

# Wissenswertes zur ITK-Branche

powered by  
Net IT by Hiscox

3. Auflage



Inkl. Checklisten zu Haftungstreibern  
& KI-Gesprächsaufhängern



## Inhaltsverzeichnis

|                                                                                      |    |                                                                             |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Vorwort                                                                              | 5  | <b>Die Lösung: Net IT by Hiscox</b>                                         | 32 |
| <b>Die ITK-Branche: Ihr Wachstumsmarkt</b>                                           | 6  | Was Net IT by Hiscox auszeichnet                                            | 33 |
| Digitalisierung als Dauertrend                                                       | 7  | Ergänzende Module: Absicherung nach Bedarf                                  | 35 |
| Gründungs-Rekordjahr 2025:<br>Software-Business hat die Nase vorn                    | 9  | Offene Deckung für typische IT-Tätigkeiten                                  | 36 |
| Vertriebschancen für Vermittler                                                      | 9  | Schadenbefördernde Ursachen aus Sicht der<br>betroffenen ITK-Unternehmen    | 37 |
| Aktuelle Branchenzahlen zur ITK-/ICT-Branche                                         | 10 | <b>Zufriedenheit im Schadenfall:<br/>der Moment der Wahrheit für Hiscox</b> | 38 |
| IT-Fachkräfte als Wachstumsfaktor                                                    | 13 | <b>Hiscox Schadenabteilung: Unser Herzstück</b>                             | 40 |
| Fachkräftemangel und New Work:<br>Zahlen & Lösungsansätze                            | 14 | <b>Hiscox Business Academy:<br/>Unsere Kunden profitieren sofort</b>        | 44 |
| Mangel an IT-Fachkräften wird sich verschärfen                                       | 14 | <b>Großkunden &amp; internationale Risiken</b>                              | 46 |
| Remote Work, Automatisierung & Qualifizierung                                        | 15 | Beratungsansatz für Vermittler                                              | 47 |
| Ihr Vertriebshebel                                                                   | 16 | Lösungsbausteine für komplexe Risiken                                       | 47 |
| <b>Ihre Zielkunden in der ITK-Branche</b>                                            | 17 | Internationaler Schutz                                                      | 48 |
| Kompakt im Überblick:<br>Tätigkeiten und Haftungsrisiken                             | 21 | Vertriebschance für Vermittler:<br>langfristige Bindung                     | 48 |
| Marktüberblick ITK-Segmente im Jahr 2025:<br>Aufgeteilt nach Marktvolumen je Segment | 22 | <b>Zukunftstrends: KI &amp; neue Märkte</b>                                 | 49 |
| Bestandspotenzial im Vermittlerbestand                                               | 22 | KI als Haftungsrisiko                                                       | 50 |
| Bestands-Check: So identifizieren<br>Sie ITK-Zielkunden                              | 23 | Schadenszenarien durch den Einsatz von KI                                   | 50 |
| <b>Die größten Risiken für IT-Unternehmen</b>                                        | 24 | Wachstumssegmente der ITK-Branche                                           | 53 |
| IT-Risiken sind nicht selbsterklärend                                                | 25 | Checkliste: KI als Beratungsanlass bei IT-Kunden                            | 54 |
| Checkliste: Typische Haftungstreiber<br>im IT-Projekt erkennen                       | 27 | <b>Leitfaden fürs Kundengespräch</b>                                        | 55 |
| <b>Typische Schadenfälle aus der Praxis</b>                                          | 29 | Gesprächsöffner bei Neukunden                                               | 56 |
| Praxisbeispiele: Unsere Unterstützung<br>für Ihre Akquise                            | 30 | Gesprächsöffner bei Bestandskunden                                          | 56 |
|                                                                                      |    | Exkurs: KI-Themen behandeln                                                 | 57 |
|                                                                                      |    | <b>Werden Sie mit 10 Begriffen zum ITK-Insider</b>                          | 58 |
|                                                                                      |    | <b>Expertentipps zur Schadenprävention</b>                                  | 61 |



### Liebe Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner,

die Digitalisierung verändert Wirtschaft und Gesellschaft in rasantem Tempo. IT-Dienstleister sind hierbei Schlüsselakteure, die hohe und oft unterschätzte Haftungsrisiken haben.

Für Sie als Versicherungsvermittler entsteht daraus ein außergewöhnliches Wachstumsfeld: ein dynamischer Markt, steigende Projektvolumina, neue Technologien und gleichzeitig eine zu geringe Versicherungsdurchdringung in der IT-Branche. Genau hier liegt Ihre Chance.

**Net IT by Hiscox** ist seit über 25 Jahren die spezialisierte Versicherungslösung für Unternehmen der ITK-Branche: vom Freelancer bis zum international tätigen Großunternehmen. Was einst als Nischenprodukt begann, hat sich zum Marktstandard für die Absicherung digitaler Geschäftsmodelle entwickelt. Unsere offene Deckung passt sich kontinuierlich neuen Technologien, Tätigkeitsfeldern und Risiken an – genau wie der Markt selbst.

#### **Marc Thamm**

Product Head of Technology  
& General Liability

**Dieses ITK-Handbuch wurde speziell für Vermittlerinnen und Vermittler entwickelt.**

#### **Es zeigt Ihnen**

- warum die IT-Branche ein besonders attraktiver Zielmarkt ist
- welche Kundengruppen Sie wie gezielt ansprechen können
- welche Risiken relevant sind
- wie Net IT by Hiscox Ihre Beratungs- und Abschlusschancen erhöht

Nutzen wir gemeinsam dieses Marktpotenzial: erfolgreich, nachhaltig und zukunftsorientiert.

---

**Immer informiert sein: Hiscox News  
& Insights direkt ins Mail-Postfach.**

**Jetzt kostenlos anmelden**





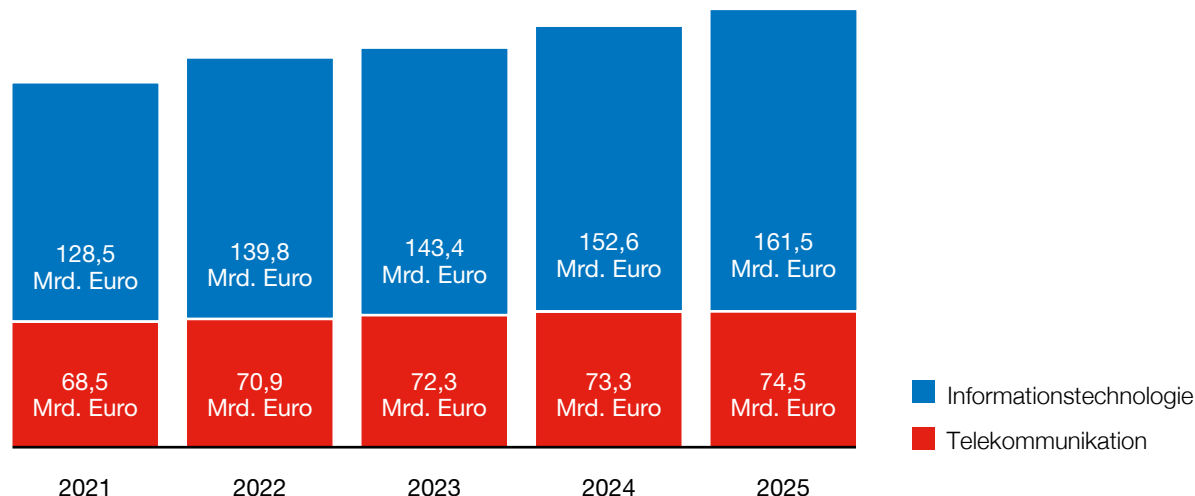
# Die ITK-Branche: Ihr Wachstumsmarkt

## **Warum dieses Kapitel für Sie als Vermittler wichtig ist:**

Es zeigt, warum die Branche der Informations- und Telekommunikationstechnik (kurz ITK) ungebrochen ein attraktiver und relevanter Wachstumsmarkt ist. Für Makler liefert es Orientierung, Gesprächsargumente und die Grundlage, Haftungsrisiken aus dem Wachstum heraus zu erklären.

## Digitalisierung als Dauertrend

Der deutsche ITK-Markt entwickelt sich seit Jahren stabil und zeigt ein kontinuierliches Wachstum. Seit 2021 verzeichnet die Branche jährliche Zuwachsraten zwischen **2 % und 7 %**. Getrieben wird diese Entwicklung durch die fortschreitende Digitalisierung in nahezu allen Wirtschaftsbereichen sowie durch den steigenden Bedarf an IT-Dienstleistungen, Software-Lösungen und digitaler Infrastruktur.



Im letzten Jahr ist der deutsche **ITK-Markt insgesamt um rund 4,5 %** gewachsen. Treiber war vor allem die Informationstechnologie mit einem Plus von ca. 5,8 %, während die Telekommunikation moderater um etwa 1,6 % zulegte.

### Im Jahr 2025: Plus 10 Milliarden Euro

In absoluten Zahlen stieg der deutsche ITK-Markt im letzten Jahr um rund 10 Mrd. Euro auf insgesamt ca. 236 Mrd. Euro an. Davon entfielen rund 8,9 Mrd. Euro auf die Informationstechnologie (auf ca. 161,5 Mrd. Euro) und etwa 1,2 Mrd. Euro auf die Telekommunikation (auf ca. 74,5 Mrd. Euro).

### Damit bestätigt sich der Trend:

Der ITK-Markt ist weiterhin ein attraktives Wachstumsfeld. Die Zahlen zeigen, dass Informationstechnologie und Telekommunikation zu den tragenden Säulen der deutschen Wirtschaft zählen. Für IT-Unternehmen bedeutet dies wachsende Projektvolumina und zunehmende Verantwortung.

**Für Sie als Vermittler eröffnet sich damit ein attraktiver Wachstumsmarkt mit langfristigem Beratungspotenzial.**



## Gründungs-Rekordjahr 2025: Software-Business hat die Nase vorn

Mit **3.568 Neugründungen** erreicht die Gründungsdynamik in Deutschland 2025 einen Höchststand: **+ 29 %** gegenüber 2024.

### Die Highlights

- Der **Software-Sektor** verzeichnet den stärksten absoluten Zuwachs von 853 Neugründungen im Jahr 2025 (**+ 38 %** gegenüber dem Vorjahr)
- **58 %** der Start-ups gründen mit einem **SaaS-Modell** (Software as a Service: Unternehmen stellen Softwarelösungen über das Internet bereit, anstatt sie als klassische Lizenz zum Installieren zu verkaufen).
- **Künstliche Intelligenz ist der zentrale Treiber** der Gründungsdynamik der letzten Jahre: Der Anteil von Start-ups mit KI-Bezug stieg von 18 % im Jahr 2024 auf **27 % im Jahr 2025**.
- Startup-Insolvenzen gehen im Vergleich zum Vorjahr um 11 % zurück.



## Vertriebschancen für Vermittler

Das Wachstum des ITK-Marktes eröffnet Vermittlern ein attraktives und nachhaltiges Vertriebsfeld. **Steigende Projektvolumina, komplexere IT-Landschaften und neue Technologien führen dazu, dass Haftungsrisiken zunehmen**, häufig schneller als das Risikobewusstsein der Unternehmen.

Die Hiscox IT-Umfrage 2025 zeigt, dass Risikowahrnehmung, Absicherungsanforderungen und tatsächlicher Versicherungsschutz nicht immer zusammenpassen.

### Zentrale Ergebnisse der Hiscox IT-Umfrage 2025:

- **74 % der IT-Dienstleister** geben an, dass Auftraggeber vor Projektvergabe einen Versicherungsnachweis verlangen.
- **55 % der IT-Unternehmen** berichten, dass Forderungen wegen angeblicher Schlechtleistung häufiger geworden sind.
- **77 % der IT-Dienstleister** setzen Künstliche Intelligenz regelmäßig ein, intern oder in Kundenprojekten.
- **85 % der Befragten** ist es wichtig, dass KI-Risiken im Versicherungsschutz explizit geregelt sind.

---

## Einordnung für Makler

Die Zahlen zeigen ein klares Spannungsfeld: IT-Dienstleister stehen unter wachsendem Projekt- und Haftungsdruck, während Auftraggeber zunehmend eine professionelle Absicherung verlangen. Gleichzeitig verändern neue Technologien und Geschäftsmodelle die Risikolage schneller, als bestehende Policen angepasst werden. Genau hier entstehen **nachhaltige Beratungs- und Abschlusschancen**.

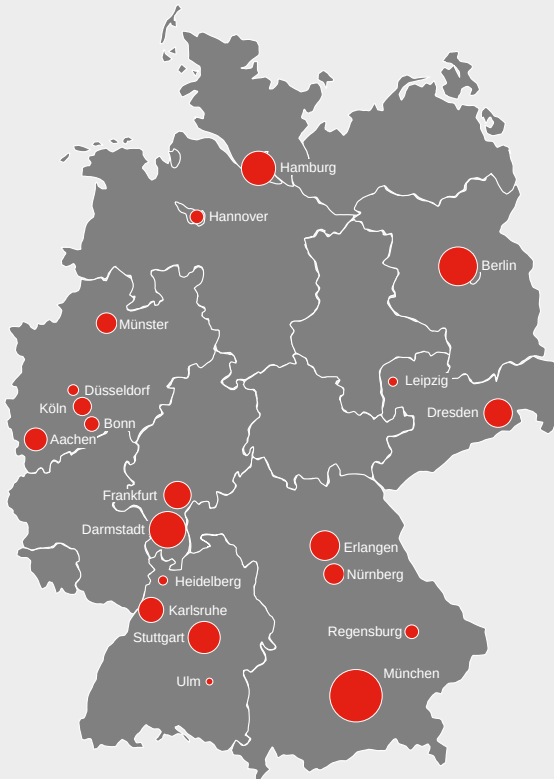
---

## Aktuelle Branchenzahlen zur deutschen ITK-Branche

Der deutsche Informations- und Kommunikationstechnologie-Sektor ist ein **wichtiger Wirtschaftsmotor**.  
**Laut Bitkom-Prognose wird**

- die ITK-Branche im Jahr 2026 rund **1,36 Millionen** Menschen beschäftigen.  
Sie stellt damit einen der größten industriellen Arbeitgeber dar.
- der deutsche ITK-Markt 2026 voraussichtlich um **4,1 Prozent auf 246,4 Milliarden Euro** wachsen.  
Damit setzt die Branche ihre positive Entwicklung fort, wenn auch mit etwas geringerem Tempo als im Vorjahr.

### Regionale ITK-Zentren\*



### 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

Quellen: Lichtblick in der Rezession: Digitalbranche wächst um 4,6 Prozent | Bitkom Research

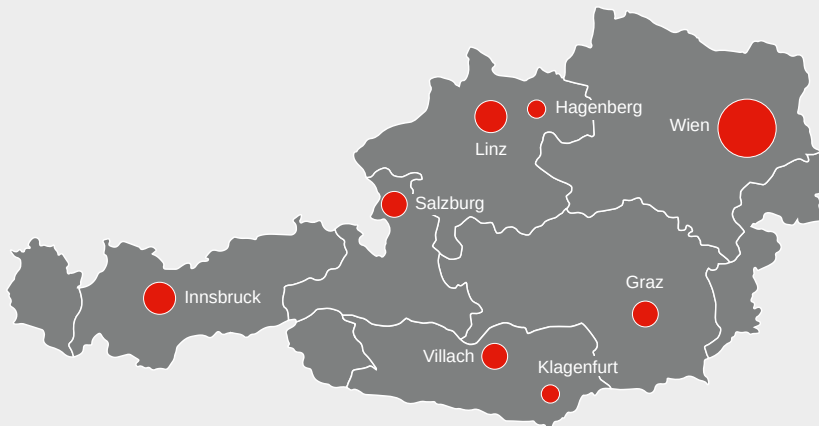
\*\*Deloitte, „Datenland Deutschland, Deutschlands Tech Hubs“, 2018

## Aktuelle Branchenzahlen zur österreichischen IT-Branche

Der österreichische IT-Sektor ist ein bedeutender Wirtschaftsfaktor und wächst langfristig stärker als die Gesamtwirtschaft.

- Rund **322.500 Menschen** sind direkt oder indirekt im österreichischen IT-Sektor beschäftigt. Seit 2019 ist die Beschäftigung um **38 Prozent** gestiegen.
- Rund **40,5 Milliarden Euro Bruttowertschöpfung** entfallen auf den IT-Sektor im weiteren Sinn. Das entspricht **8,85 Prozent der österreichischen Wirtschaftsleistung**. Seit 2019 ist die Wertschöpfung um **54 Prozent** gestiegen.

### Wichtige IT- und Technologiezentren in Österreich



#### Wien

Software, Cloud & digitale Services

#### Linz & Hagenberg

Software & industrielle Digitalisierung

#### Graz · Villach · Klagenfurt

Electronic Based Systems, Mikroelektronik, Sensorik & Cyber Security

#### Salzburg

Unternehmens-IT & digitale Services

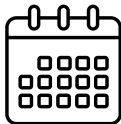
#### Innsbruck

Forschung & spezialisierte Technologien



## IT-Fachkräfte als Wachstumsfaktor

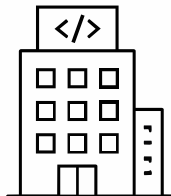
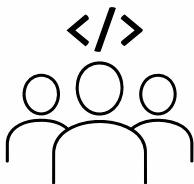
Die ITK-Branche wächst weiter, allerdings mit unterschiedlichem Tempo.



| Zeitraum    | Zuwachs absolut (Tsd.) | Wachstum |
|-------------|------------------------|----------|
| 2022 → 2023 | + 38,1                 | + 2,9 %  |
| 2023 → 2024 | + 4,1                  | + 0,3 %  |
| 2024 → 2025 | + 2,9                  | + 0,2 %  |
| 2025 → 2026 | + 11,6                 | + 0,9 %  |

Der Ausbau von IT-Fachkräften hat das Projektvolumen in der ITK-Branche nachhaltig erhöht. Auch bei moderaterem Wachstum bleibt die Nachfrage nach IT-Dienstleistungen hoch und damit die Zahl haftungsrelevanter Projekte.

**Mehr IT-Fachkräfte führen zu mehr Projekten, mehr IT-Dienstleistern und mehr Beratungs- und Abschlusschancen für Versicherungsvermittler.**



**Mehr IT-Fachkräfte**

**mehr IT-Projekte**

**mehr IT-Dienstleister**

**mehr Abschlusschancen für  
Versicherungsvermittler**

## Fachkräftemangel und New Work: Zahlen & Lösungsansätze

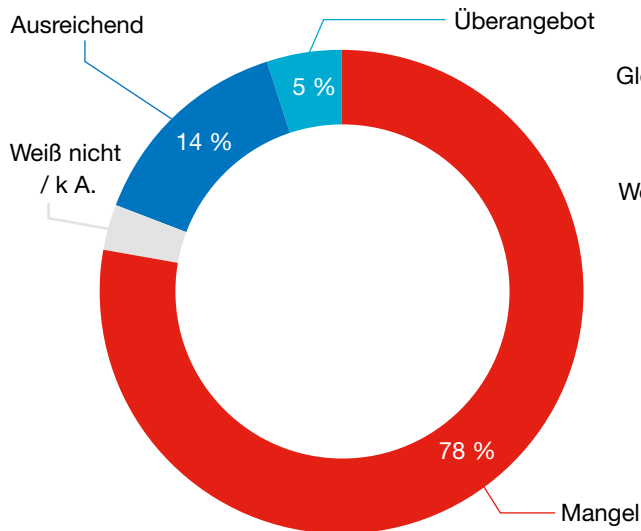
Trotz des Wachstums fehlen in Deutschland weiterhin ca. **79.000 IT-Fachkräfte**. Rund **78 % der Unternehmen** geben an, dass sie aktuell einen Mangel an IT-Fachkräften sehen, und **76 % erwarten eine weitere Verschärfung des Fachkräftemangels**.

Laut einer Erhebung von Bitkom aus dem Jahr 2026 ergibt sich folgendes Bild:

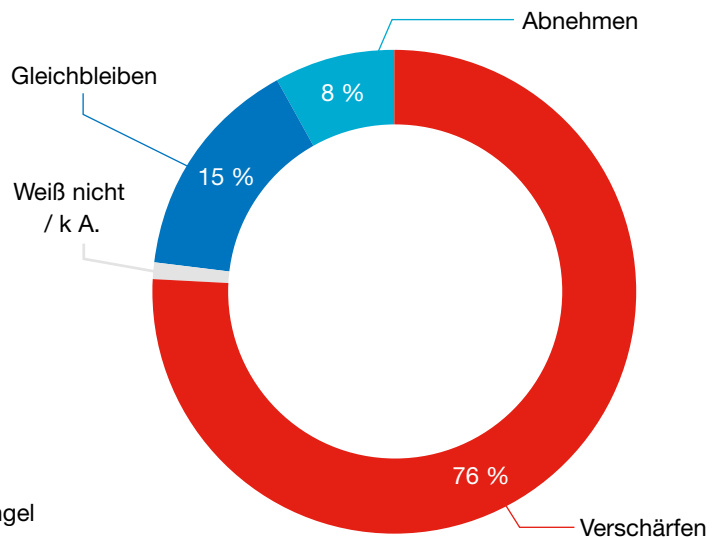
- Drei von vier Unternehmen erwarten eine Verschärfung des IT-Fachkräftemangels.
- Jedes fünfte Unternehmen setzt KI ein, um den Bedarf an IT-Fachkräften zu decken.
- Jedes dritte Unternehmen bemängelt bei Bewerberinnen und Bewerbern fehlendes aktuelles Technologie-Know-how.

### Mangel an IT-Fachkräften wird sich verschärfen

Wie beurteilen Sie das aktuelle Angebot an IT-Fachkräften in Deutschland?



Wie wird sich der IT-Fachkräftemangel in Deutschland in Zukunft entwickeln?



Der Fachkräftemangel wirkt sich direkt auf Projekte, digitale Transformation und die Wettbewerbsfähigkeit aus. Unternehmen setzen deshalb verstärkt auf **KI, Automatisierung und Weiterbildung**, um personelle und fachliche Lücken zu schließen.

## Remote Work, Automatisierung & Qualifizierung

Neue Arbeitsmodelle wie **Remote Work** und **digitale Zusammenarbeit** gehören mittlerweile zum Alltag vieler IT-Unternehmen und erleichtern die Gewinnung von Talenten über regionale Grenzen hinweg. Parallel treiben Automatisierung, KI-Tools und digitale Assistenzsysteme Effizienzsteigerungen und reduzieren Routineaufgaben, sodass Fachkräfte stärker für **strategische Aufgaben** verfügbar sind.

Zusätzlich zeigt sich ein Trend zu **kompetenzorientiertem Lernen**: Immer mehr Arbeitgeber setzen auf Zertifizierungen und berufliche Qualifikationen neben klassischen Abschlüssen, um die Talentlücke zu schließen und neue Rollen zu besetzen.



### Für die Zukunft rechnen wir damit, ...

... dass **Künstliche Intelligenz (KI)** eine große, aber kontrollierte Rolle in der ITK-Branche spielen wird.

... dass immer mehr **Verantwortung** auf die ITK-Branche und deren Dienstleister übergehen wird. Ein Beispiel hierfür ist der Bereich Produktion: Zu Beginn der Industrialisierung und bis weit ins 20. Jahrhundert hinein war hauptsächlich der Mensch für die Steuerung der Produktionsprozesse verantwortlich – heute sind es vor allem Maschinen und damit verbunden die IT.

... dass sich der Markt immer **weiter globalisiert**. War man vor 20 Jahren noch hauptsächlich mit ITK-Dienstleistungen lokaler, in sich geschlossener Systeme befasst, vernetzen sich heute diverse Unternehmen und Anwendungen miteinander, um eine komplexe IT-Infrastruktur zu liefern. Ferner beobachten wir eine steigende Zahl internationaler Projekte – und damit möglicher Anspruchsteller – die in Echtzeit bearbeitet werden müssen.

... dass sich **geeigneter, professioneller Versicherungsschutz** auch in Zukunft beständig weiterentwickeln muss, um den Veränderungen des Marktes, künftigen Innovationen und damit auch neuen Risiken gerecht zu werden.

## Ihr Vertriebshebel

### Risiken kennen und Kunden verstehen

Haftungsrisiken in der ITK-Branche entstehen im täglichen Projektgeschäft. Die folgenden Zahlen aus Umfrage und Schadenpraxis zeigen, wo Risiken tatsächlich auftreten und warum hier ein klarer Beratungshebel für Versicherungsvermittler und -makler liegt.

### Risikofakten – auf einen Blick

- 58 % der IT-Dienstleister mussten bereits mindestens einmal einen Schadenfall melden. *(Quelle: Hiscox Auswertung)*
- Projektverzug, Projektabbruch und Fehlprogrammierungen gehören zu den häufigsten Schadenursachen – werden von IT-Unternehmen jedoch deutlich unterschätzt. *(Quelle: aktuelle Hiscox Schadenstatistik)*
- Datenverlust und Cyberangriffe werden von rund zwei Dritteln der IT-Unternehmen als kritisches Risiko eingestuft. *(Quelle: Hiscox IT-Umfrage 2025)*
- Die Hiscox IT-Umfrage 2025 zeigt einen hohen Absicherungsbedarf, gleichzeitig verfügen weniger als die Hälfte der IT-Dienstleister über einen umfassenden, spezialisierten IT-Versicherungsschutz.

### Vertriebstipp für Vermittler

# #1

Zwischen Risikowahrnehmung und Schadenrealität klafft eine Lücke. Wer diese Lücke verständlich erklärt, schafft Vertrauen und konkrete Abschlusschancen.

# #2

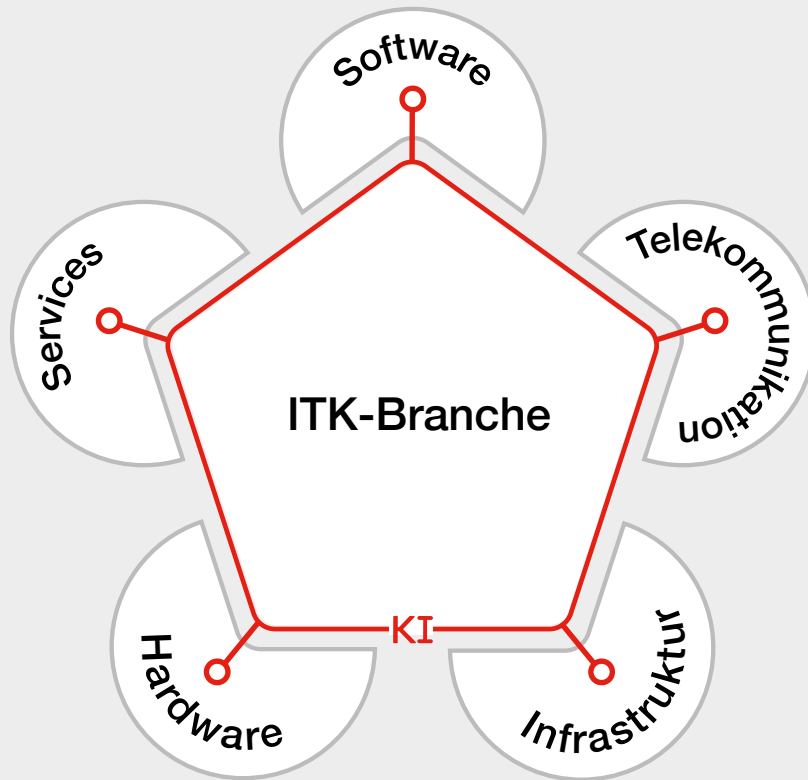
Laut aktueller Hiscox Umfrage lassen sich 74 % der Auftraggeber bei Projektvergabe einen Versicherungsnachweis für eine Berufshaftpflichtversicherung vorlegen.

**Fazit:** Auch Auftraggeber sind sich der hohen Haftungsrisiken von IT-Unternehmen bewusst.



### Gut zu wissen

- Die ITK-Branche wächst kontinuierlich: Projektvolumen und Haftungsrisiken nehmen parallel zu.
- IT-Dienstleister sind Schlüsselakteure der Digitalisierung und tragen Verantwortung weit über Technik hinaus.
- Für Makler entsteht ein strukturelles Vertriebsfeld: steigende Nachfrage trifft auf geringe spezialisierte Absicherung.



# Ihre Zielkunden in der ITK-Branche

IT-Unternehmen arbeiten heute selten nur in einem klar abgegrenzten Tätigkeitsfeld. Die folgenden Tätigkeitsprofile zeigen, wie breit und dynamisch die Leistungen innerhalb der einzelnen ITK-Zielgruppen tatsächlich sind. Sie helfen dabei, Kunden präziser einzuordnen und den Beratungsbedarf frühzeitig zu erkennen.



## Software

Softwareentwicklung und Weiterentwicklung bestehender Systeme

- App-Entwicklung (Frontend/Backend)
- Web-Development, Shops, Plattformen
- Entwicklung sozialer Netzwerke
- Robotics-Software
- FinTech- und E-Health-Anwendungen
- Virtual & Augmented Reality
- Datenbankentwicklung
- Entwicklung datenbasierter Modelle
- KI-Modelle und automatisierte Entscheidungslogiken
- Webdesign und Webentwicklung
- Content-Einbindung
- Plugin- und Systempflege
- Tracking- und Analyse-Tools

### Typische Absicherungsbedarfe:

Vermögensschäden durch Programmierfehler, Projektverzug, Verletzung von Lizenz- und Urheberrechten, fehlerhafte Ergebnisse, KI-Cover



## Services

- IT-Beratung zur Einführung, Wartung und Weiterentwicklung von Systemen
- IT-Projektmanagement
- IT-Change-Management
- Business- und IT-Analyse
- IT-Sachverständigen- und Gutachter-tätigkeiten
- IT-Testing und Qualitätssicherung
- Helpdesk- und Support-Services
- Wartung und Fernadministration
- Patch- und Update-Management
- Betrieb von Kundensystemen
- IT-Personaldienstleistungen und Schulungen

### Typische Absicherungsbedarfe:

Vermögensschäden durch Fehlberatung, Projektverzug, falsche Empfehlungen, vertragliche Haftung, AGG-Deckung, passiver Rechtsschutz



## Infrastruktur

- Cloud Computing (IaaS, PaaS, SaaS)
- Betrieb von Rechenzentren
- Betrieb geschäftskritischer IT-Infrastruktur
- System- und Netzwerkarchitektur
- Betriebssystem-Betreuung

### Typische Absicherungsbedarfe:

Cyber- und Datenrisiken, Eigenschäden, Betriebsunterbrechung, internationale Haftungsansprüche, Ausfall- und Wiederherstellungskosten

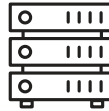


## Telekommunikation

- Internet- und Service-Providing
- Netzbetrieb
- Carrier-Services
- VoIP

### Typische Absicherungsbedarfe:

Cyber- und Datenrisiken, Eigenschäden, Datenschutz- und Compliance-Risiken, Betriebsunterbrechung, internationale Haftungsansprüche, Ausfall- und Wiederherstellungskosten



## Hardware

- Physische IT-Komponenten
- System- und Netzwerkarchitektur
- Betrieb von Rechenzentren
- Hardware-Entwicklung / -Produktion
- Installation von Serversystemen
- IoT-Geräte / Embedded Systems

### Typische Absicherungsbedarfe:

Sach- und Vermögensschäden, Projektkosten- und Honorarersatz, Erfüllungsfolgeschäden, Folgeschäden im Kundenbetrieb





## KI Trend-Berufe

### Strategie, Governance & Beratung

- KI-Manager
- KI-Strategieberatung
- AI-Data Strategist
- AI-Governance Consulting
- AI-Research Analyst

### Entwicklung & technische Umsetzung

- AI-Developer
- AI-Engineer
- AI-Solutions Architect
- AI-Automation Manager

### Sicherheit, Compliance & Betrieb

- AI-Security Specialist
- KI-Spezialist
- AI-Governance Consulting

### Projekt, Organisation & Transformation

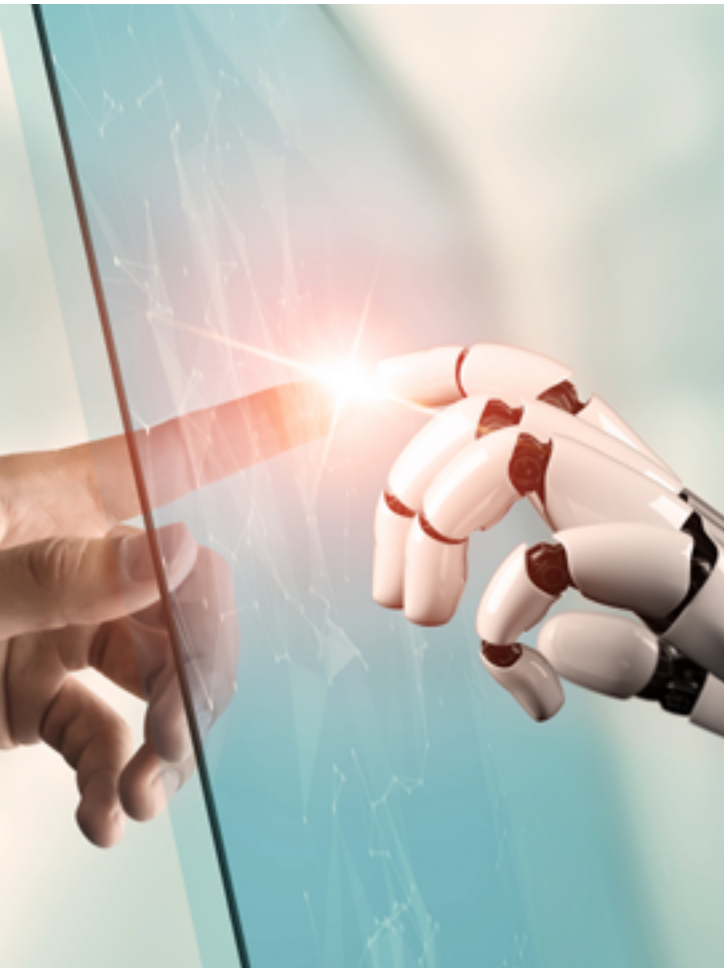
- AI-Project Manager
- KI-Change Management
- KI-Manager

### Anwendung, Content & Marketing

- KI-Marketing Manager
- KI-Content Creator
- AI-Artist

### Typische Absicherungsbedarfe:

Vermögensschäden im Zusammenhang mit dem Nutzen oder dem Bereitstellen Künstlicher Intelligenz (KI), Datenschutz- und Diskriminierungsrisiken (AGG), Abwehrkosten



## Kompakt im Überblick: Tätigkeiten und Haftungsrisiken

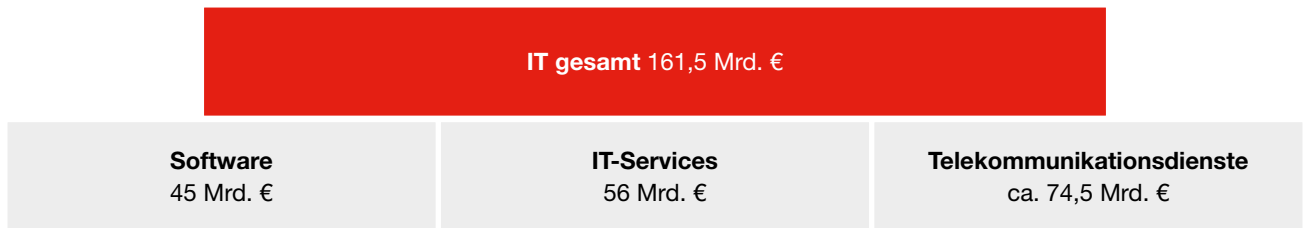
Die folgende Übersicht ist **für Sie als Arbeitsinstrument** gedacht und hilft Ihnen, Zielgruppen systematisch einzuordnen.

**Jede Zeile beantwortet dabei drei zentrale Fragen:**

- Wer ist der Kunde?
- Welche typischen Tätigkeiten übt er konkret aus?
- Wo entstehen haftungsrelevante Absicherungsbedarfe?

| Zielgruppe                                     | Typische Tätigkeiten                                                          | Typische Absicherungsbedarfe                                                                                  |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Software-Entwickler / App-Programmierer</b> | Entwicklung individueller Software, Apps, SaaS-Lösungen, Updates und Releases | Vermögensschäden durch Programmierfehler, Verzugsschäden, Verletzung von Lizenz- und Urheberrechten, KI-Cover |
| <b>IT-Beratung &amp; Projektmanagement</b>     | IT-Strategieberatung, Projektleitung, Prozess- und Systemeinführung           | Vermögensschäden durch Fehlberatung, Projektverzug, vertragliche Haftung, AGG-Deckung                         |
| <b>Cloud- &amp; Hosting-Anbieter</b>           | Betrieb von Cloud-Umgebungen, Hosting, SaaS, Rechenzentren                    | Daten- und Cyber-Risiken, Eigenschäden, Betriebsunterbrechung, internationale Haftungsansprüche               |
| <b>Data &amp; Analytics / KI-Spezialisten</b>  | Datenanalyse, KI-Modelle, automatisierte Entscheidungslogiken, Chatbots       | KI-Cover, Diskriminierungsrisiken (AGG), Vermögensschäden durch fehlerhafte Ergebnisse                        |
| <b>Managed Service Provider (MSP)</b>          | IT-Betrieb, Wartung, Updates, Support, Outsourcing                            | Schäden durch Fehlkonfiguration, Nicht-verfügbarkeit, Datenverlust, Arbeitsausfall- und Cyber-Deckung         |
| <b>IT-Engineering &amp; Systemintegration</b>  | Einrichtung von Netzwerken, ERP-/CRM-Integration, Migrationen                 | Sach- und Vermögensschäden, Projektkosten- und Honorarersatz, Erfüllungsfolgeschäden                          |
| <b>Cyber-Security-Dienstleister</b>            | Sicherheitskonzepte, Penetrationstests, Monitoring, Incident Response         | Cyber- & Datenrisiken, Haftung aus Sicherheitsversprechen, passiver Rechtsschutz                              |
| <b>Webdesign &amp; Webpflege</b>               | Webseiten, Shops, laufende Pflege, Inhalte                                    | IP-Rechtsverletzungen, Abmahnkosten, Vermögensschäden bei Ausfällen                                           |

## Marktüberblick ITK-Segmente im Jahr 2025: Aufgeteilt nach Marktvolumen je Segment



Diese Segmente decken sich weitgehend mit den **typischen Tätigkeitsprofilen** von Softwareentwicklern, IT-Beratern, Cloud-Anbietern und Managed Service Providern. Genau diese Zielgruppen sind in vielen **Vermittler- und Maklerbeständen** bereits vorhanden, werden jedoch nicht immer als ITK-Kunden mit spezifischem Absicherungsbedarf erkannt.

### Bestandspotenzial im Vermittlerbestand

Viele ITK-Zielkunden befinden sich bereits im Bestand, ohne explizit als solche geführt zu werden. Die zentrale Frage lautet daher häufig: **Wo habe ich diese Kunden möglicherweise schon, ohne es zu wissen?**

Der Fokus liegt dabei nicht auf bestehenden Versicherungsprodukten, sondern auf:

- Tätigkeiten
- verwendeten Begriffen
- Vertrags- und Projektlogiken

Sie können die folgende Übersicht **direkt auf den eigenen Bestand** anwenden.

Diese eignet sich besonders für die Arbeit mit:

- CRM-Systemen
- Kundendaten
- Berufsbezeichnungen
- Tätigkeitsbeschreibungen

Quelle:

Bitkom e. V., ITK-Marktzahlen Deutschland, Prognose 2025. Eigene Darstellung auf Basis von Bitkom-Daten.

## Bestands-Check: So identifizieren Sie ITK-Zielkunden

| Zielgruppe                                     | So finden Sie diese Kunden im Bestand                                                                                                        |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Software-Entwickler / App-Programmierer</b> | Berufsbezeichnung „Softwareentwickler“, „Programmierer“, „App“, „SaaS“. Häufig Projektgeschäft, Releases, Updates, individuelle Anpassungen. |
| <b>IT-Beratung &amp; Projektmanagement</b>     | „IT-Berater“, „Consulting“, „Projektmanagement“, „PMO“. Häufig Werkverträge, Steuerung externer Teams, viele Abstimmungen und Dokumentation. |
| <b>Cloud- &amp; Hosting-Anbieter</b>           | Begriffe wie Hosting, Cloud, Rechenzentrum, SaaS-Betrieb. Laufende Serviceverträge, SLAs, Verfügbarkeitszusagen.                             |
| <b>Data &amp; Analytics / KI</b>               | „Data“, „Analytics“, „BI“, „KI“, „Automatisierung“, „Chatbot“. Modelle, Reports, Entscheidungsvorschläge, datengetriebene Prozesse.          |
| <b>Managed Service Provider (MSP)</b>          | Wartung, Support, Managed Services, Outsourcing. Fernzugriffe, Patch-Management, Betrieb von Kundensystemen.                                 |
| <b>IT-Engineering &amp; Systemintegration</b>  | Netzwerkprojekte, Migrationen, ERP/CRM-Integration, Schnittstellen. Hoher Anteil Implementierung und Betrieb beim Kunden.                    |
| <b>Cyber-Security-Dienstleister</b>            | Penetrationstests, Security Consulting, SOC, Monitoring, Incident Response. Sicherheitskonzepte und technische Schutzmaßnahmen.              |
| <b>Webdesign &amp; Webpflege</b>               | Webdesign, Webentwicklung, Shop-Systeme, laufende Pflege. Content-Arbeiten, Tracking, Plugins, Updates, Rechtsthemen rund um Inhalte.        |

Die Kombination aus Marktüberblick und Bestandserkennung schafft Transparenz. Sie zeigt, dass das Potenzial in der ITK-Branche sowohl in der **Neukundengewinnung** als auch in der gezielten Analyse des **bestehenden Kundenportfolios** liegt.

### Gut zu wissen

- Zielgruppen statt Produkte denken: Entscheidend sind Tätigkeitsprofile und Projektlogiken. Genau darüber lassen sich ITK-Kunden strukturiert identifizieren und einordnen.
- Bestand birgt großes Potenzial: Viele ITK-Zielkunden sind bereits im Bestand vorhanden, werden aber nicht als solche erkannt, weil sie unter allgemeinen Berufsbezeichnungen geführt werden.
- Markt und Bestand greifen ineinander: Die wachstumsstarken ITK-Segmente decken sich mit typischen Tätigkeiten im Maklerbestand und eröffnen sowohl Akquise- als auch Cross-Selling-Chancen.

# Die größten Risiken für IT-Unternehmen



## IT-Risiken sind nicht selbsterklärend.

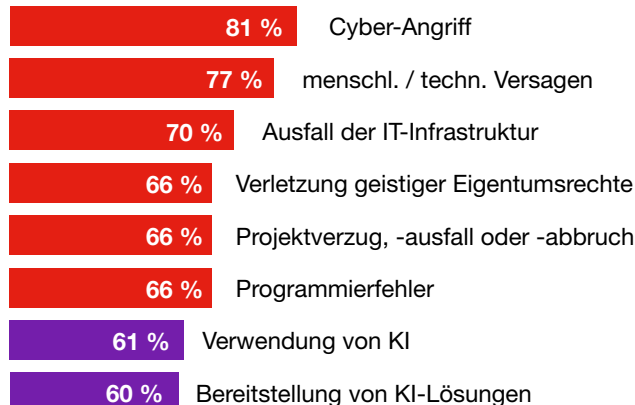
IT-Dienstleister **unterschätzen ihre Haftung häufig** oder verorten sie falsch. Sie als Versicherungsvermittler, der Projektlogik, Datenverantwortung und neue Themen wie KI versteht, können Risiken übersetzen, ohne technisch zu werden.

**Tipp: Positionieren Sie sich als Berater, nicht als reiner Produktvermittler.**

**Zwischen Haftungsfrage,  
Cyber-Angriff und KI:  
Die größten Risiken  
der IT-Branche**



Die IT-Dienstleister befürchten Schäden durch:



---

### Hiscox Insider-Tipp:

In der Hiscox IT-Umfrage 2025 in Zusammenarbeit mit Statista belegt "Projektverzug" zwar nur Platz 5 – die Hiscox Schadenabteilung berichtet jedoch, dass Ansprüche wegen Projektverzug Haupt-Schadenursache der letzten Jahre sind.

---



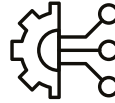
## Cyber- & Datenrisiken

- **Ausgangslage:** IT-Dienstleister arbeiten mit sensiblen Daten sowie produktiven und geschäftskritischen Systemen.
- **Auslöser:** Fehlkonfigurationen, versehentliches Löschen, unsichere Schnittstellen oder Sicherheitslücken führen zu Datenverlust, Ausfällen oder Angriffen.
- **Folgen:** Betriebsunterbrechungen, Wiederherstellungsaufwand und Schadenersatzforderungen können erhebliche Kosten verursachen.
- **Praxis:** Neben der Schadenhöhe zählen Reputationsrisiken und regulatorische Anforderungen, insbesondere bei Datenschutzvorfällen.



## Projekt- & Verzugsschäden

- **Ausgangslage:** IT-Projekte sind zeitkritisch und oft von mehreren Parteien sowie Vorleistungen abhängig.
- **Auslöser:** Unklare Anforderungen, Change Requests, mangelnde Mitwirkung des Auftraggebers oder fehlende Abstimmung verschieben Zeitpläne.
- **Folgen:** Schon kleinere Verzögerungen können beim Kunden erhebliche Vermögensschäden auslösen, etwa durch Produktionsausfälle, entgangene Umsätze oder Vertragsstrafen.
- **Praxis:** Projektverzug gehört zu den häufigsten Schadenursachen und wird im Projektalltag dennoch häufig unterschätzt.



## Technik- & Integrationsfehler

- **Ausgangslage:** Migrationen, Schnittstellen und Systemintegrationen sind zentrale Bausteine vieler IT-Projekte.
- **Auslöser:** Inkompatibilitäten, unvollständige Tests, fehlerhafte Implementierung oder unklare Verantwortlichkeiten an Übergabepunkten.
- **Folgen:** Störungen im laufenden Betrieb, fehlerhafte Datenverarbeitung oder Systemausfälle führen zu Folgekosten, Nacharbeiten und haftungsrelevanten Vermögensschäden.
- **Praxis:** Integrationsfehler zeigen sich oft erst nach dem Go-live und werden dann besonders teuer, weil sie den operativen Betrieb des Kunden treffen.



## Recht & Compliance

- **Ausgangslage:** IT-Leistungen sind eng mit Vertragslogik, Datenschutz, geistigem Eigentum und zunehmend auch KI-Anwendungen verknüpft.
- **Auslöser:** Verletzung von Urheber- und Lizenzrechten, unklare Leistungsabgrenzung, fehlerhafte Dokumentation oder diskriminierende Ergebnisse automatisierter Systeme.
- **Folgen:** Abmahnungen, Unterlassungsansprüche, Schadenersatzforderungen und erhebliche Abwehrkosten können schnell entstehen.
- **Praxis:** Häufig ist nicht nur die Schadenhöhe entscheidend, sondern die Fähigkeit, Ansprüche sauber zu prüfen und rechtlich belastbar zu verteidigen.

## Checkliste: Typische Haftungstreiber im IT-Projekt erkennen

- ☐ **Projektstruktur:** Abhängigkeiten von Vorleistungen, Drittanbietern oder Kundenzuarbeit?
- ☐ **Zeitkritik:** Feste Deadlines, Go-live-Termine oder vertragliche Meilensteine?
- ☐ **Änderungen:** Change Requests oder laufende Anpassungen während des Projekts?
- ☐ **Schnittstellen:** Mehrere Systeme, Plattformen oder externe Tools im Einsatz?
- ☐ **Datenzugriffe:** Verarbeitung, Migration oder Speicherung sensibler Daten?
- ☐ **Dokumentation:** Klare Leistungsabgrenzung, Freigaben und Testprotokolle vorhanden?
- ☐ **Verantwortung:** Ist eindeutig geregelt, wer wofür haftet, insbesondere bei Fehlern?

Je mehr Punkte zutreffen, desto höher ist die Haftungsrelevanz im Projektalltag.



### Gut zu wissen

- Vier Risikotreiber reichen oft für die Bedarfsanalyse: Daten und Cyber, Technik und Integration, Projekt und Verzug sowie Recht und Compliance decken einen Großteil der haftungsrelevanten Situationen im IT-Alltag ab.
- Trigger sind meistens operativ, nicht spektakulär: Konfiguration, Schnittstellen, Tests, Abstimmung und Mitwirkung entscheiden, ob aus normaler Projektarbeit ein Schadenfall wird.
- Beratungsansatz über Projektlogik: Wer Ablauf, Verantwortlichkeiten, Go-live, Change Requests und Datenzugriffe sauber abfragt, erkennt den Bedarf schnell und argumentiert belastbar.

**Zusatz-Tipp:** Der ITK-Sektor ist zahlreichen Risiken ausgesetzt. Bereits klare Absprachen zwischen Auftraggeber und IT-Dienstleister zu Zuständigkeiten und Fristen, eine saubere Protokollierung und das laufende Monitoring im Projektverlauf leisten einen wichtigen Beitrag zur Risikominimierung.





# Typische Schadenfälle aus der Praxis

Wir haben konkrete Schadenfälle aus unserer Versicherungspraxis zusammengestellt. Im Idealfall denken Sie sofort: „Genau das könnte auch meiner Kundschaft passieren.“ Deshalb ordnen wir die Beispiele konkreten ITK-Profilen und typischen Kunden zu. So wird der **Beratungsbedarf schnell sichtbar** und Ihr Einstieg ins Kundengespräch erleichtert.

## Praxisbeispiele: Unsere Unterstützung für Ihre Akquise

---

### Cloud- & Hosting-Anbieter / Rechenzentrumsbetrieb

**Typische Kunden:** Cloud-Provider, Hosting-Anbieter, SaaS-Betreiber, Managed Infrastructure

---

#### Nichtverfügbarkeit

In den Rechenzentren eines IT-Dienstleisters kommt es zu einem Ausfall. Mehrere Kunden können über längere Zeit nicht auf ihre Daten zugreifen. Die insgesamt geltend gemachten Schadenersatzforderungen belaufen sich auf:



**740.000 Euro**

---

### Managed Service Provider / Hardwarenahe IT-Dienstleister

**Typische Kunden:** Externer IT-Dienstleister, Systemhäuser, Rollout-Partner

---

#### Verzögerungsschaden

Ein IT-Dienstleister liefert bestellte Endterminals verspätet aus. Der Kunde macht geltend, dass die Verzögerung und fehlerhafte Leistungen zurückzuführen sei. Die Schadenersatzforderung beträgt:



**1,2 Millionen Euro**

---

---

### Softwareentwickler / IT-Engineering / Systemintegration

**Typische Kunden:** Softwareentwickler, IT-Engineering, ERP-/CRM-Integratoren, Migrationsprojekte

---

#### Datenverlust

Im Rahmen der Implementierung einer neuen Software war der IT-Dienstleister auch für die Datensicherung und die Übertragung der Daten in die neue Software-Umgebung verantwortlich. Dabei kam es zu einem Datenverlust. Der Auftraggeber stellte daraufhin Schadenersatzforderungen, insbesondere für die Wiederherstellung der verlorenen Daten.



**350.000 Euro**

---

### Softwareentwickler / IT-Engineering / Systemintegration

**Typische Kunden:** Softwareentwickler, IT-Engineering, ERP-/CRM-Integratoren, Migrationsprojekte

---

#### Programmierfehler

Bei der Datenmigration eines Kunden unterlaufen einem IT-Unternehmen Programmierfehler. Der laufende Betrieb des Kunden wird erheblich gestört. Der Kunde fordert Schadenersatz in Höhe von:



**350.000 Euro**

---

## Softwareentwickler / IT-Engineering / Systemintegration

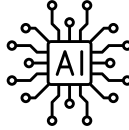
**Typische Kunden:** Softwareentwickler, IT-Engineering, ERP-/CRM-Integratoren, Migrationsprojekte

---

### KI-Modell-Fehler

Ein IT-Unternehmen entwickelt für eine internationale Immobilienverwaltung eine KI zur automatischen Prüfung von Miet- und Dienstleistungsverträgen. Durch einen Fehler im Modell werden mehrere Fristen nicht erkannt. Versäumt werden rechtzeitige Vertragsverlängerungen, Kündigungen und Mieterhöhungen. Dies führt zu einem Schaden in Höhe von:

**120.000 Euro**



## Wichtig zu beachten: Ohne Versicherungsschutz kein Auftrag



Die Hiscox IT-Umfrage 2025 zeigt: Für viele IT-Dienstleister ist Versicherungsschutz längst keine reine Absicherung mehr, sondern eine Voraussetzung für die Auftragsvergabe. Auftraggeber verlangen zunehmend einen belastbaren Versicherungsnachweis, bevor Projekte vergeben werden.

Quelle: Hiscox IT-Umfrage 2025 ([www.hiscox.de/it-umfrage](http://www.hiscox.de/it-umfrage))

---

## Webdesign / Webentwicklung / Digitale Agenturen

**Typische Kunden:** Webdesigner, Webagenturen, Online-Marketing-Dienstleister, E-Commerce-Betreiber

---

### Urheberrechtsverletzung

Ein IT-Dienstleister entfernt urheberrechtlich geschützte Bilder von einer Website. Eine virtuelle Verknüpfung wird jedoch übersehen, sodass das Bild weiterhin auffindbar ist. Der Rechteinhaber fordert daraufhin Schadenersatz:

**10.000 Euro**



### Gut zu wissen

- Praxis schafft Gesprächsanlässe: Reale Schadenkonstellationen und Summen erhöhen die Gesprächsbereitschaft bei IT-Kunden.
- Projektalltag ist das Risiko: Verzug, Datenverlust, Programmierfehler und IP-Themen entstehen häufig in normalen Abläufen, nicht in Ausnahmesituationen.
- Einstieg über Tätigkeit: Zuerst klären, was der Kunde konkret macht und wie Projekte laufen, danach den Beratungsbedarf ableiten.



# Die Lösung: **Net IT** **by Hiscox**

Ihre Kunden aus der ITK-Branche tragen heute Verantwortung weit über Technik hinaus: Projektarbeit, Datenverarbeitung, internationale Kundenbeziehungen und neue Technologien wie Künstliche Intelligenz führen zu komplexen Haftungsrisiken.

**Net IT by Hiscox** wurde genau für diese Realität entwickelt und bietet Ihren Kunden eine spezialisierte Absicherung. Um immer den bestmöglichen Schutz zu bieten, überprüfen wir den Versicherungsschutz regelmäßig auf aktuelle Marktbedürfnisse und passen ihn entsprechend an.

## Was Net IT by Hiscox auszeichnet

Net IT by Hiscox ist keine klassische Standardlösung, sondern eine branchenspezifische Versicherung für IT-Dienstleister. Der Fokus liegt darauf, typische Tätigkeiten vollständig abzubilden und Haftungslücken zu vermeiden.

### Highlights der Hiscox IT-Haftpflicht (Auszug)

- Schadenersatzzahlung: Die Police übernimmt bei begründetem Anspruch die Zahlung des Schadens (bis zur Versicherungssumme abzüglich Selbstbeteiligung).
- Inkl. Passiver Rechtsschutz-Komponente: Schadenersatzforderungen werden geprüft und unberechtigte Ansprüche für Ihre Kunden abgewehrt – notfalls auch vor Gericht; berechtigte Ansprüche Ihrer Kunden werden von uns übernommen.
- Verletzung fremder Rechte: Schutz bei Verletzung geistiger Eigentumsrechte Dritter inkl. Abmahnschutz (z. B. bei Verletzung von Marken- und Urheberrechten, Persönlichkeits-, Lizenz-, Wettbewerbs-, und Kartellrecht).
- Weitreichende Deckung: Alle in der ITK-Branche typischen Tätigkeiten & Nebenrisiken sind automatisch mitversichert (z. B. IT-Engineering, Design, Programmierung & Systemintegration)
- Absicherung von KI-Risiken: Ansprüche Dritter aus dem Nutzen oder dem Bereitstellen von KI-Anwendungen sind automatisch im Rahmen der Berufs-/Vermögensschadenhaftpflicht mitversichert.
- Key Man Cover: Umfassende Eigenschaden-Versicherung, z. B. Ersatz-Recruitment wegen Langzeit-Ausfall von Schlüsselpersonen in IT-Projekten.

Basismodul:  
**Berufs- / Vermögensschadenhaftpflicht**



**Betriebshaftpflicht**  
Zusatzmodul



**Cyber- & Datenrisiken**  
Zusatzmodul



**Sachinhalt & Elektronik**  
Zusatzmodul



**Arbeitsausfall**  
Zusatzmodul



**Hiscox Business Academy**  
Exklusiv für unsere Geschäfts-  
und Vertriebspartner

Inkl. KI-  
Trainings

## Nützliche Vertriebsunterstützung für Sie

### Benefitsheet Net IT by Hiscox

Dieses Benefitsheet übersetzt komplexe IT-Risiken in konkrete, greifbare Schadenfälle. Genau das ist der Schlüssel für Ihre erfolgreiche Beratung und schnelle Abschlüsse.

**Jetzt Benefitsheet downloaden**

---

## Basismodul: Berufs-/Vermögensschadenhaftpflichtversicherung

Das Basismodul bildet das Fundament von Net IT by Hiscox. Es deckt Vermögensschäden ab, die aus der beruflichen Tätigkeit von IT-Unternehmen entstehen, etwa durch Fehler in Projekten, Fehlberatung oder Programmierfehler.

### Wichtig für die ITK-Branche:

- Mitversicherung von Erfüllungsfolgeschäden
  - Absicherung vertraglicher Haftung
  - Versicherungsschutz bei Verzugsschäden
  - Absicherung von KI-Risiken
  - Weltweiter Schutz, auch bei Ansprüchen nach ausländischem Recht
- 



## Ergänzende Module: Absicherung nach Bedarf

Je nach Tätigkeitsprofil und Risikolage kann das Basismodul gezielt ergänzt werden. So entsteht eine **passgenaue Gesamtlösung**, die mit dem Unternehmen mitwächst.

### Betriebshaftpflicht

#### Warum wichtig?

- IT-Tätigkeiten führen regelmäßig zu Personen- oder Sachschäden, etwa beim Kunden vor Ort
- Hardware, Verkabelung und Vor-Ort-Einsätze erhöhen das klassische Haftungsrisiko

#### Was ist versichert?

- Personen- und Sachschäden aus der betrieblichen Tätigkeit
- Daraus resultierende Vermögensfolgeschäden
- Abwehr unberechtigter Ansprüche

### Cyber- und Datenrisiken

#### Warum wichtig?

- IT-Unternehmen tragen Verantwortung für Daten, Systeme und Verfügbarkeit
- Cyber-Angriffe und Datenverluste verursachen hohe Folgekosten und Reputationsschäden

#### Was ist versichert?

- Haftpflichtansprüche Dritter bei Daten- und Sicherheitsvorfällen
- Eigenschäden wie Wiederherstellung, Forensik und Krisenmanagement
- Kosten durch Betriebsunterbrechung infolge eines Cyber-Ereignisses

### Sachinhalt und Elektronik

#### Warum wichtig?

- IT-Unternehmen sind stark von eigener Technik und Infrastruktur abhängig
- Schäden an Hardware können den Geschäftsbetrieb unmittelbar lahmlegen

#### Was ist versichert?

- IT-Equipment, Server, Arbeitsgeräte und Büroinhalt
- Schäden durch Feuer, Leitungswasser, Einbruchdiebstahl und technische Defekte

### Arbeitsausfall-Versicherung

#### Warum wichtig?

- Ein Sachschaden kann den Betrieb kurzfristig ganz oder teilweise stilllegen
- Laufende Kosten und Ertragsausfälle entstehen unabhängig vom Schadenumfang

#### Was ist versichert?

- Fortlaufende Kosten während des Arbeitsausfalls
- Entgangene Erträge infolge eines versicherten Sachschadens

## Offene Deckung für typische IT-Tätigkeiten

### Weil sich Risiken schneller ändern als Policen

Neue Technologien, neue Märkte, neue Projekte verändern das Risiko laufend. Wenn Sie die Risikotreiber kennen, können Sie sie frühzeitig ansprechen.

### Wissen ermöglicht proaktive Kundenbetreuung statt reaktive Schadenbegleitung.

Ein zentrales Merkmal von Net IT by Hiscox ist die **offene Deckung**. Für Sie als Versicherungsvermittler bedeutet das Planungssicherheit: Der **Versicherungsschutz bleibt tragfähig**, auch wenn Kunden neue Technologien einsetzen, Leistungen erweitern oder neue Märkte erschließen. Abgesichert sind alle branchentypischen Tätigkeiten der ITK-Branche, **ohne enge oder abschließende Tätigkeitslisten**.

### Schadenservice mit IT-Expertise

Im Schadenfall geht Hiscox über die reine Regulierung hinaus. Ansprüche werden zunächst geprüft. Berechtigte Forderungen werden schnell beglichen, unberechtigte Ansprüche konsequent abgewehrt.

### Für IT-Unternehmen besonders relevant:

- Prüfung komplexer Haftungsfragen
- Unterstützung durch IT-spezialisierte Juristen
- Abwehr unberechtigter Forderungen
- Begleitung auch bei internationalen Schadenfällen

### Dazu zählen unter anderem:

- Software
- Services
- Telekommunikation
- Infrastruktur und Rechenzentren
- Hardware

Gerade bei neuen Technologien sorgt diese offene Deckung für Planungssicherheit.

---

**76 %**

**der Schadenfälle mit einer Forderungssumme von über 100.000 Euro sind durch Negligence (Fahrlässigkeit/Grobes Verschulden) entstanden.**

---



## Schadenbefördernde Ursachen aus Sicht der betroffenen ITK-Unternehmen

Das Hiscox Schadenteam konnte über die letzten Jahre in Gesprächen mit geschädigten Kunden folgende **TOP 3** schadenbegünstigende Ursachen ermitteln:

1

### Zu enge Deadlines

Hierdurch entstehen oftmals die stark unterschätzten Verzugschäden.

2

### Ungenauere Absprachen

Die geschuldete Leistung sowie Deadlines werden häufig nicht genau definiert. Ergeben sich im Projekt dann auch noch Erweiterungen der Leistungen, sollte hier die Verschiebung der Deadline mit dem Auftraggeber dringend abgestimmt werden.

3

### Internationale Aufträge

Durch die Globalisierung nehmen deutsche IT-Unternehmen immer mehr Aufträge im und aus dem Ausland an. Diese beruhen auf ausländischer Rechtsprechung und sollten unbedingt vor Projektbeginn geprüft werden.



### Beratungstipp:

Der ITK-Sektor ist umfangreichen Risiken ausgesetzt. Eine klare Definition von Zuständigkeiten und Fristen, ergänzt durch strukturierte Dokumentation und konsequentes Monitoring, bildet die Grundlage für wirksame Risikominimierung im Projektverlauf.

# Zufriedenheit im Schadenfall – der Moment der Wahrheit für Hiscox



Unsere Kunden empfehlen den Hiscox Schadenservice mit 4,7 von 5 Sternen weiter (Kundenumfrage 2023). Ein großer Teil des Erfolges basiert darauf, dass das Hiscox Schadenteam es schafft, 94 % der Fälle intern zu regeln, ohne einen externen Anwalt hinzuziehen zu müssen.

Dies basiert auf hoher juristischer Kompetenz. Ein bisschen stolz sind wir auch darauf, dass wir bei knapp der Hälfte der eingereichten Schäden die Forderung an unseren Versicherungsnehmer erfolgreich abwehren können.

#### **Und was sagen unsere Kunden?**

- „Kompetente und hilfsbereite Bearbeitung“
- „Kundenorientierte und unbürokratische Regulierung“
- „Offene und klare Kommunikation“
- „Individuell auf Situation eingehend“
- „Schnelle und unkomplizierte Hilfe“

Detaillierte Informationen über unseren Prozess im Schadenfall erfahren Sie hier:  
[makler.hiscox.de/service/schaden-melden/](https://makler.hiscox.de/service/schaden-melden/)





# Hiscox Schadenabteilung: Unser Herzstück

**Wir wissen, dass ein Schaden nicht nur die finanzielle Substanz eines Unternehmens angreifen kann, sondern auch, wie emotional belastend er sein kann.**

Deshalb stehen wir für eine kundenorientierte, faire und schnelle Regulierung, empathisch und auf Augenhöhe. Unser **Head of Claims Commercial Lines, Özgün Habenstein**, berichtet im Interview aus der Praxis der ITK-Branche.

---

## **Özgün, wie haben sich die Haftungsrisiken im ITK-Sektor in den letzten Jahren verändert?**

” Die Risiken sind deutlich komplexer geworden. Früher standen einzelne Projekte oder klar abgegrenzte Leistungen im Fokus. Heute entstehen Schäden häufig im Zusammenspiel mehrerer Systeme, Schnittstellen und externer Dienstleister.

Hinzu kommt: IT ist in vielen Unternehmen geschäftskritisch geworden. Ein Fehler führt nicht mehr nur zu Mehraufwand, sondern kann direkt Umsatzausfälle oder Reputationsschäden verursachen.”

---

## **Welche Schadenursachen begegnen dir in der Praxis besonders häufig?**

” Sehr häufig sehen wir Fehler im Projektmanagement – etwa unklare Leistungsabgrenzungen, fehlende Dokumentation oder nicht abgestimmte Änderungen im Projektverlauf.

Daneben spielen technische Themen eine große Rolle, etwa Datenverluste bei Migrationen, fehlerhafte Updates oder Probleme an Schnittstellen.

Ein weiterer Schwerpunkt sind Verzögerungen: Wenn Projekte nicht rechtzeitig fertig werden, entstehen schnell Vermögensschäden beim Auftraggeber.”

---

## **Viele IT-Unternehmen arbeiten heute mit Cloud, Plattformen und Drittanbietern. Welche Auswirkungen hat das auf die Haftung?**

” Die Verantwortung verteilt sich auf mehrere Parteien, die Haftung bleibt aber oft beim direkten Vertragspartner.

Das führt zu typischen Konstellationen, in denen IT-Dienstleister für Fehler einstehen müssen, die sie nicht allein verursacht haben. Dies können z. B. Ausfälle von Cloud-Diensten oder Probleme in integrierten Systemen sein.

Deshalb wird es immer wichtiger, Verantwortlichkeiten klar zu definieren und vertraglich sauber abzugrenzen.”

„Wir sind  
das Produkt.“



---

### **Welche Rolle spielen neue Technologien wie Künstliche Intelligenz?**

” KI bringt neue Haftungsdimensionen für Unternehmen mit sich.

Ein zentrales Risiko-Szenario sind KI-gesteuerte Systeme oder autonome Roboter, die Schäden verursachen. In der Praxis kann das etwa ein Produktionsroboter sein, der aufgrund eines Fehlers einen Mitarbeiter verletzt.

Auch im Bereich Kommunikation und Marketing entstehen neue Gefahren. Unternehmen nutzen generative KI, um Inhalte effizient zu erstellen, doch fehlerhafte oder ungeprüfte Ergebnisse können schnell rechtliche Konsequenzen haben. KI kann beispielsweise urheberrechtlich geschützte Inhalte verwenden, falsche Aussagen verbreiten oder sogar diffamierende Inhalte erzeugen. Solche Fehler führen nicht nur zu Imageschäden, sondern oft auch zu konkreten finanziellen Forderungen.

Hinzu kommt ein wachsendes Risiko im Bereich Cyber-Sicherheit. KI kann Angriffe verstärken oder selbst zur Schwachstelle werden. Wenn Systeme Sicherheitslücken nicht erkennen oder gezielt manipuliert werden, entstehen neue Einfallstore für Angreifer. Cyberkriminelle nutzen KI zunehmend, um Angriffe zu automatisieren, zu skalieren und schwerer erkennbar zu machen.

Im Kern gilt: KI verändert nicht nur Prozesse, sie verschiebt auch die Risikolandschaft. Unternehmen sollten diese neuen Gefahren frühzeitig erkennen und gezielt steuern."

---

## **Wo siehst du die größten Fehlerquellen im Alltag von IT-Dienstleistern?**

” Ein zentraler Punkt ist die Kommunikation im Projekt. Wenn Anforderungen nicht klar definiert oder Änderungen nicht sauber dokumentiert werden, entstehen schnell Missverständnisse.

Auch Zeitdruck spielt eine große Rolle. Parallel laufende Projekte, knappe Ressourcen und kurzfristige Anpassungen erhöhen die Fehleranfälligkeit deutlich.

Viele Schäden entstehen nicht durch einzelne gravierende Fehler, sondern durch eine Kombination mehrerer kleiner Unstimmigkeiten."

---

## **Was können IT-Unternehmen konkret tun, um Risiken zu reduzieren?**

” Ein strukturierter Projektansatz ist entscheidend: klare Zuständigkeiten, verbindliche Fristen und eine saubere Dokumentation.

Ebenso wichtig ist ein aktives Monitoring im Projektverlauf, um Abweichungen frühzeitig zu erkennen.

Und: Risiken sollten realistisch eingeschätzt und auch wirtschaftlich bewertet werden. Dies insbesondere im Hinblick auf mögliche Schadenhöhen."

---

## **Welche Rolle spielt die Versicherung in diesem Kontext?**

” Eine spezialisierte IT-Haftpflicht ist ein wichtiger Baustein, weil sie genau dort greift, wo typische Schäden entstehen – etwa bei Vermögensschäden durch Projektfehler, Verzögerungen oder Systemausfälle.

Gleichzeitig geht es nicht nur um die Regulierung von Schäden, sondern auch um die Abwehr unberechtigter Ansprüche und die Unterstützung im Ernstfall."

---

## **Dein Fazit: Was sollten IT-Unternehmen heute unbedingt im Blick haben?**

” IT-Projekte sind heute selten isoliert. Sie sind Teil komplexer, vernetzter Systeme. Genau daraus entstehen die größten Risiken.

Wer Zuständigkeiten klar regelt und Projekte strukturiert steuert, schafft eine solide Grundlage. Wer sich zusätzlich passend finanziell absichert, kann auch im Schadenfall handlungsfähig bleiben."

# Hiscox Business Academy: Unsere Kunden profitieren sofort



## Prävention im Fokus:

**Wer mehr über seine Risiken weiß, kann sich besser vor ihnen schützen.**

**Aus diesem Grund haben wir die Hiscox Business Academy gegründet.**

Dort finden Ihre Kunden viele Informationen, die ihre beruflichen Risiken erheblich verringern können, z. B.:

### Verträge, Vorlagen, Recht

- Exklusive Webinare, gehalten von anerkannten Experten des jeweiligen Fachgebietes zu Rechtsthemen
- Rechtssichere Vorlagen, z. B. für einen Auftragsverarbeitungsvertrag, Checklisten zu Datenschutz, Cookie-Policy & Co.

### Cyber, KI, IT-Sicherheit & Datenschutz

- Trainingsvideos zu z. B. Phishing, Ransomware, Secure Workplace
- Tools wie Phishing-Test und Self-Check zu Datendiebstahl
- Online-Game sowie Webinare zu Cyber, Datenschutz und mehr

#### Zur Hiscox Business Academy

[makler.hiscox.de/makler-academy/  
business-academy](https://makler.hiscox.de/makler-academy/business-academy)



### Fazit für Vermittler & Makler

1. **Spezielllösung statt Standardpolice:** Net IT by Hiscox ist konsequent auf die ITK-Branche zugeschnitten und wurde zuletzt im Oktober 2025 an die aktuellen Marktbedürfnisse angepasst.
2. **Flexibel und skalierbar:** Modularer Aufbau ermöglicht eine individuelle Absicherung.
3. **Zukunftsfähig:** Offene Deckung und KI-Cover schaffen Sicherheit bei neuen Technologien.



# Großkunden & internationale Risiken

## **Besonderer Absicherungsbedarf**

Größere IT-Unternehmen arbeiten häufig international, projektbezogen und in komplexen Haftungsketten. Vertragliche Anforderungen, hohe Versicherungssummen und individuelle Klauseln gehören dabei zum Standard.

Genau deshalb stoßen klassische Standardpolicen in diesem Segment schnell an ihre Grenzen.

## Beratungsansatz für Sie als Versicherungsvermittler

- Einstieg über Projekte und Verträge, nicht über bestehende Policen
- Klärung, wo Risiken international verteilt sind und welche Parteien beteiligt sind
- Abgleich von vertraglich geforderten Versicherungssummen mit dem tatsächlichen Versicherungsschutz
- Identifikation von Deckungslücken, die bei Standardlösungen häufig entstehen

**Fokus: Warum Standardlösungen bei Großkunden nicht ausreichen**

## Lösungsbausteine für komplexe Risiken

Komplexe IT-Risiken erfordern flexible und individuell zugeschnittene Versicherungslösungen. Gerade bei internationalen Projekten, hohen Vertragssummen und speziellen Kundenanforderungen reicht eine pauschale Absicherung nicht aus. Entscheidend ist die Möglichkeit, den Versicherungsschutz gezielt an Projektstruktur, Vertragslogik und Risikoprofil anzupassen.

- Analyse der bestehenden Absicherung im Kontext konkreter Projekte
- Einsatz von DIC/DIL-Konzepten zur gezielten Schließung von Deckungslücken
- Nutzung projektbezogener Sonderdeckungen bei zeitlich oder inhaltlich begrenzten Risiken
- Abstimmung von Versicherungssummen und Selbstbehalt auf Kundenverträge und Ausschreibungen

**Fokus: Wie Sie Deckungslücken schließen**

## Expertise, die bei Großrisiken überzeugt



### Marktführende Kapazitäten

Hiscox kann eine Versicherungssumme von bis zu 30.000.000 Euro darstellen.



### Marktführende Stellung

Hiscox wird in Deutschland als Marktführer für Vermögensschadenhaftpflicht im IT-Bereich mit über 25 Jahren Erfahrung wahrgenommen.



### Kundenstamm

Die Top zehn unserer Net IT by Hiscox Großkunden erwirtschaften jährlich einen Umsatz von über 10 Mrd. Euro.



### Spezialisierung

40 hochspezialisierte Underwriter in ganz Deutschland.

## Internationaler Schutz

Internationale IT-Projekte bringen besondere Haftungsfragen mit sich. Ansprüche können im Ausland entstehen, nach ausländischem Recht bewertet werden und deutlich höhere Anforderungen an Deckung, Kommunikation und Schadensteuerung auslösen. Entscheidend ist deshalb eine Absicherung, die weltweit trägt und auch in komplexen Konstellationen verlässlich funktioniert.

### Beratungsansatz für Sie als Makler:

- Klärung, in welchen Ländern Projekte umgesetzt werden und wo Ansprüche entstehen können
- Abgleich, ob auch ausländisches Recht und internationale Anspruchsteller abgedeckt sind
- Einordnung typischer Haftungsunterschiede zwischen Märkten, ohne juristisch zu werden
- Nutzenargumentation über Sicherheit im Schadenfall, nicht nur über Deckungssummen

**Fokus: Warum länderspezifische Besonderheiten bei internationalen Projekten entscheidend sind**

## Vertriebschance für Versicherungsvermittler: langfristige Bindung

Großkunden und international tätige IT-Unternehmen verändern sich kontinuierlich. Neue Projekte, wachsende Teams, zusätzliche Märkte und neue Technologien wirken sich direkt auf das Risikoprofil aus. Eine einmal abgeschlossene Versicherung reicht hier nicht aus, sondern erfordert regelmäßige Überprüfung und Anpassung.

### Beratungsansatz für Sie als Vermittler & Makler:

- Etablierung regelmäßiger Abstimmungen entlang von Projekten, Wachstumsschritten und Vertragsänderungen
- Proaktive Ansprache bei neuen Märkten, Technologien oder Ausschreibungen
- Positionierung als fester Ansprechpartner für Risiko- und Absicherungsfragen
- Begleitung des Kunden über den gesamten Projekt- und Unternehmenszyklus

**Fokus: Wie Sie vom Abschluss zur Dauerbetreuung kommen**



### Fazit für Vermittler & Makler

- **Komplexität schafft erhöhten Beratungsbedarf:** Großkunden und internationale Projekte erfordern individuelle Lösungen.
- **Flexibilität ist entscheidend:** DIC/DIL und projektbezogene Bausteine schließen Deckungslücken.
- **Bindung statt Wechsel:** Wer internationale IT-Risiken begleitet, wird langfristiger Partner des Kunden.



# Zukunftstrends: KI & neue Märkte

**In diesem Kapitel möchten wir Ihnen zeigen, wie sich Haftungsrisiken mit neuen Technologien und Märkten verändern. Künstliche Intelligenz und datengetriebene Geschäftsmodelle schaffen neue Beratungsanlässe, oft innerhalb bestehender Kundenbeziehungen.**

Wer diese Entwicklungen kompetent einordnet, kann frühzeitig Gesprächsbedarf erkennen und dem Kunden erfolgreich Versicherungsschutz vermitteln.

## KI als Haftungsrisiko

Künstliche Intelligenz ist in der ITK-Branche längst Teil des Projektalltags. Sie wird intern eingesetzt und zunehmend als Leistung für Kunden angeboten.

### Neue Haftungsfragen durch KI

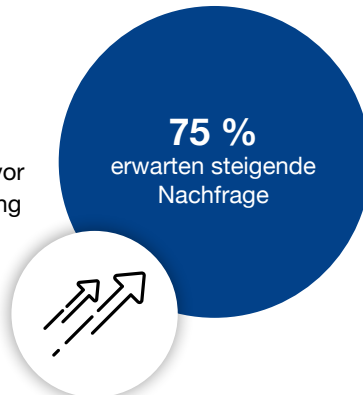
Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz ist im **Alltag vieler IT-Unternehmen** angekommen. Mit dieser Entwicklung entstehen neue **Haftungsfragen**, etwa durch

- fehlerhafte Ergebnisse
- Diskriminierung
- Datenschutzverstöße
- unklare Verantwortlichkeiten zwischen Mensch und System.

Für die Beratung bedeutet das: KI ist kein Spezialthema mehr, sondern ein Standard-Beratungsanlass im IT-Projektgeschäft.

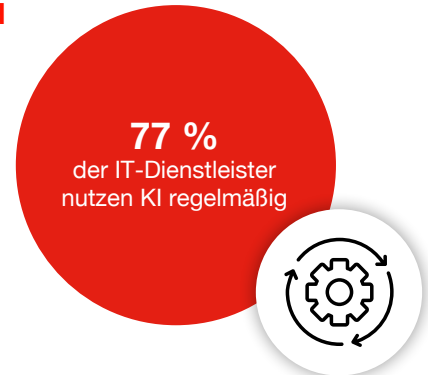
### KI füllt die Auftragsbücher

**57 %** bieten bereits KI-Dienstleistungen an. Die Nachfrage steigt – vor allem bei der Entwicklung von KI-Tools und KI-Beratung.



### KI ist Standard

Die Technologie ist fest im Alltag und im Angebot integriert – von Softwareentwicklung bis Beratung.



### KI-Wachstumssegmente der ITK-Branche

KI wirkt als Beschleuniger in vielen bestehenden ITK-Segmenten. Besonders dynamisch entwickeln sich unter anderem:

- Softwareentwicklung und Automatisierung
- Data Analytics und Business Intelligence
- Cloud, SaaS und Plattformmodelle
- Branchenlösungen etwa in E-Health, FinTech oder Greentech

Diese Wachstumsfelder finden sich häufig **bereits im Kundenbestand** wieder. Der Beratungsbedarf entsteht hierbei weniger durch veränderte Tätigkeiten und Geschäftsmodelle.



## Schadensszenarien durch den Einsatz von KI

Insgesamt wartet mit dem Einsatz von KI ein spannendes, zukunftsorientiertes Feld auf die Tech-Industrie. Einerseits als Nutzer aber auch als Möglichmacher für Wirtschaft und Gesellschaft.

**Der Einsatz von KI in der ITK-Branche ist jedoch auch mit Risiken verbunden, z. B.:**

- **Algorithmusverzerrung:** KI-Algorithmen können unbeabsichtigte Verzerrungen enthalten. Diese können diskriminierende Ergebnisse, rechtliche Auseinandersetzungen und Reputationsschäden verursachen.
- **Datenschutzverletzungen:** KI-Systeme, die personenbezogene Daten verarbeiten, können zu Verstößen gegen Datenschutzbestimmungen führen.
- **Verletzung geistigen Eigentums:** Wenn eine KI-Technologie bestehende Urheberrechte verletzt, müssen Unternehmen mit Klagen und finanziellen Schadenersatzforderungen rechnen.
- **Produktfehlfunktion:** KI-gestützte Produkte oder Dienstleistungen könnten fehlerhaft funktionieren, was zu Schäden oder finanziellen Verlusten für Benutzer führen und das Unternehmen Haftungsansprüchen aussetzen kann.
- **Sicherheitsbedenken:** Bei Anwendungen wie autonomen Fahrzeugen oder medizinischen Geräten können Fehlfunktionen der KI zu Unfällen oder Gesundheitsrisiken führen, die zu schwerwiegenden Haftungsrisiken führen können.

### Schadensszenario:

#### Bewerber durch KI-System aussortiert

Einem Unternehmen wird ein Verstoß gegen das AGG vorgeworfen, da ein Bewerber für eine Stelle nicht berücksichtigt worden ist, obwohl er seiner Ansicht nach den in der Ausschreibung aufgeführten Kriterien entspricht. Der Bewerber verlangt Schadensersatz.

Für die Analyse der Bewerberdaten wurde eine KI-basierte Software verwendet. Der Bewerber wurde in diesem Rahmen aussortiert, da der IT-Dienstleister in der KI-Software einen fehlerhaften Prüfalgorithmus implementiert hat.

## Unsicherheiten über Risiken und rechtliche Vorgaben beim KI-Einsatz

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz ist für viele IT-Dienstleister längst Realität, wird jedoch von erheblichen Unsicherheiten begleitet. Sowohl IT-Unternehmen als auch ihre Auftraggeber nehmen die rechtlichen Rahmenbedingungen rund um die „erlaubte Nutzung“ von KI als unklar wahr. Fragen zu Haftung, Datenschutz, Verantwortlichkeiten und zur Einordnung von KI-gestützten Leistungen sind im Projektalltag häufig nicht eindeutig beantwortet.

Diese Unsicherheit betrifft nicht nur Kunden, sondern auch die IT-Dienstleister selbst. Viele Unternehmen sehen sich mit neuen regulatorischen Anforderungen konfrontiert, deren praktische Umsetzung noch nicht abschließend geklärt ist. Der Wunsch nach klaren Regeln, transparenter Rechtsprechung und eindeutiger Absicherung wächst entsprechend – insbesondere dort, wo KI-basierte Lösungen fester Bestandteil von Kundenprojekten sind.

## KI braucht klare Regeln



84 %

... der IT-Dienstleister fordern eine noch klarere KI-Regulierung und Rechtsprechung.

71 %

... nehmen Unsicherheiten bei Auftraggebern wahr in puncto „erlaubte Nutzung“ und Rechtsnormen.

53 %

... geben an, dass sie selbst unsicher sind beim Einsatz von KI und regulatorischen Anforderungen.

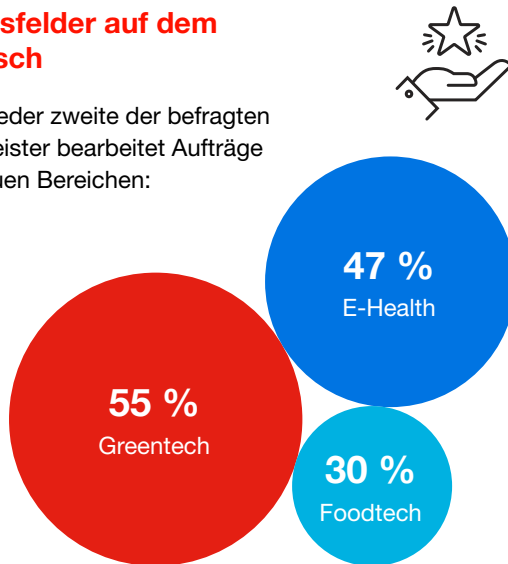


## Wachstumssegmente der ITK-Branche

Das Wachstum der ITK-Branche verteilt sich nicht gleichmäßig, sondern konzentriert sich auf bestimmte Tätigkeitsfelder. **Neue Technologien und digitale Geschäftsmodelle** treiben insbesondere software-, daten- und plattformnahe Segmente. Genau in diesen Bereichen entstehen neue Projekte, neue Kundenanforderungen und damit auch neuer **Beratungsbedarf**.

### Zukunftsfelder auf dem Vormarsch

Mehr als jeder zweite der befragten IT-Dienstleister bearbeitet Aufträge in den neuen Bereichen:



### In diesen Zukunftsfeldern liegt besonders viel Wachstumspotenzial

Nicht nur die Künstliche Intelligenz allein ist der wichtigste Auftragstreiber – auch in den vergleichbar neuen Bereichen:

- Greentech (55 %)
- E-Health (47 %)
- Foodtech (30 %)

In diesen Bereichen bearbeiten die IT-Dienstleister bereits **heute konkrete Aufträge**. In immer mehr Fällen kommt hier natürlich auch KI zum Einsatz – ein wichtiger Faktor für die Wettbewerbsfähigkeit der Auftraggeber selbst.

## Checkliste: KI als Beratungsanlass bei IT-Kunden

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz ist für viele IT-Unternehmen längst Teil des Tagesgeschäfts. Die folgende Checkliste hilft, KI-bezogene Tätigkeiten schnell zu erkennen und als konkreten Beratungsanlass einzuordnen.

- ☐ **KI-Einsatz geklärt:** Wird KI intern genutzt, in Kundenprojekten eingesetzt oder als Produkt angeboten?
- ☐ **Use Cases benannt:** Wo trifft KI Entscheidungen oder liefert Ergebnisse, die der Kunde weiterverwendet?
- ☐ **Daten & Datenschutz:** Welche Daten fließen in Modelle, Prompts, Trainings oder Tools ein?
- ☐ **Verantwortung geregelt:** Wer haftet wofür, wenn KI-Output falsch ist oder Schäden auslöst?
- ☐ **Transparenz gesichert:** Gibt es Dokumentation, Tests und Freigaben für KI-Funktionen?
- ☐ **IP-Rechte geprüft:** Sind Lizenzen, Trainingsdaten, Tools und Outputs rechtlich sauber?
- ☐ **Diskriminierungsrisiken:** Gibt es Auswahl, Scoring oder automatisierte Bewertungen mit AGG-Relevanz?
- ☐ **Verträge & Nachweise:** Fordern Auftraggeber KI-Regeln, Sicherheitsklauseln oder Versicherungsnachweise?
- ☐ **Absicherung abgeglichen:** Passt der Versicherungsschutz zum KI-Anteil im Leistungsbild (inkl. Auslandsbezug)?



### Fazit für Vermittler & Makler

- **KI verändert Haftungsrisiken, nicht nur technische Prozesse:** Neue Risiken entstehen oft innerhalb bestehender Projekte.
- **Digitale Zukunftsfelder treiben Nachfrage:** HealthTech, FinTech, Smart Manufacturing und eLearning schaffen neue IT-Projekte und Beratungs- sowie Absicherungsanforderungen.
- **Fachkräftemangel beeinflusst Risiken:** Mangel an IT-Experten führt zu Abhängigkeiten, Projektverzögerungen und Qualitätsrisiken, was Haftungsprofile verändert.
- **New Work schafft Beratungsanlässe:** Remote Work, Automatisierung und neue Qualifizierungswege verändern Arbeitsmodelle und damit auch Anforderungen an Risiko- und Versicherungsstrategien.



# Leitfaden fürs Kundengespräch

## **Einstieg ins Kundengespräch**

### **Gesprächsöffner im Vertrieb**

#### **Unterschiedliche Einstiege für Neu- und Bestandskunden**

Der optimale Gesprächseinstieg hängt davon ab, ob es sich um einen neuen Kontakt oder einen bestehenden Kunden handelt. Während es bei Neukunden darum geht, Relevanz und Kompetenz zu zeigen, steht bei Bestandskunden die erneute Prüfung von Risiken und Potenzialen im Fokus.



## Gesprächsöffner bei Neukunden

**Ziel:** Tätigkeit verstehen, Komplexität sichtbar machen, Gespräch öffnen.

### Bewährte Einstiegsfragen:

- „Welche IT-Leistungen erbringen Sie aktuell für Ihre Kunden?“
- „Arbeiten Sie eher projektbezogen oder im laufenden Betrieb?“
- „Welche Projekte sind für Ihre Kunden besonders geschäftskritisch?“
- „Gibt es Leistungen, bei denen Fehler oder Verzögerungen direkte finanzielle Folgen hätten?“
- „Sind Sie auch für internationale Kunden oder Auftraggeber tätig?“

Diese Fragen führen schnell zu Themen wie Projektverantwortung, Haftung und Abhängigkeiten, ohne früh über Versicherung zu sprechen.

## Gesprächsöffner bei Bestandskunden

**Ziel:** Bestehende Kunden neu qualifizieren und verdeckte ITK-Risiken identifizieren.

### Typische Einstiege:

- „Hat sich Ihr Leistungsspektrum in den letzten Jahren verändert oder erweitert?“
- „Welche neuen Technologien oder Services sind hinzugekommen?“
- „Arbeiten Sie heute häufiger mit Cloud-, KI- oder Managed-Services als früher?“
- „Gibt es Projekte, die heute deutlich kritischer sind als noch vor zwei oder drei Jahren?“
- „Gab es Situationen, in denen Kunden stärker von Ihrer IT abhängig waren als geplant?“

Gerade bei Bestandskunden zeigt sich häufig: Die Tätigkeit hat sich weiterentwickelt, der Versicherungsschutz jedoch nicht.

Exkurs: KI-Themen behandeln:  
Wichtige Kernfragen für Ihr Kundengespräch

Um zu erfahren, ob und wie Ihre Kundinnen und Kunden mit KI arbeiten, sollten Sie ein paar Kernfragen stellen, z. B.:

Wo setzen Sie KI bereits heute ein?  
Was planen Sie für die Zukunft?

Es ist nicht unüblich, dass die Tech-Branche KI bei der Softwareprogrammierung einsetzt. Es gibt Tools, die bei der Dokumentation von Prozessen oder der Aufzeichnung von Gesprächsprotokollen unterstützen. Chatbots beispielsweise können im IT-Support oder auch bei der Kundenhotline eingesetzt werden.

Welche auf KI-basierten Dienstleistungen bieten Sie Ihren Kunden an?

Hier können Sie Einblicke sammeln, wie aktiv Ihr Kunde an der digitalen Transformation mitarbeitet und für welche Branchen er tätig ist.

Welche Maßnahmen treffen Sie, um beim Einsatz von KI-Technologien Datenschutzvorgaben einzuhalten und geistige Eigentumsrechte zu wahren?

Hier kann Ihnen Ihr Kunde Informationen liefern, welche schadenverhütenden Maßnahmen er ergreift bzw. wie er sicherstellt, dass die KI im „ordnungsgemäßen Rahmen“ arbeitet.

**Beispiel 1:** Es muss darauf hingewiesen werden, dass der User mit einem Chatbot kommuniziert. Unterlässt man das, stellt diese eine Wettbewerbsrechtsverletzung dar.

**Beispiel 2:** Bei Dienstleistungen für Dritte stellt sich die Frage, was konkret die geschuldete Leistung des IT-Unternehmens ist. Hier sollte das Unternehmen die Kunden darauf hinweisen, dass beispielsweise Rechteprüfungen von versierten Fachanwälten zu verantworten sind.

Wie stellt das Unternehmen die kontinuierliche Einhaltung sich entwickelnder KI-Vorschriften und -Standards sicher?

Hier bekommen Sie einen Einblick, wie intensiv sich der Kunde mit dem Thema KI-Regulierung und insbesondere die Entwicklung des AI Acts beschäftigt.

**Insider-Tipp:** Das zuvor Genannte hier einfließen lassend, können Sie anhand dieser 5 Phasen Einblicke in die KI-Strategie Ihres Gesprächspartners erlangen:

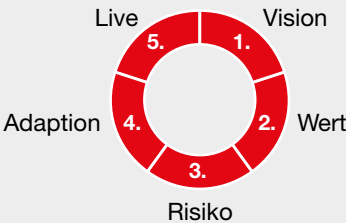
**1. Vision:** Welche Vision hat man bei Neuausrichten oder Update bestehender KI-Anwendungen

**2. Wert:** Wie viel Geld, aber auch personelle Ressourcen ist man bereit, hierfür zu investieren?

**3. Risiko:** Was ist man bereit, dafür zu wagen? Z. B. Anderes nach hinten zu priorisieren? Prüft man die rechtlichen Parameter?

**4. Adaption:** Wie konkret wird dann wann was umgesetzt?

**5. Live:** Wann will man mit was live sein? Welche Update-Zyklen gibt es?



# Werden Sie mit 10 Begriffen zum ITK-Insider

Diese zehn Begriffe sind ein schneller Übersetzer zwischen IT-Sprache und Vermittleralltag. Wer sie beherrscht, erkennt typische Tätigkeiten, Projektrisiken und Haftungsauslöser deutlich früher. Das schafft bessere Fragen im Erstgespräch und macht Absicherungsbedarf schneller nachvollziehbar.

Jeder Begriff beantwortet implizit die Frage: „**Warum ist das für mein Kundengespräch relevant?**“

1

## Autonome Systeme

### Was ist gemeint?

KI-gestützte Geräte oder Software, die eigenständig Entscheidungen treffen, z. B. Roboter, Drohnen oder automatisierte Systeme.

### Warum relevant für Makler?

Fehler entstehen nicht mehr nur durch Menschen, sondern durch Systeme. Haftungsfragen werden komplexer.

2

## Big Data

### Was ist gemeint?

Sehr große Datenmengen und die Technologien, um diese zu sammeln, auszuwerten und nutzbar zu machen.

### Warum relevant für Makler?

Fehlerhafte Analysen oder Datenverluste können hohe Vermögensschäden auslösen.

3

## Cloud-Computing

### Was ist gemeint?

IT-Leistungen werden nicht lokal betrieben, sondern über das Internet bereitgestellt.

### Warum relevant für Makler?

Ausfälle, Datenverluste oder Sicherheitsvorfälle betreffen oft den IT-Dienstleister – auch wenn Drittanbieter beteiligt sind.



## 4

### Multi- & Hybrid-Cloud

#### Was ist gemeint?

Die parallele Nutzung mehrerer Cloud-Anbieter oder die Kombination aus eigener IT und externen Cloud-Diensten.

#### Warum relevant für Makler?

Je mehr Anbieter und Systeme beteiligt sind, desto unklarer werden Verantwortlichkeiten. Genau hier entstehen Haftungslücken, wenn Zuständigkeiten nicht sauber geregelt sind.

## 5

### As-a-Service (IaaS/PaaS/SaaS)

#### Was ist gemeint?

IT-Leistungen werden als laufender Service genutzt statt gekauft – von Infrastruktur über Plattformen bis zu fertiger Software.

#### Warum relevant für Makler?

Entscheidend ist, **wer was verantwortlich ist**: Abgrenzung zwischen Anbieter, Kunde und Dienstleister. Genau hier können Deckungslücken entstehen.

## 6

### Prozess- & KI-Automatisierung

#### Was ist gemeint?

Geschäftsprozesse werden durch Software, KI und automatisierte Workflows weitgehend selbstständig gesteuert.

#### Warum relevant für Makler?

Je höher der Automatisierungsgrad, desto größer das Schadenpotenzial. Fehler wirken sich sofort, skalierbar und oft ohne menschliches Eingreifen aus.

## Digitale Schnittstellen & Nutzerinteraktion

### Was ist gemeint?

Systeme sind über APIs, Plattformen, Apps oder Portale miteinander verbunden und reagieren direkt auf Nutzeraktionen.

### Warum relevant für Makler?

Mehr Schnittstellen bedeuten mehr Fehlerquellen und höhere Haftungsrisiken.

## Conversational AI & Chatbots

### Was ist gemeint?

KI-gestützte Dialogsysteme, die automatisiert mit Kunden oder Nutzern kommunizieren – per Text oder Sprache.

### Warum relevant für Makler?

Falsche Antworten, Datenschutzverstöße oder diskriminierende Inhalte können schnell rechtliche Folgen und Schadenersatzforderungen auslösen.

## Schatten-IT

### Was ist gemeint?

IT-Lösungen, die Fachabteilungen ohne Wissen oder Kontrolle der offiziellen IT einsetzen.

### Warum relevant für Makler?

Fehlende Kontrolle führt zu Sicherheitslücken, Compliance-Verstößen und ungeklärten Haftungsfragen: ein klassischer Risikotreiber.

## Workplace Transformation

### Was ist gemeint?

Der digitale Wandel der Arbeitswelt durch Remote Work, Cloud-Zugriffe, mobile Endgeräte und flexible Arbeitsmodelle.

### Warum relevant für Makler?

Neue Arbeitsformen verändern Verantwortlichkeiten, Sicherheitsanforderungen und Schadenpotenziale – oft schneller als der Versicherungsschutz angepasst wird.



# Expertentipps zur Schadenprävention

**Die besten Schäden sind die, die gar nicht erst entstehen.**

Haftungsansprüche gegen IT-Unternehmen entstehen häufig durch Vertragslogik, Kommunikation und Dokumentation im Projektalltag. Die folgenden Tipps zur Schadenprävention zeigen, an welchen Stellen sich typische Streitpunkte früh entschärfen lassen, bevor daraus teure Forderungen werden.

# Die besten Schäden sind die, die gar nicht erst entstehen.

---

## Vertragsanbahnung

- **LOI / MoU bewusst einsetzen:** Früh klären, ob bereits eine rechtliche Bindung gewollt ist.
- **Risiko:** Auch ohne Hauptvertrag können Schadensersatzpflichten entstehen.

---

## Haftungsbegrenzung

- **Haftung wirksam regeln:** Keine pauschalen Ausschlüsse, keine kopierten AGB.
- **Wichtig:** Kardinalpflichten sauber definieren, Rechtsprechung aktuell halten.

---

## Schadenpauschalen

- **Nur realistisch vereinbaren:** Pauschalen dürfen weder überzogen noch zu niedrig sein.
- **Risiko:** Pauschalen können im Schadenfall als Mindestschaden wirken.

---

## Vertragssprache

- **Präambeln mit Augenmaß:** Werbliche Übertreibungen erhöhen den Haftungsmaßstab.
- **Empfehlung:** Keine Selbstzuschreibungen wie „Marktführer“ oder „Best-in-Class“.

---

## AGB sauber einbinden

- **Transparenz schaffen:** AGB aktiv in den Vertrag einbeziehen, nicht nur online „verstecken“.
- **Praxis:** Version, Datum und Abrufbarkeit klar dokumentieren.



---

## Unwirksame AGB vermeiden

- **Abmahnrisiko:** Unwirksame Klauseln sind wettbewerbsrelevant.
- **Empfehlung:** Regelmäßige juristische Prüfung, gegebenenfalls Zugriff auf AGB einschränken.

---

## Dokumentation

- **Quellcode & Prozesse dokumentieren:** Fehlende Dokumentation wird beim Anbieterwechsel teuer.
- **Best Practice:** Wiederkehrende Abläufe standardisiert festhalten.

---

## Projektsteuerung

- **Projektverzug aktiv steuern:** Kunde einbinden, Change Requests dokumentieren.
- **Praxis:** Deadlines gemeinsam anpassen, statt stillschweigend überschreiten.

---

## Internationale Projekte

- **Auslandsbezug prüfen:** Verträge und AGB nach ausländischem Recht prüfen lassen.
- **Risiko:** Unbekannte Haftungsmaßstäbe und höhere Schadenpotenziale.

**Wir schützen,  
was Sie schätzen.**



**Hiscox**

Bernhard-Wicki-Straße 3, 80636 München

**Für Makler**

T +49 89 54 58 01 100  
E [hiscox.info@hiscox.de](mailto:hiscox.info@hiscox.de)  
W [makler.hiscox.de](http://makler.hiscox.de)

**Für Endkunden**

T +49 89 54 58 01 700  
E [myhiscox@hiscox.de](mailto:myhiscox@hiscox.de)  
W [hiscox.de](http://hiscox.de)

Das vorliegende Dokument dient lediglich allgemeinen Informationszwecken und begründet keinerlei Rechte oder Ansprüche.

