

Beroepsaansprakelijkheid ICT-bedrijven schadevoorbeelden

CHUBB®

Levering van standaardsoftware ten behoeve van het voorraadbeheer

Een softwareleverancier bood aan de software volledig 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 post-registratie 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, geschikt voor een bedrag van € 450.000.

Installatie van besturingssoftware

Verzekerde beloofde op basis van een resultaatsverplichting 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 back-up 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 managementinformatiesystemen

Verzekerde had zich op basis van een 3-jarig contract verplicht een nieuw management-informatiesysteem te bouwen en te onderhouden. Het systeem bestond uit standaard programmatuur 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.

Waar staat Chubb voor

Maatwerk en hoogwaardige verzekeringsoplossingen	Chubb biedt u de mogelijkheid om de dekking aan te passen aan de specifieke wensen en behoeften van de verzekeringnemer of de verzekerden. Kortom: optimale flexibiliteit.
Ervaring, kennis en expertise in een wereldwijd netwerk	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 kantoren in meer dan 54 landen.
Schadebehandeling	Chubb heeft een ruime ervaring in het behandelen en begeleiden van speciale en complexe schades. Ieder kantoor van Chubb hanteert dezelfde unieke schadefilosofie. Waar ter wereld de schade zich dus 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.
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.

Verzekeringmogelijkheden

- Aansprakelijkheid bedrijven
- Beroepsaansprakelijkheid
- Bestuurdersaansprakelijkheid
- Brand-/ bedrijfsschade
- Collectieve ongevallen
- Fraude
- Afpersing / losgeld / ontvoering
- Transportgoederen
- Zakenreizen
- Cyber security
- Employment practices liability
- Excedent aansprakelijkheid
- Initial public offering
- Machinebreuk
- Multinationals
- Vervoerdersaansprakelijkheid
- Exclusieve motorrijtuigen

Contact

Chubb
Postbus 704 - 2130 AS Hoofddorp
Siriusdreef 2 - 2132 WT Hoofddorp
T 023 - 566 18 00
informatie@chubb.com
www.chubb.nl



Chubb. Insured.SM

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 European Group SE is een onderneming die valt onder de Franse Wet op de Verzekeringen (Code des Assurances) met registratienummer 450 327 374 RCS Nanterre. Statutaire zetel: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Frankrijk. Chubb European Group SE heeft een volledig volgestort maatschappelijk kapitaal van € 896.176.662 en valt onder het toezicht van de 'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution' (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Chubb European Group SE, Nederlands bijkantoor, Marten Meesweg 8-10, 3068 AV Rotterdam, is ingeschreven bij KvK Rotterdam onder nummer 24353249. In Nederland valt zij tevens onder het gedragtoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Beroepsaansprakelijkheid ICT-bedrijven schadevoorbeelden

CHUBB®

Bug in software webshop

Verzekerde ontwierp en verzorgde de webwinkel van een groothandel in sportswear. De software bleek echter een bug te hebben waardoor meer werd ingekocht dan uiteindelijk werd verkocht. Hierdoor bleef de groothandel steeds met een overschot achter, dat telkens tegen dumprijzen werd verkocht. De groothandel claimde zijn schade - de extra gemaakte opslagkosten en het geleden verlies - bij verzekerde. Hoewel contractueel gezien de claim van de groothandelaar al was vervallen, werd de claim om commerciële redenen afgewikkeld op € 35.000. Chubb heeft hier een substantieel deel van betaald.

Vertraging en tegenvallend ICT-project

Verzekerde kreeg de opdracht bij een consultancybureau het oude softwaresysteem te vervangen door een nieuw softwaresysteem. Het nieuwe systeem werd volgens de klant echter te laat, onvolledig en met veel foutmeldingen en storingen opgeleverd. De klant claimde daarop € 1.450.000 aan schade voor onder meer gederfde inkomsten en kosten van herstel. Verzekerde en de klant gingen een mediationtraject aan en troffen een schikking. Chubb droeg de schadevergoeding van € 325.000. Verder vergoedde Chubb de rechtsbijstands- en mediationkosten van € 48.000.

Cyberattack bij toeleverancier

Verzekerde leverde aan een publieke instelling een softwarepakket waarmee vertrouwelijke gegevens werden verwerkt en opgeslagen. Na een cyberattack op de toeleverancier van de software bleek dat daarmee ook de veiligheid van de door verzekerde geleverde software was aangetast.

De klant meende dat verzekerde te laat had ingegrepen, waarop de klant zelf de nodige maatregelen had genomen. De kosten daarvan en de verdere schade wenste de klant op verzekerde te verhalen. Deze schadeclaim bedroeg € 1.330.000. Partijen zijn hierover nog in gesprek. De gemaakte rechtsbijstands- en expertisecosten bedragen inmiddels al € 140.000.

Software blijkt niet hackbestendig te zijn

Verzekerde leverde aan diverse ondernemingen een softwareprogramma waarmee vertrouwelijke gegevens konden worden verwerkt en opgeslagen. Het programma bleek echter eenvoudig te kraken. Verzekerde moest daarom kosten maken om het lek op te sporen en te dichten om zo (verdere) schade te voorkomen. Deze bereddingskosten bedroegen € 155.000. Verder werden er door diverse afnemers schadevergoedingen geclaimd, die afgewikkeld konden worden voor in totaal € 350.000. De daarbij gemaakte rechtsbijstands- en expertisecosten bedroegen € 17.000.

Server gecrasht, website onbereikbaar

Verzekerde ontwierp en beheerde een website voor een uitzend- en detachingsbureau. De server crashte echter en de back-up bleek niet (volledig) te werken, waardoor de website een paar dagen niet bereikbaar was. Bovendien bleek door de crash de nodige data te zijn verloren. De klant leed hierdoor onder meer imagoschade en schade wegens gederfde inkomsten en gemaakte kosten van herstel. De claim werd uiteindelijk afgewikkeld voor € 48.000. De rechtsbijstandskosten bedroegen € 5.000.

Waar staat Chubb voor

Maatwerk en hoogwaardige verzekeringsoplossingen	Chubb biedt u de mogelijkheid om de dekking aan te passen aan de specifieke wensen en behoeften van de verzekeringnemer of de verzekerden. Kortom: optimale flexibiliteit.
Ervaring, kennis en expertise in een wereldwijd netwerk	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 kantoren in meer dan 54 landen.
Schadebehandeling	Chubb heeft een ruime ervaring in het behandelen en begeleiden van speciale en complexe schades. Ieder kantoor van Chubb hanteert dezelfde unieke schadefilosofie. Waar ter wereld de schade zich dus 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.
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.

Verzekeringsmogelijkheden

- Aansprakelijkheid bedrijven
- Beroepsaansprakelijkheid
- Bestuurdersaansprakelijkheid
- Brand-/ bedrijfsschade
- Collectieve ongevallen
- Fraude
- Afpersing / losgeld / ontvoering
- Transportgoederen
- Zakenreizen
- Cyber security
- Employment practices liability
- Excedent aansprakelijkheid
- Initial public offering
- Machinebreuk
- Multinationals
- Vervoerdersaansprakelijkheid
- Exclusieve motorrijtuigen

Contact

Chubb
Postbus 704 - 2130 AS Hoofddorp
Siriusdreef 2 - 2132 WT Hoofddorp
T 023 - 566 18 00
informatie@chubb.com
www.chubb.nl



Chubb. Insured.SM

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 European Group SE is een onderneming die valt onder de Franse Wet op de Verzekeringen (Code des Assurances) met registratienummer 450 327 374 RCS Nanterre. Statutaire zetel: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Frankrijk. Chubb European Group SE heeft een volledig volgestort maatschappelijk kapitaal van € 896.176.662 en valt onder het toezicht van de 'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution' (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Chubb European Group SE, Nederlands bijkantoor, Marten Meesweg 8-10, 3068 AV Rotterdam, is ingeschreven bij KvK Rotterdam onder nummer 24353249. In Nederland valt zij tevens onder het gedragtoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Beroepsaansprakelijkheid ICT-bedrijven schadevoorbeelden

CHUBB®

Onderaannemer dreigt met sabotage, voorzorgsmaatregelen getroffen

Verzekerde leverde en beheerde via een onderaannemer een communicatiesysteem voor een klant. Verzekerde en de onderaannemer hadden een onderling geschil over nafacturering, waarop de onderaannemer dreigde om het geïnstalleerde systeem volledig uit te schakelen, met mogelijke schade voor zowel de verzekerde als haar klant. Verzekerde trof daarop een aantal noodvoorzieningen voor de klant en spande bovendien een procedure aan tegen de onderaannemer. Uiteindelijk werd het onderlinge geschil geschikt. De met de schikking en de noodmaatregelen gepaard gaande kosten bedroegen € 26.000. Hoewel onder de polis niet (al) deze kosten gedekt waren, werden deze door Chubb bijna volledig vergoed.

Implementatie SAP problematisch

Verzekerde verzorgde de implementatie van een SAP-systeem bij een groothandelaar in de witgoedbranche. Er ontstond discussie over de beoogde opleverdata, het functioneren van diverse onderdelen en de geschiktheid van het systeem om in bepaalde behoeften te voorzien. De groothandelaar wilde daarom af van de overeenkomst en claimde daarnaast in een gerechtelijke procedure € 700.000 wegens extra gemaakte kosten en gederfde inkomsten. Uiteindelijk kon een minnelijke regeling worden getroffen voor € 50.000. De rechtsbijstands- en proceskosten voor verzekerde waren echter al opgelopen tot € 120.000.

Onvolledige back-up, data verloren

Verzekerde bood een administratiebureau een full-servicepakket aan, waaronder ook het periodiek uitvoeren van back-ups. Toen bij het gebruik van de software de klant een fout maakte, bleek dat er al een geruime tijd geen volledige back-ups waren gemaakt. Hierdoor waren gegevens

definitief verloren gegaan en moesten andere gegevens handmatig weer ingevoerd worden. De klant eiste daarom vergoeding van de waarde van de verloren gegane gegevens en de extra gemaakte kosten. De verzekerde en de klant kwamen tot een schikking, waarbij € 43.500 door Chubb betaald is aan schadevergoeding.

Uitval van hostingapparatuur

Verzekerde leverde telecommunicatiediensten aan diverse zakelijke afnemers. Op enig moment begon de apparatuur die de hosting en clouddiensten moest verwerken performance problemen te geven. Dit leidde uiteindelijk tot totale uitval, die meerdere dagen duurde. Ondanks pogingen tot herstel en het nemen van noodmaatregelen, spraken diverse afnemers verzekerde aan voor onder meer hun stilstand- en imagoschade, voor in totaal € 244.000. Verzekerde had zijn aansprakelijkheid beperkt jegens zijn afnemers en was daarom slechts aansprakelijk tot € 100.000, voor welk bedrag de claim uiteindelijk werd afgewikkeld. De gemaakte expertisecosten bedroegen € 10.000.

Problemen rondom geleverde webwinkels

Verzekerde leverde diverse webwinkels aan een groothandel in sieraden. De klant was ontevreden met de webwinkels en wilde het contract ontbinden en de facilitering van de webwinkels aan een ander ICT-bedrijf overgeven. De klant claimde verder € 525.000 aan schade. De aansprakelijkheid van verzekerde was contractueel beperkt tot slechts bepaalde schadeposten en in elk geval tot een limiet van € 250.000. De klant had nog een factuur van € 47.000 onbetaald gelaten. Omdat aannemelijk was dat de klant geen verdere stappen zou ondernemen als verzekerde deze factuur niet zou innen, kon de verzekerde deze onbetaalde post vergoed krijgen door Chubb.

Waar staat Chubb voor

Maatwerk en hoogwaardige verzekeringsoplossingen	Chubb biedt u de mogelijkheid om de dekking aan te passen aan de specifieke wensen en behoeften van de verzekeringnemer of de verzekerden. Kortom, optimale flexibiliteit.
Ervaring, kennis en expertise in een wereldwijd netwerk	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 kantoren in meer dan 54 landen.
Schadebehandeling	Chubb heeft een ruime ervaring in het behandelen en begeleiden van speciale en complexe schades. Ieder kantoor van Chubb hanteert dezelfde unieke schadefilosofie. Waar ter wereld de schade zich dus 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.
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.

Verzekeringsmogelijkheden

- Aansprakelijkheid bedrijven
- Beroepsaansprakelijkheid
- Bestuurdersaansprakelijkheid
- Brand / bedrijfsschade
- Collectieve ongevallen
- Fraude
- Afpersing / losgeld / ontvoering
- Transportgoederen
- Zakenreizen
- Cyber security
- Employment practices liability
- Excedent aansprakelijkheid
- Initial public offering
- Machinebreuk
- Multinationals
- Vervoerdersaansprakelijkheid
- Exclusieve motorrijtuigen

Contact

Chubb
Postbus 704 - 2130 AS Hoofddorp
Siriusdreef 2 - 2132 WT Hoofddorp
T 023 - 566 18 00
informatie@chubb.com
www.chubb.nl



Chubb. Insured.SM

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 European Group SE is een onderneming die valt onder de Franse Wet op de Verzekeringen (Code des Assurances) met registratienummer 450 327 374 RCS Nanterre. Statutaire zetel: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Frankrijk. Chubb European Group SE heeft een volledig volgestort maatschappelijk kapitaal van € 896.176.662 en valt onder het toezicht van de 'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution' (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Chubb European Group SE, Nederlands bijkantoor, Marten Meesweg 8-10, 3068 AV Rotterdam, is ingeschreven bij KvK Rotterdam onder nummer 24353249. In Nederland valt zij tevens onder het gedragstoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).