

ERGO  
Safe Drive

Allgemeine Fragen und Antworten

## FAQ

# Über die ERGO Safe Drive App

	Frage	Antwort
1	Was ist die ERGO Safe Drive App?	Die ERGO Safe Drive App erfasst und bewertet Ihre Fahrgewohnheiten. Wir geben Ihnen für jede Fahrt eine Wertung sowie ein detailliertes Feedback zu Ihrem Fahrverhalten, das Ihnen hilft, ein sicherer Fahrer zu werden.
2	Wie benutze ich die ERGO Safe Drive App?	Einmal installiert, erfasst die ERGO Safe Drive App während Ihrer Fahrt im Hintergrund die relevanten Fahrtetails. Denken Sie daran, Ihr Handy mitzunehmen. Stellen Sie sicher, dass Ihr GPS aktiviert ist, um eine genaue Fahrtenerfassung zu gewährleisten.
3	Muss ich für die Nutzung der ERGO Safe Drive App zahlen?	Die Nutzung der ERGO Safe Drive App ist kostenlos und sie kann im Rahmen Ihrer ERGO Kfz-Versicherung verwendet werden. Je nach Mobilfunkanbieter können Gebühren (Mobilfunknetz) anfallen. Wenn Sie Gebühren vermeiden möchten, können Sie in den Einstellungen der ERGO Safe Drive App festlegen, dass Daten nur über WLAN übertragen werden.

## Nutzung der ERGO Safe Drive App

	Frage	Antwort
4	Wie kann ich die ERGO Safe Drive App herunterladen?	Zum Versicherungsbeginn Ihres Kfz-Vertrages erhalten Sie von uns eine Willkommensmail. In der Willkommensmail finden Sie Links in die App Stores von Apple und Google Play. Mit Klick auf den entsprechenden App Store gelangen Sie direkt zu unserer App und können sie herunterladen.
5	Wie viel Speicherplatz benötigt die ERGO Safe Drive App?	Für eine Fahrtzeit von einer Stunde verbraucht die ERGO Safe Drive App etwa 4,2 MB Speicherplatz – weniger als ein Digitalfoto. Jede Fahrt wird nach der Übertragung gelöscht, wodurch Platz in Ihrem Speicher frei wird. Wenn Sie Ihre Fahrtdaten nur über WLAN übertragen möchten, können Sie diese Änderung im Bereich Einstellungen der App vornehmen.
6	Wie kann ich mich bei der ERGO Safe Drive App anmelden?	Für Ihre Anmeldung benötigen Sie lediglich die Mailadresse, an die wir die Willkommensmail geschickt haben, Ihren Vor- und Zunamen und Ihr Geburtsdatum.
7	Was kann ich tun, wenn die Anmeldung in der ERGO Safe Drive App nicht funktioniert?	<p>Haben Sie eine Willkommensmail von uns erhalten? Dann sollte die Anmeldung funktionieren. Falls nicht, wenden Sie sich am besten an unser Supportteam unter 0800 3746-078.</p> <p>Falls Sie keine Willkommensmail erhalten haben und Ihre Versicherung bereits begonnen hat, schauen Sie bitte in Ihren Spamordner. Es könnte auch sein, dass Ihr Posteingang voll ist. In diesem Fall empfehlen wir Ihnen, Mails mit großem Anhang zu löschen. Wir senden Ihnen die Willkommensmail nach 7 Tagen automatisch erneut zu.</p> <p>Es könnte auch sein, dass Ihre Mailadresse fehlerhaft in unserem System hinterlegt ist. Um diese Möglichkeit auszuschließen, wenden Sie sich bitte an Ihren Berater vor Ort.</p>
8	Wie oft sendet die ERGO Safe Drive App Daten?	Ihre Daten werden im Laufe Ihrer Fahrt gesendet, wenn die ERGO Safe Drive App Ihr Mobilfunknetz verwendet. Wenn Sie eine Übertragung über WLAN eingestellt haben, werden Ihre Daten gespeichert und erst übertragen, wenn Ihr Telefon das nächste Mal mit dem WLAN verbunden ist. Lesen Sie den Abschnitt „Einstellungen der Anwendung“, um diese Einstellungen zu ändern.
9	Was soll ich tun, wenn sich meine E-Mail-Adresse ändert?	Nachdem Sie Ihr ERGO Safe Drive-Benutzerkonto erstellt haben, können Sie die E-Mail-Adresse nicht mehr selbst ändern. Kontaktieren Sie Ihren Berater vor Ort oder wenden sich an unsere Service-Hotline 0800 3746 000.

10	Android: Warum bleibt das Symbol der ERGO Safe Drive App in der oberen Benachrichtigungsleiste sichtbar?	Die App läuft im Hintergrund, sodass unser Symbol immer sichtbar ist. Es gibt außerdem eine feste Benachrichtigung in Ihrem Pull-down-Menü, sodass Sie wissen, dass die App aktiv ist. Diese Benachrichtigungen können nur dann entfernt werden, wenn Sie das Anhalten der ERGO Safe Drive App erzwingen. Dies führt dazu, dass die App nicht mehr läuft, und verhindert, dass Ihre Fahrten aufgezeichnet werden.
11	Kann ich die ERGO Safe Drive App weiterhin verwenden, wenn ich das Telefon wechsle?	Ja. Nachdem Sie die App auf Ihr neues Telefon heruntergeladen haben, melden Sie sich einfach mit Ihrer bestehenden E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort an und alle Ihre Fahrdaten sind auf Ihrem neuen Telefon sichtbar.
12	Welche Auswirkungen hat die ERGO Safe Drive App auf den Akkuverbrauch meines Telefons?	Während einer Fahrt verbraucht die App eine Akkuleistung, die mit anderen Navigationsanwendungen vergleichbar ist. Der Verbrauch außerhalb von Fahrten ist zu vernachlässigen.
13	Welche Daten speichert die ERGO Safe Drive App und wo werden die Daten gespeichert?	Die App speichert standortbezogene Daten von Ihren Fahrten und verschlüsselt sie vor der Übertragung auf unsere Server. Sie können die Datenschutzerklärung der ERGO Safe Drive App in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser App einsehen.
14	Welches Betriebssystem unterstützt die Safe Drive App?	Die App erfordert ein iOS- oder Android-Smartphone mit dem Betriebssystem iOS 10.0 (oder höher) oder Android Version 6 Marshmallow (oder höher).
15	Wo bekomme ich Hilfe?	Wenn Sie Probleme bei der Registrierung in der App oder bei der täglichen Nutzung der App haben, helfen wir Ihnen gerne telefonisch unter 0800 3746-078 (kostenlos, Mo. bis Fr. von 9.00 bis 17.00 Uhr) oder schreiben Sie uns eine E-Mail an safedrive@ergo.de. Wenn Sie die App erfolgreich installiert und aktiviert haben, finden Sie bei Problemen Hilfe in der App unter dem Menüpunkt „Support/FAQ“.

## Fahrtaufzeichnung

	Frage	Antwort
16	Wie funktioniert die automatische Fahrtenerfassung?	Die ERGO Safe Drive App läuft im Hintergrund und wird automatisch aktiviert, wenn Sie eine Fahrt beginnen. Sie erkennt die schnellere und längere Bewegung von einem Punkt zum anderen. Die App erkennt, ob die Fahrt beendet ist, Sie an einer Ampel halten oder im Stau stecken.
17	Warum wurde meine Fahrt nicht oder nur teilweise aufgezeichnet?	Die ERGO Safe Drive App zeichnet eine Fahrt nicht auf, wenn Ihr Akkustand zu niedrig ist. Um dies zu ändern, können Sie die Akkuladegrenzene im Menü Einstellungen anpassen. Der Akkuladestatus muss mindestens 15% betragen. Technische Gegebenheiten können ebenfalls die Erfassung von Fahrten verhindern, wie z. B. der Verlust von GPS- oder Mobilfunkverbindungen. Es kann auch eine Weile dauern, bis Ihre Fahrt auf Ihrem Handy erscheint, je nachdem, ob Sie Ihr Mobilfunknetz oder WLAN für die Übertragung Ihrer Fahrten ausgewählt haben.
18	Was passiert, wenn eine Fahrt erfasst wird und ich nicht der Fahrer war?	Wenn Sie Mitfahrer waren oder ein anderes Verkehrsmittel benutzt haben, müssen Sie dies innerhalb von 72 Stunden nach Ende der Fahrt kenntlich machen. Sie müssen dazu in die Fahrtenliste gehen, auf die entsprechende Fahrt klicken und auf das Stift-Symbol tippen.
19	Welche Telefonfunktionen muss ich aktivieren, um eine Fahrt aufzuzeichnen?	GPS muss immer eingeschaltet sein, um die Fahrten aufzuzeichnen. Fahrten werden standardmäßig über mobile Daten hochgeladen. Diese Einstellung kann aber vom Benutzer auf WLAN-Nutzung geändert werden. Für die Aufzeichnung der Fahrten müssen Standort-, Bewegungs- und Benachrichtigungsdienste aktiviert sein.
20	Wie kann ich Informationen über das Fahrverhalten in der App erhalten?	Wenn Sie die App öffnen, sehen Sie sofort Ihre Gesamtwertung, wenn Sie bereits Fahrten aufgezeichnet haben. Mit dem Wischen nach rechts können Sie z. B. sehen, wie hoch Ihre Wertung in der Kategorie „Fahrweise“ ist. Sie haben auch die Möglichkeit, über die App alle einzelnen Fahrten einzusehen und jede Fahrt in Google Maps zu prüfen. So können Sie sehen, wo genau kritische Aktionen in Ihrem Fahrverhalten aufgezeichnet wurden.

21	Sollte ich die Standortdienste immer geöffnet haben?	Für den reibungslosen und zuverlässigen Betrieb der App muss GPS sowohl auf dem Smartphone als auch in der Anwendung aktiviert sein.
22	Gibt es eine Mindeststrecke oder -fahrzeit für die Berücksichtigung einer Fahrt?	Ja, um die Zuverlässigkeit der Ergebnisse zu optimieren, werden Routen mit einer Gesamtlänge von weniger als 500 Metern nicht berücksichtigt und nicht gewertet.
23	Was kann ich tun, wenn nicht alle Fahrten aufgezeichnet werden?	Es kann sein, dass Ihr Android Smartphone Berechtigungen der App deaktiviert, wenn Sie die App länger als einen Monat nicht aktiv geöffnet haben. Um dies zu vermeiden, müssen Sie die Option „App-Aktivität bei Nichtnutzung stoppen“ deaktivieren. Dann sollten Ihre Fahrten wieder zuverlässig aufgezeichnet werden. Bei einem Apple Smartphone müssen Sie ggf. die App wieder aktivieren.

## Bewertung

	Frage	Antwort
24	Wie werden die Ergebnisse berechnet?	<p>Ihre Gesamtwertung wird aus allen Fahrten berechnet, die mit der ERGO Safe Drive App aufgezeichnet wurden. Die Punktzahl für eine einzelne Fahrt richtet sich nach Ihrer Fahrweise (Beschleunigungs- und Bremsverhalten), der Geschwindigkeit, Ihrer Aufmerksamkeit (Ablenkung durch Smartphone-Nutzung während der Fahrt), der Tageszeit und der Dauer Ihrer Fahrt. Alle Werte reichen von 0 bis 100, wobei 100 die perfekte Punktzahl ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fahrweise</b> – Dieses Kriterium bewertet, wie stark Sie beschleunigen und bremsen. Eine gute Punktzahl zeigt an, dass Sie während Ihrer gesamten Fahrt vorausschauend und sicher fahren.</li> <li>• <b>Geschwindigkeit</b> – Dies Kriterium gibt an, wie angemessen und damit sicher Ihre Geschwindigkeit ist. Wenn Sie deutlich schneller fahren als andere, steigt Ihr Unfallrisiko – und Ihre Punktzahl sinkt.</li> <li>• <b>Aufmerksamkeit</b> – Dieses Kriterium misst die Nutzung des Smartphones während der Fahrt. Telefonate und jede physische Nutzung des Telefons während der Fahrt werden berücksichtigt. Denken Sie daran, dass die Nutzung eines Telefons während der Fahrt verboten ist. Wenn Sie Ihr Telefon benutzen müssen, sollte dies über eine Freisprecheinrichtung erfolgen. Achten Sie darauf, dass Sie beim Fahren immer die gesetzlichen Bestimmungen einhalten.</li> <li>• <b>Fahrdauer</b> – Hiermit wird das zusätzliche Risiko bewertet, dem Sie sich durch längeres Fahren aussetzen können. Es wird nicht gemessen, wie müde Sie persönlich sind. Um das Risiko zu verringern, wird empfohlen, dass Sie auf langen Fahrten Pausen einlegen, um Konzentrationsverlust oder Übermüdung zu vermeiden.</li> <li>• <b>Tageszeit</b> – Diese berücksichtigt die Tages- oder Nachtzeit, zu der Sie Ihre Fahrt beenden. Diese Punktzahl hat nichts damit zu tun, wie man fährt, sondern bezieht sich auf das Risiko, welches das Fahren zu dieser bestimmten Tageszeit darstellt. Beachten Sie, dass Nachtfahrten bis zu zehnmal riskanter sind als Fahrten am Tag. Daher beeinflussen Nachtfahrten Ihre Punktzahl.</li> </ul>
25	Warum sehe ich meine Punktzahl nicht, wenn eine Fahrt beendet ist?	Die App selbst berechnet die Punktzahl nicht. Ihre Fahrdaten werden an unseren Server gesendet, wo Ihre Werte berechnet werden. Je nach Dauer Ihrer Fahrt kann dies einige Sekunden oder etwas länger dauern. Sie erhalten Ihre Punktzahl früher, wenn Sie der App erlauben, Ihr Mobilfunknetz für die Übertragung Ihrer Fahrdaten zu verwenden. Die Verwendung von WLAN verzögert die Übertragung Ihrer Daten, bis Sie wieder mit einer WLAN-Quelle verbunden sind. Sie können im Menü Einstellungen dieser App wählen, ob Sie Ihr Mobilfunknetz oder WLAN verwenden möchten.
26	Bekomme ich einen Zuschlag, wenn ich schlecht fahre?	Für schlechtes Fahren wird kein Zuschlag erhoben.
27	Was passiert, wenn ich ohne mein Smartphone fahre?	Sie sind verpflichtet, alle Fahrten, die Sie mit Ihrem bei ERGO versicherten Auto unternehmen, zu erfassen. Wenn Sie Ihr Smartphone nicht dabei haben, wird die Fahrt nicht aufgezeichnet. Wenn Sie weniger als 5.000 km im Versicherungsjahr zurücklegen, haben Sie keinen Anspruch auf eine Erstattung.
28	Was passiert, wenn ich Bus, Bahn oder Straßenbahn etc. fahre?	Das ist kein Problem. Nach jeder aufgezeichneten Fahrt haben Sie die Möglichkeit, die Art der Fahrt innerhalb von 72 Stunden zu korrigieren. Das können Sie ganz einfach in der App machen.

29	Wie kann ich meine Punktzahl/Wertung verbessern?	Nach jeder Fahrt erhalten Sie nützliche Coaching-Tipps zur Verbesserung Ihres Fahrverhaltens. Wenn Sie diese befolgen, können Sie eine bessere Punktzahl erreichen.
30	Beeinflussen einzelne Aktionen (z. B. starke Beschleunigung oder Vollbremsung) den Gesamtfahrwert?	Eine einzige Vollbremsung beeinflusst Ihre Gesamtpunktzahl nicht negativ. Ein ständig hartes Bremsen und Beschleunigen hat jedoch einen spürbaren Einfluss auf die Gesamtpunktzahl.
31	Kann ich mein Smartphone während der Fahrt benutzen?	Die Nutzung des Telefons während der Fahrt erhöht das Fahrrisiko erheblich und reduziert die Punktzahl. Aus Gründen der Verkehrssicherheit und des optimalen Betriebs der Anwendung wird empfohlen, dass Sie Ihr Smartphone nicht während der Fahrt benutzen. Es ist außerdem verboten.

## Voraussetzungen

Frage	Antwort										
32	<p>Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, um eine Beitragerstattung am Jahresende zu erhalten?</p> <p>Voraussetzung für eine Rückerstattung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Baustein ERGO Safe Drive ist mindestens drei Monate in Ihre Kfz-Versicherung eingeschlossen.</li> <li>• Sie erfassen innerhalb des Versicherungsjahres mindestens 5.000 km mit der ERGO Safe Drive App.</li> <li>• Sie haben uns für Ihre Kfz-Versicherung ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt. Dies ermöglicht uns eine unkomplizierte Gutschrift der sich aus der Abschlussrechnung ergebenden Erstattung.</li> <li>• Sie haben mindestens 71 Punkte in der Gesamtwertung erreicht.</li> </ul>										
33	<p>Wie erhalte ich die Beitragerstattung?</p> <p>Wenn Sie die oben genannten Voraussetzungen erfüllen, können Sie bis zu 30% der gezahlten Jahresprämie zurückerhalten. Ihre Punktzahl (Wertung) bestimmt die genaue Höhe der Erstattung. Sie können in der Tabelle nachsehen wie viel Prozent Ihres Beitrags für die erzielte Punktzahl erstattet werden. Innerhalb des ersten Quartals nach der Hauptfälligkeit Ihrer Kfz-Versicherung erhalten Sie ein gesondertes Abrechnungsschreiben.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gesamtwertung von - bis</th> <th>Erstattung in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-70</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>71-75</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>76-80</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>81-100</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>	Gesamtwertung von - bis	Erstattung in %	0-70	0	71-75	10	76-80	20	81-100	30
Gesamtwertung von - bis	Erstattung in %										
0-70	0										
71-75	10										
76-80	20										
81-100	30										
34	<p>Ist es möglich, mehrere Fahrer in der App zu bewerten?</p> <p>Nein, nur die Fahrten des Versicherungsnehmers werden bewertet.</p>										
35	<p>Was muss ich vor Fahrtantritt beachten, damit die ERGO Safe Drive App funktioniert?</p> <p>Sie müssen Ihr Smartphone dabei haben, die ERGO Safe Drive App installiert haben und der App den Zugriff auf die Bewegungsdaten und GPS-Daten ermöglichen.</p>										
36	<p>Was ist zu beachten, wenn andere Personen mein Fahrzeug fahren?</p> <p>Denken Sie daran, nur die Fahrten aufzuzeichnen, bei denen Sie der Fahrer waren.</p>										
37	<p>Was passiert, wenn ich mehrere Fahrzeuge benutze?</p> <p>Wenn Sie mehrere unterschiedliche Pkw nutzen, müssen Sie darauf achten, dass nur die Fahrten mit dem versicherten Pkw in die Bewertung einfließen. Die ERGO Safe Drive App erkennt nur die Nutzung eines Fahrzeugs. Sie erkennt nicht, welches Fahrzeug genutzt wird und ob man Fahrer oder Beifahrer ist. Hierzu müssen Sie nach Ende einer Fahrt innerhalb von 72 Stunden die Fahrt einem Fahrzeug zuordnen oder sie kennzeichnen, dass Sie nur Beifahrer waren. Nach Ablauf dieser Frist wird die Fahrt dem versicherten Pkw zugeordnet und geht in die Bewertung des individuellen Fahrverhaltens ein. Daher müssen solche Fahrten in der App korrigiert werden.</p>										
38	<p>Ich habe ein neues Fahrzeug gekauft, kann ich die Daten in der App ändern?</p> <p>Wird ERGO Safe Drive bei einem Fahrzeugwechsel erneut vereinbart, kann die App ohne Neuregistrierung weiter genutzt werden.</p>										

# Datenschutz

	Frage	Antwort
39	Was macht ERGO mit den von mir erfassten Daten?	Wir analysieren die von uns gesammelten Daten, um uns ein Bild von Ihrem Fahrverhalten zu machen. Positives Fahrverhalten wird nach Ende des Versicherungsjahres mit einer Beitragserstattung belohnt.
40	Wer kann meine Fahrtinformationen einsehen?	Nur ERGO, Münchener Rück und The Floow – der Anbieter der App – haben Zugriff auf Ihre Fahrdaten. Ausführliche Informationen finden Sie in den Allgemeinen Sonderbedingungen und der Datenschutzerklärung.
41	Werden meine Daten an andere Unternehmen weitergegeben?	Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weiter, es sei denn, wir sind gesetzlich dazu verpflichtet oder Sie, unser Kunde, haben uns Ihre Zustimmung gegeben.
42	Wie sicher sind meine Daten?	ERGO ergreift alle geeigneten technischen, physischen, rechtlichen und organisatorischen Maßnahmen, um die Sicherheit Ihrer Daten zu gewährleisten, und hält sich an die geltenden Gesetze zum Datenschutz und zur Datensicherheit.
43	Welche Daten speichert die ERGO Safe Drive App und wo werden die Daten gespeichert?	Die ERGO Safe Drive App speichert standortbezogene Daten von Ihren Fahrten und verschlüsselt sie vor der Übertragung auf unsere Server. Sie können die Datenschutzerklärung zur ERGO Safe Drive App in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser App einsehen.
44	Wann werden meine personenbezogenen Daten gelöscht?	Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den Aufbewahrungsfristen, die in der ERGO Datenschutzrichtlinie festgelegt sind, die unter ergo.de verfügbar ist. In den meisten Fällen bedeutet dies, dass die über die App gesammelten Daten und personenbezogenen Daten 10 Jahre lang gespeichert werden. Maßgeblich ist der Zeitpunkt, ab dem Sie die App nicht mehr nutzen.

