

**Unverbindliche Bekanntgabe des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV)**  
**Zur fakultativen Verwendung/Abweichende Vereinbarungen sind möglich**

## **Cyber-Assistanceleistungen**

**Musterbausteine des GDV**  
(Stand: Dezember 2019)

### **Vorbemerkung:**

*In den unverbindlichen Bausteinen wird stets die direkte Anrede „Sie“ verwendet. Damit sind sowohl der Versicherungsnehmer als auch andere versicherte Personen gemeint. Insbesondere, wenn die Musterbausteine einer Anbündelung an ein Spartenprodukt zugrunde gelegt werden, ist die dort verwandte Form der Ansprache zu berücksichtigen (z.B. „Sie oder versicherte Personen“).*

## **1. Cyber-Mobbing**

### **1.1 Was ist Cyber-Mobbing?**

Cyber-Mobbing ist

- das Beleidigen, Belästigen, seelische Schikanieren, Quälen und Verletzen einer Person oder
- die Rufschädigung einer Person

im Internet/Intranet oder bei der Nutzung sonstiger elektronischer Medien, insbesondere

- in Suchmaschinen,
- bei der elektronischen Kommunikation oder
- bei der Nutzung sozialer Netzwerke, Messengerdienste etc.

### **1.2 Wann leisten wir bei Cyber-Mobbing?**

Wir leisten, wenn

- Sie als Privatperson Opfer eines Cyber-Mobbings sind

und

- das Cyber-Mobbing schwerwiegend ist oder über einen längeren Zeitraum anhält. Schwerwiegend ist das Cyber-Mobbing z.B., wenn Strafanzeige erstattet wird, die Schulleitung angesprochen oder ein Mobbing-Beauftragter im Unternehmen eingeschaltet wird. Als längerer Zeitraum gilt eine Dauer von mehr als ... *[unternehmensindividuell zu formulieren]*.

### 1.3 Welche Leistungen erbringen wir bei Cyber-Mobbing?

#### 1.3.1 Telefonische psychologische Erstberatung

Wir organisieren für Sie eine telefonische psychologische Erstberatung durch ... *[unternehmensindividuell zu formulieren]*. Die Kosten dafür übernehmen wir. *[optional: Der Vertrag über die telefonische psychologische Erstberatung kommt zwischen Ihnen und dem von uns vermittelten Dienstleister zustande.]*

Die telefonische psychologische Erstberatung umfasst ... *[unternehmensindividuelle Aufzählung: z.B. kurzfristige Verhaltensempfehlungen, Informationen zu Hilfsquellen, die Benennung von weiteren Beratungs- und Betreuungsangeboten sowie Empfehlungen zur weiteren Behandlung]*.

Die Kosten für eine weitergehende psychoanalytische oder psychotherapeutische Behandlung übernehmen wir nicht.

##### **Optionale oder kumulative Deckungsbegrenzungen:**

###### *Variante 1:*

Die telefonische psychologische Erstberatung kann in bis zu ... Cyber-Mobbing-Ereignissen im Kalenderjahr in Anspruch genommen werden.

Ein Cyber-Mobbing-Ereignis ist der einzelne mobbende Inhalt im Internet/Intranet oder sonstigen elektronischen Medien (z.B. Posting, Tweet, Nachricht). Mehrere Inhalte sind ein Cyber-Mobbing-Ereignis, wenn sie in einem so engen Zusammenhang zueinander stehen, dass sie als zusammengehörig betrachtet werden können.

*und/oder*

###### *Variante 2:*

Eine telefonische psychologische Erstberatung ist auf ... Stunden beschränkt.

*und/oder*

###### *Variante 3:*

Wir übernehmen die Kosten für telefonische psychologische Erstberatungen bis zu ... EUR im Kalenderjahr.

#### 1.3.2 Löschen von Inhalten

Wir organisieren für Sie das Löschen von Inhalten, die im Zuge des Cyber-Mobbings über Sie verbreitet werden. Dazu vermitteln wir einen geeigneten Dienstleister. Die Kosten übernehmen wir. *[optional: Der Vertrag über das Löschen von Inhalten kommt zwischen Ihnen und dem von uns vermittelten Dienstleister zustande.]*

Wir können Ihnen keine Erfolgsgarantie für die Löschung geben.

##### **Optionale oder kumulative Deckungsbegrenzungen:**

###### *Variante 1:*

Es werden bis zu ... Löschungsversuche je Cyber-Mobbing-Ereignis unternommen.

*und/oder*

###### *Variante 2:*

Die Zahl der Löschversuche ist unabhängig von der Anzahl der Cyber-Mobbing-Ereignisse auf ... im Kalenderjahr begrenzt.

*und/oder*

**Variante 3:**

Wir übernehmen die Kosten für den Dienstleister bis zu ... EUR je Cyber-Mobbing-Ereignis.

und/oder

**Variante 4:**

Wir übernehmen die Kosten für bis zu ... Lösungsversuche im Kalenderjahr.

Ein Cyber-Mobbing-Ereignis ist *[optional: auch hier]* der einzelne mobbende Inhalt im Internet/Intranet oder sonstigen elektronischen Medien (z.B. Posting, Tweet, Nachricht). Mehrere Inhalte sind ein Cyber-Mobbing-Ereignis, wenn sie in einem so engen Zusammenhang zueinander stehen, dass sie als zusammengehörig betrachtet werden können.

**1.4 Wann leisten wir nicht?**

Nicht versichert sind Fälle des Cyber-Mobbings, wenn

- Sie soziale Netzwerke gewerblich, zur Verfolgung sonstiger beruflicher Zwecke oder über das übliche Maß privater Nutzung hinaus zur Meinungsbildung in kultureller, sozialer oder politischer Hinsicht nutzen;
- ... *[ggf. unternehmensindividuell zu ergänzen]*.

**2. Identitätsmissbrauch****2.1 Was ist ein Identitätsmissbrauch?**

2.1.1 Ein Identitätsdatenmissbrauch liegt vor, wenn Dritte ohne selbst berechtigt zu sein,

- Ihre persönlichen Identitäts-/Berechtigungsdaten im Internet, bei der elektronischen Kommunikation oder der Nutzung elektronischer Medien abfangen oder ausspähen (z. B. durch Phishing, Pharming)

und

- diese anschließend missbräuchlich einmalig oder wiederholt zur Erlangung eines Vermögensvorteils oder zum Zwecke der Bereicherung nutzen

und

- Ihnen dadurch ein Vermögensschaden entsteht.

2.1.2 Persönliche Identitäts-/Berechtigungsdaten sind

- Zugangs- und Autorisierungsdaten für das private Online-Banking und elektronische Bezahlungssysteme (z.B. Paypal, ...), ... *[ggf. unternehmensindividuell zu ergänzen]*,
- Karten- und Prüfnummern von Kredit- und Debitkarten,
- ... *[ggf. unternehmensindividuell zu ergänzen]*.

**2.2 Welche Leistung erbringen wir bei einem Identitätsmissbrauch?****2.2.1 Ersatz eines Vermögensschadens**

Sie sind Opfer eines Identitätsmissbrauchs. Wir ersetzen dann den Vermögensschaden, der Ihnen durch einen Identitätsmissbrauch entsteht.

Voraussetzung ist, dass Sie den Identitätsmissbrauch polizeilich unverzüglich anzeigen.

Voraussetzung ist auch, dass die Bank, das Kreditkarteninstitut oder der Zahlungsdienstleister nicht zum Ersatz verpflichtet sind.

**Optionale oder kumulative Deckungsbegrenzungen:**

*Variante 1:*

Pro Kalenderjahr kann nach dieser Bestimmung bis zu ...-mal ein Vermögensschaden durch Identitätsmissbrauch geltend gemacht werden.

*und/oder*

*Variante 2:*

Die Höchstentschädigung für den Vermögensschaden beträgt ... EUR je Identitätsmissbrauch.

*und/oder*

*Variante 3:*

Die Höchstentschädigung für alle Vermögensschäden durch Identitätsmissbrauch im Kalenderjahr beträgt ... EUR.

## 2.2.2 Hilfe bei der Sperrung von Konten

Sie sind Opfer eines Identitätsmissbrauchs. Wir beraten und unterstützen Sie dann bei der Sperrung von Konten, Kredit- und Debitkarten sowie sonstiger Zahlungsmittel.

Das tun wir unabhängig davon, ob bereits ein Vermögensschaden entstanden ist.

## 2.3. Wann haben Sie keinen Versicherungsschutz?

Keinen Versicherungsschutz haben Sie für

- ... *[unternehmensindividuell zu formulieren]*.

## 3. Datenwiederherstellung nach Datenverlust

### 3.1 Was ist ein Datenverlust?

Durch eine Schadsoftware (z. B. Viren, Ransom Ware) oder das Handeln unbefugter Dritter

- gehen elektronische Daten verloren, werden beschädigt, verändert, verschlüsselt oder blockiert,

Beispiele: Fotodateien, Dokumentendateien, E-Mails, ... *(ggf. unternehmensindividuell zu ergänzen)*

- die auf einem ausschließlich privat genutzten Datenträger in Ihrem Eigentum gespeichert sind.

Beispiele: Festplatte im PC, Flash-Drive in mobilem Endgerät, ... *(ggf. unternehmensindividuell zu ergänzen)*

### 3.2 Welche Leistung erbringen wir?

Sie erleiden einen Datenverlust. Wir organisieren für Sie Maßnahmen zur Wiederherstellung Ihrer elektronischen Daten durch einen geeigneten Dienstleister. Die Kosten übernehmen wir. *[optional: Der Vertrag*

über die Wiederherstellung Ihrer elektronischen Daten kommt zwischen Ihnen und dem von uns vermittelten Dienstleister zustande.]

Voraussetzung für unsere Leistung ist, dass die Daten durch Sicherheitsmaßnahmen/-techniken (z. B. Virens Scanner, Firewall) gesichert waren, die regelmäßig aktuell gehalten wurden.

Wir können keine Erfolgsgarantie geben. Kosten für einen neuerlichen Lizenzerwerb erstatten wir nicht.

***Optionale oder kumulative Deckungsbegrenzungen:***

*Variante 1:*

Der Versicherungsschutz hat im Zeitpunkt des Datenverlusts bereits seit ... Monaten bestanden (Wartezeit). Die Wartezeit beginnt mit dem im Versicherungsschein angegebenen Vertragsbeginn.

*und/oder*

*Variante 2:*

Wir übernehmen die Kosten für den von uns beauftragten Dienstleister bis zur Höhe von ... EUR je Datenverlust gem. 3.1.

*und/oder*

*Variante 3:*

Pro Kalenderjahr können höchstens ... Datenwiederherstellungen wegen eines Datenverlustes gem. 3.1 geltend gemacht werden.

### **3.3 Wann haben Sie keinen Versicherungsschutz?**

Keinen Versicherungsschutz haben Sie für

- elektronische Daten, zu deren Nutzung Sie oder die versicherte Person nicht berechtigt waren oder die einen strafrechtlich bedeutsamen Inhalt haben;
- ... [ggf. unternehmensindividuell zu ergänzen].