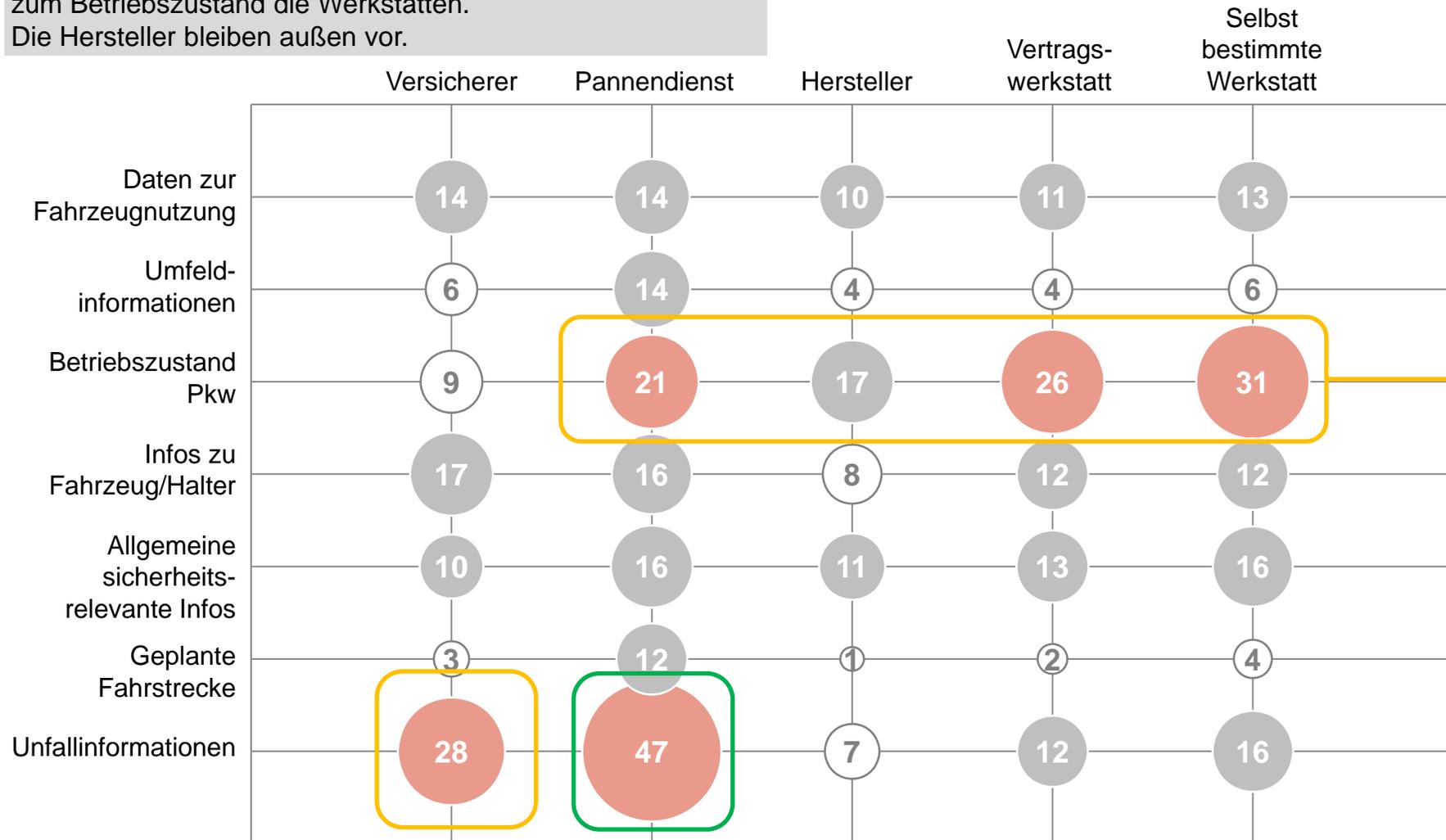
Q06: Haben Sie schon mal von einem automatischen Auto-Notrufsystem gehört? (Angaben in Prozent)

Q08: Wie finden Sie grundsätzlich die Idee, ein solches Notrufsystem einzuführen?

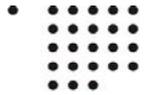


Keine automatische Weiterleitung an Kfz-Dienstleister ist mehrheitsfähig. Im Falle eines Unfalls kommen am ehesten Pannendienst und Versicherer in Frage, für Informationen zum Betriebszustand die Werkstätten. Die Hersteller bleiben außen vor.

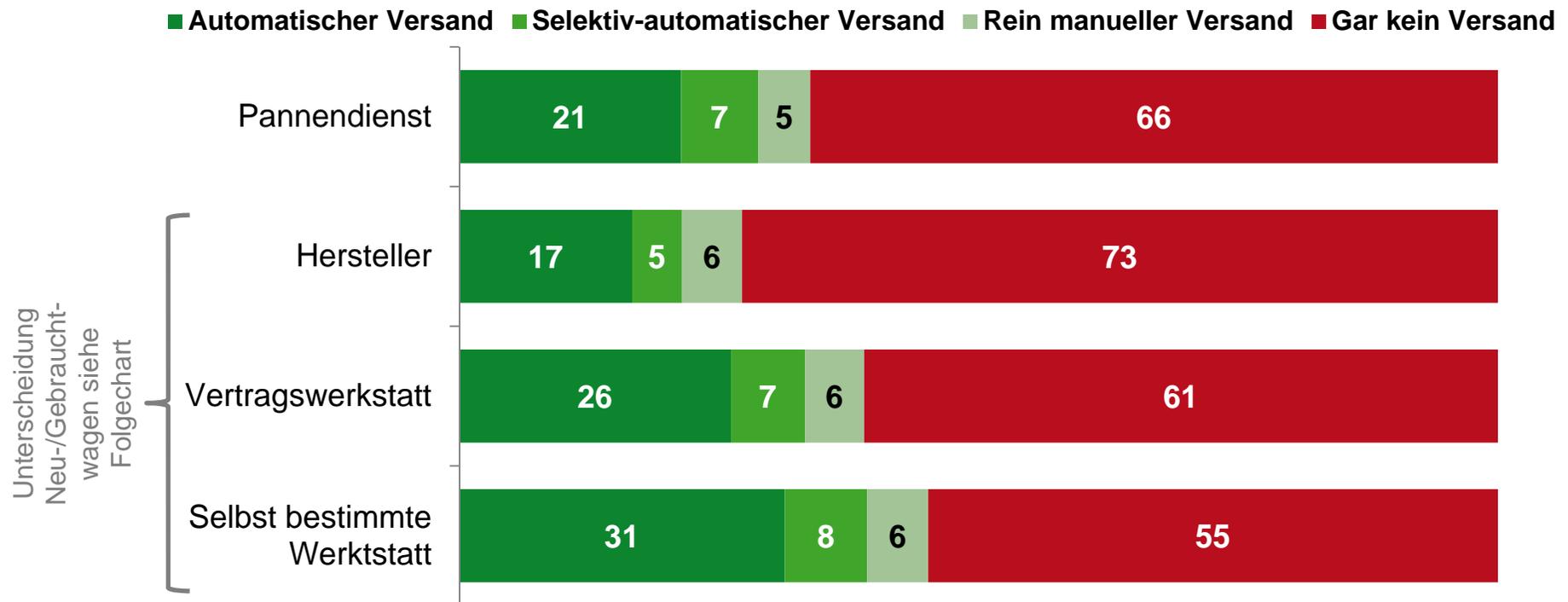
d) *Bereitschaft zur Vernetzung*  
**Welche Daten – welche Empfänger?**  
*(nur automatischer Versand, Auszug aus dem obigen Chart, mit direktem Vergleich von Kfz-Dienstleistern i.w.S.)*



Alle Angaben in Prozent. Basis: automatisch (Q11)



## Detailergebnisse: Betriebszustand des Fahrzeugs z.B. Reifendruck, Bremsbeläge, Ölstand, Kühlwasser, Kilometerstand, Fälligkeit der nächsten Inspektion etc.



Weniger als ein Drittel der Kfz-Halter wäre derzeit zu einer automatischen Datenweiterleitung an eine Werkstatt bereit, an den Hersteller sogar nur jeder sechste. Alternativ kommt auch ein Pannendienst in Betracht. Wahlfreiheit erhöht grundsätzlich die Akzeptanz.

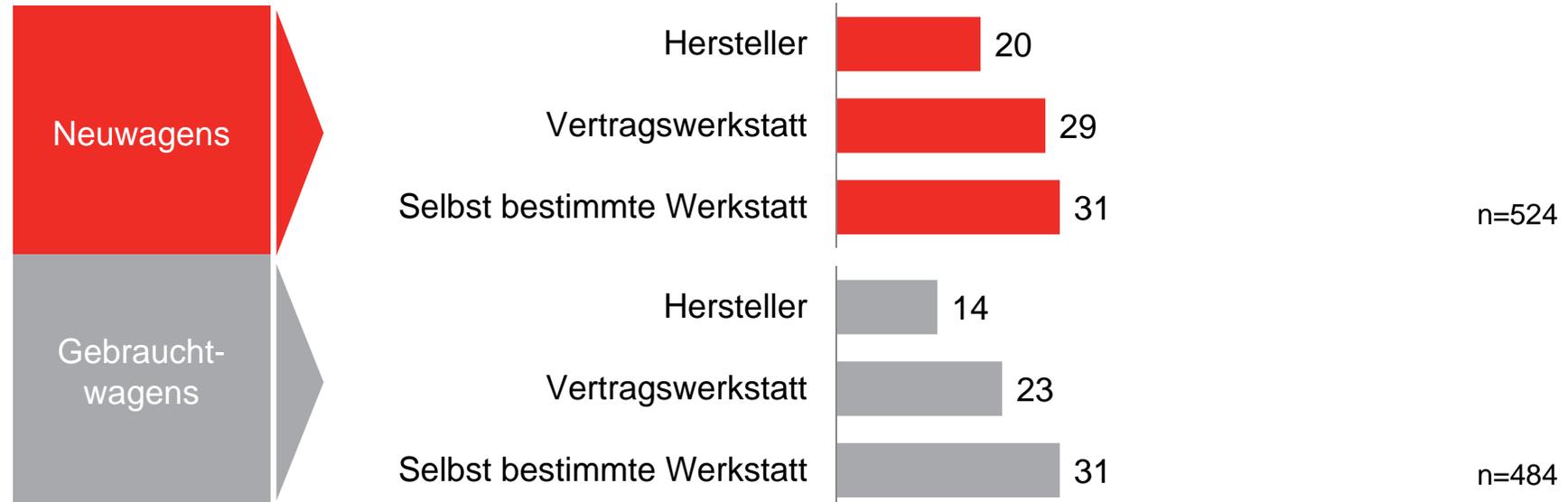
Q11-Q12a: Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollten, die bei der Nutzung anfallen. (Die Angaben zu „selektiv“ und „manuell“ bezeichnen den Anteil der Fahrzeughalter, die in diesen Fällen zusätzlich zur automatischen Übertragung zustimmen würden). **Alle Angaben in Prozent**



## d) *Bereitschaft zur Vernetzung* Datenweitergabe in Abhängigkeit vom Fahrzeug

Halter eines ...

... würden Daten zum Betriebszustand (automatisch) senden an:



Auch von den Neuwagenbesitzern wäre weniger als jeder dritte zu einer automatischen Datenweiterleitung an eine Werkstatt bereit. Daten an den Hersteller würde nur jeder fünfte Neuwagenbesitzer freigeben.

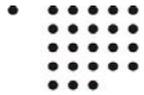
Q20\_1: Und welche der dieser Werkstätten haben Sie zuletzt genutzt?

Q11: Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft automatisch bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollen, die bei der Nutzung anfallen!

**Alle Angaben in Prozent**, Basis: alle Befragten



*5. Quer durch die ganze Bevölkerung?*  
**Unterschiede nach Soziodemographie  
und politischer Orientierung**



## Unterscheidung nach Bevölkerungsgruppen

Die Ergebnisse wurden nach verschiedensten Gruppierungen innerhalb der deutschen Pkw-Halter unterschieden. Untersucht wurden

- Unterschiede nach soziodemographischen Merkmalen  
wie Altersgruppen, Geschlecht, Bundesland oder Bildung
- Unterschiede nach Merkmalen der Kfz-Nutzung  
wie jährliche Fahrleistung, Alter und Marke des PKW, Fahrzeugklasse, Versicherer
- Unterschiede nach politischer Orientierung,  
dahinter steht die Annahme, dass Wähler verschiedener Parteien auch unterschiedliche Präferenzen bezüglich Privatsphäre und Datenfreigabe haben
- Grad „bisheriger Vernetzung“  
Nutzung sozialer Netzwerke, Nutzung von anderen datensensiblen Diensten wie Payback, Facebook o.ä. – hierauf wird im letzten Kapitel nochmals vertieft eingegangen.

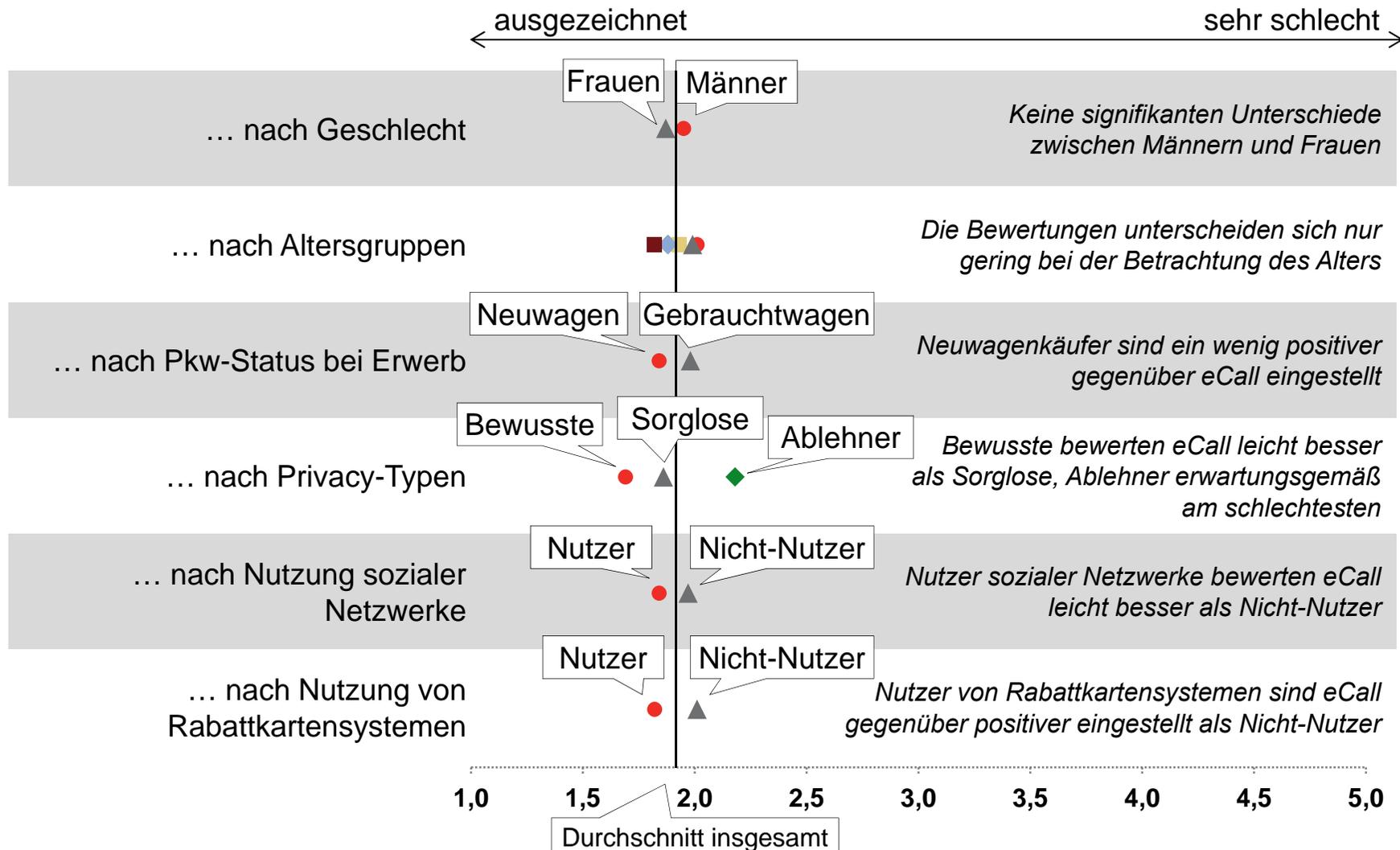
Dabei zeigen sich zwar eine Reihe signifikanter Unterschiede, doch insgesamt unterschieden sich die genannten Gruppen relativ wenig in ihrer Einstellung zu eCall und den Mehrwertdiensten. Das heißt, die Unterschiede nach Beurteilungsobjekt – also nach Art der jeweils zu beurteilenden Datenverwendung – überwiegen in der Regel deutlich gegenüber den Unterschieden nach Beurteilungssubjekten – also der unterschiedlichen Personengruppen.

Einige wesentliche Unterscheidungen finden sich auf den folgenden Seiten, daneben kann über den Autor ein umfassender Tabellenband zu weiteren Unterscheidungen bezogen werden.

Ergänzend haben wir mithilfe von acht bereits in anderen Studien erfolgreich eingesetzten Einstellungsmerkmalen zum Thema Datenschutz und einer darauf angewandten Clusteranalyse drei „**Privacy-Typen**“ abgeleitet, die sich grundsätzlich in ihrer Einstellung zum Umgang mit Daten unterscheiden. Die Ergebnisse zu den Privacy-Typen finden sich am Ende dieses Kapitels.

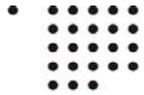


## Bewertungen von eCall ...



Die Bewertung von eCall unterscheidet sich über einzelne Subgruppen hinweg nur wenig.

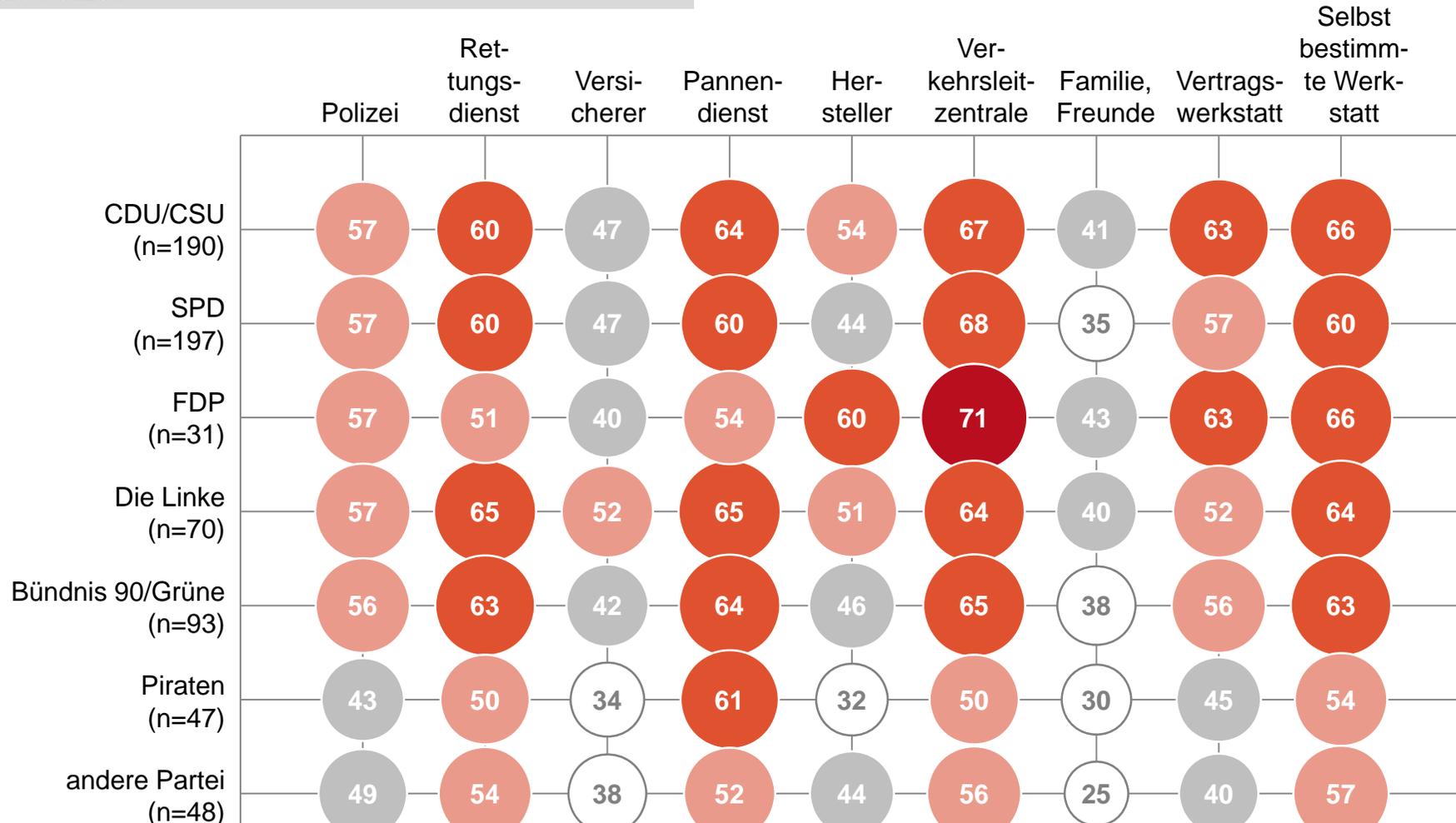
Q08: Wie finden Sie grundsätzlich die Idee, ein solches Notrufsystem einzuführen?  
Dargestellt sind Mittelwerte der Skala von 1 bis 5



## Akzeptanz nach Parteipräferenz

Lesebeispiel: 57% der befragten SPD-Wähler befürworten bei einem Unfall eine automatische Datenübertragung an die Polizei.

Es ist jeweils der Anteil der Parteiwähler angegeben, die mindestens eine der genannten Informationen automatisch, selektiv oder manuell weitergeben würden. Ausgeschlossen wurden dabei Informationen im Falle eines Unfalls, da diese gruppenübergreifend zu sehr hohen Zustimmungszahlen führen.



Die Akzeptanz ist deutlich abhängiger von der Art der Information als von der Parteipräferenz. Nur Wähler der Piratenpartei geben sich reservierter als die Gesamtheit der Pkw-Halter. (Achtung, teils kleine Fallzahlen).

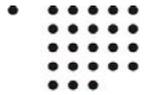
Alle Angaben in Prozent. Basis: Alle Angaben automatisch + selektiv + manuell (Q11 + Q12 + Q12a), ohne Unfallinformation



## Fazit:

### Unterschiede nach Soziodemographie und politischer Orientierung

- Die Akzeptanz von eCall und Mehrwertdiensten unterscheidet sich nur vergleichsweise wenig zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen.
- Auch politische Überzeugungen haben nur einen geringen Einfluss. Zu den meisten Fragen besteht ein breiter gesellschaftlicher Konsens.



## Grundsätzliche Erläuterung der Privacy-Typen

Es wurden drei Privacy-Typen aus den Bewertungen folgender Aussagen extrahiert:

- Für mich ist der Schutz meiner Privatsphäre ein wichtiges Thema.
- Ich mache mir große Sorgen über Datenmissbrauch und Verletzungen der Privatsphäre.
- Ich bin sehr wählerisch, wem und wofür ich meine persönlichen Daten weitergebe.
- Wenn ich persönliche Daten freigebe, habe ich immer Angst, dass diese an Dritte verkauft werden und ich später zu Werbezwecken kontaktiert werde.
- Missachtung des Datenschutzes und das Verletzen der Privatsphäre sollten in stärkerem Maße geahndet werden.
- In Bezug auf Datenschutz vertraue ich Unternehmen, zu denen ich eine enge Beziehung als Partner oder Kunde habe.
- Wenn Unternehmen individualisierte Leistungen anbieten wollen, dann benötigen sie dafür persönliche Daten. Für mich ist das in Ordnung und ich möchte von solchen Dienstleistungen profitieren.
- In einer globalisierten und vernetzten Welt ist es für mich fast unmöglich geworden, die Verbreitung meiner persönlichen Daten zu kontrollieren

Die Aussagen konnten auf einer Skala von 1 (stimme überhaupt nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) bewertet werden.

Die Aussagen stammen aus einem elaborierten Modell zur Erstellung von Datenschutztypen. Die Typologie für dieses Projekt wurde auf dieser Basis komplett neu errechnet.



## Vorstellung der einzelnen Privacy-Typen

### Sorglose

Anteil in der Stichprobe: 35%

*Sorglose haben eine meist sehr **pragmatische Einstellung** zu Datenschutz und sehen vor allem die **Vorteile aus der Datenweitergabe**. Auch wenn sie dafür wenig Interesse zeigen, sind sie eher davon überzeugt, im Zweifel die **Verbreitung ihrer Daten kontrollieren** zu können.*

#### Signifikante Merkmale:

- Tendenziell stärkere Nutzung von Spezialwerkstätten
- Eher junge Menschen
- Tendenziell besser gebildet und berufstätig
- Starke Nutzung sozialer Medien und von Rabattsystemen wie Payback

### Bewusste

Anteil in der Stichprobe: 29%

*Bewusste sind zwar um ihre Daten besorgt und sich der **Risiken bewusst**, die Datenweitergabe beinhalten kann, sehen aber auch deutlich den möglichen Nutzen der Datenverwendung und sind dabei auch eher bereit, Unternehmen, zu denen eine **Kundenbeziehung besteht**, zu **vertrauen**.*

#### Signifikante Merkmale:

- Eher Anhänger von Bündnis 90/Grüne
- Häufigere Nutzung von ÖPNV
- Überproportional in Baden-Württemberg
- Häufiger in leitenden Positionen tätig
- Starke Nutzung sozialer Medien

### Ablehner

Anteil in der Stichprobe: 35%

*Ablehner sind sehr strikt in ihrer Haltung zum Thema Datenschutz und **lehnen Datenweitergabe – gerade auch an Unternehmen – in der Regel ab**. Gleichzeitig sind sie sich bewusst, dass sie **nur bedingte Kontrolle** über ihre Daten haben können.*

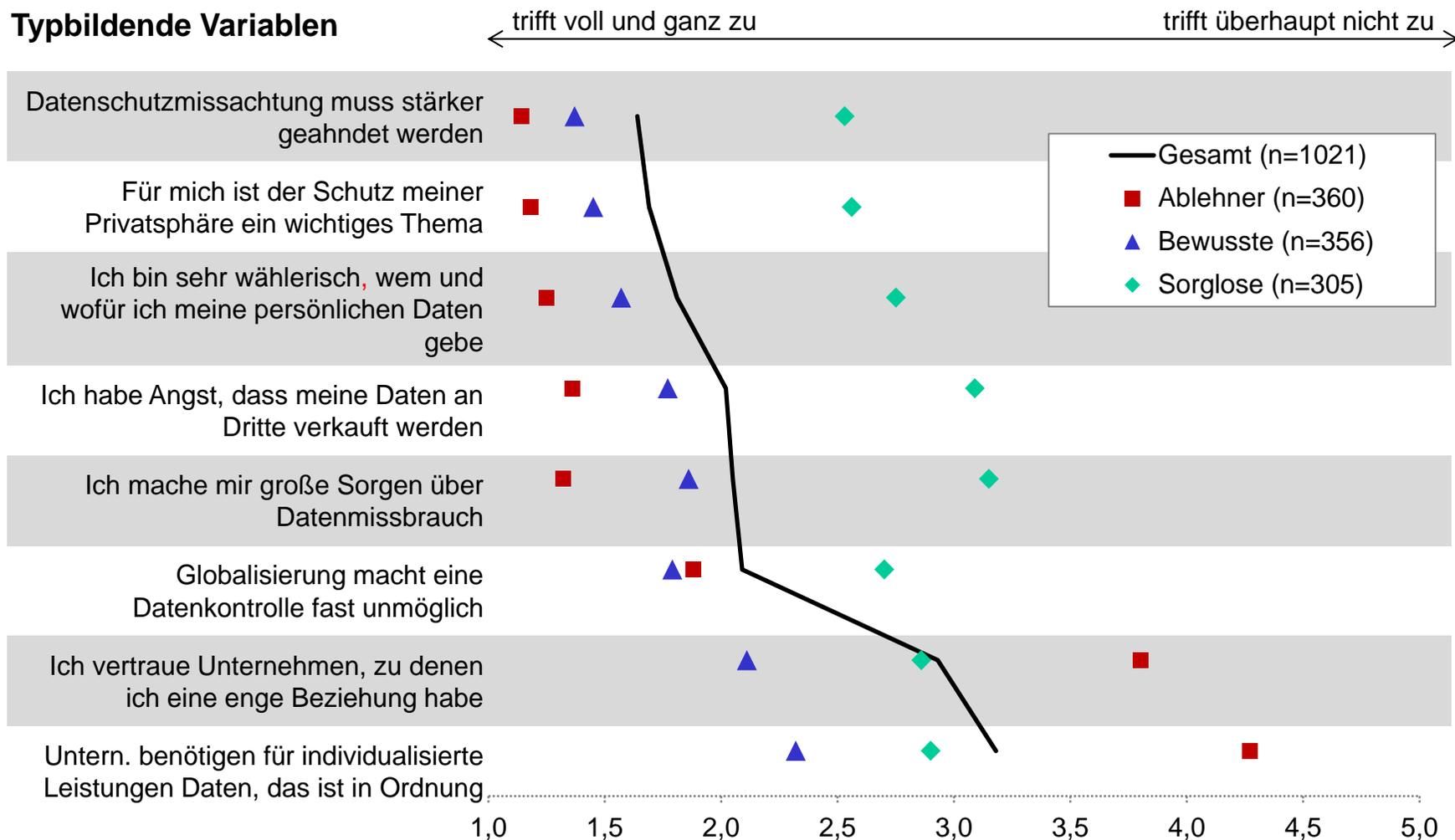
#### Signifikante Merkmale:

- Weniger Nutzung von ÖPNV
- Pkw wird eher nicht in einer Werkstattkette repariert, sondern eher in freien Werkstätten
- Eher Besitz eines älteren Pkw
- Öfters Anhänger der Piratenpartei
- Geringere Bildung
- Eher Arbeitermilieu
- Über 40% nutzen keinerlei sozialen Medien



# Privacy Typen: Unterschiede in den typenbildenden Variablen

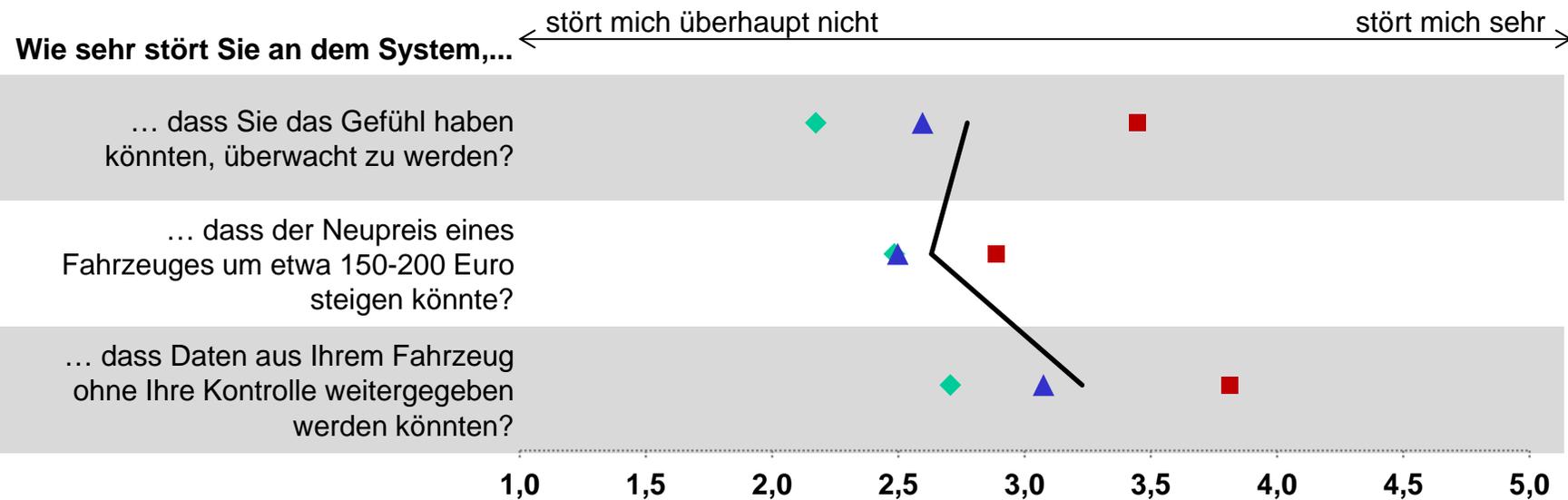
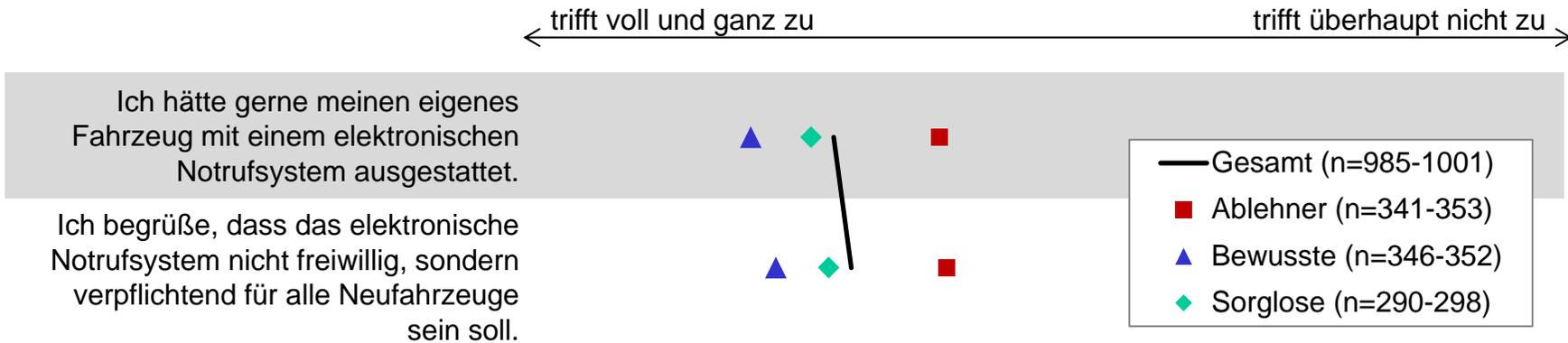
## Typbildende Variablen



Q14: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?



# Aussagen zu eCall

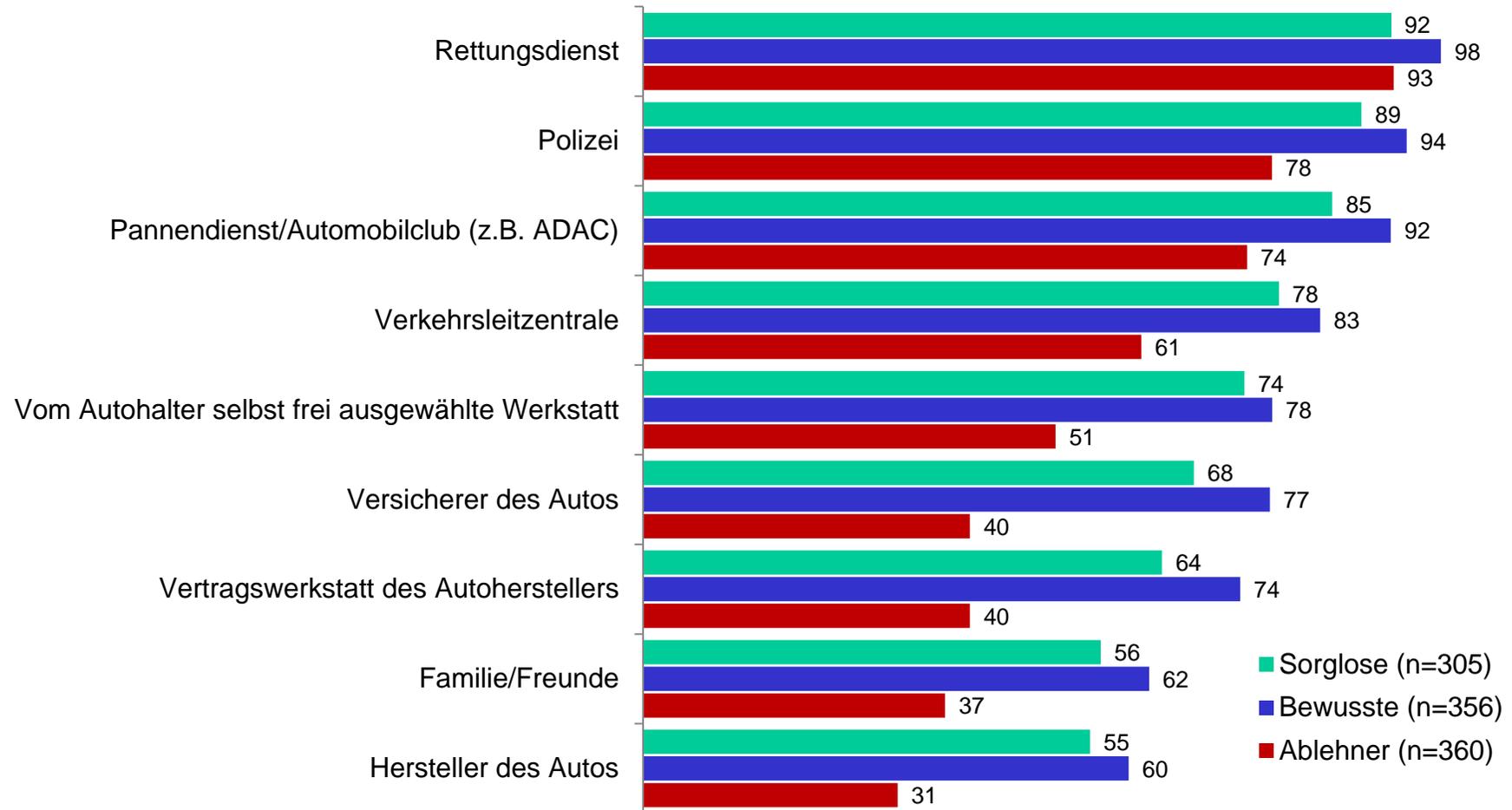


Q09: Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen jeweils zu? (Mittelwerte der 5er-Skala)

Q10: Wie sehr stört Sie an dem System,...? (Auf 5er-Skala umgerechnete Mittelwerte der 3er-Skala)

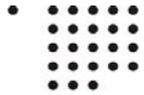


## Bereitschaft zum Versand an Institutionen nach Privacy-Typen (*automatischer oder selektiver oder manueller Versand* zusammengefasst)

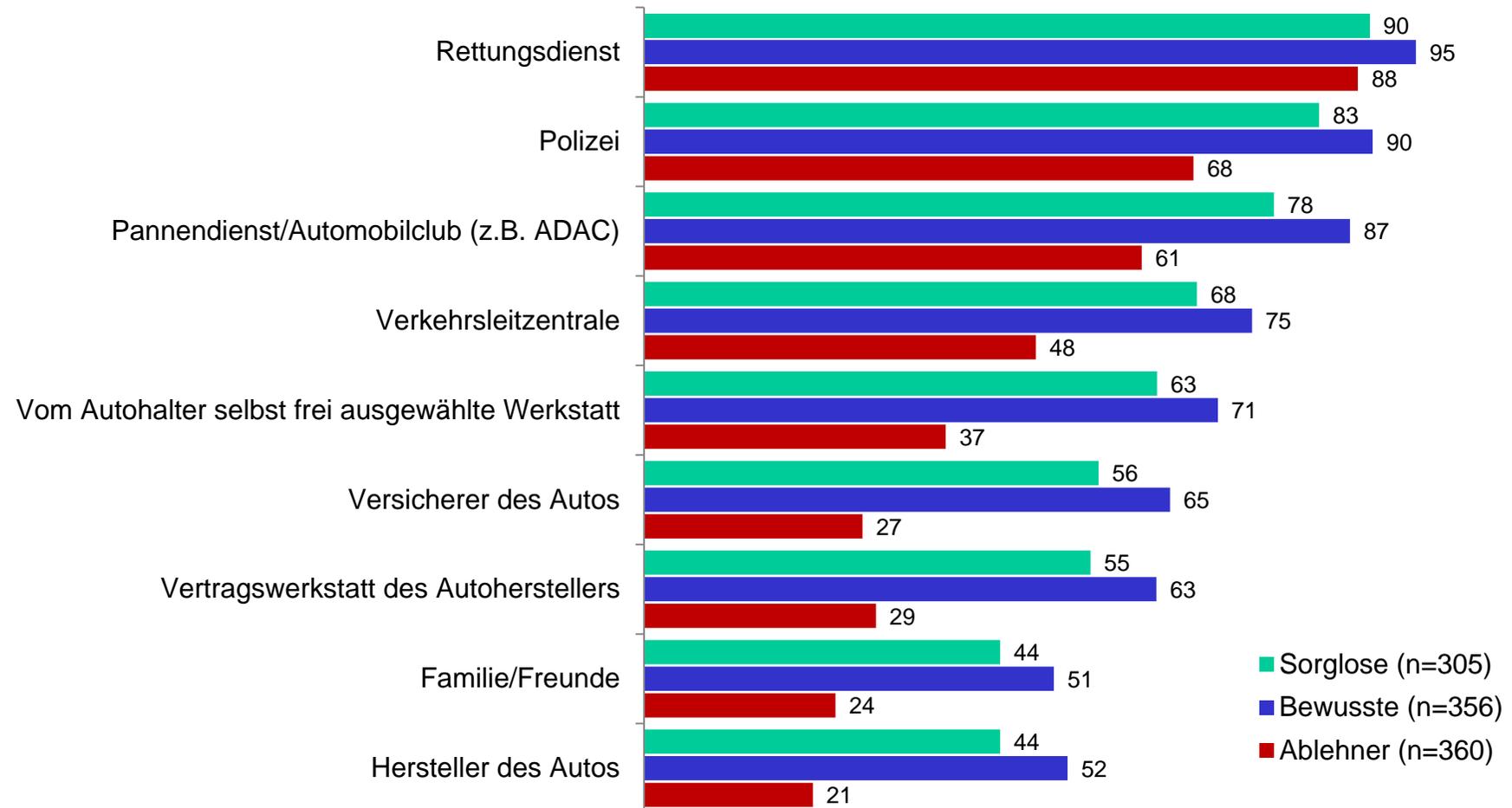


Bewusste zeigen am meisten Bereitschaft zum Datenversand.

Q11-Q12a, Angaben in Prozent



## Bereitschaft zum Versand an Institutionen nach Privacy-Typen (nur automatischer Versand, also ohne Eingriffsmöglichkeit des Halters oder Fahrers)



Bewusste zeigen auch am meisten Bereitschaft zum automatischen Datenversand.

Q11-Q12a, Angaben in Prozent



Die Privacy-Typen stellen drei grundsätzlich unterschiedliche Einstellungscluster in Bezug auf den Umgang mit personenbezogenen Daten dar, die jeweils in etwa gleichen Teilen unter den deutschen Pkw-Haltern zu finden sind. Entsprechend unterscheiden sie sich deutlich in ihrer Bewertung von eCall und Mehrwertdiensten aus dem vernetzten Fahrzeug:

- (1) Die **Sorglosen** sehen die wenigsten Probleme, gewichten aber zugleich auch die Vorteile geringer. Soll in dieser Gruppe die Überzeugung erhöht werden, käme es vor allem auf eine starke Nutzenargumentation an, daneben könnten aufgrund der relativ wenig reflektierten Einstellung in dieser Gruppe auch Konsens-Effekte („das machen alle“, „das ist normal“) oder Voreinstellungen („Opt-Out statt Opt-In“) eine Rolle spielen.
- (2) Die **Bewussten** sehen den Umgang mit den Daten aus dem vernetzten Fahrzeug deutlich sensibler, sind aber zugleich auch noch mehr von den Vorteilen des Systems überzeugt – und befürworten daher sowohl die verpflichtende Einführung von eCall als auch die Nutzung im eigenen Fahrzeug am stärksten. Um die Akzeptanz auch für Mehrwertdienste zu steigern, wäre hier eine stark nutzenorientierte Argumentation sinnvoll, um den „Preis“ der Datenfreigabe zu rechtfertigen, sinnvollerweise kombiniert mit Wahlmöglichkeiten für diese relativ reflektiert urteilende Zielgruppe.
- (3) Die **Ablehner**, die Datennutzung relativ undifferenziert kritisch einschätzen, sind auch gegenüber dem vernetzten Fahrzeug am negativsten eingestellt. Insbesondere die Datenweitergabe an nicht hoheitliche Empfänger findet in dieser Gruppe nur wenig Akzeptanz, nimmt aber bei Freiwilligkeit im Vergleich zu den anderen Gruppen besonders stark zu. Die zukünftige Akzeptanz insbesondere von Mehrwertdiensten dürfte in hohem Maße von Freiwilligkeit sowie von glaubhafter Sicherstellung des Datenschutzes abhängig sein.

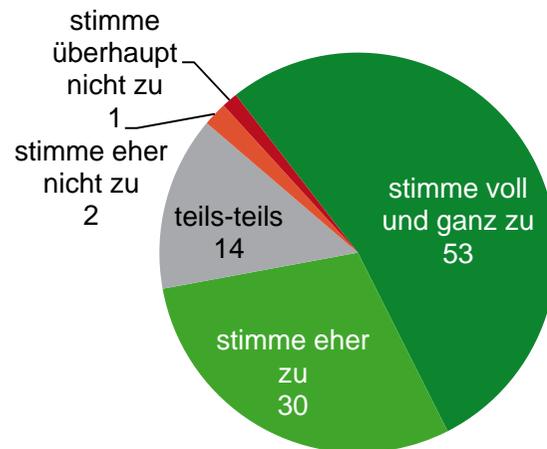


## 6. *Prinzipientreue oder Maulheldentum?* **Unterschiede zwischen Einstellung und Verhalten**

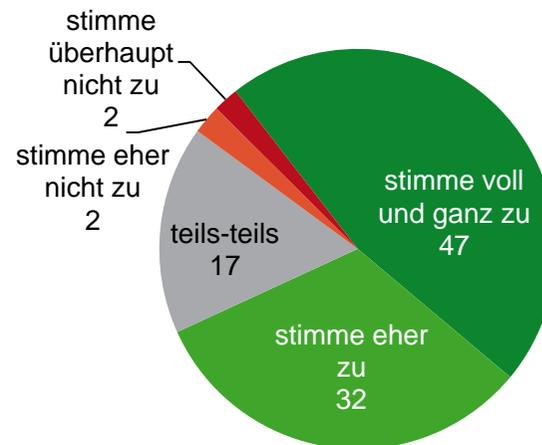


## Einstellungen zum Datenschutz

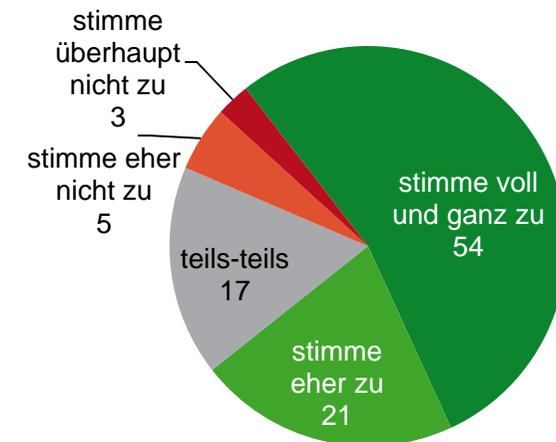
**Für mich ist der Schutz  
meiner Privatsphäre  
ein wichtiges Thema.**



**Ich bin sehr wählerisch, wem  
und wofür ich meine  
persönlichen Daten weitergebe.**



**Meine Fahrzeug-Nutzungs-Daten  
gehören mir. Ich will selbst bestimmen,  
wem sie zugänglich werden**



Die Befragten äußern sich überwiegend sehr datenschutzorientiert.  
*Der Schutz der Privatsphäre gilt den Allermeisten als wertvolles Gut.*

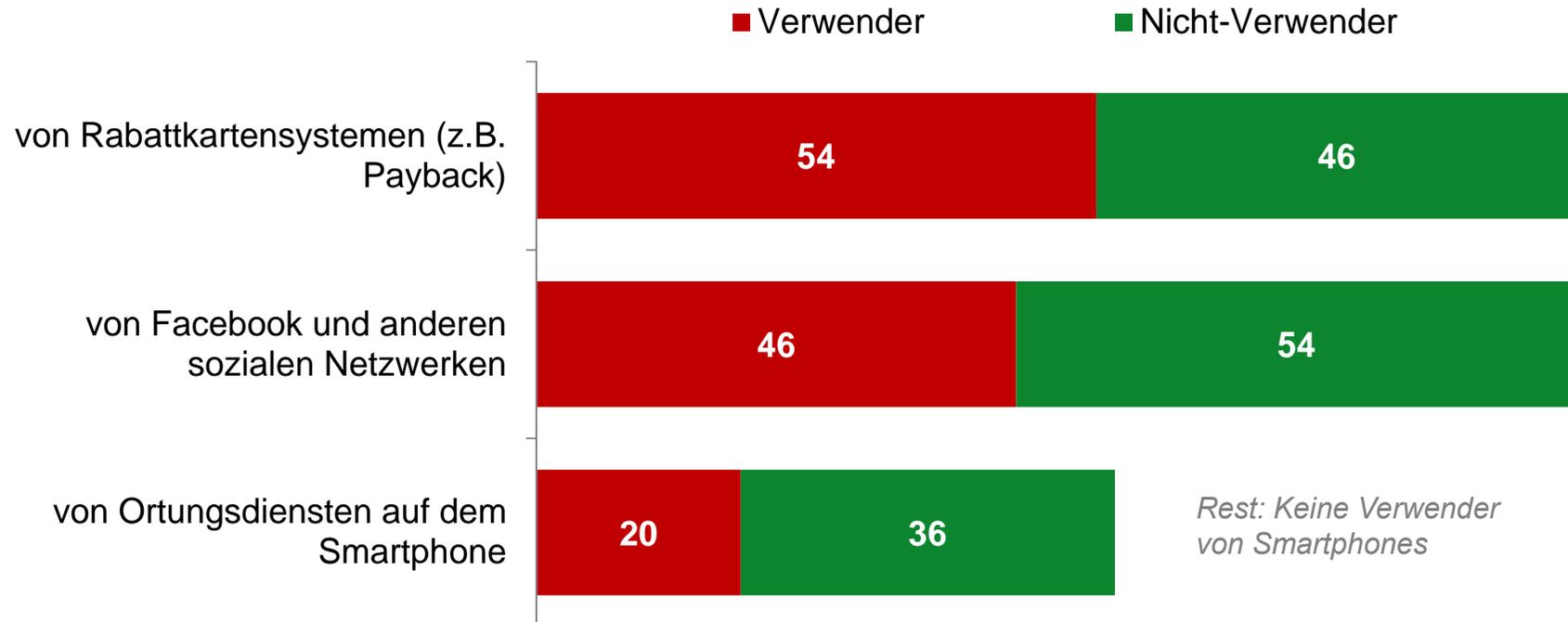
Q12b: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

**Alle Angaben in Prozent, n=1.021.**

(Diese Frage wurde erst nach den Akzeptanzfragen zu eCall und Mehrwertdiensten gestellt, um eine Beeinflussung dieser zu vermeiden.)



## Tatsächliches Verhalten: Verwendung von datensensiblen Diensten und Services



*Ungeachtet der restriktiven Einstellung ist die tatsächliche Datenweitergabe weit verbreitet: Jeweils etwa die Hälfte der befragten Kfz-Halter nutzen Rabatkkartensysteme und soziale Netzwerke. Jeder dritte Smartphone-Nutzer verwendet zudem Ortungsdienste.*

So unterscheiden sich bspw. Befragte, die sich durch eCall zu sehr überwacht fühlten (Q10) in der Nutzung sozialer Netzwerke nicht von der Gesamtheit der Fahrzeughalter. Auch ihre Nutzung von Rabatssystemen ist kaum geringer. Lediglich die Nutzung von Ortungsdiensten auf dem Smartphone zeigt einen deutlichen Zusammenhang mit der Sorge vor Überwachung.

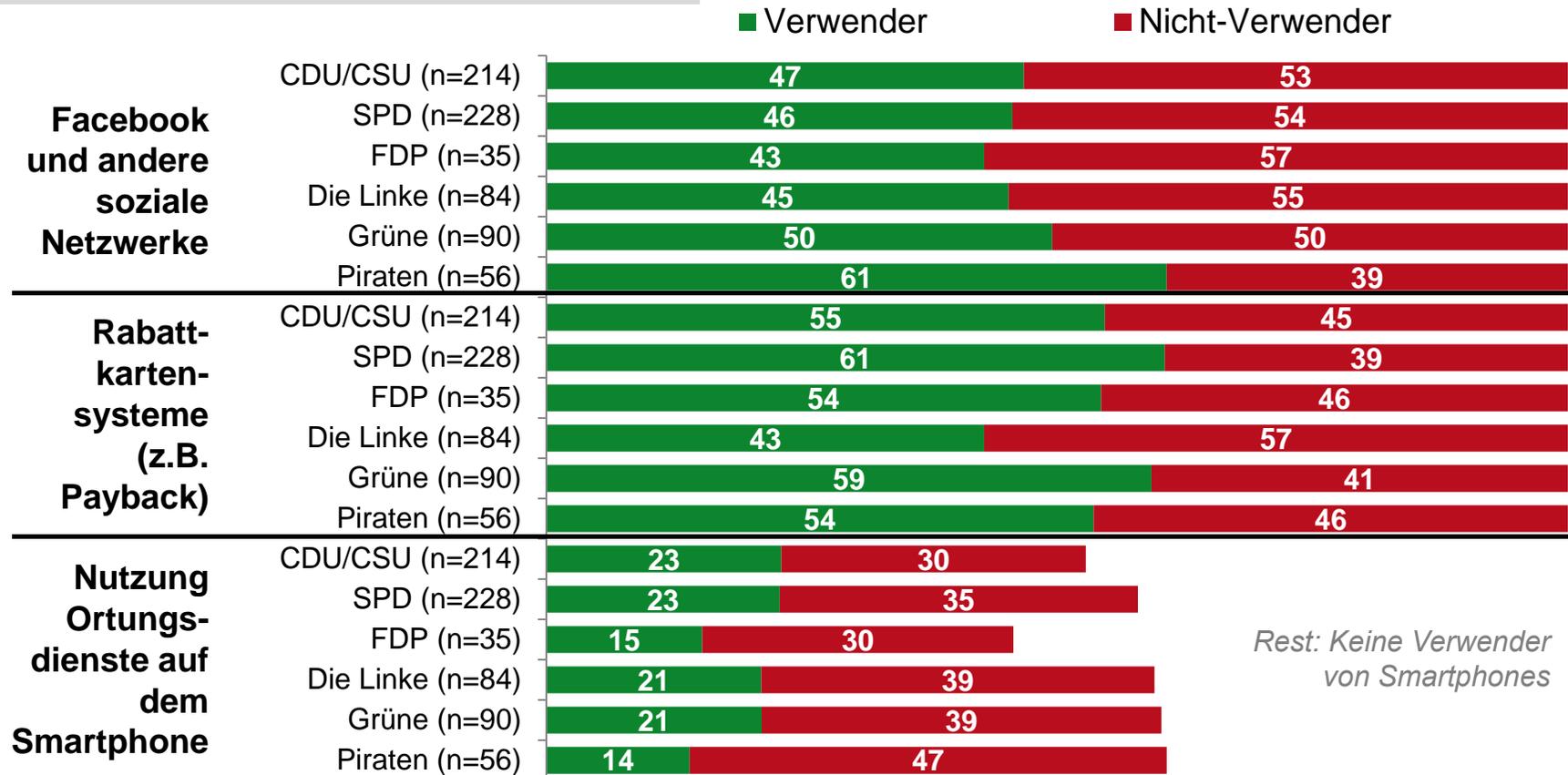
Q13: Welche der folgenden Dienste und Services nutzen Sie grundsätzlich?  
Angaben in Prozent

n=1.015



## Übersicht über Verwendung von Diensten und Services nach Parteipräferenz

Lesebeispiel: 46% der befragten SPD-Wähler nutzen Facebook oder ein anderes soziales Netzwerk.



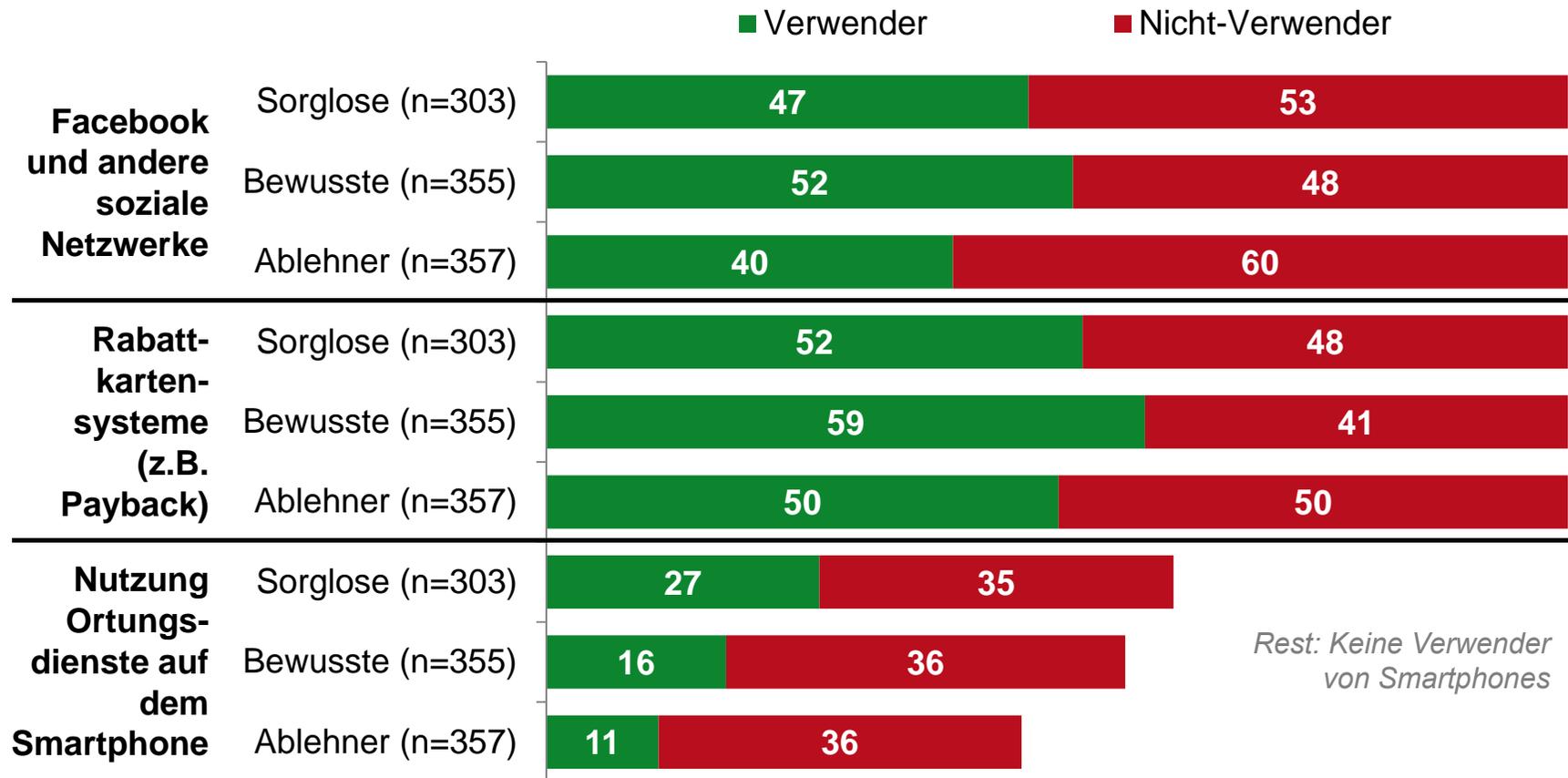
Ob links, rechts oder liberal: Auch wenn die politischen Einstellungen unterschiedlich sind, im Verhalten unterscheiden sich die Wählergruppen kaum. Nur die Piraten-Anhänger fallen etwas heraus: „Facebook hui, Ortungsdienste pfui“ (Achtung, kleine Fallzahl).

Q13: Welche der folgenden Dienste und Services nutzen Sie grundsätzlich?  
Angaben in Prozent

n=1.015



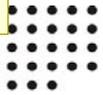
## Übersicht über Verwendung von Diensten und Services nach Privacy-Typen



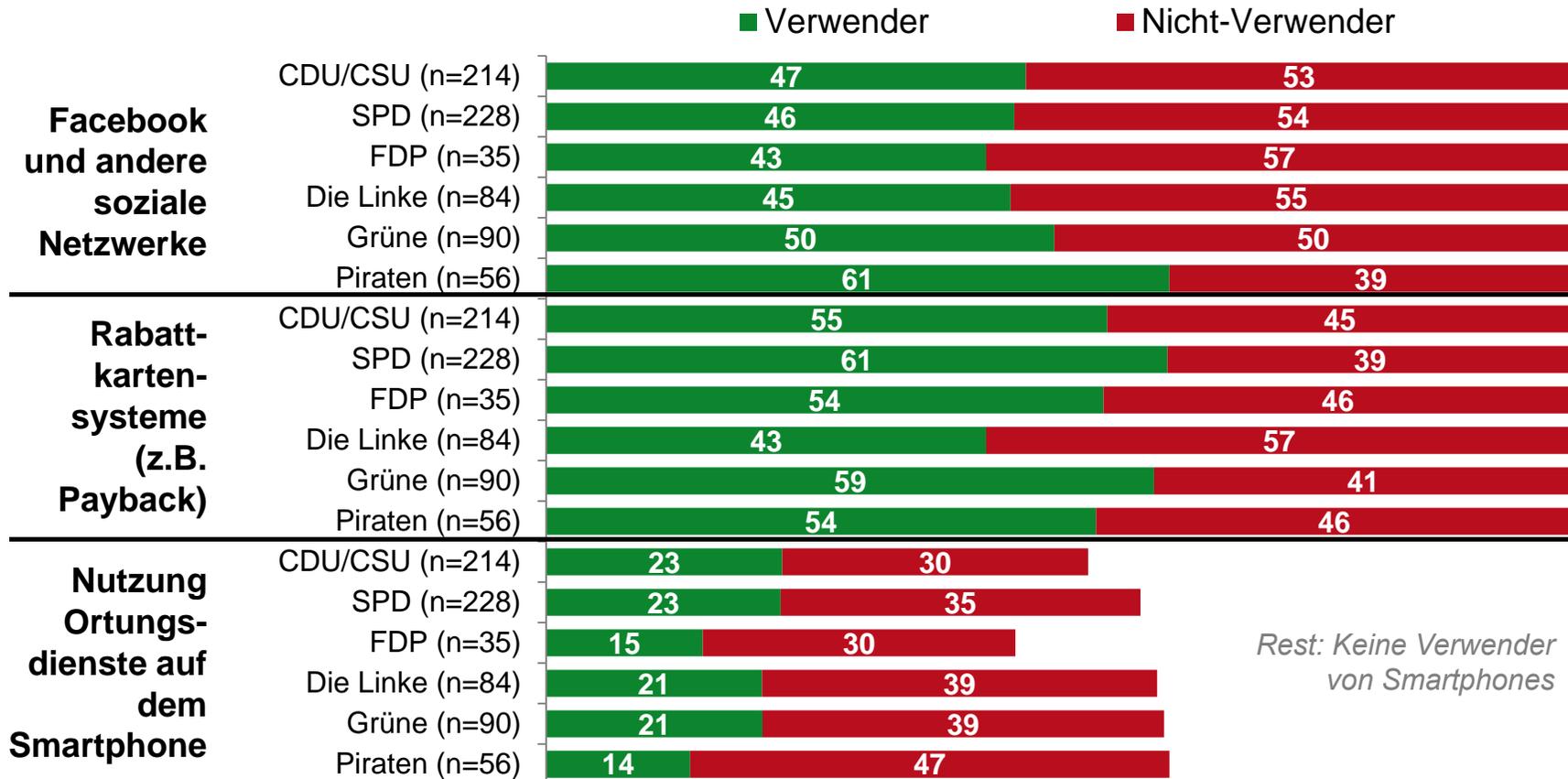
Bewusste sind eher in sozialen Netzwerken unterwegs als Sorglose, sie nutzen auch häufiger Rabattkartensysteme. Ortungsdienste hingegen werden hauptsächlich von Sorglosen genutzt. Aber auch Ablehner sind nicht konsequent – immerhin jeder Zweite nutzt Rabattkartensysteme.

Q13: Welche der folgenden Dienste und Services nutzen Sie grundsätzlich?  
Angaben in Prozent

n=1.015



# Übersicht über Verwendung von Diensten und Services nach Parteipräferenz



Ob links, rechts oder liberal: Auch wenn die politischen Einstellungen unterschiedlich sind, im Verhalten unterscheiden sich die Wählergruppen kaum. Nur die Piraten-Anhänger fallen etwas heraus: „Facebook hui, Ortungsdienste pfui“ (Achtung, kleine Fallzahl).

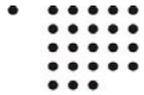
Q13: Welche der folgenden Dienste und Services nutzen Sie grundsätzlich?  
Angaben in Prozent

n=1.015

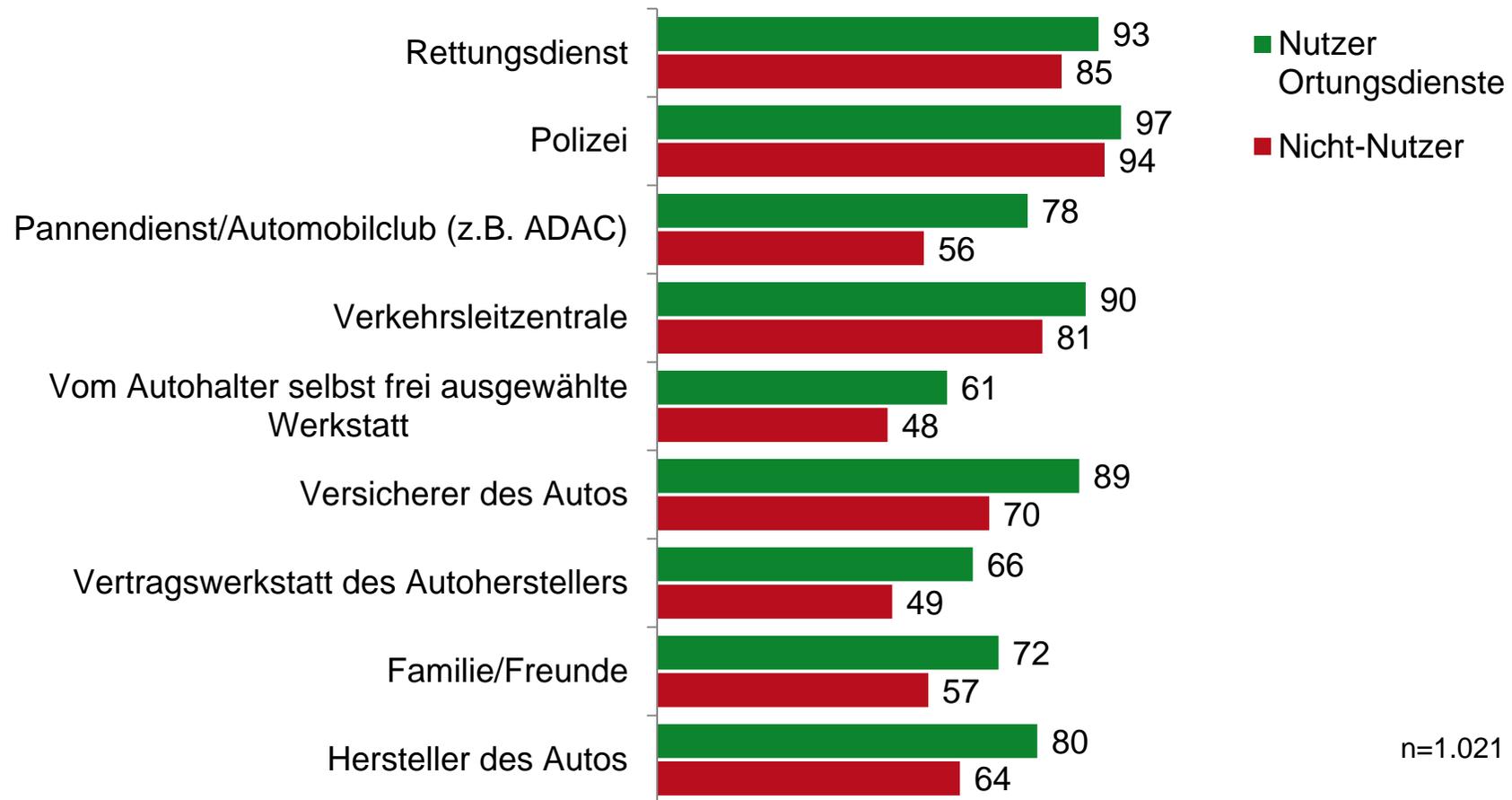
CB1

S.70 doppelt???!?

Christina Borkenhagen; 25.01.2013



## Bereitschaft zum Versand an Institutionen nach Nutzung von Ortungsdiensten



Wer Ortungsdiensten auf dem Smartphone nutzt, ist auch beim vernetzten Fahrzeug unkritischer. Das gilt besonders für Daten und Empfänger, die insgesamt weniger akzeptiert sind.

Q11-Q12a, Angaben in Prozent



## *Prinzipientreue oder Maulheldentum?* Unterschiede zwischen Einstellung und Verhalten

In diesem Kapitel wollten wir den Pkw-Haltern ein wenig auf den Zahn fühlen. Datenschutz zu befürworten ist die eine Seite. Sich in datensensiblen Feldern tatsächlich konsequent zu verhalten, die andere.

Dass Einstellungen und Verhalten auch im Datenschutz auseinanderdriften, zeigt der direkter-Vergleich der gemessenen Einstellungen einerseits – *Privatsphäre als wertvolles Gut* – und dem berichteten Verhalten auf der anderen Seite – *Datenweitergabe ist weit verbreitet*. Die insgesamt hohe Bedeutung, die in der Bevölkerung dem Datenschutz entgegengebracht wird, findet sich im Alltagsverhalten also oft nicht wieder.

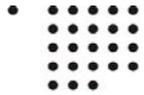
Das erklärt auch, warum die Verhaltensunterschiede zwischen den analysierten Gruppen mit unterschiedlicher politischer Orientierung oder nach unseren Privacy-Typen eher gering ausfallen. Insbesondere die gruppenübergreifend hohe Verbreitung von Rabattkartensystemen, die ja über die Zahlungsdaten einen besonders guten Einblick in die Privatsphäre der Kunden erlangen, zeigt: *Anonymität ist in einem gewissen Grad käuflich*. Wenn es um konkrete Vergünstigungen geht, werden auch datenschutzbewusste Menschen leicht schwach.

Am ehesten wird noch die Nutzung von *Ortungsdiensten auf dem Smartphone* durch die Einstellung zum Datenschutz beeinflusst. Hier bleibt aber offen, ob dies daran liegt, dass die Ortungsfunktion als besonders sensibel wahrgenommen wird, oder – aus Sicht der Verhaltensforschung plausibler – der Zusammenhang eher auf die vergleichsweise Neuartigkeit dieser Services zurückzuführen ist – und auch hier eine Gewöhnung zu erwarten ist.

Dann wären Gewöhnungseffekte – und damit ein Auseinanderdriften von Einstellungen und Verhalten – auch für die Fahrzeugvernetzung zu erwarten: Bequemlichkeit, Gewohnheit und kleine Anreize können helfen, die Akzeptanz zu verbessern. Oder, negativ ausgedrückt, die Menschen ein Stück korrumpieren, trotz grundsätzlicher Bedenken ihre Privatsphäre noch ein Stück weiter zu öffnen. Hier sind nicht zuletzt Politik und Verbraucherschutz gefordert, um die Auswirkungen eines allzu sorglosen Umganges mit den persönlichen Daten abzufedern.



## 8. *Wer darf an meine Daten?* **Fazit und Empfehlungen**



## Fazit und Empfehlungen

1. **eCall als Notfallsystem** ist zwar noch wenig bekannt, aber nach kurzer Erläuterung **hoch akzeptiert** und sollte nach Ansicht der großen Mehrheit der deutschen Autohalter automatisch in allen Neufahrzeugen installiert werden. Die damit verbundenen **Mehrkosten** beim Autokauf **werden in Kauf** genommen, **problematischer** erscheint dagegen der **Schutz der persönlichen Daten**.
2. Als **Empfänger** der gesendeten Information werden **im Falle eines Unfalls** vorrangig **Rettungsdienste**, aber auch **Polizei und Pannendienste** gewünscht. Zudem könnten sich viele Fahrzeughalter eine Weiterleitung an ihren Versicherer oder eine Verkehrsleitzentrale vorstellen.
3. Deutlich zurückhaltender zeigen sich die Autofahrer, wenn es um **Einsatzzwecke jenseits von Unfällen** geht. Die automatische Übermittlung von Informationen erreicht hier durchgehend nur **geringe Akzeptanzwerte**.
4. Die Option, die **Datenübermittlung selbst zu beeinflussen**, sei es durch Voreinstellung oder fallweise Aktivierung, **erhöht die Akzeptanz** zwar deutlich, dennoch fanden sich außerhalb des Unfallszenarios keine Anlässe, in denen die Mehrheit der Befragten eine Datenweitergabe befürwortete.
5. Diese Zurückhaltung gilt auch für den **Austausch mit Werkstätten** und **Kfz-Herstellern**. Insbesondere eine **automatische Datenübermittlung** wird von den meisten Autofahrern **abgelehnt**. Eine Lösung mit **Wahlfreiheit** erhöht auch hier die Akzeptanz, insbesondere Daten zum Betriebszustand des Fahrzeuges zu übertragen. Dabei lautet die Präferenzreihenfolge: Selbstbestimmte Werkstatt – Vertragswerkstatt des Herstellers – Hersteller.
6. Die **Akzeptanz-Unterschiede zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen** – sei es nach Alter, Status oder Autotypen – sind insgesamt eher **gering**. Auch die generelle politische Orientierung schlägt sich nur wenig in der Akzeptanz von eCall und Mehrwertdiensten wieder.
7. Insgesamt wird deutlich: Wenn es nicht unmittelbar um die Sicherheit geht, braucht es **überzeugender Argumente**, um die Mehrheit der Autofahrer für weitere Anwendungen zu gewinnen. **Wahlfreiheit** ist ein wichtiger Parameter zur Erhöhung der Akzeptanz, ebenso ein überzeugender **Datenschutz**, da der Schutz der Privatsphäre für die meisten Kfz-Halter ein wichtiges Gut ist.
8. Allerdings zeigt ein **Auseinanderklaffen zwischen** generellen **datenschutzbezogenen Einstellungen** und dem **tatsächlichem Umgang mit datensensiblen Diensten**, dass viele Menschen im Alltag dazu neigen, ihr grundsätzliches Bedürfnis nach Datenschutz zugunsten konkreter Vergünstigungen außer Acht zu lassen. **Anonymität ist in gewissem Ausmaß käuflich**. Hier wären unter dem Aspekt des Verbraucherschutzes regulatorische Maßnahmen anzudenken.

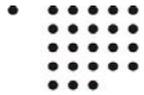


Fachhochschule Köln  
Cologne University of Applied Sciences

Fakultät für Wirtschafts- und Rechtswissenschaften

 **ivwKöln**  
Institut für Versicherungswesen

# **Anhang** *Fragebogen*



## Fragebogen

### Einleitung

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer,  
zuerst möchten wir uns für Ihre Teilnahmebereitschaft an  
dieser Online-Befragung rund um das Thema  
Verkehrssysteme herzlich bedanken.

Die Befragung wird ca. 10 Minuten dauern und Sie  
bekommen bis zu xxx Punkte gutgeschrieben.  
Selbstverständlich werden Ihre Angaben vollständig  
anonym behandelt; der Datenschutz wird strengstens  
eingehalten.

Benutzen Sie bitte ausschließlich die Pfeil-Schaltfläche im  
unteren Teil des Fragebogens, um zur nächsten Seite zu  
gelangen.

Sie können die Befragung starten, indem Sie auf den „Pfeil  
nach rechts“ klicken.

Viel Spaß bei der Umfrage!

### Screening

**[q01] Nutzen Sie regelmäßig folgende Verkehrsmittel?**

-[q01\_a] Fahrrad

-[q01\_b] Öffentliche Verkehrsmittel

-[q01\_c] Einen eigenen Pkw

-[q01\_d] Einen Pkw, der Ihnen nicht selbst gehört

-[q01\_e] Flugzeug

<1> Ja

<2> Nein

*Programmierung: Screenout, wenn q01\_c=2 (nutzt keinen  
eigenen Pkw)*

### Bekanntheit Notrufsystem

**[q06] Haben Sie schon mal von einem automatischen  
Auto-Notrufsystem gehört, also einem System, das im  
Falle eines Unfalls Informationen aus dem Auto  
heraus an andere übermittelt?**

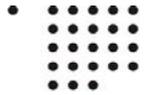
<1> Ja

<2> Nein

*Filter: falls q06=1*

**[q07] Wie funktioniert ein solches Auto-Notrufsystem  
Ihres Wissens nach?**

(offen)



## Vorstellung und Bewertung Notrufsystem

Die europäische Kommission hat die europaweite Einführung eines Auto-Notrufsystem mit dem Namen „emergency call“ oder „eCall“ verabschiedet, das ab 2015 in allen Neuwagen eingebaut werden soll.

Darunter ist ein von einem bordeigenen System ausgehender Notruf an die Notrufnummer 112 zu verstehen. Dieser wird automatisch von einem im Fahrzeug eingebauten Sensor ausgelöst, kann aber auch manuell veranlasst werden. Daraufhin übermittelt das System über das Mobilfunknetz Daten an eine geeignete Notrufabfragestelle. Außerdem wird bei Bedarf eine Tonverbindung hergestellt, um eine Kommunikation zwischen Notrufabfragestelle und Insassen zu ermöglichen.

Dieses System soll dazu beitragen, dass in Notfällen die Zeit bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes verkürzt und somit eine bessere Versorgung der Beteiligten gewährleistet werden kann.

### [q08] Wie finden Sie grundsätzlich die Idee, ein solches Notrufsystems einzuführen?

<5> ausgezeichnet

<4> sehr gut

<3> gut

<2> eher schlecht

<1> sehr schlecht

### [q09] Wieso haben Sie das Notrufsystem mit [Antwort aus q06] bewertet?

(offen)

### [q09a] Wie sehr stimmen Sie den folgenden beiden Aussagen jeweils zu?

-[q09a\_1] Ich hätte gerne mein eigenes Fahrzeug mit einem elektronischen Notrufsystem ausgestattet.

-[q09a\_2] Ich begrüße, dass das elektronische Notrufsystem nicht freiwillig, sondern verpflichtend für alle Neufahrzeuge sein soll.

<5> Trifft voll und ganz zu

<4> Trifft stark zu

<3> Trifft eher zu

<2> Trifft eher nicht zu

<1> Trifft überhaupt nicht zu

<888> Weiß nicht



## Fragebogen

**[q09] Wieso haben Sie das Notrufsystem mit [Antwort aus q06] bewertet?**

(offen)

**[q09a] Wie sehr stimmen Sie den folgenden beiden Aussagen jeweils zu?**

-[q09a\_1] Ich hätte gerne meinen eigenen Fahrzeug mit einem elektronischen Notrufsystem ausgestattet.

-[q09a\_2] Ich begrüße, dass das elektronische Notrufsystem nicht freiwillig, sondern verpflichtend für alle Neufahrzeuge sein soll.

<5> Trifft voll und ganz zu

<4> Trifft stark zu

<3> Trifft eher zu

<2> Trifft eher nicht zu

<1> Trifft überhaupt nicht zu

<888> Weiß nicht

**[q10] Wie sehr stört Sie an dem System, ...**

-[q10\_1] ... dass Sie das Gefühl haben könnten, überwacht zu werden?

-[q10\_2] ... dass der Neupreis eines Fahrzeuges um etwa 150-200 Euro steigen könnte?

-[q10\_3] ... dass Daten aus Ihrem Fahrzeug ohne Ihre

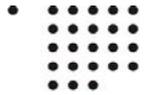
Kontrolle weitergegeben werden könnten?

<1> Stört mich sehr

<2> Stört mich ein wenig, würde ich aber in Kauf nehmen

<3> Stört mich nicht

<888> Weiß nicht



## Andere Einsatzzwecke

[q11] Das Notrufsystem ermittelt Position und Geschwindigkeit des Wagens durch GPS. Zudem sind in modernen Fahrzeugen alle elektronisch gemessenen Informationen zentral verfügbar. Die Vernetzung des Autos über Mobilfunk kann daher auch für zahlreiche andere Zwecke genutzt werden. So lassen sich die Informationen zum Beispiel nutzen für eine laufende Motordiagnose, zum Hinweis auf notwendige Wartungsdienste, zur Überwachung der Einhaltung der Verkehrsregeln, für Staumeldungen, Ampelschaltungen und Umleitungsempfehlungen. Denkbar ist auch die kilometergenaue Abrechnung von Versicherungstarifen, für die Übermittlung des Standortes an Freunde und Verwandte, die Suche nach gestohlenen Fahrzeugen und viele weitere Zwecke.

**Bitte geben Sie an, welche Empfänger in Zukunft automatisch bei neu zugelassenen Fahrzeugen Zugriff auf Informationen erhalten sollten, die bei der Nutzung anfallen. Bitte geben Sie auch an, welche der möglichen Informationen dieser Empfänger erhalten sollte.**

-[q11\_1] Polizei

-[q11\_2] Rettungsdienst

-[q11\_3] Versicherer des Autos

-[q11\_4] Pannendienst/Automobilclub (z.B. ADAC)

-[q11\_5] Hersteller des Autos

-[q11\_6] Verkehrsleitzentrale (z.B. Staumelder)

-[q11\_7] Familie/Freunde (z.B. über Facebook, Google Maps, spezielle Apps/Programme)

-[q11\_8] Vertragswerkstatt des Autoherstellers

-[q11\_9] Vom Autohalter selbst frei ausgewählte Werkstatt

<1> Daten zur Fahrzeugnutzung, z.B. aktuelle Position, Geschwindigkeit, Zeiten der Kfz-Nutzung etc.

<2> Umfeldinformationen, z.B. Verkehrsdichte, Außentemperatur etc.

<3> Betriebszustand des Fahrzeugs, z.B. Reifendruck, Bremsbeläge, Ölstand, Kühlwasser, Kilometerstand, Fälligkeit der nächsten Inspektion etc.

<4> Informationen zu Fahrzeug und Halter, z.B. Marke, Modell, Baujahr, Name des Fahrzeughalters etc.

<5> Allgemeine sicherheitsrelevante Informationen, z.B. Anlegen der Gurte, Beachtung der zulässigen Höchstgeschwindigkeit etc.

<6> Daten zur geplanten Fahrstrecke, z.B. Abfahrtsort, Fahrtziel, voraussichtliche Ankunftszeit etc.

<7> Informationen im Fall eines Unfalls, z.B. Position, Geschwindigkeit beim Zusammenstoß, Zahl der Insassen etc.

<666> nichts davon



## Fragebogen

*Programmierung: Alle Antwortoptionen ausblenden, die in q11 genannt wurden, Rest anzeigen*

**[q12] Stellen Sie sich vor, Sie könnten an Ihrem Fahrzeug selbst einstellen, welche Informationen an welchen Empfänger übermittelt werden. Welche Informationen würden Sie dann an welche Empfänger freigeben?**

*(Gleiche Matrix wie in Vorfrage)*

*Programmierung: Alle Antwortoptionen ausblenden, die in q11 oder in q12 genannt wurden, Rest anzeigen.*

**[q12a] Schließlich ist auch denkbar, dass die Daten nur fallweise übermittelt werden. Sie müssen also jeder einzelnen Übertragung jeweils zustimmen oder diese selbst veranlassen. In welchen Fällen halten Sie dies für wünschenswert?**

*(Gleiche Matrix wie in den beiden Vorfragen)*

**[q12b] Inwieweit würden Sie den folgenden Aussagen zustimmen?**

-[q12b\_1] Die Möglichkeiten des vernetzten Autos sollten so weit wie möglich genutzt werden.

-[q12b\_2] Ich würde mich durch ein solches System zu sehr überwacht fühlen.

-[q12b\_3] Ich finde es richtig, dass die Daten nicht nur im

Notfall genutzt werden, sondern auch sonst für mehr Verkehrssicherheit und Verkehrssteuerung eingesetzt werden.

-[q12b\_4] Ich finde es gut, wenn der Autohersteller laufend Fahrzeugdaten erhält, um mich auf Wartungen und notwendige Reparaturen hinzuweisen.

-[q12b\_5] Wenn ich dadurch Prämien einsparen kann, habe ich nichts dagegen, wenn mein Versicherer Daten über die laufende Fahrzeugnutzung erhält.

-[q12b\_6] Meine Fahrzeug-Nutzungs-Daten gehören mir. Ich will selbst bestimmen, wem sie zugänglich werden.

-[q12b\_7] Im Sinne des öffentlichen Interesses ist es richtig, dass die Fahrzeugdaten für die Verkehrssicherheit und Verkehrssteuerung erfasst werden.

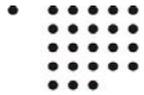
<5> Ich stimme voll und ganz zu

<4> Ich stimme eher zu

<3> Ich stimme teils zu, teils nicht

<2> Ich stimme eher nicht zu

<1> Ich stimme überhaupt nicht zu



## Typisierung

### [q14] Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

-[q14\_1] Für mich ist der Schutz meiner Privatsphäre ein wichtiges Thema.

-[q14\_2] Ich mache mir große Sorgen über Datenmissbrauch und Verletzungen der Privatsphäre.

-[q14\_3] Ich bin sehr wählerisch wem und wofür ich meine persönlichen Daten weitergebe.

-[q14\_4] Wenn ich persönliche Daten freigebe, habe ich immer Angst, dass diese an Dritte verkauft werden und ich später zu Werbezwecken kontaktiert werde.

-[q14\_5] Missachtung des Datenschutzes und das Verletzen der Privatsphäre sollten in stärkerem Maße geahndet werden.

-[q14\_6] In Bezug auf Datenschutz vertraue ich Unternehmen, zu denen ich eine enge Beziehung als Partner oder Kunde habe.

-[q14\_7] Wenn Unternehmen individualisierte Leistungen anbieten wollen, dann benötigen sie dafür persönliche Daten. Für mich ist das in Ordnung und ich möchte von solchen Dienstleistungen profitieren.

-[q14\_8] In einer globalisierten und vernetzten Welt ist es für mich fast unmöglich geworden, die Verbreitung meiner persönlichen Daten zu kontrollieren

<5> Ich stimme voll und ganz zu

<4> Ich stimme eher zu

<3> Ich stimme teils zu, teils nicht

<2> Ich stimme eher nicht zu

<1> Ich stimme überhaupt nicht zu

## Schadensabwicklung

### [q14a] Hatten Sie in den vergangenen 5 Jahren einen Unfallschaden mit Ihrem Pkw?

<1> Ja, er wurde anschließend repariert

<2> Ja, aber er wurde nicht repariert

<3> Nein

<888> Weiß nicht, kann ich nicht sagen

<777> Keine Angabe

*Filter: falls q14a=1 (Ja)*

### [q14b] Wie wurde die Reparatur beglichen?

<1> Ich habe selbst bezahlt

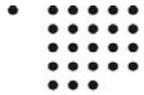
<2> Meine eigene Versicherung hat bezahlt

<3> Die Versicherung des Unfallgegners hat bezahlt

<4> Jemand anderes hat bezahlt

<888> Weiß nicht, kann ich nicht sagen

<777> Keine Angabe



## Fragebogen

*Filter: falls q14a=1 (Ja)*

### **[q14c] Wo fand die Reparatur statt?**

- <1> Werkstatt des Herstellers meines/meiner Pkw
- <2> Werkstattkette (z.B. ATU, Pitstop etc.)
- <3> Spezialwerkstatt (z.B. Reifenservice wie Vergölst, Autoelektrik wie Bosch, Autoglas wie Carglass etc.)
- <4> Freie Autowerkstatt
- <5> Karosseriewerkstatt, Autolackiererei
- <555> Sonstige: \_\_\_\_\_
- <888> Weiß nicht mehr
- <777> Keine Angabe

*Filter: falls q14a=1 (Ja)*

### **[q14d] Wer hat die Werkstatt ausgewählt?**

- <1> Ich selbst
- <2> Die Versicherung
- <3> Sonstiger
- <888> Weiß nicht mehr
- <777> Keine Angabe

*Filter: falls q14a=1 (Ja)*

### **[q14e] Wie zufrieden waren Sie mit der Reparatur?**

- <5> Voll und ganz zufrieden

<4> Eher zufrieden

<3> Teils-teils

<2> Eher nicht zufrieden

<1> Überhaupt nicht zufrieden

<777> Keine Angabe

*Filter: falls q14a=1 (Ja)*

### **[q14f] Haben Sie vor der Reparatur Kontakt zu Ihrem Versicherer oder zu dem Versicherer Ihres Gegners aufgenommen?**

<1> Ja

<2> Nein

<888> Weiß nicht mehr

<777> Keine Angabe

*Filter: falls q14f=2 (Nein)*

### **[q14g] Warum nicht?**

(offen)

<888> Weiß nicht mehr

<777> Keine Angabe



## Fragebogen

*Filter: falls q14f=1 (Ja)*

### **[q14h] Wie erfolgte die Kontaktaufnahme?**

- <1> Telefon
- <2> Fax, Brief
- <3> E-Mail, Online
- <4> App
- <5> Sonstiges
- <888> Weiß nicht mehr
- <777> Keine Angabe

*Filter: falls q14f=1 (Ja)*

### **[q14i] Haben Sie bei Ihrer bzw. der gegnerischen Versicherung Unterstützung für die Schadensabwicklung angefordert oder angenommen?**

- <1> Ja
- <2> Nein
- <888> Weiß nicht mehr
- <777> Keine Angabe

*Filter: falls q14f=1 (Ja)*

### **[q14j] Wie zufrieden waren Sie mit dem Schadensmanagement durch die Versicherung?**

- <5> Voll und ganz zufrieden

- <4> Eher zufrieden
- <3> Teils-teils
- <2> Eher nicht zufrieden
- <1> Überhaupt nicht zufrieden
- <888> Weiß nicht mehr
- <777> Keine Angabe

### **Fahrzeug- und Versicherungsstatistik**

#### **[q15] Zum Schluss noch ein paar Fragen für unsere Statistik.**

#### **Welche Marke hat das Auto mit dem Sie regelmäßig fahren?**

Wenn Sie mehr als einen Pkw regelmäßig nutzen, beziehen Sie sich bitte hier und in den folgenden Fragen auf den von Ihnen hauptsächlich genutzten Pkw.

*(Auflistung Automarken)*

- <555> Sonstige: \_\_\_\_\_
- <888> Weiß nicht
- <777> Keine Angabe



## Fragebogen

**[q16] Welcher Fahrzeugklasse würden Sie Ihren (hauptsächlich genutzten) Pkw zuordnen?**

- <1> Kleinwagen/Minis (z.B. ...)
- <2> Kleinwagen (z.B. ...)
- <3> Kompaktklasse (z.B. ...)
- <4> Mittelklasse (z.B. ...)
- <5> Obere Mittelklasse (z.B. ...)
- <6> Oberklasse (z.B. ...)
- <7> Sportwagen (z.B. ...)
- <8> Van (z.B. ...)
- <9> SUV (z.B. ...)
- <888> Weiß nicht
- <777> Keine Angabe

**[q17] Wie alt ist Ihr (hauptsächlich genutzter) Pkw? Wenn Sie es nicht genau wissen, schätzen Sie bitte!**

- \_\_\_\_\_ Jahre
- <888> Weiß nicht
- <777> Keine Angabe

**[q18] Wie viele Kilometer legen Sie in etwa pro Jahr in Ihrem (hauptsächlich genutzten) Pkw zurück?**

- <1> Weniger als 5.000 km/Jahr

- <2> 5.000 bis unter 10.000 km/Jahr
- <3> 10.000 bis unter 15.000 km/Jahr
- <4> 15.000 bis unter 20.000 km/Jahr
- <5> 20.000 bis unter 30.000 km/Jahr
- <6> 30.000 km/Jahr und mehr
- <888> Weiß ich nicht
- <777> Keine Angabe

**[q19] Haben Sie den (hauptsächlich genutzten) Pkw gebraucht oder neu erworben?**

- <1> Neu
- <2> Gebraucht
- <888> Weiß nicht
- <777> Keine Angabe

**[q19a] Wie haben Sie den Pkw finanziert?**

- <1> Barzahlung
- <2> Finanzierung
- <3> Leasing
- <888> Weiß nicht
- <777> Keine Angabe



## Fragebogen

*Filter: falls q19a=2 (Finanzierung)*

**[q19b] War die Finanzierung Ihres Pkw Teil eines Mobilitätspakets?**

- <1> Ja
- <2> Nein
- <888> Weiß nicht
- <777> Keine Angabe

*Filter: falls q19b=1 (Ja)*

**[q19c] Beinhaltete dieses Mobilitätspaket auch eine Kfz-Versicherung?**

- <1> Ja
- <2> Nein
- <888> Weiß nicht
- <777> Keine Angabe

*Filter: falls q19a=2 oder 3 (Finanzierung oder Leasing)*

**[q19d] Über welche Institution wurde der Pkw finanziert bzw. geleast?**

- <1> Autobank des Herstellers
- <2> Anderes Kreditinstitut
- <3> Familie, Freunde oder andere
- <888> Weiß nicht
- <777> Keine Angabe

**[q24] Welche Kaskoversicherung hat dieses Auto?**

- <1> Teilkaskoversicherung
- <2> Vollkaskoversicherung
- <3> Keine Kaskoversicherung
- <888> Weiß nicht, kann ich nicht sagen
- <777> Keine Angabe

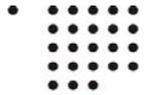
**[q25] Bei welcher Versicherungsgesellschaft ist Ihr Kfz versichert?**

*(Auflistung Versicherungen)*

- <555> Sonstige: \_\_\_\_\_
- <888> Weiß nicht, kann ich nicht sagen
- <777> Keine Angabe

**[q25a] Wo haben Sie die Versicherung abgeschlossen?**

- <1> Autohaus/Händler
- <2> Außendienst der Versicherung
- <3> Versicherungsmakler
- <4> Internet: Website der Versicherung
- <5> Internet: Vergleichsportale
- <555> Sonstiges
- <888> Weiß nicht, kann ich nicht sagen
- <777> Keine Angabe



**[q25b] Haben Sie mit Ihrem Kfz-Versicherer vereinbart, dass im Schadensfall eine Werkstatt für Sie bestimmt wird (so genannter Werkstattbindungsvertrag)?**

<1> Ja

<2> Nein

<888> Weiß nicht, kann ich nicht sagen

<777> Keine Angabe

## Werkstattnutzung

**[q20] Welche der folgenden Werkstätten haben Sie innerhalb der vergangenen 12 Monate genutzt?**

<1> Werkstatt des Herstellers meines/meiner Pkw

<2> Werkstattkette (z.B. ATU, Pitstop etc.)

<3> Spezialwerkstatt (z.B. Reifenservice wie Vergölst, Autoelektrik wie Bosch, Autoglas wie Carglass etc.)

<4> Freie Autowerkstatt

<5> Karosseriewerkstatt, Autolackiererei

<555> Sonstige: \_\_\_\_\_

<888> Weiß nicht mehr #exklusiv

*Filter: falls mehr als 1 Antwort in q20 genannt*

*Nur Antworten einblenden, die in q20 genannt wurden*

**[q20\_1] Und welche der dieser Werkstätten haben Sie**

**zuletzt genutzt?**

<1> Werkstatt des Herstellers meines/meiner Pkw

<2> Werkstattkette (z.B. ATU, Pitstop etc.)

<3> Spezialwerkstatt (z.B. Reifenservice wie Vergölst, Autoelektrik wie Bosch, Autoglas wie Carglass etc.)

<4> Freie Autowerkstatt

<5> Karosseriewerkstatt, Autolackiererei

<555> *Einblendung* <555> *aus q20*

<888> Weiß nicht mehr

*Filter: falls q20≠888*

**[q20a] Was war der Grund Ihres letzten Werkstattbesuchs?**

<1> Inspektion, Kundendienst

<2> Wartungsarbeiten und einfache Serviceleistungen inkl. Reifenwechsel (einfache Servicearbeiten, z.B. Austausch der Batterie, Wechsel der Scheibenwischerblätter, Kühlmittel etc., inkl. Reifenwechsel)

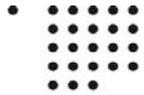
<3> Verschleißreparaturen (z.B. Bremsbeläge, elektrische Anlagen, Motor etc.)

<4> (Unfall-)Reparatur (inkl. Glas- und Blechschäden)

<555> Sonstige

<888> Weiß nicht

<777> Keine Angabe



*Filter: falls q20≠888*

**[q20b] Wie wurden Sie auf Ihre zuletzt genutzte Werkstatt aufmerksam?**

- <1> Werbung, Anzeige
- <2> Empfehlung von anderen Kunden der Werkstatt
- <3> Bestimmung durch die Kfz-Versicherung
- <4> Eigene Recherche
- <555> Sonstiges
- <888> Weiß nicht
- <777> Keine Angabe

*Filter: falls q20≠888*

**[q20c] Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit Ihrem letzten Werkstattbesuch?**

- <5> Voll und ganz zufrieden
- <4> Eher zufrieden
- <3> Teils-teils
- <2> Eher nicht zufrieden
- <1> Überhaupt nicht zufrieden
- <888> Weiß nicht
- <777> Keine Angabe

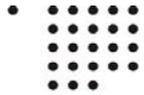
## Stammwerkstatt

*Filter: falls q20≠888 & Anzahl Antworten aus q20 > 1*

*Nur Antworten aus q20 einblenden*

**[q21] Welche der eben von Ihnen angegebenen Werkstätten ist Ihre Stammwerkstatt, die Sie in der Regel aufsuchen?**

- <1> Werkstatt des Herstellers meines/meiner Pkw
- <2> Werkstattkette (z.B. ATU, Pitstop etc.)
- <3> Spezialwerkstatt (z.B. Reifenservice wie Vergölst, Autoelektrik wie Bosch, Autoglas wie Carglass etc.)
- <4> Freie Autowerkstatt
- <5> Karosseriewerkstatt, Autolackiererei
- <555> Antwort aus Sonstiges einblenden
- <666> Ich habe keine Stammwerkstatt #immer einblenden
- <888> Kann ich nicht sagen #exklusiv



## Fragebogen

**[q13] Welche der folgenden Dienste und Services nutzen Sie grundsätzlich? Bitte kreuzen Sie alles an, was auf Sie zutrifft!**

<1> Ich nutze Facebook und/oder andere soziale Netzwerke

<2> Ich nutze Rabattkartensysteme, z.B. Payback, DeutschlandCard, Webmiles etc.

<3> Ich besitze ein Smartphone, die Ortungsdienste sind aktiviert

<4> Ich besitze ein Smartphone, die Ortungsdienste sind allerdings deaktiviert

<5> Ich besitze gar kein Smartphone

<2> SPD

<3> FDP

<4> Die Linke

<5> Bündnis 90/Grüne

<6> Piraten

<7> Einer anderen Partei

<777> Keine Angabe

### Demografie

**[q22] Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an.**

<1> männlich

<2> weiblich

**[q23] Wie alt sind Sie?**

\_\_\_\_\_ Jahre

**[q26] Welcher Partei neigen Sie zu?**

<1> CDU/CSU



Fachhochschule Köln  
Cologne University of Applied Sciences

Fakultät für Wirtschafts- und Rechtswissenschaften

 **ivwKöln**  
Institut für Versicherungswesen

# Kontakt und Impressum



## **Der Autor: Prof. Horst Müller-Peters**

Professur für Marketing, Marktforschung und Kundenverhalten am *Institut für Versicherungswesen (IVW)* und Direktor der *Forschungsstelle Versicherungsmarkt der Fachhochschule Köln*. Lehraufträge u.a. Universität Leipzig, Managementakademie der Sparkassen-Finanzgruppe, FH Kaiserlautern, Hochschule St. Gallen. Zuvor Mitgründer und langjähriger Vorstandsvorsitzender des Marktforschungsinstitutes psychonomics AG (seit 2012: *YouGov Deutschland AG*). Zahlreiche Publikationen zu Marktforschung, Kundenverhalten und dem Versicherungsmarkt. Herausgeber und Hauptgesellschafter des Branchenportals *marktforschung.de*

(Kontakt: [horst.mueller-peters@fh-koeln.de](mailto:horst.mueller-peters@fh-koeln.de))

## **Das Institut für Versicherungswesen Köln**

Das IVW ist das größte spezifisch auf die Versicherungswirtschaft ausgerichtete Hochschulinstitut in Deutschland. 17 aktiv lehrende Professoren und über 40 Lehrbeauftragte beschäftigen sich interdisziplinär mit allen Fragen der Versicherungswissenschaft und des Risikomanagements. Als erste deutsche Hochschule bietet die Fachhochschule Köln sowohl einen Bachelor- als auch einen Masterstudiengang an, die sich konsequent an den Anforderungen der Versicherungswirtschaft orientieren.

Die Absolventen übernehmen anspruchsvolle Tätigkeiten bei Versicherern, Vermittlern, in Versicherungsabteilungen von Handel und Industrie, bei Wirtschaftsprüfungsgesellschaften und Unternehmensberatern. Zahlreiche Führungskräfte der Branche sind Absolventen des Instituts.

Der Fördererverein des Instituts umfasst rund 170 Unternehmen der Versicherungswirtschaft und anderer Branchen.

Mit zahlreichen Forschungsprojekten, Kongressen, Exkursionen, Fallstudien und Gastvorträgen sowie dem angeschlossenen Seminar für berufliche Weiterbildung (IVW-Professionals) ist das Institut ein Treffpunkt der Branche. Rund 2000 Absolvent(inn)en des Instituts haben sich zur Vereinigung der Versicherungsbetriebswirte (VVB) zusammengeschlossen. [www.ivw-koeln.de](http://www.ivw-koeln.de)

## **Die Forschungsstelle Versicherungsmarkt**

(Leitung: Prof. Horst Müller-Peters, Prof. Michael Völler) bündelt die Forschungsaktivitäten des Instituts für Versicherungswesen der Fachhochschule Köln zu den Themengebieten Versicherungsmarketing, Vertrieb, Konsumentenverhalten und Verbraucherschutz. Gemeinsam mit einem interdisziplinären Kreis von Professoren werden neben betriebswirtschaftlichen Fragestellungen auch Fragen der Psychologie, der Mathematik, der Rechtswissenschaften und der Volkswirtschaftslehre behandelt. [www.fs-versmarkt.de](http://www.fs-versmarkt.de)

## **YouGov Deutschland AG**

YouGov ist ein international tätiges Institut für Marktforschung, Organisationsforschung und Beratung mit Sitz in Köln. Das Unternehmen ist Teil der internationalen YouGov-Gruppe mit Sitz in London, die weltweit mehr als 400 Mitarbeiter beschäftigt, davon ca. 120 in Deutschland. Die psychologisch fundierte Markt- und Organisationsforschung liefert hochwertiges Entscheidungswissen für Marketing, Vertriebssteuerung und Organisationsentwicklung. YouGov gehört zu den umsatzstärksten Marktforschungsinstituten Deutschlands. Zu den Auftraggebern zählen neben zahlreichen führenden Medien viele namhafte nationale wie internationale Unternehmen aus den Bereichen Dienstleistung, Handel und Industrie.

**Die Durchführung der Studie wurde gefördert durch das GOSLAR INSTITUT Studiengesellschaft für verbrauchergerechtes Versichern e.V. - Eine Initiative der HUK-COBURG**

# Kontakt / Impressum

## Kontakt/Impressum

Diese Veröffentlichung erscheint im Rahmen der Online-Publikationsreihe „**Forschung am IVW Köln**“.

Alle Veröffentlichungen dieser Reihe können unter [www.ivw-koeln.de](http://www.ivw-koeln.de) oder unter <http://opus.bsz-bw.de/fhk/index.php?la=de> abgerufen werden.

Eine weitere Publikationsreihe ist die **Schriftenreihe des Instituts für Versicherungswesen der Fachhochschule Köln**.

Herausgeber: Verein der Förderer des Instituts für Versicherungswesen an der Fachhochschule Köln e. V. Die Schriftenreihe kann über den Verlag Versicherungswirtschaft bezogen werden (<http://www.vvw.de/>).

Eine Übersicht aller Hefte der Schriftenreihe kann auch unter folgender Adresse abgerufen werden:

<http://www.f04.fh-koeln.de/fakultaet/institute/ivw/informationen/publikationen/00366/index.html>

## Köln, Januar 2013

### Herausgeber / Editorship:

Prof. Dr. Reimers-Rawcliffe  
Prof. Dr. Peter Schimikowski  
Prof. Dr. Jürgen Strobel

Institut für Versicherungswesen /  
Institute for Insurance Studies

Fakultät für Wirtschafts- und  
Rechtswissenschaften /  
Faculty of Business, Economics and Law

Fachhochschule Köln / Cologne University of  
Applied Sciences

Web: [www.ivw-koeln.de](http://www.ivw-koeln.de)

ISSN (online) 2192-8479

### Schriftleitung / Contact editor's office:

Prof. Dr. Jürgen Strobel

Tel. +49 221 8275-3270  
Fax +49 221 8275-3277

Mail: [juergen.strobel@fh-koeln.de](mailto:juergen.strobel@fh-koeln.de)

Institut für Versicherungswesen /  
Institute for Insurance Studies

Fakultät für Wirtschafts- und  
Rechtswissenschaften /  
Faculty of Business, Economics and Law

Fachhochschule Köln / Cologne University of  
Applied Sciences  
Gustav Heinemann-Ufer 54  
50968 Köln

### Kontakt Autor / Contact author:

Prof. Horst Müller-Peters

Mail: [horst.mueller-peters@fh-koeln.de](mailto:horst.mueller-peters@fh-koeln.de)

Forschungsstelle Versicherungsmarkt

Institut für Versicherungswesen /  
Institute for Insurance Studies

Fakultät für Wirtschafts- und  
Rechtswissenschaften /  
Faculty of Business, Economics and Law

Fachhochschule Köln / Cologne University of  
Applied Sciences  
Gustav Heinemann-Ufer 54  
50968 Köln