



Funkenflug im Vertrieb –
So punkten Sie
im Kundengespräch



Ihre Referenten: Kurzvorstellung

Lars Besse



*Sales & Development Underwriter
Commercial Lines*

Simon Fölting



*Niederlassungsleiter
Köln*

Die 10 häufigsten Kundenfragen zu den Themen VH und Cyber – Ziele des Vortrags

- Was sind aus unserer Sicht die 10 häufigsten Kundenfragen zu den Themenbereichen Vermögensschadenhaftpflicht (VH) und Cyber?
- Wie kann man darauf fachlich fundiert antworten und bei Bedarf beide Themen miteinander verbinden?
- Sie haben im Anschluss gute Antworten auf gute Kundenfragen zu diesen Themen und können den Kunden vom Mehrwert dieser Deckungen überzeugen.



Die 10 häufigsten Kundenfragen zu den Themen VH und Cyber – Ziele des Vortrags



Was sind aus unserer Sicht die 10 häufigsten Kundenfragen zu den Themenbereichen Vermögensschadenhaftpflicht (VH) und Cyber?



Wie kann man darauf fachlich fundiert antworten und bei Bedarf beide Themen miteinander verbinden?



Sie haben im Anschluss gute Antworten auf gute Kundenfragen zu diesen Themen und können den Kunden vom Mehrwert dieser Deckungen überzeugen.

„Warum brauche ich eine Cyberversicherung, wenn ich doch schon eine VH habe?“



- VH deckt hauptsächlich Drittschäden (Haftpflicht)
- Keine Hilfe durch Krisendienstleister bei Cyber Vorfall → das deckt konkret die Cyberversicherung

„Was leistet Cyber konkret im Unterschied zur VH?“

EIGENSCHÄDEN

- Betriebsunterbrechung
- Wiederherstellungskosten
- Krisendienstleister (Incident Response)
- ...



„Wie wirken Cyber und VH zusammen – gibt es Überschneidungen?“



- Drittschäden
- Ggf. Eigenschadenkomponenten
- Cyberversicherung greift vorrangig

„Warum sollte ich beide Deckungen beim gleichen Versicherer haben?“

- Kein Streit über Zuständigkeiten
- Einheitliche Schadenbearbeitung
- Harmonisiertes Bedingungswerk
- Konsistenter Blick aufs Risiko



„Wir erfüllen nicht alle IT-Sicherheitsanforderungen – lohnt sich der Dialog überhaupt?“



- Risikodialog ist der Auftakt eines Prozesses
- Ist Bestandsaufnahme und Fahrplan bis hin zur Versicherbarkeit

„Was deckt eine Vermögensschadenhaftpflicht ab?“

- Drittschäden
- Anspruchsabwehr (passiver Rechtsschutz)
- Ggf. vertragliche Haftung
- Ggf. Eigenschäden (Sublimit)



„Welche typischen Ausschlüsse oder Missverständnisse gibt es bei Cyber / VH?“



- Ausfall technische Infrastruktur
- Ausschluss Krieg/Terror
- Reine Eigenschäden
- Erfüllungsschäden

„Wie hoch ist das Risiko wirklich? Wir hatten noch nie einen Schaden...“

- Laut Hiscox Cyber Readiness Report 2025 waren weltweit 59% der KMU (Kleine und mittlere Unternehmen) in den letzten 12 Monate Opfer eines Cyber Angriffs, nur bezogen auf Deutschland sind es sogar 67% → Die Frage ist nicht "ob" etwas passiert, sondern eher "wann"!
- Häufige Schäden sind Zahlungsumleitungsbetrug (44%) und Ransomwareangriffe (27%)



„Wie hilft mir eine Cyberversicherung im Schadenfall praktisch weiter?“



- Bereitstellung Krisendienstleister über Hotline (24/7)
- Schnelle Analyse der Situation durch unsere Experten nach Kontaktaufnahme durch Kunden
- Schnelle Entscheidung zu Sofortmaßnahmen und Möglichkeit zeitnah vor Ort mit unseren Experten an der Behebung des Vorfalls sowie der Wiederherstellung zu arbeiten
- Anschließend geht es dann noch um die Regulierung von entstandenen/ versicherten Eigen- und Fremdschäden

„Wie läuft ein Schadenfall ab und wie schnell bekomme ich Unterstützung?“

- Schadenhotline → Incident Response
- Experten stehen für eine Erstanalyse des „Schadens“ bereit und sind in der Lage sofort Maßnahmen aufzusetzen





Fazit



Es ist für den Kunden auf den ersten Blick nicht einfach, den Nutzen sowie die Unterschiede einer Cyber- und/oder VH-Versicherung für sich zu erkennen.



Arbeiten Sie mit individuellen Beispielen, die zum Alltag ihres Kunden passen.



Die Besonderheit der Cyberversicherung liegt insbesondere in den versicherten Krisendienstleistungen.



Die Besonderheit der Cyberversicherung liegt insbesondere in den versicherten Krisendienstleistungen.



Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit

