

Positionspapier

eCall

Gewährleistung der Entscheidungsfreiheit der Kunden im Markt für e-Services

**Gesamtverband der Deutschen
Versicherungswirtschaft e. V.**

Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin
Tel.: +49 30 2020-5320
Fax: +49 30 2020-6320

60, avenue de Cortenberg
B - 1000 Brüssel
Tel.: +32 2 28247-30
Fax: +32 2 28247-39

Ansprechpartner:
Martin Schmelcher
Leiter Kraftfahrt Betrieb und Schaden

E-Mail: m.schmelcher@gdv.de

www.gdv.de

eCall – Grundgedanke und wirtschaftliche Implikationen

Menschenleben retten und den Verbraucher vor unbeabsichtigten wirtschaftlichen Risiken schützen

Zusammenfassung:

Die deutschen Autoversicherer begrüßen und unterstützen ausdrücklich die eSafety-Initiative der Europäischen Kommission, insbesondere den damit verbundenen eCall. **Gleichzeitig warnen sie vor unbeabsichtigten wirtschaftlichen Risiken für die Verbraucher.** Die deutschen Autoversicherer weisen die EU-Kommission darauf hin, bei der Umsetzung ihrer Pläne sicher zu stellen, dass der freie und faire Wettbewerb rund um das Kraftfahrzeug erhalten bleibt. Mit eCall zieht eine Technik in die Kraftfahrzeuge ein, die auch zu anderen Zwecken genutzt werden kann. Es besteht die Gefahr, dass Automobilhersteller oder die von diesen beauftragten Betreiber durch das Design des eCall-Systems einzelne Märkte dauerhaft abschotten könnten - zum Nachteil der Verbraucher.

Was ist ein eCall und warum hilft er Menschenleben zu retten?

eCall (Pan European Emergency Call) ist zentraler Bestandteil der europäischen eSafety-Initiative. Die EU-Kommission erhofft sich, mithilfe des eCalls die Folgen für verunfallte Verkehrsteilnehmer abzumildern.

Wie funktioniert eCall? Mithilfe von Sensoren registriert ein Fahrzeug, dass es gerade einen schweren Unfall hat. Es löst automatisch und unverzüglich einen eCall aus. Dazu greift das Fahrzeug auf eingebaute Ortungs- und Telekommunikationstechnik zurück. Es sendet per Datensatz u. a. die Positionsangaben (direkt oder indirekt über einen Dienstleister) an die zuständige Rettungsleitstelle und baut gleichzeitig eine Sprechverbindung ins Fahrzeug auf. Falls notwendig, ist auch eine manuelle Auslösung durch die Fahrzeuginsassen möglich.

Durch eCall ist die Rettungsleitstelle in der Lage, den Zeitraum zwischen dem Unfall und dem Eintreffen der Rettungskräfte auf ein Minimum zu reduzieren. Das ist wichtig, weil die Folgen von Unfallverletzungen umso stärker abgemildert werden können, je früher die Versorgung am Unfallort beginnt. Die EU-Kommission hofft, insbesondere in ländlichen Regionen diesen Zeitraum um bis zu 50 % zu verkürzen. Dadurch kann europaweit die Zahl der Todesfälle und der schweren Verletzungen durch rechtzeitiges Eintreffen der Rettungskräfte deutlich reduziert werden.

Wieso könnte eine eCall-Pflicht erhebliche wirtschaftliche Nachteile für den Verbraucher mit sich bringen?

Die EU-Kommission möchte die Automobilhersteller verpflichten, eCall in alle Neufahrzeuge einzubauen – entweder über eine gesetzliche Regelung oder eine freiwillige Selbstverpflichtung. Dies ist zu begrüßen. Hinzuweisen ist aber auch darauf, dass eine Verpflichtung nicht in das freie Regulativ der Märkte eingreifen darf. Der Verbraucher wäre in seinen Wahlmöglichkeiten eingeschränkt, wenn ihm keine Alternativen zum Angebot des Automobilherstellers gelassen werden, z. B.:

- Wird die seitens des Automobilherstellers angebotene eCall-Technik gewünscht?
- Werden die mit eCall zusätzlich angebotenen e-Services gewünscht?
- Sollen eCall und die e-Services ausschließlich durch den Automobilhersteller angeboten werden?
- Gibt es kostengünstigere Alternativen? (wie z. B. bei Navigationsgeräten auch).

Die Vernetzung von Kraftfahrzeugen hat für die Verbraucher erhebliche Bedeutung, die über den „bloßen“ eCall weit hinausgeht. Durch eine eCall-Pflicht können Fakten geschaffen werden, die den Wettbewerb zu Lasten des Verbrauchers beschränken: Für eCall ist es erforderlich, Ortungs- und Telekommunikationstechnik sowie eine gewisse Rechenleistung (Computer) in die Fahrzeuge einzubauen. Dieselbe Technik kann auch für andere Zwecke genutzt werden. Automobilhersteller, Telekommunikationsunternehmen sowie Soft- und Hardwarehersteller sind längst dabei, die Vernetzung von Kraftfahrzeugen voranzutreiben, um mit den in den Fahrzeugen gesammelten Daten neue Geschäftsfelder zu erschließen. In dieser vernetzten Welt ist eCall nichts weiter als ein Computerprogramm – ein App - unter vielen. Andere Dienstleistungen, die auf dieser Technik aufbauen könnten, sind beispielsweise:

- Programme für Fahrzeugnavigation
- Programme für einen manuellen Pannennotruf (z. B. von Werkstätten, Werkstattnetzen, Automobilclubs oder Assisteuren)
- Programme für Versicherungsprodukte (bspw. „pay as you drive“, Fahrzeugtracking bei Diebstahl)

Die Pflicht, alle Neufahrzeuge mit eCall auszustatten, führt im Ergebnis zu folgender Situation: Die Automobilhersteller oder durch diese beauftragte Betreiber könnten in die Lage kommen, durch das Design ihres e-Call-Systems die Geschäftsmodelle anderer Dienstleister teilweise oder vollständig einzuschränken. Sie erhielten einen exklusiven Zugang zum Kunden, den sie anderen möglicherweise nicht oder nur gegen Gebühren öffnen würden.

Dies hat auch Auswirkungen auf den Schadenservice der deutschen Kfz-Versicherer. Diese arbeiten heute bei der Unfallreparatur zunehmend mit ausgewählten Partnerwerkstätten zusammen. Dazu zählen sowohl herstellergebundene Betriebe als auch freie, auf Unfallinstandsetzung spezialisierte Fachwerkstätten. Dadurch profitiert der Kunde / der Geschädigte von umfangreichen Service- und Garantieleistungen bei gleichzeitig hoher Reparaturqualität und günstigen Instandsetzungspreisen (siehe Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss, INT/501 „Abwicklung von Schadenersatzansprüchen nach Unfällen“). Bei einem exklusiven Zugang des Automobilherstellers zum Kunden / zum Geschädigten hätten die Kfz-Versicherer kaum Möglichkeiten, diesen bei einem Unfall schnelle Hilfe und umfassende Unterstützung zu leisten.

Apple und das iPhone zeigen, wie ein exklusiver Zugang zum Kunden wirtschaftlich zum eigenen Vorteil genutzt werden kann. Hat sich der Kun-

de erst einmal für ein iPhone entschieden, ist er an Apple und den App-Store gebunden. Aus dieser Abhängigkeit entkommt er nur, wenn er sein Smart-Phone wechselt. Immerhin hat er die Möglichkeit dazu. Bei Kraftfahrzeugen hingegen, wäre ein derartiges Wechselszenario praktisch ausgeschlossen. Denn das ungleich höhere Preisniveau und die deutlich längere Nutzungsdauer des Autos machen einen derartigen Wechsel unrealistisch.

Im Gegensatz zum Geschäftsmodell iPhone soll der eCall aber mithilfe einer Verpflichtung der Automobilwirtschaft ins Auto gelangen. Der Verbraucher befindet sich auch insofern in einer ganz anderen Ausgangssituation: Warum sollte ein Verbraucher über Alternativen nachdenken, wenn er schon für die Technik beim Fahrzeugkauf bezahlt hat? Warum sollte der Verbraucher dieselbe Technik zweimal bezahlen?

Durch die Einbaupflicht werden Alternativen wirtschaftlich unattraktiv. Eine derartige Situation, in der der Verbraucher faktisch aller Wahlmöglichkeiten beraubt ist, wäre für ihn von erheblichem Nachteil: Er könnte für unterschiedliche Dienstleistungen ein Autoleben lang an seinen Automobilhersteller gebunden werden. Er hätte keinen – wirtschaftlich sinnvollen - Zugang zu alternativen Angeboten.

Ein Beispiel:

Nach Einführung der eCall-Pflicht kauft ein Kunde einen Neuwagen. Der Automobilhersteller routet eCalls generell als „Third-Party-Supported eCalls“ (TPS-eCalls) über das eigene Service-Center an die zuständigen Rettungsleitstellen. Dazu hat er eCall in sein „Basis-Kommunikationspaket“ integriert. Es ist nicht abwählbar – nur erweiterbar. In Folge dessen verbinden alle Varianten des Kommunikationssystems das Fahrzeug über eine herstellereigene SIM-Karte direkt mit dem Online-Portal des Automobilherstellers, der dort auch einen Online-Shop betreibt. **Der Verbraucher kann nur mithilfe der dort angebotenen Programme andere Internet-Inhalte aufrufen bzw. andere Programme installieren.** Im Übrigen verfügt das Kommunikationspaket (u. a.) über folgende Ausstattungsmerkmale:

- manuelle Notruffunktion für Pannen
- automatische Notruffunktion bei leichteren Unfällen (unterhalb der Auslöseschwelle des eCall-Systems)

- automatische Ferndiagnose und –wartung des Fahrzeugs mit integriertem Serviceruf an die Markenwerkstatt des Automobilherstellers
- Navigationssystem

Im Laufe der Zeit ergeben sich folgende Probleme, Einschränkungen und Ärgernisse für den Kunden:

- Über den Online-Shop kann der Kunde „Echtzeit-Verkehrsinformationen“ frei schalten (z. B. EUR 100) und Kartenupdates kaufen (z. B. 50 EUR pro Update). Er kann aber nicht auf ein anderes Navigationssystem wechseln. Er kann auch keine kostenlosen Navigationsprogramme herunterladen, wie sie heute beispielsweise Google oder Skobbler anbieten. Es ist ihm auch nicht möglich, den SIM-Karten-Anbieter und damit den Dienstleister zu wechseln.
- Aufgrund einer Unachtsamkeit kommt der Kunde von der Fahrbahn ab und gerät auf den Seitenstreifen. Dort kollidiert sein Fahrzeug mit einem Leitpfosten, woraufhin sein Fahrzeug beschädigt wird. Der Kunde hat sein Fahrzeug kaskoversichert und sich bei Vertragsabschluss für eine Police mit Werkstattbindung entschieden. Hierbei verpflichtet sich der Kunde gegen einen Nachlass auf die Versicherungsprämie sein Fahrzeug in einer Partnerwerkstatt seines Versicherers reparieren zu lassen. Der automatische Notruf des Fahrzeugs landet aber nicht beim Versicherer, sondern beim Automobilhersteller. Dieser steuert den Kunden in eine Werkstatt seines eigenen Servicenetzes. Der Kunde hat schließlich einen Teil der Reparaturkosten selbst zu tragen, da diese Werkstatt des Herstellers im konkreten Fall nicht zum Partnerwerkstattnetz seines Versicherers gehört.
- Daneben ist der Kunde Mitglied eines Automobil-Clubs. Er würde gerne im Pannenfall mit seinem Club und nicht mit dem Automobilhersteller verbunden werden. Außerdem ist er seit Jahren bei der gleichen (freien) Werkstatt, in der er sein Auto warten lässt. Daher möchte er nicht, dass der integrierte Serviceruf an die Markenwerkstatt des Automobilherstellers geht. Der Automobilhersteller lässt die Umprogrammierung aber nicht zu.
- Darüber hinaus macht der Sohn des Kunden in diesem Jahr seinen Führerschein. Als der Sohn seine Prüfung erfolgreich abschließt, informiert der Kunde seine Versicherung. Er schließt seinen Sohn in den Nutzerkreis des Fahrzeuges mit ein, worauf sich die Versicherungsprämie – risikoadäquat – erhöht. Der Kunde

möchte deshalb von einem Telematik-Angebot seiner Versicherung Gebrauch machen. Junge Fahrer haben dort die Möglichkeit, bei umsichtiger Fahrweise und unfallfreiem Fahren belohnt zu werden. Für das bloße Herunterladen des Versicherungsprogramms sowie die Freischaltung der erforderlichen Telematikfunktion verlangt der Automobilhersteller in seinem Online-Shop aber einen ungebührlich hohen Monopolpreis, bspw. 150 EUR / Jahr.

Unsere Forderung

Die deutschen Kraftfahrtversicherer treten dafür ein:

- Den Verbraucher bei einer – freiwilligen oder gesetzlichen – Verpflichtung der Automobilwirtschaft, eCall in Neufahrzeuge einzubauen, vor wirtschaftlichen Nachteilen zu schützen.
- Dazu ist es erforderlich, dass der Verbraucher eine echte Wahlmöglichkeit behält. Er muss selbst entscheiden können, unter welchen Umständen und mit wem sein Fahrzeug kommunizieren darf. Er muss also bestimmen können, welcher Dienstleister welche seiner Daten erhält. Zudem muss der Verbraucher in der Lage sein, diese Entscheidung selbständig und einfach umzusetzen und abzuändern.
- Hierfür wiederum ist es erforderlich, dass die Fahrzeughersteller die Schnittstellen des Fahrzeugs zu seiner Außenwelt (world wide web) zwar standardisieren, aber ebenso verpflichtet werden, diese – im Rahmen der gebotenen Sicherheit - offen zu gestalten und dem Verbraucher einfach bedienbare Zugriffsmöglichkeiten zu geben.
- Dies gilt ohne Einschränkungen in der Qualität auch für TPSeCalls.

Berlin, den 23.02.2011