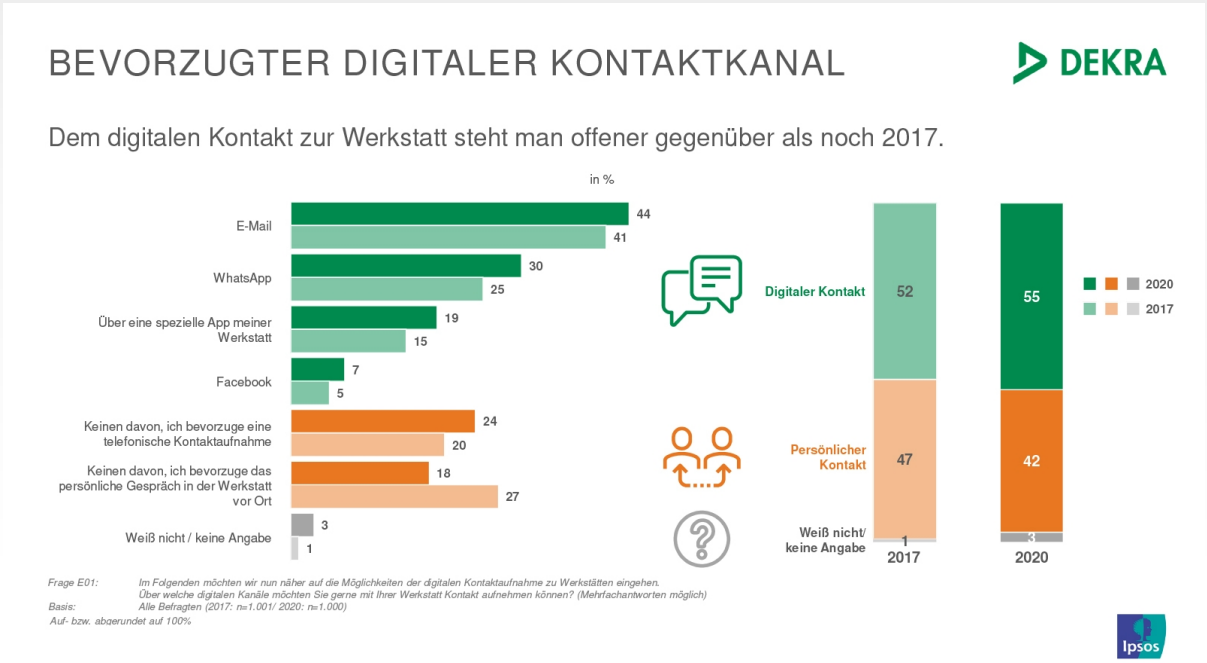
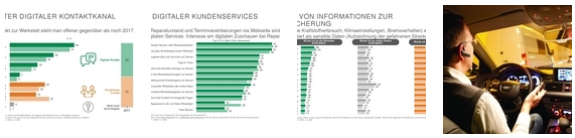
SCHADEN.NEWS





27.01.2021

DEKRA: AUTOFAHRER WOLLEN KONTROLLE ÜBER EIGENE FAHRZEUGDATEN

Connected Car, Autonomes Fahren, Telematik-Tarife: Zunehmend drängen diese Zukunftsthemen in den automobilen Alltag. Doch wer besitzt die Datenhoheit und wie sollten Werkstätten ihren digitalen Kundenservice gestalten? Zwei aktuelle Umfragen der Expertenorganisation DEKRA zeigen, worauf es den Autofahrern hierbei ankommt.

GROSSE MEHRHEIT RECHNET MIT SELBSTFAHRENDEN AUTOS

Dass sich voll automatisierte und selbständig fahrende Autos früher oder später durchsetzen werden, gilt bei 80 Prozent der Befragten als sicher. Dies geht aus einer vor Kurzem von DEKRA gemeinsam mit dem Meinungsforschungsinstitut forsa bundesweit bei 1.007 Autofahrern durchgeführten Umfrage hervor. Geteilter Ansicht sind die Umfrageteilnehmer allerdings über den Zeitpunkt. Die Mehrheit (42%) geht davon aus, dass es schon in den nächsten zehn bis zwanzig Jahren soweit sein wird. 26 Prozent denken, dass es wohl doch noch länger dauern könnte. Immerhin 12 Prozent rechnen damit, dass das voll automatisierte Fahren bereits in weniger als zehn Jahren Realität sein wird.

DEN „GLÄSERNEN AUTOFAHRER“ WOLLEN DIE WENIGSTEN

Je digitaler das Autofahren wird, desto mehr Datenmaterial fällt an. Eine gesetzliche Regelung zum Umgang damit gibt es bislang allerdings nicht. Sollten Werkstatt, Versicherung oder Behörden so ohne Weiteres auf Informationen zugreifen dürfen, die z.B. Rückschlüsse auf den Fahrstil zulassen? So wünschenswert volle Transparenz auch aus Sicht dieser Institutionen sein mag – die große

Mehrheit der Autofahrer (72%) lehnt dies ab. Fast die Hälfte (46%) fürchtet, dass es nicht nur bei diesem Ausspähen bleibt, sondern sogar die Fahrsicherheit gefährdet sein könnte – etwa durch einen Hacker-Angriff. Aus Sicht von 88 Prozent sollte die Datenhoheit daher stets beim Fahrzeugbesitzer liegen. Nur er sollte darüber entscheiden, welche Organisation oder Behörde Zugriff erhält. 38 Prozent der Befragten gehen sogar noch einen Schritt weiter und sind der Ansicht, dass dies auch dann der Fall sein sollte, wenn es sich nicht um das eigene, sondern um ein Mietfahrzeug handelt.

AKZEPTANZ BEI WEITERGABE SACHLICHER DATEN IST HÖHER

Laut einer im Oktober 2020 von DEKRA mit dem Marktforschungsinstitut Ipsos erstellten Studie ist die Akzeptanz bei der Weitergabe von sachlichen Daten (Kraftstoffverbrauch, Klimaeinstellungen, Bremsverhalten) höher als bei sensiblen Informationen, wie sie z.B. die Aufzeichnung gefahrener Routen darstellt. Ein gewisser Gewöhnungseffekt gegenüber Datenerhebungen lässt sich bei der Akzeptanz von Telematik-Tarifen erkennen. Seit der ersten Ipsos-Befragung von 2017 sind Bedenken, dass die zu Lenkverhalten, Geschwindigkeit und gefahrenen Strecken erhobenen Daten missbräuchlich verwendet werden könnten, deutlich zurückgegangen. Äußerten vor drei Jahren noch 67 Prozent der Autofahrer diese Sorge, waren es 2020 nur noch 59 Prozent.

DIGITALER KUNDENKONTAKT UND SERVICE-ANGEBOTE WERDEN IMMER WICHTIGER

Ergeben sich also durch solche Datenzugriffe Vorteile, sind die Autofahrer deutlich offener. Neben günstigeren Versicherungstarifen trifft dies insbesondere auch auf Serviceleistungen zu. Die Mehrheit (63%) findet es gut, wenn sie die Werkstatt oder der Fahrzeughersteller auf nötige Reparaturen aufmerksam machen würde. Der DEKRA / Ipsos-Studie zufolge stoßen Informationen zum Reparaturstand (61%), Terminvereinbarungen via Website (61%) und Einsichtnahme in Fahrzeugintervalle (51) auf das größte Interesse. Auch wenn zwei Drittel der Kraftfahrer angaben, den persönlichen Kontakt in der Werkstatt solchen Angeboten vorzuziehen, geht der Trend doch eindeutig in Richtung des digitalen Kundenkontakts. Seit 2017 stieg der Anteil der auf digitalem Weg hergestellten Werkstattkontakte um knapp 10 Prozent. Am häufigsten ist hier die Kommunikation via E-Mail (44%) und WhatsApp (30%), gefolgt von speziellen Apps der Werkstatt (19%) und Facebook (7%).

Christoph Hendel