

## ePub<sup>WU</sup> Institutional Repository

Erwin Eszler and Daniel Schneeberger

Kfz-Schadensmeldung über Smartphone-/Tablet-Apps: Wahrnehmung und Akzeptanz durch Versicherungskunden - Ergebnisse einer empirischen Erhebung (247 Probanden/-innen) / Motor Vehicle Damage Report by Smartphone-/Tablet-App: Insurance Customer Awareness and Acceptance - Results of an Empirical Study (247 Respondents)/ Nr. 11 der "Wiener Beiträge zur Betriebswirtschaftlichen Versicherungswissenschaft" (WrBtrgBwVersWiss)

Article (Submitted)

*Original Citation:*

Eszler, Erwin and Schneeberger, Daniel (2019) Kfz-Schadensmeldung über Smartphone-/Tablet-Apps: Wahrnehmung und Akzeptanz durch Versicherungskunden - Ergebnisse einer empirischen Erhebung (247 Probanden/-innen) / Motor Vehicle Damage Report by Smartphone-/Tablet-App: Insurance Customer Awareness and Acceptance - Results of an Empirical Study (247 Respondents)/ Nr. 11 der "Wiener Beiträge zur Betriebswirtschaftlichen Versicherungswissenschaft" (WrBtrgBwVersWiss). *risControl Premium (Internet)*.

This version is available at: <http://epub.wu.ac.at/6768/>

Available in ePub<sup>WU</sup>: January 2019

ePub<sup>WU</sup>, the institutional repository of the WU Vienna University of Economics and Business, is provided by the University Library and the IT-Services. The aim is to enable open access to the scholarly output of the WU.

This document is the version that has been submitted to a publisher. There are minor differences between this and the publisher version which could however affect a citation.

**Daniel Schneeberger BSc (WU)**  
**ao. Univ.-Prof. Dr. Erwin Eszler**

**Kfz-Schadensmeldung  
über Smartphone-/Tablet-Apps:  
Wahrnehmung und Akzeptanz durch  
Versicherungskunden**

**Ergebnisse einer empirischen Erhebung  
(247 Probanden/-innen)**

***Motor Vehicle Damage Report  
by Smartphone-/Tablet-App:  
Insurance Customer Awareness and Acceptance***

***Results of an Empirical Study  
(247 Respondents)***

Nr. 11 der  
„Wiener Beiträge zur Betriebswirtschaftlichen Versicherungswissenschaft“  
(WrBtrgBwVersWiss)

Wirtschaftsuniversität Wien, im Jänner 2019

Daniel Schneeberger BSc (WU) und ao. Univ.-Prof. Dr. Erwin Eszler  
Institute for Finance, Banking and Insurance  
Wirtschaftsuniversität Wien

# **Kfz-Schadensmeldungen über Smartphone-/Tablet-Apps: Wahrnehmung und Akzeptanz durch Versicherungskunden**

## **Ergebnisse einer empirischen Erhebung (247 Probanden/-innen)**

### Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	3
2	Methodik und Datenerhebung.....	3
3	Struktur der Stichprobe .....	4
4	Ergebnisse .....	4
4.1	Wahrnehmung der Kfz-Schadensmeldungs-Apps.....	4
4.2	Erfahrungen mit Kfz-Schadenmeldungs-Apps.....	5
4.3	Bereitschaft zur Nutzung bzw. erneuten Nutzung von Kfz-Schadenmeldungs-Apps.....	5
4.4	Einschätzung der Weiterleitung von Fotos über Kfz-Schadenmeldungs-Apps.....	9
4.5	Einschätzung der Zeitersparnis durch Kfz-Schadenmeldungs-Apps .....	13
4.6	Einschätzung der Verbesserung der Servicequalität durch Kfz-Schadenmeldungs-Apps ...	16
4.7	Einschätzung des Beitrages von Kfz-Schadenmeldungs-Apps zur Kundentreue .....	20
4.8	Einschätzung der zukünftigen Entwicklung von Kfz-Schadenmeldungs-Apps .....	24
4.9	Bedenken/Probleme bei Kfz-Schadenmeldungs-Apps.....	27
4.10	Vorteile von Kfz-Schadenmeldungs-Apps.....	32
5	Zusammenfassung .....	37

# 1 Einleitung

Im Zeitalter der Digitalisierung können immer mehr Service-Aktivitäten von den Versicherungsnehmern selbst über eigene Online-Accounts bei deren Versicherung abgewickelt werden. Unter anderem bieten bereits alle größeren Versicherungsunternehmen in Österreich Smartphone- oder Tablet-Service-Apps für ihre Kunden an. Daniel Schneeberger machte es sich in seiner Bachelor-Arbeit<sup>1</sup> (Betreuer: E. Eszler) zur Aufgabe, die Möglichkeiten der Kfz-Schadensmeldung durch Smartphone- und Tablet-Apps aus Kundensicht zu untersuchen. Die wesentlichen Ergebnisse hierzu werden im Folgenden vorgestellt.<sup>2</sup>

## 2 Methodik und Datenerhebung

Für die Erhebung wurden über das Umfragetool „Lime Survey“ die Probanden mittels eines anonymen Online-Fragebogens zum Thema befragt. Der Link wurde am 24. Juli 2018 freigegeben und am 29. Juli 2018 wieder geschlossen. Die Probanden wurden vorwiegend über Social-Media-Plattformen sowie per E-Mail erreicht. So wurde der Online-Link in Facebook-Gruppen der Wirtschaftsuniversität Wien geteilt und zudem hat der Autor den Fragebogen an Freunde und Bekannte via Facebook weitergeleitet. Auch über die Nachrichten-App „Whatsapp“ wurde der Link vom Autor an dessen persönliches Umfeld verschickt. Der Fragebogen wurde vor allem über „Whatsapp“ oft weitergeleitet. Außerdem wurde der Link per E-Mail vom Vater des Autors an Arbeitskollegen weitergeleitet, um damit eine bessere Ausgeglichenheit bezüglich des Alters und des höchsten Bildungsabschlusses zu erreichen.

Insgesamt bestand der Fragebogen aus 10 Fragen zum Thema. Nur jene Probanden wurden zur zweiten Frage („Erfahrungen mit solchen Apps“) weitergeleitet, die bereits von der Möglichkeit der Schadensmeldung via App Bescheid wussten und damit die erste Frage mit „ja“ beantwortet haben. Allen anderen Probanden, die bei der ersten Frage „nein“ geantwortet haben und zuvor noch nie von dieser Möglichkeit gehört haben, wurde eine Information angezeigt, welche diese Möglichkeit der Schadensmeldung kurz und genau erklärt hat.<sup>3</sup> Dies

---

<sup>1</sup> Schneeberger, Daniel: Kfz-Schadensmeldung über eine Smartphone-/Tablet-App: Wahrnehmung und Akzeptanz bei Versicherungsnehmern, Bachelorarbeit an der Wirtschaftsuniversität Wien, August 2018 (unveröffentlicht).

<sup>2</sup> Die Erstellung des Textes für die vorliegende Veröffentlichung, die Auswahl, Strukturierung und formale Gestaltung hat Erwin Eszler besorgt (unter Verwendung von Daten und Textteilen sowie Abbildungen aus der Bachelorarbeit). Für die Richtigkeit der Daten und Datenauswertungen ist ausschließlich Daniel Schneeberger verantwortlich.

<sup>3</sup> Die Information lautete:

„Über die App einer Versicherung besteht die Möglichkeit eine Kfz-Schadensmeldung für einen Haftpflicht- oder Kaskoschaden über das Smartphone oder Tablet abzuwickeln. Die Schadensmeldung wird damit sofort elektronisch erfasst.

In der Schadensmeldung muss eine kurze Beschreibung über den Hergang des Schadens sowie den Schaden selbst gemacht werden.

Weitere Fakten zur Kfz-Schadensmeldung über eine Smartphone-/Tablet-App:

- persönliche Personen- und Fahrzeugdaten sind automatisch für den Schadensfall gespeichert
- Datum und Uhrzeit werden automatisch erfasst
- Der Standort wird per GPS automatisch erfasst (Voraussetzung: GPS Aktivierung)
- Schadenfotos werden direkt über die App zur Versicherung weitergeleitet“

diente dazu, sicherzustellen, dass auch diese Probanden den Fragebogen weiterhin seriös beantworten konnten. Die weiteren Fragen, beginnend mit der dritten Frage, mussten wieder von allen teilnehmenden Probanden beantwortet werden.

### 3 Struktur der Stichprobe

Insgesamt haben 283 Probanden an der Umfrage teilgenommen. 36 Fragebögen wurden dabei unvollständig ausgefüllt (und nicht ausgewertet). Das ergibt somit 247 (87,28 %) vollständig ausgefüllte Fragebögen.

134 (54,25 %) der 247 befragten Personen gaben als Geschlecht „männlich“ an, 110 (44,53 %) „weiblich“ und 3 (1,21 %) Personen „sonstiges“.

Das Durchschnittsalter aller 247 Probanden beträgt 30,6 Jahre<sup>4</sup>. Verteilung auf Altersgruppen: 17-24 Jahre: 115 Personen (46,56 %); 25-34 Jahre: 67 (27,13 %); 35-44 Jahre: 21 (8,50 %); 45-59 Jahre: 37 (14,98 %); 60 Jahre und älter: 7 Personen (2,83 %). Es ist hier kritisch anzumerken, dass es sich durch die Methode der Verwendung eines Online-Fragebogens schwierig gestaltete, Personen, die 60 Jahre oder älter sind, zu erreichen, und dass diese in der Studie unterrepräsentiert sind.

Bei den sechs vorgegebenen Antwortmöglichkeiten zur Frage nach dem höchsten Bildungsabschluss ergab sich folgende Verteilung: Pflichtschulabschluss (Hauptschule, Neue Mittelschule/NMS AHS-Unterstufe u. a.): 10 Personen (4,05 %); Lehrabschluss, berufsbildende mittlere Schule/BMS, Kolleg: 63 Personen (25,50 %); Allgemeinbildende höhere Schule (AHS), Berufsbildende höhere Schule/BHS (z. B. HAK, HTL, HBLA): 120 Personen (48,58 %); Universitäts- oder Fachhochschulabschluss: 47 Personen (19,03 %); kein Schulabschluss: 1 Person (0,40 %); keine Angabe: 6 Personen (2,43 %).

## 4 Ergebnisse

### 4.1 Wahrnehmung der Kfz-Schadensmeldungs-Apps

Frage 1 lautete: „Wissen Sie, dass man Kfz-Schadensmeldungen bereits über eine Smartphone-/Tablet-App einer Versicherung durchführen kann?“

181 (73,28 %) der 247 Probanden beantworteten die Frage mit „Nein“, nur 66 Probanden (26,72 %) mit „Ja“, davon 38 (57,58 %) Männer, 27 (40,91 %) Frauen und eine Person, die als Geschlecht „sonstiges“ angab.

Erstaunlicherweise gab es den höchsten Anteil an „Ja“-Antworten nicht bei den jüngsten Altersgruppen, sondern in der Altersgruppe 35-44 Jahre: 10 „Ja“ (47,62 %) zu 11 „Nein“, gefolgt von der Altersgruppe 45-59 Jahre: 13 „Ja“ (35,14 %) zu 24 „Nein“, und der – allerdings

---

<sup>4</sup> Es war nach dem Geburtsjahr gefragt worden. Alle Altersangaben in Jahren sind daher rechnerisch ermittelt.

aufgrund der niedrigen Anzahlen von Probanden nicht sehr aussagekräftigen – Altersgruppe 60 und mehr Jahre: 2 „Ja“ (28,57 %) zu 5 „Nein“. Hingegen Altersgruppe 17-24 Jahre: 26 „Ja“ (22,61 %) zu 89 „Nein“, Altersgruppe 25-34 Jahre: 15 „Ja“ (22,39 %) zu 52 „Nein“,

In den Gruppen mit aussagekräftigen Probandenanzahlen gab es den höchsten Anteil an „Ja“-Antworten in der Gruppe der Personen mit Lehrabschluss, BMS etc.: 25 „Ja“ (39,68 %) zu 38 „Nein“, gefolgt von der Gruppe der Personen mit AHS- oder BHS-Abschluss: 29 „Ja“ (24,17 %) zu 91 „Nein“, und der Gruppe der Personen mit Universitäts- oder Fachhochschulabschluss: 7 „Ja“ (14,89 %) zu 40 „Nein“. Bei den anderen Gruppen gab es zwar zum Teil höhere Anteile an „Ja“-Antworten, doch sind diese eben wegen der geringen Anzahlen in den Gruppen bzw. wegen der fehlenden Zuordenbarkeit der Antworten nicht aussagekräftig, etwa bei der Gruppe der Personen mit Pflichtschulabschluss: 3 „Ja“ (30,00 %) zu 7 „Nein“

## 4.2 Erfahrungen mit Kfz-Schadenmeldungs-Apps

Frage 2 lautete: *„Haben Sie bereits Erfahrungen mit solchen Schadensmeldungs-Apps gemacht?“*

Diese Frage wurde nur jenen Probanden gestellt, die die erste Frage mit „Ja“ beantwortet haben. Nur 9 (13,64 %) dieser 66 Probanden gaben an, bereits Erfahrungen mit dieser Art der Schadensmeldung zu haben. Bemerkenswert hierbei ist, dass mehr Frauen (6; 66,67 %) als Männer (3; 33,33 %) angegeben haben, bereits Erfahrungen mit Kfz-Schadenmeldungen über Apps gemacht zu haben, obwohl aus der Beantwortung der ersten Frage hervorgeht, dass mehr Männer von dieser Möglichkeit der Schadensmeldung gewusst haben.

Altersmäßig verteilen sich die 9 „Ja“-Antworten folgendermaßen: 17-24 Jahre: 4 Personen (15,38 % von 26 Personen, die bei der ersten Frage mit „Ja“ geantwortet haben); 25-34 Jahre: 1 (6,67% von 15); 35-34 Jahre: 1 (10 % von 10); 45-59 Jahre: 3 (23,08 % von 13); 60 und mehr Jahre: 0 (0,00 % von 2).

Verteilung der 9 „Ja“-Antworten nach dem höchsten Bildungsabschluss: Lehrabschluss, BMS etc.: 4 Probanden (16,00 % von 25 Personen, die bei der ersten Frage mit „Ja“ geantwortet haben); AHS- oder BHS-Abschluss: 5 (17,24 % von 29).

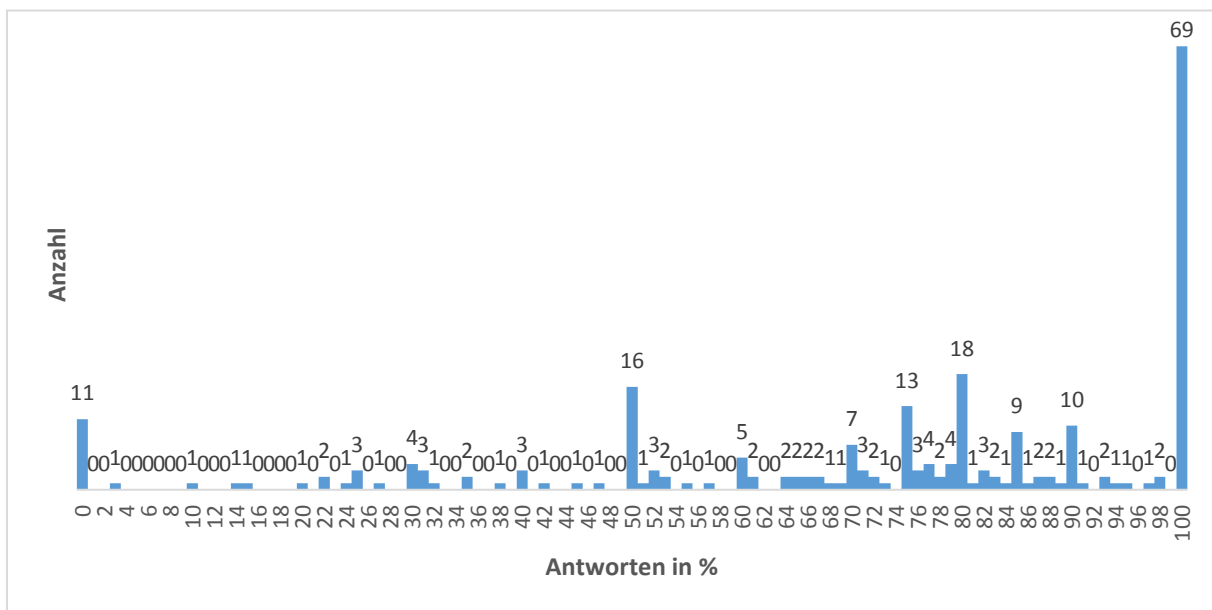
## 4.3 Bereitschaft zur Nutzung bzw. erneuten Nutzung von Kfz-Schadenmeldungs-Apps

Frage 3 lautete: *„Würden Sie diese Möglichkeit der Schadensmeldung im Falle eines Schadens nutzen bzw. wieder nutzen?“*

Diese und alle folgenden Fragen wurden wieder allen Probanden gestellt, da nun durch die gegebene Information (s. o. „Methodik“) auch jene Probanden über die Kfz-Schadensmeldung via App Bescheid wussten, die die Frage 1 mit „Nein“ beantwortet hatten.

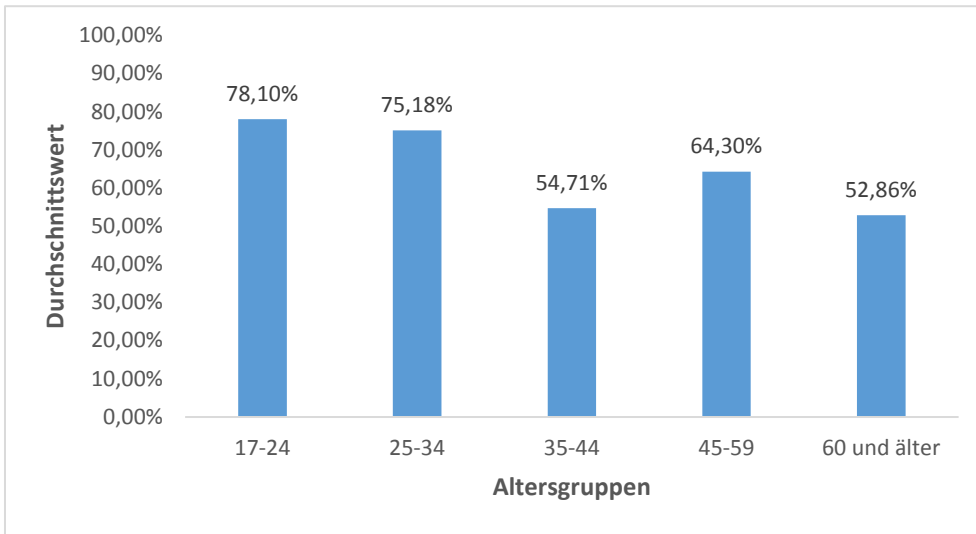
Die Frage 3 war mit einem Schieberegler durch eine Angabe in Prozent zu beantworten, wobei die Extreme 0 % „auf gar keinen Fall“ und 100 % „auf jeden Fall“ bedeuteten.

Die Mittelwert der Antworten lag bei 72,53 % (Männer 70,69 %, Frauen 74,38 %). 69mal wurde hierbei mit „100 %“ geantwortet, nur 11mal mit „0 %“. Vgl. Abb. 1.

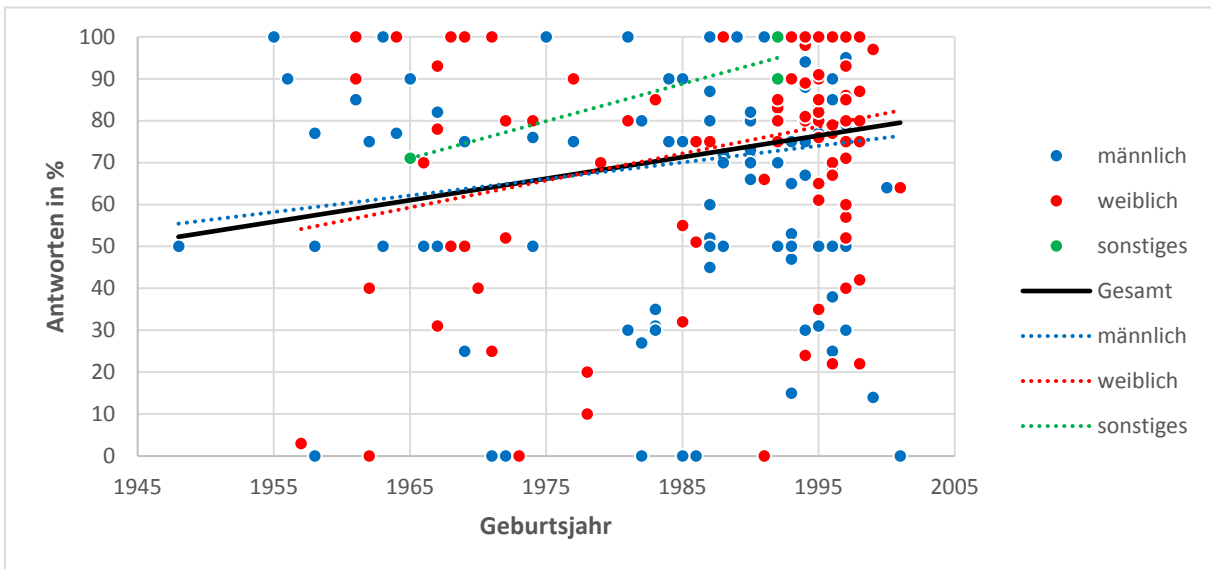


**ABBILDUNG 1: Bereitschaft zur Nutzung bzw. erneuten Nutzung der Kfz-Schadenmeldungs-Apps: absolute Häufigkeiten der Antworten**

Mit Ausnahme des Ausreißers der Altersgruppe 45-59 Jahre war hier eine mit dem Alter abnehmende Bereitschaft zur Nutzung zu erkennen: Mittelwerte der Antworten nach Altersgruppen: 17-24 Jahre: 78,10 %; 25-34 Jahre: 75,18 %; 35-44 Jahre: 54,71 %; 45-59 Jahre: 64,30 %; 60 Jahre und älter: 52,86 %. Vgl. Abb. 2. Abb. 3 zeigt hierzu die mit abnehmendem Alter der Probanden bzw. Probandinnen leicht steigenden Regressionsgeraden, Abb. 4 die polynomische Regression.

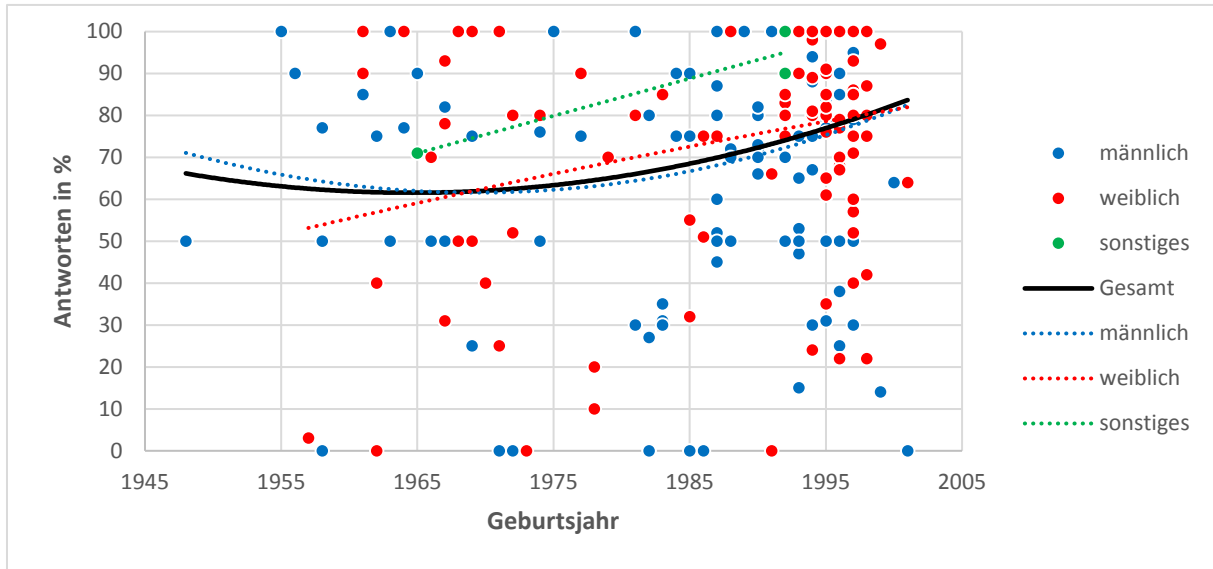


**ABBILDUNG 2: Bereitschaft zur Nutzung bzw. erneuten Nutzung der Kfz-Schadenmeldungs-Apps: Mittelwerte nach Altersgruppen**



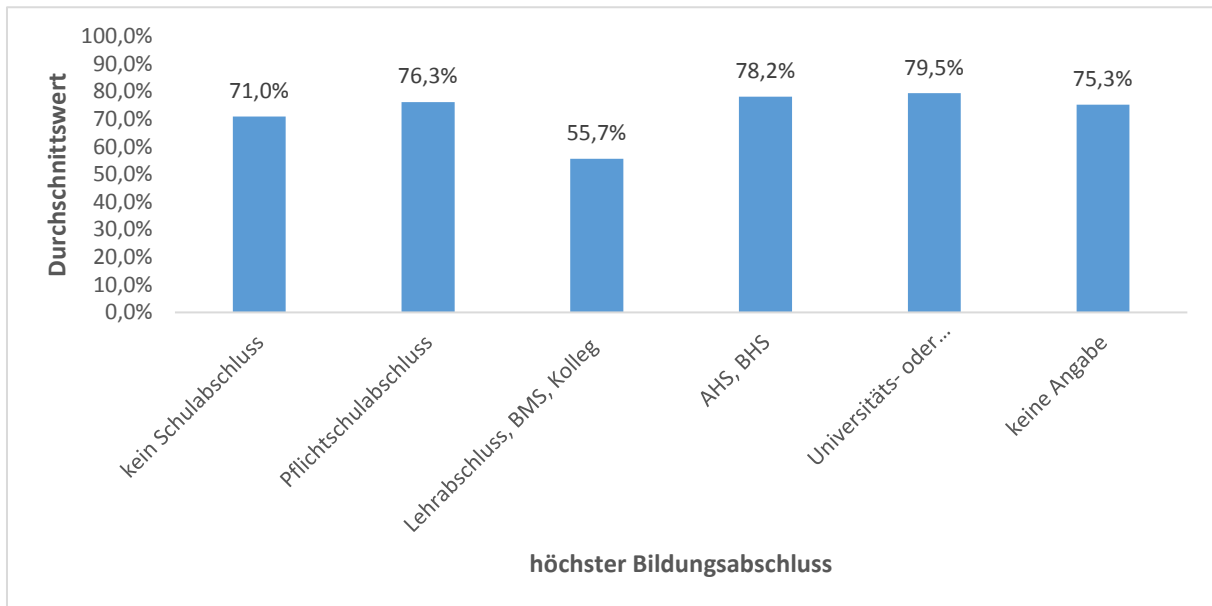
**ABBILDUNG 3: Bereitschaft zur Nutzung bzw. erneuten Nutzung der Kfz-Schadenmeldungs-Apps: lineare Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**





**ABBILDUNG 4: Bereitschaft zur Nutzung bzw. erneuten Nutzung der Kfz-Schadenmeldungs-Apps: polynomische Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**

Die Auswertung der Antworten nach dem höchsten Bildungsabschluss der Probanden zeigte hinsichtlich der Mittelwerte eine gegenüber den anderen Gruppen deutlich niedrigere Bereitschaft in der Gruppe der Probanden mit Lehrabschluss, BMS-Abschluss etc.: Pflichtschulabschluss: 76,3 %; Lehr-, BMS-Abschluss etc.: 55,7 %; AHS- und BHS-Abschluss: 78,2 %; Universitäts- oder Fachhochschulabschluss: 79,5 %; kein Abschluss: 71,0%; keine Angabe: 75,3 %. Vgl. Abb. 5.



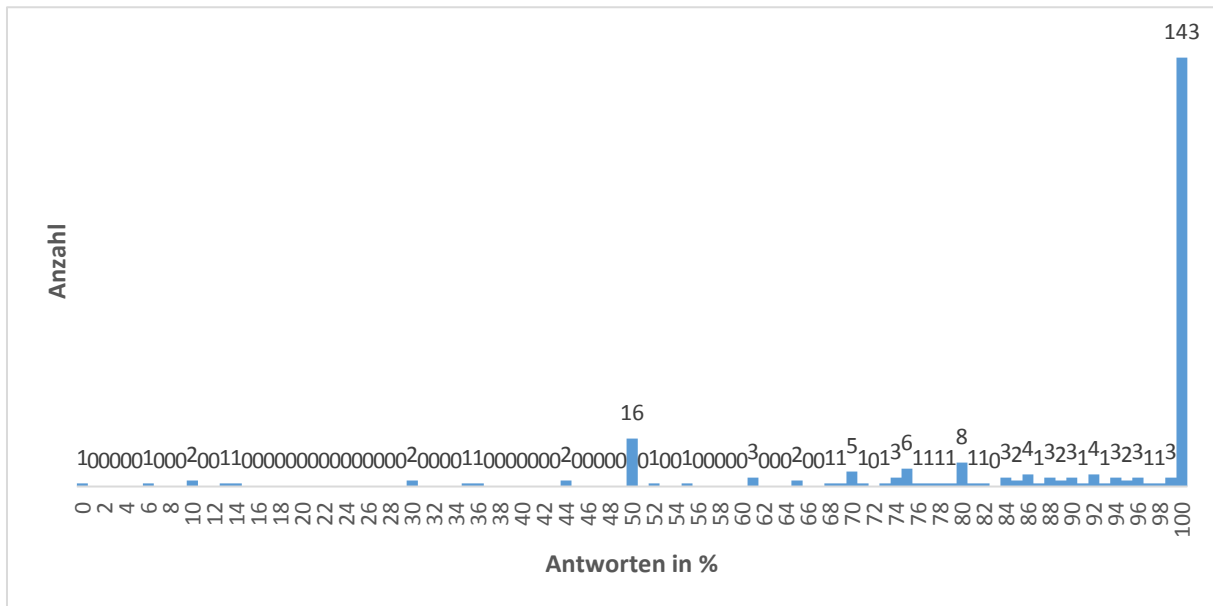
**ABBILDUNG 5: Bereitschaft zur Nutzung bzw. erneuten Nutzung der Kfz-Schadenmeldungs-Apps: Mittelwerte nach Bildungsabschluss**

#### 4.4 Einschätzung der Weiterleitung von Fotos über Kfz-Schadenmeldungs-Apps

Frage 4 lautete: „Erachten Sie die Möglichkeit, Fotos vom Schaden bzw. Unfallort direkt über eine Smartphone-/Tablet-App an Ihre Versicherung weiterleiten zu können als sinnvoll?“

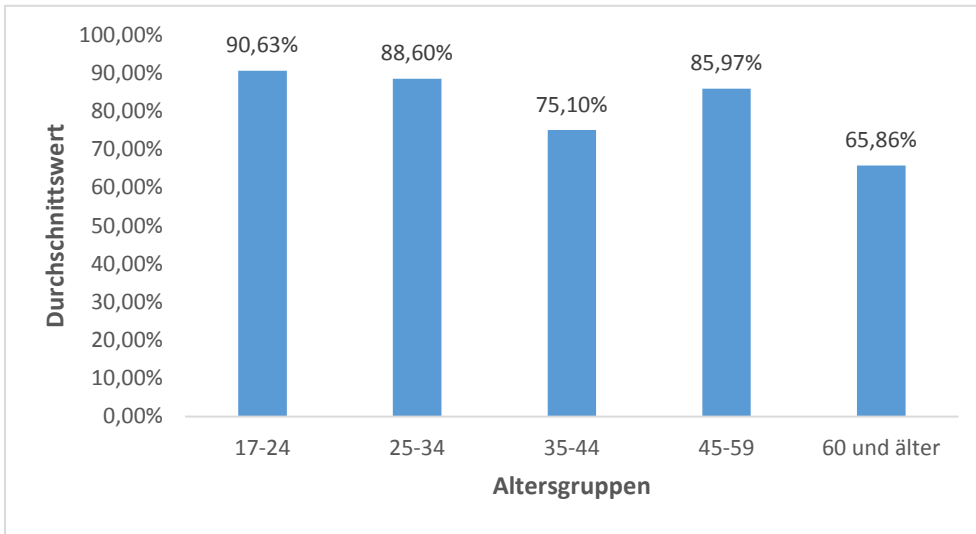
Auch hier war die Frage mit einem Schieberegler durch eine Angabe in Prozent zu beantworten, wobei die Extreme 0 % „überhaupt nicht sinnvoll“ und 100 % „sehr sinnvoll“ bedeuteten.

Der Mittelwert der Antworten der 247 Probanden beträgt beachtliche 87,35 % (Männer 86,20 %, Frauen 88,65 %). 143 Probanden antworteten hier mit „100 %“, nur einer mit „0 %“ und 16 mit „50 %“. Vgl. Abb. 6.

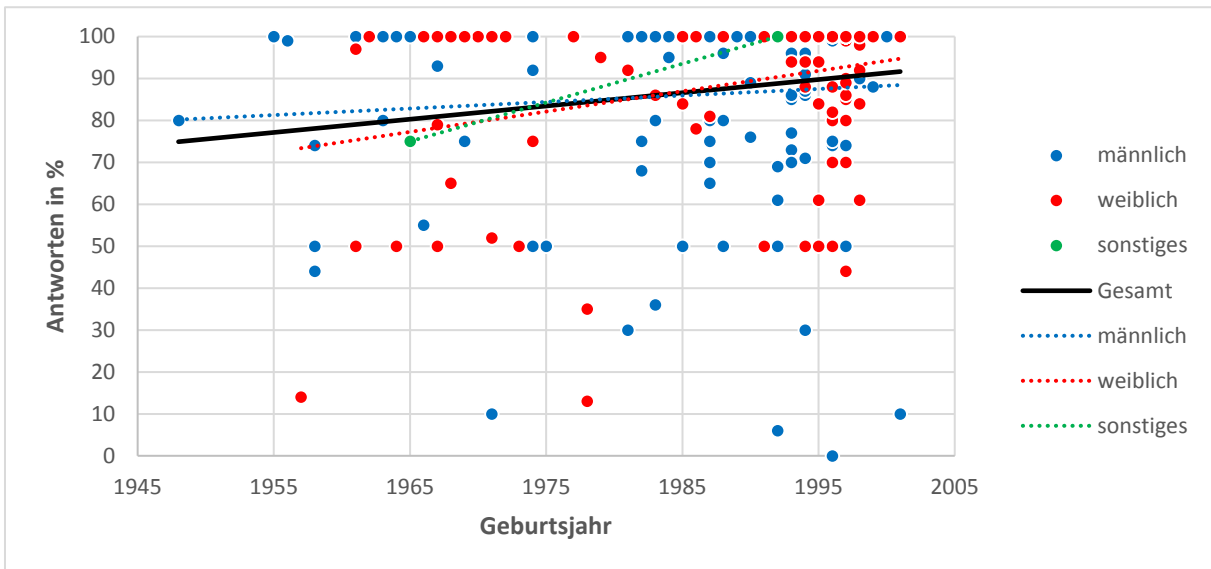


**ABBILDUNG 6: Einschätzung der Weiterleitung von Fotos über Kfz-Schadenmeldungs-Apps: absolute Häufigkeiten der Antworten**

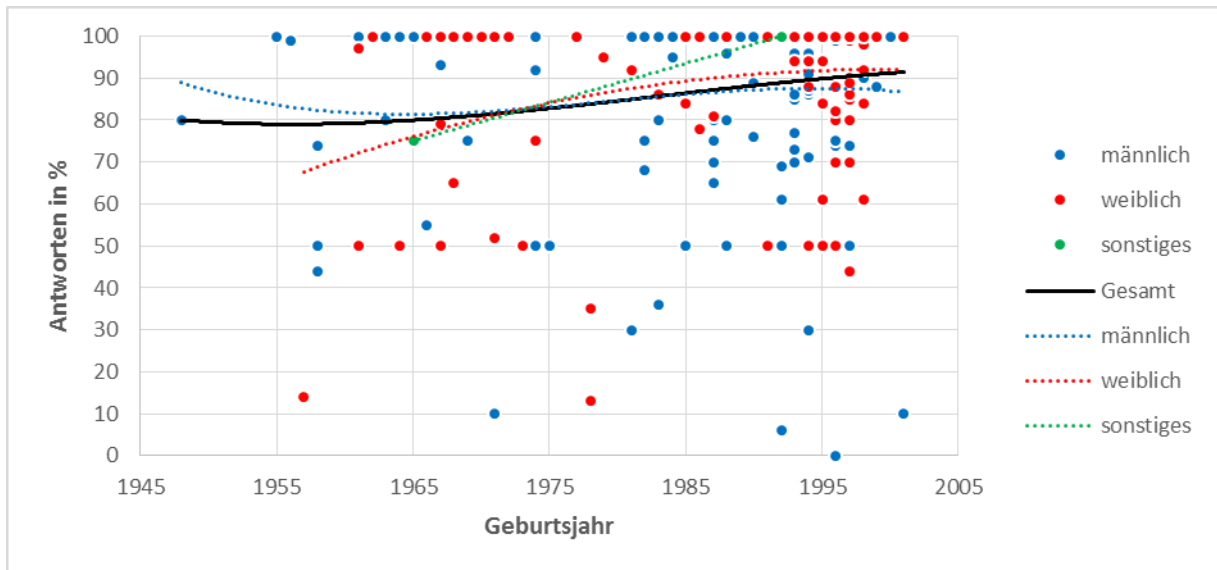
Wie schon bei Frage 3 ist auch hier die Altersgruppe 45-59 Jahre ein Ausreißer, sonst lässt sich mit steigendem Alter eine abnehmende Zustimmung feststellen: Mittelwerte der Antworten nach Altersgruppen: 17-24 Jahre: 90,63 %; 25-34 Jahre: 88,60 %; 35-44 Jahre: 75,10 %; 45-59 Jahre: 85,97 %; 60 Jahre und älter: 65,86 %. Vgl. Abb. 7. Abb. 8 zeigt hierzu die lineare Regression, Abb. 9 die polynomische Regression.



**ABBILDUNG 7: Einschätzung der Weiterleitung von Fotos über Kfz-Schadenmeldungs-Apps: Mittelwerte nach Altersgruppen**

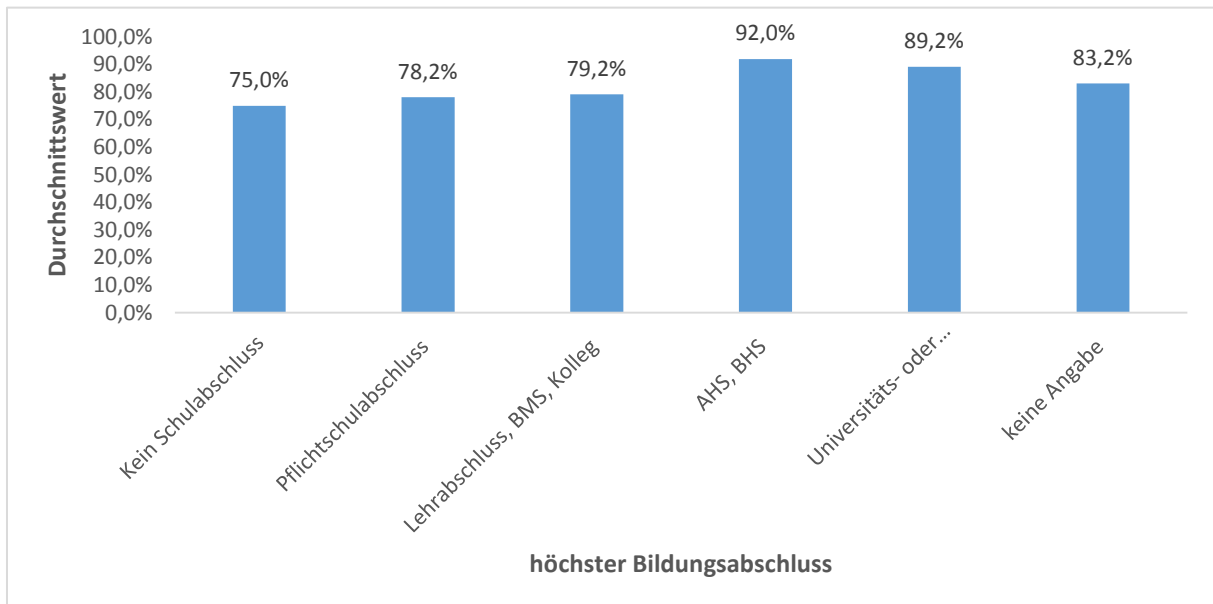


**ABBILDUNG 8: Einschätzung der Weiterleitung von Fotos über Kfz-Schadenmeldungs-Apps: lineare Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**



**ABBILDUNG 9: Einschätzung der Weiterleitung von Fotos über Kfz-Schadenmeldungs-Apps: polynomische Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**

Bei der Auswertung nach dem höchsten Bildungsabschluss ließ sich hier eine gewisse Tendenz einer steigenden Zustimmung mit höheren Abschlüssen erkennen: Pflichtschulabschluss: 78,2 %; Lehr-, BMS-Abschluss etc.: 79,2 %; AHS- und BHS-Abschluss: 92,0 %; Universitäts- oder Fachhochschulabschluss: 89,2 %; kein Abschluss: 75,0%; keine Angabe: 83,2 %. Vgl. Abb. 10.



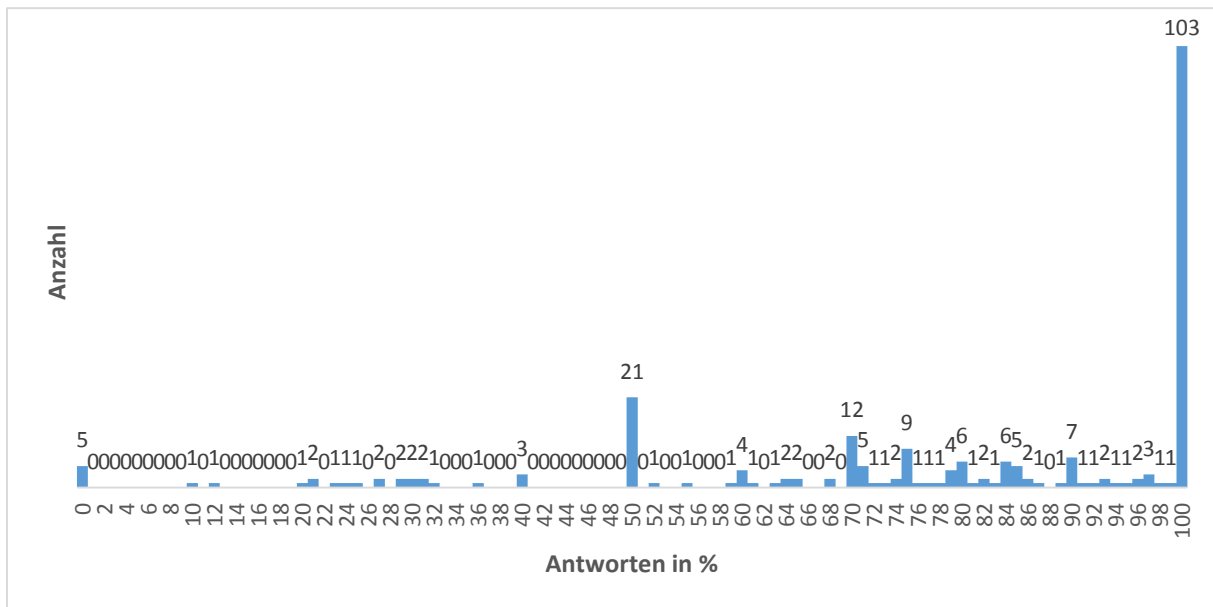
**ABBILDUNG 10: Einschätzung der Weiterleitung von Fotos über Kfz-Schadenmeldungs-Apps: Mittelwerte nach Bildungsabschluss**

#### 4.5 Einschätzung der Zeitersparnis durch Kfz-Schadenmeldungs-Apps

Frage 5 lautete: „Denken Sie, dass die Kfz-Schadensmeldung über eine Smartphone-/Tablet-App zu einer Zeitersparnis führt?“

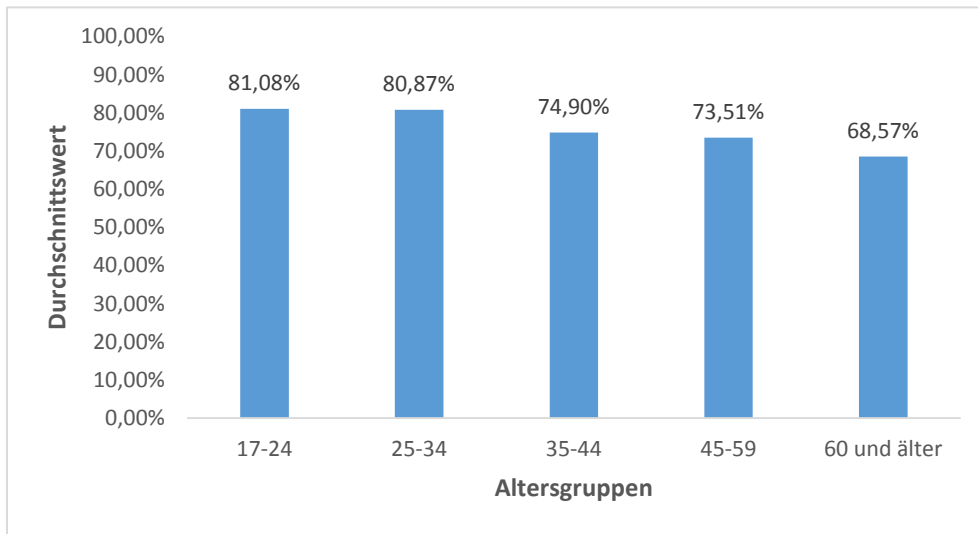
Auch diese Frage war mit einem Schieberegler zu beantworten (0 % „auf gar keinen Fall“; 100 % „auf jeden Fall“).

Der Mittelwert der Antworten lag hier bei 79,01 % (Männer 78,42 %, Frauen 79,61 %). 103 Probanden antworteten hier mit „100 %“, nur fünf mit „0 %“ und 21 mit „50 %“. Vgl. hierzu die Verteilung der absoluten Häufigkeiten der Antworten in Abb. 11.

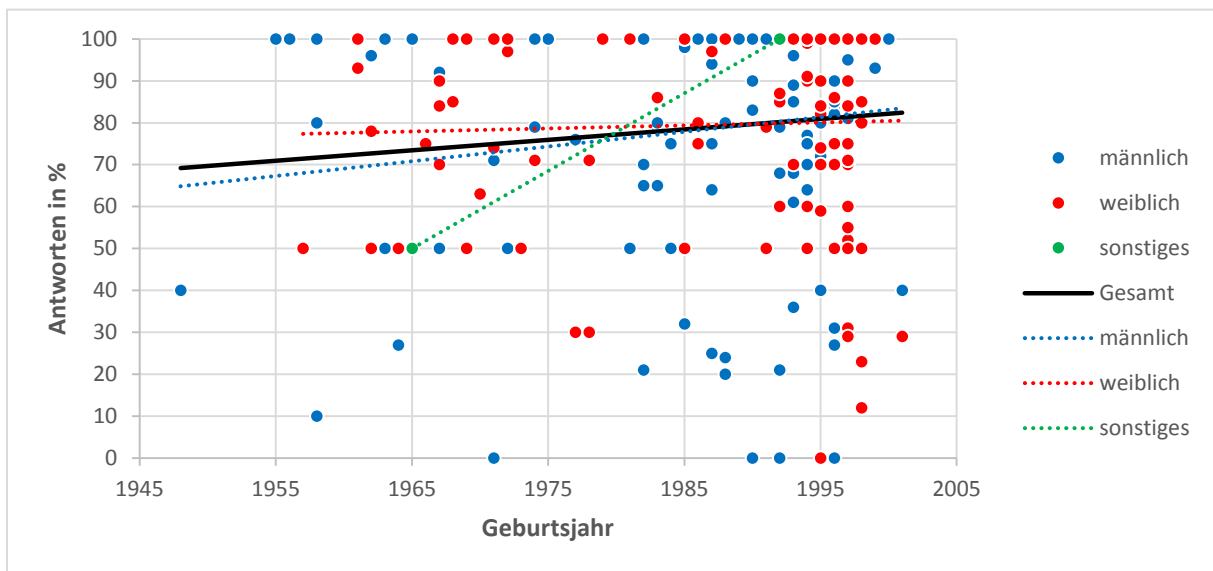


**ABBILDUNG 11: Einschätzung der Zeitersparnis durch Schadensmeldungs-Apps: absolute Häufigkeiten der Antworten.**

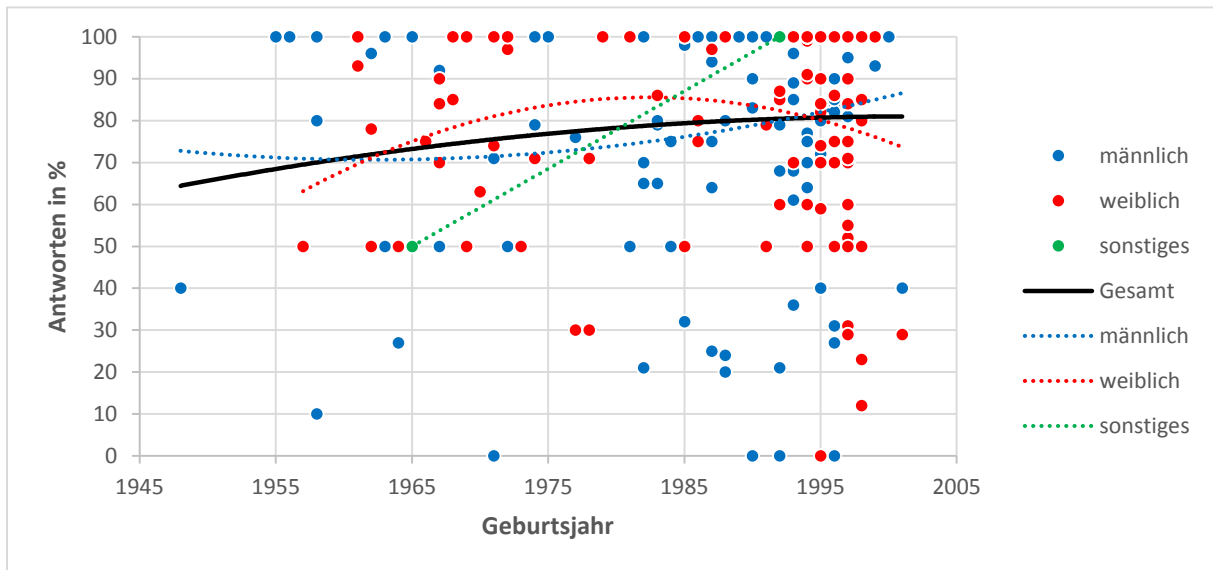
Hinsichtlich der Altersgruppen ist eine Tendenz der abnehmenden Zustimmung mit steigendem Alter erkennbar: Mittelwerte der Antworten nach Altersgruppen: 17-24 Jahre: 81,08 %; 25-34 Jahre: 80,87 %; 35-44 Jahre: 74,90 %; 45-59 Jahre: 73,51 %; 60 Jahre und älter: 68,57 %. Vgl. Abb. 12 und weiters hierzu die Abb. 13 mit der linearen Regression und die Abb. 14 mit der polynomischen Regression.



**ABBILDUNG 12:** Einschätzung der Zeitersparnis durch Schadensmeldungs-Apps: Mittelwerte nach Altersgruppen



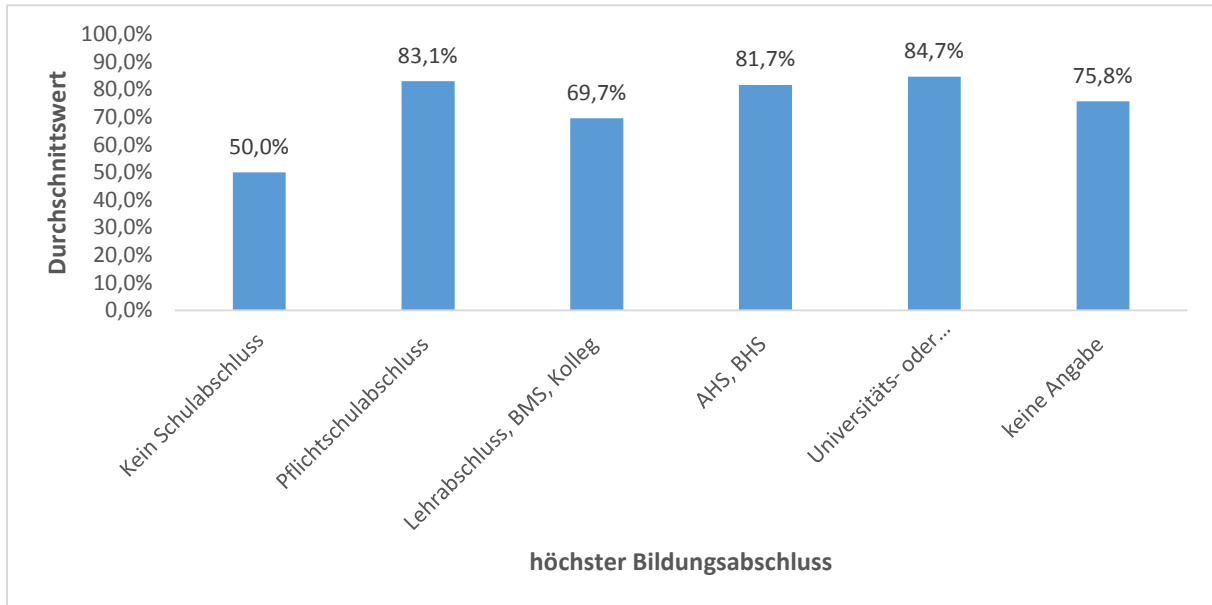
**ABBILDUNG 13:** Einschätzung der Zeitersparnis durch Schadensmeldungs-Apps: lineare Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht



**ABBILDUNG 14: Einschätzung der Zeitersparnis durch Schadensmeldungs-Apps: polynomische Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**

Die Auswertung nach dem höchsten Bildungsabschluss ergab folgende Mittelwerte und keine erkennbare Tendenz: Pflichtschulabschluss: 83,1 %; Lehr-, BMS-Abschluss etc.: 69,7 %; AHS- und BHS-Abschluss: 81,7 %; Universitäts- oder Fachhochschulabschluss: 84,7 %; kein Abschluss: 50,0 %; keine Angabe: 75,8 %. Vgl. Abb. 15.





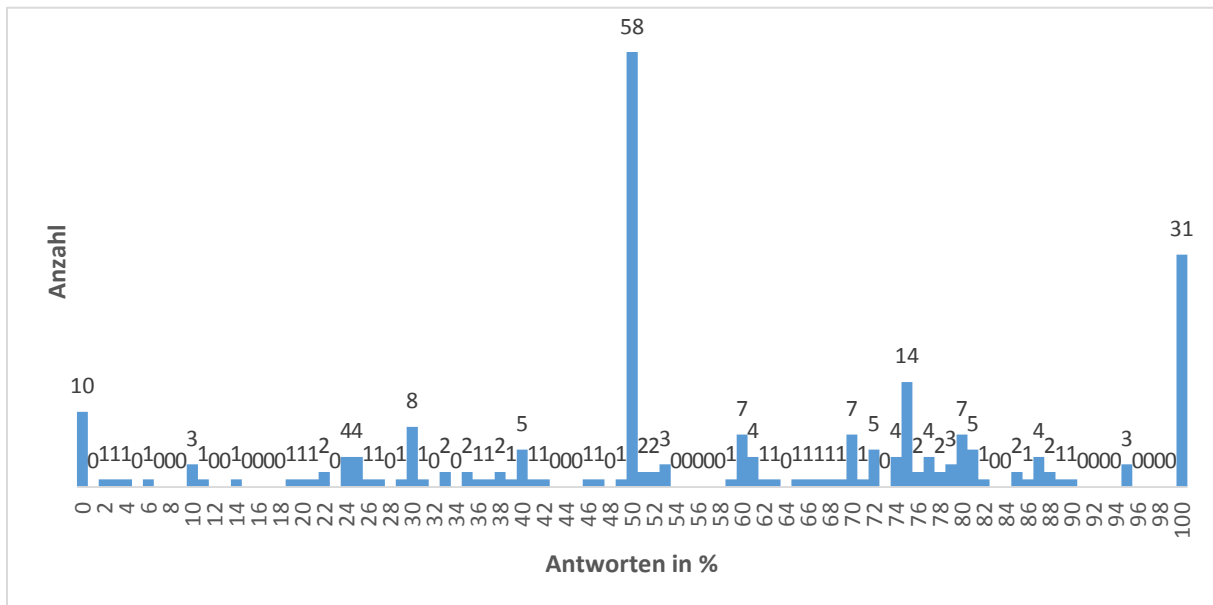
**ABBILDUNG 15: Einschätzung der Zeitersparnis durch Schadensmeldungs-Apps: Mittelwerte der Antworten nach Bildungsabschluss**

#### 4.6 Einschätzung der Verbesserung der Servicequalität durch Kfz-Schadenmeldungs-Apps

Frage 6 lautete: „Denken Sie, dass die Kfz-Schadensmeldung über eine Smartphone-/Tablet-App die Servicequalität zwischen Ihnen und Ihrer Versicherung verbessert oder verbessern würde?“

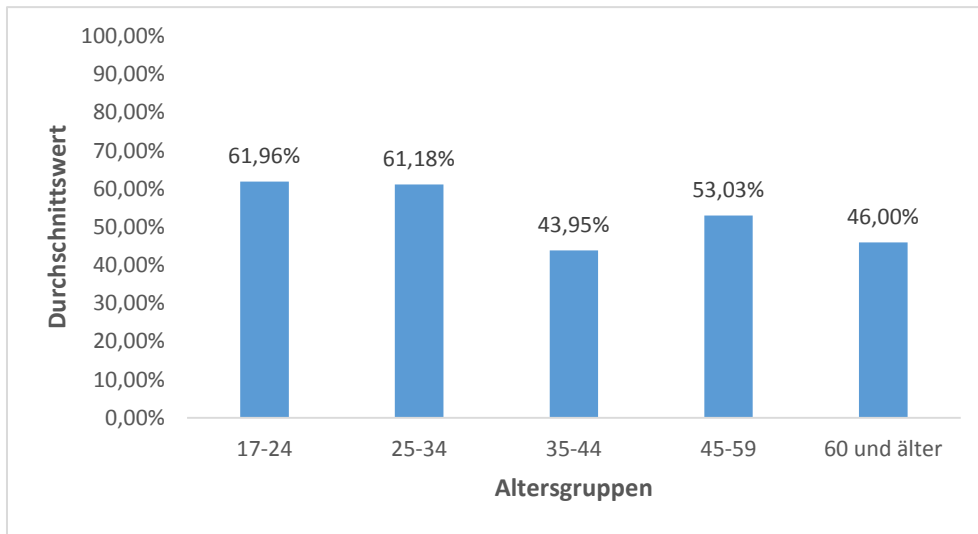
Auch diese Frage war mit einem Schieberegler zu beantworten (0 % „auf gar keinen Fall“; 100 % „auf jeden Fall“).

Der Mittelwert aller Antworten lag bei 58,43 %, die Durchschnittswerte der Männer (58,18 %) und der Frauen (58,33 %) unterschieden sich nur geringfügig. Die absoluten Häufigkeiten der Antworten sind aus Abb. 16 ersichtlich. Die Verteilung unterscheidet sich sehr deutlich von jenen bei den vorigen Frage: Die höchste Anzahl an Nennungen gab es bei „50 %“, nämlich 58, aber nur 31 für „100 %“ und 10 für „0 %“. Es gibt hier bei vielen Befragten offenbar keine stark ausgeprägte Meinung oder sogar eine größere Unsicherheit hinsichtlich einer Verbesserung der Servicequalität durch Schadenmeldungs-Apps.

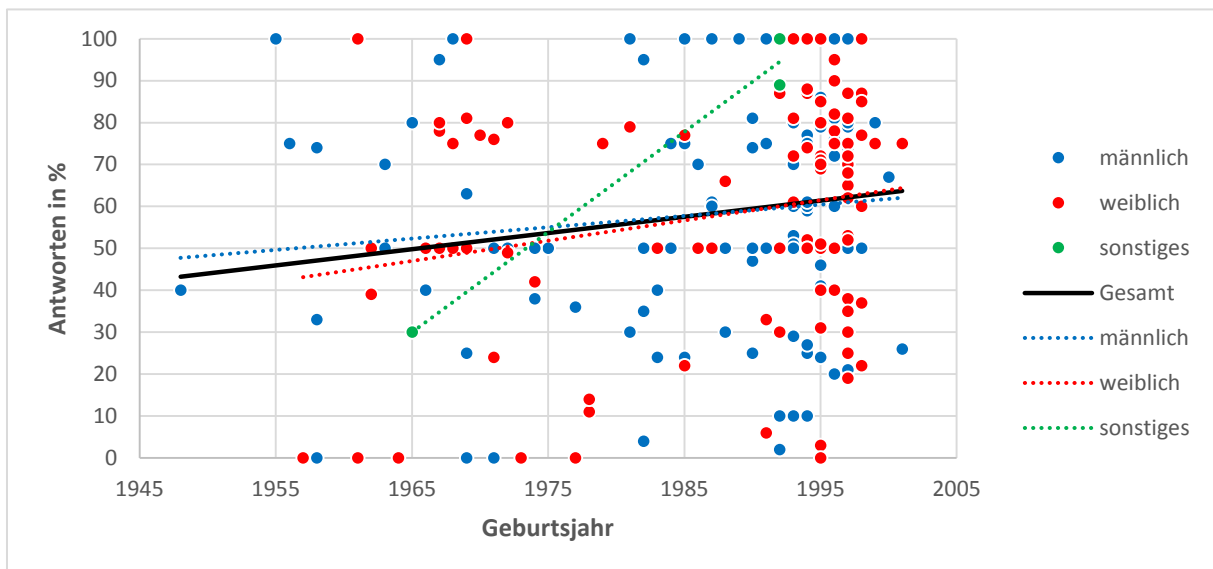


**ABBILDUNG 16: Einschätzung der Verbesserung der Servicequalität durch Schadenmeldungs-Apps: absolute Häufigkeiten der Antworten**

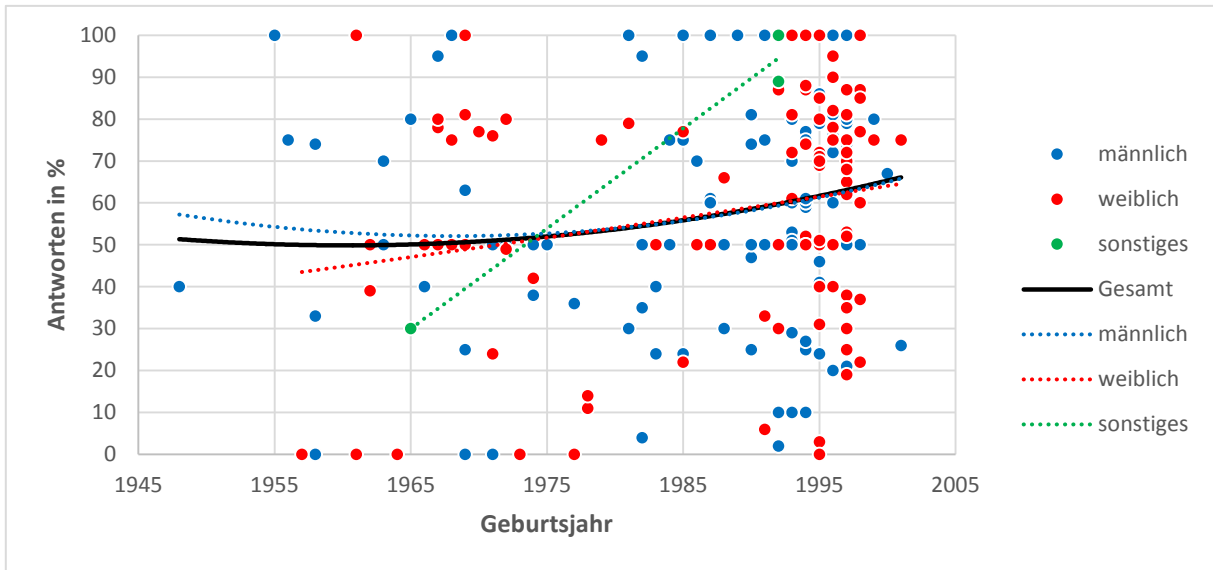
Bei der Auswertung nach dem Alter ergab sich eine gewisse Tendenz einer abnehmenden Zustimmung mit dem Lebensalter, wobei hier die Gruppe der 35- bis 44-Jährigen einen Ausreißer mit dem niedrigsten Wert bildet. Mittelwerte der Antworten nach Altersgruppen: 17-24 Jahre: 61,96 %; 25-34 Jahre: 61,18 %; 35-44 Jahre: 43,95 %; 45-59 Jahre: 53,03 %; 60 Jahre und älter: 46,00 %. Vgl. Abb. 17 und hierzu die lineare Regression in Abb. 18 sowie die polynomische Regression in Abb. 19.



**ABBILDUNG 17: Einschätzung der Verbesserung der Servicequalität durch Kfz-Schadenmeldungs-Apps: Mittelwerte nach Altersgruppen**

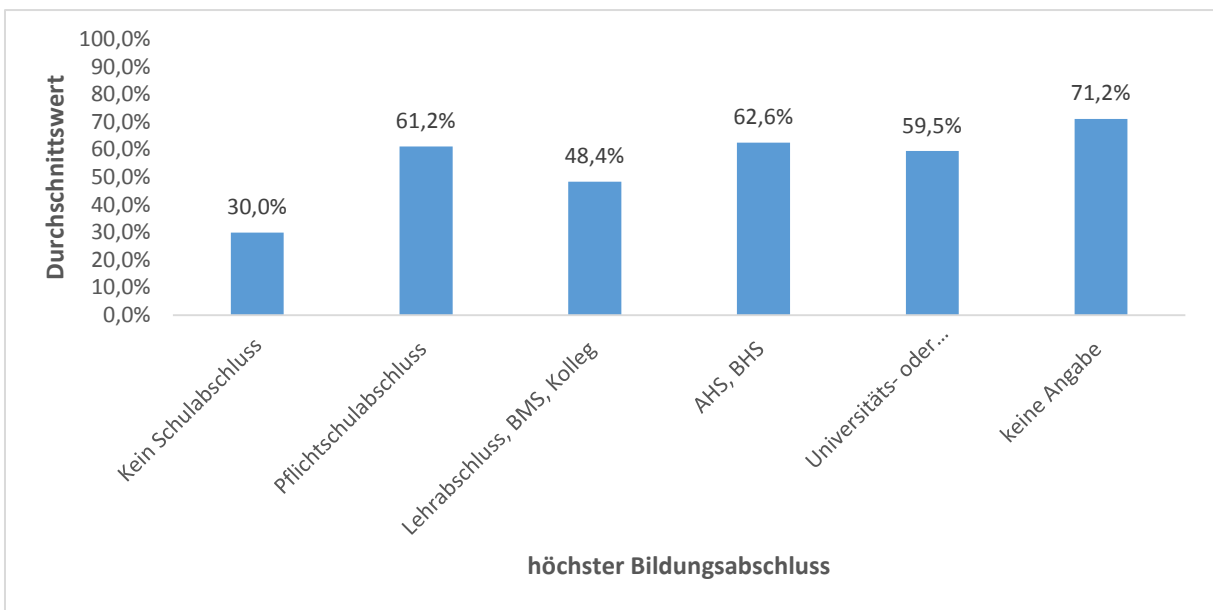


**ABBILDUNG 18: Einschätzung der Verbesserung der Servicequalität durch Kfz-Schadenmeldungs-Apps: lineare Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**



**ABBILDUNG 19: Einschätzung der Verbesserung der Servicequalität durch Kfz-Schadenmeldungs-Apps: polynomische Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**

Die Auswertung nach dem höchsten Bildungsabschluss ergab keine erkennbare Tendenz. Pflichtschulabschluss: 61,2 %; Lehr-, BMS-Abschluss etc.: 48,4 %; AHS- und BHS-Abschluss: 62,6 %; Universitäts- oder Fachhochschulabschluss: 59,5 %; kein Abschluss: 30,0 %; keine Angabe: 71,2 %. Vgl. Abb. 20.



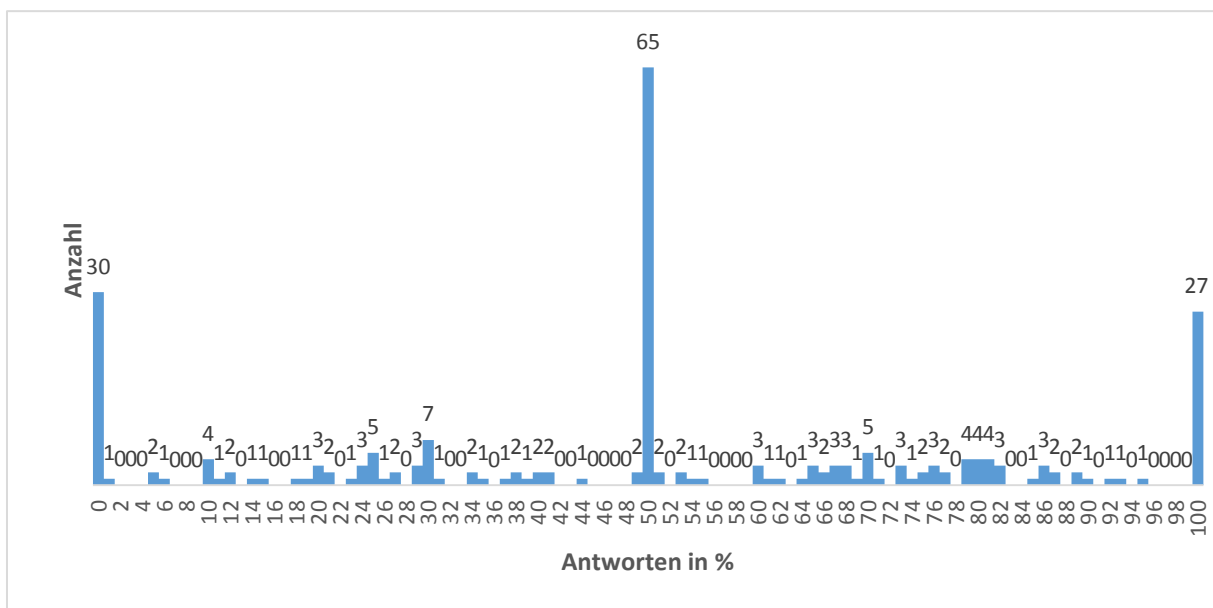
**ABBILDUNG 20: Einschätzung der Verbesserung der Servicequalität durch Kfz-Schadenmeldungs-Apps: Mittelwerte der Antworten nach Bildungsabschluss**

#### 4.7 Einschätzung des Beitrages von Kfz-Schadenmeldungs-Apps zur Kundentreue

Frage 7 lautete: „Denken Sie, dass die Abwicklung einer Kfz- Schadensmeldung über eine Smartphone-/Tablet-App dazu beiträgt, dass Sie eher bei dieser Versicherung bleiben bzw. bleiben würden?“

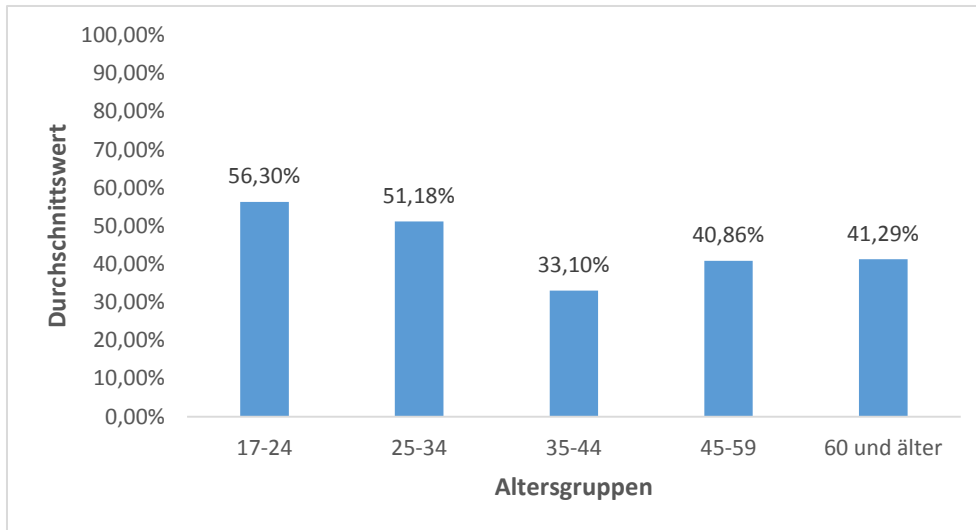
Auch diese Frage war mit einem Schieberegler zu beantworten (0 % „auf gar keinen Fall“; 100 % „auf jeden Fall“).

Der Mittelwert aller 247 Antworten lag hier bei 50,20 %, wobei sich die Mittelwerte der Angaben der Männer (45,95 %) und der Frauen (55,39 %) sehr deutlich unterschieden. Die absoluten Häufigkeiten der Antworten sind aus Abb. 21 ersichtlich. Auch hier fällt die große Anzahl (65) der „50 %-Antworten auf. Die extremen Werte wurden hier ungefähr gleich oft genannt: „0 %“ mit 30 Nennungen, „100 %“ mit 27 Nennungen. Somit ergibt sich auch bei dieser Frage kein eindeutiges Bild. Vgl. Abb. 21.



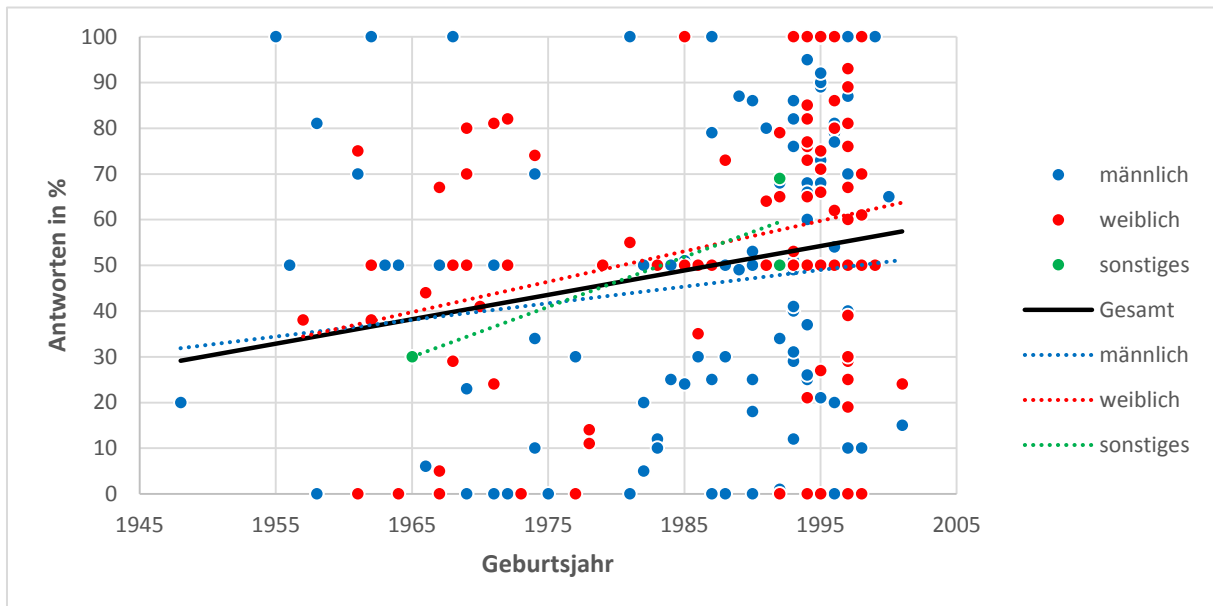
**ABBILDUNG 21: Einschätzung des Beitrages von Kfz-Schadenmeldungs-Apps zur Kundentreue: absolute Häufigkeiten der Antworten**

Die Auswertung nach Altersgruppen zeigt hier einen deutlich niedrigeren Mittelwert in der mittleren Altersgruppe der 35- bis 44-Jährigen mit 33,10%. Im Vergleich dazu: 17- bis 24-Jährige: 56,30 %; 25- bis 34-Jährige: 51,18 %; 45- bis 49-Jährige: 40,86 %; 60 Jahre und älter: 41,29 %. Vgl. Abb. 22.

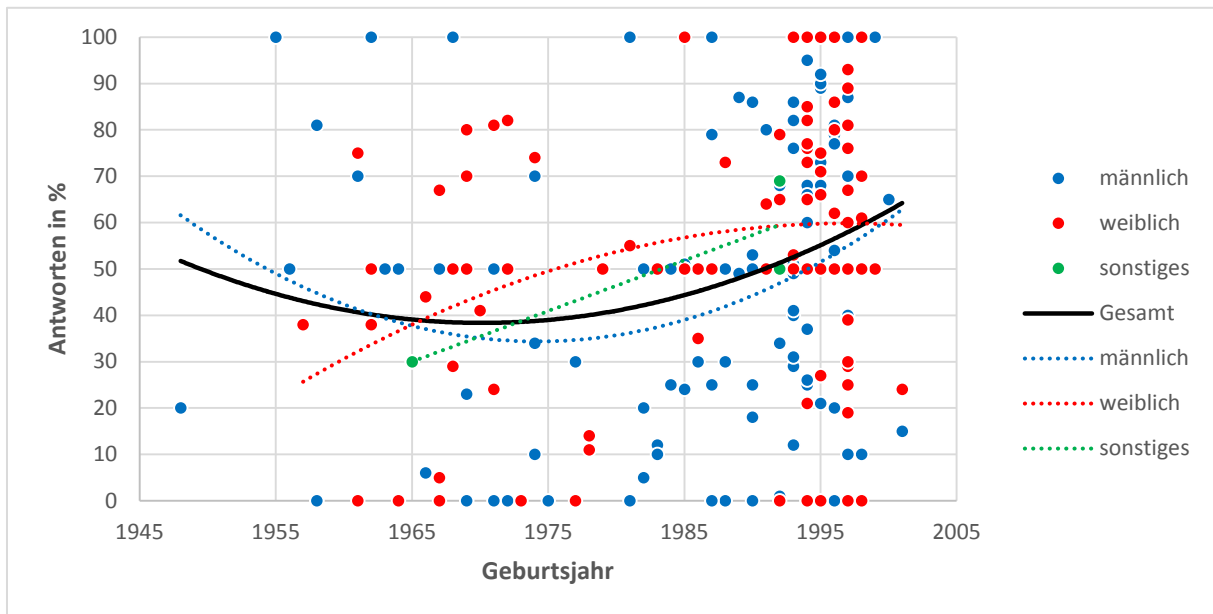


**ABBILDUNG 22: Einschätzung des Beitrages von Kfz-Schadenmeldungs-Apps zur Kundentreue: Mittelwerte nach Altersgruppen**

Zwar ergibt die lineare Regression eine mit jüngeren Geburtsjahren tendenziell steigende Zustimmung (vgl. Abb. 23), doch dieses Ergebnis wird durch die polynomische Regression relativiert (vgl. Abb. 24), bei der die Gesamtkurve der obigen Darstellung nach Altersgruppe entspricht. Allerdings fallen hier die gegensätzlichen Wölbungen der Kurven für männliche beziehungsweise weibliche Befragte auf. Bei weiblichen Befragten ist hier das durchschnittliche Absinken der Werte im mittleren Altersbereich nicht auszumachen.



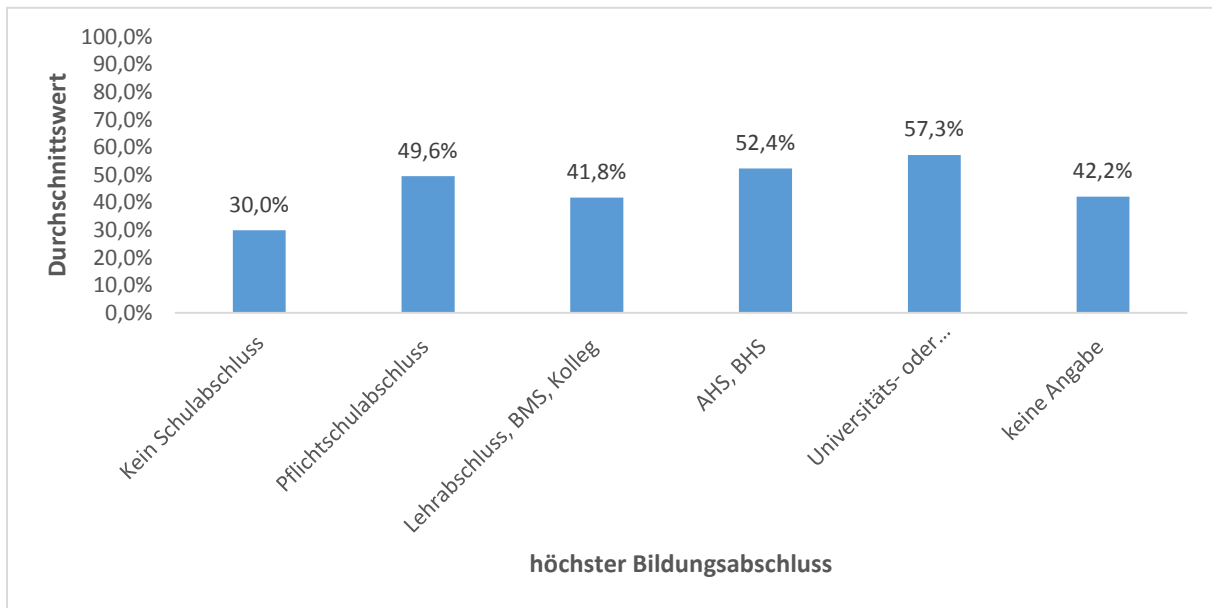
**ABBILDUNG 23: Einschätzung des Beitrages von Kfz-Schadenmeldungs-Apps zur Kundentreue: lineare Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**



**ABBILDUNG 24: Einschätzung des Beitrages von Kfz-Schadenmeldungs-Apps zur Kundentreue: polynomische Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**

Deutliche Unterschiede gab es bei Auswertung nach dem Bildungsabschluss, ohne dass aber ein Trend erkannt hätte werden können: Pflichtschulabschluss (Hauptschule, Neue Mittelschule/NMS AHS-Unterstufe u. a.): 49,6 %; Lehrabschluss, berufsbildende mittlere Schule/BMS, Kolleg: 41,8 %; Allgemeinbildende höhere Schule (AHS), Berufsbildende höhere Schule/BHS (z. B. HAK, HTL, HBLA): 52,4 %; Universitäts- oder Fachhochschulabschluss: 57,3 %; kein Abschluss: 30,0 %; keine Angabe: 42,2 %. Vgl. Abb. 25.





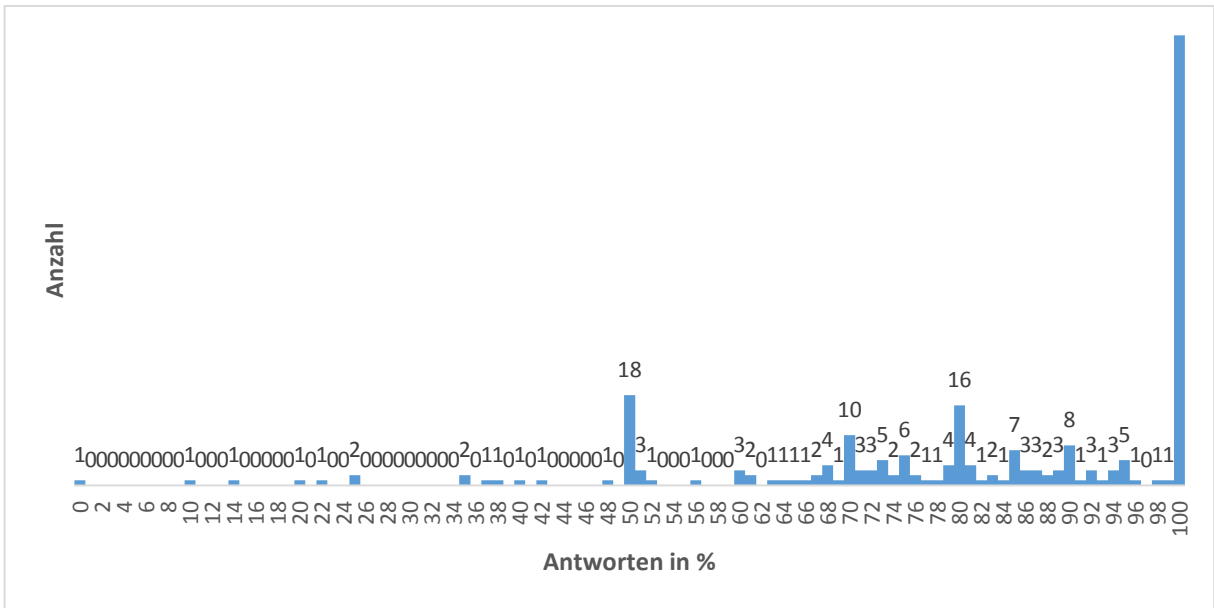
**ABBILDUNG 25: Einschätzung des Beitrages von Kfz-Schadenmeldungs-Apps zur Kundentreue: absolute Häufigkeiten der Antworten: Mittelwerte nach Bildungsabschluss**

#### 4.8 Einschätzung der zukünftigen Entwicklung von Kfz-Schadenmeldungs-Apps

Frage 8 lautete: „Denken Sie, dass sich in Zeiten voranschreitender Digitalisierung diese Art der Schadensmeldung nachhaltig durchsetzen wird?“.

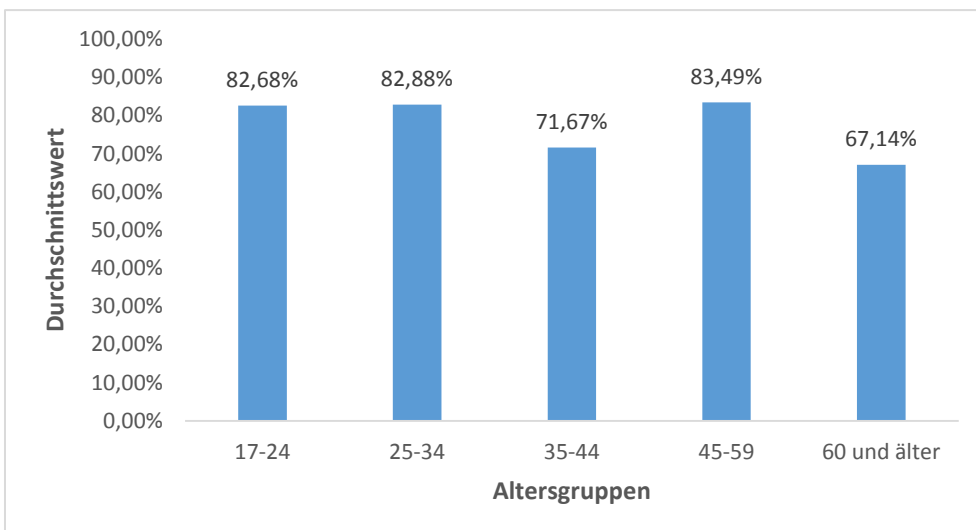
Auch diese Frage war mit einem Schieberegler zu beantworten (0 % „auf gar keinen Fall“; 100 % „auf jeden Fall“).

Die Auswertung dieser Frage zeigt ein klares Ergebnis: Der Mittelwert der Antworten beträgt 81,48 % (Männer:81,00 %; Frauen: 81,55%). Der Großteil der befragten Personen geht somit davon aus, dass sich die Kfz-Schadensmeldung über eine Smartphone- oder Tablet-App auch nachhaltig durchsetzen wird. Vgl. hierzu Abb. 26.

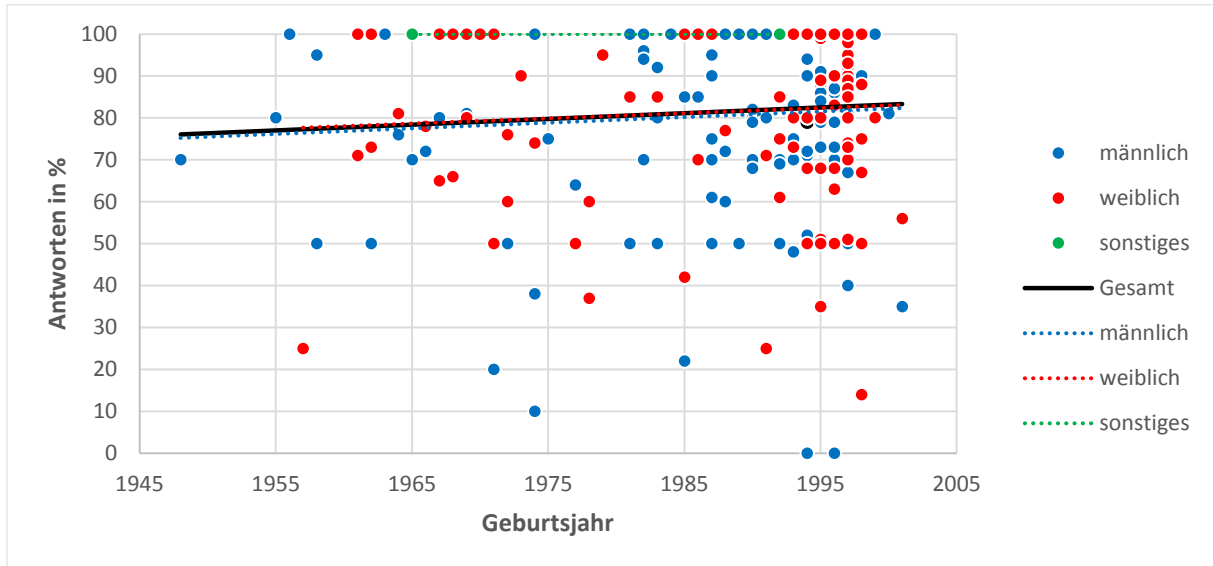


**ABBILDUNG 26: Einschätzung der zukünftigen Entwicklung von Kfz-Schadenmeldungs-Apps: absolute Häufigkeiten der Antworten (Wert für "100 %": 91 Antworten)**

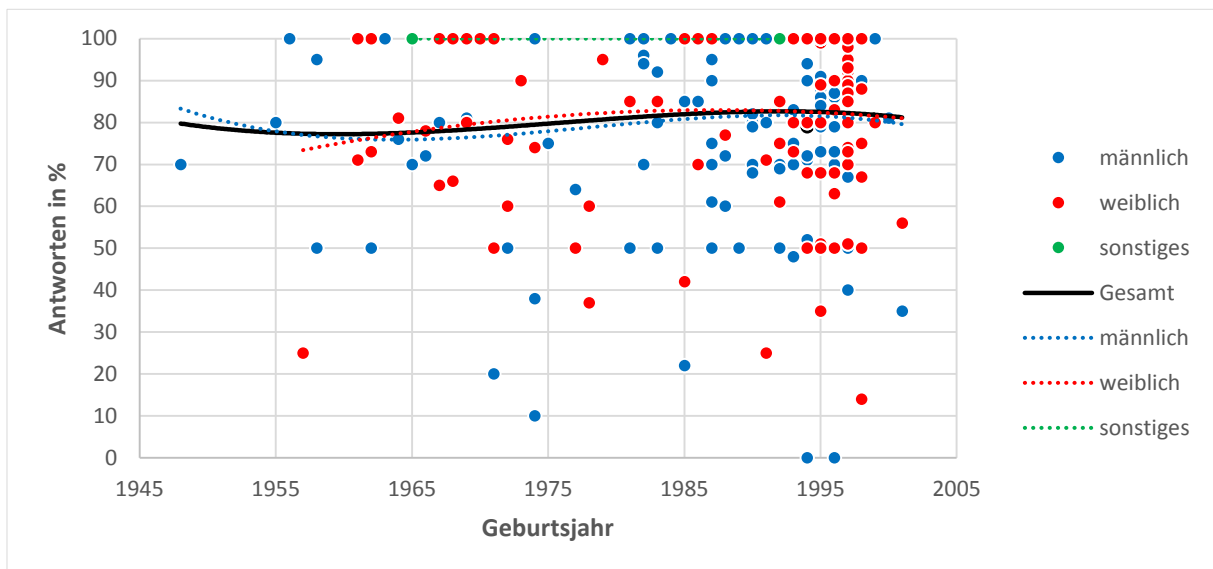
Die Auswertung nach Altersgruppen ergab ein uneinheitliches Bild und keine Tendenz (vgl. Abb. 27.). Auch die lineare Regression (vgl. Abb. 28) sowie die polynomische Regression (vgl. Abb. 29) zeigten kaum einen Zusammenhang der Antworten mit dem Alter. Die Linien für männliche bzw. weibliche Befragte weichen hier kaum voneinander ab.



**ABBILDUNG 27: Einschätzung der zukünftigen Entwicklung von Kfz-Schadenmeldungs-Apps: Mittelwerte nach Altersgruppen**

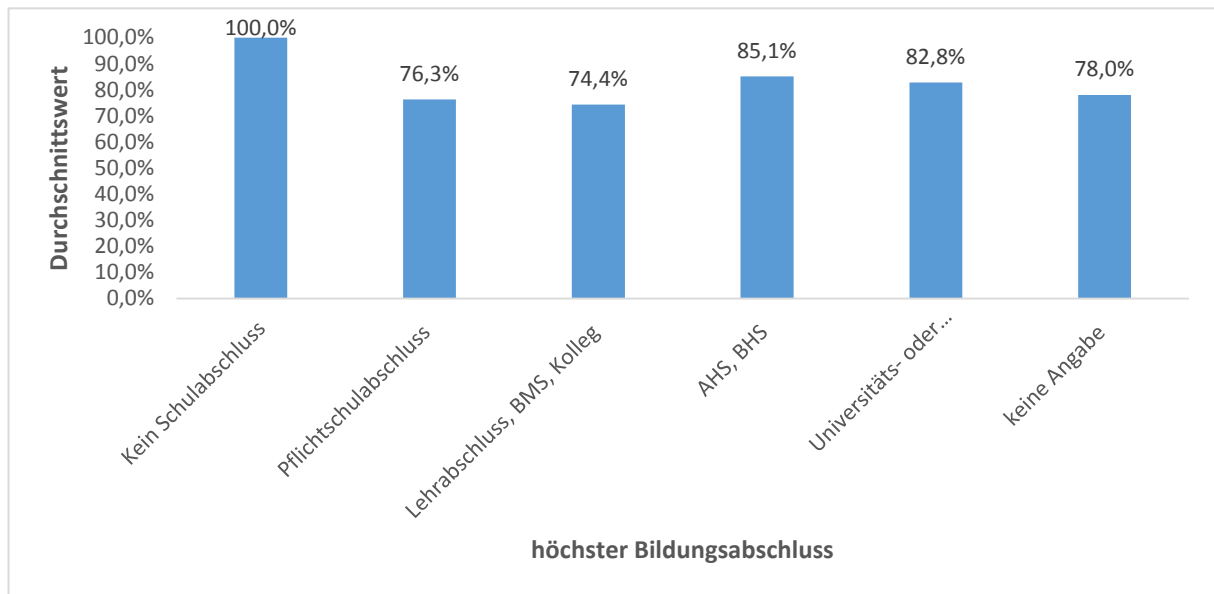


**ABBILDUNG 28: Einschätzung der zukünftigen Entwicklung von Kfz-Schadenmeldungs-Apps: lineare Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**



**ABBILDUNG 29: Einschätzung der zukünftigen Entwicklung von Kfz-Schadenmeldungs-Apps: polynomische Regression nach Geburtsjahr und Geschlecht**

Bei der Auswertung nach dem höchsten Schulabschluss zeigte sich, dass der Mittelwert der Antworten bei Befragten mit niedrigeren Abschlüssen deutlich unter den Mittelwerten der Probanden mit höheren Abschlüssen lag: Pflichtschulabschluss: 76,3 %; Lehrabschluss, berufsbildende mittlere Schule, Kolleg: 74,4 %; dagegen Allgemeinbildende höhere Schule (AHS), Berufsbildende höhere Schule/BHS (z. B. HAK, HTL, HBLA): 85,1 %; Universitäts- oder Fachhochschulabschluss: 82,8 %. Vgl. Abb. 30.



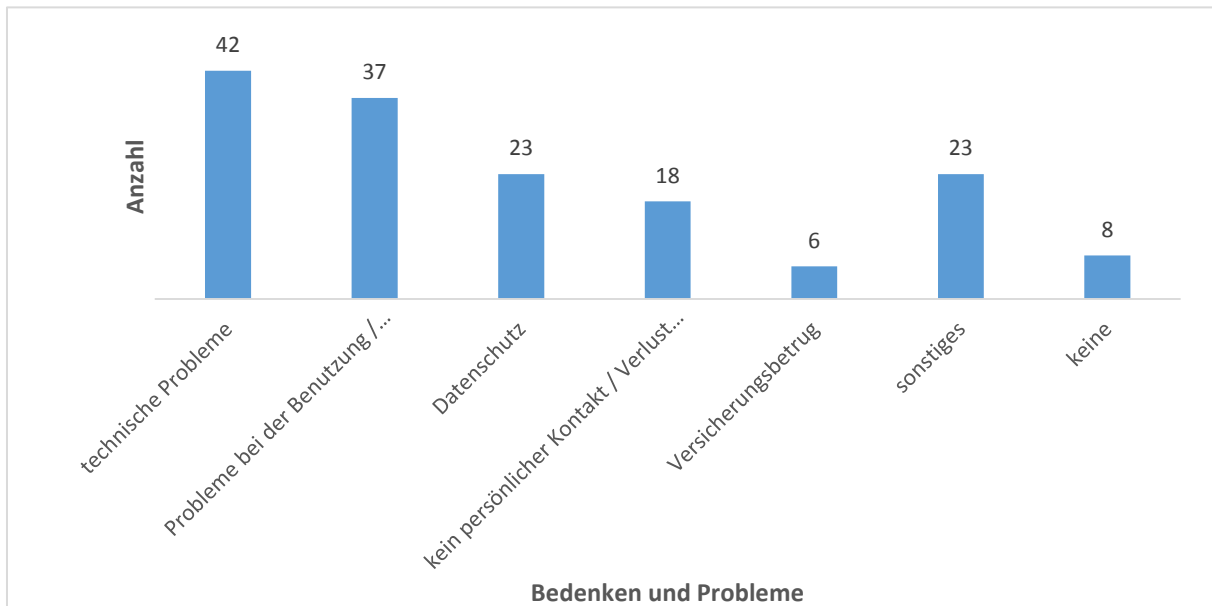
**ABBILDUNG 30: Einschätzung der zukünftigen Entwicklung von Kfz-Schadenmeldungs-Apps: Mittelwerte nach Bildungsabschluss**

#### 4.9 Bedenken/Probleme bei Kfz-Schadenmeldungs-Apps

Frage 9 lautete: „Welche Bedenken/Probleme könnten bei Kfz-Schadensmeldungen über eine Smartphone-/Tablet-App Ihrer Meinung nach auftreten?“

Diese Frage wurde offen gestaltet, sodass die Probanden/-innen mögliche Bedenken oder Probleme in eigenen Worten formulieren konnten. Die Frage musste nicht beantwortet werden, konnte also übersprungen werden.

Von den 247 vollständig ausgefüllten Fragebögen haben 140 Probanden diese Frage beantwortet. Das entspricht einem Prozentsatz von 56,68 %. Insgesamt wurden 157 Antworten erfasst. Die Antworten wurden verschiedenen Kategorien zugeordnet: Vgl. Abb. 31.



**ABBILDUNG 31: Bedenken/Probleme bei Kfz-Schadenmeldungs-Apps: absolute Häufigkeiten der Antworten nach Kategorien**

Die von den Probanden am häufigsten genannten Bedenken und Probleme bei der Schadensmeldung über eine App sind mögliche technische Probleme. Diese Bedenken äußerten 42 Personen. Hier wurden beispielsweise Antworten gegeben wie: „Der Datentransfer könnte durch irgendwelche Komplikationen nicht vollständig durchgeführt werden“, „nicht einwandfreies Funktionieren der App“ oder „Internet funktioniert nicht (Datenvolumen)“. Am zweithäufigsten – 37 mal - genannt wurden eventuelle Probleme bei der Benutzung der App oder Ungenauigkeiten beim Ausfüllen der Schadensmeldung. Gegeben wurden Antworten wie: „Unklare Angaben durch den Benutzer“, „nicht jeder Kunde ist im Umgang mit Apps technisch so versiert“, „Kein Smartphone“ oder „ältere Personen könnten Probleme haben“. Von 23 Probanden wurden Probleme mit dem Datenschutz angeführt. Eine weitere Kategorie (18 Nennungen) erfasst Bedenken, dass der persönliche Kontakt in den Hintergrund rücken könnte und so auch Arbeitsplätze verloren gehen könnten. In dieser Kategorie wurden Antworten erfasst wie: „Ich könnte den persönlichen Bezug zu meiner Versicherung verlieren“, „unpersönlich“ oder „Ich könnte mir vorstellen, dass dadurch der eine oder andere Arbeitsplatz verloren gehen wird“. 6 Probanden haben Versicherungsbetrug als mögliches Problem angegeben. „Manipulation von Bildern und Texten“, „mögliche falsche Informationen könnte leichter weitergegeben werden“ oder „verfälschte Meldungen“ wurden in diesem Zusammenhang genannt. 23 Antworten wurden der Kategorie „sonstiges“ zugeteilt. Darunter waren Antworten wie: „Keine Ahnung, aber ich bin mit meinen Versicherungsvertreter zufrieden“, „Wird nicht so ernst genommen“, „Habe nichts in der Hand“ oder „keine Sicherheit“. 8 Probanden haben als Antwort „keine“ oder ähnliches geschrieben.

Im Folgenden eine vollständige Auflistung der originalen Antworten (orthographische Mängel wurden nicht korrigiert):

### **Technische Probleme:**

- Ständige Aktualisierung der App könnte viel Speicherplatz wegnehmen.
- nicht Funktionieren der App bzw. kein Internet
- die App funktioniert nicht
- Probleme bei der Übermittlung -> wegen z.B.: schlechter/gar keiner Internetverbindung
- Kompatibilitätspeobleme der App mit der Handysoftware
- Ob die App alle Daten richtig auffasst
- Die app könnte nicht funktionieren. Der Datentransfer könnte durch irgendwelche Komplikationen nicht vollständig durchgeführt werden.
- schlechte bis keine Internetverbindung könnte ein Grund sein für das nicht funktionieren der App
- Das etwas übersehen wird, nicht ankommt
- Lange Ladezeiten der Seite
- Internet Probleme: man müsste sofort eine Bestätigung erhalten, dass die Schadensmeldung auch bei der Versicherung angekommen ist.
- Das die meldung verloren geht
- Das es nicht gleich ankommt
- Wenn Updates nicht mehr mit dem Handy bzw der Software mithalten können
- Datenverlust bei Übermittlung
- Probleme bei der Übermittlung aller benötigten Daten
- Ohne Internet bzw Netz trotzdem möglich?
- klassische Systemfehler
- Kein Netz
- IT-Probleme,
- Serverprobleme, dadurch möglicherweise Schäden „doppelt gemeldet“?
- Fehlende Datenübermittlung, verdrehte Tatsachen
- Nicht einwandfreies Funktionieren der App, Kein Akku des Handys
- Leerer Akku, Empfangsprobleme
- Fehlerhaftigkeit der Technik
- Es muss bestätigt werden das die Bilder angekommen sind
- Das aktualisieren der App und die Gefahr von einem Absturz während der Eingabe bei einem Unfall!
- Schlechter Internet Empfang beim Unfallort!
- auflösung der Fotos
- Netzprobleme, Internetzugang,
- Apps haben oft technische Probleme. Man hat nicht überall Netz.
- Lange Wartezeiten, technische störungen
- App nicht funktioniert, Akku ausfällt
- Internet funktioniert nicht (Datenvolumen)
- eventueller Datenverlust
- die App funktioniert nicht wegen einem schlechten Netz
- schlechte Kommunikation bei Störungen
- Updates und Aktualisierungen
- Wenn ich einen Unfall habe wo es keinen Internetempfang gibt, kann ich als Betroffener die Schadensmeldung nicht durchführen. Bei den versendeten Fotos könnte es sich um Fotomontagen handeln um den Schaden schlimmer aussehen zu lassen. Ohne Beurteilung eines Sachverständigen ist es schwer bis gar nicht möglich einen Schaden zu beurteilen. (Ein Foto allein reicht nicht aus)
- kein geeignetes Smartphone!
- Daten können verloren gehen
- Begrenzter Platz zum Beschreiben der Situation.
- Datensicherheit, , Einsturz der IT-Infrastruktur, Kommunikationsschwierigkeiten, Untergang von Informationen, Verbindungsprobleme, Usw.
- App-Funktionsstörungen

### **Probleme bei der Benutzung / Ungenauigkeiten:**

- App zu kompliziert Kommunikationsschwierigkeiten
- mangelnde Kenntnisse zur Bedienung der App
- ältere Personen könnten Probleme haben
- Umgang der App mit Älteren Leuten nicht funktioniert

- Missverständnisse bei älteren Menschen persönlich ist immer besser glaube ich
- Zu wenig Info bzw. Kenntnis für vorwiegend Ältere Personen
- dass Menschen die sich mit smartphones etc nicht so gut auskennen überfordert sind
- Fehlende Genauigkeit, da der Leie nicht weiß, auf was er zB. bei den Fotos achten muss.
- Ungenauigkeit
- Da die Benutzung nur 'sehr' selten ist, hat der Benutzer kaum Ahnung von der App und somit wird es möglicherweise zum Nachteil.
- Das man etwas übersieht bzw nicht " angesprochen " wird.
- Kommunikationsfehler
- Unklare Angaben durch den Benutzer bzw bedienungsfehler
- Das man etwas übersieht bzw nicht "ausgesprochen " wird.
- Solche Apps sind eher etwas für die jüngere Generation.
- Es kommt leichter zu Missverständnissen bei Schadensbeschreibungen oder Unfallhergang
- Nicht jeder Kunde ist im Umgang mit Apps technisch so versiert, dass nur diese Art der schade Meldung beherrschend sein wird. Ausserdem ist die persönliche Unsicherheit (eh keinen Fehler zu machen) auch eine hohe Hemmschwelle.
- Kein Smartphone, kein Internettarif, komplizierte Appverwendung, Alter
- wenn etwas nicht klar ist, kann ich dies der app nicht erklären
- Jeder kommt damit nicht zurecht (Ältere Personen)
- Das automatisch generierte Daten, die eventuell falsch sind, vorschnell weitergeleitet werden.
- Leute könnten sich nicht auskennen mit der App.
- Ungenauigkeit
- Falsches Ausfüllen
- In der Startphase könnte es für den Kunden zu Zeitverlust im Vergleich zum „Altbewährten“ kommen und deshalb sich eine gesteigerte Abneigung gegen das „Neue“ entwickeln.
- Ältere Personen werden mit einer App höchstwahrscheinlich nicht zurechtkommen; Fehlerhafte Angaben
- Das nicht alles geklärt wird
- ungenau
- schriftliche Erklärung evtl. ungenau
- ältere Leute könnten Probleme haben
- Das die App schwer zu benutzen ist/fehlerbehaftet ist und somit die Bedienung umständlich
- unklarheiten
- mangelnde Praxis
- Ungenauigkeit
- Längere Bearbeitungszeit, für die ältere Generation sehr mühsam
- Übersichtlichkeit v.a. am Handy (größe der Darstellung)
- Fehler bei der Eingabe

## **Datenschutz:**

- eventueller Missbrauch, Weitergabe der Daten an Dritte
- Datenmissbrauch
- Versicherung kennt über GPS jederzeit den Standort
- Wenn man bedenkt, dass eine App dazu im Stande ist wie eine Datenkrake zu fungieren, kommt mir eher Unwohlsein auf. Denn diese App würde Zugriff auf Kamera und Standort benötigen, was natürlich willkürlich ausgenutzt werden kann (so wie die meisten Apps). Außerdem könnte man dies ausnutzen und jede Kleinigkeit der Versicherung schicken (es gibt ja einige Menschen die gern übertreiben). Internet muss ständig vorhanden sein und auch das GPS (was ist ohne Signal). Wären die Daten gespeichert wenn man kein Internet hätte, sodass die Daten sobald das Handy Internet hat gesendet werden?
- Datenschutz kann geknackt werden
- Hackerangriff auf die Daten.
- Der "gläserne Mensch".
- Sicherheitsprobleme --> Datenschutz; Aufbau der APP ist wichtig --> einfache Handhabung Schutz der persönlichen Daten muss gewährleistet sein.
- Kein Datenschutz
- Datenschutz
- Nachweislichkeit von Zustellungen, Datenmissbrauch
- es besteht immer die gefahr von hackerangriffen -
- Datenschutz
- Datenschutz, Missbrauch

- Diverse Zugriffe auf persönliche Dateninhalte des Smartphones (Fotos, Kontakte, etc.)
- Datenschutzbestimmungen
- Datenklau
- Datenschutz und gesicherte Verbindungen
- Spielraum wird kleiner, Versicherung überwacht ständig Standort etc,
- Überwachung
- Datenschutz?
- Zugriff auf meine Daten
- Datenschutz

### **Kein persönlicher Kontakt / Verlust von Arbeitsplätzen:**

- Ich könnte den persönlichen Bezug zu meiner Versicherung verlieren.
- Fehlender persönlicher Kontakt
- Unpersönlichkeit
- direkte Kommunikation fehlt
- Man erhält als Versicherung mehr Informationen, wenn jemand vor Ort ist, als wenn man den Fall nur online kennt.
- keine Rückmeldung seitens der Versicherung keine Absicherung
- Das Persönliche Gespräch und die Sicherheit das alles positiv erledigt wird da wäre ich mir unsicher
- Dan würde man keinen Versicherungsvertreter mehr brauchen
- Keinen Kontakt zum Versicherungsvertreter da man ihn dan nicht mehr braucht
- Unpersönlich
- Kein Feedback (persönlich) von der Versicherung (außer automatisch generierte Mail)
- Dass man vl nicht mehr so persönlich mit der Versicherung zutun hat.
- Ich könnte mir vorstellen, dass dadurch der eine oder andere Arbeitsplatz verloren gehen wird, weil vieles von selber geschieht.
- Keinen persönlichen kontakt mit versicherung!
- Das ist mir selbst zu unpersönlich..Wenn Fragen vorhanden sind die man vergisst zu schreiben. Ich bevorzuge noch persönliche Gespräche.
- Verlust der persönlichen Betreuung
- Das Problem wird auftreten, dass viele Versicherungen/freie Vertreter dadurch zu wenig Arbeit haben und dadurch wieder Arbeitsplätze entfallen oder eingespart werden.
- Möglicherweise Unklarheiten über den genauer Unfallhergang, da es das Gespräch natürlich nicht zu 100 % ersetzen kann.

### **Versicherungsbetrug:**

- Versicherungsbetrug wird dadurch sicher leichter
- möglich falsche Information könnte leichter weitergegeben werden
- Manipulation von bildern und texten
- Versicherungsbetrug, da die Schadensabwicklung viel schneller und leichter ginge.
- verfälschte Meldungen
- Unglaubwürdigkeit (evtl. Versicherungsbetrug) Distanzierung zur Vericherung

### **Sonstiges:**

- Datendiebstahl bei Verlust des Handys
- Einfluss durch höhere Gewalt
- Mehr Möglichkeiten für Versicherung Zahlung abzulehnen
- Keine ahnung, aber ich bin mit meinen Versicherungsvertreter zufrieden.
- Da Schadensmeldungen ja glücklicherweise nur selten vorkommen und bei einer Kollision am Unfallort ohnehin ein Unfallbericht durch alle beteiligten gemeinsam auszufüllen ist, sehe ich die Sinnhaftigkeit in solchen Fällen eher nicht gegeben. Bei z.B. Kasko-Schäden ohne weitere Unfallpartei sieht die Sache natürlich anders aus.
- Wird vielleicht nicht gleich bearbeitet
- Kann gelöscht werden
- Das kleiner schäden nach einer zeit ignoriert werden.
- Es gibt eine Kamera-App Daher sinnlos
- Genaue Kundeninformation betroffen auf den jeweiligen Schaden



- Nur einseitige Erfassung der Schadensmeldung.
- Darstellung und Umfang der Einheiten
- Dere Dani! Bedenken nicht, die jeweilige Versicherung sollte es aber extrem bewerben (Marketing) damit auch jeder in dieser Stresssituation daran denkt das er diese Möglichkeit hat!
- Möglicherweise Unklarheiten über den genauer Unfallhergang, da es das Gespräch natürlich nicht zu 100 % ersetzen kann.
- Kommunikationsprobleme mit Versicherung
- Wird nicht so ernst genommen
- Ob es für die Versicherung Glaubwürdig ist, weil man ja jeden schaden melden könnte.
- Kenne es von der Allianz da ich ja dort arbeite und die Antwort von Kunden höre die sie benutzen. Es ist in 80 % der Fälle sehr gut und einfach Handzugaben ist aber bei größeren Schäden nicht ganz optimal da das ganze Ausmaß des Schadens dort nicht immer sichtbar ist. Aber ich finde für die Erstaufnahme des Schadens und das verfolgen des Verlaufs in der weitem Folge (Status Update) ist es top und einfach für den Kunden.
- Habe nichts in der Hand
- keine Sicherheit
- Skizzen vom Unfallhergang eher schwierig
- man kann nicht genau erkennen was genau einen Schaden hat
- Zu hohes Fehlerquellenpotenzial

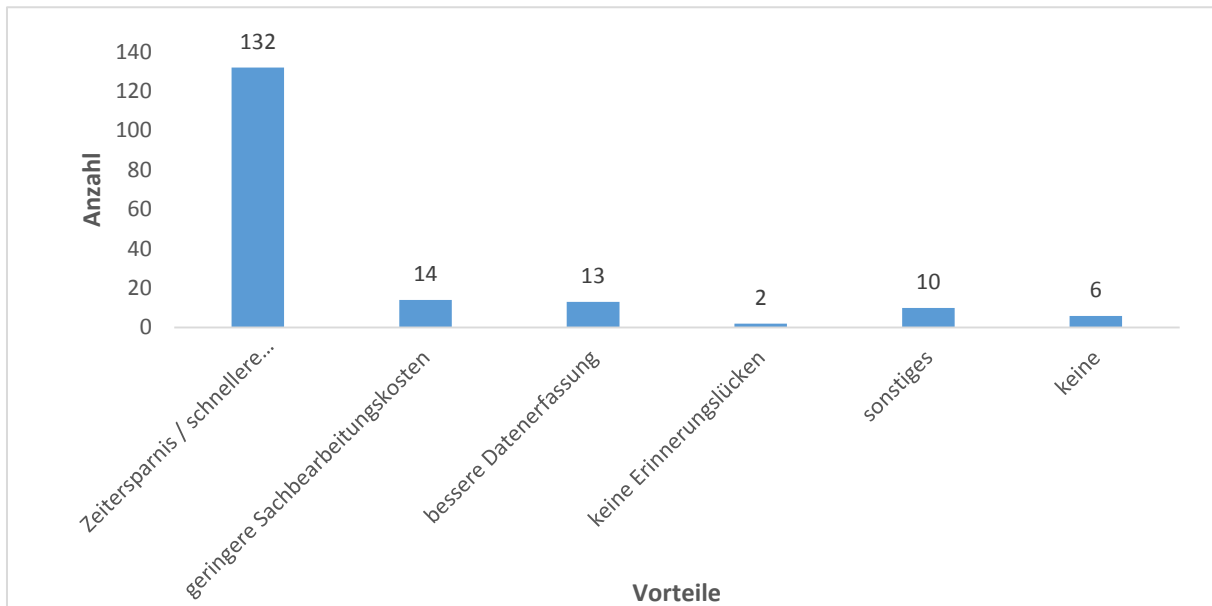
### **Keine:**

- Würde mir nichts auf die Schnelle einfallen
- Keine wenn diese Angaben mit log in gemacht werden müssen.
- Nicht viel
- Keine
- 
- es würde nichts dagegen sprechen, denke ich mal - ich sehe hier keine große Bedenken, da ja sowieso alles mit dem Handy gesteuert wird
- nicht wirklich welche...
- Keine

## 4.10 Vorteile von Kfz-Schadenmeldungs-Apps

Frage 10 lautete: „*Welche Vorteile würden Sie sich durch die Kfz-Schadenmeldung über eine Smartphone-/Tablet-App erhoffen/erwarten?*“.

Auch diese Frage wurde offen gestaltet und musste nicht verpflichtend beantwortet werden. Insgesamt haben 154 der 247 Befragten ihre Einschätzung kundgetan. Das entspricht einem Prozentsatz von 62,35 %. Bei dieser Frage wurden insgesamt 177 Antworten erfasst und verschiedenen Kategorien zugordnet. Vgl. Abb. 32



**ABBILDUNG 32: Vorteile von Kfz-Schadenmeldungs-Apps: absolute Häufigkeiten der Antworten nach Kategorien**

Die weitaus größte Anzahl der Antworten (132) bezog sich auf Zeitersparnis und eine schnellere Bearbeitung der Schadensmeldung. Meinungen dazu lauteten beispielsweise „schnelle Abwicklung mit allen wichtigen Informationen“, „Zeitersparnis und einfacher“ oder „Schnelle, unkomplizierte Schadensmeldung zu jeder Uhrzeit“. 14 Probanden erwarten durch diese Art der Schadensmeldung geringer Sachbearbeitungskosten. Als Antworten erfasst wurden hierbei unter anderem „lästiger Papierkram würde eingedämmt werden“, „weniger Bürokratie“ sowie „kein endloser Schriftverkehr“. Eine bessere Datenerfassung wurde von 13 Probanden als ein möglicher Vorteil genannt. Hier wurden Antworten gegeben wie: „Fotos direkt vom Unfallort, Datenerfassung – verbessert sich“ oder „weniger Rückfragen (Fotos)“. Von 2 befragten Personen wurde der Vorteil angeführt, dass durch eine sofortige Schadensmeldung, mögliche Erinnerungslücken verhindert werden können. 10 Antworten wurden der Kategorie „Sonstiges“ zugeteilt. Darunter waren Antworten wie: „Nerveneinsparung“, „Unkomplizierte Kontaktaufnahme“, „Versicherungsberater werden am Wochenende nicht kontaktiert“ sowie „keine privaten Terminkollisionen“. 6 Probanden haben als möglichen Vorteil die Antwort „Keine“ oder „Nichts“ gegeben.

Im Folgenden eine vollständige Auflistung der originalen Antworten (orthographische Mängel wurden nicht korrigiert):

### **Zeitersparnis / schnellere Bearbeitung:**

- Schnellere Sachbearbeitung
- Schnelle Bearbeitungszeit. Unterstützung bei der Reparaturabwicklung (z.B. Koordination der Werkstätte oder Pick-Up Services.)

- Schnellere Behebung der Schadensmeldung
  - Leichtere Abwicklung, Zeitersparnis
  - Eine schnelle Meldung mit allen Informationen
  - Schnellere Abwicklung
  - Schnellere Bearbeitung
  - schnelle Abwicklung direkte Versendung vor Ort
  - das die Bearbeitung der Schadensmeldung direkt nachdem der Schaden entstanden ist beginnen kann
  - Schnelle Abwicklung
  - Sofortige Aufnahme des Schadens und Erfassung der Versicherungsdaten (Verursacher/Geschädigten)
  - Versicherungsdaten an "sicheren" Ort gespeichert, somit ist der Zugriff auf die erforderlichen Daten jederzeit möglich. Beweisaufnahme durch Fotos
  - Es kann meiner Meinung nach schneller funktionieren...
  - schnelle und einfache Erfassung der Schadensmeldung
  - Das man sich nicht die Zeit nehmen muss einen Termin bei der Versicherung zu machen und darauf warten muss.
- 
- Erstes Gutachten von meiner Versicherung Schnellere Abwicklung des ganzen Prozesses, sollte ein Schaden vorliegen
  - schnelle Abwicklung mit allen wichtigen Informationen
  - Schnellere Abwicklung
  - Zeitersparnis und einfacher
  - Es geht schneller
  - schnellere Abwicklung
  - Wenn dies ohne Komplikationen verlaufen würde, wäre das natürlich sehr praktisch sein. Wahrscheinlich ein Zeitersparnis.
  - Smart und Zeit Effizienz
  - Schnellere Abwicklung ohne Postweg denke ich
  - Flexibilität, rasche Abwicklung
  - Schnellere Abwicklung
  - Schnelleres Aufklären des Sachverhalts
  - Schneller bearbeiten
  - Zeitersparnis, schnelle Abwicklung
  - Schnellere Abwicklung des Schadensfalles
  - Ich sehe wenig Vorteile außer event. Zeitersparnis.
  - Das es schneller geht
  - Schnellere, einfachere Abwicklung des Schadensfall
  - Schnellere Bearbeitung bzw Antwort
  - Schnellere Abwicklung
  - Sehr wenig event nur Zeitersparnis
  - Schnell Abwicklung
  - Das es schneller geht als sonst
  - Zeitersparnis, nicht alles mühevoll ausdrucken und wieder einscannen zu müssen
  - Zeitersparnis. Während des Schadensfalles bereits gemeldet
  - Schnellere Lösung.
  - schnelles Erfassen und Melden des Schadens
  - Auch kleinere Schäden die früher untergegangen sind können schnell und einfach gemeldet werden. Spart Zeit
  - Rasche Abwicklung
  - Schnellere Abwicklung
  - Einfacher/schneller
  - schnellere Durchführungen in allen Belangen - wenig Aufwand - Handy ist immer am Mann
  - Erleichterte Meldung und raschere Durchführung
  - Zeitersparnis, sofortige Meldung, kein Extratermin nötig, schnelle Abwicklung
  - Sofort alles erledigt.
  - Schnellere Bearbeitungszeit
  - der Weg zum Vertreter wird einem erspart
  - Schneller Abwicklung und klarere Verhältnisse vom Unfallhergang
  - Zeitersparnis
  - Zeitersparnis
  - Zeitersparnis
  - Zeitersparnis
  - schnellere Abwicklung
  - Schneller erledigt

- Geht um einiges schneller Zeitersparnis
- Schnellere Abwicklung aufgrund Bildern!
- Zeitersparnis
- Zeitersparnis
- Schnellere Bearbeitung durch die Versicherung
- Schnelle, unkomplizierte Schadensmeldung zu jeder Uhrzeit
- Schneller Service
- Bequemer, schneller
- schnellere Abwicklung
- Schnellere Abwicklung
- Zeitersparnis
- Schnellere Abwicklung
- Schnellere Bearbeitung
- Durch die Zeitnahe Schadensmeldung ist der Unfall oder etc. sicher genauer Nachvollziehbar.
- funktioniert wahrscheinlich schneller
- schnellere Abwicklung
- Schnellere/Bequemere Abwicklung
- Einfache und schnelle abwicklung
- Zeitersparnis
- Zeitersparnis, Nachteil: Angestellte bei Versicherungen verlieren in Zukunft wsl ihren Job weil man sie nicht mehr braucht
- Schnelle Abwicklung
- Unkomplizierte Abwicklung (one-stop-shop)
- Zeitersparnis, einfachere Abwicklung
- Auf Dauer Zeitersparnis.
- Zeiterparnis
- Rascher
- Schnelle Abwicklung bzw. Zeitersparnis, direkte Kommunikation mit der Versicherung
- Schnellere Abwicklung des Verfahrens.
- Unkompliziertheit und Zeitsparung
- eine schnellere abwicklung über die versicherung
- Zeitersparnis , unkomplizierter, praktikabler
- Schnelle Abwicklung
- unkomplizierte und schnelle Abwicklung
- rasche Erfassung des Schadens
- Die Daten und Fotos in einem! Das der Fall schnell bearbeitet werden und somit schneller abgewickelt werden kann!
- weg und zeitersparnis
- Schnelle einfache Möglichkeit zur Dokumentation vor Ort
- schnellere Abwicklung
- Zeitersparnis
- Einfachere Meldung, direkte Meldung ohne viel bürokratischen Aufwand, möglicherweise auch Zeitersparnis
- könnte schneller gehen
- Flexibler agieren zu können, unnötige wege vermeiden
- geht vielleicht schneller
- Geht schneller, hat man automatisch immer dabei
- Schnellere Abwicklung der Schadensmeldung
- damit alles schneller ins rollen kommt (Sachverständiger)
- Zeitersparnis, schnellere Abwicklung des Versicherungsfalles
- Zeitersparnis, Übersicht
- schnelle Bearbeitung der Schadensmeldung
- schnellere Aktionen
- schnelle Abwicklung, rasche Antwort was die nächsten Schritte sind
- Meldung erfolgt schneller
- schneller, gleich erledigt
- schnellere Abwicklung
- Abwicklungszeit
- schnellere Abwicklung des Schadens seitens der Versicherung und der beteiligten Personen
- Schnellere abwicklung
- schnellere Verarbeitung
- schnelle bearbeitung

- ausser Zeitersparnis fällt mir nichts positives dazu ein
- schnelle abwicklung
- Abwicklung schneller
- Schnelle Einfach
- Der Vorteil ist eine detailgenaue Schadensmeldung ohne Erinnerungslücken und die Schadensmeldung kann in den meisten Fällen sofort durchgeführt werden.
- Zeitersparnis
- unkomplizierte Abwicklung
- SchnellPraktisch
- Schnellere Abwicklung
- Zeitersparnis
- Effizienz – Zeitersparnis – Nutzerfreundlichkeit
- schnellere Information an die Versicherung
- Schnellere Bearbeitung/Behebung des Schadensfalls
- Zeit sparen
- raschere Abwicklung

### **Geringere Sachbearbeitungskosten:**

- geringere Sachbearbeitungskosten
- Kein endloser Schriftverkehr
- lästiger Papierkram würde eingedämmt werden
- Schnellere Abwicklung ohne Postweg denke ich
- weniger Papierkram
- Zeitersparnis, nicht alles mühevoll ausdrucken und wieder einscannen zu müssen
- weniger Bürokratie!
- weniger Bürokratie
- kein Papierkram
- Einfachere Meldung, direkte Meldung ohne viel bürokratischen Aufwand, möglicherweise auch Zeitersparnis
- Weniger Amtswege
- Weniger Aufwand für die Meldung des Schadensfalls (Fahrt zur Versicherung, Telefonate, Papierkram, usw.)
- Sparen von Papierkram
- Keinen Papierkram an der "Unfallstelle"

### **Keine Erinnerungslücken:**

- man kann nichts vergessen
- Der Vorteil ist eine detailgenaue Schadensmeldung ohne Erinnerungslücken und die Schadensmeldung kann in den meisten Fällen sofort durchgeführt werden.

### **Bessere Datenerfassung:**

- Sofortige Aufnahme des Schadens und Erfassung der Versicherungsdaten (Verursacher/Geschädigten)  
Versicherungsdaten an ""sicheren"" Ort gespeichert, somit ist der Zugriff auf die erforderlichen Daten jederzeit möglich. Beweisaufnahme durch Fotos
- Fotos vom schadenhergang
- weniger Rückfragen (Fotos)
- Schnellere Abwicklung aufgrund Bildern!
- Eindeutigkeit (durch GPS-Daten)
- Die Daten und Fotos in einem! Das der Fall schnell bearbeitet werden und somit schneller abgewickelt werden kann!
- Fotos direkt vom Unfallort, Datenerfassung - verbessert sich
- Beweisfotos
- Alles gleich mit den genauen Daten an die Versicherung weitergeleitet haben.
- Genaue vorgehensweise
- Bessere Dokumentation und Nachweisbarkeit des Schriftverkehrs zwischen Betroffenen und Versicherung.  
Verbesserte Servicequalität.

- offene Punkte werden an Ort und Stelle abgewickelt
- direktes hochladen der Fotos.

### **Sonstiges:**

- Nerveneinsparung
- Personalersparnis (gut wenn man etwas höheres bei der Versicherung ist ) Kostenersparnis Kundenzuwachs definitiv nicht
- keine privaten Terminkollisionen
- Im. Ausland
- Unkomplizierte Kontaktaufnahme
- Versicherungsberater werden am Wochenende nicht kontaktiert
- äääähm
- Vereinfachte Meldung zu herkömmlichen Meldesystemen. Aber warum eine eigene App, und nicht ein ähnliches Meldesystem über den Browser? Die App braucht entweder Speicher ohne genutzt zu werden oder wird im Schadensfall erst heruntergeladen und kostet mobile Datenmengen.
- Kein Schadensformular mehr im Auto.
- Vereinfachung

### **Keine:**

- Keine
- Nichts
- Keine
- Keine
- Keine
- Keine wirklichen

## 5 Zusammenfassung

Bemerkenswert ist, dass 181 (73,28 %) der 247 Probanden angegeben haben, noch nie von der Möglichkeit der Kfz-Schadensmeldung über eine App gehört zu haben – und das, obwohl 73,69 % der Befragten jünger als 34 Jahre waren. Auch von den 66 (26,72 %) Befragten, die darüber Bescheid wussten, gaben nur 9 an, mit dieser Art der Schadensmeldung bereits zu tun gehabt zu haben.

Aus den Antworten des Fragebogens lässt sich zudem ein allgemein gültiger Trend feststellen, der sich auf das Alter der Probanden bezieht und der bei jeder einzelnen Frage, die mit einem Schieberegler beantwortet werden musste, bestätigt wurde. So gaben jüngere Probanden tendenziell höhere in Prozent gemessene Antworten als ältere.

Analysiert wurden die Antworten hinsichtlich des höchsten Schulabschlusses der Probanden. Dabei war einerseits bei den Antworten von Personen, die einen Lehraabschluss, eine berufsbildende mittlere Schule oder ein Kolleg absolviert haben, eine gewisse Skepsis gegenüber dieser Art der Schadensmeldung heraus zu lesen. So lag die durchschnittliche Antwort auf die Frage, ob man diese Möglichkeit der Schadensmeldung nutzen würde, bei 55,7 % und damit deutlich unter den Durchschnittswerten der anderen Personengruppen. Auch die Frage, ob die Kfz-Schadensmeldung über ein Smartphone oder Tablet die Servicequalität verbessern würde, wurde kritischer beantwortet als von Personen mit anderen Bildungsabschlüssen. Andererseits lassen die Ergebnisse darauf hindeuten, dass speziell Personen, die eine AHS oder eine berufsbildende höhere Schule besucht haben, sowie jene mit

einem Universitäts- oder Fachhochschulabschluss, dieser Möglichkeit der Schadensmeldung günstiger und offener gegenüberstehen.

Ein eindeutiges Ergebnis konnte bei der Frage festgestellt werden, ob die Probanden die Möglichkeit, Fotos vom Schaden beziehungsweise vom Unfallort direkt über eine Smartphone- oder Tablet-App an ihre Versicherung weiterleiten zu können, als sinnvoll erachten. Bei dieser Frage wurde, mit einer Zustimmung von 87,35 %, das höchste durchschnittliche Ergebnis erfasst. Auffallend war zudem, dass viele Probanden mit einer Zeitersparnis rechnen, wenn die Abwicklung einer Schadensmeldung über eine App erfolgt. Dies ging besonders aus den Antworten der offenen Frage über mögliche Vorteile der App hervor. Von den insgesamt 177 Antworten, die bei dieser Frage erfasst wurden, erhoffen beziehungsweise erwarten sich 132 Probanden eine Zeitersparnis und eine schnellere Abwicklung der Schadensmeldung.

Weniger eindeutig waren die Antworten bei den Fragen nach einer Verbesserung der Servicequalität (58,43 %) und einer Erhöhung der Kundenbindung durch die Kfz-Schadensmeldung über eine App 50,20 %).

Schließlich kann festgehalten werden, dass der Großteil der befragten Personen davon ausgeht, dass sich die Kfz-Schadensmeldung über eine Smartphone- oder Tablet-App durch die stattfindende Digitalisierung nachhaltig durchsetzen wird. Dies zeigt der Mittelwert von 81,48 %.

Angemerkt werden muss noch, dass durch die Art der Umfrage der Kreis der möglichen teilnehmenden Probanden bereits eingeschränkt war. Durch die Online-Umfrage war es nur Personen möglich an der Umfrage teilzunehmen, die über einen Internetzugang auf ihrem Smartphone, Tablet oder PC verfügen. Um den Fragebogen seriös ausfüllen zu können, war es zudem notwendig, ein grundlegendes Verständnis darüber zu haben, was eine App ist und wie diese funktioniert. Durch diese Einschränkungen, konnte eine ungewisse Anzahl an Personen nicht zu diesem Thema befragt werden.