

Appendix 1: Questionnaire (in German)

Haben Sie regelmäßig Zugriff auf ein Auto? (z. B. eigenes Auto, Auto eines Familienmitgliedes, Auto des Lebenspartners oder eines Bekannten)

- Ja Nein

Beantworten Sie diese Frage bitte nur, wenn Sie ein eigenes Auto besitzen: Was für eine Auto-Versicherung besitzen Sie?

- Haftpflichtversicherung
 Teilkaskoversicherung
 Vollkaskoversicherung
 Ich besitze kein eigenes Auto

Hatten Sie schon einmal einen Unfall bzw. Schaden, den Sie einer Kfz-Versicherung gemeldet haben?

- Ja Nein

Falls ja, wann ereignete sich dieser Vorfall ungefähr?

- innerhalb der letzten 5 Jahre
 länger als 5 Jahre her

Für die Beantwortung der folgenden Fragen ist es wichtig, dass **Sie wissen, worum es sich bei einer Online-Schadenmeldung handelt**. Dieses Online- Schadenmeldeformular lässt sich auf der Internet-Homepage der Kfz- Versicherungsunternehmen finden, um einen Versicherungsschaden melden zu können.

Ausschnitt aus der Online Kfz-Schadenmeldung der Allianz:

Was ist passiert

Was wir wissen sollten

Wie wir Ihnen helfen

Was ist Ihnen passiert?

Unfall mit Beteiligung eines anderen Kfz

[Angaben ändern](#)

Wer oder was ist beschädigt worden?

Geben Sie hier bitte an, wer oder was beschädigt wurde (Mehrfachauswahl möglich).

Mehrfachauswahl ist möglich.

<input checked="" type="checkbox"/>  Kfz	<input type="checkbox"/>  Person	<input type="checkbox"/>  Sache
--	--	---

ÜBERNEHMEN

Wenn Sie sich nichts darunter vorstellen können oder sich nicht ganz sicher sind, lesen die nachfolgende Kurzbeschreibung und schauen Sie sich bitte entweder als Beispiel die Online-Kfz-Schadenmeldung der Allianz oder der Cosmos-Direkt an.

Kurzbeschreibung:

- Bei einer Online-Schadenmeldung handelt es um ein Online-Tool, das den Kunden auf der Website des Versicherungsunternehmens bereitgestellt wird, um Ihren Schaden melden zu können.
- Es ist keine Anmeldung erforderlich.
- Die Kunden können die notwendigen Infos zum Schadensvorfall selbst in eine vorgegebene Eingabemaske eintragen bzw. ankreuzen, was passiert ist.
- Dabei werden die Kunden von Frage zu Frage geführt und müssen nicht arüber nachdenken, ob sie vergessen haben, etwas Notwendiges bei der Schadenmeldung mitzuteilen und müssen dabei in der Regel keinen Freitext verfassen.
- Die **Bearbeitungszeit** sollte in der Regel je nach Komplexität des Schadens **5 bis 10 Minuten** beanspruchen.

Allianz: <https://kfz-schaden-melden.allianz.de/main>

Cosmos-Direct: <https://www.cosmosdirekt.de/schaden-melden/kfz-versicherung/#>

Unfallszenario 1: Bitte stellen Sie sich folgende Situation vor.

Ein anderes Auto ist Ihnen aufgefahren und hat Ihr Auto leicht touchiert:



Bildquelle: Flickr Fender Bender Dave Lauretti (CC BY 2).

Folgendes trifft auf die Situation zu:

Ist bei dem Unfall eine Person zu Schaden gekommen?

Nein, es ist **niemand verletzt** worden.

Wie stark sind Fahrzeuge beschädigt?

Die Fahrzeuge sind nur **sehr leicht beschädigt**.

Sind die beteiligten Fahrzeuge noch fahrbereit?

Beide Fahrzeuge sind **noch fahrbereit**.

Wer ist der Verursacher des Unfalls?

Der Unfallgegner hat schriftlich bestätigt, dass er Schuld an dem Unfall hat. **Sie sind nicht schuld.**

1. Sie haben die Versicherungsdaten mit dem Unfallgegner ausgetauscht
2. Sie sind nun zuhause.

3. Sie haben sich dazu entschieden, dass Sie den Schaden an Ihrem Fahrzeug der Versicherung selbstständig melden wollen.

Bitte beantworten Sie die Fragen unter Berücksichtigung der zuvor beschriebenen Situation.

	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>weiß nicht</i>	<i>eher zutref- fend</i>	<i>trifft t zu</i>
Wenn ich auf der Internetseite der Versicherung sehe, dass ich einen Schaden telefonisch oder mit einem Online-Tool melden kann, würde ich den beschriebenen Schadensvorfall auf jeden Fall mit einem Online- Tool melden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den zuvor beschriebenen Schaden mithilfe eines Online-Tools zu melden anstatt per Telefonanruf, wäre etwas, was ich mir <u>nicht</u> vorstellen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich sehe es bildlich vor mir, wie ich den zuvor beschriebenen Schaden mit einem Online-Tool melde und auf nicht per Telefonanruf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Unfallszenario 2: Bitte stellen Sie sich nun folgende Situation vor.

Sie sind mit großer Wucht in ein vor Ihnen stehendes Fahrzeug aufgefahren.



Bildquelle: D. Schröder (<https://www.soester-anzeiger.de/lokales/soest/lange-schlange-roter-ampel-zwei-verletzte-auffahrunfall-arnsberger-strasse-soest-13223792.html>).

Folgendes trifft auf die Situation zu:

Ist bei dem Unfall eine Person zu Schaden gekommen?	Ja, der Fahrer des anderen Fahrzeugs kam mit einem Rettungswagen in ein Krankenhaus . Dieser erlitt nach aktuellem Kenntnisstand leichte Verletzungen. Sie selbst sind unverletzt.
Wie stark sind Fahrzeuge beschädigt?	Die Fahrzeuge sind sehr stark beschädigt .
Sind die beteiligten Fahrzeuge noch fahrbereit?	Beide Fahrzeuge sind nicht mehr fahrbereit und müssen abgeschleppt werden .
Wer ist der Verursacher des Unfalls?	Sie sind schuld an dem Unfall.

1. Der Fahrer hat sich gesundheitlich erholt.
2. Sie haben sich dazu entschieden, dass Sie den Schaden der Versicherung selbstständig melden wollen.

Bitte beantworten Sie die Frage unter Berücksichtigung der beschriebenen Situation.

	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>weiß nicht</i>	<i>eher zutref- fend</i>	<i>trifft t zu</i>
Wenn ich auf der Internetseite der Versicherung sehe, dass ich einen Schaden telefonisch oder mit einem Online-Tool melden kann, würde ich den beschriebenen Schadensvorfall auf jeden Fall mit einem Online-Tool melden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den zuvor beschriebenen Schaden mithilfe eines Online-Tools zu melden anstatt per Telefonanruf, wäre etwas, was ich mir <u>nicht</u> vorstellen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich sehe es bildlich vor mir, wie ich den zuvor beschriebenen Schaden mit einem Online- Tool melde und auf nicht per Telefonanruf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu:

	<i>trifft über- haupt nicht zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>weiß nicht</i>	<i>eher zutref- fend</i>	<i>trifft voll und ganz zu</i>
Ein Online-Tool zu benutzen, um einen Schaden digital zu melden, würde leicht für mich zu erlernen sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Benutzen eines Online-Tools, um einen Schaden digital zu melden, würde für mich keine große geistige Anstrengung bedeuten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie ich ein Online-Tool benutze, um einen Schaden digital zu melden, wäre für mich schwer verständlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allgemein lässt sich sagen, dass ein Online-Tool, um einen Schaden digital zu melden, leicht für mich zu bedienen wäre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu:

	<i>trifft über- haupt nicht zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>weiß nicht</i>	<i>eher zutref- fend</i>	<i>trifft voll und ganz zu</i>
Eine Online-Schadenmeldung ist nützlich, um einen Schaden bei einer Versicherung zu melden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eine Online-Schadenmeldung ist ein bequemer Weg, um einen Schaden bei einer Versicherung zu melden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eine Online-Schadenmeldung erleichtert es mir, einen Schaden bei einer Versicherung zu melden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie viele Minuten würden Sie in einer Telefon-Warteschlange bleiben, wenn Sie eine Kundenservice-Hotline anrufen? (typischerweise hört sich das so an: „Aktuell befinden sich alle unsere Kundenberater in einem Gespräch. Bitte warten Sie. Sie werden gleich verbunden.“)

GEDULD TELEFON _____ (Minuten)

Treffen die folgende Aussage auf Sie zu?

Hinweis: Wenn Sie immer anrufen würden, kreuzen Sie bitte immer *trifft nicht zu* an

	<i>trifft zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>
Wenn ich bei einem Kundenservice-Hotline anrufe und beim ersten, zweiten und dritten Versuch niemanden erreiche, rufe ich nicht erneut an, sondern versuche auf einem anderen Kommunikationskanal (z. B. schriftlich über Internetseite) mit dem Kundenservice Kontakt auf- zunehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich bei einem Kundenservice-Hotline anrufe und beim ersten und zweiten Versuch niemanden erreiche, rufe ich nicht erneut an, sondern versuche auf einem anderen Kommunikationskanal (z. B. schriftlich über Internetseite) mit dem Kundenservice Kontakt aufzunehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich bei einem Kundenservice-Hotline anrufe und beim ersten Versuch niemanden erreiche, rufe ich nicht erneut an, sondern versuche auf einem anderen Kommunikationskanal (z. B. schriftlich über Internetseite) mit dem Kundenservice Kontakt aufzunehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich rufe aus Prinzip keine Kundenservice-Hotlines an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu:

	<i>trifft über- haupt nicht zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>weiß nicht</i>	<i>eher zutref- fend</i>	<i>trifft voll und ganz zu</i>
Hinsichtlich digitaler Neuentwicklungen (z. B. Apps) bin ich sehr neugierig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich finde schnell Gefallen an digitalen Neuentwicklungen (z. B. Apps).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin stets daran interessiert, die neuesten digitalen Neuentwicklungen (z. B. Apps) zu verwenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich Gelegenheit dazu hätte, würde ich noch viel häufiger Apps usw. nutzen, als ich das gegenwärtig tue.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte füllen Sie die Angaben zu Ihrer Person aus:

Geschlecht:

weiblich

männlich

divers

Alter: _____