

von **Heinz Lomen**

## Super Gau im IT- Projekt – kann eine Versicherung das Unternehmen retten?

Die Tatsache, dass ein Unternehmen über Versicherungsschutz verfügt soll, neben einem positiven Gefühl für den Unternehmer, das Unternehmen vor Existenz bedrohenden Schadensersatzforderungen schützen. Allerdings halten die Versicherungsbedingungen oft nicht, was zuvor vollmundig als Sicherheit versprochen wurde. Gerade für IT-Unternehmen gibt es auf dem Markt zwar diverse Anbieter, allerdings bieten maximal eine Handvoll Versicherer umfassenden Schutz. Die Auseinandersetzung mit Details des Versicherungskonzepts ist daher von existenzieller Bedeutung. In den folgenden Beiträgen sollen konzeptionelle und qualitative Details eines umfassenden und preiswerten Versicherungsschutzes näher beleuchtet werden.

### Der Fall - GAU im Projekt

Das innovative Systemhaus S mit ca. 45 Mitarbeitern betreut die diversen Abteilungen des metallverarbeitenden Betriebes B mit ca. 300 Mitarbeitern. Die Arbeiten umfassen im Rahmen der ständigen Betreuung der ERP Software die Implementation und Wartung von Hard- und Software, Einführung neuer Software Module und auch die Implementation grundsätzlich neuer Bereiche wie CRM oder Provisionsabrechnungen etc.

Der 01.04.2010 erweist sich für das Unternehmen überraschend als Stunde null der weiteren Unternehmensgeschichte, da sich einige Gefahren realisieren, die eigentlich nicht und bei S schon gar nicht passieren können.

An diesem Tag soll die neue CRM Software „life“ geschaltet werden, um ein neues Produkt mit einer Marketingaktion noch vor den Sommerferien in den Markt zu bringen – 2 Mitarbeiter wurden vom Kunden B speziell hierzu eingestellt und ausgebildet, Werbemaßnahmen wurden vorbereitet.

Das Projekt lief über einige Monate gut und war voll im Zeitplan. Mitte März hatten allerdings der Projektleiter von S und sein Stellvertreter einen Autounfall und werden frühestens Mai wieder arbeitsfähig sein. Von den weiteren 2 Mitarbeitern der Abteilung hat einer gekündigt und bereits Resturlaub genommen. Der Termin 01.04. ist nicht zu halten. Der Kunde B muss die Marketingoffensive vor den Sommerferien „abblasen“ und kann sie frühestens nach den Werksferien im September neu beginnen; möglicherweise ist dann der Markt schon besetzt.

B entsteht ein Schaden in deutlich sechsstelliger Höhe. Er wendet sich an S mit der Aufforderung diesen Betrag zum Erhalt der weiteren Geschäftsverbindung kurzfristig auszugleichen.

Begründet wird dies neben Mängeln beim Risk Management mit Verzug, bzw. eigenen nutzlosen Aufwendungen von B in Erwartung ordnungsgemäßer Leistung. Die Schadensersatzforderung enthält die umsonst aufgewandten Kosten für die neuen Mitarbeiter, Mehraufwand für wiederholte Werbemaßnahmen, Lagerkosten etc. und natürlich den potentiell entgangenen Gewinn bzw. den

verlorenen Markt.

Beim Start des Projekts hatte B das Bestehen einer Versicherung gefordert, deren Bestehen bestätigt wurde. Allerdings erweist sich die in Verträgen oft postulierte Bedingung auf Abschluß einer „angemessenen bzw. marktüblichen“ Versicherung des Projekts oft als Mysterium, da die Parteien gleichermaßen unwissend sind.

## Schein und Wirklichkeit bei IT-Haftpflichtversicherung

Kritisch wird die Situation für den Lieferanten oft auch dadurch, dass auf dem deutschen Versicherungsmarkt ca. 20-25 Versicherer versprechen, eine spezielle Police für die IT-Wirtschaft anzubieten. Bei genauer Prüfung sind aber nur maximal eine Handvoll dieser Versicherungen wirklich gut und bieten dem Kunden weitreichenden Versicherungsschutz; alle anderen auch große und bekannte Unternehmen haben Policen mit erheblichen Lücken, die über Sein oder Nichtsein des Kunden im Ernstfall entscheiden können; dabei ist der Preis i.d.R. nicht das entscheidende Kriterium.

Es gibt – wenn auch wenige – umfassende Versicherungen für IT-Dienstleister, allerdings sollte der Berater die Problemstellungen in der IT-Branche kennen und in der Lage sein, die unterschiedlichen Qualitäten der Versicherungsbedingungen zu erkennen.

## Versicherung als Wettbewerbsvorteil

Versicherung erweist sich für den IT-Dienstleister im Rahmen der Diskussion mit dem Kunden neben Qualität der eigenen Leistung auch als Wettbewerbsvorteil.

Mitunter können umfassende Diskussionen zu Gewährleistungen bzw. Produktbeschreibung auch durch den Hinweis auf bestehenden Versicherungsschutz relativiert und zugunsten des optimal versicherten IT-Dienstleisters umgewandelt werden. Es verhandelt sich für den Auftragnehmer deutlich entspannter mit dem Wissen, dass ein weiterer Bereich von Mangelfolge- oder Betriebsunterbrechungsschäden im Zweifel nicht das eigene Budget belasten.

Es dürfte den interessierten Leser nicht überraschen, dass die im o.g. Fall dargestellten Schäden natürlich versicherbar sind, sofern der Dienstleister über das richtige Bedingungsnetzwerk verfügt.

## Weitere Beiträge und Lösungen

In den nachfolgenden Beiträgen werden einige Schadensszenarien thematisiert und Hinweise zum Aufspüren umfassender Haftpflicht-Deckungskonzepte und schließlich eine Checkliste zur Prüfung des eigenen Versicherungskonzepts gegeben.

Die in lockerer Folge erscheinenden Beiträge behandeln die Themenkreise

- Vermögensschäden/ Sachschäden
- Grundsätzliches zur richtigen Versicherungsstruktur
- Implementationsschäden
- Copyright- Patentrechtsverletzung

- Verzugsschäden
- Betriebsunterbrechungsschäden beim Kunden
- Besonderheiten technischer Dienstleister
- Besonderheiten beim Hosting
- Service Level agreements / Garantien / Pönalen
- Regreßverzicht ggü Lieferanten bzw. Haftungsbegrenzung von Lieferanten
- Auslandsrisiken
- Gerichtsstandsvereinbarung – im Ausland
- Eigenschäden
- Fragen und Antworten

Autor:

**Heinz Lomen**