

Beroepsaansprakelijkheid in de ICT-sector

Begin jaren '20 besloot de Postcheque- en Girodienst (de latere Postbank) het centrale controlesysteem van de girodienst te reorganiseren, omdat het onderhoud te complex en te duur was geworden. Als onderdeel van de operatie werd voor 600.000 Amerikaanse dollar aan pons-, sorteer-, tabelleer- en afdrukmachines besteld. Voor die tijd een mega-order, maar men kreeg dan wel een gegevensverwerkingssysteem op basis van state-of-the-art technologie.



Rob van den Berg:

'Door de combinatie van druk en een enorm vertrouwen in het eigen product, klant of juist een gebrek aan voldoende juridische kennis, komen dikwijls contracten tot stand die tegen juridische zelfmoord aanzitten'

In de nacht van 24 augustus 1923 was het dan zover. Het project zou de 'lucht in' gaan. Maar, het een en ander ging niet conform de verwachtingen. Het eerste grote 'automatiseringsproject' in Nederland ging volledig de mist in. De lancering leidde niet alleen tot een volledige ontwrichting van het betalingsverkeer, maar ook tot talloze verwarde rekeninghouders. Debet was veranderd in credit en telefoonnummers werden voor rekeningnummers aangezien. Op advies van De Nederlandsche Bank, na een stroom van duizenden klachten, ging zowel de stekker als de directeur eruit. Het handwerk werd in ere hersteld en de apparatuur ging tot nader order terug in de doos.

Wat ging er fout?

Zoals bij de meeste ICT-fiasco's; een optelsom van factoren. De belangrijkste ingrediënten:

- Er waren te weinig mensen voor het project vrijgemaakt.
- Slechte training van deze mensen.
- Incompetente technici die de apparatuur niet goed installeerden.

- Onbetrouwbare gegevens op de ponskaarten.
- Slechte communicatie tussen het centrale kantoor en de lokale kantoren.
- Gebrek aan ervaring bij gebruikers.

In het digitale tijdperk

Helaas is dit voorbeeld uit de jaren '20 nog steeds actueel. Menig automatiseringsproject verloopt nog steeds niet helemaal vlekkeloos. Een systeem wordt te laat opgeleverd, het resultaat valt tegen en de kosten liggen hoger dan gepland. Na bijna 100 jaar aan ICT-ervaring is het dan ook frappant om te moeten constateren dat er niet veel veranderd lijkt te zijn. De factoren uit 1923 zijn ook nu debet aan de mislukte automatiseringsprocessen anno 2010.

Overigens gaat het niet alleen mis tijdens de projectfase. Problemen kunnen ook de kop opsteken na oplevering van een systeem. Hardware, software en netwerken functioneren nu eenmaal nooit 7 x 24 uur ongestoord, veilig en foutloos.

Even Googlen en men vindt voorbeelden te over, zoals het kwijtraken van klanteninformatie, in-

clusief back-ups door een storing in het ICT-systeem, het platgaan van netwerken bij o.a. KPN, Colt en Vodafone, het crashen van honderdduizenden systemen door een gebrekkige anti-virussoftwaretest, het dagenlang niet online kunnen bankieren door een defecte serverkoeling in een datacenter en het wissen van data door hackers op 100.000 websites als gevolg van een beveiligingslek. En dit is slechts het topje van de ijsberg. De meeste incidenten en schadeclaims blijven, mede ter voorkoming van reputatieverlies, onder de radar.

Waarom gaat het dan nog steeds fout?

In de loop van de jaren zijn talloze project- en ontwikkelmethodieken beschreven, beheerstechnieken en riskmanagementprocedures ontwikkeld en is het aanbod van cursussen, seminars en workshops enorm gegroeid. Daarnaast schermen bedrijven met certificeringen op het gebied van beveiliging, softwareontwikkeling en andere vormen van kwaliteitsbeheer. Toch komt een deegelijk afgeronde automatisering in de praktijk niet altijd uit de verf. Hoe komt dit?

Allereerst is en blijft automatisering mensenwerk. De gemaakte fouten worden sneller over het hoofd gezien binnen complexe projecten of bedrijfskritische omgevingen. Een ontwikkeling die mede in de hand wordt gewerkt door een toename in de eisen van grote klanten, zoals de overheid en multinationals. Het moet sneller, beter en vooral goedkoper. ICT-leveranciers moeten daardoor aan lastige, zo niet onmogelijke, eisen voldoen. Compromissen worden onvermijdelijk. De duur van het project wordt te optimistisch (veel te kort) gepland. Bepaalde fases of procedures, zoals gestructureerd testen, worden overgeslagen. Ook de beveiliging van gegevens of systemen schiet hierdoor in veel gevallen tekort. Denk hierbij aan het ontbreken van een adequate encryptie of een intrusion detection system (IDS) dat ongeautoriseerde toegang op een systeem/netwerk moet signaleren.

Bieden contracten schijnzekerheid?

Naast de bedrijfseconomische druk staat slecht contractmanagement ook hoog in de top tien van oorzaken voor automatiseringsellende. Opmerkelijk genoeg menen veel ICT-bedrijven dat ze zich, wanneer het fout zou kunnen gaan, goed gedekt voelen door hun algemene voorwaarden. Zorgwekkend, want het gemiddelde ICT-bedrijf scoort vaak niet goed op dit punt. Daarnaast zijn het wederom de grotere klanten die ICT-bedrijven ongunstige voorwaarden dicteren en waartegen steeds vaker 'ja' wordt gezegd. De recent ingevoerde ARBIT-condities van de overheid met verregaande verplichtingen en aansprakelijkheden voor de leverancier zijn hiervan een voorbeeld.

Door deze combinatie van druk en een grenzeloos vertrouwen in het eigen product, klant of juist een gebrek aan voldoende juridische kennis komen er dikwijls contracten tot stand die tegen juridische zelfmoord aanzitten. In het contract komen bijvoorbeeld aansprakelijkheidsbepalingen voor die onduidelijk en/of tegenstrijdig zijn en waarbij een voorrangsbepaling ontbreekt.

Algemene voorwaarden

Een ander klassiek probleem is de vraag welke algemene voorwaarden precies van toepassing zijn. Het komt nog regelmatig voor dat leveranciers in hun offerte slechts naar gedeponeerde voorwaarden verwijzen of mededelen dat de voorwaarden desgevraagd zullen worden toegezonden. Ook bevat een contract vaak onduidelijke definities over de te leveren prestatie. Wat

'Slecht contractmanagement staat ook hoog in de top tien van oorzaken van de ellende in de automatisering'

verstaan partijen precies onder 'meerwerk', 'responsetijd' of een 'gebruikersvriendelijk' systeem? Dergelijke misverstanden leiden vaak tot vervelende situaties waarbij de kans groot is dat de leverancier, in het geval van een rechtsgang, aan het kortste eind trekt. Een automatiseringsfout kan dan leiden tot onverwachte en aanzienlijke aansprakelijkheidsclaims.

BAV

Een bekend vangnet om dit soort schadeclaims te ondervangen, is de beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV). Aanbieders van deze verzekering zijn er inmiddels genoeg, maar het is de dekking per verzekeraar die in belangrijke mate kan verschillen. Mede door de enorme diversiteit in ICT-producten en diensten is het van groot belang om de activiteiten en risico's van een ICT-onderneming goed in kaart te brengen. Dit is geen makkelijke opgave, zeker als men niet thuis is in de ICT, maar een dergelijk onderzoek moet wel essentieel worden geacht. Alleen op deze manier kan een juiste dekking, inclusief eventueel maatwerk, verkregen worden en hoeft men zich in de toekomst niet nog eens aan dezelfde steen te stoten. ■

Door: Rob van den Berg,
Underwriting Manager Chubb Pro,
Chubb Insurance Company of Europe SE