

# FAQs zum Unfallmeldedienst (UMD) und zum Unfallmeldestecker

Stand 06.2016

## 1. Unfallmeldedienst und Unfallmeldestecker

### 1.1 Wie kann ich mich für den Unfallmeldedienst anmelden?

Laden Sie zunächst die App „Unfallmeldedienst“ der Feuersozietät Berlin Brandenburg im jeweiligen App-Store herunter. Für die Registrierung benötigen Sie eine Kontokennung und den Aktivierungscode. Diese Daten erhalten Sie mit Versand des Unfallmeldesteckers. Anschließend müssen Sie gegebenenfalls noch fehlende Daten (z. B. Ihre Mobilfunknummer und das Kennzeichen Ihres versicherten Fahrzeugs) eintragen und die App per Bluetooth mit dem Unfallmeldestecker verbinden. Im Zuge der Registrierung erfolgt ein Funktionstest, in dem geprüft wird, ob die Daten übertragen werden können und eine Rufverbindung aufgebaut werden kann. Nach erfolgreichem Abschluss ist der Unfallmeldedienst voll funktionsfähig.

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

Der Unfallmeldestecker kann ohne großen Aufwand in jedem als **Pkw** zugelassenen Fahrzeug betrieben werden. Es gibt nur wenige technische Voraussetzungen:

- Fahrzeug besitzt eine 12-V-Steckdose bzw. einen Zigarettenanzünder mit der Norm SAEJ563
- Bluetoothfähiges Smartphone mit Android ab Version 2.3.4 oder ab Apple iPhone 5 mit iOS ab Version 8.x (Smartphones mit älteren Versionen sowie andere Betriebssysteme werden nicht unterstützt)

Darüber hinaus ist es sinnvoll, Ihr Smartphone in einer Halterung aufzubewahren. So schützen Sie es und dessen Funktionen im Falle eines Unfalls am besten.

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

Der Unfallmeldestecker ist an das von Ihnen versicherte Fahrzeug gebunden. Im Falle eines Unfalls kann die Notrufzentrale den Rettungskräften dadurch gesicherte Informationen über das verunfallte Fahrzeug zukommen lassen. Für ein Zweitfahrzeug benötigen Sie einen weiteren Stecker.

Diesen können Sie mit dem gleichen Smartphone bzw. der gleichen App wie für das Erstfahrzeug nutzen.

### 1.4 Können Familie und Freunde den Unfallmeldedienst mit nutzen?

Sofern Sie alle gemeinsam dasselbe Auto fahren, können Sie den Unfallmeldedienst auch Ihren Familienmitgliedern bereitstellen. Dafür müssen sich Ihre Familienmitglieder die App „Unfallmeldedienst“ der Feuersozietät Berlin Brandenburg herunterladen. Drücken Sie bei sich als Hauptnutzer in den Einstellungen auf „Gastnutzer verwalten“. Drücken Sie auf das Plus in der rechten oberen Ecke. Geben Sie einen beliebigen Namen für den Gastnutzer ein. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „Registrieren“. Notieren Sie sich die Kontokennung und den Aktivierungscode und schließen Sie das Fenster mit „Abschließen“. Ihr Familienmitglied muss sich dann mit der von Ihnen erstellten Kontokennung und dem Aktivierungscode auf dessen Smartphone registrieren und mit dem Unfallmeldestecker verbinden. Es sind neben dem Hauptnutzer bis zu **vier** Gastnutzer möglich.

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

Solange die Unfallmelde-App im Hintergrund aktiv ist, müssen Sie nicht bei jedem Fahrtantritt die Unfallmelde-App öffnen. Sofern Sie die Unfallmelde-App allerdings auch im Hintergrund geschlossen haben, müssen Sie diese erneut öffnen. Sie sollten vor jedem Fahrtantritt überprüfen, ob eine Verbindung zwischen dem Unfallmeldestecker und der Unfallmelde-App besteht. Nur bei Dauerlicht der LED ist der Unfallmeldestecker einsatzbereit. Nach jedem Neustart des Smartphones muss die Unfallmelde-App ebenfalls neu geöffnet werden, damit der Unfallmeldedienst funktionsfähig ist.

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

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

### 1.7 Was passiert bei einem Unfall?

Bei einem Unfall wird automatisch eine Sprachverbindung zum Fahrer aufgebaut. Relevante Daten wie Ort, Fahrzeug etc. werden übertragen. Gelingt eine Sprachverbindung nicht, geht man davon aus, dass es sich um einen schweren Unfall handelt. Die Rettungsdienste werden sofort informiert und erhalten die relevanten Daten für eine schnelle Hilfe. Im Falle einer Panne kann eine Sprachverbindung manuell ausgelöst werden.

### 1.8 Ist es möglich, eine Panne oder einen Unfall auch manuell zu melden?

Ja, über die Unfallmelde-App kann manuell ein „Notruf“ oder ein „Panne“ gemeldet werden. In beiden Fällen erfolgt der Aufbau einer Sprachverbindung und eine Übermittlung der Fahrzeugdaten und der Position. Selbstverständlich können Sie auch einen Notruf absetzen, wenn Sie Dritten zu Hilfe kommen.

### 1.9 Was passiert, wenn ich keinen Netzempfang habe?

Wenn der automatische Notruf ausgelöst wird, werden zunächst die Informationen über die mobilen Daten versandt. Ist dies aufgrund des fehlenden Empfangs auch nach dem zweiten Versuch nicht möglich, werden die Informationen per SMS versandt. Wenn auch hier kein Mobilfunk-Netz verfügbar ist, kann es sein, dass die SMS erst verschickt wird, sobald das Smartphone wieder Empfang hat.

### 1.10 In welchen Ländern funktioniert der Unfallmeldedienst?

Der Unfallmeldedienst kann ausschließlich im deutschen Mobilfunknetz genutzt werden.

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

Der Unfallmeldedienst benötigt für den Betrieb ausreichenden Empfang eines deutschen Mobilfunknetzes. Bei der Einwahl der SIM-Karte in ein ausländisches Netz ist der Unfallmeldedienst nur noch eingeschränkt nutzbar. Eine **automatische** Auslösung des Unfallmeldedienstes ist dann nicht möglich. Die **manuelle** Auslösung einer Notfallmeldung („Rettung anfordern“) ist im europäischen Ausland weiterhin möglich. Der Benutzer wird beim Betätigen des Buttons über den Wahldialog gefragt, ob er die europaweite Notrufnummer 112 wählen möchte. Nach einer Bestätigung wird er an die zuständige nationale Rettungsleitstelle weitergeleitet. Bei einer manuellen Pannenmeldung „Unfall/Panne melden“ werden Sie mit einer Sprachverbindung an das Service Center der Feuersozialität Berlin Brandenburg weitergeleitet. Eine automatische Übermittlung von Daten erfolgt im Ausland nicht.

### 1.12 Was passiert beim Verlust des Unfallmeldesteckers?

Bei Verlust des Unfallmeldesteckers wenden Sie sich bitte an die Support-Hotline **+49 (211) 53 63 62 05**

### 1.13 Was mache ich, wenn mein Unfallmeldestecker nicht funktioniert?

Wenn Ihr Unfallmeldestecker nicht funktioniert, wenden Sie sich bitte ebenfalls an die Support-Hotline **+49 (211) 53 63 62 05**

## 2. Datenschutz

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

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

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

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

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

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

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

### 2.2 Welche Daten werden während der Fahrt gesammelt?

Solange kein Hilferuf ausgelöst wird, zeichnet die App lediglich die letzten beiden vom Smartphone ermittelten Positionsdaten sowie die aktuelle Fahrzeugposition auf, ohne sie zu senden. Ältere Daten werden kontinuierlich überschrieben. Eine Analyse Ihres Fahrverhaltens und eine Übermittlung an sonstige Dritte findet nicht statt.

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

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

## **2.4 Kann ich der Speicherung meiner personenbezogenen Daten widersprechen?**

Ja, Sie können eine etwaige Einwilligung in die Erhebung und Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit ganz oder teilweise mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. **Im Falle Ihres Widerrufs können ggf. bestimmte Dienste nicht mehr oder nur noch eingeschränkt erbracht werden.** Ein Widerruf ist an die in der Datenschutzerklärung für den Unfallmeldedienst im Menüpunkt „Informationen“ der Unfallmelde-App unter Punkt 7.1 genannte Stelle und den dort benannten Kontakt zu richten.

## **3. Kündigung**

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

Sie können unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ablauf des Versicherungsjahres den Unfallmeldedienst kündigen.

Wird der für denselben Pkw abgeschlossene Schutzbrief beendet, endet gleichzeitig der Unfallmeldedienst, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

### **3.2 Was passiert mit meinen Daten, wenn ich den Unfallmeldedienst kündige?**

Nur im Rahmen des bestehenden Versicherungsvertrages werden personenbezogene Daten erfasst. Positionsdaten werden lediglich bei einem Unfall etc. verwendet. Sofern Sie den Dienst nicht mehr nutzen, werden keine Daten erhoben.

## **4. Sonstiges**

### **4.1 Was muss ich tun, wenn ich meinen Mobilfunkvertrag wechsele?**

#### **Bei Android-Geräten:**

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

#### **Bei iOS-Geräten:**

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

1. Gehen Sie deswegen in der Unfallmelde-App auf das Menü „Einstellungen“ und wählen Sie dort den Punkt „Registrierte Rufnummer ändern“ aus.

2. Folgen Sie den Anweisungen, bis Sie den Funktionstest erfolgreich beendet haben. Erst dann ist der Unfallmeldedienst voll funktionsfähig.

### **4.2 Fahrzeugwechsel**

Bei einem internen Fahrzeugwechsel werden nach Erhalt des neuen Versicherungsscheins die neuen Fahrzeugdaten automatisch aktualisiert.