

Internetversicherungen

Alle Daten wurden den Bedingungen der Versicherer entnommen und in eine von ÖKO-TEST entwickelte Übersicht eingetragen. Die Übersicht wurde den Unternehmen zu einer Plausibilitätsprüfung und Verifizierung zurückgespielt. Die Leistungen von drei Benchmarktarifen - private Haftpflicht PrivatSpar 4.0 50 Plus der NV-Versicherung, Hausratversicherung XXL der InterRisik und die Rechtsschutzversicherung Privat- und Berufs-RS für Privatkunden der Jurpartner Versicherung - wurden ebenfalls in die von ÖKO-TEST entwickelte Übersicht eingetragen und den Unternehmen zu einer Plausibilitätsprüfung und Verifizierung zurückgespielt. Danach wurden die Leistungsdaten in allen 18 Leistungsbereichen der Internetversicherungen mit denen der drei klassischen Policen verglichen. Bei grundsätzlicher Leistung einer klassischen Police wurde die Leistung der Internetversicherung mit "keine grundsätzliche Leistung" bewertet. Unterschiede bei Limits oder Versicherungssumme wurden nicht berücksichtigt. Daher können die Leistungen von Internetversicherungen auch dort, wo mit "keine grundsätzliche Leistung" bewertet wurde, im Detail summenmäßig höher oder niedriger ausfallen. Gibt es keine grundsätzlich vergleichbare Leistung bei den klassischen Policen, erhält der Leistungsbereich der Internetversicherung die Bewertung "Mehrleistung". Die jeweiligen Mehrleistungen wurden detailliert in Fußnoten aufgeführt.

Das

Testergebnis

Klassischer Schutz als Maßstab. Noch herrscht auf dem Markt ein kunterbuntes Durcheinander. Unsere Tabelle zeigt daher anhand von typischen Schäden, wo Internetversicherungen eine Mehrleistung gegenüber klassischen Policen erbringen. Denn auch die private Haftpflichtversicherung hilft bei Schäden, die Dritten durch die Onlinekommunikation entstehen. Viele Hausratversicherungen zahlen, wenn Cyberkriminelle Geld vom Konto stehlen. Umfangreich ist außerdem die Absicherung, die herkömmliche Rechtsschutzpolicen beim Streit um Identitätsmissbrauch oder Onlinekauf bieten.

"Keine grundsätzliche Mehrleistung". Immer wenn eine der klassischen Policen - also private Haftpflicht, Hausrat oder Rechtsschutz - Schäden aus einem Bereich in der Regel mitversichert, wurde der Schutz der Internetversicherung als "keine grundsätzliche Mehrleistung" bewertet. Das betrifft beispielsweise den "90 Tage Warenschutz", eine Teilleistung der BNP Paribas Cardif in den Policen Digital Life Protect - alle 3 Bausteine und Digital Life Protect - Einkaufsschutzbrief. Schutz gegen Zerstörung, Beschädigung, Raub, Einbruch-Diebstahl oder Diebstahl bietet standardmäßig die Hausratversicherung. Auch wenn die Internetpolice "keine grundsätzliche Mehrleistung" bietet, kann der Schutz im konkreten Fall höher ausfallen. So zahlt die Arag Web@ktiv für Beratungsrechtsschutz bei privaten Urheberrechtsverstößen bis zu 500 Euro, im Tarif Web@ktiv plus sind es sogar 1.000 Euro. Unsere Benchmark, der Privat- und Berufs-Rechtsschutz für Privatkunden von Jurpartner, ist hingegen pro Fall auf 200 Euro begrenzt.

Eine Vollabsicherung gegen Internetgefahren gibt es nicht. "Das größte Risiko, das durch die Übermittlung verseuchter Daten ein Dritter einen Schaden an seinem Computer erleidet, ist in den Internetversicherungen gar nicht abgedeckt", warnt **Roland Harstorff**, Versicherungsberater und Rechtsanwalt aus Norderstedt bei Hamburg. Das bestätigt unsere Analyse.

Bericht Ökotest Heft vom 29.05.2015

E-Mail schreiben, einkaufen oder Geld abheben - alles funktioniert online. Das bringt Gefahren und Risiken mit sich. ÖKO-TEST hat neuartige Internetversicherungen unter die Lupe genommen. Die Analyse ist mehr als ernüchternd.

13 Produkte im Test:

- Digital Life Protect - alle 3 Bausteine
BNP Paribas Cardif
- Digital Life Protect - Einkaufsschutzbrief
BNP Paribas Cardif
- Digital Life Protect - Identitäts- und Reput.schutzbrief
BNP Paribas Cardif
- Digital Life Protect - Rechtsschutzbrief
BNP Paribas Cardif / NRV
- FinanzSchutz *CosmosDirekt*
- Internet- Rechtsschutz *Jurpartner*
- Janitos Versicherung Best Selection mit Onlineschutz
Janitos / Inter Partner Assistance / AXA Assistance
- Premium *DEVK*
- R+V- InternetschutzPolice *R + V*
- Web@ktiv *ARAG*
- Web@ktiv *ARAG*
- Web@ktiv plus *ARAG*
- Web@ktiv plus *ARAG*

Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Fairer sind Tarife, die sich wie die R+V-InternetschutzPolice oder der FinanzSchutz von Cosmos Direkt allein auf die Erstattung von Vermögensschäden beschränken. Die R+V-Police zeichnet sich durch meist fundierte Mehrleistungen aus. So gibt es bis zu 10.000 Euro Schadenersatz, wenn ein Kauf oder Verkauf über das Internet platzt. Gleiches gilt, wenn es zu einer illegalen Abbuchung kommt. Zudem ist die Datenrettung mit 1.000 Euro versichert. Als Service werden die Kosten für eine Telefonberatung nach Cybermobbing und die Gebühren für eine Sicherheitssoftware getragen. Das Gesamtpaket ist für 139 Euro pro Jahr preislich akzeptabel. Das gilt auch für den FinanzSchutz der Cosmos Direkt, der für lediglich knapp acht Euro pro Jahr illegale Abbuchungen vom Bankkonto bis 10.000 Euro versichert.

Internetpolicen zahlen nachrangig: Kommt es beispielsweise zur einer illegalen Bankabbuchung, wird erst geleistet, wenn die Bank den Schadenersatz schriftlich wegen eines grob fahrlässigen Fehlers des Kunden abgelehnt hat. Das ist bei klassischen Versicherungen anders. "Wer uns eine illegale Abbuchung nachweist, erhält den Schaden ersetzt", erläutert Karsten Wassum von der InterRisk, deren Tarif XXL unsere Hausrat-Benchmark ist. Danach kann der Versicherer die Bank notfalls in Regress nehmen.

Hilfe gegen Abmahnanwälte.

Wer illegal Filme, Musik oder Programme downloadet, muss für den wirtschaftlichen Schaden aufkommen. Hier leistet keine Assekuranz - auch keine Internetversicherung. Doch vielfach ist gar nicht klar, ob eine rechtswidrige Handlung vorlag. Das nutzen Abmahnanwälte, die beispielsweise in der "Redtube-Affäre" Tausenden von Usern vorwarfen, in unberechtigter Weise geschütztes Pornomaterial angeschaut zu haben. Hier greift Beratungs- oder Strafrechtsschutz. Ihn bietet aber auch die klassische Rechtsschutzpolice. Daher haben wir bei Internetversicherungen den Schutz als "keine grundsätzliche Mehrleistung" qualifiziert.

Echte Mehrleistungen. Teilweise bieten die Internetversicherungen Leistungen, die man mit klassischen Policen nicht absichern kann. So erbringt der Web@ktiv plus der Arag für private Kunden in acht der insgesamt 18 ausgewiesenen Leistungskategorien eine Mehrleistung. Im Tarif Web@ktiv für Gewerbekunden sind es sieben Mehrleistungen. Die gleiche Zahl schafft der Tarif Digital Life Protect alle 3 Bausteine von BNP Paribas Cardif. Viele Mehrleistungen sind jedoch mager. So entfallen bei allen Arag Web@ktiv-Tarifen fünf Mehrleistungen allein auf den aktiven Strafrechtsschutz, der es den Kunden erlaubt, bei Identitätsmissbrauch oder Rufschädigung per Internet bis zu 1.000 Euro für eine Strafanzeige aufzuwenden. Bei einfachen Web@ktiv-Tarifen bleibt dann als weitere Mehrleistung nur noch der Service übrig. So gibt es 100 Euro je Fall und 1.000 Euro pro Jahr für Versuche, rufschädigende Inhalte zu löschen. Beim Web@ktiv plus für Privatkunden ist dieser Service um eine telefonische Beratung gegen Cybermobbing erweitert. Zudem zahlt der Tarif bis zu 3.000 Euro für die Rettung von Daten, die durch Viren oder Trojaner beschädigt oder zerstört wurden. Dagegen entpuppen sich die Mehrleistungen des Toptarifs der BNP Paribas Cardif Digital Life Protect - alle 3 Bausteine fast als Mogelpackung. In vier abgefragten Leistungsbereichen umfasst das Leistungsplus nur den Einkommensausfall für unbezahlten Urlaub, Dokumenten- oder Reisekosten, die nach einem Diebstahl persönlicher Daten entstehen. Ob die Kontosperrung, der Besuch eines Anwalts oder die Beschaffung einer neuen Kreditkarte Anlass für einen unbezahlten Urlaub darstellen, darf jedoch stark bezweifelt werden. Zudem muss die Notwendigkeit dem Versicherer genau nachgewiesen werden; in den Bedingungen heißt es: "Uns ist jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe der Leistungspflicht zu gestatten."

Phishingrisiko für Kunden geheim

Wie hoch das Risiko der Kundenhaftung ist, kann man nur schwer abschätzen. Trifft den Kunden keine Mitschuld am Datendiebstahl, muss er höchstens 150 Euro selbst tragen, wie der Verband der Sparda-Banken erläutert. Über das Verhältnis von Bank- und Kundenhaftung bei sogenannten Phishingschäden konnten oder wollten der Verband der Sparda-Banken, der Bundesverband Deutscher Banken, der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie der Deutsche Sparkassen- und Giroverband keine Auskunft geben. Schiffbruch bei dieser Frage erlitten wir auch direkt bei den Instituten. Weder die Postbank noch die Commerzbank, die Ing-Diba oder die Deutsche Bank wollten zu Schadenfällen eine Aussage treffen. Allein die Santander Bank schrieb uns: "Seit der Einführung des iTAN-Verfahrens sind aufgrund von Phishing keine Schäden mehr zu verzeichnen." Demgegenüber bestätigte die Deutsche Apotheker- und Ärztebank Schäden - ohne aber konkret zu werden: "2013 wurden uns nur vereinzelt Betrugsfälle seitens der Kunden gemeldet. 2014 lagen uns - im Zuge der zwei großen Betrugswellen in Deutschland - Betrugsfälle im mittleren zweistelligen Bereich vor."

Private Haftpflicht gegen Fremdschäden

Fremdschäden werden meist über die unbedingt notwendige private Haftpflichtversicherung abgesichert. Internetschutz ist hier längst Standard am Markt, denn er ist in den Musterbedingungen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) enthalten. Unterschiede gibt es bei Versicherungssumme und dem Geltungsbereich. Sinnvoll ist weltweiter Schutz mit einer hohen Millionendeckung, wie sie unsere Musterpolice der NV-Versicherung mit zehn Millionen Euro bietet. Die GDV-Musterbedingungen verpflichten den Versicherten, dass er seine Daten durch Maßnahmen wie Virens Scanner und Firewall auf dem aktuellen Stand der Technik sichert und prüft. Nicht versichert sind vorsätzliche Schädigungen, etwa die Teilnahme an rechtswidrigen Onlinetauschbörsen sowie in machen Bedingungen Datenrettungskosten. Ganz wichtig: Die private Haftpflichtversicherung wirkt wie eine Rechtsschutzversicherung. Sie wehrt unberechtigte Forderungen ab, notfalls vor Gericht.

Ökotest Heft vom 29.05.2015

E-Mail schreiben, einkaufen oder Geld abheben - alles funktioniert online. Das bringt Gefahren und Risiken mit sich. ÖKO-TEST hat neuartige Internetversicherungen unter die Lupe genommen. Die Analyse ist mehr als ernüchternd.

Cyber-Crime ist das neue Angstwort. Fast kein Tag vergeht, an dem nicht neue Angriffe auf das Netz gemeldet werden. Anfang Januar 2014 warnte das Bonner Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) die Bürger, 16 Millionen E-Mail-Accounts seien gehackt worden. Im Dezember 2014 wurden in Deutschland 5.500 Computersysteme durch ein sogenanntes Botnetz mit Schadsoftware infiziert, so das Bundeskriminalamt (BKA) nach einem erfolgreichen Schlag gegen die Täter. Über Botnetze können per E-Mail-Anhang oder Download Cyberkriminelle fremde Computer nach Belieben steuern und dort Daten stehlen.

Laut BKA lag die Schadensumme im Jahr 2013 für die Bereiche Computerbetrug, Betrug mit Zugangsdaten zu Kommunikationsdiensten und dem digitalen Identitätsdiebstahl beim Onlinebanking (Phishing) bei rund 59 Millionen Euro. Nachdem die Phishingfälle im Jahr 2012 deutlich zurückgegangen waren, sind sie nun wieder um rund 19 Prozent angestiegen. "Diese Entwicklung zeigt einmal mehr, dass die Täterseite in der Lage ist, mit den verbesserten Sicherheitsmechanismen im Onlinebanking, wenn auch mit zeitlicher Verzögerung, Schritt zu halten", so das BKA im "Bundeslagebild". Immer öfter sind zudem mobile Endgeräte betroffen. Außerdem zeigen alle Zahlen nur die Spitze des Eisberges. Laut einer Studie des Landeskriminalamtes Niedersachsen werden nur neun Prozent aller Delikte im Bereich Cyber-Crime angezeigt. Hochgerechnet bedeutet das allein für den Bereich Phishing mehr als 45.000 Taten und Schäden von rund 180 Millionen Euro pro Jahr.

Da ist es kein Wunder, dass Versicherer ein neues Geschäftsfeld entdeckt haben. Vorreiter ist die Düsseldorfer Arag-Versicherung. Seit Oktober 2012 konnte sie schon 25.000 Kunden von ihrer Web@ktiv Versicherung überzeugen. Dagegen hat die Münchener Allianz ihr Produkt DigitalSchutz kurz vor der ÖKO-TEST-Analyse vom Markt genommen. Es sei lediglich testweise verkauft worden. Anscheinend ist man mit dem "Rundum-Schutz für Ihr digitales Leben" - so die Werbung - noch nicht zufrieden. ÖKO-TEST hat jetzt 13 Tarife untersucht, die aktuell am Markt angeboten werden.