

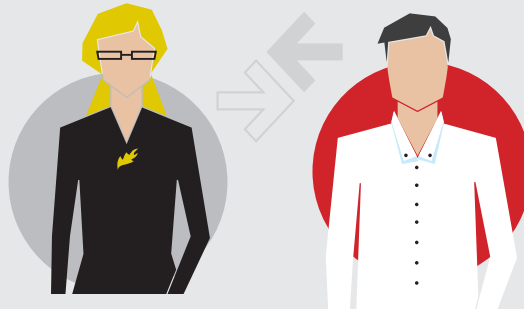
VOORBEELD VAN EEN SCHADEREGELING

TEGEN CYBERPIRATEN

HISCOX STELT VOOR OM HET GESCHIL IN DER MINNE TE REGELEN EN BIEDT ZIJN VERZEKERDE BIJSTAND OM GOEDE RELATIES MET ZIJN KLANT TE BEHOUDEN.

DE SPELERS

Klant van onze verzekerde:
Een bedrijf gespecialiseerd in de creatie van decoratieve objecten, modeaccessoires en designerjuwelen, met winkels in België en in het buitenland.
Omzet: € 39.000.000
241 medewerkers



Onze verzekerde:
Een bedrijf gespecialiseerd in het onderhoud van de IT-structuur van zijn klanten.
Omzet: € 301.600
Portefeuille: ongeveer 30 klanten

DE CONTEXT

De dienstverlening van onze verzekerde:
Het beheer van een back-upstelsel voor € 600 ex btw per jaar, met de volgende kenmerken:

- Een server die is uitgerust met een harde schijf in een lokaal netwerk die bestemd is voor de volledige back-up. Deze volledige back-ups worden gebruikt om de dienst zo snel mogelijk te herstellen na een hardwarestoring of een grote softwarestoring.
- De server heeft toegang tot een online back-upplatform voor wekelijkse back-ups van bestanden. Deze back-ups kunnen meerdere oudere versies van elk bestand terugzetten.
- Dit mechanisme is ontworpen om het informatiesysteem te beveiligen tegen hard- of softwarestoringen.

DE ZAAK

Hackers verschaffen zich toegang tot de ICT-omgeving van de klant van onze verzekerde. Ze versleutelen de gegevens van verschillende servers en computers, evenals de back-upschijven...

De klant van onze verzekerde laat weten **dat zijn informatiesysteem niet beschikbaar is.**

Onze verzekerde komt onmiddellijk in actie en ontdekt dat **de meeste servers, computers en back-upschijven zijn versleuteld.**

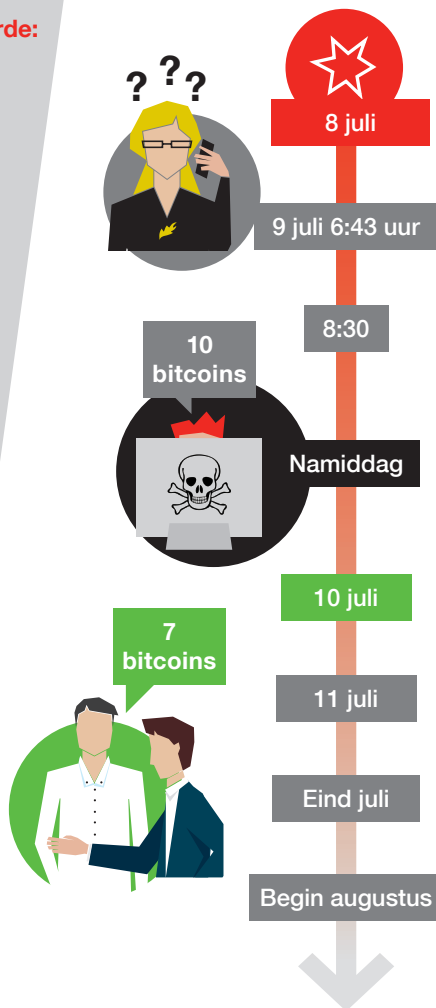
Onze verzekerde neemt contact op met **de piraten die 10 bitcoins eisen** als betaling voor de ontcijferingssleutels.

Na onderhandelingen lukt het ons om **het geëiste losgeld terug te brengen tot 7 bitcoins.**

Betaling van het losgeld door de klant van onze verzekerde en herstel van het informatiesysteem.

Het gehele informatiesysteem werd **opnieuw in werking gesteld.**

Onze verzekerde heeft **het back-upstelsel van de klant herzien** en versterkte veiligheidsmaatregelen geïmplementeerd.



WE BEGELEIDEN ONZE VERZEKERDE BIJ ZIJN KLANT...

HISCOX EN ZIJN EXPERTS VERLENEN BIJSTAND

WELKE SCHADE LEED DE KLANT VAN ONZE VERZEKERDE?



De analyse van de Hiscox-experts stelt het volgende:

- Gebrek aan beveiliging voor toegang op afstand
- **Het back-upmechanisme voldoet niet om cryptovirusaanvallen aan te pakken**
- **Onze verzekerde kan ook ten laste worden gelegd dat hij de medewerkers van zijn klant niet bewust heeft gemaakt van de risico's betreffende cybercriminaliteit**

DE CLAIM

Ik eis de terugbetaling van het losgeld van € 39.746,41 ex btw, ofwel de prijs van 7 bitcoins.



ZO HELPT HISCOX



De klant had een veel hogere vergoeding en hogere rente kunnen eisen voor de schade die hij lijdt als gevolg van de beroepsfout van onze verzekerde.

- ✓ **We kozen ervoor om een deel van het losgeld te betalen.** De aanval had minder gevolgen gehad, of had zelfs voorkomen kunnen worden, als onze verzekerde het IT-systeem van zijn klant beter had beveiligd. Ook had verzekerde het back-upproces correct moeten toepassen.
- ✓ **We onderhandelen en komen overeen om 7 bitcoins te betalen in plaats van de 10 geëiste, op voorwaarde dat geen enkele andere vordering wordt ingediend tegen onze verzekerde.**
- ✓ **Tegelijkertijd stellen wij onze verzekerde voor om de kwaliteit van de back-upvoorziening bij zijn klant te verbeteren.** Zo kunnen partijen met een gerust hart hun samenwerking voortzetten.

OPLOSSING



Wij ondersteunen onze verzekerde bij de oplossing van zijn schadegeval door het beste compromis te zoeken. Daardoor blijft de commerciële relatie met zijn klant in stand.

Opvallend is dat het bedrag van de vordering (bijna € 40.000) in geen verhouding staat tot de kosten van de dienstverlening van onze klant (€ 600/jaar).

Wij raden hem aan om de voorwaarden van zijn contractuele verplichtingen te herzien, zijn aansprakelijkheid beter af te bakenen en te voorkomen dat dergelijke geschillen zich opnieuw voordoen.