

## Nur wenige zahlen per Smartphone

Bezahlen kann man nicht nur mit Bargeld oder mit der Karte, sondern auch mit dem Smartphone. Allerdings wird diese Möglichkeit nur wenig genutzt: Gerade einmal 3 Prozent der Girokontobesitzer nutzen die Bezahlfunktion ihres Telefons. Das zeigt eine repräsentative Umfrage des Meinungsforschungsinstituts Forsa im Auftrag des Marktwächterteams der Verbraucherzentrale Sachsen. Anders gesagt: 97 Prozent der Verbraucher verwenden ihr Smartphone nicht zum Bezahlen. Das heißt aber nicht, dass Verbraucher die meisten Einkäufe in bar bezahlen. So zahlen 64 Prozent regelmäßig auch mit einer Giro- oder Kreditkarte.

Bargeld besorgen sich die meisten Verbraucher nach wie vor am Geldautomaten: Rund 38 Prozent der befragten Girokontobesitzer geben an, mindestens einmal pro Woche Bargeld am Automaten abzuheben. Weitere 27 Prozent geben an, alle zwei Wochen Bargeld vom Automaten zu holen, 23 Prozent einmal pro Monat. Die Möglichkeit, sich Bargeld an Tankstellen oder Supermarktkassen zu besorgen, wird selten genutzt: 78 Prozent der Befragten haben an solchen Orten noch nie Geld abgehoben.

Für die Umfrage befragte Forsa vom 30. Oktober bis 3. November 2017 insgesamt 1008 Verbraucher.

### IN KÜRZE

#### Keine Extrakosten für Kreditkartenzahlung

**Frankfurt/Main.** Für Zahlungen mit Kreditkarte fallen künftig keine Extrakosten mehr an. Seit dem 13. Januar dürfen Händler hierfür keine zusätzlichen Entgelte mehr verlangen, erklärt die Verbraucherzentrale Hessen. Das gilt europaweit und auch für Zahlungsmittel wie Überweisungen und SEPA-Lastschriften.

Fordern Anbieter trotzdem weiterhin Entgelte, sollten Verbraucher dies nicht akzeptieren. Die Wettbewerbszentrale hat eine Beschwerdestelle eingerichtet, die online ([www.wettbewerbszentrale.de](http://www.wettbewerbszentrale.de)), per Brief (Wettbewerbszentrale, Postfach 2555, 61295 Bad Homburg) oder per E-Mail ([zahlungsentgelte@wettbewerbszentrale.de](mailto:zahlungsentgelte@wettbewerbszentrale.de)) erreichbar ist.

#### Einbußen nach Prozessor-Update

**Berlin.** Nachdem Microsoft Anfang des Monats Sicherheitsupdates als Reaktion auf gravierende Sicherheitslücken in Prozessoren bereitgestellt hat, nennt der Konzern Details zu den erwarteten Leistungseinbußen. In einem Blog-Eintrag schreibt Vizepräsident Terry Myerson, dass vor allem Nutzer von älteren Prozessoren unter Windows 7 und 8 betroffen sind. Mit älteren Intel-Prozessoren (fünfte Generation/Haswell) und Windows 10 müssten manche Nutzer teilweise mit Einbußen rechnen. Für die meisten Nutzer von Windows 7 und 8 und älteren Intel-Prozessoren (Haswell und älter) seien die Einbußen deutlich spürbar.

### ZAHLEN, BITTE!

#### Durchschnittlicher Wasserbedarf für die Produktion von einem Kilogramm folgender Produkte

Rindfleisch	15 415 Liter
Nüsse	9063 Liter
Schaf-/Ziegenfleisch	8763 Liter
Schweinefleisch	5988 Liter
Hühnerfleisch	4325 Liter
Eier	3265 Liter
Getreide	1644 Liter
Milch	1020 Liter
Obst	962 Liter
Gemüse	322 Liter

RND-Infografik, Quelle: Statista



Unkomplizierte Hilfe: Künftig könnten Schadenfälle von künstlichen Intelligenzen im Schnellverfahren abgewickelt werden.

FOTO: FOTOLIA

# Der vollautomatische Kfz-Sachverständige

Kfz-Versicherungen setzen künftig auf selbstlernende Software. Nach einer Panne können so finanzielle Schäden rasant beglichen sein, das wird Folgen für die Jobs in der Branche haben.

Von Carsten Hoefler

**D**er vollautomatische Kfz-Sachverständige hat keinen Namen – und er arbeitet sehr schnell: Schadenaufnahme und Kostenvoranschlag für die Reparatur binnen 30 Sekunden. Denn der Schaden wird nicht von einem Menschen begutachtet, sondern von künstlicher Intelligenz. Das britische Start-up Tractable hat eine selbstlernende Software entwickelt, die Autoschäden jeder Art analysieren kann. Autofahrer müssen nur noch Fotos der beschädigten Wagen an die Versicherung schicken – den Rest erledigt die Maschine.

„Wir haben die künstliche Intelligenz mit Millionen von Aufnahmen beschädigter Autos trainiert“, sagt Tractable-Verkaufschef Adrian Cohen. Der Autofahrer muss dabei kein Meisterfotograf sein. Die Software funktioniert unabhängig von Aufnahmebedingungen und Lichtverhältnissen.

Tractable ist auf diesem Feld keineswegs allein, Automatisierung ist in der Versicherungsbranche ein großer Trend. Geforscht und entwickelt wird an allen Ecken und Enden, von kleinen Start-ups bis zu Konzernen wie Allianz. So hat der Münchner Branchenriesen zwar noch nicht in Deutschland, aber in

Österreich eine „Allianz Schaden Express App“ im Einsatz.

Kunden in der Alpenrepublik können ihre Fotos per Handy wahlweise zur Dokumentation des Fahrzeugschadens in einem computeranimierten 3-D-Modell eingeben. „In diesem Fall erhält der Kunde innerhalb einer Stunde Rückmeldung zu den nächsten Schritten in der Schadenbearbeitung, etwa eine Re-



„Wo ein Mensch eine Entscheidung aufgrund von Bildern treffen kann, kann das auch die künstliche Intelligenz.“

Adrian Cohen,  
Tractable-Verkaufschef

paraturfreigabe“, sagt Emma Garriga, Abteilungsleiterin für „Advanced Business Analytics“ in der Allianz-Konzernzentrale.

Das Prinzip: „Wo ein Mensch eine Entscheidung aufgrund von Bildern treffen kann, kann das auch

die künstliche Intelligenz“, sagt Tractable-Manager Cohen. Bisher sind alleinige Entscheidungen durch Computer unüblich, in der Regel sind noch Sachbearbeiter in den Schadenabteilungen der Versicherer beteiligt. Und die haben eine Menge zu tun: Das Statistische Bundesamt prophezeite Anfang Dezember, dass die Zahl der Verkehrsunfälle 2017 erstmals die Marke von 2,6 Millionen überschreiten werde. Die endgültigen Zahlen liegen noch nicht vor.

Den Großteil der Verkehrsunfälle machen Blechschäden aus – Routinefälle für Versicherungen. In den kommenden Jahren wird der Einsatz künstlicher Intelligenz nach Einschätzung vieler Experten zum Standard werden, und nicht nur in der Kfz-Versicherung.

„Wir haben zwei Zielrichtungen: die künstliche Intelligenz zu verbessern und neue Anwendungen zu finden“, sagt Cohen. „Unsere Technologie lässt sich auch für andere Sparten der Versicherung nutzen. Ein Beispiel wäre die Dokumentation von Wasserschäden in der Gebäudeversicherung.“

Kombiniert mit „smart contracts“ – voll automatisierten Versicherungsverträgen – wird es in absehbarer Zukunft technisch möglich sein, dass eine Versicherung ihren Kunden nach einem Schaden binnen weniger Minuten Geld über-

weist, zumindest bei einfachen Standardschäden wie Parkrempeln.

Dabei geht es keineswegs nur um besseren Service für die Kunden. Im Schnitt fallen bei einer Versicherung drei Viertel ihrer Gesamtkosten für die Bezahlung und Bearbeitung der Schäden an, heißt es in einer Studie des Beratungsunternehmens Swiss Post Solutions und der Leipziger Versicherungsforen. Die „vollständige Dunkelverarbeitung“, also ohne menschliche Beteiligung, ist aber nach wie vor Ausnahme. „In vielen Fällen sind die

#### Zulassung wird ebenfalls digital

Einige Halter können die Stilllegung und Wiedergulassung ihrer Fahrzeuge inzwischen auch über das Internet erledigen. Wie das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) erläutert, gilt dies für alle Fahrzeuge, die seit dem 1. Januar 2015 zugelassen worden sind. Fahrzeugbesitzer melden sich dafür zunächst auf dem Portal der zuständigen Zulassungsbehörde an. Dafür muss der elektronische Personalausweis gescannt und die Fahrzeugdaten angegeben werden. Die Außerbetriebsetzung kostet so 5,70 Euro, die Wiedergulassung 12,50 Euro.

Technologie und das Prozess-Know-how heute schon vorhanden“, heißt es in der Untersuchung.

Daher stellen sich viele Versicherungsmitarbeiter besorgt die Frage: Und was wird aus mir? In der ersten großen Welle der Automatisierung in den Siebziger- und Achtzigerjahren des vergangenen Jahrhunderts fielen gerade Industriearbeiterjobs der „Rationalisierung“ zum Opfer.

Das vor vierzig Jahren weitverbreitete Schlagwort ist außer Gebrauch geraten, doch der rasante Fortschritt der Digitaltechnik wird in den nächsten Jahren auch Bürojobs überflüssig machen, glauben Unternehmen und Arbeitsmarktfachleute.

Die Meinungen in der Branche sind geteilt. „Ich glaube nicht, dass künstliche Intelligenz menschliche Arbeitskräfte ersetzen wird“, sagt Tractable-Verkaufschef Cohen. „Ich denke, dass Computer einfache repetitive Arbeitsgänge ersetzen können. In der Kfz-Versicherung können Computer die einfach gelagerten Schadenfälle übernehmen, und das ermöglicht den menschlichen Mitarbeitern, sich auf die komplexen Fälle zu konzentrieren.“ Doch ist die Kostensenkung ein Haupttreiber der technischen Innovation – „der kostengünstige Ersatz für menschliche Arbeit“, wie es in der Studie von SPL und Leipziger Versicherungsforen heißt.

## Wohin mit dem ganzen Zeug?

Nicht jedes Technik-Geschenk gefällt: Doch es gibt zahlreiche Möglichkeiten, sich davon zu trennen – auch gewinnbringend

Von Pauline Sickmann

Gar nicht benötigt, falsches Modell oder doppelt bekommen: Über manche Geschenke freut man sich nicht so richtig. Aber einfach wegwerfen kann und will man die ungewollten Kopfhörer, Smartphones oder Games auch nicht. Sinnvoller und gewinnbringender ist es, die Enttäu- schung einzugestehen oder die Geräte und Medien einfach gleich auf eigene Faust zu verkaufen.

Am besten ist es, dem Schenkenden zu gestehen, dass er mit dem Präsent nicht ins Schwarze getroffen hat. Das kostet zwar Überwindung, ist aber unkompliziert. Ist das Geschenk im Netz bestellt worden, kann man es innerhalb von 14 Tagen zurückgeben oder umtauschen, erklärt Kathrin Körber von der Verbraucherzentrale Niedersachsen. Mancher Onlineshop räumt seinen Kunden sogar freiwillig einen Monat Rückgaberecht ein.

Beim Kauf im Laden besteht zwar kein Rechtsanspruch auf Rückgabe, die Händler sind aber meist trotzdem kulant, wenn man den Kassenbon hat. Oft wird die Ware dann getauscht, oder es gibt einen Gutschein. Und einige stationäre Händler erstatten sogar den Kaufpreis.

Wer lieber verschweigen will, dass das Präsent eher ein Schuss in den Ofen war, sollte es verkaufen. Teils kostenlose Kleinanzeigen kann man zum Beispiel bei Ebay-Kleinanzeigen, Kalaydo, Shpock und auf vielen anderen Seiten schalten.

Die Seiten und Portale helfen auch erst einmal dabei, sich darüber zu informieren, welcher Preis für das jeweilige Produkt realistisch ist. Denn den Neupreis, den man für Technik online über Preissuchmaschinen herausfinden kann, wird man auf Kleinanzeigen-Seiten oder Online-Marktplätzen wie Ebay oder Amazon eher nicht erzielen. Bei Ebay kann man unter dem Menü-



Beim Kauf im Laden besteht zwar kein Rechtsanspruch auf Rückgabe, die Händler sind aber meist trotzdem kulant – wenn man den Kassenbon hat.

FOTO: DPA

punkt „Erweiterte Suche“ ein Häkchen bei „Beendete Angebote“ setzen und sieht so, mit welchem Preis frühere Auktionen beendet wurden.

Wer sein Geschenk im Netz verkaufen möchte, sollte sich zunächst

mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Seite auseinandersetzen, rät Körber. Denn teils werden Provisionen berechnet, die den Verkaufsgewinn schmälern. Beim Erstellen einer Anzeige oder eines Angebots sollte man das Produkt genau beschreiben, über Versandkosten informieren und als Privatverkäufer die Gewährleistung ausschließen.

Der Weg, seine ungewollten Geräte über spezielle Ankaufportale wie Clevertronic oder Rebuy loszuschlagen, birgt Risiken, sagt Simone Vintz von der Stiftung Warentest. Wenn die Ware überhaupt angenommen wird, müssen Kunden gegebenenfalls Preisabschläge hinnehmen. „Das liegt daran, dass diese Portale für gebrauchte Waren gedacht sind und nicht für Neuware.“

Natürlich ist es auch möglich, interessierten Bekannten oder Verwandten die Geräte zu schenken oder zu verkaufen oder sie per Zei-

tungsannonce anzubieten. „Letztendlich ist der Verkaufskanal Geschmackssache“, findet Oliver Buttler von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg.

Angst vor dem Finanzamt müssen Privatleute beim Verkauf nicht haben, sagt Buttler. Wer einmalig Neuware verkauft, gilt nicht als gewerblicher Händler. Nur wer regelmäßig neuwertige Ware verkauft und dabei Gewinne erzielt, kann ins Visier des Finanzamtes geraten.

Wer nicht unbedingt Bares für sein Geschenk haben möchte, kann auch Tauschbörsen nutzen. Neben größeren Portalen wie Die Tauschbörse oder Bambali.de gibt es auch regionale Tauschbörsen – zum Beispiel Gruppen in sozialen Netzwerken wie Facebook.

Natürlich lässt sich Technik auch spenden oder verschenken: Viele Jugendeinrichtungen sind ebenso dankbar wie Sozialkaufhäuser oder Geflüchtetenprojekte.