

VOORBEELD VAN EEN SCHADEREGELING

DE NEGATIEVE AUDIT

DE DIENSTVERLENING VAN ONZE VERZEKERDE STAAT TER DISCUSSIE. HISCOX OVERTUIGT HEM ERVAN OM AANSPRAKELIJKHEID TE ERKENNEN EN DE KOSTEN VAN DE VORDERING TE BEPERKEN.

DE SPELERS

Klant van onze verzekerde:
Een bedrijf dat
loonsoftwarepakketten in
SaaS-modus ontwikkelt.

Het produceert 45.000
loonstroken per maand.



Bedrijf verzekerd door Hiscox:
Een bedrijf gespecialiseerd in
consultancy en softwaresystemen.

De algemeen directeur is een selfmade man.
Hij is persoonlijk zeer toegewijd aan zijn
klanten.

Omzet: € 68.000.000
534 werknemers

DE CONTEXT

De dienstverlening van onze verzekerde:

De klant van onze verzekerde wil het
softwarepakket laten aanpassen volgens
de Agile-methode. Dit om nieuwe
ontwikkelingen te verwerken en een
aanpasbaar en flexibel product te hebben.

Het project ging op 17 februari van start
en was nog steeds bezig toen de klant
de klacht indiende. Het oorspronkelijke
contract werd op 14 april ondertekend
onderging maar liefst 20 wijzigingen.

Drie jaar later voert de klant een
audit uit van de geleverde oplossing
zonder onze verzekerde hiervan op
de hoogte te stellen. Deze controle
brengt diverse problemen aan het
licht omtrent de veiligheid van de
oplossing, de onderhoudbaarheid,
flexibiliteit, betrouwbaarheid en de
testbaarheid. Het volgende werd
vastgesteld:

- Ontwerp- en constructiefouten
- Onnodige complexiteit die het
onderhoud en de flexibiliteit
belemmeren
- Een tekort aan documentatie
- Gebrek aan kennis en ervaring
bij de ontwikkelaars
- Te eenvoudige
testprocedures
- Algoritmen met lage
prestaties

DE ZAAK



9 november 2017

**Claim van de klant op basis van de
auditbevindingen.**

14 december 2017

Opening van het Hiscox-dossier.



30 maart 2018

**Bevestiging van onze
waarborgpositie in het dossier
aan de adviseur en de klant.**

17 mei 2018

**Ontmoeting tussen de verzekerde,
zijn advocaat en onze expert om de
verdedigingsstrategie en eventuele
onderhandelingen te bepalen.**

8 juni 2018

Tussenkomst van € 450.000
voortvloeiend uit de
verzekeringsovereenkomst met Hiscox.

11 juli 2018

Afsluiting van het schadedossier.



Wij bieden
€ 450.000
en u trekt de
vordering in

Wij
aanvaarden
het voorstel

HISCOX EN ZIJN EXPERTS VERLENEN BIJSTAND

DE CLAIM

Op basis van de resultaten van de audit kan de vordering oplopen tot € 2 miljoen!



ZO HELPT HISCOX



- ✓ Met de hulp van een expert **schatten wij de schade die de klant bij een gerechtelijke procedure zou kunnen eisen, op minstens € 2 miljoen.**
- ✓ Na analyse van deze zaak is gebleken dat **onze verzekerde voor 80% verantwoordelijk is voor de mislukking van het project, vanwege:**
 - de kwaliteit van de afgeleverde software
 - het grote aantal te corrigeren fouten
 - technische vergissingen in de ontwikkeling van de broncode van de toepassing
 - een gebrekkig beheer tijdens de eerste fasen van het project
 - onze verzekerde liet het aantal afwijkingen oplopen door een verkeerde prioriteit van de klant te aanvaarden.
- ✓ Het was niet gemakkelijk om onze verzekerde, de algemeen directeur, van het bovenstaande te overtuigen. Hij stelde dat hij al het mogelijke had gedaan om zijn klant tevreden te stellen, ook vanwege de vele tussentijdse wijzigingen. Toch accepteerde hij dat het beter was om **zijn verantwoordelijkheid te nemen en de klachten te aanvaarden zodat er onderhandeld kon worden over een billijke schadevergoeding**, in plaats van te proberen aan te tonen dat er geen fouten waren begaan. Dit had bovendien de relatie met zijn klant voorgoed vernietigd.
- ✓ Onze advocaat kon hem overtuigen te onderhandelen om **diverse problemen te verhelpen en de klant te compenseren tot € 450.000**, rekening houdend met het potentiële financiële risico's en mogelijke vorderingen **(bovenop de € 59.000 aan kosten en advocatenhonoraria en € 14.000 voor de honoraria van deskundigen)**. Hiscox vergoedde deze compensatie.

OPLOSSING



Het was essentieel om de denkwijze van de directeur te begrijpen en hem ervan te overtuigen onze verdedigingsstrategie te volgen. Zo vermeden we een grotere claim en een veel hogere factuur.

Tijdens onze procedures proberen we ons altijd te verplaatsen in de betrokkenen. Samen met hen bepalen we de geschikte partners en de beste strategie.