

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

## Produktrating Cyber-Versicherung für Privatpersonen

### Bewertungsgrundlagen

Stand: September 2021

Franke || Bornberg

## Inhalt

|                              |   |
|------------------------------|---|
| I. Editorial.....            | 3 |
| I. Bewertungsgrundsätze..... | 5 |
| II. Rating-Systematik.....   | 6 |
| III. Ratingkriterien.....    | 8 |

## I. Editorial

Digitalisierung erweist sich als Treiber für wirtschaftliches Wachstum ebenso wie für gesellschaftliche und soziale Prozesse. Damit birgt die digitale Transformation unendlich viele Chancen, aber auch einige Risiken. Bei Franke und Bornberg behalten wir beides im Blick.

Auf die Chancen der Digitalisierung setzen wir schon seit mehr als zwei Jahrzehnten: Seit dem Jahr 2000 entwickelt unser Schwesterunternehmen, die Franke und Bornberg Research GmbH, unter Nutzung unserer Analysen digitale Werkzeuge für kundenorientierte Beratungs- und Vergleichsprozesse. Als Unternehmen und Dienstleister minimieren wir digitale Risiken für uns und andere. Und im Rahmen unserer Tarifanalysen untersuchen wir, ob und in welchem Umfang Cyber-Versicherungen vor digitalen Risiken schützen können. Denn davon gibt es einige, vom Hacker-Angriff über Datenverlust, Verlusten beim Online-Shopping bis hin zu Cybermobbing und Identitätsdiebstahl.

2018 hat Franke und Bornberg das erste Rating zu Cyberversicherungen für Gewerbebetriebe im deutschen Markt veröffentlicht. Seitdem boomt das Geschäft mit dieser Deckung. Der Corona-Pandemie geschuldete Digitalisierungsschub tut sein Übriges. Gewerbliche Cyber-Policen entwickeln sich aus der Nische zu einem unverzichtbaren „Must-Have“ für Unternehmen und freie Berufe. Die Versicherer reagierten prompt: Innerhalb von nur drei Jahren hat sich das Angebot an selbstständigen Cyber-Tarifen und Tarifbausteinen vervielfacht, die Qualität der Tarife hat sich deutlich verbessert.

### Cyber Privat – vom Annex zur Hauptversicherung?

Im Privatgeschäft begegnet uns Cyberschutz bislang vor allem als Annex. Dieser Zusatzbaustein wird an Hausrat-, Haftpflicht- und Rechtsschutzverträge angedockt. Anders als in den USA sind eigenständige Cyber-Versicherungen im Privatgeschäft hierzulande erst seit 2014 auf dem Markt. Seitdem war die Entwicklung nicht gerade dynamisch: Das Angebot stieg auf gerade einmal 19 Tarife von 17 Gesellschaften im Jahr 2021. Diese 19 Tarife bilden die Ausgangsbasis für das erste Cyber-Rating Privat in Deutschland.

So klein das Angebot, so groß ist aktuell die Bandbreite. Für private Cyber-Policen gibt es aktuell weder Standards noch Musterbedingungen vom GDV. Selten haben wir eine so unübersichtliche Tariflandschaft analysiert wie beim privaten Cyberschutz. Zwar gibt es einige Cyber-Tarife mit identischem Bedingungsmerk. Cyber-Versicherungen von anderen Anbietern unterscheiden sich in ihren Leistungen und Ausschlüssen hingegen mehr als deutlich. Daraus ein konsistentes Bewertungsschema abzuleiten, war nicht trivial. Unterschiedlichste Formulierungen und Regelungen, beispielsweise sehr unterschiedliche und differenzierte Ausschlüsse und Leistungsvoraussetzungen, mussten in einheitliche Bewertungsmaßstäbe überführt werden.



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

### Was eine private Cyber-Police abdeckt

Im Kern zahlt eine Cyber-Versicherung für Schäden von Versicherten (Eigenschaden) oder Dritten (Drittsschaden) durch ungewollte Einwirkungen, Zugriffe und Nutzung von IT-Systemen. Viele Versicherer knüpfen ihre Leistung bei einem Schaden an Voraussetzungen oder formulieren verschiedene Ausschlüsse. Das Cyber-Rating von Franke und Bornberg beleuchtet die Unterschiede im Detail und schafft eine bislang nicht dagewesene Transparenz am Markt.

Unser Vergleich für die private Cyber-Versicherung basiert auf insgesamt 68 Prüfkriterien. Am stärksten gewichten wir die Aspekte Konto-/Daten-/Identitätsmissbrauch, Daten- und Geräterettung nach Cyber-Attacken sowie Verlust bei Interneteinkäufen. Allein auf diese drei Kriterien entfallen 2.600 von maximal 6.550 erreichbaren Punkten.

Unser Punktesystem erlaubt verlässliche Aussagen zur Qualität. Ein wesentliches Augenmerk legen wir darauf, dass keine Schwäche versteckt bleibt. Deshalb zieht das Cyber-Rating Privat zusätzlich Mindeststandards für die höchsten Ratingklassen heran. Zu den Standards für ein FFF zählt beispielsweise, dass bei Pharming, Phishing und Skimming für Zahlungskarten und Banking Versicherungsschutz besteht.

## Wie gut sind private Cyber-Policen?

Bei der Qualität konnten uns die meisten private Cyber-Policen auf Anhieb noch nicht überzeugen. Viele Tarife landen beim Erstrating im Mittelfeld, einige sogar noch darunter. Für etwa ein Fünftel aller Tarife (vier von 19) haben wir die schlechteste Note (F-) vergeben. Doch wir sind optimistisch, denn unsere Ratings schaffen regelmäßig Qualitätsstandards. Auf diese Weise entsteht Wettbewerb, nicht nur beim Preis, sondern vor allem bei den Leistungen. Wir sind uns sicher: Das Niveau wird sich deutlich verbessern.

## Öffentliche Versicherer stark beim Cyber-Schutz

Das erste Cyber-Rating Privat im deutschen Markt führen die öffentlichen Versicherer an. Auf dem Siegerpodest mit Top-Note FFF steht die vergleichsweise kleine ÖSA Öffentlichen Versicherungen Sachsen-Anhalt. Mit 78 % der möglichen Punkte erzielt sie das beste Ergebnis. Die Phalanx der Öffentlichen durchbricht nur die INTER Allgemeine Versicherung AG. Sie belegt mit guten 71 % Platz drei.

Für das Engagement der öffentlichen Versicherer gibt es gute Argumente. Cyber-Versicherungen bieten einen niedrighschwelligen Einstieg in das Versicherungsgeschäft mit Privatkunden. Attraktive Angebote für Verbraucher vorzuhalten, ist also konsequent. Viele namhafte Gesellschaften fehlen hingegen noch als Anbieter. Sie bieten Cyber-Deckung nur als Annex zu Standardprodukten. Damit entfällt für sie der Zeitdruck, eigenständige Cyber-Tarife auf den Markt zu bringen. Zudem erschwert eine Koppelung mit anderen Tarifen die Vergleichbarkeit – ein vielleicht nicht unerwünschter Begleiteffekt.

## Cyberschutz: eigenständig oder „add on“?

Cyber-Bausteine bieten keinen optimalen Schutz. Sie ergänzen immer nur eine Tarifart, ob Hausrat, Haftpflicht oder Rechtsschutz. Insgesamt decken „Add-on“-Bausteine durchschnittlich weniger Leistungsbereiche ab als es eigenständige Cyber-Produkte tun. Daher bieten sie in der Gesamtheit weniger Cyberschutz als eigenständige Produkte.

Wenn Verbraucherzentralen eigenständige Cyberversicherungen für Privatleute „nach jetzigem Stand oft überflüssig“ nennen, erweisen sie Verbrauchern nicht immer einen guten Dienst. Zum einen ist der Deckungsumfang und damit die maximale Leistung von Zusatzbausteinen meist zu niedrig. Zum anderen wird unterstellt, dass Verbraucher neben Haftpflicht- und Hausratschutz auch eine Rechtsschutzversicherung abgeschlossen haben. Das ist jedoch oft nicht der Fall.

## Ausblick

Manche Maßnahmen erweisen sich während der Pandemie als Digitalisierungsturbo. Damit wächst die Verwundbarkeit durch Cyber-Attacken und Cyber-Mobbing. Dass der Bedarf für Cyberschutz auch bei Verbrauchern steigt, ist unstrittig. Wie viele private Cyberversicherungen bereits bestehen, ist allerdings unbekannt. Der GDV weist keine Zahlen aus, was eher geringe Stückzahlen vermuten lässt.

Ob in Zukunft eigenständige Cyber-Versicherungen oder konventionelle Cyber-Ergänzungen den Markt dominieren werden, bleibt abzuwarten. Dass sich etablierte Versicherer mit einem Angebot für eigenständigen Cyberschutz zunächst zurückhalten könnten, ist durchaus vorstellbar. Sie fahren vielleicht nicht schlecht mit ihren Annex-Angeboten. Auf der anderen Seite bieten sie eine offene Flanke gegenüber Newcomern und Nischenanbietern. Der Ausgang ist offen. Doch eines steht fest: Je klarer das Profil und je verlässlicher ihre Leistungsstandards, umso eher können sich eigenständige Cyber-Tarife im Markt durchsetzen. Unsere unabhängigen Ratings werden die weitere Entwicklung begleiten und im besten Fall verbraucherorientiert gestalten.

Unsere Bewertungen haben Gewicht. Als unabhängige und inhabergeführte Ratingagentur setzen wir ausschließlich auf Fakten, die wir selbst recherchiert haben. Wie sich das Cyberrating Privat auf künftige Tarifgenerationen auswirken wird, erwarten wir mit Spannung.



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 Lebenssituationen.

### 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-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 Sichtertensicht 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.

#### Gewichtung

Es liegt auf der Hand, dass die einzelnen Regelungen eines komplexen Bedingungswerks unterschiedlichen Stellenwert haben: Die einen beziehen sich auf eher marginale, andere auf ganz zentrale Sachverhalte (Beispiel: Bestehen von Leistungspflicht). Daher ist es unabdingbar, Gewichtungsfaktoren einzuführen, die sicherstellen, dass gute Ergebnisse bei weniger bedeutsamen Kriterien nicht Defizite bei Kriterien überstrahlen, die für Versicherte von besonderer Bedeutung sind.

#### Ratingklassen

Nach 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. 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         |

**Franke  Bornberg**

# FFF+

hervorragend • 0,5

Produkt  
01|2020

Rating  
01|2020

**Mustergesellschaft**

Musterprodukt  
Tarif ABC

fb-rating.de

## Mindeststandards

Ein Punktesystem mit Gewichtungsfaktoren ermöglicht verlässliche Aussagen über die durchschnittliche Qualität des jeweiligen Versicherungsprodukts, reicht aber allein noch nicht aus, um produktspezifische Besonderheiten in den Regelungen genügend prägnant heraus zu modellieren. Wir haben deshalb in unseren Bewertungsverfahren zusätzliche Mindeststandards für die Ratingklassen FF, FF+, FFF und FFF+ eingeführt.

Das Prinzip dabei:

Unabhängig von der erreichten Gesamtpunktzahl wird ein Produkt stets dann eine Ratingklasse niedriger (FF statt FF+; FF+ statt FFF; FFF statt FFF+) eingestuft, wenn der Mindeststandard der jeweils höheren Klasse nicht erreicht wird. Sollte die erforderliche Punktzahl für eine Klasse erreicht werden, aber nicht der Mindeststandard einer der darunter liegenden Klassen, ergibt sich eine Abstufung um zwei Bewertungsklassen. (Beispiel: Wurde zwar die Punktzahl für FFF+ erreicht, nicht aber der Mindeststandard für FFF+ bzw. FFF, so ergibt sich die Wertung 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. Auf der nachfolgenden Seite finden Sie Anmerkungen zu einigen besonderen Mindeststandards.

## Mindeststandards FFF+:

Konto-/Daten-/Identitätsmissbrauch

- ➔ Versicherungsschutz besteht bei Pharming, Phishing und Skimming für Zahlungskarten und beim Banking bis zu einer Leistungshöhe von mind. 15.000 €

Datenrettung nach Cyber-Attacken

- ➔ Versicherungsschutz besteht für die Wiederherstellung privater Daten bei Datenverlust und Datenbeschädigung

Verluste bei Interneteinkäufen

- ➔ Versicherungsschutz besteht bei Nicht- oder Falschlieferung sowie bei beschädigter oder zerstörter Ware bis zu einer Leistungshöhe von mind. 15.000 €

Verluste bei Internetverkäufen

- ➔ Versicherungsschutz besteht bis zum vollen Kaufpreis der Ware (Neuwert) für Schäden aus dem Verkauf von Waren über das Internet bis zu einer Leistungshöhe von mind. 15.000 €

Geltungsbereich

- ➔ Versicherungsschutz besteht weltweit

Straf-Rechtsschutz

- ➔ Straf-Rechtsschutz ist versichert

Aktiver-Straf-Rechtsschutz

- ➔ Aktiver-Straf-Rechtsschutz ist versichert

Verletzung urheberrechtlicher Bestimmungen im Internet

- ➔ Verletzung urheberrechtlicher Bestimmungen im Internet ist versichert

Vertraulichkeitsverletzung im Internet

- ➔ Vertraulichkeitsverletzung im Internet ist versichert

## Mindeststandards FFF:

Konto-/Daten-/Identitätsmissbrauch

- ➔ Versicherungsschutz besteht bei Pharming, Phishing und Skimming für Zahlungskarten und beim Banking

Datenrettung nach Cyber-Attacken

- ➔ Versicherungsschutz besteht für die Wiederherstellung privater Daten bei Datenverlust und Datenbeschädigung

Verluste bei Interneteinkäufen

- ➔ Versicherungsschutz besteht bei Nicht- oder Falschlieferung sowie bei beschädigter oder zerstörter Ware

Verluste bei Internetverkäufen

- ➔ Versicherungsschutz besteht bis zum vollen Kaufpreis der Ware (Neuwert) für Schäden aus dem Verkauf von Waren über das Internet

Geltungsbereich

- ➔ Versicherungsschutz besteht weltweit

## IV. Ratingkriterien

| Kriterium   | Anzahl Detailkriterien | Maximale Punktzahl |
|---|------------------------|--------------------|
| Konto-/Daten-/Identitätsmissbrauch                                  | 11                     | 950                |
| Daten- und Geräterettung nach Cyber-Attacken                        | 11                     | 900                |
| Verluste bei Interneteinkäufen                                      | 7                      | 750                |
| Verluste bei Internetverkäufen                                      | 6                      | 600                |
| Löschung/Sperrung persönlicher und missbräuchlich verwendeter Daten | 6                      | 550                |
| Versicherte Personen in häuslicher Gemeinschaft                     | 4                      | 500                |
| Cyber-Haftpflicht   | 4                      | 450                |
| Cyber-Rechtsschutz  | 4                      | 450                |
| Psychologische Betreuung nach Cyber-Mobbing                         | 4                      | 400                |
| Zusatzleistungen bei Zahlungskarten, Konten und Dokumenten          | 6                      | 400                |
| Juristische Erstberatung  | 4                      | 300                |
| Geltungsbereich   | 1                      | 300                |