



CHUBB PRO

BEROEPSAANSPRAKELIJKHEID

ICT-SECTOR - SCHADEVOORBEELDEN

Levering van standaardsoftware ten behoeve van het voorraadbeheer.

Verzekerde bood aan het geheel te implementeren en gebruikers te trainen maar de klant besloot dit zelf doen en kocht alleen het softwarepakket.

Het pakket voldeed niet aan de verwachtingen van de klant en bevatte fouten. Het voorraadbeheer verliep alles behalve efficiënt en de klant moest een extra inspanning leveren om de zaak draaiende te houden.

Klant claimde bij verzekerde de directe kosten voor inzet van eigen personeel en de kosten van een externe automatiseringsadviseur à € 41.000.

Daarnaast claimde men omzetsderving van € 340.000.

Volgens de leveringsvoorwaarden was de aansprakelijkheid van verzekerde beperkt, doch tijdens een "minitrial" treft men een schikking voor een bedrag van € 75.000.

De rechtsbijstandkosten bedroegen € 26.000.

Levering en implementatie van een softwarepakket ten behoeve van de postregistratie bij een Ministerie.

Verzekerde overschreed tot tweemaal toe de opleveringsdatum en daarnaast voldeed een deel van het pakket niet aan de kwaliteit die de klant ervan mocht verwachten.

Met name de tegenvallende responsetijden zorgden voor grote problemen. Het pakket was afkomstig van een toeleverancier en deze kon het probleem ook niet verhelpen. Uiteindelijk werd het contract tussen verzekerde en zijn klant ontbonden en de schade, zoals kosten van implementatie, opleiding applicatiebeheerders, externe advieskosten en meerprijs voor andere soft- en hardware, werd geschikt voor een bedrag van € 450.000.

Installatie van besturingssoftware

Verzekerde beloofde op basis van een resultaatverplichting Windows NT op een nieuwe harde schijf te installeren. Voor de overgang naar de nieuwe omgeving kreeg de consultant van verzekerde desgevraagd bevestigd dat er een back-up was gemaakt van de laatste situatie. Echter na de overgang bleek de backup niet volledig te zijn. Verzekerde werd hiervoor aansprakelijk gesteld. De directe kosten bedroegen € 58.000 en de rechtsbijstandkosten € 5.700.

Bouw en onderhoud van nieuwe management-informatiesystemen

Verzekerde had zich op basis van een 3-jarig contract verplicht een nieuw managementinformatiesysteem te bouwen en onderhouden. Het systeem bestond uit standaardprogrammatuur en maatwerk.

Het eerste werd conform het contract geleverd maar met betrekking tot het maatwerk liet de klant de ontwikkeling stopzetten. Ten tijde van de oplevering werd geen gebruik gemaakt van het opleveringsprotocol en de klant eiste ontbinding van de overeenkomst omdat verzekerde de overeengekomen specificaties niet zou zijn nagekomen. Dit leidde tot de nodige discussies aangezien de afspraken over het maatwerk niet voldoende waren vastgelegd. Uiteindelijk werd er een schadevergoeding van € 56.700 overeengekomen.

Koppeling van software aan een bestaand systeem

Verzekerde leverde aan een klant software voor marketing- en verkoopdoeleinden waarbij een koppeling diende te worden gemaakt tussen het huidige systeem, inclusief de database, en het nieuwe pakket.

Tijdens de implementatie bleek dat het nieuwe pakket niet geschikt was voor het doel waarvoor men het wil gebruiken. De capaciteit om een bepaalde hoeveelheid gegevens te verwerken was niet voldoende.

Uiteindelijk eiste de klant ontbinding van de overeenkomst en een schadevergoeding voor directe kosten van € 155.000. De claim werd afgewikkeld op € 110.000.

Waarom Chubb?

Ervaring en kennis

Binnen Nederland beschikt Chubb over ervaren medewerkers die zowel lokaal als internationaal met u kunnen meedenken om een passende dekking voor uzelf en uw onderneming te vinden. Desgewenst kan daarbij een beroep worden gedaan op de expertise van medewerkers binnen ons wereldwijde netwerk, bestaande uit meer dan 120 kantoren in ruim 30 landen.

Schadebehandeling

Chubb heeft een ruime ervaring in het behandelen en begeleiden van speciale en complexe schades. Alle kantoren van Chubb hanteren dezelfde unieke schadefilosofie. Waar ter wereld de schade zich voordoet, u kunt rekenen op integere behandeling met als belangrijkste kenmerken: kennis, snelheid en billijkheid. Zo wordt de behandeling van een nieuw gemelde schade binnen 24 uur opgepakt en, zodra overeenstemming is bereikt over het uit te keren bedrag, zal binnen 48 uur een betaling volgen.

Service en snelheid

Chubb heeft service hoog in het vaandel staan. Dat vindt u terug in onze unieke schadefilosofie en het feit dat onze schadeafdeling lokaal vanuit ons kantoor in Hoofddorp werkt. Op deze manier krijgt u tijdens kantooruren altijd rechtstreeks een schadebehandelaar aan de telefoon die u van dienst kan zijn. Tevens kunt u bijvoorbeeld een offerte binnen een week verwachten en wordt uw nieuwe polis gebruikelijk binnen 5 werkdagen opgemaakt en naar u verstuurd.

Financiële draagkracht en stabiliteit

De verzekeringsprogramma's van Chubb worden ondersteund door de uitstekende financiële positie van de wereldwijde organisatie. Deze sterke positie en ons vermogen om grote schaden te betalen wordt regelmatig bevestigd door onafhankelijke rating bureau's, zoals A.M. Best en Standard & Poors.

Maatwerk

Uiteraard biedt Chubb de mogelijkheid om de dekking aan te passen aan de specifieke wensen en behoeften van de verzekeringnemer of de verzekerden. Ook is het mogelijk voor hogere verzekerde bedragen te kiezen. Kortom: optimale flexibiliteit.

CONTACT

Barry Schütte - [Manager Chubb Pro](#) - 023 - 566 18 58 - bschutte@chubb.com

Rob van den Berg - [Underwriting Manager Chubb Pro](#) - 023 - 566 18 80 - rvandenberg@chubb.com

Christian Landzaat - [Underwriter Chubb Pro](#) - 023 - 566 18 74 - clandzaat@chubb.com

Frank Vennik - [Underwriting Assistant Chubb Pro](#) - 023 - 566 18 15 - fvennik@chubb.com

Algemeen:

Chubb Insurance Company of Europe SE

Postbus 704 - 2130 AS Hoofddorp / Wegalaan 43 - 2132 JD Hoofddorp

T. 023 - 566 18 00 / F. 023 - 565 13 71

E. informatie@chubb.com / W. www.chubb.nl (www.chubb.com)

Medewerkers: www.chubb-contact.com



Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Dekking wordt geboden door Chubb Insurance Company of Europe SE. Aan de hier vermelde informatie kunnen geen rechten worden ontleend. De exacte dekking is afhankelijk van de voorwaarden van de specifieke polis. Voor promotionele doeleinden worden alle binnen de Chubb Groep opererende verzekeringsmaatschappijen als Chubb aangeduid.

CHUBB INSURANCE COMPANY OF EUROPE SE

Registered office: 106 Fenchurch Street, London, EC3M 5NB United Kingdom. A European company incorporated in England & Wales registered under company number SE13. Authorised by the Financial Services Authority and whose registered Netherlands branch address is Wegalaan 43, 2132 JD Hoofddorp. K.v.K. Amsterdam 34322621