

Franke || Bornberg  
Franke und Bornberg GmbH  
Analyse- und Ratingagentur

Produktrating  
Cyber-Versicherung

Bewertungsgrundlagen

Stand: Oktober 2019

Franke || Bornberg

## Inhalt

I. Editorial .....	3
II. Bewertungsgrundsätze.....	5
III. Rating-Bausteine .....	6
IV. Rating-Systematik .....	7
Gewichtung .....	7
Ratingklassen .....	7
Mindeststandards .....	8
Definition der Mindeststandards .....	8
V. Ratingkriterien .....	9
Ratingkriterien Cyber-Versicherung.....	9

## I. Editorial

### Entwicklung

Selten hat sich eine völlig neue Versicherungsart so rasant entwickelt wie die Cyber-Versicherung für Unternehmen. Hier zeigt sich einmal mehr: Die technologische Entwicklung schreitet schneller voran als das Verständnis der Menschen, die mit ihr umgehen wollen und müssen.

Technische und rechtliche Risiken aus der Nutzung von Informationstechnologie haben sich zur zentralen Bedrohung entwickelt, wie auch der Bericht zur Lage der IT-Sicherheit 2018 des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) konstatiert. Dessen Fazit: Cyber-Angriffe richten sich mittlerweile gezielt gegen die Grundpfeiler der Informationstechnologie. Gleichzeitig schreitet die Digitalisierung und Vernetzung von IT-Systemen, Alltagsgegenständen und Produktionsanlagen voran. Die Kombination aus neuer Angriffsqualität und beschleunigter Digitalisierung hebt die Gefährdungslage auf ein neues Niveau.

entsprechend dynamisch entwickelte sich das Angebot von „Cyber-Versicherungen“ am deutschen Versicherungsmarkt. In nicht einmal zehn Jahren hat Cyber die Relevanz der Sach- und Haftpflichtversicherung erreicht. Waren die Anfänge noch geprägt von wenigen anglo-amerikanischer Deckungskonzepten und Industrieversicherern, stieg die Zahl der Anbieter auf dem deutschen Markt in den letzten Jahren auf über 30. Einige spektakuläre Angriffe wie auf den Deutschen Bundestag im Jahr 2015, die Schadsoftware WannaCry und Petya/NotPetya im Jahr 2017 und nicht zuletzt das Musterbedingungsmerk Cyber des GDV sind zum Katalysator für diese Entwicklung geworden. Die Bedingungen stellen ab auf kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) mit bis zu 250 Mitarbeitern und 50 Millionen Euro Jahresumsatz.

### Vielfalt – Chancen und Risiken

In Ermangelung einer etablierten Cyber-Sparte entscheiden sich die Versicherer bislang noch, die Entwicklung von Cyber-Bedingungen den verschiedensten Sparten zu übertragen. Entsprechend unterschiedlich sind Aufbau, Ausschlüsse und Versicherungsfall definiert. Auch die Auslegung von nicht geregelten Sachverhalten hängt davon ab, ob das jeweilige Wording von den Sparten Haftpflicht, Sach oder TV entwickelt wurde.

Im Kern tritt die Cyber-Versicherung ein für Schäden des Versicherten (Eigenschaden) oder Dritter (Drittschaden) durch ungewollte Einwirkungen, Zugriffe und Nutzung von IT-Systemen des Versicherten sowie im Zuge des Cyber-Schadens entstehende Kosten. In der Drittschadendeckung gibt es (mehr oder weniger ausgeprägte) Deckungsüberschneidungen mit klassischen Betriebshaftpflicht-, Vermögensschadenhaftpflicht-, Produkthaftpflicht- und D&O-Haftpflichtversicherungen. Im Bereich Eigenschäden entstehen teils weitreichende Überschneidungen mit Vertrauensschaden-Versicherungen, insbesondere bei zielgerichteten Hacker-Angriffen sowie Betrug und Diebstahl (Phishing, Pharming, Fake President etc.).

Der Deckungsumfang unterscheidet sich von Versicherer zu Versicherer erheblich. Wir beobachten deutliche Unterschiede in Aufbau und Umfang der Cyber-Bedingungen. Vom großen Komplettpaket über Baukastensysteme bis hin zu eng gefassten Kern-Deckungen ist alles vertreten. Was der eine Versicherer über eine Rechtsschutzversicherung löst, die an den Cyber-Hauptvertrag angedockt wird, webt der andere in Cyber-Drittschadendeckung und Krisen-Dienstleistungen ein. Die Konsequenzen für Versicherungsfall, Entschädigung und das Verhältnis zu anderen Versicherungsverträgen können gravierend sein.

Noch herrscht eine fast babylonische Sprachverwirrung. Versicherer verwenden unterschiedlichste Begriffe, die sie mehr oder weniger klar definieren, wie das Beispiel „versicherte Gefahren“ zeigt. Darunter subsumiert werden Begriffe wie:

- ➔ Netzwerksicherheitsverletzung
- ➔ IT-Sicherheitsverletzung
- ➔ Hacker-Angriff
- ➔ Cyber-Angriff
- ➔ Cyber-Einbruch
- ➔ Cyber-Attacke
- ➔ Cyber-Rechtsverletzung
- ➔ Cyber-Sicherheitsvorfall

Was der GDV auf einer halben Seite mit „Informationssicherheitsverletzung“ ausführt, fassen andere in einem Satz über die Netzwerksicherheitsverletzung zusammen. Andere wiederum bringen es auf mehrere Seiten Erläuterungen und Definitionen zur IT-Sicherheitsverletzung. Offensichtlich fällt insbesondere eine Abgrenzung der Nutzung von Cloud-Diensten besonders schwer. Kaum eine Definition gleicht der anderen, sofern es sie überhaupt gibt.

Wir haben kein einziges Bedingungsmerkmal ohne Schwächen gefunden, keines ohne besondere Stärken. Vermittler stellt die Cyber-Versicherung vor eine anspruchsvolle Herausforderung: Sie müssen das Geschäftsmodell des Kunden (und nicht die Betriebsart wie in Sach/Haftpflicht) verstehen und in Verbindung mit dem technischen und organisatorischen Setup das tatsächliche Risiko ermitteln. So ist das Cyber-Risiko einer lokalen Boutique völlig anders als das eines (auch kleinen) Onlinehändlers, auch wenn beide Kundendaten sammeln, Kreditkartendaten verarbeiten, ihre Daten und Systeme selbst betreiben oder vollständige durch Dritte betreiben lassen. Mit der Betriebsart „Handel – Einzelhandel – Textilien“ käme man nicht sehr weit. Dann heißt es, die passende Deckung finden, Schwachstellen identifizieren und darüber ggf. verhandeln sowie diesen Prozess zur eigenen Entlastung hinreichend dokumentieren.

## Das Rating

Wir haben uns der Herausforderung gestellt. Das Cyber-Rating von Franke und Bornberg beleuchtet erstmals Deckungsunterschiede und schafft eine bislang nicht dagewesene Transparenz am Markt.

In 115 Dimensionen haben wir für den Versicherungsschutz relevante Unterschiede identifiziert und stellen diese fortan in unseren Anwendungen für Produktmanager, Researcher und Vermittler zur Verfügung. Der bei Cyber-Versicherungen häufig besonders große Interpretationsspielraum wurde den Bewertungsgrundsätzen von Franke und Bornberg entsprechend besonders streng ausgelegt. Die Gewichtung der Sachverhalte für das Rating orientiert sich am Bedarf eines mittelständischen Unternehmens bis 250 Mitarbeitern mit Wirkungsschwerpunkt in Europa.

## Der Notenspiegel

Die in diesem Rating erreichte Höchstnote von FF+ entspricht einer Schulnote von 1,6 bis 2,5 oder einem „gut“. Diese Note erhielten drei Versicherer. Jeweils rund ein Drittel der Produkte findet sich im Bereich FF (Befriedigend) bis F+ (Ausreichend) wieder, darunter fast alle am GDV orientierten und US-geprägten Bedingungswerke.



Michael Franke und Katrin Bornberg, die Geschäftsführer der Franke und Bornberg GmbH. Foto: Neuenhausen, Hannover

Mit dem neuen Cyber-Produktrating liefert Franke und Bornberg erneut eine Benchmark für das detaillierteste Produktrating in Deutschland. Nicht zuletzt aufgrund dieses Ratings werden das Leistungsniveau und die Präzision der Formulierungen in dieser noch jungen Sparte in den nächsten Jahren spürbar steigen. Gerade bei jungen Produktkonzepten ist die Etablierung von Standards in wesentlichen Kernbereichen Grundvoraussetzung für Umsatzwachstum. Dazu leistet das Cyber-Rating von Franke und Bornberg einen wesentlichen Beitrag. Zugleich schafft es die Sicherheit, die Vermittler und Versicherungsnehmer im Umgang mit den dynamischen Cyber-Risiken so dringend brauchen.

Michael Franke

Katrin Bornberg

## II. Bewertungsgrundsätze

### Faktengesicherte Bewertung ausschließlich auf Basis eigener Recherche

Wir verlassen uns weder auf Selbstauskünfte der Versicherungsgesellschaften, noch erheben wir Daten per Fragebogen, die wir nicht überprüfen können.

### Bewertung ausschließlich auf Basis rechtsverbindlicher Angaben

Als Quellen für dieses Produktrating nutzen wir ausschließlich die Versicherungsbedingungen sowie gegebenenfalls verbindliche Verbraucherinformationen, Antragsformulare, den Versicherungsschein und Geschäftsberichte. Unberücksichtigt bleiben geschäftsplanmäßige oder sonstige Erklärungen/Auslegungen der Versicherer, Selbstauskünfte sowie werbliche Veröffentlichungen

### Detaillierte, kontextbezogene Gesamtprüfung der Versicherungsbedingungen

Die qualifizierte Analyse von Versicherungsbedingungen, die ja oft in komplexer Weise Bezug aufeinander nehmen, ist nur im Kontext möglich; isolierte oder lediglich Teilprüfungen verhindern schlüssige Gesamtaussagen über das jeweilige Produkt. Da wir grundsätzlich immer eine Gesamtprüfung durchführen, bieten wir den Versicherungsunternehmen auch keine Möglichkeit, an »versteckter Stelle« Regelungen zu platzieren, die das Bewertungsergebnis ad absurdum führen können.

### Bewertungen ausschließlich auf Basis der für alle Versicherten relevanten Kriterien

Wir bewerten grundsätzlich vor einem möglichst breiten Hintergrund, prüfen also im Rahmen dieses Produktratings nicht die Eignung des Produkts für spezielle Situationen. Nur bei entsprechendem Hinweis kommen zielgruppenspezifische Beurteilungen zum Tragen. Beispielsweise der Bezug auf bestimmte Branchen.

### Transparenz

Wir bewerten positiv, wenn die Bedingungen dem Sachverhalt angemessen möglichst so formuliert sind, dass sie auch für den juristischen Laien verständlich sind. Transparente Formulierungen gestatten es dem Versicherten, sich im Streitfall ein besseres Bild über seine Chancen bei einem Gerichtsverfahren zu machen; ebenso können sie die Kalkulationssicherheit des Versicherers fördern. Denn erfahrungsgemäß entscheiden die Gerichte im Zweifelsfall für die für den Versicherten günstigere Auslegungsalternative, unabhängig davon, ob der Versicherer diese Interpretation bei der Produktkalkulation berücksichtigt hat.

### Objektive Auslegung; im Zweifel zugunsten der Versicherten

Viele Bedingungsformulierungen sind keineswegs eindeutig, was nicht im Interesse des Versicherten sein kann. Ohne Rücksicht auf § 305c Abs. 2 BGB (Mehrdeutigkeit) bewerten wir zum Schutz des Verbrauchers stets die für den potenziellen Kunden ungünstigste Auslegung des Bedingungstextes, unabhängig von der möglicherweise vom Anbieter intendierten Auslegung.

### Negative Bewertung bei fehlenden Regelungen

Wir bewerten konsequent negativ, wenn im Sinne des Transparenzgebotes relevante Regelungen fehlen. Bei der entsprechenden Prüfung untersuchen wir zunächst, ob anstelle der fehlenden Regelung eine andere – gesetzliche – Bestimmung auf den Vertrag anwendbar ist; gegebenenfalls ermitteln wir im Wege der Auslegung, welchen Regelungszweck und welche Schutzrichtung die gesetzliche Regelung anstrebt. Beachtet werden muss außerdem, dass auch der Grundsatz von Treu und Glauben ergänzende Leistungen oder Verhaltenspflichten für den Kunden schaffen kann, unabhängig davon, ob bedingungsseitig Ausführungen vorgesehen sind – so etwa die Mitwirkungspflichten im Leistungsfall.

### Allgemeiner Hinweis

Das Fundament der Bewertungen bilden sorgfältige Überlegungen, die höchsten Qualitätsmaßstäben genügen, aber als subjektive Experteneinschätzungen nicht in jedem Fall objektivierbar sind. Die Bewertungen fließen ein in das von Franke und Bornberg entwickelte Punktesystem mit Gewichtungsfaktoren. Auch professionelle Einschätzungen und Entscheidungen werden nicht jedem Einzelfall gerecht. Die Bewertungen von Franke und Bornberg können eine individuelle Beratung und Prüfung auf Eignung des Versicherungsproduktes/der Versicherungsgesellschaft für die spezielle Kundensituation nicht ersetzen.

### Verhaltenskodex

Franke und Bornberg vermeidet Interessenskonflikte. Keinem unserer Mitarbeiter ist es gestattet, Versicherungen zu vermitteln oder an einem Vermittlungsunternehmen beteiligt zu sein. Das gilt gleichermaßen für das Unternehmen Franke und Bornberg GmbH. Wir bieten zudem keine Beratung zur Gestaltung von Versicherungsbedingungen an, da wir nicht das Ergebnis eigener Arbeit bewerten wollen.

### III. Rating-Bausteine

#### Das Franke und Bornberg Bedingungsrating für Cyber-Versicherungen

Wie gewohnt setzt das Expertenteam auch bei der Analyse von Cyber-Versicherungen auf eigene Recherchen. Zu den Quellen gehören die gedruckten Versicherungsbedingungen, verbindliche Verbraucherinformationen, Antragsformulare und Geschäftsberichte. Leistungsaussagen der Versicherer, die außerhalb der verbindlichen Unterlagen getroffen werden, werden nicht berücksichtigt. Die Bewertung auf der Basis verbindlicher Aussagen dient der langfristigen Sicherheit für den Kunden und seinen Vermittler, welche Leistungen jeweils versichert sind und welche nicht. Somit trägt das Rating maßgeblich dazu bei, die Transparenz für die Versicherten zu verbessern.

Pluspunkte gibt es somit auch, wenn die Bedingungen klar, verständlich und eindeutig formuliert sind. Versicherer neigen immer wieder dazu, bei Auslegungsfragen auf die Rechtsprechung zu verweisen. Diese Praxis wollen wir nach Möglichkeit unterbinden. Zeigt sich, dass intransparente Formulierungen immer wieder Anlass für Streitigkeiten sind, folgen Transparenzabschläge bei der Bewertung. Sind Bedingungen nicht eindeutig, wählt das Analytenteam stets die für den Kunden ungünstigste Auslegung der Formulierung. Konsequenterweise wird benotet, wenn für den Kunden wichtige Regelungen ganz fehlen.

Die Ratingsystematik für Cyber-Versicherungsprodukte folgt der generellen Systematik von Franke und Bornberg. So werden jeweils aktuell verkaufte Produkte sorgfältig analysiert, um einen Überblick darüber zu erhalten, welche Regelungen der Markt in welchen Qualitäten bietet. Damit Bewertungsverzerrungen ausgeschlossen sind, kommt jedes Leistungskriterium einzeln auf den Prüfstand. So erhält das Analytenteam eine echte, am Kundenbedarf orientierte Leistungsgewichtung.

Neben den Grundtarifen werden auch Optionen berücksichtigt, die den Versicherungsschutz erweitern. Die Analysten bewerten nicht nur die jeweilige Leistungshöhe, sondern untersuchen auch die dafür definierten Voraussetzungen und Leistungsausschlüsse. So geht das Team auf Nummer Sicher, dass alle Besonderheiten oder Einschränkungen in die Produktbewertung einfließen. Preise spielen, wie bei Franke und Bornberg üblich, bei der Bewertung keine Rolle.

## IV. Rating-Systematik

Wir untersuchen permanent die am Markt präsenten Produkte mit Hilfe einer umfassenden Analyse und erhalten so einen qualifizierten Überblick, welche Regelungen in welchen Ausprägungen/Varianten vorliegen. Die vorhandenen Regelungen unterziehen wir einem Benchmarking im Rahmen einer Skala von Null bis 100 (= die aus Versicherungssicht günstigste Regelung, die aktuell am Markt angeboten wird). Dass dieser Bestwert niemals an Regelungen vergeben wird, die auf Dauer kollektivschädigend sind oder zu Lasten der Versichertengemeinschaft nur für einzelne Versicherte vorteilhaft sind, ergibt sich aus unseren Bewertungsgrundsätzen. Einen Abzug nehmen wir bei kollektivschädigenden Regelungen jedoch nicht vor.

### Ratingklassen

ach Durchlauf des gesamten Bewertungsverfahrens ergibt sich für jedes Produkt eine Gesamtwertung und damit die Zuordnung in die entsprechende Ratingklasse (sieben Klassen von FFF+/hervorragend bis F-/ungenügend). Die Klassen sind in ihrer Bandbreite so bemessen, dass geringfügige, für die Praxis unerhebliche Punktunterschiede nicht zur Einstufung in eine andere Klasse führen. Zusätzlich werden Mindeststandards berücksichtigt. Zusätzliche Schulnoten erlauben eine Differenzierung innerhalb der Ratingklassen.

### Die Ratingklassen von Franke und Bornberg

Prozentwerte	F-Note	Wortnote	Schulnote
≥ 85 %	FFF+	Hervorragend	0,5
≥ 75 %	FFF	Sehr gut	0,6 bis 1,5
≥ 65 %	FF+	Gut	1,6 bis 2,5
≥ 55 %	FF	Befriedigend	2,6 bis 3,5
≥ 45 %	F+	Ausreichend	3,6 bis 4,5
≥ 35 %	F	Mangelhaft	4,6 bis 5,5
< 35 %	F-	Ungenügend	6,0

## Mindeststandards

Ein Punktesystem mit Gewichtungsfaktoren ermöglicht verlässliche Aussagen über die durchschnittliche Qualität des jeweiligen Versicherungsprodukts, reicht aber allein noch nicht aus, um produktspezifische Besonderheiten sachgerecht abzubilden. Wir haben deshalb in unseren Bewertungsverfahren zusätzlich Mindeststandards für die höchsten Ratingklassen eingeführt.

Das Prinzip dabei: Wird in einem Kriterium ein Mindeststandard definiert (🔒) und wird dieser Mindeststandard nicht erreicht, erfolgt ein Abzug von der prozentualen Gesamtwertung in Höhe der Gewichtung des Kriteriums.

Liegt der Gesamt-Abzug aller Kriterien mit Mindeststandard bei größer/gleich 1 und kleiner 5, wird die maximal erreichbare Gesamtwertung auf 74 % festgesetzt und die höchstmögliche Produktbewertung liegt bei FF+

Liegt der Gesamt-Abzug aller Kriterien mit Mindeststandard bei größer/gleich 5, wird die maximal erreichbare Gesamtwertung auf 64 % festgesetzt und die höchstmögliche Produktbewertung liegt bei FF.

Damit ist sichergestellt, dass in den höheren Bewertungsklassen bewertete Produkte in allen Bewertungskategorien durchgängig überdurchschnittlich hohe Qualität aufweisen und überdies Mindestanforderungen in besonders wichtigen Kriterien erfüllen.

## Definition der Mindeststandards

Drittschäden – Vermögensschäden und immaterielle Schäden

- ➔ Versicherungsschutz besteht auch für immaterielle Schäden

Mehrere Versicherungsverträge – Vorrangige Versicherung

- ➔ Keine Subsidiarität der Cyber-Versicherung

Versicherungsfall – Rückwirkung

- ➔ Versicherungsschutz besteht auch für vor Vertragsbeginn liegende Schadenursachen bzw. Schadenereignisse, sofern diese dem Versicherungsnehmer bei Abschluss nicht bekannt waren

Wiederherstellung von IT-Systemen

- ➔ Versicherungsschutz besteht für Wiederherstellungskosten innerhalb von mindestens 12 Monaten nach Feststellung des Schadens

## IV. Ratingkriterien

## Ratingkriterien – Cyber-Versicherung

Kriterium	Anzahl Detailkriterien	Maximale Punktzahl
Gesamtwertung		16800
Allgemeine Regelungen der Versicherungsleistung	6	600
Ausschlüsse	3	300
Betriebsunterbrechung	13	1700
Drittschäden	12	2000
E-Payment	1	100
Gefahrerhöhung	1	400
IT-Forensik und IT-Beratung	3	500
Kosten infolge einer Datenschutzverletzung	3	800
Krisen- und Reputationsmanagement	5	1400
Mehrere Versicherungsverträge	2	200
Obliegenheiten vor Eintritt des Versicherungsfalls	5	2100
Repräsentanten	2	300
Strafzahlungen	3	300
Versicherte Gefahren - Informationssicherheitsverletzung	5	2500
Versicherte IT-Systeme	4	1000
Versicherte Personen und Gesellschaften	3	300
Versicherungsfall	7	700
Versicherungsvertrag	1	200
Vertrauensschäden	3	700
Wiederherstellung der IT-Systeme	3	700