



### **Das müssen Kfz-Versicherer über den eCall wissen**

Bosch berichtigt fünf häufige Fehlannahmen zum automatischen eCall-Notrufsystem

30.11.2018

PI 10816 SO Ha

- ▶ Das eCall-Notrufsystem ist für alle neuen Fahrzeugmodelle Pflicht
- ▶ Bislang schöpfen nicht alle Kfz-Versicherer das Potenzial aus, das ihnen dieses Notrufsystem bietet
- ▶ Bosch räumt mit typischen Fehlannahmen zu Anbietern, Reichweite, Datenschutz und Effektivität von eCall auf

Frankfurt am Main – Das automatische Notrufsystem eCall ist gemäß EU-Verordnung seit dem 31. März 2018 in neu zugelassenen Fahrzeugmodellen Pflicht. Automobilhersteller haben das Thema schon länger auf der Agenda. Aber auch für Versicherungsunternehmen sind neuartige Mobilitätsservices, die im Zuge der Entwicklung vernetzter Fahrzeuge immer verbreiteter werden, von hoher Bedeutung. Längst nicht alle Kfz-Versicherer haben bislang geprüft, inwieweit das Thema Notrufservice für das eigene Produktportfolio in Frage kommt. „Dazu dürften nicht zuletzt die folgenden fünf weit verbreiteten Irrtümer über das Notrufsystem beigetragen haben, die uns in der Praxis immer wieder begegnen“, erklärt Stefan Gross, Leiter Mobility Services der Bosch Service Solutions GmbH.

#### **Erste Fehlannahme: Den eCall-Notruf gibt es nur für neue Fahrzeugmodelle**

Diese Aussage stimmt nur zum Teil. Die EU-Verordnung bezieht sich richtigerweise nur auf Systeme, die in neuen Fahrzeugmodellen direkt ab Werk als Komponente fest verbaut werden. Hier sind zwei Systeme zu unterscheiden: Zum einen der unter Anleitung der EU entwickelte 112 eCall. Zum anderen die sogenannten Third Party Service Provider (TPSP) eCalls von privaten Anbietern wie etwa Bosch, die ebenfalls der EU-Norm zum eCall entsprechen. Diese erfassen in der Regel mehr unfallrelevante Informationen als vom Gesetzgeber vorgegeben. Bosch hat inzwischen auch nachrüstbare Systeme auf den Markt gebracht, wie etwa einen Unfallmeldestecker für die 12-Volt-(Zigarettenanzünder)-Buchse mit dazugehöriger Smartphone-App. So lassen sich auch Gebrauchtwagen sowie Neuwagen älterer Modellreihen mit dem

lebensrettenden System ausstatten. Mit diesen Nachrüstlösungen lässt sich ein Notrufservice abbilden, der genauso funktioniert wie bei einem neuverbauten eCall-System.

### **Zweite Fehlannahme: Nur Autohersteller können einen Notrufservice anbieten**

Für integrierte TPSP-Systeme, bei denen der Autohersteller den eCall an einen Dienstleister weiterleitet, ist dies natürlich richtig. Doch die Lösungen zum Nachrüsten können ebenso gut Kfz-Versicherer ihren Kunden als Produkt anbieten – einschließlich der dazugehörigen Dienstleistung. Bosch ist in der Lage, alle hierfür notwendigen Leistungen zu erbringen – von der IT-Integration über den technischen Betrieb bis hin zur operativen Durchführung des Service.

### **Dritte Fehlannahme: Der eCall verwandelt das Auto in eine Datenkrake**

Viele Verbraucher haben Bedenken, dass der eCall-Notruf eine Gefahr für den Datenschutz darstelle. Diese Sorge ist unbegründet. Die SIM-Karte des eCalls ist passiv und wird erst im Notfall aktiviert. Erst bei einem Unfall oder bei manueller Betätigung des eCalls wählt sich die SIM-Karte in ein Mobilfunknetz ein. Auch dann ist durch die EU-Verordnung genau definiert, welche Daten an den Service-Anbieter beziehungsweise die Rettungsleitstelle übermittelt werden dürfen. Dazu zählen der Minimaldatensatz und darüber hinaus nur Daten wie Fahrzeugtyp oder Anzahl der Insassen – sprich Informationen, die für die Einschätzung der Unfallsituation wichtig sind. Autofahrer auszuspähen oder gar Bewegungsprofile zu erstellen, ist beim eCall-System technisch nicht möglich.

Mit Nachrüstlösungen und Smartphone-Apps können Versicherer den Kunden weitere nützliche Services über den eCall hinaus anbieten, beispielsweise Pannenhilfe oder Diebstahlschutz. Dafür wird es nötig, zusätzliche Daten zu erheben. Diese müssen gemäß den geltenden Regelungen – wie etwa der EU-DSGVO – behandelt werden. Für Versicherer empfiehlt es sich, nur auf den Nutzer zugeschnittene und von ihm freigegebene Services anzubieten. Vertrauen für die neuen Mobilitätsdienstleistungen und ein unbeschwertes Nutzererlebnis schaffen die Unternehmen am besten mit einem hohen Maß an Transparenz. Kunden sollten im Vorfeld mit verständlichen Materialien über die Rahmenbedingungen und Grenzen der Datennutzung aufgeklärt werden.

### **Vierte Fehlannahme: Der eCall mit Service-Centern verlangsamt die Rettung**

Die Tatsache, dass beim Bosch eCall-System der Notruf zunächst bei einem Service-Center eingeht, kann zu einer falschen Schlussfolgerung verleiten: Es scheint, als verginge im Notfall aufgrund einer längeren Rettungskette mehr Zeit bis Hilfe kommt. Da es im Falle von Unfällen aber vor allem auf genaue Informationen zu den Verunglückten ankommt, ist in Wirklichkeit das Gegenteil der Fall: Noch bevor eventuelle Ersthelfer einen Notruf absetzen können, stellt

der eCall eine Sprachverbindung zum Service-Center her. Die Service-Agenten sind speziell geschult, um empathisch auf Verunglückte einzugehen und schnell alle Informationen einzuholen, die für eine erste Lageeinschätzung erforderlich sind. Diese Informationen übermittelt das Service-Center zusammen mit dem zum Unfall empfangenen Datensatz umgehend an die Rettungsleitstelle, die so genau einschätzen kann, welche und wie viele Einsatzkräfte benötigt werden, und diese sofort auf den Weg schickt. Das Service-Center entlastet die Rettungsleitstellen zudem von Fehlalarmen und wirkt so wie ein Filter. Damit können die Helfer den Fokus auf echte Unfälle legen.

#### **Fünfte Fehlannahme: Der eCall-Notruf funktioniert nur im Inland**

Nicht wenige, die vom Nutzen des eCall-Notrufs grundsätzlich überzeugt sind, glauben dessen Funktionsfähigkeit beschränke sich auf ihr Heimatland. Dabei bestand eines der Ziele der EU gerade darin, ein einheitliches, automatisches Notrufsystem zu entwickeln, das über alle Mitgliedsstaaten hinweg funktioniert. Wer also im Ausland einen Unfall erleidet, profitiert auch dort vom eCall, der automatisch bei der nächstgelegenen lokalen Rettungsleitstelle eingeht. Der Bosch eCall verfügt hier über mehrsprachige Service-Center: Der Verunglückte wird in der Sprache, die in der Fahrzeugtelematik hinterlegt ist, also in der Regel seiner Muttersprache, angesprochen. Gleichzeitig gibt ein weiterer Service-Agent die Unfallinformationen in der jeweiligen Landessprache an die lokale Leitstelle weiter. Eventuelle Sprachbarrieren entfallen, was insbesondere in der emotionalen Krisensituation eines Unfalls von großem Vorteil ist.

#### **Fazit**

Das Thema „Connected Cars“ ist für Kfz-Versicherer relevanter denn je – als Herausforderung und Chance zugleich. Falls noch nicht geschehen, sollten Versicherer jetzt eine Strategie entwickeln, wie sie durch neuartige Produkte und Dienstleistungen attraktive Mehrwerte für ihre Kunden schaffen können. Neben dem Unfallnotruf kommen hier weitere vernetzte Mobilitätsservices wie etwa Pannenhilfe, Diebstahlschutz oder ein Concierge Service in Betracht.

Lesen Sie mehr zum Thema im Whitepaper für Versicherungen [„Das vernetzte Auto – smarter Assistent und Lebensretter“](#).

**Pressebilder:** #449687, #1713707

**Weitere Informationen:** Kostenfreies Whitepaper für Versicherungen [„Das vernetzte Auto – smarter Assistent und Lebensretter“](#)

**Leserkontakt:**

Regina Haberkorn

Telefon +49 69 7562-1769

E-Mail: [Regina.Haberkorn@de.bosch.com](mailto:Regina.Haberkorn@de.bosch.com)

**Journalistenkontakt:**

Möller Horcher Public Relations GmbH

Marco Hübner

Telefon +49 69 809096-53

E-Mail: [marco.huebner@moeller-horcher.de](mailto:marco.huebner@moeller-horcher.de)

*Bosch Service Solutions ist ein international führender Anbieter von Business Process Outsourcing für komplexe Geschäftsprozesse und Dienstleistungen. Auf Basis der neuesten Technologie und mit den Möglichkeiten des Internets der Dinge entwickelt der Bosch-Geschäftsbereich ganzheitliche und innovative Servicelösungen in den Bereichen Mobility, Monitoring und Customer Experience. Rund 9 000 Mitarbeiter an 28 Standorten weltweit betreuen nationale und internationale Kunden in mehr als 35 Sprachen, vorrangig aus der Automobil-, Reise- und Logistikbranche sowie IT und Kommunikationstechnik.*

Mehr Informationen unter [www.boschservicesolutions.com](http://www.boschservicesolutions.com)

*Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen mit weltweit rund 402 000 Mitarbeitern (Stand: 31.12.2017). Sie erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2017 einen Umsatz von 78,1 Milliarden Euro. Die Aktivitäten gliedern sich in die vier Unternehmensbereiche Mobility Solutions, Industrial Technology, Consumer Goods sowie Energy and Building Technology. Als führender Anbieter im Internet der Dinge (IoT) bietet Bosch innovative Lösungen für Smart Home, Smart City, Connected Mobility und Industrie 4.0. Mit seiner Kompetenz in Sensorik, Software und Services sowie der eigenen IoT Cloud ist das Unternehmen in der Lage, seinen Kunden vernetzte und domänenübergreifende Lösungen aus einer Hand anzubieten. Strategisches Ziel der Bosch-Gruppe sind Lösungen für das vernetzte Leben. Mit innovativen und begeisternden Produkten und Dienstleistungen verbessert Bosch weltweit die Lebensqualität der Menschen. Bosch bietet „Technik fürs Leben“. Die Bosch-Gruppe umfasst die Robert Bosch GmbH und ihre rund 440 Tochter- und Regionalgesellschaften in 60 Ländern. Inklusive Handels- und Dienstleistungspartnern erstreckt sich der weltweite Fertigungs-, Entwicklungs- und Vertriebsverbund von Bosch über fast alle Länder der Welt. Basis für künftiges Wachstum ist die Innovationskraft des Unternehmens. Bosch beschäftigt weltweit rund 64 500 Mitarbeiter in Forschung und Entwicklung an 125 Standorten.*

Mehr Informationen unter [www.bosch.com](http://www.bosch.com), [www.iot.bosch.com](http://www.iot.bosch.com), [www.bosch-presse.de](http://www.bosch-presse.de), [www.twitter.com/BoschPresse](https://www.twitter.com/BoschPresse).