



„Stehen unmittelbar vor einer technischen Pandemie“

Ein Expertengespräch über Versicherungslösungen für Gewerbetreibende im Zeitalter von Cyberangriffen.

Emanuel Lampert, vier **Versicherungsfachleute** haben sich am Round Table mit **Börsen-Kurier**-Herausgeber **Marius Perger** zur Gewerbeversicherung ausgetauscht - unter anderem über Angebotspalette und All-risk-Deckungen, Preistreiber und Preisänderungen, Klarheit und Verständlichkeit von Bedingungen, Risikobewusstsein und Risikomanagement in Kleinunternehmen sowie eine drohende „technische Pandemie“.

Börsen-Kurier: Österreich, ein Land der Klein- und Mittelunternehmen. Gibt es typische Risiken, die gerade sie treffen können? Wie sichern sie ihre Risiken ab?

Martin Beste, Geschäftsführer R+V Österreich: Prinzipiell unterscheiden sich die Risiken von KMUs gar nicht so sehr von denen größerer Betriebe. Allerdings sind die Auswirkungen möglicher Schadenfälle sehr viel größer. Das Kriterium in der Beratung eines Unternehmens ist dessen Existenzbedrohung. Schon ein kleiner oder mittlerer Schaden - denken wir nur an Haftpflichtansprüche oder Zahlungsausfälle - kann ein KMU viel härter treffen als einen Großbetrieb, der den Puffer, der die Eigenkapitalreserven hat, so einen Schaden aufzufangen. Bei KMUs ist das Eigenkapital meistens sehr gering.

Börsen-Kurier: In welchen Bereichen lassen sich KMUs am ehesten absichern, was interessiert sie, wo sehen sie ihre größten Risiken?

Christoph Zauner, Leiter Retail und Corporate General **Versicherung**: Jeder Gewerbebetrieb, auch ein sehr kleines Unternehmen, hat seine ganz individuellen Risiken und Bedürfnisse. Auf diese Individualität muss man eingehen. In der Generali-Produktwelt können bis zu 18 verschiedene Sparten und Services sowie flexible Deckungsmodule voll automatisch ein- und ausgeschlossen werden.

In den traditionellen Sparten wie Haftpflicht, Feuer oder Betriebsunterbrechung ist das Risikobewusstsein bei Kleinunternehmen grundsätzlich sehr hoch. Natürlich gibt es auch diverse neue Bedrohungsszenarien wie beispielsweise den Cyberbereich oder spezielle Nischen, wo in Bezug auf Versicherungen noch enormer Aufklärungsbedarf für KMUs besteht.

Wie entwickelt sich das Angebot?

Börsen-Kurier: Die Angebote werden schmäler, die Deckungssummen vielleicht geringer, die Prämien höher - wie entwickelt sich der Markt für kleine und mittlere Unternehmen?

Christian Sipöcz, Mitglied des Vorstandes **VAV**: Die klassischen Risiken bei kleinen und mittleren Unternehmen sind zum Beispiel Schäden im Bereich der Feuerversicherung, der Leitungswasserversicherung, Einbruchdiebstahl, Betriebshaftpflicht oder auch der Stumpfenversicherung, wie die jüngsten Unwetterereignisse in Österreich leider gezeigt haben. Zusätzlich sind in der jüngeren Vergangenheit „neue“ Gefahren wie zum Beispiel Schäden durch Cyberattacken hinzugekommen.

Grundsätzlich haben Versicherer in ihrer Produktwelt primär die Entwicklung der jeweiligen Schadenbedarfe eingepreist. Am Beispiel der Naturgefahren erkennt man, dass die Wiederkehrperioden derartiger Ereignisse immer kürzer und die Intensität größer wird. Dies hat natürlich einen Einfluss auf das zugrunde liegende Risiko und die Preisgestaltung. Leider gibt es in Österreich noch immer keine Pflichtversicherung für die Absicherung gegen Naturgefahren, um diese weiterhin steigenden Gefahr auf **Versicherung** entsprechend entgegenzuwirken.

Beste: Gerade die Rückversicherung ist ein Preistreiber, sie hat entscheidenden Einfluss für unsere Preiskalkulation. Wenn frühere 20-Jahres-Schaden jetzt jedes fünfte Jahr auftreten, dann wissen das die Rückversicherer und kalkulieren das entsprechend ein. Das führt speziell in den Elementarschadensparten schon zu einer deutlichen Preis-anhebung.

Börsen-Kurier: Haben kleine Unternehmen



„In diesem Segment steckt noch immer enormes Potenzial. Ich sehe das weniger als Verdrängungs-, sondern mehr als Erschließungswettbewerb“, so Martin Beste, Geschäftsführer der R+V Versicherung in Österreich

und ihre Mitarbeiter das nötige Risikobewusstsein? **Rainer Vogelmann**, Geschäftsführer wefox Austria: Ich glaube schon, dass das Risikobewusstsein vorhanden ist, bei manchen mehr, bei anderen weniger. Was man ganz eindeutig sieht: Wenn Unternehmer das Risikobewusstsein vorleben, überträgt sich das automatisch auf die Mitarbeiter. Wenn man in einen Betrieb geht und sieht, dass alles gepflegt ist, weiß man: Das ist ein Unternehmer, der sich mit dem Thema Risiko auseinandersetzt.

Wichtig ist auch, speziell bei KMUs, die Arbeitskraft des Inhabers abzusichern. Der kleine Unternehmer ist ja meistens alles in Personallunio, vom Finanzchef bis zum Meister etc. Problematisch wird es dann, wenn in einer BUFT (Betriebsunterbrechungsversicherung für Gewerbetreibende und freiberuflich Tätige, Anm.) beispielsweise eine 100-prozentige Unterbrechung des Betriebs als Leistungsvoraussetzung vereinbart ist. Wenn er fünf, sechs Mitarbeiter hat, wird der Betrieb kaum je mit einer Unterbrechung zu 100% konfrontiert sein. Das Thema „Cyber“ ist aus KMU-Sicht momentan noch kein Faktor, obwohl dort oft die ältesten IT-Lösungen bestehen. Da besteht bei kleinen und mittleren Unternehmen Aufholbedarf, darauf müssen wir auch in der Beratung eingehen.

Beste: Das Wesen der Marktwirtschaft ist: Wenn es ungedeckten Bedarf gibt, findet sich jemand, der versucht, das zu lösen. Das war auch eine Gründungsidee der R+V in Österreich. Gerade im Bereich D&O, Vermögensschadenhaftpflicht und Kredit gab es nicht allzu viele Alternativen in Österreich. Deswegen sind wir als Spezialversicherer eingestiegen, was den Markt dann auch belebt hat.

Hinsichtlich der Nachfrageseite sehe ich die Notwendigkeit, Produkte und Abschlüsse zu vereinfachen. Wir müssen unserer Branche helfen, sich mit Transparenz, Klarheit und verständlichen Bedingungen aus dem Eck des vermeintlich schlechten Ansehens herauszuarbeiten. Gerade wenn ich an das Thema Betriebsabschlüssen denke, hat es heftige Diskussionen gegeben. Die einen Gesellschaften haben die Bedingungen klar formuliert, andere waren ein bisschen im Aufholbedarf, das führt dann leicht zu einem Imageverlust, und es heißt: „Die Versicherer wollen nicht zahlen.“

Zauner: Es gibt bei den klassischen **Versicherung**produkten umfassende Möglichkeiten, sich abzusichern. Wir sehen aber, dass Bereiche wie die Prävention immer wichtiger werden. Die Generali bietet bereits bei vielen Produkten neben klassischen Versicherungen - auch Präventionslösungen an. Der Bedarf ist hier groß, gerade auch bei Kleinunternehmen. Oft können schon mit wenigen Maßnahmen große finanzielle Schäden vermieden werden. Unsere Aufgabe als **Versicherung** bzw. als Berater ist es, Bedrohungsszenarien laufend aufzuzeigen und Möglichkeiten der Prävention - auch das wird im KMU-Bereich immer wichtiger - anzubieten. Das ergibt eine Win-win-Situation, denn der beste Schaden ist der, der nie eintritt.

Börsen-Kurier: Auch KMUs sind teilweise

ganz schön groß. Möglicherweise herrscht dort die Vorstellung vor: „Die Versicherung muss genau für mich passen.“ Es gibt zwar modulare Produkte, aber gibt es auch so etwas wie eine maßgeschneiderte **Versicherungslösung**? Wünschensich diese?

Vogelmann: Für **Versicherungsmakler** sind maßgeschneiderte Produkte natürlich die beste Lösung. Der IPunkt ist, dass man die Beratung professionalisieren muss, weil der Vermittler selbst die Risiken oft nur ganz schwer einschätzen kann. Ein kleines Drei-Personen-Unternehmen kann zum Beispiel hochkomplexe digitale Lösungen anbieten, aus denen hohe Schadenzahlungen entstehen können. Individuelle Lösungen sind auf dem Markt vorhanden. Man kann ja durchaus Tarife, die für größere Betriebe gedacht sind, auch auf kleinere anwenden. Natürlich wünsche ich mir persönlich aber, dass das Angebot an All-fahrenden, an echten All-risk-Lösungen, breiter wird. Ich glaube, das würde auch den Ruf der Branche verbessern. De facto ist es oft so, dass der Tarif, der hinter der Polizza steht, eine Abdeckung des Risikos erlaubt hätte, diese Risikodeckung aber nicht vereinbart worden ist. Mit Wefox haben wir genau aus diesem Grund ein vollständiges Gewerbeversicherungstool für unsere Partner und unsere Unternehmenskunden entwickelt.

Börsen-Kurier: Mogen **Versicherer** KMUs? Wie attraktiv sind KMUs für den **Versicherer**? **Sipöcz**: KMUs sind für die **VAV** sehr attraktiv, da die gemeinsamen Geschäftsbeziehungen üblicherweise über mehrere Jahre laufen und wir auch daran intensiv sind, ein komplettes Gewerbebindel - sozusagen „alles aus einer Hand“ - anzubieten.

Börsen-Kurier: Sie sind sozusagen Spezialist in dem Bereich. Eine richtige Wahl, sich auf kleine und mittlere Unternehmen zu konzentrieren? **Beste**: Unbedingt, aus mehreren Gründen. In diesem Segment steckt noch immer enormes Potenzial. Ich sehe das weniger als Verdrängungs-, sondern mehr als Erschließungswettbewerb. Da gibt es noch viele Wachstumsschancen für alle Versicherer, die sich mit dieser Zielgruppe beschäftigen wollen. Rein **versicherungstechnisch** gesehen, ist natürlich auch die Risikostreuung besser, wenn man sich im mittleren Segment bewegt, als wenn man sich nur auf sogenannte Klumpenrisiken, also wirklich große Industriebetriebe konzentriert.

Hat Corona die Gewerbeversicherung verändert?

Börsen-Kurier: Corona hat uns noch immer im Griff, die KMUs haben teils sehr stark gelitten. Hat sich die Gewerbeversicherung grundsätzlich durch die Pandemie verändert? **Beste**: In erster Linie, was den Zugang zu den Vertriebspartnern betrifft. Der persönliche Kontakt zu unseren Vertriebspartnern musste ebenso wie der Kontakt zwischen den Vertriebspartnern und deren Kunden schnell auf neue Beine gestellt werden. Die Vermittler und wir selbst haben rasch viele Digitalisierungsschritte gesetzt, die ohne die Pandemie möglicherweise erheblich länger gedauert hätten.

Börsen-Kurier: Offenbar waren viele Menschen überrascht, dass Schäden nicht gedeckt sind, haben die Bedingungen nicht gelesen oder nicht verstanden, vielleicht

waren die Bedingungen nicht klar genug - haben Sie die Bedingungen aufgrund der Pandemie verändert?

Zauner: Wir arbeiten laufend an unseren Produkten, Services und Bedingungen. Das hat mit Transparenz zu tun, mit der Erweiterung und Anpassung von Services und natürlich mit der Rechtsprechung. Die Pandemie hat diesbezüglich nichts verändert.

Börsen-Kurier: Gerade, was solche Großrisiken betrifft: Sind die **Versicherungen** transparent genug?

Sipöcz: Die Covid-19-Pandemie hat auch die **Versicherungswirtschaft** vor neue Herausforderungen gestellt. Während die „normale“ Betriebsunterbrechung zum Beispiel in Folge eines Feuer- oder Leitungswasserschadens - also eines Sachschadens - schon lange am Markt etabliert ist, hat es vor allem im Bereich der BUFT und der seitens der Bundesregierung ausgesprochenen Betretungsverbote einiges an Diskussion gegeben. Wir als **VAV** führen derartige Produkte nicht in unserem Programm.

Allgemein gilt: Ob die oben genannten **Versicherungen** auch in einem derartigen Fall greifen, hängt grundsätzlich von der konkreten Situation ab und wird von den **Versicherungen** entsprechend der individuellen Vertragslage geprüft. Um betroffene KMUs substantiell und schnell zu unterstützen, haben sich die österreichischen **Versicherungsunternehmen** in Abstimmung mit dem VVO geschlossen, rund 100 Mio€ zur Verfügung zu stellen.

Zauner: Bei individuellen Erkrankungen



„Natürlich wünsche ich mir persönlich, dass das Angebot an All-fahrenden, an echten All-risk-Lösungen, breiter wird“, meint Rainer Vogelmann, Geschäftsführer von Wefox Austria

wurden hohe Ersatzleistungen ausbezahlt. Es ging bei der damaligen Diskussion um dieses spezielle Betretungsverbot. Da haben sich der **Versicherungsverband** und seine Mitglieder bereit erklärt, eine freiwillige Leistung zu erbringen. Hätte man vor zwei Jahren darüber gesprochen, ob eine Pandemie kommt, wären wir wahrscheinlich als Schwarzmal angesehen worden. Das war ein Ereignis, von dem wir alle überrascht worden sind.

Börsen-Kurier: Ist die Transparenz der Bedingungen für Sie ausreichend?

Vogelmann: Die ist noch ausbaufähig. Bedingungen sollten per se klarer formuliert sein. Nach Großereignissen werden Bedingungen immer nachgeschärft, sie werden auch nach der Pandemie diesbezüglich sicher klarer sein.

Die Reaktion des **Versicherungsverbandes** war gut und richtig. Nur leider kam sie viel zu spät. Wir hätten als Branche wahrscheinlich davon profitiert, wenn diese Reaktion etwas schneller gekommen wäre.

Börsen-Kurier: Vor zwei Jahren war das Pandemierisiko kein Thema, heute denkt man vielleicht eher darüber nach, was sonst noch passieren könnte. Wir werden uns daran gewöhnen müssen, dass es neue, große Risiken gibt, die womöglich wirklich sämtliche Versicherten betreffen werden, zum Beispiel Blackouts. Überlegen Versicherer jetzt, die Bedingungen entsprechend zu verändern? Wird es schwieriger werden, gewisse Risiken zu versichern?



Sipöcz: Grundsätzlich unterliegen Bedingungen von Versicherungsprodukten einem laufenden Veränderungsprozess, um jüngste Erfahrungen aber auch zukünftige Ausrichtungen entsprechend abzubilden. Es werden sich auf dem österreichischen Versicherungsmarkt auch zukünftig Möglichkeiten bieten, kleine Nischenprodukte bis hin zu Produkten zur Absicherung großer Risiken abzuschließen.
Beste: Für unser Haus ist Corona kein Anlass für Bedingungsveränderungen. Uns beschäftigt viel mehr das Thema der Elementarschadenrisiken. Da wird man sich neue

Andreas Sipöcz, Foto: Metz



„Man muss ein bisschen weg von ‚Geiz ist geil‘. Entscheidend ist die Qualität und ob gehalten wird, was vorher versprochen worden ist“, sagt Christoph Zauner von der Generall Versicherung.

und erweiterte Deckungskonzepte überlegen müssen.

Herr Vogelmann hat vorher echte All-risk-Deckungen angesprochen. Das wünscht sich natürlich jeder Kunde. Es wäre aus Sicht eines Versicherungsanwalts, aber verantwortungslos, solche generellen Deckungen auszusprechen. Man weiß ja nicht, was die Zukunft bringt, und es ist weder preislich noch risikotechnisch einzukalkulieren.

Ändern sich die Preise?

Börsen-Kurier: Erleben die Prämien, wie sie sind, oder muss man sie im Zuge neu zu erwartender Schäden anheben?

Zauner: Bei diesem Thema muss man weit über den Tellerrand schauen. Aufgabe der Berater ist es, dem Kunden möglichst vorab die Risiken aufzuzeigen. Zweiter wesentlicher Punkt ist, gemeinsam zu erarbeiten, was für die Prämien immer einfacher herzustellen, wir stehen hier vor einem wirklich großen Problem. Man muss die Bevölkerung insgesamt sensibilisieren. Es kann da auch im Privatkundenbereich tatsächlich um Existenzen gehen.

Grundsätzlich ist es wichtig, dem Kunden ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten. Man muss ein bisschen weg von „Geiz ist geil“. Entscheidend ist die Qualität und ob gehalten wird, was vorher versprochen worden ist. Prämienadaptierungen gibt es immer wieder, in beide Richtungen, in den letzten zehn Jahren war das Prämienniveau rückläufig.

Beste: Ich wüsste nicht, warum wir coronabedingt an der Prämienraube drehen sollten. Es gibt andere Prämientreiber wie eben gestiegene Rückversicherungskosten, wenn man etwa an D&O oder Elementarschaden denkt.

Sipöcz: Das BUFF-Thema betrifft uns als VAV nicht, da wir ein derartiges Produkt nicht in unserem Portfolio führen. Im Bereich der Elementarrisiken wird die bereits beschriebene zunehmende Exponierung meines Erachtens mittelfristig zu weiteren Preis Anpassungen führen.

Börsen-Kurier: Nach den Erfahrungen der Pandemie: Was sollen Unternehmer beachten, wenn sie jetzt eine Versicherung neu abschließen oder nachverhandeln wollen?

Vogelmann: Ich glaube, wir stehen schon unmittelbar vor der nächsten Pandemie, nämlich vor einer technischen Pandemie durch den massiven Anstieg der Cyberangriffe. Bei Cyberversicherungen wird es also zunehmend schwierig, Versicherungsschutz

zu einem vernünftigen Preis zu bekommen. Bedingungen werden stetig angepasst. Wenn Unternehmen Cyber jetzt neu abschließen oder neuverhandeln möchten, muss man sich auch schon vor der Pandemie darauf achten, dass nicht gewisse Ausschlüsse in die Bedingungen kommen, die man vorher nicht hatte. Ich gehe allerdings davon aus, dass die Vorteile der Zusatzdeckungen, die in klassischen Neugeschäft automatisch enthalten sind, bei weitem überwiegen, wenn man ältere Produktgenerationen damit vergleicht. Dennoch bin ich ein Freund der All-risk-Deckung, natürlich mit Ausschlüssen. Es ist völlig klar, dass man nicht jedes zukünftige Risiko versichern kann.

Was erwartet uns bei Cyberisiken?

Börsen-Kurier: Was ist überhaupt ein Cyberangriff? Ist eine gefakte Nachricht, dass ein Paket zugestellt wird und ich den Status prüfen kann, wenn ich auf den Link klicke, ein Angriff? Wo beginnt der Schadensfall?

Vogelmann: Das ist ein unglaublich komplexes Feld. Es ist schwierig zu definieren, wo ein Cyberangriff wirklich beginnt. Die klassischen Spammails, wo ein vermeintlicher Prinz aus Afrika Geld ausschütten will, könnte man vielleicht noch als normalen Spam klassifizieren. Eine Fake-Nachricht mit Link, die Hackern Zugriff auf mein System ermöglicht, ist sicherlich schon als Angriff zu werten. Fake-Mails und kontaminierte Links werden immer einfacher herzustellen, wir stehen hier vor einem wirklich großen Problem. Man muss die Bevölkerung insgesamt sensibilisieren. Es kann da auch im Privatkundenbereich tatsächlich um Existenzen gehen.

Börsen-Kurier: Aus Sicht des Versicherers: Wann liegt in einer Cyberversicherung ein Schadensfall vor?

Zauner: Es gibt Schäden, die indirekt entstehen - man denke etwa an die Kühlthematik -, die im Rahmen der Bedingungen mitversichert sind, weil es keinen definierten Cyberschluss gibt. Und dann gibt es die spezifischen Cyberangriffe und -schäden, die einen Datenverlust oder eine Betriebsunterbrechung verursachen. Es ist ein enorm komplexes, herausforderndes Feld. Als Versicherungswirtschaft müssen wir neben dem Versicherungsgedanken an die Prävention denken. Unser Produkt geht stark in diese Richtung, es besteht aus drei Bausteinen: Der erste Baustein ist ein automatischer monatlicher Risikocheck, der zweite Baustein eine 24-Stunden-Betreuung durch IT-Experten der Europ Assistance und der dritte Baustein die klassische Massnahmen mit der Datenverlust- und Betriebsunterbrechungsversicherung.



„Im Bereich der Elementarrisiken wird die bereits beschriebene zunehmende Exponierung meines Erachtens mittelfristig zu weiteren Preis Anpassungen führen“, findet Vorstand Christian Sipöcz von der VAV.

Tritt zum Beispiel ein Kumulereignis wie Wannacy im Mai 2017 ein, „helfen“ Rückversicherer aus, um die Schadenlast der Erstversicherer zu diversifizieren. Das beste Mittel, sich vor derartigen Schäden zu schützen, liegt in der Prävention. Dort können neben entsprechenden Anbietern am

Markt auch Staaten einen Beitrag leisten.

„Können“ Kleine Risikomanagement?

Börsen-Kurier: Das Wort Obliegenheiten ist gefallen. Großbetriebe können eigene Risikomanagement-Abteilungen einrichten. Das ist schwieriger, wenn ich ein kleines Unternehmen. Können Kleinbetriebe überhaupt ein von Versicherern gefordertes Risikomanagement führen?

Zauner: Risikomanagement ist wichtig - und nicht so komplex, wie es klingt. Oft helfen schon kleine Maßnahmen. Regelmäßige Updates lassen 90 % aller Cyberangriffe ins Leere gehen. Auch ein Kleinbetrieb kann ein pragmatisches, sinnvolles Risikomanagement aufbauen. Das sollte auch wirklich gelebt werden, einschließlich der Sensibilisierung der Kollegen.

Börsen-Kurier: Ist es den Kleinunternehmen überhaupt bewusst, was es bedeutet, fahrlässig zu handeln? Einen Computer nicht updaten, ist ja eigentlich fahrlässig. Wie bringt man KMUs diesen Begriff bei?

Sipöcz: Ich denke, dass dieses Thema bekannt ist, da es ja auch bei Privatprodukten schon lange die Möglichkeit der Massnahmen gibt. Denken Sie nur an das nicht verstaute Notebook im geparkten Auto. Es ist aus meiner Sicht trotzdem wichtig und weiterhin notwendig, diese Themen immer wieder anzusprechen und Unternehmen und Unternehmer entsprechend zu sensibilisieren.

Börsen-Kurier: Was raten Sie aber einem Kleinbetrieb: Wie soll er mit seiner EDV umgehen, damit er das Risiko möglichst minimiert?

Vogelmann: Ich glaube, es führt kein Weg zur Produktgestaltung. Die Bedingungen müssen dann eben klar und transparent formuliert sein. Das kostet dann eine gewisse Prämie, und jeder Unternehmer muss entscheiden, ob er bereit ist, den Preis dafür zu bezahlen. Noch zur vorherigen Frage: Scharfung des Risikobewusstseins und Risk Assessment - das ist wirklich einer der notwendigen Kernpunkte gerade im KMU-Bereich. Ich finde die Idee der Einschaltung eines spezialisierten Dienstleisters, der eine umfassende Risikosit hat, sehr gut. Manchmal machen das auch Makler. Ob Cyber, Forderungsausfall oder Feuer - es ist ein weites Feld, und das gibt es sicherlich noch sehr viel zu tun. Gute Makler können sich da entsprechend profilieren. (=> zum Thema auch S. 20)