



Erfahrung als Anwender einer IT-Haftpflichtversicherung

D. Dutoit, Dipl. Ing. EPFL, ELCA, Lausanne

ELCA wurde im Jahre 1968 gegründet und ist heute eine der grössten Softwarehäuser der Schweiz. Unsere Tätigkeiten umfassen:

- Entwicklung von individueller Software (Internet- und nicht Internet-bezogen, weites Bereichsspektrum)
- IT-System-Architektur, -Integration und -Migrationen
- Beratung und Unterstützung: Business consulting, Projektleitung und Qualitätssicherung, usw.
- Seit kurzem: Verkauf und Drucken von Tickets zu Hause durch Internet, Hosting und ASP

Unsere Kunden sind grosse Unternehmungen und Behörden, die hohe vertragliche Anforderungen an uns stellen. Wir sind seit 1993 für Qualitätssicherung gemäss ISO 9001 zertifiziert.

Unsere Firma verfügt über 2 IT-spezifische Versicherungsverträge: Data- und Haftpflichtversicherungen. Data deckt Schäden ab, die an Hardware und Software verursacht werden können, inklusive Wiederherstellungskosten (Umsatzverluste werden durch einen separaten Vertrag abgedeckt). Hier befasse ich mich hauptsächlich mit der IT-Haftpflichtversicherung.

Seit 1988 verfügen wir über eine solche Haftpflichtversicherung, die praktisch als individuelles Produkt für uns entwickelt worden ist. Der Vertrag umfasst neben der üblichen Abdeckung für Unternehmen, die spezifische Abdeckung für die obengenannten Tätigkeiten unserer Firma.

Der Vertrag deckt die wirtschaftlichen Schäden ab, die bei unseren Kunden durch Mängel in von uns gelieferten IT-Systemen, oder durch unrichtige Hinweise entstanden sind. Wichtig sind die ausgeschlossenen Anwendungsgebiete: das heisst, grundsätzlich sind nur jene Gebiete abgedeckt, die keine Personenschäden verursachen können. Falls dies aber möglich wäre, können eventuell Sonderabkommen abgemacht werden.

Unsere Erfahrungen werde ich unter 2 Aspekten beschreiben:

A. Beziehungen zwischen Versicherung und IT Firma

Meine Erfahrungen in diesem Gebiet betreffen hauptsächlich unsere Beziehungen zur Versicherung.

1. Verständnis. Eine IT-Haftpflichtversicherung bringt zwei weit auseinander liegende Welten zusammen, die jede ihre eigene Logik hat. Die Hauptschwierigkeit besteht darin, dass sich diese beiden Welten verstehen. Verhandlungserfolg kann nur dann stattfinden, wenn der IT-Spezialist die Logik des Versicherungsspezialisten versteht, und umgekehrt. Nur mit viel Zeit und enger Zusammenarbeit in einem kleinen Kreis kann eine Brücke aufgebaut werden. Der Versicherungsspezialist muss die IT-Firma, ihr Geschäft und vor allem ihre Risiken gut kennen.
2. Qualität der Beziehung. Personen bei Versicherer mit Erfahrung in IT-Haftpflichtversicherung sind leider selten. Als Verantwortlicher einer IT-Firma müssen Sie aber den direkten Zugang zum Spezialisten in der Versicherung verlangen. Nur so kann Punkt 1 befriedigt und der Prozess beschleunigt werden. Seit 1987 und bis zum letzten Jahren hatten wir einen guten und engen Kontakt mit einem solchen Spezialisten. Leider erfolgte dann eine Umstrukturierung, mit dem Resultat, dass wir seit fast 2 Jahren wieder daran sind, eine neue Brücke aufzubauen.
3. Flexibilität. Die IT-Welt ändert sich beständig. Die IT-Firma ist mit immer neuen Herausforderungen konfrontiert. Somit können in einem Versicherungsvertrag nie alle Fälle vorgesehen werden. Es ist daher wichtig, dass die Versicherung ihren Kunden gut kennt, um schnell auf spezielle Kundenanfragen reagieren zu können. Das heisst, die enge Beziehung zwischen den

zwei Spezialisten ist unersetzlich. Ein Beispiel: die IT Firma ist daran, eine Offerte vorzubereiten. Das Management braucht eine besondere Abdeckung und muss innerhalb von einigen Tagen wissen, a) ob sie erhältlich ist und b) wieviel sie kostet. Eine weitere Konsequenz dieser rasch ändernden Umwelt ist, dass der Vertrag nicht sehr lang stabil bleibt, sondern - im Gegenteil - häufig angepasst werden muss.

4. Vertrauen. Falls es zu Ansprüchen an die IT-Firma kommt, ist das Vertrauen zwischen den beiden Partnern entscheidend. Denn nur durch die enge Zusammenarbeit, welche durch die 3 oben erwähnten Punkte entstanden und gewachsen ist, können Streitigkeiten angemessen und für beide Seiten befriedigend gelöst werden.

B. Erledigung von Ansprüchen

Leider für diese Tagung - aber glücklicherweise für uns - beschränkt sich unsere Erfahrung auf einen einzelnen Fall bezüglich Haftpflichtansprüche eines Kunden. Es freut mich, Ihnen mitzuteilen, dass der Fall sehr erfolgreich und zu unser vollsten Zufriedenheit gelöst werden konnte. Vor allem dank der engen und guten Zusammenarbeit mit unserer Versicherung.

Als Zusammenfassung möchte ich erwähnen, dass eine gute IT-Haftpflicht-Versicherung unbedingt auf einer guten Partnerschaft basieren muss. Das heisst: Verständnis, Vertrauen und häufige Kontakte. Im Gegensatz zu anderen Versicherungsbranchen, wo man - ohne grosse Probleme - praktisch jährlich den Partner wechseln kann, gilt dies für die IT-Haftpflicht eindeutig nicht.