CYBER SCHADENFALL

Markel hat sich eine faire Schadensregulierung auf die Fahnen geschrieben. Das beweisen immer wieder Studien und Tests. Zuletzt 2022 im Rahmen der großangelegten FOCUS MONEY Studie – Fairness von Cyberversicherern, welche mehr als 1.200 Fälle untersuchte. Markel erhielt wiederholt die Note „Sehr gut". In Kombination mit direkten Ansprechpartnern kann Markel rasch auf Schadensfälle reagieren. Offene und ehrliche Kommunikation sind dabei Schlüsselelemente, die entscheidend zu einer langfristigen Kunden-/Maklerbeziehung beitragen.

Der kompromittierte Router

HACKERANGRIFF

Ausgangssituation
Der Versicherungsnehmer betreibt eine beliebte und traditionsreiche Apotheke im Ruhrgebiet. Für den Betrieb seines Warenwirtschaftssystems wird ein Router eingesetzt, welcher eine Internetverbindung herstellt und der direkt an der TAE-Buchse der Telekom angeschlossen ist. Über diese Konfiguration werden gleichzeitig auch (hauptsächlich lokale) Telefongespräche mit Kunden und zu einem geringeren Teil nationale Gespräche, meist mit Lieferanten und dem Großhandel, geführt. Auslandsgespräche sind hingegen selten.

Problembeschreibung
Der Versicherungsnehmer erhält von seinem Telekommunikationsanbieter mit der Rechnung monatlich immer auch einen Einzelverbindungsnachweis (EVN). Dieser EVN lieferte auch gleich die Antwort, als die Frage aufkam, warum der monatliche Rechnungsbetrag plötzlich signifikant gestiegen war: es wurden überproportional Telefonate ins Ausland geführt. Eine Umfrage unter den Beschäftigten erbrachte das Ergebnis, dass nur ein Bruchteil der Auslandsgespräche von den Mitarbeitern selbst geführt wurden. Es stand die Vermutung im Raum, dass die Telefonanlage über den eingesetzten Router kompromittiert wurde.

Lösungsansatz
Der Versicherungsnehmer hat sich sofort an die bereitgestellte Cyber-Notfall-Hotline gewendet, um die Unterstützung eines Cyber-Dienstleisters vertragsgemäß in Anspruch zu nehmen. Ein erster Sofort-Vorschlag, die Anlage künftig für Auslandsgespräche zu sperren wurde geprüft und verworfen, da doch sporadisch Anrufe ins Ausland getätigt werden müssen. Des weiteren wurde empfohlen, den Router auf die Werkseinstellungen bei Lieferung zurückzusetzen und die Zugangsdaten zu ändern bzw. das Passwort neu zu vergeben. Dabei erfuhr der Versicherungsnehmer Unterstützung durch den Cyber-Dienstleister, der sich mittels einer Software (TeamViewer) auf dessen Rechner einwählte und ihn begleitete.
Um festzustellen, ob auch die Telefonanlage selbst betroffen ist, müsste der mit der Wartung der Anlage betraute Servicedienstleister beauftragt werden. Würde hierbei ein konkreter Schadensnachweis erbracht, so ist die Behebung mit einem Kostenvoranschlag zu bepreisen und an die Schadensabteilung der Markel weiterzureichen, um eine Kostenzusage zu erhalten.

Beurteilung durch Markel
Nach Ziff. A.1 1. Der Bedingungen Markel Pro Cyber ist der Missbrauch von IT-Systemen, insbesondere von Telefonanlagen im Versicherungsschutz enthalten. Aufgrund des Einzelverbindungsnachweises konnte von einem Missbrauch ausgegangen werden. Die Kosten zur Systemwiederherstellung – soweit diese den Selbstbehalt übersteigen – werden von Markel übernommen.

Welche Kosten wurden übernommen?
Entstandene Kosten für die Kontaktierung der Cyber-Notfall-Hotline wurden im Rahmen der Notfall-Hilfe vollständig von Markel getragen.
Die Kosten für den Einsatz des Servicedienstleisters (für die Telefonanlage) lagen hingegen unter dem gewählten Selbstbehalt, sodass diese nicht übernommen wurden.