

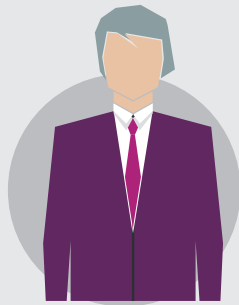
VOORBEELD VAN EEN SCHADEREGELING

# EEN VINKJE VERGETEN

HISCOX ONDERHANDELT EN BEREIKT EEN SCHIKKING MET DE CORRECTE COMPENSATIE, OOK AL IS DE VERZEKERDE AANSPRAKELIJK.

## DE SPELERS

**Klant van onze verzekerde:**  
Bedrijf met een website voor de online verkoop van meubels, antiek, designmeubels, clubzetels en interieurinrichting.



**Bedrijf verzekerd door Hiscox:**  
Webdesignbureau

Een bureau, opgericht in 2004, gespecialiseerd in webdesign: websiteontwerp, SEO en websitehosting.

## DE CONTEXT

**De dienstverlening van onze verzekerde aan zijn klant: Een website verhuizen naar een nieuwe server.**

- Tot de dienstverlening behoort de verhuizing van de website naar een nieuwe server. Dit in overleg met de klant en vanwege het toegenomen verkeer op de site.
- Hiervoor moest een instelling worden ingeschakeld zodat de zoekrobots van zoekmachines de webshop herkennen. Helaas vergeet een stagiair het vinkje voor deze functie te plaatsen. Een zeer slechte positie in de zoekresultaten is het gevolg.

## DE ZAAK

12 januari

Migratie van de verkoopsite, maar de indexering van de site wordt niet aangevinkt.

16 januari

De klant meldt het probleem en er wordt naar oplossingen gezocht.

23 januari

Onze verzekerde voert correcties door.

31 januari

De verzekerde handelt het probleem af.

6 februari

Onze verzekerde ontvangt de schadeclaim van zijn klant per aangetekend schrijven.

15 maart

Onze expert vraagt om aanvullende informatie.

13 april

Wij stellen compensatie en een schikking voor.

28 april

De klant accepteert de schikking.

3 mei

We maken de vergoeding over naar de klant.



Laten we onderhandelen



Wij aanvaarden het voorstel



ONZE KLANT WORDT AANSPRAKELIJK GESTELD...

## HISCOX EN ZIJN EXPERTS VERLENEN BIJSTAND

### WELKE SCHADE LEED DE KLANT VAN ONZE VERZEKERDE?

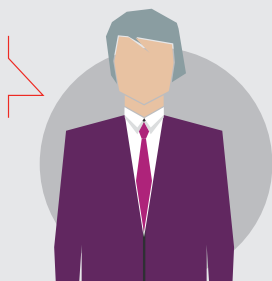


#### De analyse van de Hiscox-experts stelt het volgende:

- De zichtbaarheid van de site verslechterde meteen. Daardoor daalde de omzet van het bedrijf.
- De hosting van de website kost ongeveer 1200 euro ex btw, op een totale factuur voor geleverde diensten van 8000 euro ex btw.

### DE CLAIM

Ik eis een vergoeding van € 411.675!



#### De gevorderde schadevergoeding en rente zijn als volgt verdeeld:

- **Verlies van brutomarge: € 292.000**
- Extra kosten voor uitzonderlijke promoties (commerciële acties om **de activiteit op de site te handhaven**): € 56.605
- Verlies van onderhandelingscapaciteit met leveranciers (**verlies van 2,5 procentpunten**): € 18.868
- Herverdeling van het SEO-budget (SEO-keywords gekozen in samenspraak met onze verzekerde): € 3.200
- Vertraging in de ontwikkeling van projecten (vertraagde projecten hebben geleid tot **het verlies van 5 groeipunten**): € 25.501
- Urenkosten (tijd besteed door de manager om het incident te beheersen): € 15.501

### ZO HELPT HISCOX



€ 411.675 ?

- ✓ **We geven een technisch expert de opdracht om de vordering tot schadevergoeding te betwisten:**
  - **Rechtvaardiging van de gekozen keywords en de ranking van de website** van de klant bij elke zoekopdracht in Google, Yahoo en Bing
  - Opvolging van de ontwikkeling van deze ranking in zoekmachines
  - Analyse van de resultatenrekening en de grootboekrekeningen
- ✓ **Op basis van de uitgevoerde gedetailleerde analyse stellen wij een gerechtvaardigde en billijke vergoeding van € 160.000 voor** (in aanmerking genomen schadeposten: margeverlies, extra kosten voor promoties en projectvertraging).
- ✓ **Omdat we te hulp zijn geschoten en omdat we voorstellen om de vordering al binnen 3 maanden te betalen, gaat de klant van onze verzekerde akkoord met ons voorstel.**
- ✓ Naast deze schadevergoeding voor het slachtoffer (€ 160.000), **dekken wij € 8.800 aan advocatenkosten en € 16.700 aan honoraria van deskundigen** (financiële analyse van de klacht). De totale kosten van onze interventie bedragen **€ 185.500**.

### OPLOSSING



We hebben het geschil in drie maanden tijd opgelost door een compromis voor te stellen met een zo eerlijk mogelijke compensatie, ook al was de verzekerde aansprakelijk.