

Bund der Versicherten e. V., Gasstr. 18 – Haus 4, 22761 Hamburg

## **Per Email**

Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz  
10115 Berlin

15. März 2019

## **Stellungnahme des Bund der Versicherten e. V. (BdV) zur Veranstaltung des BMJV**

**„Cyber-Risiken erkennen – Verbraucher versichern!“**

**am 18. März 2019**

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für die Möglichkeit, zum oben genannten Veranstaltungs-Thema Stellung zu nehmen. Als gemeinnützige Verbraucherschutzorganisation auf dem Gebiet der privaten Versicherungen mit ca. 50.000 Mitgliedern begrüßen wir diese.

## **Inhalt**

<b>1</b>	<b>Vorbemerkung und grundsätzliche Ausführungen</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Welche Absicherung über Versicherungsprodukte gibt es für Verbraucher?</b>	<b>4</b>
2.1	Klassische Versicherungsprodukte .....	4
2.1.1	Privathaftpflichtversicherung .....	4
2.1.2	Rechtsschutzversicherung.....	6
2.1.3	Hausratversicherung.....	7

2.2	Internetversicherungsprodukte bzw. private Cyber-Policen.....	8
2.2.1	„Ältere“ Internetversicherungsangebote .....	8
2.2.2	Neue private Cyber-Policen.....	10
2.3	Absicherung ohne eigenen Versicherungsschutz .....	17
<b>3</b>	<b>Den Einzelverbraucher treffende Cyberrisiken</b>	<b>18</b>
3.1	Haftpflichtrisiko .....	18
3.2	Schadenrisiken .....	19
3.2.1	Beschädigung eigener Hard- oder Software .....	19
3.2.2	Datenmissbrauchsrisiko .....	19
3.2.3	Online angebahnter Waren- und Versandhandel .....	20
3.3	Cyber-Mobbing.....	20
3.4	Veröffentlichung persönlicher Daten .....	21
3.5	Verletzung von Urheberrechten .....	21
<b>4</b>	<b>Absicherung gegen vorgenannte Cyberrisiken</b>	<b>22</b>
4.1	Notwendigkeit einer Absicherung .....	22
4.2	Empfehlenswerte Art der Absicherung .....	24
4.3	Geeignetheit der am Markt erhältlichen Cyberpolicen.....	25
<b>5</b>	<b>Schlussbetrachtung und Forderungen aus Verbraucherschutzsicht</b>	<b>25</b>

## 1 Vorbemerkung und grundsätzliche Ausführungen

Einige Versicherer bieten seit geraumer Zeit sogenannte “Internetschutzbriefer oder private „Cyberpolicen“ für Verbraucher an. Dieses Marktverhalten ist dadurch motiviert, dass vermehrt Vorfälle sogenannter Cyberkriminalität und anderer mutmaßlich Internet-basierter Rechtsverstöße gemeldet werden.

Die deutschen Polizeibehörden haben im Jahr 2017 rund 86.000 Fälle von „Cybercrime“ im engeren Sinne registriert, vier Prozent mehr als im Vorjahr. Der entstandene, quantifizierbare Schaden durch Computerbetrug steigerte sich auf 71,4 Millionen Euro (2016: 50,9 Mio. Euro). Rund 252.000 Straftaten wurden mit dem Tatmittel „Internet“ begangen.

1.425 Fälle von Phishing im Onlinebanking wurden aufgedeckt mit einem durchschnittlichen Schaden von 4.000 Euro pro Fall<sup>1</sup>. Diese Zahlen erscheinen vergleichsweise niedrig. Sie bilden jedoch nur die polizeilich bekanntgewordenen Fälle und eben nicht das Dunkelfeld ab. Die wirklichen Fall- und Schadenszahlen dürften um ein Vielfaches höher liegen.

Straftaten wie der Diebstahl von Online-Identitäten und Passwörtern, Onlinebetrug mit Waren- und Dienstleistungen sowie Angriffe sogenannter Schadsoftware kommen in Deutschland der WISIND-Studie<sup>2</sup> zufolge wesentlich häufiger vor als angenommen. Allein das Abfangen von Passwörtern und persönlichen Daten, das sogenannte Phishing, verursacht laut WISIND-Schätzung einen etwa um Faktor 50 höheren Schaden, als Zahlen zu angezeigten Straftaten in dem Bereich vermuten lassen. Die Befragungsdaten aus dem Sommer 2014 lassen den Schluss zu, dass jeder fünfte Verbraucher Opfer von Internetkriminalität wurde. Gemäß dieser Studie kam es pro Jahr zu rund 14,7 Millionen Internetstraftaten und Privatpersonen in Deutschland entstand nach WISIND-Berechnungen zufolge pro Jahr ein Schaden von rund 3,4 Milliarden Euro. Diese Zahl dürfte heute noch deutlich höher liegen. Jeder Privatperson gehen danach rechnerisch jährlich elf Euro durch Identitätsdiebstahl und zehn Euro durch Phishing verloren. Etwa sieben Euro Schaden entstehen ihr durchschnittlich durch Waren- und Dienstleistungsbetrug, rund 15 Euro Schaden entstehen in Folge von Schadsoftwarebefall.

Nutzer in Deutschland empfangen weltweit die größte Anzahl bedrohlicher Spam-Nachrichten, E-Mails mit kompromittiertem Anhang oder Links zu gefährlichen Webseiten. Deutschland ist damit beim Empfangen gefährlicher Nachrichten mittlerweile zum dritten Mal in Folge Weltmeister<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Bundeslagebericht Cybercrime 2017 des Bundeskriminalamts (BKA).

<sup>2</sup> Kernergebnis Forschungsprojekt „Wirtschaftswissenschaftlicher Sicherheitsindikator für Deutschland“ (WISIND) 2015 – Deutsche Institut für Wirtschaftsforschung (DIW Berlin) gemeinsam mit dem Brandenburgischen Institut für Gesellschaft und Sicherheit (BIGS); Projektzeitraum: 01/2012 – 03/2015.

<sup>3</sup> So landeten in den Jahren 2015, 2016 und 2017 die meisten E-Mails, in denen der Anti-Virus-Alarm von Kaspersky Lab anschlug, auf deutschen Konten: <https://www.kaspersky.de/blog/anlaufstelle-fur-gefaehrlichen-spam-deutschland-zum-dritten-mal-in-folge-weltmeister/15913/> (abgerufen am 15. März 2019).

## **2 Welche Absicherung über Versicherungsprodukte gibt es für Verbraucher?**

Jeder Verbraucher kann betroffen sein. Um eine Bewertung über die Sinnhaftigkeit einzelner Versicherungslösungen vornehmen zu können, erfolgt eine Beschreibung des aktuell auf dem Markt erhältlichen Versicherungsschutzes im Bereich der Cyberrisiken.

Zur Bearbeitung der Fragestellungen haben wir uns diverser Tarifvergleichsprogramme bedient sowie auf frei zugängliche Versicherungsbedingungen einzelner Anbieter zurückgegriffen. Eine Nennung einzelner Tarife erfolgt hier bewusst nicht, da

1. kein Marktstandard festzustellen ist, so dass die folgenden Darstellungen und Gegenüberstellungen lediglich einen beispielhaften Charakter haben und
2. beabsichtigt der BdV mit dieser Stellungnahme nicht, Werbung für oder gezielt gegen einzelne Tarife zu erzeugen, sondern einen anbieter- und tarifneutralen Marktüberblick zu liefern.

### **2.1 Klassische Versicherungsprodukte**

Zunächst wollen wir erörtern, was die klassischen Versicherungsangebote zur Absicherung privater Schäden im Online-Bereich bieten. Das sind hier die Privathaftpflicht-, die Rechtsschutz- und die Hausratversicherung.

#### **2.1.1 Privathaftpflichtversicherung**

Die Privathaftpflichtversicherung reguliert Schäden, die bei Dritten durch Onlinekommunikation entstehen, wenn ein Internetnutzer (nicht vorsätzlich) Daten verschickt, die z. B. Viren, Trojaner oder andere Schadsoftware enthalten. Diese Absicherung ist mittlerweile Standard am Markt, da eine solche Regelung in den Musterbedingungen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) vorgesehen ist<sup>4</sup>. Danach besteht die Verpflichtung für Versicherungsnehmer, ihre Daten durch Maßnahmen wie Virens Scanner und Firewall selbst zu schützen:

---

<sup>4</sup> AVB PHV Musterbedingungen des GDV: A1-6.16 Übertragung elektronischer Daten.

*Versichert ist die gesetzliche Haftpflicht des Versicherungsnehmers wegen Schäden aus dem Austausch, der Übermittlung und der Bereitstellung elektronischer Daten, z. B. im Internet, per E-Mail oder mittels Datenträger.*

*Dies gilt ausschließlich für Schäden aus*

*(1) der Löschung, Unterdrückung, Unbrauchbarmachung oder Veränderung von Daten (Datenveränderung) bei Dritten durch Computer-Viren und/oder andere Schadprogramme;*

*(2) der Datenveränderung aus sonstigen Gründen sowie der Nichterfassung und fehlerhaften Speicherung von Daten bei Dritten und zwar wegen*  
*- sich daraus ergebender Personen- und Sachschäden, nicht jedoch weiterer Datenveränderungen sowie*  
*- der Kosten zur Wiederherstellung der veränderten Daten bzw. Erfassung/korrekturer Speicherung nicht oder fehlerhaft erfasster Daten;*

*(3) der Störung des Zugangs Dritter zum elektronischen Datenaustausch [...]*

Jedoch gibt es für Schäden aus dem Austausch, der Übermittlung und Bereitstellung elektronischer Daten Unterschiede beim Geltungsbereich und der Versicherungssumme. Es besteht teilweise nur Versicherungsschutz, soweit Haftpflichtansprüche oder Vermögensschäden in europäischen Staaten und nach dem Recht europäischer Staaten geltend gemacht werden. Auch wird für diese Fälle zum Teil die Versicherungssumme auf bestimmte, niedrigere Summen je Versicherungsfall begrenzt, die dann in einigen Fällen auch die Höchstersatzleistung pro Versicherungsjahr darstellen. Die Bandbreite solcher Summenbegrenzung ist höchst unterschiedlich und kann z. B. 50.000, 300.000 oder 500.000 Euro, aber auch eine, drei oder fünf Millionen Euro betragen. Für Schadenfälle außerhalb der EU oder des EWR-Raums gibt es manchmal zusätzliche Summenbegrenzungen.

Die Privathaftpflichtversicherung wirkt außerdem wie eine Rechtsschutzversicherung. Sie übernimmt die Abwehr unberechtigter Ansprüche, ggf. auch vor Gericht.

### 2.1.2 Rechtsschutzversicherung

Umfangreichen Schutz für Risiken, die sich im Onlinebereich ergeben, bietet bereits die eine Privatrechtsschutzversicherung, z. B. beim Streit um einen Onlinekauf oder bei Identitätsmissbrauch.

Viele Tarife beinhalten zusätzlich einen **weltweiten** Internetvertragsrechtsschutz mit bestimmten festgelegten Versicherungssummen für die Wahrnehmung rechtlicher Interessen aus Verträgen, die über das Internet abgeschlossen wurden. Die Summen fallen dabei sehr unterschiedlich aus und weisen eine große Bandbreite auf. Viele Tarife sehen eine Deckungssumme von 100.000 Euro vor, manche auch zwischen 200.000 und 500.000 Euro. Bei einigen wenigen Tarife ist die Deckungssumme unbegrenzt oder liegt bei nur 30.000 Euro.

Teilweise besteht darüber hinaus auch Rechtsschutz bei Schädigung der Onlinereputation oder Identitätsmissbrauch für die Geltendmachung von Schadensersatz- und Unterlassungsansprüchen im Zusammenhang mit der privaten Internetnutzung. Als Schädigung der Onlinereputation gilt die Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts – z. B. durch beleidigende Äußerungen oder kompromittierende Bilder bzw. Videos in sozialen Netzwerken, Blogs. Vereinzelt gelten hier Entschädigungsgrenzen – z. B. bis maximal 1.000 Euro. Ein Identitätsmissbrauch ist die ungenehmigte und in Schädigungsabsicht erfolgte Verwendung von Identifizierungselementen (wie Telefonnummer, Postadresse, Personalausweis) oder Identitätsauthentifizierungselementen (wie Login-Daten, Passwörtern, E-Mail-Adressen).

Das Vorgehen gegen Abmahnungen bei (behaupteten) Urheberrechtsverletzungen ist regelmäßig in Rechtsschutzversicherungen ausgeschlossen. Selten sind auch die Kosten und der Rat eines Rechtsanwaltes bis zu einer niedrigen Summe – z. B. 120 Euro wegen eines behaupteten Urheberrechtsverstoßes – mitversichert.

Bei bewussten Urheberrechtsverletzungen beispielsweise durch das illegale Herunterladen oder öffentliche Zugänglichmachen von Musik oder Filmen springt keine Versicherung ein. Auch neuartige Internetversicherungen bieten hier keinen Schutz.

### 2.1.3 Hausratversicherung

Viele Hausratpolicen zahlen, wenn z. B. „Cyberkriminelle“ Geld von den Bankkonten der Verbraucher abbuchen. Die meisten Versicherungsverträge sehen auch die Übernahme der Kosten zur Wiederherstellung privater Daten entsprechend den GDV-Musterbedingungen zur Hausratversicherung vor.

#### **Schäden durch Phishing, Pharming und Skimming**

Oftmals sind Vermögensschäden bei Onlinebetrug durch Phishing oder zumindest beim privaten Onlinebanking bis zu einem Höchstbetrag (oder selten bis zu einem bestimmten Prozentsatz der Versicherungssumme) mitversichert. Solche Absicherungen gehören klassischerweise eigentlich nicht in die Hausratversicherung, da keine Schäden an Hausratgegenständen selbst abgesichert werden. Die Höchstsummen variieren hier zwischen 500 und 4.000 Euro – oftmals pro Versicherungsfall. Teilweise sind aber auch Jahreshöchstbeträge eingezogen, wobei wenige Versicherer nur dann einspringen wollen, wenn nicht ein anderer für den Schaden aufkommt. Sehr wenige Tarife sehen auch zusätzlich Leistungen bei Schäden durch Pharming und Skimming bis zu festgelegten Höchstbeträgen vor.

#### **Kosten zur Wiederherstellung privater Daten**

Der Ersatz von Datenrettungskosten ist in Hausratversicherungen mitversichert und damit Marktstandard. Der GDV hat hierzu eine Musterklausel als Zusatzvereinbarungsmöglichkeit zur Hausratversicherung formuliert<sup>5</sup>. Versichert sind danach die infolge eines Versicherungsfalls am Versicherungsort tatsächlich entstandenen notwendigen Kosten für technische Wiederherstellung von elektronisch gespeicherten Daten und Programmen. Dies gilt in der Regel nach den Bedingungswerken der Anbieter nur dann, wenn diese **ausschließlich** für die private Nutzung bestimmt sind. Eine Wiederbeschaffung gilt dabei nicht als Wiederherstellung. Voraussetzung ist, dass die Daten durch eine Substanzbeschädigung des Datenträgers, auf dem sie gespeichert waren, verloren gegangen, beschädigt oder nicht mehr verfügbar sind. Ersetzt werden auch die Kosten einer versuchten technischen Wiederherstellung.

---

<sup>5</sup> Was kann zusätzlich zu den Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen (VHB 2016) Quadratmetermodell vereinbart werden? – Musterbedingungen des GDV (Stand: 26.05.2017): PK 7112 (16) – Datenrettungskosten.

Zu berücksichtigen ist hier allerdings, dass mit dieser Klausel nicht ein spezielles, neuartiges Cyberrisiko abgesichert wird. Es geht hier um Schädigungen durch die klassischen in der Hausratversicherung versicherten Gefahren.

Meistens ist die Kostenerstattung begrenzt. Manche Anbieter sehen eine Beschränkung auf einen bestimmten Prozentsatz – z. B. auf ein, zwei oder drei Prozent – der Versicherungssumme vor. Teilweise ist die Erstattung zusätzlich noch in der Höhe begrenzt auf z. B. 1.000 Euro. Die Mehrzahl der Tarife sieht eine summenmäßige Begrenzung vor. Hier ist die Bandbreite besonders groß: Die niedrigste Entschädigungsgrenze liegt bei 100 und die höchste bei 10.000 Euro. Dazwischen gibt es Beschränkungen zwischen 1.000 und 5.000 Euro, teilweise mit Selbstbeteiligungen je Versicherungsfall.

## **2.2 Internetversicherungsprodukte bzw. private Cyber-Policen**

Eine erste Analyse der Zeitschrift Ökotest zu Internetversicherungen aus Juni 2015, die u. a. elf Angebote für Privatpersonen umfasste, fiel recht nüchtern aus: „Vollschutz nirgendwo“<sup>6</sup> war das Fazit. Getestet wurden vor allem spezielle Rechtsschutz- und Vermögensschadenpolicen (auch mit Serviceleistungen) sowie Kombinationstarife. Finanztest urteilte im April 2017 über drei Internet-Rechtsschutzpolicen – „Statt Spezialversicherungen empfehlen wir eher Rechtsschutz für On- und Offline“<sup>7</sup>.

### **2.2.1 „Ältere“ Internetversicherungsangebote**

Viele der von Ökotest und Finanztest ausgewerteten speziellen Internetversicherungsprodukte sind weiterhin auf dem Markt zu finden. Unsere Analyse dieser Angebote hat ergeben: Einige wenige Mehrleistungen können diese speziellen Internetpolicen je nach Tarif und Leistungsumfang gegenüber den oben dargestellten, klassischen Policen bieten. Jedoch sind viele Leistungskomponenten der privaten Cyberpolicen auch in leistungsstarken Privathaftpflicht-, Rechtsschutz- und Hausratpolicen integriert oder als Zusatzbaustein vereinbar.

---

<sup>6</sup> Öko-Test 06/2015: „Internetversicherungen Vollschutz nirgendwo“.

<sup>7</sup> Finanztest 04/2017: „Den eigenen Ruf schützen“.



**Manchmal mitversichert:**

- Rechtsschutz für unrechtmäßige Abbuchungen vom Bankkonto/Kreditkarte oder Internetguthaben oder durch den eigenen Provider
- Rechtsschutz für Verluste bei Internetkäufen
- Rechtsschutz für die Verletzung von Persönlichkeitsrechten mittels Online-Medien

In diesen Fällen wird aktiver Rechtsschutz zur Erstattung einer Strafanzeige z. B. bis zu 1.000 Euro bei einigen Anbietern gewährt.

**Häufig mitversichert:**

Bei der Mehrzahl dieser Angebote ist Schadensersatz für Verluste bei Internetkäufen in unterschiedlicher Form abgedeckt, wie z. B.

- Schäden beim Kauf von Sachen, weil diese nicht geliefert wurden oder von der Beschreibung erheblich abwichen sowie bei Identitätstäuschung beim Verkauf von Sachen. Der Ersatz für die Erstattung des Kaufpreises ist begrenzt auf 3.000 Euro pro Schadenfall und pro Jahr auf 10.000 Euro.
- Kaufpreiserstattung bei Nichtlieferung oder Ausgleich finanzieller Nachteile bei nicht konformer Lieferung, begrenzt auf drei Fälle und bis 5.000 Euro pro Jahr.

Auch bieten die meisten dieser Anbieter einen Service bei Verletzung von Persönlichkeitsrechten, der recht unterschiedlich ausfällt, wie z. B.

- Kosten für Maßnahmen zur Löschung von reputationsschädigenden Internetinhalten werden bis 100 Euro pro Fall und bis 1.000 Euro pro Jahr übernommen.
- Es wird noch zusätzlich telefonische, psychologische Hilfe gegen Cybermobbing in „angemessenen Umfang“ gewährt.
- Unterstützung erfolgt bei der Löschung unberechtigt verwendeter Daten sowie mit einer 24-Stunden-Notfall-Hotline bei Identitätsdiebstahl und Online-Monitoring gegen Datenmissbrauch.

Darüber hinaus gab es schon in den ersten Internetversicherungen je nach Tarif, Umfang und Versicherungsart teilweise noch weitere Mehrleistungen.

**Subsidiaritätsprinzip:** Internetpolicen leisten in der Regel nachrangig, also nur dann, soweit keine anderen, eigenen oder fremden Versicherungsverträge eingreifen.

### 2.2.2 „Neue“ private Cyber-Policen

Seit 2017 sind einige neue private Cyber-Policen – auch mit weiteren Leistungsbausteinen – auf den Markt gekommen. Diese haben wir ausgewertet und analysiert. Ein Vergleich dieser Produkte ist schwierig, da die Angebote (oftmals) recht unterschiedlich sind. Musterbedingungen des GDV, die einen Marktstandard abbilden, gibt es nicht.

In der Regel trifft den Versicherungsnehmer die Obliegenheit durch Sicherheitsmaßnahmen und/oder Sicherheitstechniken seine Daten und/oder Dateien zu schützen – z. B. durch eine Firewall oder einen Virenschanner. Diese Maßnahmen müssen dem Stand der Technik entsprechen und regelmäßige Updates gefahren werden. Ohne entsprechende Maßnahmen ist in der Regel kein Versicherungsschutz gegeben. Teilweise schreibt der abgeschlossene Versicherungstarif einen explizit zu verwendenden Virenschanner vor.

Folgende Leistungsbestandteile in Cyber-Policen konnten wir vergleichend gegenüberstellen:

#### **Online-Einkäufe**

Schäden aus Onlinekäufen sind in unterschiedlicher Ausprägung mitversichert. Versichert sind über das Internet gekaufte Waren. Versicherungsschutz besteht für die Nicht- oder Falschlieferung der versicherten Ware sowie für den Fall, dass die Ware beschädigt oder zerstört beim Verbraucher als Käufer ankommt. Der Betrag muss in der Regel in einem Zahlungsvorgang vollständig bezahlt werden (Ratenkäufe sind damit ausgeschlossen).

Versichert sind z. B.

- Waren mit einem Wert zwischen 50 und 3.000 Euro bei einer Höchstentschädigung innerhalb eines Versicherungsjahres von 3.000 Euro, wobei pro Versicherungsjahr z. B. nur ein oder höchstens zwei Fälle geltend werden können;
- Waren ohne Werthöchstgrenzen, allerdings mit Höchstentschädigungsgrenzen je Versicherungsfall von 10.000 oder 15.000 Euro begrenzt auf zwei Versicherungsfälle pro Jahr.

Vereinzelt sehen Tarife hier nur Serviceleistungen in Form von Vorsorge und Monitoring über ein Online-Schutz-Radar vor.

### **Ausschlüsse u. a.:**

- Ausgeschlossen vom Versicherungsschutz sind bestimmte Kaufverträge z. B. über Bargeld, Briefmarken oder auch Pflanzen und Tiere oder Kraft- Luft und Wasserfahrzeugen sowie Teilzahlungsgeschäfte.
- Auch besteht häufig kein Versicherungsschutz, soweit eine Entschädigung aus einem anderen Versicherungsvertrag beansprucht werden kann.
- Manchmal sind Leistungen ausgeschlossen, soweit andere vom Versicherungsnehmer eingeschaltete Dienstleister (z. B. Online-Bezahlsysteme) zum Ersatz verpflichtet sind.
- Es besteht kein weltweiter Versicherungsschutz, sondern nur insoweit der Verkäufer seinen Sitz innerhalb der EU oder im EWR-Raum hat.

Voraussetzung für die Leistung ist oft, dass die versicherte Person nachweislich die Rechte, die ihr gesetzlich oder vertraglich zustehen (insbesondere Widerruf und Gewährleistungsrechte), in Anspruch genommen haben.

### **Online-Verkäufe**

Versicherungsschutz besteht, wenn der Verbraucher als Verkäufer einen privaten Zwecken dienenden Kaufvertrag über ein Online-Portal (Online-Shop, Online-Versteigerungsportal) mit einem Dritten abgeschlossen hat und sein Vertragspartner den Vertrag in der Absicht geschlossen hat, sich einen rechtswidrigen Vermögensvorteil zum Nachteil der versicherten Person zu verschaffen. So oder ähnlich lauten die vergleichbaren Formulierungen der Anbieter.

Die Höchstentschädigungsgrenzen und die Ausschlüsse entsprechen denen beim Onlinekauf.

Vereinzelte Tarife sehen auch hier nur Serviceleistungen in Form von Vorsorge und Monitoring über ein Online-Schutz-Radar vor.

Voraussetzung für die Leistung ist vielfach, dass die versicherte Person nachweislich ihre gesetzlich zustehenden Rechte in Anspruch genommen hat, um die gelieferte Ware vom vermeintlichen Käufer zurückzubekommen und der vermeintliche Käufer dieser Aufforderung nicht nachgekommen ist.

### **Identitätsdiebstahl und Datenmissbrauch sowie Online-Banking**

Versichert ist der Missbrauch z. B. von Kredit-, Bank- oder sonstigen Debitkarten (wie EC-Karten) bei Abhebungen an Geldausgabeautomaten oder beim bargeldlosen Bezahlen von

Waren und Dienstleistungen. Auch der Missbrauch von Kartennummern bei Bezahlvorgängen (auch im Internet) und beim Online-Banking oder bei der Nutzung sonstiger Online-Bezahlsysteme (E-Payment) mit Bank-Funktion ist teilweise in gewissen Grenzen abgesichert.

Insbesondere sind hier Schäden durch Phishing abgedeckt, aber auch Schäden infolge von Pharming oder Skimming sind teilweise mitversichert.

Der Versicherer leistet meistens insoweit, als der versicherten Person trotz Erfüllung aller ihr obliegenden Pflichten aus ihrem Vertrag mit dem Zahlungs- oder Online- Dienstanbieter ein Vermögensschaden verbleibt und kein anderweitiger Versicherungsschutz für den verbliebenen Schaden besteht, insbesondere eine vertraglich mit dem Kreditkarten-, Zahlungs- oder sonstigen Geldinstitut vereinbarte Selbstbeteiligung der versicherten Person nach einem Daten-/Identitätsmissbrauch.

Die Höchstentschädigungsgrenzen fallen je nach Anbieter und Tarif unterschiedlich aus. Beispielsweise beträgt diese für alle Versicherungsfälle innerhalb eines Versicherungsjahres 10.000 oder 15.000 Euro, zum Teil begrenzt auf eine bestimmte Anzahl von Fällen – z. B. zwei oder drei pro Versicherungsjahr.

### **Wiederbeschaffungskosten von Zahlungskarten und Identitätsdokumenten**

Versichert sind meistens die Wiederbeschaffungskosten von persönlichen und privaten Zahlungskarten (z. B. EC-Karte, Kreditkarte, Debitkarte) und Identitätsdokumenten (z. B. Personalausweis, Reisepass oder Führerschein).

Die Höchstentschädigung innerhalb eines Versicherungsjahres beträgt z. B. in einem Tarif „nur“ 250 Euro, teilweise begrenzt auf zwei Fälle pro Kalenderjahr: Andere Tarife sehen eine Begrenzung auf 10.000 oder 15.000 Euro je Versicherungsfall begrenzt auf zwei Fälle je Versicherungsjahr vor.

### **Datenrettung**

Datenrettungskosten für Daten und/oder Dateien, die z. B. durch eine Online-Attacke/einen Virenbefall verlorengegangen oder beschädigt worden, werden in der Regel bis zu einem festgelegten Betrag übernommen. Grenzen liegen hier zwischen 750 und 2.000 Euro. Einige Tarife übernehmen lediglich die Kosten für die von ihnen beauftragten Dienst-

leister zur Datenrettung bis 500 Euro, aber nur für einen Schadenfall in drei Kalenderjahren und ziehen bei Smartphones und Tablets eine Selbstbeteiligung von 50 Euro je Versicherungsfall ab.

### **Psychologische Beratung bei Cybermobbing**

Cybermobbing ist z. B. die rechtswidrige Verbreitung von Bildern oder Texten im Internet durch einen Dritten (z. B. in sozialen Netzwerken, Sprachübermittlungsdiensten, Blogs) eine Person in ihrer Privatsphäre betreffend, die in der Absicht erfolgt, diese zu diffamieren, zu belästigen, zu bedrohen oder zu nötigen. Hierzu gehört auch die unbefugte Nutzung der virtuellen Identität der versicherten Person zum Zwecke des Cybermobbings gegenüber einem Dritten. Teilweise ist nur Hilfe bei schwerwiegendem Cybermobbing mitversichert.

Wird ein Versicherungsnehmer oder eine versicherte Person Opfer von Cybermobbing, organisiert der Versicherer teilweise z. B. eine telefonische, psychologische Erstberatung durch einen Psychologen, wobei diese einmal oder bis zu drei Stunden pro Versicherungsjahr in Anspruch genommen werden kann. An einer daran anschließenden psychologischen Behandlung beteiligt sich der Versicherer ggf. mit maximal 300 Euro pro Kalenderjahr. Andere Tarife erstatten 500 Euro je Versicherungsfall für eine psychologische Beratung durch einen Diplom-Psychologen oder Psychotherapeuten. Einige Tarife stellen Opfern von Cybermobbing auf ihren Wunsch lediglich den Kontakt zu einem Psychologen her und leiten eine psychologische Akutintervention für die betroffenen Personen ein.

Nicht versichert sind dabei zum Teil Fälle des Mobbings in Printmedien, Fernsehen, Radio, deren elektronischen Ablegern sowie elektronischen Presseerzeugnissen oder solche Fälle, die durch die Presse verursacht werden.

### **Rechtliche Beratung bei Cybermobbing**

Schädigt jemand den Ruf des Versicherungsnehmers oder wird dieser Opfer von Cybermobbing helfen manche Tarife mittels telefonischer, anwaltlicher Erstberatung und übernehmen die Kosten für ein telefonisches, juristisches Erstberatungsgespräch. Dies aber nur, sofern es vom Versicherer vermittelt wurde. Pro Versicherungsjahr sind dann z. B. bis zu drei Erstgespräche versichert. Bei weitergehenden Bedarf vermittelt der Versicherer einen Rechtsanwalt. Andere Tarife hingegen übernehmen bei Cybermobbing die Kosten der anwaltlichen Erstberatung im Umfang des Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes (RVG). Wiederum andere Tarife sehen keine Leistung hierfür vor.

### **Software-Wiederherstellungskosten nach Cyberangriff**

Nach Cyber-Attacken trägt der Versicherer in einigen Tarifen die Kosten der Wiederherstellung oder Wiederbeschaffung der betroffenen Software. Ersetzt werden die Kosten für einen neuen Datenträger und/oder Dongle (Kopierschutzstecker). Die Entschädigung ist je Versicherungsfall begrenzt – z. B. auf 500 oder 1.000 Euro. Einige Tarife sehen hier keine Leistungen vor.

### **Hardwarekosten nach Cyberangriff**

Im Falle einer Cyber-Attacke übernimmt der Versicherer in einigen Tarifen die Kosten für die Reparatur oder ggf. auch die Wiederbeschaffung beschädigter oder unbrauchbar gewordener Geräte (z. B. PC, Notebooks, Mobile-Devices) einschließlich mit diesen verbundener Peripheriegeräte (z. B. Drucker, Wechseldatenträger, Router) gleicher Art und Güte in neuwertigem Zustand (Versicherung zum Neuwert). Die Entschädigung ist je Versicherungsfall begrenzt – z. B. auf 10.000 oder 15.000 Euro. Einige Tarife sehen hier keine Leistungen vor.

### **Smart-Home Cyberangriff**

Bei Cyber-Attacken, die Smart-Home-Geräte betreffen, übernimmt der Versicherer in einigen Tarifen die Kosten für deren Reparatur oder ggf. auch für die Wiederbeschaffung beschädigter oder unbrauchbar gewordener Geräte gleicher Art und Güte in neuwertigem Zustand (Versicherung zum Neuwert). Auch werden teilweise Kosten für einen Energie-mehrverbrauch, der infolge einer Cyber-Attacke auf die informationsverarbeitenden Systeme der Smart-Home-Geräte einer versicherten Person entstanden sind, übernommen. Die Entschädigung ist je Versicherungsfall begrenzt auf z. B. 10.000 oder 15.000 Euro. Viele Tarife sehen hier keine Kostenerstattung vor.

### **Datenlöschung**

Der Versicherer übernimmt in den Tarifen meistens bestimmte Organisations- und Dienstleistungen, wenn Dritte persönliche Daten (Texte oder Fotos) einer versicherten Person, die ihre Privatsphäre betreffen, rechtswidrig im Internet verbreiten. Genutzt werden kann dazu beispielsweise ein Online-Cleaning bei einem spezialisierten Dienstleister, die Beauftragung der Löschung oder Sperrung der Daten, die Stellung eines Online-Antrages bei Google oder die Kontaktaufnahme mit Betreibern von Websites und Suchmaschinendiensten. Die Höchstentschädigung in diesem Bereich beträgt je nach Tarif z. B. 1.500 Euro für alle Versicherungsfälle innerhalb eines Versicherungsjahres oder auch 500 oder 1.000 Euro je Versicherungsfall. Dabei kann z. B. die Kostenübernahme für den Dienstleister auf

bis zu 5.000 Euro für alle Versicherungsfälle eines Versicherungsjahres begrenzt sein und der Abzug einer Selbstbeteiligung von z. B. 50 Euro erfolgen.

### **Rechtswidrige Veröffentlichung von persönlichen Daten im Internet**

Einige Tarife sehen bei rechtswidriger Veröffentlichung von persönlichen Daten im Internet auch noch folgende Leistungen vor: Die Kosten für eine Erstberatung durch einen Rechtsanwalt wegen Schadensersatz-, Unterlassungs- und Beseitigungsansprüchen der versicherten Person gegen den Dritten und den Betreiber der Internetseiten werden übernommen. Sie werden im Umfang des RVG erstattet. Dabei wird maximal für zwei Vorfälle je Versicherungsjahr geleistet bei einer Höchstentschädigung von 10.000 oder 15.000 Euro je Versicherungsfall.

Andere Anbieter übernehmen die Kosten für ein telefonisches, juristisches Erstberatungsgespräch, sofern dieses von ihnen vermittelt wird, wobei pro Versicherungsjahr bis zu drei Erstgespräche versichert sind. Einige Tarife sehen die Vermittlung eines Rechtsanwaltes vor, wenn eine Löschung persönlicher Daten oder rechtswidriger Äußerungen erfolglos bleibt und übernehmen dann die Erstberatungskosten für höchstens zwei Fälle pro Kalenderjahr.

### **Abmahnungen bei Urheberrechtsverstößen**

Manche Tarife beinhalten auch Versicherungsschutz bei Urheberrechtsverstößen. Werden gegen eine versicherte Person von einem Dritten Schadensersatz-, Unterlassungs- und Beseitigungsansprüche wegen einer behaupteten Urheberrechtsverletzung unter Verwendung eines von einer versicherten Person unterhaltenen Internetzugangs gerichtlich oder außergerichtlich in Form einer Abmahnung geltend gemacht, erstattet der Versicherer die Kosten der anwaltlichen Erstberatung im Umfang des RVG. Dabei können zwei, drei oder vier Versicherungsfälle je Versicherungsjahr bei einer Höchstentschädigungsbegrenzung von 10.000 oder 15.000 Euro mitversichert sein. Andere Tarife übernehmen in solchen Fällen die Kosten für ein telefonisches, juristisches Erstberatungsgespräch, sofern dieses von dem Versicherer vermittelt wird, wobei dann pro Versicherungsjahr bis zu drei Erstgespräche mitversichert sind.

### **Haftungsrechtliche Inanspruchnahme infolge elektronischer Datenübermittlung**

In einigen Tarifen ist auch ein Haftpflichtversicherungsschutz eingeschlossen. Versichert ist ein Haftpflichtfall, wenn während der Vertragslaufzeit von einem Dritten gegen eine versicherte Person aufgrund gesetzlicher Bestimmungen privatrechtlichen Inhalts Ansprüche wegen Schäden aus dem während der Vertragslaufzeit zu privaten Zwecken unter

Verwendung eines gesicherten Geräts – wie PC oder Laptop – erfolgten Austauschs, der Übermittlung oder der Bereitstellung elektronischer Daten, z. B. im Internet, per E-Mail oder mittels Datenträger geltend gemacht werden. Dann stellt der Versicherer die versicherte Person von diesen Ansprüchen frei und wehrt unbegründete Ansprüche ab.

Das gilt jedoch nur für bestimmte Schäden aus

- der Löschung, Unterdrückung, Unbrauchbarmachung oder Veränderung von Daten (Datenveränderung) bei Dritten durch Computerviren und/oder andere Schadprogramme,
- der Datenveränderung aus sonstigen Gründen sowie der Nichterfassung und fehlerhaften Speicherung von Daten bei Dritten und zwar wegen sich daraus ergebender Personen- und Sachschäden, nicht jedoch weiterer Datenveränderungen, sowie der Kosten zur Wiederherstellung der veränderten Daten bzw. Erfassung/korrekturer Speicherung nicht oder fehlerhaft erfasster Daten,
- der Störung des Zugangs Dritter zum elektronischen Datenaustausch.

**Entschädigungsbegrenzung:** Die Entschädigung ist für alle versicherten Fälle je Versicherungsfall in untersuchten Tarifen auf nur 2.500 Euro begrenzt.

### **Zusätzliche Services**

Teilweise sind zusätzliche Serviceleistungen (keine Versicherungsleistungen) wie die Vermittlung und Kostentragung für spezialisierte Dienstleister für z. B. Darknetscreening oder Online-Radar-Schutz, (der rund um die Uhr das Internet und das Darknet „scannt“), eingeschlossen oder zusätzlich vereinbar. Dadurch erfolgt eine Art Vorsorge und Monitoring des eigenen Netzverhaltens, um etwaige Risiken durch die Offenlegung persönlicher Daten z. B. bei Onlineeinkäufen oder -verkäufen oder auch bei Online-Banking zu erkennen.

Einige Tarife vermitteln präventiv die Dienste von Spezialdienstleistern, die den Verbraucher dann alarmieren, wenn persönliche Kredit- oder Kontodaten im Darknet auftauchen.

### **Subsidiaritätsklausel**

Einige Tarife schließen generell die Leistungen aus, soweit eine Entschädigung aus einem anderen Versicherungsvertrag beansprucht werden kann oder andere vom Versicherungsnehmer eingeschaltete Dienstleister (z. B. Online-Bezahlsysteme) zum Ersatz ver-



pflichtet sind. Andere beinhalten nur bei Onlinekäufen und -verkäufen den Vorrang anderer Versicherungsverträge, soweit eine Entschädigung aus einem anderen Versicherungsvertrag beansprucht werden kann. Auch gibt es Tarife ohne solche Ausschlüsse.

### **Versicherte Personen**

Der versicherte Personenkreis ist unterschiedlich. Je nach Tarif ist nur der Versicherungsnehmer oder eine bestimmte Personenanzahl pro Haushalt oder auch die ganze im Haushalt lebende Familie mitversichert.

### **Prämienniveau**

Das Prämienniveau ist höchst unterschiedlich und hängt vom jeweiligen Tarifumfang ab. Die Jahresprämien liegen bei den hier skizzierten Tarifen zwischen rund 40 und 160 Euro im Jahr.

## **2.3 Absicherung ohne eigenen Versicherungsschutz**

Hat der Verbraucher sein Onlinesystem entsprechend gegen Cyberangriffe gesichert und macht er z. B. beim Online-Banking keine gravierenden Fehler, kosten ihn „Kontoschäden“ allenfalls 150 Euro. Denn nur wenn die Bank dem Kunden beim Online-Banking grobe Fahrlässigkeit nachweisen kann, haftet er. Gelingt ihr dieser Nachweis nicht, bleibt sie selbst auf dem Schaden sitzen, und der Kunde haftet mit einer Selbstbeteiligung von maximal 150 Euro.

Auch bei widerrechtlich erfolgten Lastschriftabbuchungen hat jeder Bankkunde die Option, diese innerhalb einer Frist wieder zurückzurufen. Das abgebuchte (unrechtmäßig) abgebuchte Geld wird dann dem Konto des Verbrauchers wieder gutgeschrieben.

### **3 Den Einzelverbraucher treffende Cyberrisiken**

Um die Fragen zu beantworten, ob eine Absicherung gegen Cyberrisiken für Verbraucher überhaupt notwendig ist und wenn ja, wie eine solche Absicherung idealerweise aussehen sollte, muss zunächst die Frage geklärt werden, welche speziellen Cyberrisiken Verbraucher überhaupt treffen (dazu in diesem Abschnitt). Erst nach dieser Vorüberlegung kann die Frage geklärt werden, wie diese speziellen Cyberrisiken abgesichert werden sollten oder könnten (dazu unter 4).

Auch im Bereich der neuartigen Cyberrisiken vertritt der BdV die verbraucherpolitische Grundsatzhaltung, dass nur solche Risiken mittels einer Versicherung abgesichert werden sollten, bei deren Eintritt für den Verbraucher ansonsten existenzbedrohende Folgen zu erwarten sind. Eine Einschätzung im Hinblick auf die Notwendigkeit des Abschlusses von Internetschutzbriefen oder speziellen Cyberpolicen kann daher ausschließlich vom jeweils zu erreichenden Schutzniveau und nicht vom am Markt aktuell vorrätigen Angebot abhängig gemacht werden.

Ganz unabhängig vom möglichen Abschluss eines Versicherungsvertrages muss natürlich für jeden Verbraucher die Prävention bei der Nutzung von Online-Medien vorausgehen. Die Befolgung von gängigen IT-Sicherheitshinweisen wie auch die Verwendung geeigneter Schutzsoftware sind daher auch aus unserer Sicht natürlich unumgänglich.

Die vollständige, digitale Vernetzung aller Lebensbereiche bringt neben immensen Vorteilen auch neue, bisher nicht vorhandene Risiken mit sich. Hier muss allerdings beachtet werden, dass es in dieser Untersuchung nur um solche Risiken gehen kann, die sich speziell in der digitalen Welt und eben nur dort stellen können.

#### **3.1 Haftpflichtrisiko**

Zunächst besteht wie auch offline das Risiko, durch eigene Handlungen bei anderen Personen Schäden zu verursachen. Das Risiko, als Nutzer vernetzter Geräte durch Fahrlässigkeit selbst einen Schaden bei anderen Personen anzurichten, steigert sich mit fortschreitender Komplexität der technischen Vorgänge stetig.

Aus derartigen Schäden, die vorrangig durch die Übermittlung fehlerhafter oder schadhafter Daten entstehen, kann eine haftungsrechtliche Inanspruchnahme erfolgen. Dieses Risiko steigt mit Zunahme eigener Webaktivitäten.

### **3.2 Schadenrisiken**

Der andere Teilbereich an Risiken betrifft solche Schäden, die man potentiell selbst als Verbraucher erleidet.

Schäden, die aus der Nutzung vernetzter Geräte oder anderer technischer Einrichtungen entstehen, sind häufig reine Vermögensschäden. Gelegentlich kann es auch zu Sach- oder gar Personenschäden kommen.

Hier ist zunächst eine wichtige Unterscheidung zu treffen. Die erste Variante eines Schadens beim Verbraucher ist der, bei dem der Verursacher im Nachgang festgestellt bzw. ermittelt werden kann. Die zweite Variante von Schäden betrifft die, bei denen eine zumindest vom Aufwand her vertretbare Schädigerermittlung nicht gelingt.

Für eine versicherungstechnische Absicherung (mittels spezieller Cyberpolicen) können vor allem die Schäden interessant sein, bei denen der Verursacher des Schadens im Nachgang nicht ermittelt werden kann. In den anderen Fällen besitzt der Verbraucher gegen den Schädiger einen zivilrechtlichen Ersatzanspruch, den es durchzusetzen gilt.

#### **3.2.1 Beschädigung eigener Hard- oder Software**

Ein Risiko, welches den Verbraucher treffen kann, ist die Beschädigung eigener Hard- oder Software nach einer erlittenen Cyberattacken. Hierbei handelt es sich um tatsächliche Sachschäden. Es können möglicherweise Kosten für die Reparatur oder auch Kosten für die Beschaffung von Ersatzgeräten oder neuer Software entstehen.

Des Weiteren können kleinere Nebenkosten im Bereich von erhöhter eigener oder unrechtmäßiger, fremder Telefonnutzung wie auch ein Energiemehrverbrauch die Folge sein. Vorstellbar ist auch die Entstehung weiterer Kosten durch einen erhöhten, zusätzlichen Verwaltungsaufwand.

#### **3.2.2 Datenmissbrauchsrisiko**

Durch Nutzung von elektronischen Bezahlmethoden oder vermehrten Angaben persönlicher Daten in vernetzten Geräte kann es zu Missbrauch eigener Daten oder auch der kompletten Identität von Einzelverbrauchern kommen. Hier besteht das Risiko, dass durch den

Missbrauch widerrechtlich erlangter Daten Vermögensschäden entstehen, deren Verursacher sich nicht ermitteln lässt.

Das Risiko fehlerhafter Abbuchungen von Konten mittels unberechtigter Bargeldverfügungen oder direkter Onlineüberweisungen darf im Bereich der Cyberrisiken als Massenphänomen aufgefasst werden.

### **3.2.3 Online angebotener Waren- und Versandhandel**

Der Waren- und Versandhandel über das Internet breitet sich immer weiter aus. Hier besteht das Risiko als Verbraucher Opfer von Betrug zu werden.

In vielen Fällen lässt sich der Täter hierbei ermitteln, da es sich um den ausgewählten Vertragspartner handelt. Somit besteht für diese Fälle kein spezielles Cyberrisiko. Das Risiko, Opfer eines Betruges zu werden, besteht naturgemäß auch bei Warenhandel oder Kaufverträgen, die offline zustande gekommen sind.

Anders gelagert sind die Fälle, in denen Kaufverträge auf extra eingerichteten Fake-Shops getätigt werden. Der vermutete Vertragspartner des Verbrauchers existiert hier letztendlich gar nicht. Es besteht somit das Risiko, gezahltes Geld nicht zurückfordern oder eine bestellte Ware nicht geliefert zu bekommen.

### **3.3 Cybermobbing**

Ein verstärkt auftretendes Problem ist das Cybermobbing in seinen unterschiedlichsten Formen. Auch hier ist zunächst zu sagen, dass das Problem des Mobbings kein neues ist. Auch vor der verbreiteten Nutzung neuartiger Kommunikationsmittel wie den sozialen Medien bestand die Gefahr Opfer von Diffamierungen u. ä. zu werden.

Allerdings ist hier eine wesentliche Verschärfung dieses Problems darin zu sehen, dass durch den im Netz nahezu unendlichen Empfängerkreis die Gefahr eines großen Angriffs auf die informationelle Selbstbestimmung massiv gestiegen ist.

Es besteht latent das Risiko, Opfer einer solchen Attacke zu werden mit dem dann folgenden Bedarf an evtl. psychologischer Beratung und anwaltlicher Unterstützung. Die dadurch entstehenden Kosten können somit im weitesten Sinne auch als Cyberrisiken aufgefasst werden.

### **3.4 Veröffentlichung persönlicher Daten**

Durch kürzlich medial bekanntgewordene Fälle von rechtswidriger Veröffentlichung persönlicher Daten im Internet ist dieses Thema zusätzlich in den Fokus der Öffentlichkeit gerückt worden.

Auch „nicht-prominenten“ Individualverbrauchern kann dieses Risiko entstehen. Ein persönliches Kostenrisiko und somit ein speziell zu versicherndes Cyberrisiko stellt sich hier zunächst nicht. Es kann in geeigneten Fällen die Möglichkeit bestehen, einen entsprechend versierten Dienstleister damit zu beauftragen, die veröffentlichten Inhalte soweit möglich aus dem Netz entfernen zu lassen. Hier wären entsprechende Kosten zu tragen.

Auch andere Gegenmaßnahmen nach einer Veröffentlichung, wie der Austausch der in der Öffentlichkeit bekannt gemachten, sensiblen Daten können Kosten verursachen. Auch hier ergibt sich allerdings letztlich die Einordnung als spezielles Cyberrisiko nur aus dem potentiellen Empfängerkreis widerrechtlich veröffentlichter Daten im Netz.

### **3.5 Verletzung von Urheberrechten**

Ein schon länger bekanntes Risiko ist die durch fahrlässiges Verhalten begangene Verletzung von Urheberrechten im Internet. Dabei kann es z. B. um die unberechtigte Verwendung von Bild-, Musik- oder Textdateien gehen. Auch scheint das versehentliche (fahrlässige) Zugänglichmachen von urheberrechtlich geschützten Großwerken – wie z. B. Filmen – nach wie vor ein Problem zu sein.

Entsprechend umtriebige Anwaltskanzleien verfolgen solche Art von Urheberrechtsverstößen mit massenhaft verschickten Abmahnschreiben. Für die Verteidigung gegen solche Schreiben wünschen Verbraucher oft anwaltliche Unterstützung.

Die Kosten, die diese Unterstützung verursacht, kann aufgrund des Auslösers im Internet als Cyberrisiko eingestuft werden.

## **4 Absicherung gegen vorgenannte Cyberrisiken**

Nach Ermittlung der als Cyberrisiken neu auftretenden Risiken für den Verbraucher kann nun eine Einschätzung über die potentielle Absicherung vorgenommen werden.

### **4.1 Notwendigkeit einer Absicherung**

Für die oben unter 3.1. beschriebenen Schäden (Haftpflichtrisiko) ist für den Verbraucher die Absicherung über eine umfangreiche Privathaftpflichtversicherung notwendig und zwingend zu empfehlen. Einen Haftpflichtversicherungsschutz benötigt ohnehin jeder Verbraucher. Wichtig ist der Einschluss der entsprechenden Klausel zu Internetschäden. Als Absicherungshöhe empfiehlt sich eine Versicherungssumme von pauschal mindestens 15 Millionen Euro für Personen-, Sach- und Vermögensschäden. Die Klausel zu Internetschäden sollte dabei kein Sublimit enthalten. Eine darüberhinausgehende Absicherungsnotwendigkeit ergibt sich nicht.

Bei den unter 3.2. und im Folgenden beschriebenen Risiken (Schadenrisiken) ist zu unterscheiden: Sollte der jeweilige Schadenverursacher bekannt sein, so hat der Verbraucher einen durchsetzbaren, zivilrechtlichen Schadensersatz- oder auch Unterlassungsanspruch. Sollte deren Durchsetzung nur unter Zuhilfenahme gerichtlicher Unterstützung möglich sein, so hilft die Absicherung mittels einer Rechtsschutzversicherung. Diese ist zwar grundsätzlich für den Einzelverbraucher als weniger wichtig anzusehen. Sollte sie aber aus individuellem Bedarf dennoch gewünscht sein, dann ist auf einen allgemein umfänglichen Schutz zu achten, der vor allem im Bereich der Internetschäden keine einzel-fallbezogenen Ausschlüsse vorsieht.

Zusätzliche Absicherungen kommen überhaupt nur für die Schäden in Frage, bei denen Schädiger bzw. Verursacher eines entstandenen Schadens nicht auffindig gemacht und erlittene Vermögensschäden nicht eingeklagt werden können.

Die unter 3.2.1. benannten Schäden, die klassischerweise als Sachschäden auftreten, können größtenteils mittels einer Hausratversicherung abgesichert werden. Dabei ist zunächst zu berücksichtigen, dass im Normalfall lediglich eine Absicherung gegen die Risiken Feuer, Leitungswasser, Sturm und Hagel sowie Einbruchdiebstahl besteht. Um auch eine Absicherung gegen als Cyberrisiko zu wertende Angriffe von außen zu gewähren, muss die Hausratversicherung entsprechende Klauseln vorsehen.

Eine umfassende Absicherung gegen die Sachsubstanzbeschädigung an Hard- oder Software bietet bisher keine Hausratversicherung. Hier verbleiben somit potentiell versicherbare Risiken für den Verbraucher.

Die oben unter 3.2.2. beschriebenen Risiken (Datenmissbrauchsrisiko) und die daraus entstehenden Vermögensschäden können heutzutage auch über Hausratversicherungen abgedeckt werden. Bei einer solchen Absicherung sollte der Verbraucher darauf achten, dass die Mittel, wie die Täter an die Daten gekommen sind, nicht abschließend aufgezählt sind. Aufgrund der Vielfältigkeit der technischen Möglichkeiten sollten hier auch noch unbekanntere Betrugsmaschen mit umfasst sein.

Eine zusätzliche Absicherungsnotwendigkeit ergibt sich aus unserer Sicht hier nicht. Zu verweisen ist auf die oben unter 2.3. beschriebene Absicherung ohne eigenen Versicherungsschutz.

Bei den unter 3.2.3. genannten Risiken (Waren- und Versandhandel) gibt es vielfach Möglichkeiten, eingetretene Vermögensschäden über andere Wege zu begrenzen. So besteht über Banken die Option widerrechtliche Lastschriften, nicht selbst initiierte Überweisungen oder auch unrechtmäßige Kreditkartenabbuchungen rückgängig zu machen.

Darüber hinaus treten in diesem Bereich vielfach Schäden auf, bei denen der Schädiger bekannt ist. Zur Durchsetzung entstandener Ansprüche kann somit eine Rechtsschutzversicherung hilfreich sein. Hinzu kommt, dass bei online durchgeführten Käufen vielfach Online-Bezahlsysteme verwendet werden, die ebenfalls interne Absicherungen anbieten (z. B. der „Käuferschutz“ bei PayPal-Zahlungsverfahren). Diese sollte der Verbraucher **vorrangig** vor dem Abschluss einer gesonderten Cyberpolice in Anspruch nehmen. Vielfach gilt in Cyberpolice sowieso die oben dargestellte Subsidiaritätsklausel.

Wenn gesundheitliche Schäden durch Cybermobbing (s. 3.3.) auftreten, dann werden die nötigen Behandlungen von der Krankenversicherung erstattet. Kein Versicherungsschutz kann eine umfassendere Absicherung liefern. Sind medizinische Behandlungen in einer bestimmten Form indiziert, so werden entsprechende Kosten von der Krankenversicherung übernommen. Ein darüber hinaus gehender Absicherungsbedarf besteht im Bereich der gesundheitlichen Folgen von Cybermobbing für Verbraucher nicht.

Wenn Täter des Cybermobbing bekannt sind, dann dürften entsprechend Unterlassungsansprüche bestehen. Auch Löschungsansprüche können bei widerrechtlichen Veröffentlichungen bestehen. Zur Durchsetzung dieser Ansprüche kann eine Rechtsschutzversicherung helfen.

Durch das unter 3.4. beschriebene Risiko der Veröffentlichung persönlicher Daten im Netz entsteht zunächst kein messbarer Schaden, der abgesichert werden müsste. Die Kosten, die durch die Beauftragung entsprechender Löschdienstleister entstehen können, dürften nicht existenzbedrohend sein. Zusätzlich stellt sich die Frage, inwieweit solche Dienste tatsächlich das Problem vollständig beseitigen können.

Die in Punkt 3.5. genannte Verteidigung gegen Abmahnschreiben ist in klassischen Rechtsschutzversicherung historisch bedingt ausgeschlossen. Die Verteidigung gegen entsprechende Schreiben kann vom Verbraucher somit extra abgesichert werden. Eine zwingende Notwendigkeit ergibt sich allerdings auch hier nicht.

#### **4.2 Empfehlenswerte Art der Absicherung**

Jeder Verbraucher muss eine Absicherung über gute Privathaftpflichtversicherung haben. In dieser Versicherung sollten sogenannte Internetschäden so umfangreich wie möglich abgesichert sein.

Die Absicherung über eine gute Hausratversicherung ist zusätzlich empfehlenswert. Zu achten ist darauf, dass Vermögensschäden, die durch Onlinebetrug entstanden sind, nicht auf einen abschließenden Katalog von Betrugsmethoden beschränkt sind.

Bei individuellem Bedarf kann eine weitere Absicherung über eine gute Rechtsschutzversicherung angezeigt sein. Diese ist allerdings nicht allein wegen der Absicherung gegen neuartige Cyberrisiken zu empfehlen.

Eine darüber hinaus gehende, zusätzliche Absicherung über Internetschutzbriefe oder neuartige Cyberpolicen ist nicht empfehlenswert, da hier keine weiteren, existenzbedrohenden Risiken abgesichert werden können.



### 4.3 Geeignetheit der am Markt erhältlichen Cyberpolicen

Die aktuell am Markt erhältlichen Produkte sind für Verbraucher nicht geeignet. Dies liegt zum einen an der oben analysierten Notwendigkeit der Absicherung. Es bestehen nach unserer Einschätzung keine speziellen, existenzbedrohenden Risiken, die mit einer Cyberpolice abgesichert werden könnten.

Hinzu kommt, dass die am Markt angebotenen Policen in jedem Bereich der abgesicherten Risiken summenmäßige Höchstgrenzen vorsehen. Das verhindert eine Absicherung bei höchst seltenen, tatsächlich finanziell existenzbedrohenden Risiken.

Tatsächlich werden teilweise Höchstgrenzen versichert, die ein gesamtes Produkt insgesamt in einem sehr fraglichen Licht erscheinen lassen. Zu nennen ist beispielsweise ein integrierter Haftpflichtschutz, der nur eine sehr viel zu niedrige Höchstsumme von 2.500 Euro vorsieht. Auch lediglich die Vermittlung von Ärzten, Psychologen oder Anwälten nach einem Cybermobbing hilft dem Verbraucher nicht wirklich weiter. Noch dazu sind auch in diesem Bereich so marginal niedrige Summen abgesichert, dass von einem sinnvollen Versicherungsschutz in keiner Weise gesprochen werden kann.

## 5 Schlussbetrachtung und Forderungen aus Verbraucherschutzsicht

Der GDV selbst nimmt in einem aktuellen Artikel zum Thema Cyberkriminalität eine treffende Zusammenfassung vor:

*Auch Privatkunden können sich mit verschiedenen Policen vor Cyber-Risiken schützen, etwa mit der Haftpflicht- oder Rechtsschutzversicherung.<sup>8</sup>*

Diese Einschätzung halten wir für zutreffend. Es lässt sich außerdem ergänzen: Ein zusätzlicher Abschluss einer Cyberpolice ist für Privatkunden nicht zu empfehlen!

Die am Markt erhältlichen Produkte in diesem Bereich decken keine zusätzlichen, existenzbedrohenden (Cyber-)risiken ab. Außerdem versichern sie durchweg nur sehr geringe Summe und enthalten viele Ausschlüsse.

---

<sup>8</sup> Cyberkriminalität: Sieben Positionen der deutschen Versicherer – <https://www.gdv.de/de/themen/news/cyberkriminalitaet--sieben-positionen-der-deutschen-versicherer-29980> (abgerufen am 12. März 2019).

Für Schäden durch Onlinebetrug bei Kaufverträgen mit Dritten und bei haftungsrechtlicher Inanspruchnahme von einem Dritten infolge elektronischer Datenübermittlung beschränkt sich der Versicherungsschutz in den untersuchten Produkten auf die EU/EWR-Mitgliedstaaten. Gerade wenn es um die Absicherung von Risiken geht, die aus einer weltweiten Vernetzung entstehen, macht eine solche Einschränkung das Versicherungsprodukt weitgehend nutzlos.

Als generelle Forderung kann für die Zukunft angemahnt werden, dass alle neu auftretenden Risiken dort verortet und abgesichert werden sollten, wo sie von der Grundidee des Versicherungsprodukts hingehören. Alle Kosten, die im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme anwaltlicher Dienstleistungen stehen, sollten von einer klassischen Rechtsschutzversicherung übernommen werden. Alle Sachschäden an Hausratgegenständen (einschließlich Schäden an Dateien, Software usw.) gehören in die Hausratversicherung. Schäden, die durch Fahrlässigkeit durch die Benutzung vernetzter Geräte bei anderen verursacht werden, gehören in die Privathaftpflichtversicherung.

Diese Feststellung führt auch zu der Forderung, dass die Erstellung eines Musterbedingungswerks durch den GDV im Bereich der Cyberrisiken nicht anzuraten ist.

Die Versicherungsunternehmen sollten sich hingegen auf den Ausbau der Klauseln innerhalb der klassischen Policen konzentrieren. Hier sind Verbesserungen durchaus denkbar und möglich.

Sowohl in der Privathaftpflichtversicherung wie auch in der Hausrat- und Rechtsschutzversicherung sollten die oben beschriebenen (Internet-)klauseln keine Summenbegrenzungen oder individuellen Ausschlüsse enthalten.

Ebenso sollte keine räumliche Begrenzung auf Schäden im Raum der EU oder des EWR vorgenommen werden.

Die Klauseln in Hausratversicherungen sollten auf alle, idealerweise auch unbekanntere Formen von illegaler Datenerlangung ausgedehnt werden.

„Cyberattacken“ als solche sind für die Zukunft als möglicher Versicherungsfall in der Hausratversicherung zu definieren

In der Rechtsschutzversicherung ist der explizite Ausschluss von Urheberrechtsverletzungen widersinnig. Ein schon im Allgemeinen häufig wenig sinnvolles Rechtsprodukt wird durch solche Einzelausschlüsse weiter verschlechtert. Bei fahrlässigem und nicht vorsätzlichem Verhalten sollten Rechtsschutzversicherer daher Versicherungsschutz anbieten, da es bei Abmahnschreiben um klassische Forderungsschreiben gegen den eigenen Versicherungsnehmer geht.

Für Nach- und Rückfragen zu unserer Stellungnahme stehen wir gerne zu Ihrer Verfügung – auch für einen eventuellen, weiteren Fortgang des Dialogs.

Freundliche Grüße

Bund der Versicherten e. V.