

Schutzbrief R+V-AutoNotruf / R+V-AutoNotruf Plus mit Unfallmeldedienst

Fragen und Hilfestellungen (FAQ)
für Inbetriebnahme und Betrieb

Stand: 01.09.2018

Wichtiger Hinweis:

Bitte beachten Sie – unabhängig von den Angaben und Hinweisen in diesem FAQ-Dokument – die geltenden Versicherungsbedingungen, die dem Schutzbrief R+V-AutoNotruf bzw. dem Schutzbrief R+V-AutoNotruf Plus mit Unfallmeldedienst zugrunde liegen.

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | R+V-AutoNotruf | 3 |
| 1.1 | Was beinhaltet der R+V-AutoNotruf mit Unfallmeldedienst? | 3 |
| 1.2 | Welche Voraussetzungen gibt es, um den R+V-AutoNotruf nutzen zu können? | 3 |
| 1.3 | Welche Komponenten benötige ich, um den R+V-AutoNotruf in Betrieb nehmen zu können? | 3 |
| 1.4 | Wo erhalte ich die Komponenten zur Inbetriebnahme und Betrieb des R+V-AutoNotruf? | 3 |
| 1.5 | Kann ich den Unfallmeldestecker auch für Wohnmobile, Transporter oder Lkw nutzen? | 3 |
| 1.6 | Ist der R+V-AutoNotruf fahrzeuggebunden oder kann ich diesen für mehrere Fahrzeuge nutzen? ... | 4 |
| 2 | Unfallmeldedienst der Deutschen Versicherungswirtschaft | 4 |
| 2.1 | Wie funktioniert der R+V-AutoNotruf mit Unfallmeldedienst? | 4 |
| 2.2 | Was passiert nach der automatischen Erkennung eines Unfallereignisses? | 4 |
| 2.3 | Warum wird erst eine Sprachverbindung aufgebaut und nicht sofort ein Rettungswagen losgeschickt? 4 | |
| 2.4 | Was passiert, wenn keine Sprachverbindung zustande kommt oder ich nicht antworte? | 4 |
| 2.5 | Kann ich auch manuell über die R+V-AutoNotruf App mit dem Service-Center Kontakt aufnehmen?5 | |
| 3 | R+V-AutoNotruf-App | 5 |
| 3.1 | Wozu benötige ich die R+V-AutoNotruf-App | 5 |
| 3.2 | Wo kann ich die R+V-AutoNotruf-App herunterladen? | 5 |
| 3.3 | Wie melde ich mich in der App an? | 5 |
| 3.4 | Wie melde ich einen Unfallmeldestecker in der App an?..... | 6 |
| 3.5 | Gibt es Apps, die das Pairing des Unfallmeldesteckers mit der Android App stören?..... | 6 |
| 3.6 | Wie können weitere Personen (Gastnutzer) den R+V-AutoNotruf nutzen? | 7 |
| 3.7 | Wie können Gastnutzer gelöscht werden? | 7 |
| 3.8 | Was bedeuten die Statusanzeigen in der R+V-AutoNotruf-App?..... | 7 |
| 4 | Unfallmeldestecker | 8 |
| 4.1 | Welche Geräte kann ich mit der USB-Ladefunktion am Unfallmeldestecker laden? | 8 |
| 4.2 | Kann ich den Unfallmeldestecker dauerhaft in der 12-V-Steckdose (Zigarettenanzünder) stecken lassen? | 8 |
| 4.3 | Was passiert, wenn der Unfallmeldestecker bei einem schweren Unfall beschädigt wird? | 8 |
| 5 | Lieferung des Unfallmeldesteckers | 9 |
| 5.1 | Wie erhalte ich den Unfallmeldestecker? | 9 |
| 5.2 | Was kann ich tun, wenn mein Unfallmeldestecker defekt ist?..... | 9 |
| 6 | Betrieb und Nutzung der R+V-AutoNotruf-App und des Unfallmeldesteckers | 9 |
| 6.1 | Wie nehme ich den R+V-AutoNotruf erstmalig in Betrieb?..... | 9 |
| 6.2 | Ich will den R+V-AutoNotruf für weitere Fahrzeuge aktivieren. | 9 |
| 6.3 | Bin ich verpflichtet, den R+V-AutoNotruf mit Unfallmeldestecker bei jeder Fahrt zu benutzen? | 9 |
| 6.4 | Muss ich die R+V-AutoNotruf-App jedes Mal öffnen, wenn ich ins Auto einsteige? | 10 |
| 6.5 | Kann ich parallel Bluetooth-Verbindungen zu anderen Geräten aufbauen? | 10 |
| 6.6 | In welchen Ländern funktioniert der R+V-AutoNotruf? | 10 |
| 6.7 | Was geschieht mit dem R+V-AutoNotruf, wenn ich ins Ausland fahre?..... | 10 |
| 6.8 | Ich wohne in der Nähe einer deutschen Landesgrenze. Funktioniert der R+V-AutoNotruf dort? | 10 |
| 7 | Wechselprozesse | 10 |
| 7.1 | Wechsel der SIM-Karte | 10 |
| 7.2 | Wechsel des Smartphones | 11 |
| 7.3 | Wechsel des Versicherungsunternehmens | 11 |
| 7.4 | Wechsel des Fahrzeuges | 11 |
| 8 | Datenschutz und Datensicherheit | 12 |
| 8.1 | Welche Daten werden vom Unfallmeldedienst erhoben und gespeichert? | 12 |
| 8.2 | Welche Daten werden vom Smartphone übertragen? | 12 |
| 8.3 | Können Dritte mein Fahrverhalten analysieren? | 13 |
| 8.4 | Wie sind meine Daten vor dem unbefugten Zugriff Dritter geschützt? | 13 |
| 8.5 | Wie kann ich erfahren, welche Daten beim Unfallmeldedienst über mich gespeichert sind? | 13 |

1 R+V-AutoNotruf

1.1 Was beinhaltet der R+V-AutoNotruf mit Unfallmeldedienst?

Der R+V AutoNotruf besteht aus

- dem Leistungsumfang des Kfz-Schutzbriefes bzw. des Kfz-Schutzbriefes Plus und
- dem Unfallmeldedienst der Deutschen Versicherungswirtschaft
- einem Dienst zur automatischen und manuellen Meldung von Unfällen und Pannen

1.2 Welche Voraussetzungen gibt es, um den R+V-AutoNotruf nutzen zu können?

Neben den unter Punkt 1.3 genannten Punkten benötigen Sie einen PKW, der über eine 12-V-Steckdose („Zigarettenanzünder“) im Fahrgastinnenraum verfügt sowie ein Smartphone, das folgende Voraussetzungen erfüllt:

- Bluetoothfähiges Smartphone mit einem der folgenden Betriebssysteme: Android, ab Version 4.3 oder iOS ab Version 9 (Prüfen Sie die Verfügbarkeit für Ihr Smartphone unter www.umd.mobi)
- Mobilfunkempfang (Mobile Daten und Sprache)

1.3 Welche Komponenten benötige ich, um den R+V-AutoNotruf in Betrieb nehmen zu können?

- Schutzbrief R+V-AutoNotruf /R+V-AutoNotruf PLUS mit Unfallmeldedienst muss im Kfz-Vertrag eingeschlossen sein
- R+V-AutoNotruf-App
- Unfallmeldestecker
- Kontokennung
- Aktivierungscode

1.4 Wo erhalte ich die Komponenten zur Inbetriebnahme und Betrieb des R+V-AutoNotruf?

- **Vertrag mit Schutzbrief R+V-AutoNotruf / R+V-AutoNotruf PLUS mit Unfallmeldedienst:** Bei Ihrem Berater in der Volks- und Raiffeisenbank, Ihrem Generalagenten oder Ihrem Versicherungsmakler. Sie können sich auch online unter www.autonotruf.ruv.de informieren.
- **R+V-AutoNotruf App:** Laden Sie die App „R+V-AutoNotruf“ mit Ihrem Smartphone von www.ruv-auto-notruf-app.de herunter. Alternativ können Sie in Ihrem App Store nach „R+V-AutoNotruf“ suchen.
- **Unfallmeldestecker:** Den Unfallmeldestecker erhalten Sie von uns nach Vertragsschluss unverzüglich zugesandt.
- **Registrierungsdaten:** Kontokennung und Aktivierungscode erhalten Sie von uns automatisch per Post und E-Mail, nachdem Sie den R+V-AutoNotruf abgeschlossen haben.

1.5 Kann ich den Unfallmeldestecker auch für Wohnmobile, Transporter oder Lkw nutzen?

Der Unfallmeldedienst kann nur in Personenkraftwagen (Pkw - Eigenverwendung) verwendet werden.

1.6 Ist der R+V-AutoNotruf fahrzeuggebunden oder kann ich diesen für mehrere Fahrzeuge nutzen?

Die Leistungen des R+V-AutoNotrufs sind an das im Versicherungsschein genannte Fahrzeug gebunden. Das heißt: Jeder Unfallmeldestecker ist genau einem Fahrzeug zugeordnet. Im Falle eines Unfalls kann das Service-Center den Rettungskräften dadurch gesicherte Informationen über das verunfallte Fahrzeug zukommen lassen. Sofern Sie weitere Fahrzeuge bei R+V versichert haben, können Sie für diese Fahrzeuge bzw. Verträge selbstverständlich auch den R+V-AutoNotruf abschließen.

2 Unfallmeldedienst der Deutschen Versicherungswirtschaft

2.1 Wie funktioniert der R+V-AutoNotruf mit Unfallmeldedienst?

Der Unfallmeldedienst ist ein System, das von der deutschen Versicherungswirtschaft entwickelt wurde. Der Unfallmeldedienst kann dazu beitragen, dass bei einem schweren Unfall im Straßenverkehr die Rettungskräfte schneller verständigt werden können – der Zeitraum zwischen Unfallereignis und Eintreffen der Rettungskräfte kann damit in vielen Fällen entscheidend verkürzt werden.

Kernstück des R+V-AutoNotruf mit Unfallmeldedienst ist der sogenannte Unfallmeldestecker und die dazugehörige R+V-AutoNotruf-App für das Smartphone. Der Unfallmeldestecker wird in die 12-V-Steckdose („Zigarettenanzünder“) Ihres Fahrzeugs gesteckt und verbleibt dort dauerhaft. Die Sensoren des Unfallmeldesteckers erkennen Unfallereignisse ab einer bestimmten Schwere. Der Unfallmeldestecker sendet bei einem Ereignis Daten an die R+V-AutoNotruf-App. Diese Informationen werden dann an das Service-Center weitergeleitet. Dabei werden unter anderem die Unfallschwere, die aktuelle Position des Fahrzeugs und die letzte Fahrtrichtung übertragen.

Parallel wird eine telefonische Verbindung zwischen dem Nutzer und dem Service-Center aufgebaut. Sofern eine telefonische Verbindung noch möglich ist, kann die Unfallsituation durch das Gespräch weiter geklärt werden. In Abhängigkeit von der Unfallsituation übergibt das Service-Center den Fall an die nächstgelegene Rettungsleitstelle oder organisiert Unfall- und Pannenhilfe.

2.2 Was passiert nach der automatischen Erkennung eines Unfallereignisses?

Bei einem durch den Unfallmeldestecker automatisch erkannten Unfallereignis wird die aktuelle Position Ihres Fahrzeugs, die letzte Fahrtrichtung und Ihre Rufnummer mithilfe der R+V-AutoNotruf-App an das Service-Center übermittelt. Gleichzeitig wird eine Sprachverbindung zwischen Ihnen und dem Service-Center hergestellt. Je nach Situation informiert das Service-Center die nächstgelegene Rettungsleitstelle oder organisiert Unfall- und Pannenhilfe.

2.3 Warum wird erst eine Sprachverbindung aufgebaut und nicht sofort ein Rettungswagen losgeschickt?

Das Telefonat dient der Klärung der tatsächlichen Unfallsituation. So kann bspw. in Erfahrung gebracht werden, ob und wie viele Verletzte es gibt. Eventuell sind mehrere Fahrzeuge involviert. Dank dieser Vorklärung können noch schneller und besser die richtigen Rettungsmaßnahmen eingeleitet werden.

2.4 Was passiert, wenn keine Sprachverbindung zustande kommt oder ich nicht antworte?

Die R+V-AutoNotruf-App versucht auch bei schwachem Netzempfang Daten zu übermitteln. Dies bedeutet: Selbst, wenn der Netzempfang nicht für den Aufbau einer Sprachverbindung ausreicht, so kann in vielen Fällen zumindest

der Unfalldatensatz über mobile Daten oder SMS versandt werden. Somit kann das Service-Center in vielen Fällen auch ohne Sprachverbindung für die Organisation von Rettung sorgen.

Zusätzlich leitet das Service-Center einen Rückrufversuch an Ihr Smartphone ein. Sofern Sie auf diesen Anruf nicht antworten und die Umstände auf einen schweren Unfall schließen lassen, organisiert das Service-Center alle notwendigen Maßnahmen. Dazu gehört vor allem die Alarmierung der nächstgelegenen Rettungsleitstelle. Das gleiche Vorgehen gilt, wenn Sie manuell den Button „Rettung anfordern“ über die R+V-AutoNotruf App auslösen, aber Sie nicht mehr antworten können.

2.5 Kann ich auch manuell über die R+V-AutoNotruf App mit dem Service-Center Kontakt aufnehmen?

Ja, Sie können auch direkt in der R+V-AutoNotruf-App eine Kontaktaufnahme starten.

Sofern es sich um einen medizinischen Notfall oder einen Unfall mit Personenschaden handelt, können Sie in Deutschland über den **Button „Rettung anfordern“** mit dem Service-Center Kontakt aufnehmen. Die Mitarbeiter bekommen automatisch Ihre Rufnummer, den aktuellen Standort Ihres Fahrzeugs, Ihre Fahrtrichtung und Ihr Autokennzeichen angezeigt. So ist gewährleistet, dass insbesondere in Notfallsituationen schnell und unkompliziert die Rettungsleitstelle verständigt werden kann.

Bei der Betätigung des **Buttons „Hilfe bei Unfall / Panne“** erreichen Sie direkt das Service-Center der R+V Allgemeine Versicherung AG. Hier können wir Ihnen mit der Organisation von Unfall- und Pannenhilfe zur Seite stehen oder Sie mit der Abwicklung von Unfallschäden unterstützen – schnell und unkompliziert.

3 R+V-AutoNotruf-App

3.1 Wozu benötige ich die R+V-AutoNotruf-App

Die R+V-AutoNotruf-App ist ein integraler Bestandteil der gesamten Leistung. Sie benötigen die R+V-AutoNotruf-App bspw. für:

- Die Inbetriebnahme des R+V-AutoNotruf mit Unfalldienst
- Den laufenden Betrieb, um sicherzustellen, dass ein automatisch erkanntes Unfallereignis vom Unfalldestecker auch an das Service-Center übermittelt werden kann. Das bedeutet im Umkehrschluss auch: Ohne funktionsfähiges Smartphone mit R+V-AutoNotruf-App und ohne aktive Bluetooth-Verbindung kann ein Unfallereignis auch nicht an das Service-Center weitergeleitet werden.
- Die Auslösung von manuellen Ereignissen über die Buttons „Rettung anfordern“ und „Hilfe bei Unfall/Panne“

3.2 Wo kann ich die R+V-AutoNotruf-App herunterladen?

Die App kann im Android PlayStore beziehungsweise im Apple App Store heruntergeladen werden.

Klicken Sie mit Ihrem Smartphone auf folgenden Link oder geben Sie diesen manuell in Ihren Internet-Browser ein:

www.ruv-autonotruf-app.de

Sie können auch die Suchfunktion des App-Stores nutzen. Geben Sie dabei den Suchbegriff „R+V-AutoNotruf“ ein.

3.3 Wie melde ich mich in der App an?

- Starten Sie die Unfallmelde-App. Geben Sie Kontokennung und Aktivierungscode aus Ihren Anmeldeunterlagen ein.

- Sofern Ihre Mobilfunknummer nicht automatisch erkannt wurde, ergänzen Sie Ihre Nummer manuell.
- Akzeptieren Sie bitte nun die Nutzungsbedingungen / Datenschutzerklärung.
- Sie werden ggf. zur Eingabe des Kfz-Kennzeichens des versicherten Fahrzeuges aufgefordert.
- Achten Sie darauf, dass Sie keine Rufnummernunterdrückung aktiviert haben und starten Sie den Funktionstest. Dabei werden Testdaten versendet und eine Test-Sprachverbindung mit einer automatischen Ansage aufgebaut. Sollte keine Sprachverbindung zustande kommen, versuchen Sie es bitte erneut.
- Erst nach der Ansage: „Herzlich willkommen bei Ihrem Unfallmeldedienst. Der Funktionstest war erfolgreich...“ ist der Funktionstest abgeschlossen und Sie können Unfallmeldungen manuell auslösen. Der Unfallmeldedienst ist erst nach dem Verbinden von Smartphone und Unfallmeldestecker vollständig einsatzbereit. Erst dann können Unfälle automatisch erkannt und Unfallmeldungen automatisch abgesetzt werden.

3.4 Wie melde ich einen Unfallmeldestecker in der App an?

- Stecken Sie den Unfallmeldestecker direkt in eine 12V-Steckdose Ihres Fahrzeuges ein, die sich im Blickfeld des Fahrers (Mittelkonsole) befinden sollte. Schalten Sie die Zündung ein. Ein Blinken der LED-Anzeige am Unfallmeldestecker signalisiert, dass er mit Strom versorgt wird.
- Aktivieren Sie nun die Bluetooth-Funktion Ihres Smartphones.
- Öffnen Sie die Unfallmelde-App.
- Eine Bluetooth-Verbindung zwischen Unfallmeldestecker und Unfallmelde-App wird automatisch hergestellt.
- Manuell lässt sich die Verbindung über die „Einstellungen“ der Unfallmelde-App herstellen. Wählen Sie hierfür im Menü der Unfallmelde-App erst „Einstellungen“ und dann „Neuen Stecker registrieren“. Sobald die Bluetooth-Verbindung besteht, leuchtet die LED-Anzeige am Unfallmeldestecker durchgängig.

3.5 Gibt es Apps, die das Pairing des Unfallmeldesteckers mit der Android App stören?

Bestimmte Apps, die den Umgang des Smartphones mit Bluetooth-Verbindungen erleichtern bzw. beeinflussen sollen, könnten beim Pairing des Unfallmeldesteckers für Irritationen sorgen. Dazu zählen beispielsweise Bluetooth Management Apps wie

- Smart Connect
- Bluetooth Auto Connect
- Bluetooth Manager ICS
- Btoolkit Bluetooth Manager
- Auto Bluetooth

Sollten Sie eine Bluetooth Management-App verwenden, so beenden Sie diese bitte vor dem Unfallmeldestecker-Pairing.

1. Wählen Sie Einstellungen auf Ihrem Smartphone.
2. Wählen Sie dann die Option "Anwendungsmanager" bzw. alternativ je nach Android-Version die Option "Apps".
3. In der angezeigten Liste der installierten Apps wählen Sie den Eintrag zu Ihrer Bluetooth Management App.
4. Es erscheint der Screen "App-Info" - beenden Sie dort die App über den Button "Stoppen erzwingen" bzw. "Beenden erzwingen".

3.6 Wie können weitere Personen (Gastnutzer) den R+V-AutoNotruf nutzen?

Sofern Sie alle gemeinsam dasselbe Auto fahren, können Sie den Unfallmeldedienst auch weiteren Personen („Gastnutzern“) bereitstellen.

Bitte beachten: Der Unfallmeldestecker ist nur zur Verwendung im jeweils versicherten Fahrzeug vorgesehen!! Pro Stecker können neben dem Hauptnutzer (=Versicherungsnehmer) noch bis zu vier weitere „Gastnutzer“ angemeldet werden.

Es gibt immer nur genau einen Hauptnutzer für einen Unfallmeldestecker.

Nur der Hauptnutzer kann über seine R+V-AutoNotruf-App weitere Gastnutzer anlegen und löschen.

Schritt 1: Smartphone des Hauptnutzers (= Versicherungsnehmer)

- Wählen Sie im Hauptmenü den Menüpunkt „Gastnutzer verwalten“.
- Drücken Sie auf den „Plus-Button“ in der rechten oberen Ecke.
- Geben Sie einen beliebigen Namen für den Gastnutzer ein.
- Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit „Gastnutzer anlegen“.
- Für Ihren Gastnutzer erscheinen die Zugangsdaten: Kontokennung und Aktivierungscode
- Bitte beachten: Notieren Sie sich die Zugangsdaten oder speichern Sie diese als Bildschirmfoto. Die Daten werden nur einmalig angezeigt und können zu einem späteren Zeitpunkt aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht mehr angezeigt werden.
- Klicken Sie unbedingt auf „Abschließen“.

Schritt 2: Smartphone des Gastnutzers

- Laden Sie ebenfalls die R+V AutoNotruf-App aus dem Google Play Store bzw. aus dem Apple App Store auf Ihr Smartphone.
- Starten Sie die App und geben Sie die vom Hauptnutzer zuvor mitgeteilten Zugangsdaten ein (Kontokennung und Aktivierungscode).
- Wählen Sie im Hauptmenü den Menüpunkt „Gastnutzer verwalten“.
- Für die Registrierung müssen Sie Ihr Smartphone auch mit dem Unfallmeldestecker im Fahrzeug verbinden (Durchführung der gleichen Registrierungsschritte wie beim Hauptnutzer).
- Bitte beachten: Der Hauptnutzer darf während dieser Zeit nicht mit dem Unfallmeldestecker verbunden sein!

3.7 Wie können Gastnutzer gelöscht werden?

Möchten Sie einen Gastnutzer löschen, wählen Sie im Hauptmenü den Menüpunkt „Gastnutzer verwalten“. Zum Löschen des Gastnutzers betätigen sie bei Android den „X“-Button, welcher neben dem Gastnutzer angezeigt wird; bei iOS nutzen Sie den „-“-Button.

3.8 Was bedeuten die Statusanzeigen in der R+V-AutoNotruf-App?

Die Anzeige „System ist einsatzbereit“ bedeutet, dass alle Systemvoraussetzungen zum Betrieb erfüllt sind. Der Unfallmeldestecker und die Unfallmelde-App sind verbunden und der Unfallmeldedienst steht Ihnen in vollem Funktionsumfang zur Verfügung.

„**System manuell nutzbar**“ bedeutet, dass alle Systemvoraussetzungen erfüllt sind, aber eine automatische Unfallmeldung nicht möglich ist, weil kein Unfallmeldestecker verbunden ist.

„**System eingeschränkt bereit**“ bedeutet, dass der Stecker mit dem Smartphone verbunden ist, aber nicht alle Systemvoraussetzungen erfüllt sind. Der Grund der Meldung ist z. B., dass keine mobile Datenverbindung besteht, Ihre Standortdaten ausgeschaltet sind oder Sie sich außerhalb Deutschlands befinden. Kommt ein Rufaufbau zum zuständigen Service Center zustande aber werden keine Daten übermittelt, müssen die für die Hilfeleistung notwendigen Informationen im persönlichen Gespräch aufgenommen werden, was die schnelle Alarmierung von Rettungskräften verzögern kann.

„**System ist inaktiv**“ bedeutet, dass Ihr Smartphone aufgrund der Systemvoraussetzungen nicht in der Lage ist, eine Unfallmeldung abzusetzen. Dies kann daran liegen, dass sich die SIM-Karte in einem ungültigen Zustand befindet oder kein Telefon-Netzempfang vorhanden ist. Bei fehlendem Telefon-Netzempfang würde die App bei einer Auslösung versuchen die Unfallmeldung zusätzlich über SMS oder Mobile Daten zu verschicken. Sofern dies möglich ist, wird die Notrufzentrale der Autoversicherer versuchen, Sie zurückzurufen.

„**System ist deaktiviert**“ bedeutet, dass Ihr Smartphone aufgrund Ihrer Einstellungen (z. B. bei aktiviertem Flugmodus) oder anderen Umständen nicht in der Lage ist eine Unfallmeldung abzusetzen. Andere Umstände können z. B. noch keine erfolgreiche Registrierung eines Unfallmeldesteckers für dieses Konto sein, die Deaktivierung Ihres Nutzerkontos oder, dass Ihr Nutzerkonto von Ihrer Versicherung noch nicht freigeschaltet wurde.

4 Unfallmeldestecker

4.1 Welche Geräte kann ich mit der USB-Ladefunktion am Unfallmeldestecker laden?

Am Unfallmeldestecker befindet sich ein USB-Anschluss zum Laden von Smartphones oder anderen Geräten. Unterstützt wird ein maximaler Ladestrom von 1,5 Ampere (A). Diese Ladestärke reicht für die meisten mobilen Endgeräte, wie z.B. Smartphones, Navigationsgeräte oder Tablets, aus. Der USB-Anschluss dient ausschließlich zum Laden. Es erfolgt keine Datenkommunikation darüber.

4.2 Kann ich den Unfallmeldestecker dauerhaft in der 12-V-Steckdose (Zigarettenanzünder) stecken lassen?

Wenn sich das Fahrzeug nicht mehr bewegt, versetzt sich der Unfallmeldestecker nach kurzer Zeit selbstständig in einen Schlafmodus. So wird sichergestellt, dass die Batterie des Autos nicht unnötig in Anspruch genommen wird.

Im Normalbetrieb mit bestehender Bluetooth-Verbindung zwischen dem Unfallmeldestecker und der Unfallmelde-App (mit durchgehend leuchtender LED) beträgt die Stromaufnahme des Unfallmeldesteckers 50,6 +/- 1,4 mA. Im Schlafmodus beträgt der Verbrauch des Unfallmeldesteckers ca. 8,9 mA.

4.3 Was passiert, wenn der Unfallmeldestecker bei einem schweren Unfall beschädigt wird?

Werden der Unfallmeldestecker oder das Smartphone im Falle eines schweren Unfalls zerstört, so ist es möglich, dass die Erkennung des Unfalls und die anschließende Informationsübermittlung mit Sprachanruf nicht möglich sind.

Allerdings gilt: Eine ca. 20 Millisekunden dauernde Minimal-Pufferung im Unfallmeldestecker sorgt dafür, dass Informationen an das Smartphone gesendet werden, selbst, wenn die Stromversorgung des Fahrzeugs ausfällt. Voraussetzung für die weitere Datenübermittlung ist allerdings, dass das Smartphone funktionsfähig bleibt. Aus diesem Grund empfehlen wir, das Smartphone an einem sicheren Ort im Fahrzeug zu verwahren oder eine Halterung zu verwenden. So kann die Gefahr verringert werden, dass das Smartphone bei einem Unfall zerstört wird.

5 Lieferung des Unfallmeldesteckers

5.1 Wie erhalte ich den Unfallmeldestecker?

Der Unfallmeldestecker wird Ihnen nach Vertragsabschluss in einem separaten Paket zugesandt. Selbstverständlich erhalten Sie für UMS und App ausführliche Anmelde- und Bedienungsanleitungen.

Nach Vertragsabschluss erhalten Sie per E-Mail eine Bestellbestätigung für den Unfallmeldestecker, die neben dem Artikel auch die Lieferanschrift enthält. So können Sie die Daten auf ihre Richtigkeit hin prüfen.

Mittels einer weiteren E-Mail werden Sie darüber informiert, dass sich Ihr Unfallmeldestecker auf dem Versandweg befindet und in Kürze bei Ihnen eintreffen wird.

5.2 Was kann ich tun, wenn mein Unfallmeldestecker defekt ist?

In diesem Fall schicken Sie uns eine E-Mail an: G_AutoNotruf-Produktsupport@ruv.de. Dort erhalten Sie alle weiteren Informationen zur Retoure und dem Retourenlabel.

6 Betrieb und Nutzung der R+V-AutoNotruf-App und des Unfallmeldesteckers

6.1 Wie nehme ich den R+V-AutoNotruf erstmalig in Betrieb?

Folgen Sie den Anweisungen der Kurzanleitung. Diese können Sie [hier](#) herunterladen. Außerdem finden Sie die Kurzanleitung auch unter www.autonotruf.ruv.de.

6.2 Ich will den R+V-AutoNotruf für weitere Fahrzeuge aktivieren.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Ergänzen Sie den R+V-AutoNotruf für das betreffende Fahrzeug in Ihrem Kfz-Vertrag. Sie erhalten anschließend ein Dokument mit eigenständigen Anmelde- und Registrierungsdaten für dieses Fahrzeug.
2. Sie erhalten den Unfallmeldestecker nach Vertragsabschluss unverzüglich zugesandt.
3. Installieren Sie den Unfallmeldestecker für das weitere Fahrzeug in der Buchse des 12 V Zigarettenanzünders.
4. Öffnen Sie die R+V-AutoNotruf-App.
5. Öffnen Sie das Hauptmenü und tippen Sie auf „Konto registrieren“
6. Geben Sie nun die Kontokennung und den Aktivierungscode für das weitere Fahrzeug ein, die Sie aus dem zugestellten Dokument entnehmen können.
6. Folgen Sie den weiteren Anweisungen der App und führen Sie den Funktionstest durch.

Klicken Sie nun auf das Hauptmenü, können Sie dort das hinzugefügte Fahrzeug erkennen.

6.3 Bin ich verpflichtet, den R+V-AutoNotruf mit Unfallmeldestecker bei jeder Fahrt zu benutzen?

Nein, eine Pflicht zur Nutzung gibt es nicht.

6.4 Muss ich die R+V-AutoNotruf-App jedes Mal öffnen, wenn ich ins Auto einsteige?

Sie sollten vor jedem Fahrtantritt überprüfen, ob eine Verbindung zwischen dem Unfallmeldestecker und der R+V-AutoNotruf-App besteht: Nur bei Dauerlicht der LED des Unfallmeldesteckers ist der Dienst vollumfänglich einsatzbereit.

6.5 Kann ich parallel Bluetooth-Verbindungen zu anderen Geräten aufbauen?

Ja, die parallele Bluetooth-Verbindung mit dem Unfallmeldestecker und anderen Geräten ist grundsätzlich möglich.

6.6 In welchen Ländern funktioniert der R+V-AutoNotruf?

Der Unfallmeldedienst kann ausschließlich in Deutschland im deutschen Mobilfunknetz genutzt werden.

6.7 Was geschieht mit dem R+V-AutoNotruf, wenn ich ins Ausland fahre?

Eine automatische Auslösung ist nicht möglich, wenn die App anhand der GPS-Daten erkennt, dass sich das Fahrzeug außerhalb Deutschlands befindet.

Eine manuelle Auslösung ist im europäischen Ausland möglich:

- "Rettung anfordern" (Button-Anzeige wechselt zu "112"). Bei Betätigen des Buttons werden Sie gefragt, ob Sie die europaweite Notrufnummer "112" wählen möchten - nach Bestätigung erfolgt der Verbindungsaufbau.
- "Hilfe bei Unfall/Panne": Sie werden mit dem Service Center der R+V verbunden; Ihre Standortdaten werden übermittelt.

6.8 Ich wohne in der Nähe einer deutschen Landesgrenze. Funktioniert der R+V-AutoNotruf dort?

Wenn Sie sich in der Nähe einer deutschen Landesgrenze befinden, kann es sein, dass sich Ihr Smartphone in ein ausländisches Mobilfunknetz einwählt.

Sobald Sie sich in einem ausländischen Mobilfunknetz eingewählt haben, wird die R+V-AutoNotruf-App den Status ändern.

7 Wechselprozesse

7.1 Wechsel der SIM-Karte

Nachfolgend wird dargestellt, was Sie beim Wechsel der SIM-Karte beachten müssen.

Bei Smartphones mit Android-Betriebssystem:

1. Tauschen Sie die SIM-Karte aus.

2. Die R+V-AutoNotruf-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 R+V-AutoNotruf wieder funktionsfähig.

iPhones:

Bei iOS-Geräten kann die R+V-AutoNotruf-App den 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 Anruf auslösen, allerdings werden dem Mitarbeiter im Service-Center keine Daten angezeigt, was eine Hilfeleistung erschwert.

1. Gehen Sie deswegen in der R+V-AutoNotruf-App auf das Menü „Einstellungen“ und wählen Sie dort den Punkt „Registrierte Rufnummer ändern oder validieren“. aus.
2. Folgen Sie den Anweisungen, bis Sie den Funktionstest erfolgreich beendet haben. Erst dann ist der R+V-AutoNotruf voll funktionsfähig.

7.2 Wechsel des Smartphones

Der Ablauf beim Wechsel des Smartphones entspricht dem der erstmaligen Aktivierung der Unfallmelde-App. Nachdem Sie die Unfallmelde-App auf Ihrem neuen Smartphone installiert haben, geben Sie Ihre bereits bekannte Kontokennung und den Aktivierungscode ein und folgen den Anweisungen auf dem Bildschirm, bis die Unfallmelde-App auf dem neuen Smartphone aktiviert wurde. Im Anschluss müssen Sie den Unfallmeldestecker erneut registrieren.

7.3 Wechsel des Versicherungsunternehmens

Wenn Sie von einem anderen Versicherer zur R+V Allgemeine Versicherung wechseln:

Sie müssen zunächst den Schutzbrief R+V-AutoNotruf / R+V-AutoNotruf PLUS mit Unfallmeldedienst in Ihren Vertrag einschließen und die R+V-AutoNotruf-App herunterladen. Anschließend müssen Sie das System in Betrieb nehmen. Folgen Sie dabei den Anweisungen der Kurzanleitung. Diese finden Sie unter www.autonotruf.ruv.de

Achten Sie in jedem Fall darauf, dass Sie bei einem Wechsel zur R+V Allgemeine Versicherung die App des bisherigen Versicherungsunternehmens nicht weiter nutzen können.

Wenn Sie von der R+V Allgemeine Versicherung AG zu einem anderen Versicherer wechseln:

Der Unfallmeldestecker ist grundsätzlich auch mit Systemen anderer Versicherer einsatzfähig, sofern diese am Unfallmeldedienst der Deutschen Versicherungswirtschaft teilnehmen und Ihren Versicherungsnehmern ein entsprechendes Produktangebot unterbreiten.

7.4 Wechsel des Fahrzeuges

Grundsätzlich gilt:

Wenn Sie Ihr bisheriges Fahrzeug mit einem anderen Fahrzeug ersetzen, müssen Sie dies – wie bisher auch - bei der R+V-Versicherung melden. Nachdem wir die Daten Ihres neuen Fahrzeuges erfasst haben, aktualisieren wir die beim R+V-AutoNotruf hinterlegten Daten automatisch.

Fahrzeugwechsel ohne Wechsel der Versicherungsscheinnummer

Bleibt Ihr bisheriger Vertrag bei einem Fahrzeugwechsel bestehen (gleiche Vertragsnummer), so müssen Sie nichts weiter tun. Es ist keine Aktualisierung in der R+V-AutoNotruf-App oder im Unfallmeldestecker notwendig. Nach der Änderung der Kfz-Daten erhalten Sie eine Push-Benachrichtigung auf Ihr Smartphone, zudem wird das neue Kfz-Kennzeichen in Ihrer App angezeigt.

Fahrzeugwechsel mit Wechsel der Versicherungsscheinnummer

Wird Ihr bisheriger Vertrag bei einem Fahrzeugwechsel durch einen neuen Vertrag ersetzt (neue Vertragsnummer), so müssen Sie die R+V-AutoNotruf-App aktualisieren. Bitte gehen Sie hier wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die R+V-AutoNotruf-App
2. Wählen Sie das Menü „Konto aktivieren“ und geben Sie die neue Kontokennung und den neuen Aktivierungscode ein, den wir Ihnen übermittelt haben.
3. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, bis die R+V-AutoNotruf-App auf dem Smartphone aktiviert wurde.
4. Im Anschluss müssen Sie den Unfallmeldestecker erneut registrieren. Prüfen Sie, ob die R+V-AutoNotruf-App zeigt „System ist einsatzbereit“.

8 Datenschutz und Datensicherheit

8.1 Welche Daten werden vom Unfallmeldedienst erhoben und gespeichert?

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

- Ihre Versicherungsscheinnummer,
- Ihre Mobilfunknummer,
- das Kennzeichen, ggf. die FIN und ggf. die Energiespeicherart Ihres versicherten Fahrzeugs 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.

Die Übermittlung dieser Daten findet nur dann statt, wenn ein Unfallereignis automatisch erkannt wurde oder Sie manuell in der App auf den Button „Rettung anfordern“ oder „Hilfe bei Unfall/Panne“ klicken.

Bei einem Blechschaden oder einer Panne nimmt das zuständige Service Center weitere wichtige Informationen (z.B. ob Ihr Fahrzeug abgeschleppt werden muss) auf. Bei einem Notfall nimmt das Service-Center der Autoversicherer ggf. weitere Informationen auf, die für die Rettung notwendig sind (z. B. Anzahl der verletzten Personen).

8.2 Welche Daten werden vom Smartphone übertragen?

Solange kein Unfallereignis automatisch erkannt wurde oder Sie manuell in der App auf den Button „Rettung anfordern“ oder „Hilfe bei Unfall/Panne“ klicken, werden keine Daten übermittelt.

Im laufenden Fahrbetrieb zeichnet die App lediglich die letzten zwei vom Smartphone ermittelten Positionsdaten sowie die aktuelle Fahrzeugposition auf, ohne sie zu senden. Ältere Daten werden kontinuierlich überschrieben.

Die Daten werden ausschließlich bei einem automatisch erkannten Unfallereignis oder bei der manuellen Betätigung der Buttons „Rettung anfordern“ oder „Hilfe bei Unfall/Panne“ an das Service-Center übertragen.

Findet tatsächlich eine Auslösung (automatisch oder manuell) statt, so werden nach dem Auslösen bis zu sechs weitere Positionen an das Service-Center übermittelt. Damit ist sichergestellt, dass die (Unfall-)Situation – auch bei möglichen Fehlauflösungen und Fällen ohne Sprachverbindung – besser beurteilt werden kann.

8.3 Können Dritte mein Fahrverhalten analysieren?

Nein, dies ist nicht möglich. Die GPS-Daten in der App werden ausschließlich beim Auslösen einer automatischen oder manuellen Unfall- oder Pannemeldung übermittelt.

8.4 Wie sind meine Daten vor dem unbefugten Zugriff Dritter geschützt?

Die Übertragung der Daten findet verschlüsselt über ein vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziertes Branchennetz statt. Dritte erhalten keinen Zugang zu den Daten der Versicherten. Einzig autorisierte Dienstleister, die beispielsweise einen Abschleppwagen für Sie organisieren sollen, erhalten die zu diesem Zweck notwendigen Informationen (z. B. den Standort). Die ermittelten Daten werden allein zu dem Zweck der Organisation von Rettungs- und Hilfemaßnahmen verwendet.

8.5 Wie kann ich erfahren, welche Daten beim Unfallmeldedienst über mich gespeichert sind?

Eine umfassende Information über die im Rahmen des Unfallmeldedienstes erhobenen, verarbeiteten und genutzten Daten befindet sich in der Datenschutzerklärung. Diese müssen Sie in der R+V-AutoNotruf-App vor der erstmaligen Nutzung akzeptieren. Die Informationen sind jederzeit über das Menü abrufbar.

Darüber hinaus können Sie gemäß § 34 (Bundesdatenschutzgesetz) BDSG und Art. 23 Code of Conduct Auskunft bei Ihrem Versicherer oder dessen Servicegesellschaft als Anbieter des Unfallmeldedienstes verlangen. Sie erhalten auf diese Weise eine Auflistung der über Sie gespeicherten Daten. Auskunftersuche können Sie an die in der Datenschutzerklärung der R+V-AutoNotruf-App (Menüpunkt „Informationen“) genannten Stellen richten.