



Online-Schutz mit Absicherung von Cyber-Mobbing

Kathrin Horstmann

Cyber-Mobbing, also die Verletzung von Persönlichkeitsrechten im Internet, kann gerade unter Jugendlichen unvorstellbare Ausmaße annehmen. Opfer haben zum Teil ihr Leben lang an den psychischen Folgen zu tragen: Dauerhafte Depressionen bis hin zur Berufsunfähigkeit sind nur eine mögliche Folge. Im schlimmsten Fall werden vor allem Jugendliche durch Cyber-Mobbing-Attacken sogar in den Selbstmord getrieben. Eine Versicherung gegen Cyber-Attacken ist daher immer beliebter. Sie hilft Opfern solcher Attacken. Wir haben mit Michael Böhler, Senior Produktmanager bei der Janitos Versicherung AG, gesprochen.

Der Janitos Online-Schutz, der als Erweiterungspaket im Rahmen unserer Hausrat- oder Privathaftpflichtversicherung abgeschlossen werden kann, bietet Hilfe- und Assistanceleistungen für die wichtigsten Bereiche der Internetkriminalität. Darunter fallen der Betrug durch Online-Händler, Zahlungsmittel- und Identitätsdatendiebstahl, Urheberrechtsverletzungen und eben auch Cyber-Mobbing. Konkretes Ziel des Online-Schutzes ist es dabei, den Kunden echte Mehrwerte zu bieten. Darunter verstehen wir Leistungen, die nicht bereits über Banken und Zahlungsdienstleister sowie die klassischen Komposit-Sparten gedeckt sind. Außerdem geht es um Leistungen, die von den Kunden entweder gar nicht oder nur mit extremem Aufwand selbst erbracht werden können.

Im Falle von Cyber-Mobbing kann man diesbezüglich zwei konkrete Hilfeleistungen unterscheiden. Erstens die genannte psychologische sowie rechtliche Erstberatung durch qualifizierte Fachpsychologen bzw. Rechtsanwälte. Und zweitens das Auffinden und Löschen der beleidigenden,

diskreditierenden Aussagen, Bilder und Filme, die ins Netz gestellt wurden. Gerade Letzteres bedeutet einen hohen zeitlichen Aufwand, erfordert spezielles Know-how und ist für den Laien kaum zu bewältigen. Beim Cyber-Mobbing ist es wichtig, schnell zu reagieren und diffamierende Inhalte unverzüglich aus dem Netz zu entfernen. Spezialisierte Profis sind dann das beste und effektivste Mittel, die beschleunigte Verbreitung über Soziale Medien und Messenger-Dienste bereits im Keim zu ersticken.

Das Online-Schutz-Paket kann zusätzlich zur Privathaftpflichtversicherung abgeschlossen werden. Ist dann neben dem Opfer solcher Attacken auch gleichermaßen – über die PHV – der Täter abgesichert? Oder fällt Mobbing immer unter den „Vorsatz-Ausschluss“ der Bedingungen?

Von Cyber-Mobbing spricht man, wenn eine oder mehrere Personen mithilfe neuer Kommunikationsmedien (zum Beispiel über Handy, E-Mails, Websites und Communities) über einen längeren Zeitraum systematisch beleidigt, bedroht, bloßgestellt oder belästigt werden. Ziel des Täters ist es, dabei

regelmäßig eine größere soziale Gruppe „auf seine Seite zu ziehen“, die sich also passiv am Mobbing beteiligt, um das Opfer sozial zu isolieren. Anhand dieser Definition kann man bereits erkennen, dass es kein versehentliches oder fahrlässiges Mobbing gibt. Um die Kriterien zu erfüllen, ist ein vorsätzliches Handeln erforderlich, und damit steht für den Täter über die Privathaftpflicht keine Deckung zur Verfügung.

Das Thema Cyber-Mobbing wird in den Medien hauptsächlich mit straf- oder arbeitsrechtlich relevanten Themen in Verbindung gebracht. Gibt es für die Betroffenen auch die Möglichkeit, zivilrechtliche Ansprüche anzumelden?

Beleidigungen, Diffamierungen oder unwahre Tatsachenbehauptungen stellen einen Eingriff in das allgemeine Persönlichkeitsrecht dar. Und sogar wahre Tatsachenbehauptungen können verboten sein, wenn sie die Intimsphäre einer Person verletzen. Betroffene können zivilrechtlich dagegen vorgehen und Unterlassungs-, Beseitigungs- und Löschansprüche durchsetzen. In Fällen von Cyber-Mobbing ist darüber hinaus immer auch ein möglicher Anspruch auf Ersatz des immateriellen Schadens in Form einer Geldentschädigung zu prüfen. Die telefonische rechtliche Erstberatung unseres Online-Schutzes ist dann die erste Anlaufstelle. Hier kann geklärt werden, ob ein weiteres Vorgehen erfolgversprechend ist, auf was der Kunde im Besonderen achten sollte und welche Fallstricke zu vermeiden sind.

Das Internet hat ja nun mal keine Grenzen. Wie sieht die Situation aus, wenn die Schäden an einer Privatperson in beträchtlichem Maße auch deren Unternehmen betreffen? Wie gehen Sie mit diesem fließenden Übergang um? Was muss der Versicherungsmakler für die Beratung dafür wissen?

Der Janitos Online-Schutz ist ein Leistungs- und Assistance-Paket für Privatanwender. Richten sich diffamierende Behauptungen ausschließlich gegen die Firma oder die Unternehmung des Kunden, kann leider keine Deckung gewährt werden. Unerheblich ist es dagegen, wenn persönliche Verleumdungen und Beleidigungen indirekt bzw. im Nachgang auch den beruflichen Bereich betreffen. Denn ausschlaggebend ist, ob die Rechtsverletzungen die Privatperson betreffen. Mögliche Nebeneffekte, die auch das Unternehmen des Kunden betreffen, sind dann nicht von Relevanz und stehen einer Deckung nicht entgegen.



Bestätigen sich Verdachtsmomente ... , wird das Internet systematisch nach weiteren, auch ähnlichen Einträgen durchsucht.

Den guten Ruf im Internet wiederherzustellen ist nach einer Cyber-Mobbing-Attacke eine der wichtigsten Aufgaben. Sie bieten im Rahmen des Online-Schutzes die Löschung von rufschädigenden, diffamierenden und verleumderischen Einträgen an. Wie gehen Ihre Experten dabei technisch vor?

Bestätigen sich Verdachtsmomente bzw. sind verleumderische Einträge bereits offen im Netz abrufbar, wird das Internet systematisch nach weiteren, auch ähnlichen Einträgen durchsucht. Anders als beim Datendiebstahl gestaltet sich das Auffinden von Texten, Bildern und Videos beim Cyber-Mobbing glücklicherweise einfacher, da es der Täter ja gerade auf eine einfache Zugänglichkeit für größere oder zumindest klar definierte Gruppen abgesehen hat. Es werden in der Regel spezielle Programme – sogenannte „Bots“ oder „Crawler“ – verwendet, die Texte und Bilder selbstständig finden können. Nach Abschluss der Suche wird ein Report erstellt. Der Kunde entscheidet dann zusammen mit dem Dienstleister, für welche Daten ein Löschantrag gestellt wird. Ein weiterer großer Vorteil der spezialisierten Dienstleister ist dabei ihr direkter Draht zu diversen Social-Media-Anbietern und Suchdiensten. Dies ermöglicht fast immer eine deutlich schnellere Umsetzung der Datenlöschung.

Wie machen Sie den Versicherungsmakler fit, welche Informationen geben Sie hierfür an die Hand?

Wichtig für den Vermittler ist unseres Erachtens weniger das Know-how im Bereich Internetkriminalität, insbesondere in den versicherten Bereichen des Online-Schutzes. Dafür gibt es unsere Notfall-Hotline, die dem Kunden im Bedarfsfall zur Seite steht. Ausschlaggebend ist das Wissen um den Bedarf des Kunden. Also warum beim Abschluss einer speziellen Internet-Police weniger die Entschädigung von Vermögensschäden beim Online-Banking im Vordergrund stehen sollte (Stichwort: Deckung der Banken), warum eine Rechtsschutz-Ausschnittsdeckung wenig zielführend ist und welche Leistungen dem Kunden im Schadenfall echte Mehrwerte bieten.

Fit machen wir die Makler mit unseren Online-Schulungen, zu denen sich jeder Interessierte über die Janitos-Homepage anmelden kann. Die nächste Schulung zum Online-Schutz findet am 22. März statt. Darin geht es im Allgemeinen um

das Thema Internetkriminalität sowie um die Leistungen des Janitos Online-Schutzes.

Herr Böhler, vielen Dank für das Gespräch!

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942349/online-schutz-mit-absicherung-von-cyber-mobbing/>