

Schadensszenarien für ICT-Unternehmen

Im ICT-Sektor sind Hersteller mit einem breiten Spektrum an Schadensszenarien konfrontiert, von Konstruktionsfehlern oder -schwächen bis hin zu Fehlern oder Kontaminierungen während der Produktion. Trotz strengster Qualitätssicherungsverfahren werden solche Mängel häufig erst nach dem Vertrieb von Tausenden von Produkten entdeckt.

Auf den Hersteller rollt dann eine potenzielle Kostenlawine zu. Nacherfüllungskosten, Schadensersatz und natürlich Rechtskosten sind nur einige der Konsequenzen, die sich aus einem solchen Fehler ergeben können.



Lesen Sie sich die folgenden Schadensszenarien durch und fragen Sie sich, ob Sie für den Fall der Fälle über einen angemessenen Versicherungsschutz verfügen.



Produktversagen

Potenzielle Kosten: CHF 1 Mio.

Ein Produzent von Halbleiter-Bauteilen liefert einem bekannten Hersteller von PC-Hardware Kondensatoren, die in Unterbaugruppen von Eisenbahn-Bremssystemen verwendet werden sollen. Obwohl sie sowohl vom Halbleiterproduzenten als auch vom PC-Hersteller getestet worden waren, fallen nach dem endgültigen Einbau viele der Kondensatoren aus, sodass sich das Bremssystem abschaltet und die Züge ausser Betrieb genommen werden müssen.



Geräteschaden

Potenzielle Kosten: CHF 254'000

Ein Produzent von Halbleiter-Bauteilen liefert einem namhaften Hersteller von Medizingeräten integrierte Schaltkreise (ICs), die in Computertomografen (CT) verbaut werden. Obwohl die ICs sowohl vom Halbleiterproduzenten als auch vom Medizingerätehersteller getestet und für spezifikationskonform befunden worden waren, funktioniert nach der Installation einer der ICs nicht. Der Kunde klagt auf fast CHF 254'000 Schadensersatz aufgrund entgangener Einnahmen, da die CT-Abteilung geschlossen werden musste.



Hardware- und Software-Ausfall

Schaden: CHF 220'000

Ein Unternehmen stellt Hardware und Software zur Arbeitszeiterfassung her. Bei einem Kunden funktioniert die Software nicht ordnungsgemäss, sodass die gearbeiteten Stunden nicht korrekt erfasst und die Lohnsätze für Stunden und Überstunden fehlerhaft angewendet werden. Aufgrund des Fehlers kommt es zu Über- und Unterbezahlungen von Mitarbeitern, und die Arbeitszeiterfassungsgeräte müssen ersetzt werden. Der Kunde verklagt seinen Hardware- und Software-Lieferanten.



Hardware-Performance-Fehler

Potenzielle Kosten: CHF 10 Mio.

Ein Hersteller verpflichtet sich, mobile Point-of-Sale-Geräte für einen US-Wiederverkäufer zu entwickeln und diesem zu verkaufen. Der Wiederverkäufer wirft dem Hersteller Konstruktionsmängel vor, kündigt den Vertrag und klagt auf bis zu CHF 20 Mio. Schadensersatz zur Deckung von künftigen Schäden und Kosten samt Strafzuschlag.



Wiederholtes Hardware-Versagen

Potenzielle Kosten: CHF 5,5 Mio.

Ein Telekommunikationsausrüster liefert Netzwerkausstattung an ein Mobilfunkunternehmen. Dieses behauptet, die Geräte seien fehlerhaft und hätten Systemabstürze und Netzwerkausfälle verursacht. Das Mobilfunkunternehmen sieht darin eine Verletzung von Gewährleistungen und verklagt den Ausrüster auf Schadensersatz in Höhe von CHF 500'000 für entgangene Geschäftsmöglichkeiten und CHF 5'000'000 für künftige Umsatzeinbussen.



Überdurchschnittliche Fehlerrate

Potenzielle Kosten: CHF 2 Mio.

Einem Hersteller wird eine immense Ausfallrate seiner Festplattenlaufwerke vorgeworfen. Untersuchungen ergeben, dass sich die Ausfallrate der Laufwerke bei heissem Wetter aufgrund eines fehlerhaften Formteils erhöht. Ein PC-Hersteller klagt auf Schadensersatz für entgangene Einnahmen und zur Deckung der Kosten der Rücksendung und Ersetzung der defekten Festplattenlaufwerke.



Produktversagen aufgrund eines fehlerhaften Chips

Potenzielle Kosten: CHF 5,5 Mio.

Ein Hersteller liefert eine speziell für seinen Kunden entwickelte Schnittstellenkarte, die einen fehlerhaften Chip enthält. Der Kunde kann keine Transaktionen verfolgen oder Zahlungsinformationen erfassen.



Konstruktionsüberarbeitung

Schaden: CHF 150'000

Ein Kunde mit Handicap verklagt einen Telekommunikationsausrüster, weil dessen Produkt nicht barrierefrei ausgelegt ist. Der Ausrüster wird zu einer Überarbeitung seines Produktdesigns verurteilt, da er in seinem Konstruktions- und Produktentwicklungsprozess nicht wie vom Gesetzgeber verlangt auf einen benutzerfreundlichen Zugriff auch für Menschen mit Behinderungen geachtet hatte. Es werden Schadensersatzansprüche für die entstandenen Kosten und Schäden geltend gemacht.



IdD-Softwarefehler

Potenzielle Kosten: CHF 760'000

Ein Unternehmen entwickelt und produziert smarte Kaffeemaschinen, die es weltweit vertreibt. Die Kaffeemaschine ist mit dem Internet verbunden, sodass der Anwender seine Auswahl über eine Mobilanwendung treffen kann. Allerdings ist die Software in der Kaffeemaschine nicht ausreichend gesichert, sodass es Hackern ein Leichtes ist, in sie einzudringen und auf diesem Weg personenbezogene Daten aus den Mobiltelefonen der Anwender abzugreifen. Die Kunden verklagen das Unternehmen wegen Verletzung des Datenschutzes. Überdies ist das Unternehmen gezwungen, seine Kaffeemaschinen zurückzurufen.



Ausfall einer Kfz-Komponente

Potenzielle Kosten: CHF 10 Mio.

Ein Hersteller produziert einen Chip, der in den Multimedia-Systemen zahlreicher beliebter Automodelle zum Einsatz kommt. Bei einem Test entdeckt der Automobilhersteller, dass der Chip nicht einwandfrei funktioniert. Wie sich herausstellt, liegt ein Konstruktionsfehler vor. Der Chiphersteller ist gezwungen, das Produkt zurückzurufen, und wird wegen Vertragsverletzung verklagt, da er kein einwandfrei funktionierendes Produkt geliefert hatte.