
Schriftenreihe der Kalaidos Fachhochschule Schweiz

Herausgegeben von
C. Fichter, Zürich, Schweiz

Forschung bewirkt Fortschritt – denn Forschen heisst verstehen, anpassen, verbessern. Die in dieser Reihe veröffentlichten, herausragenden Abschlussarbeiten von Studierenden der Kalaidos Fachhochschule leisten hierfür wertvolle Beiträge. Seien es Problemstellungen aus Unternehmen, volkswirtschaftliche Analysen oder gesellschaftliche Phänomene: Die Autorinnen und Autoren dieser Reihe finden mittels wissenschaftlicher Methoden praxisrelevante Antworten. Zugleich legen sie Zeugnis davon ab, welchen Nutzen die Kombination von Fach- und Methodenwissen für unsere Gesellschaft erzeugt – und sie motivieren Jüngere, es ihnen gleich zu tun.

Herausgegeben von

Prof. Dr. Christian Fichter
Stiftung Kalaidos Fachhochschule
Zürich, Schweiz

Thomas Sonderegger • Simon Hartmann

Akzeptanz von Telematik in der Motorfahrzeug- versicherung

Eine Bedürfnisanalyse bei
motorfahrzeughaltenden
Privatpersonen in der Schweiz

Mit einem Geleitwort von Dr. oec. Patrick Oliver Flad

 Springer Gabler

Thomas Sonderegger
Zürich, Schweiz

Simon Hartmann
Zürich, Schweiz

Bachelorarbeit, Kalaidos Fachhochschule Schweiz, Departement Wirtschaft, 2014

Schriftenreihe der Kalaidos Fachhochschule Schweiz

ISBN 978-3-658-08360-1

ISBN 978-3-658-08361-8 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-658-08361-8

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2015

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Fachmedien Wiesbaden ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media (www.springer.com)

Geleitwort

Die neuen Technologien im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie bestimmen zunehmend den privaten wie auch beruflichen Alltag von Menschen weltweit. Ein Leben ohne die vielfältigen Möglichkeiten des Internets ist undenkbar. Bereits hat sich „the way of doing business“ in vielen Branchen grundlegend geändert. Die Digitalisierung der Wirtschaft insgesamt ist aber bei weitem noch nicht abgeschlossen. Neben der vermehrten direkten Interaktion zwischen Firmen und Kunden über elektronische Medien und einer weiterhin zunehmenden Bedeutung des elektronischen Vertriebskanals in fast allen Wirtschaftsbe-
reichen verändert der digitale technische Fortschritt auch Produkte und Dienstleistungen selbst. Häufig führen neue revolutionäre Ansätze zu bisher nicht gekannten Leistungssystemen, die den effektiven individuellen Bedürfnissen von Kunden noch besser entsprechen.

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der für die Versicherungswirtschaft bedeutenden Frage, inwieweit die neuen Möglichkeiten von telematikbasierten Modellen im Bereich der Motorfahrzeugversicherungen einem effektiven Bedürfnis von Versicherungsnehmern entsprechen und wo allenfalls Vorbehalte bestehen. Mit den heute zur Verfügung stehenden technischen Geräten lässt sich eine Datenerfassung im Fahrzeug zur Aufzeichnung des Fahrverhaltens des Lenkers problemlos umsetzen. Versicherungsunternehmen können dadurch beispielsweise feststellen, welchen persönlichen individuellen Fahrstil jemand pflegt, mit welcher Geschwindigkeit er üblicherweise unterwegs ist und inwiefern er diese an die Straßenverhältnisse anpasst, die Länge der normalerweise zurückgelegten Strecken, die typischen Tageszeiten bei der Nutzung des Motorfahrzeuges, oder ob jemand mehrheitlich innerorts oder auf Autobahnen unterwegs ist – alles Angaben, die eine Risikobewertung zulassen.

Ausgehend von einer kurzen Analyse der heute bekannten verschiedenen technischen Möglichkeiten zur Erfassung, Aufzeichnung und Übermittlung von Fahrzeugnutzungsdaten schaffen die Autoren eine Übersicht von darauf aufbauenden Versicherungsmodellen, die teilweise bereits auf dem Markt oder in Zukunft denkbar sind. Dabei wird klar aufgezeigt, welche Vor- und allenfalls Nachteile Versicherungsgesellschaften bei der Schaffung dieser neuen Produkte haben. Viel wichtiger ist jedoch die Frage, ob Versicherungsnehmer einen Vorteil sehen und überhaupt bereit sind, diese möglichen neuen telematikbasierten Versicherungsangebote zu nutzen. Die Autoren sind in zahlreichen strukturierten Gruppendiskussionen allfälligen Vorhalten nachgegangen und haben versucht zu ergründen, wieweit die neuen Versicherungsangebote effektiven Bedürfnissen entsprechen.

Die Ergebnisse sind aussagekräftig und teilweise überraschend. Inwieweit sich neue telematikbasierte Versicherungsprodukte am Markt effektiv durchsetzen werden, wird sich in naher Zukunft zeigen. Auf politischer Ebene stellt sich die Frage, ob eine zunehmende Individualisierung bzw. Entsolidarisierung im Versicherungsbereich überhaupt wünschenswert ist. Wichtig ist, in der Versicherungsbranche aber auch auf Seiten der Konsumenten sämtliche Optionen zu kennen, umfassend zu diskutieren, sowie den unterschiedlichen Bedürfnissen

und Interessen entsprechend zu prüfen und zu bewerten. Die vorliegende Arbeit schafft dafür eine gute Ausgangslage und verdient es, von einer breiteren, fachlich interessierten Öffentlichkeit wahrgenommen zu werden.

Dr. oec. Patrick Oliver Flad
Dozent Kalaidos Fachhochschule

Oktober 2014

Vorwort

Die vorliegende Arbeit entstand im Rahmen unseres Studiums zum Bachelor of Science in Business Administration an der Kalaidos Fachhochschule. Aus persönlichem Interesse entschlossen wir uns dazu, uns mit Telematik in der Motorfahrzeugversicherung zu befassen.

Wir bedanken uns herzlich für die gute Betreuung durch Dr. oec. Patrick Oliver Flad. Er ist uns mit guten Ratschlägen und wertvollen Inputs stets hilfreich zur Seite gestanden.

Unser Dank gilt auch allen Personen, die an den Gruppendiskussionen teilgenommen und so massgeblich zum Gelingen unserer Bachelor-Thesis beigetragen haben.

Zum Schluss richten wir unseren Dank an unsere Familien, Freundinnen und Freunde, welche uns während des gesamten Studiums unterstützt haben.

Thomas Sonderegger & Simon Hartmann

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XI
Tabellenverzeichnis.....	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XV
1. Einleitung	1
1.1. Von der Regulierung zur Deregulierung des Schweizer Versicherungsmarktes	1
1.2. Die heutige Motorfahrzeugversicherung.....	2
1.3. Rechtliche Entwicklung	4
1.4. Lösungsansätze in der Versicherungswirtschaft (national / international)	6
1.5. Telematik in der Motorfahrzeugversicherung.....	12
1.6. Relevanz für Forschung und Praxis.....	17
1.7. Forschungsfrage	18
1.8. Nicht behandelte Themenfelder	18
2. Theoretische Ansätze	19
2.1. DemoSCOPE – Die Schweizer Privatassekuranz 2009 – Meinungen der Schweizer Bevölkerung.....	19
2.2. Towers Watson – Telematics: what European consumers say.....	20
2.3. Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter (EDÖB) zum Thema Pay-As-You-Drive	23
2.4. Einsatz ubiquitärer Informationssysteme in der Versicherungswirtschaft: Gestaltung von Pay-Per-Risk Tarifierungsmodellen.....	27
2.5. Entwicklung der Thesen.....	28
2.6. These zu Teilfrage 2	29
2.7. These zu Teilfrage 3	29
2.8. These zu Teilfrage 4.....	29
3. Methodisches Vorgehen.....	30
3.1. Ziele der Untersuchung	30
3.2. Methodenevaluation zur Datenerhebung.....	30
3.3. Durchgeführte Methode zur Datenerhebung.....	34
3.4. Methodik der Datenerhebung.....	39
3.5. Operationalisierung der Thesen.....	46

4.	Auswertung der Focus-Gruppen	47
4.1.	Focus-Gruppe 1 – Junge Menschen ab 18 bis unter 30 Jahren	48
4.2.	Focus-Gruppe 2 – Privatpersonen ab 30 bis unter 50 Jahren	54
4.3.	Focus-Gruppe 3 – Privatpersonen ab 50 Jahren	60
4.4.	Focus-Gruppe 4 – Familien mit Kindern	66
4.5.	Focus-Gruppe 5 – Versicherungsberater	73
4.6.	Übergreifende Auswertung aller Focus-Gruppen	79
5.	Diskussion der Auswertung	82
5.1.	Übergreifende Überprüfung der Thesen und Beantwortung der Teilforschungsfragen	82
5.2.	Beantwortung der Forschungsfrage	85
5.3.	Stärken und Schwächen der Untersuchung	86
5.4.	Relevanz für Forschung und Praxis	87
6.	Fazit	88
6.1.	Von der Idee zur Handlungsempfehlung	88
6.2.	Kritische Würdigung durch die Autoren	90
6.3.	Handlungsempfehlungen	91
6.4.	Einführung einer telematikbasierten Motorfahrzeugversicherung durch die AXA Versicherungen AG	92
6.5.	Ausblick / weitere relevante Forschungsansätze	96
6.6.	Schlusswort	97
	Literaturverzeichnis	99

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: C4 Max Smartbox von Mobile Devices	15
Abbildung 2: C4 OBD2 Dongle von Mobiles Devices	16
Abbildung 3: Segmentierung AXA	36
Abbildung 4: Lebenssituationen Mobiliar	37
Abbildung 5: Insurance Finder Zurich Connect	37
Abbildung 6: Funktionsweise Telematik	44
Abbildung 7: Visualisierung Smartphone Technologie.....	44
Abbildung 8: Visualisierung On-Board-Unit.....	44
Abbildung 9: Altersstruktur der qualitativen Befragung	47
Abbildung 10: Aufteilung der qualitativen Befragung nach Geschlecht	47
Abbildung 11: Bildungsstand der befragten Personen.....	47
Abbildung 12: Bevorzugtes Versicherungsmodell - Focus-Gruppe 1	52
Abbildung 13: Telematik als geeignetes Instrument zur Datenerfassung - Focus-Gruppe 1	53
Abbildung 14: Methode zur Datenaufzeichnung – Focus-Gruppe 1	53
Abbildung 15: Honorierung des individuellen Fahrverhaltens – Focus-Gruppe 1	53
Abbildung 16: Bevorzugtes Versicherungsmodell – Focus-Gruppe 2	58
Abbildung 17: Telematik als geeignetes Instrument zur Datenerfassung - Focus-Gruppe 2	58
Abbildung 18: Methode zur Datenaufzeichnung - Focus-Gruppe 2.....	59
Abbildung 19: Honorierung des individuellen Fahrverhaltens - Focus-Gruppe 2	59
Abbildung 20: Bevorzugtes Versicherungsmodell - Focus-Gruppe 3	64
Abbildung 21: Telematik als geeignetes Instrument zur Datenerfassung - Focus-Gruppe 3	64
Abbildung 22: Methode zur Datenaufzeichnung - Focus-Gruppe 3.....	65
Abbildung 23: Honorierung des individuellen Fahrverhaltens - Focus-Gruppe	65
Abbildung 24: Bevorzugtes Versicherungsmodell - Focus-Gruppe 4	71
Abbildung 25: Telematik als geeignetes Instrument zur Datenerfassung - Focus-Gruppe 4	72
Abbildung 26: Methode zur Datenaufzeichnung - Focus-Gruppe 4.....	72
Abbildung 27: Honorierung des individuellen Fahrverhaltens - Focus-Gruppe 4	72
Abbildung 28: Bevorzugtes Versicherungsmodell - Focus-Gruppe 5	78

Abbildung 29: Telematik als geeignetes Instrument zur Datenerfassung - Focus-Gruppe 5	78
Abbildung 30: Methode zur Datenaufzeichnung - Focus-Gruppe 5.....	78
Abbildung 31: Honorierung des individuellen Fahrverhaltens - Focus-Gruppe	79

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Übersicht internationale PAYD-Versicherungsmodelle.....	12
Tabelle 2:	Abweichung der Altersklassen vom Bundesamt für Statistik	32
Tabelle 3:	Grundgesamtheit je Focus-Gruppe	39
Tabelle 4:	Zusammensetzung Stichprobe	39
Tabelle 5:	Zusammenfassung Ergebnisse These 1	82
Tabelle 6:	Zusammenfassung Ergebnisse These 2	83
Tabelle 7:	Zusammenfassung Ergebnisse These 3	84
Tabelle 8:	Zusammenfassung Ergebnisse These 4	85

Abkürzungsverzeichnis

ALLBUS	Allgemeine Bevölkerungsumfrage der Sozialwissenschaften
ASBL	Association belge des Consommateurs Test-Achats
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
CAN	Controller area network
CRM	Customer relationship management
eCall	Emergency call
ETH Zürich	Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
EWK	Europäischer Wirtschaftsraum
GLONASS	Global navigation satellite system
GPRS	General packet radio service
GPS	Global Positioning System
GSM	Global System for Mobile Communications
M-Lab	The Mobile and Ubiquitous Computing Lab (ETH Zürich / University of St. Gallen)
MRF	Mileage Rate Factors
NSA	National Security Agency
OBD2	On-board diagnostics
OBU	On-Board-Unit
OEM	Original Equipment Manufacturer
PAYD	Pay-As-You-Drive
PPR	Pay-Per-Risk
SVV	Schweizerischer Versicherungsverband
USB	Universal Serial Bus
VAG	Versicherungsaufsichtsgesetz
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
VVV	Verkehrsversicherungsverordnung