



Out of Service- Wenn Tech-Schäden den Stecker ziehen



Ihre Referenten



Patricia Baron

Marc Thamm



*Claims Underwriterin
Commercial Lines
bei Hiscox Deutschland*

*Product Head Technology,
Media Communications & General Liability
bei Hiscox Deutschland*

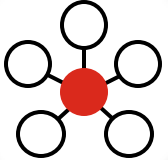
Agenda/Überblick der Themen:

Die ITK-Branche



Warm-Up

Branchen-/ Produktüberblick



Exklusiv

Live-Schadenfälle



Spannend

Präventionsmöglichkeiten

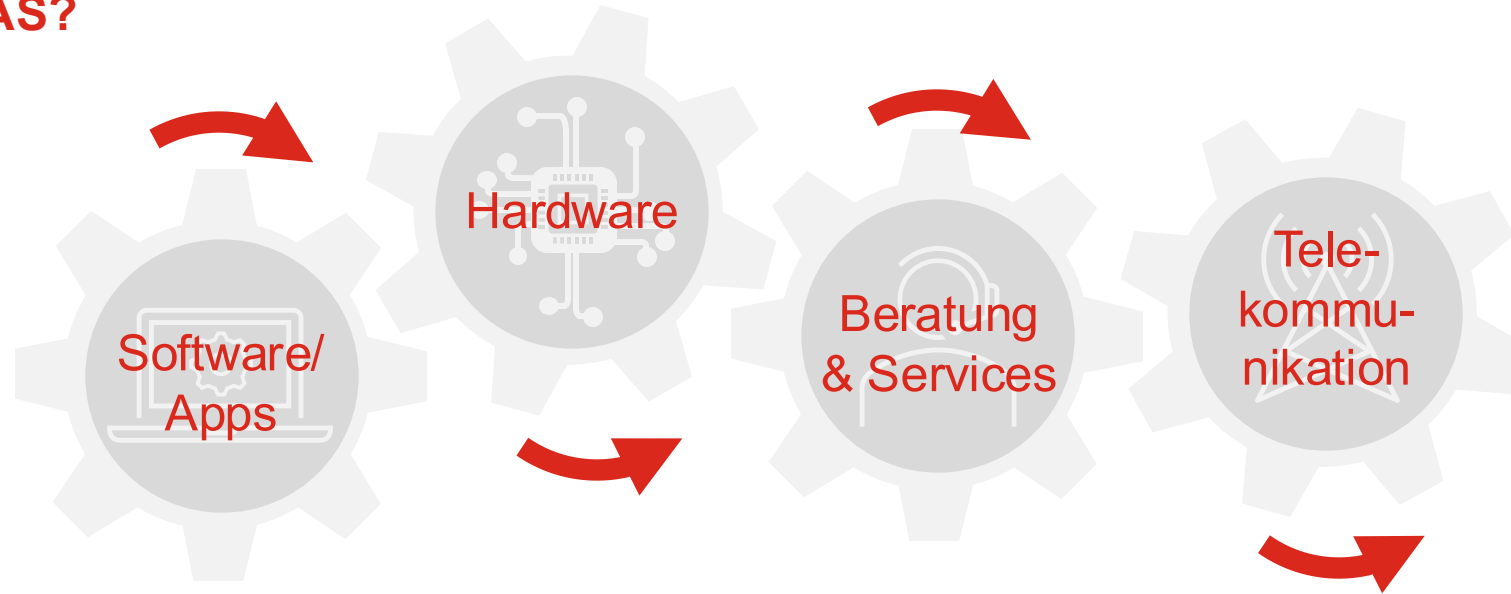


Der ITK-Markt

Die IT-/TK-Branche

...für einen fließenden „wirtschaftsverkehr“

WAS?



FÜR WEN?

Wirtschaft inkl.
Dienstleistern

Öffentliches Leben

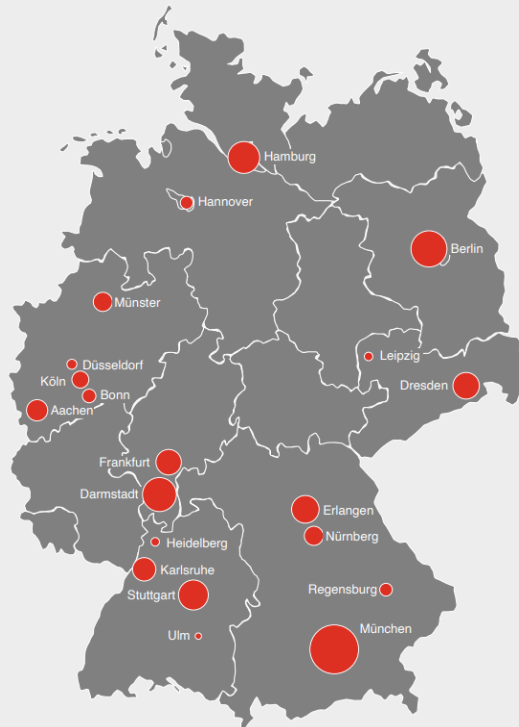
Bürger*innen



Wichtige Branchenfakten

Finden Sie im NET IT-Handbuch

Regionale ITK-Zentren*



Quellen: *Hiscox interne Daten; Deloitte „Datenland Deutschland; Deutschlands Tech Hubs“, 2018
 **Deloitte, „Datenland Deutschland, Deutschlands Tech Hubs“, 2018
 ***bitkom, ITK-Märkte; <https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland.html>
 ****<https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Bitkom-Branche-waechst-stabil-und-schafft-neue-Jobs>
 *****<https://www.bitkom.org/Marktdaten/ITK-Konjunktur/ITK-Markt-Deutschland>

Top 20 Tech-Hubs in Deutschland (Status und Potenzial)**

1. München
2. Berlin
3. Darmstadt
4. Hamburg
5. Stuttgart
6. Erlangen
7. Dresden
8. Frankfurt a.M.
9. Karlsruhe
10. Aachen
11. Nürnberg
12. Münster
13. Köln
14. Regensburg
15. Hannover
16. Bonn
17. Düsseldorf
18. Leipzig
19. Heidelberg
20. Ulm

Zum Net IT-Vertriebshandbuch

<https://makler.hiscox.de/wp-content/uploads/hiscox-net-it-handbuch-042022-web.pdf>

ITK-Marktzahlen*

ITK-Markt Deutschland	Marktvolumen (in Mrd. EUR)				Wachstumsraten		
	2021	2022	2023	2024	21/22	23/24	24/25
Summe ITK	197,2	210,7	215,0	224,3	6,8%	2,0%	4,4%
Informationstechnik	128,6	139,8	142,9	151,5	8,7%	2,2%	6,1%
IT-Hardware*	52,4	55,0	52,0	54,4	4,8%	-5,4%	4,6%
Software	32,9	37,9	41,5	45,4	15,0%	9,6%	9,4%
IT-Services	43,3	47,0	49,4	51,7	8,5%	5,1%	4,8%
Telekommunikation	68,5	70,9	72,1	72,8	3,4%	1,7%	1,0%
TK-Endgeräte	11,6	11,9	11,8	11,8	2,4%	-0,7%	-0,2%
TK-Infrastruktur	7,1	8,2	8,5	8,4	14,2%	4,4%	-1,0%
Telekommunikationsdienste	49,8	50,8	51,7	52,6	2,1%	1,9%	1,6%

* Inkl. Halbleiter und CE

Kernrisiken von Wettbewerbsvergleich (Ausschnitt)

RISIKO	DECKUNGSBAUSTEIN	HISCOX
Sie verändern Ihren Tätigkeitsbereich oder bieten neue IT-Dienstleistungen/-Produkte an	Offene Deckung Insider-Info: hier besteht Unsicherheit 	✓
Sie haben Auftraggeber außerhalb Europas	Weltweiter Versicherungsschutz für VH-Schäden (inkl. USA/CDN)	✓
Sie gründen eine Tochtergesellschaft	Tochtergesellschaften im Europäischen Wirtschaftsraum	✓
Sie vereinbaren spezifische Leistungspflichten in Ihren Verträgen	Vertragliche Haftpflichtansprüche	✓
Sie befinden sich mit der Auftragserledigung in Verzug	Verzögerte Leistungserbringung	✓
Sie haben SLAs Verfügbarkeiten zugesagt, die Sie aufgrund Verschuldens eines Dritten (Stromausfall, Baggerführer beschädigt Strom- oder Datenleitung) nicht einhalten können	Versicherung für verschuldensunabhängige Haftung bei Dauerschuldverhältnissen	✓
Risiken, denen ein IT-Unternehmen besonders ausgesetzt ist	Schutz- und Urheberrechte, Persönlichkeitsrechte, Geheimhaltungspflichten, Virenübertragung und andere Malware	✓
Durch eine Fehlfunktion Ihrer gelieferten Software kommt es bei einem Ihrer Auftraggeber zu einem Betriebsunterbrechungsschaden	Erfüllungsfolgeschaden	✓
Sie haben mit Ihrem Auftraggeber Schadenersatz auf Basis pauschalierter Schadenersatzsummen vereinbart	Pauschalierter Schadenersatz	✓



Net IT by Hiscox 10/2025

Was ist neu?



**Ausweitung des Antragsmodell von 3 Mio. auf 5 Mio. Umsatz
+ Umfangreiche Deckung weltweit, inkl. sämtlicher typischer Tätigkeiten & Nebenrisiken; z.B.:**

- **IT-Ingenieurs-, Marketing- und Beratertätigkeiten abgesichert**
- **KI-Risiken:** Nutzen und Ermöglichen von KI-Technologien versichert.
- **Inflationsschutz:** Beitragsstabilität in den ersten zwei Versicherungsjahren
- **Trust Cover:** Verzicht auf Sonderkündigungsrecht im Schadenfall
- **Domain-Schutz Versicherung:** Bei Störung der eigenen Domain durch Dritte
- **AGG-Deckung:** Klagen von Mitarbeitenden und externen Dritten versichert

Einen detaillierten Überblick der Neuerungen finden Sie hier:
Microsoft Word - Synopse-Net-IT-2019-vs-2025-Brokerversion V2.docxE

Modulare Versicherungslösungen für den ITK- und Dienstleistungssektor

BASISSCHUTZ:
BERUFSHAFTPFLICHT
(Vermögensschadenhaftpflicht)



MODUL
CYBER- UND DATENRISIKEN



Hiscox Business Academy

Exklusiv für unsere Geschäftskunden und Vertriebspartner

inkl. KI-Trainings



MODUL
BETRIEBSHAFTPFLICHT



MODUL
SACH-INHALT UND ELEKTRONIK



MODUL
ARBEITSAUSFALL-VERSICHERUNG



Schadenfälle

Schadenfall 1 (Net IT)

DaS ERP-System

DER FALL

VN ist ein IT-Dienstleister für Softwarelösungen in den Bereichen Produktion, Logistik und Handel. Für einen Kunden übernimmt er ein großes Projekt, um dessen Warenwirtschaftsprogramm auf eine neue, gängige Lösung umzustellen. Diese ist vom VN noch an die Bedürfnisse des Kunden anzupassen.

Idee ist es, das organisch gewachsene, selbst gestaltete Programm des Kunden abzulösen und in ein gängiges Produkt eines Drittanbieters zu wechseln, das regelmäßig auch Produktneuerungen etc. ermöglicht.

Die Produktivschaltung soll unterbrechungsfrei im laufenden Betrieb erfolgen. Nach der Produktivsetzung kommt es zu Ausfällen, für die der Kunde den VN in Höhe eines angeblichen Schadens von ca. 1,2 Mio. € in Anspruch nimmt.

Der VN versucht zunächst selbst eine Einigung herbeizuführen; als ihm eine Klage zugestellt wird, meldet er den Schadenfall.



Schadenfall 1 (Net IT)

Das ERP-System

DIE LÖSUNG

- Unverzögliche Schadenmeldung ist wichtig.
- Expertennetzwerk, Wahl des „richtigen“ Rechtsanwalts
- Versicherer, der etwas von der Materie versteht

Streitpunkte hier insbesondere:

- Definition des Leistungsumfangs
- Sich im laufenden Projekt ändernde Anforderungen des Kunden des VN
- Kunde des VN ist in der Bedienung des Warenwirtschaftsprogramms langsamer als erwartet.

Wichtig: Kundenbeziehung im Blick, da auch zukünftige Vertragsbeziehung beabsichtigt

- Einigung, wirtschaftliche Lösung, bei der Kunde von VN nachgibt, teilw. Zahlung von Hiscox (i. H. v. 175k €) und VN zukünftige Leistungen etwas rabattiert, dafür den Kunden aber noch mal länger gebunden hat
- RA- und SV-Kosten i. H. v. ca. 45k €



SCHADENFALL 2 (NET IT)

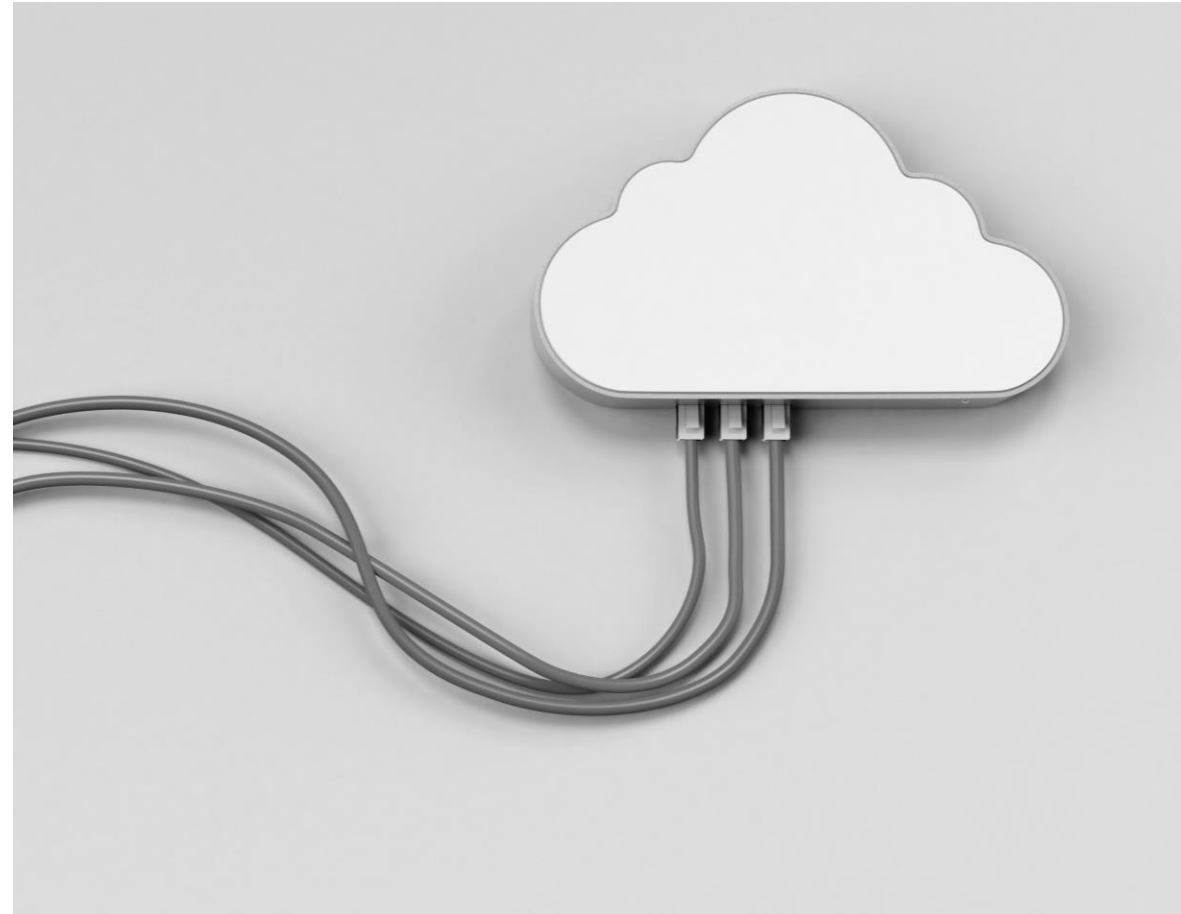
In Geduld Üben

DER FALL

Bei der VN handelt es sich um einen Cloud-Daten-Serviceprovider. Er erstellt IT-Lösungen für andere Unternehmen. Anspruchstellerin war ein Buchungsportal.

Die Parteien haben einen Vertrag über die Erbringung von Hosting Services durch die VN geschlossen. Bei geplanten Wartungsarbeiten – es sollte ein Update durchgeführt werden – kommt es zu unvorhergesehenen Störungen, die fast 2 Stunden dauern. Weil keine Buchungen während dieser Zeit erfolgen können, macht die Anspruchstellerin knapp 250k € entgangenen Gewinn geltend.

Vorwurf der Anspruchstellerin ist, dass sich die Durchführung des Updates nach einem standardisierten Verfahren richtet, welches die VN in diesem Fall nicht eingehalten habe.

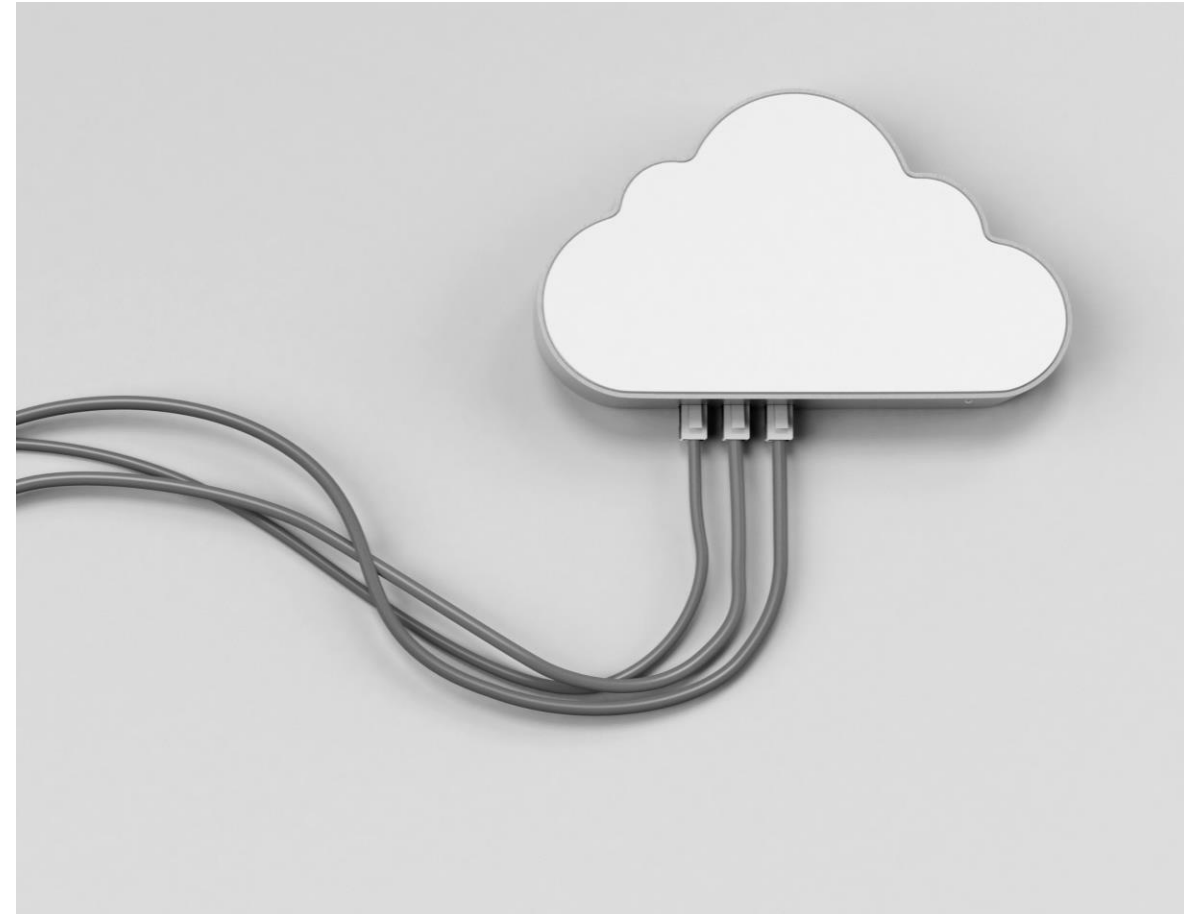


SCHADENFALL 2 (NET IT)

In Geduld üben

DIE LÖSUNG

- Für die Haftungsseite haben wir eine renommierte, auf IT-Recht spezialisierte Kanzlei ins Boot geholt. Diese hat die VN ggü. der Anspruchstellerin vertreten. In größeren Fällen ist die Zusammenstellung der richtigen Partner enorm wichtig.
- Zu Beginn lagen die Vorstellungen der Parteien hinsichtlich der Höhe einer Schadenzahlung weit auseinander. Da sich die Anspruchstellerin bewegen musste, galt es zuweilen abzuwarten. Eine Haftung der VN dem Grunde nach war nicht zu widerlegen, jedoch hatten wir zahlreiche Einwendungen, was die Höhe betraf. So konnte die AST nachgeholte Buchungen sowie kostenfrei stornierte Buchungen selbstverständlich nicht als Schaden geltend machen.
- Nach langen Verhandlungen konnten sich die Parteien letztlich auf eine Vergleichssumme von 100k € statt der geforderten 250k € verständigen, die Hiscox reguliert hat. Daneben haben wir einen niedrigen 5-stelligen Betrag an die IT-Kanzlei bezahlt.



SCHADENFALL 3 (CYBER)

Lieber ein Schrecken mit Ende.....

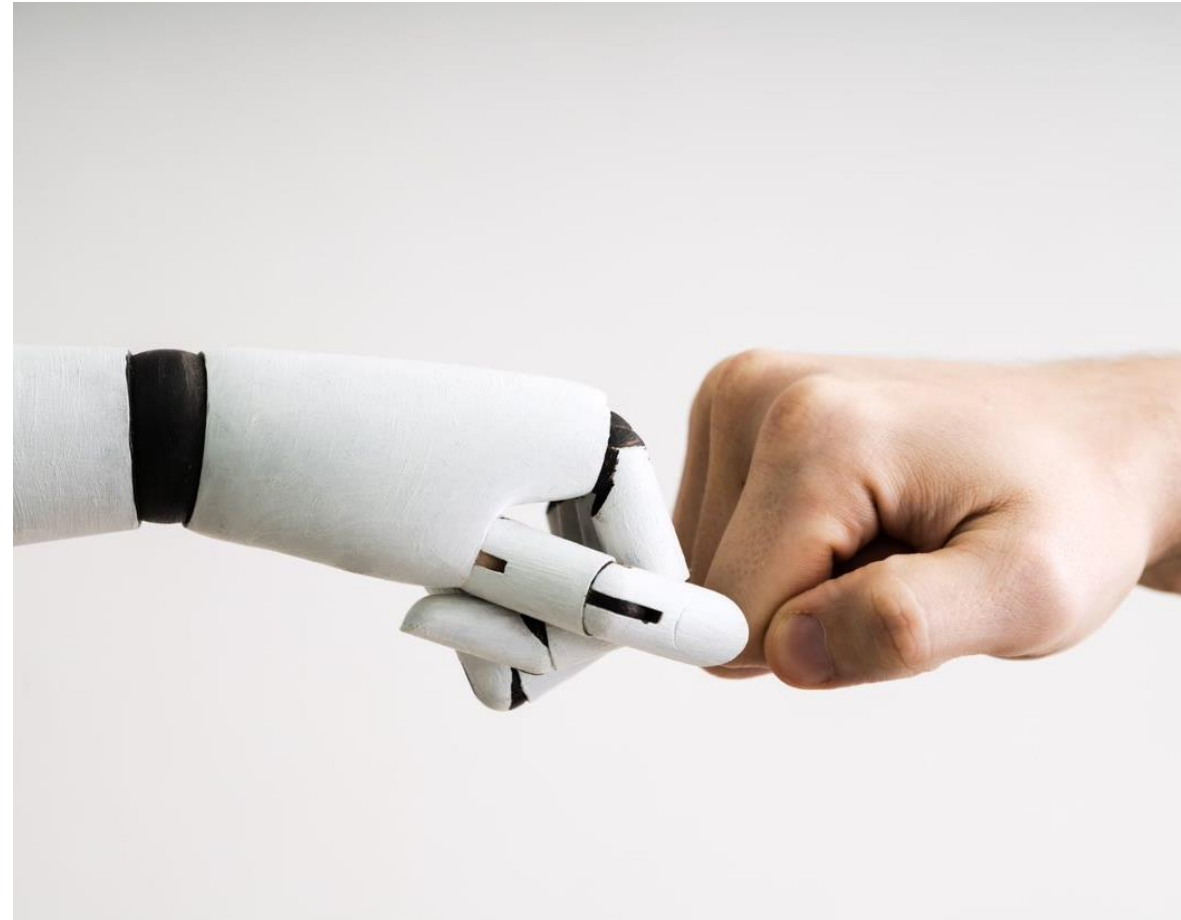
DER FALL

Die VN ist ein modernes, hochtechnologisches Unternehmen, das Technologie u. a. aus technologischen Spezialbereichen in Massenmärkte bringt.

Die VN ist Opfer eines massiven Cyberangriffs geworden. Im Rahmen des Angriffs wurde der Fileserver der Versicherungsnehmerin aktiv verschlüsselt.

Zugang erhielt der Angreifer vermutlich über einen Client PC. Infolge des Vorfalls konnte der Betrieb letztlich fast 3 Monate gar nicht bzw. nur sehr eingeschränkt arbeiten.

Der Einsatz vor Ort durch HiSolutions war durch diverse Vorgaben und die Sensibilität des Geschäftsfeldes sowie Vorgaben der Kunden der Versicherungsnehmerin sehr herausfordernd.



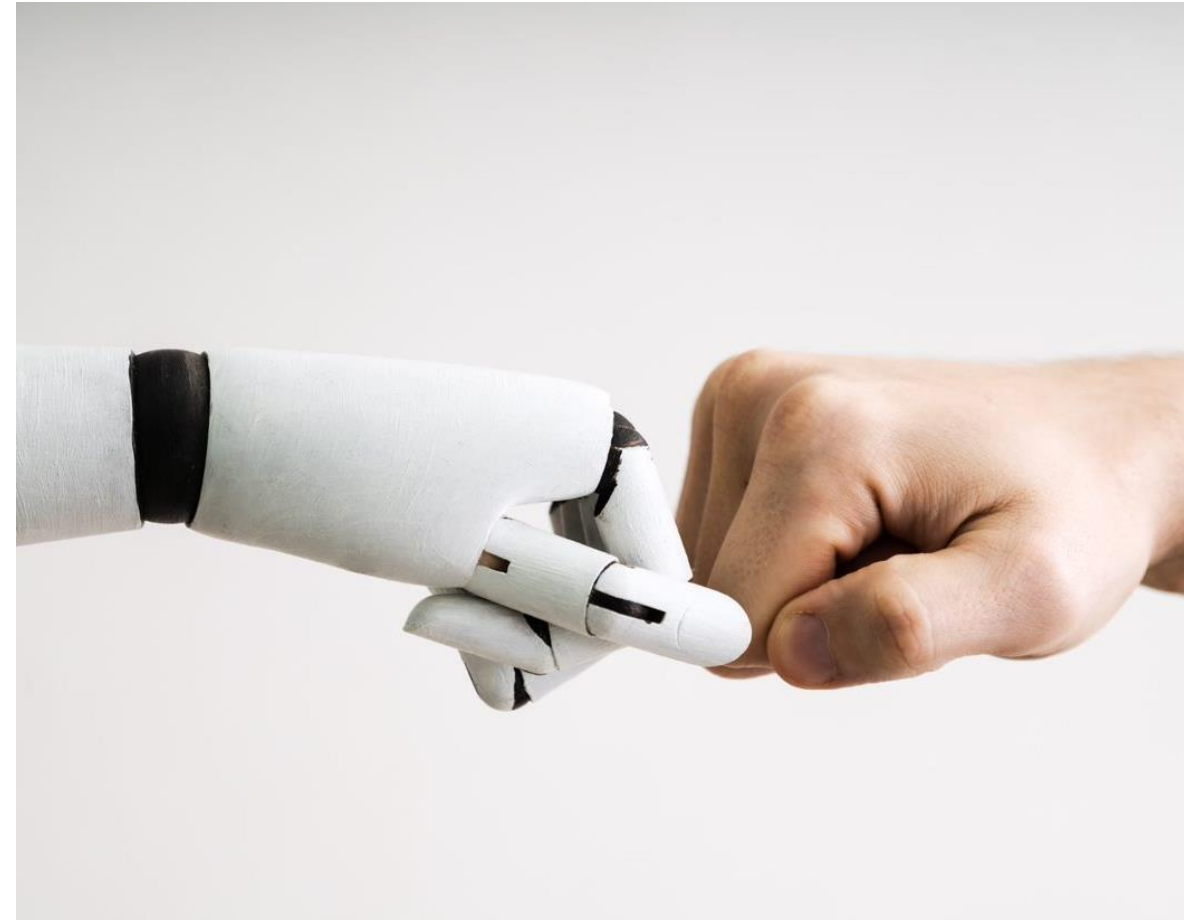
SCHADENFALL 3 (CYBER)

Lieber Ein Schrecken mit Ende.....

DIE LÖSUNG

Maßnahmen nach der Schadenmeldung:

- Einrichtung eines Krisenstabs:
 - fast tägliche Telefonkonferenzen mit allen Beteiligten. Notwendig, da relativ schnell ersichtlich war, dass der Schaden massiv sein wird
 - Herstellung der Arbeitsfähigkeit der VN oberste Priorität
 - IT-Umgebung neu aufgesetzt
- Als die Arbeitsfähigkeit nach knapp 3 Monaten wiederhergestellt war, haben wir mithilfe von Sachverständigen begonnen, den geltend gemachten Ertragsausfallschaden infolge der Betriebsunterbrechung zu prüfen. Hier – auch das kann vorkommen – hatte die Versicherungsnehmerin höhere Vorstellungen, bedingt durch den von ihr beauftragten Gutachter, als das Ergebnis, zu dem wir mit unserer Gutachterin gelangt sind. Letztlich konnten wir der Versicherungsnehmerin Wiederherstellungskosten sowie einen Ertragsausfallschaden in insgesamt 7-stelliger Höhe erstatten und damit äußerst zufriedenstellen.
- Zudem wusste sie nun, wo ihre technischen Defizite lagen, was ohne den Schadenfall vielleicht nie herausgekommen wäre.





Prävention

Spannende Einblicke zum Thema Prävention: Das NetIT Handbuch



In aller Kürze:

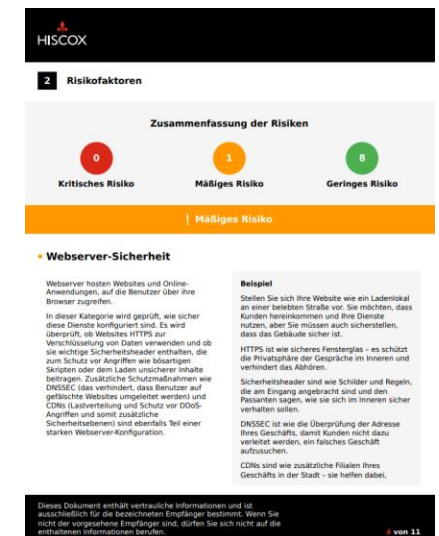
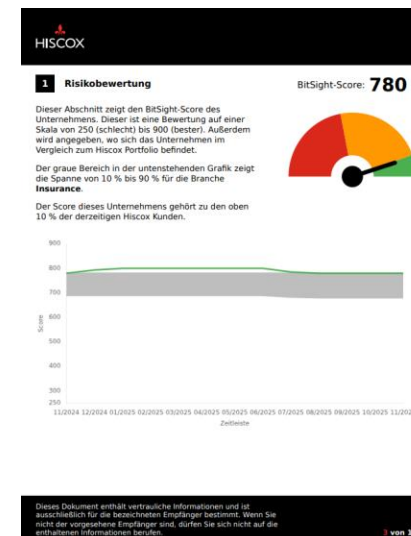
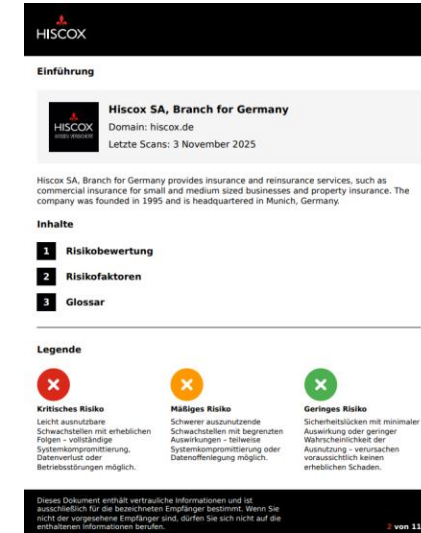
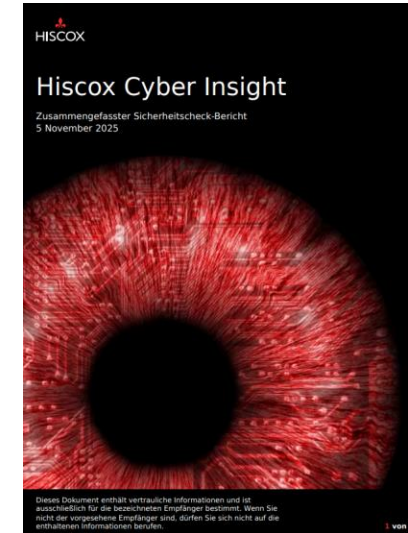
Wie vermeiden Unternehmen, wegen KI-Risiken zu haften?

- Rechtliche Abklärung: Rechte und Pflichten beim Umgang mit KI Systemen / Verantwortung für KI Ergebnisse bei Vertragsgestaltung beachten
- Dokumentation der KI Systeme und des KI Anwendungsbereiches
- Sicherstellung von KI Fachwissen im Unternehmen, insbesondere durch Schulungen der Mitarbeiter
- Kontrolle über das „KI-Output“ sicherstellen
- Überprüfung der eigenen Compliance-Systeme
- Überprüfung des Versicherungsschutzes
- die IT-Infrastruktur von Unternehmen sollte solide aufgestellt sein und insbesondere vor Angriffen von außen geschützt sein (Stichwort: Cyberangriffe).
- regelmäßige Risikoanalysen durchführen, um potenzielle Haftungsrisiken frühzeitig zu erkennen und durch geeignete Maßnahmen zu minimieren



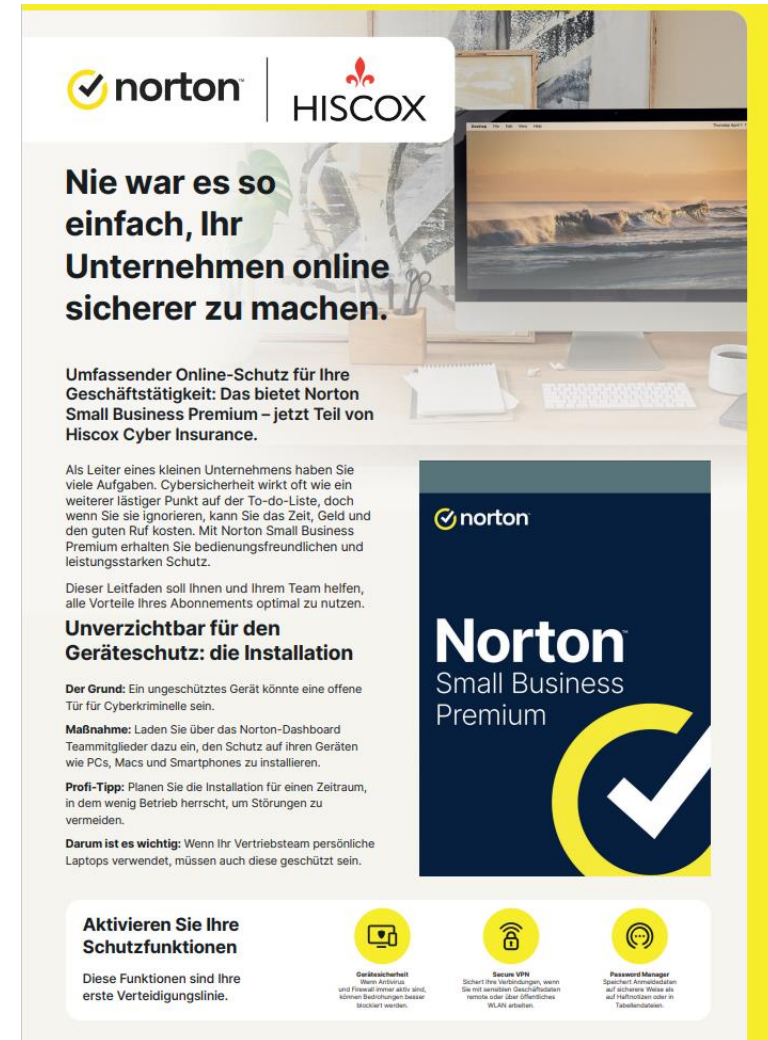
Umfassende Neuerungen im Bereich Prävention für vollumfänglichen Cyber Schutz

- **Cyber-Training** (Mitarbeiter-Sensibilisierung)
 - **NEU!** Phishing Simulationen über Trainingspartner CybSafe
 - HVS beibt als Basis-Training für alle bestehen
- **Cyber-Krisenplan**
UPDATE! Aktualisierter Krisenplan für Antragsmodellkunden
- **NEU! Cyber-Sicherheits-Scan** (Portscan und Schwachstellenanalyse) für Kunden (Kundenportal) und Interessenten (Produkt-Website) verfügbar
- **NEU! Norton Schutzpaket** (optional abschließbar mit CyberClear Plus)



Norton Small Business Premium optional abschließbar im Plus-Paket

- **Geräte-Sicherheit:** Virenschutz für bis zu 20 Geräte und Firewall
- **24/7 IT-Support:** Die Experten von Norton unterstützen bis zu 5 x im Jahr bei technischen Anliegen
- **Software-Updater** zum Schließen von Sicherheitslücken
- **Cloud-Backup:** Automatisch erstellte Sicherungskopie in der Cloud
- **Secure VPN:** Hochgradig sichere VPN-Verschlüsselungen für sicheres Arbeiten
- **Privater Browser:** Sicheres Surfen und Schutz der Online-Privatsphäre
- **Passwort-Manager:** Sicheres Speichern und Verwalten von Passwörtern und Zugangsdaten
- **Utilities Ultimate:** Optimierte die PC-Leistung durch Entfernen von Datenmüll und unnötigen Apps
- **Dark Web Monitoring:** Überwachung sensibler Unternehmensdaten im Darknet mit Warnmeldungen bei Fund (für bis zu fünf E-Mail-Adressen)
- **Treiber-Updater:** Aktualisiert veraltete oder fehlende Treiber für einen reibungslosen PC-Betrieb



norton | **HISCOX**

Nie war es so einfach, Ihr Unternehmen online sicherer zu machen.

Umfassender Online-Schutz für Ihre Geschäftstätigkeit: Das bietet Norton Small Business Premium – jetzt Teil von Hiscox Cyber Insurance.

Als Leiter eines kleinen Unternehmens haben Sie viele Aufgaben. Cybersicherheit wirkt oft wie ein weiterer lästiger Punkt auf der To-do-Liste, doch wenn Sie sie ignorieren, kann Sie das Zeit, Geld und den guten Ruf kosten. Mit Norton Small Business Premium erhalten Sie bedienungsfreundlichen und leistungsstarken Schutz.

Dieser Leitfaden soll Ihnen und Ihrem Team helfen, alle Vorteile Ihres Abonnements optimal zu nutzen.

Unverzichtbar für den Geräteschutz: die Installation

Der Grund: Ein ungeschütztes Gerät könnte eine offene Tür für Cyberkriminelle sein.

Maßnahme: Laden Sie über das Norton-Dashboard Teammitglieder dazu ein, den Schutz auf ihren Geräten wie PCs, Macs und Smartphones zu installieren.

Profi-Tipp: Planen Sie die Installation für einen Zeitraum, in dem wenig Betrieb herrscht, um Störungen zu vermeiden.

Darum ist es wichtig: Wenn Ihr Vertriebsteam persönliche Laptops verwendet, müssen auch diese geschützt sein.

Norton Small Business Premium

Aktivieren Sie Ihre Schutzfunktionen

Diese Funktionen sind Ihre erste Verteidigungslinie.

- Gerätesicherheit**
Wenn Antivirus und Firewall immer aktiv sind, können Bedrohungen besser blockiert werden.
- Secure VPN**
Sichert Ihre Verbindungen, wenn Sie mit sensiblen Geschäftsdaten remote oder über öffentliches WLAN arbeiten.
- Passwort-Manager**
Speichert Anmeldeinformationen auf sicheren Wegen ab, auf Mobiltelefonen oder in Tabletendatenbanken.



Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit

