



Open Universiteit

Als de software faalt: wie betaalt de schade?

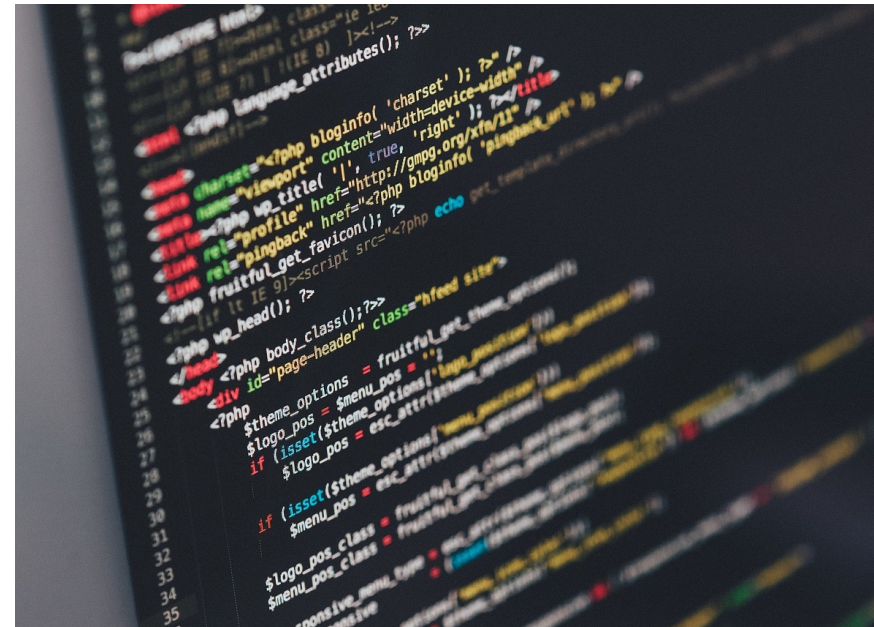
Webinar CGA 17 maart 2026

Mr. dr. Cees de Jong (cj.dejong@gmail.com)

Voormalig hoofdredacteur VAST

Mr. dr. Noortje Lavrijssen (noortje.lavrijssen@ou.nl)

Universitair hoofddocent Open Universiteit



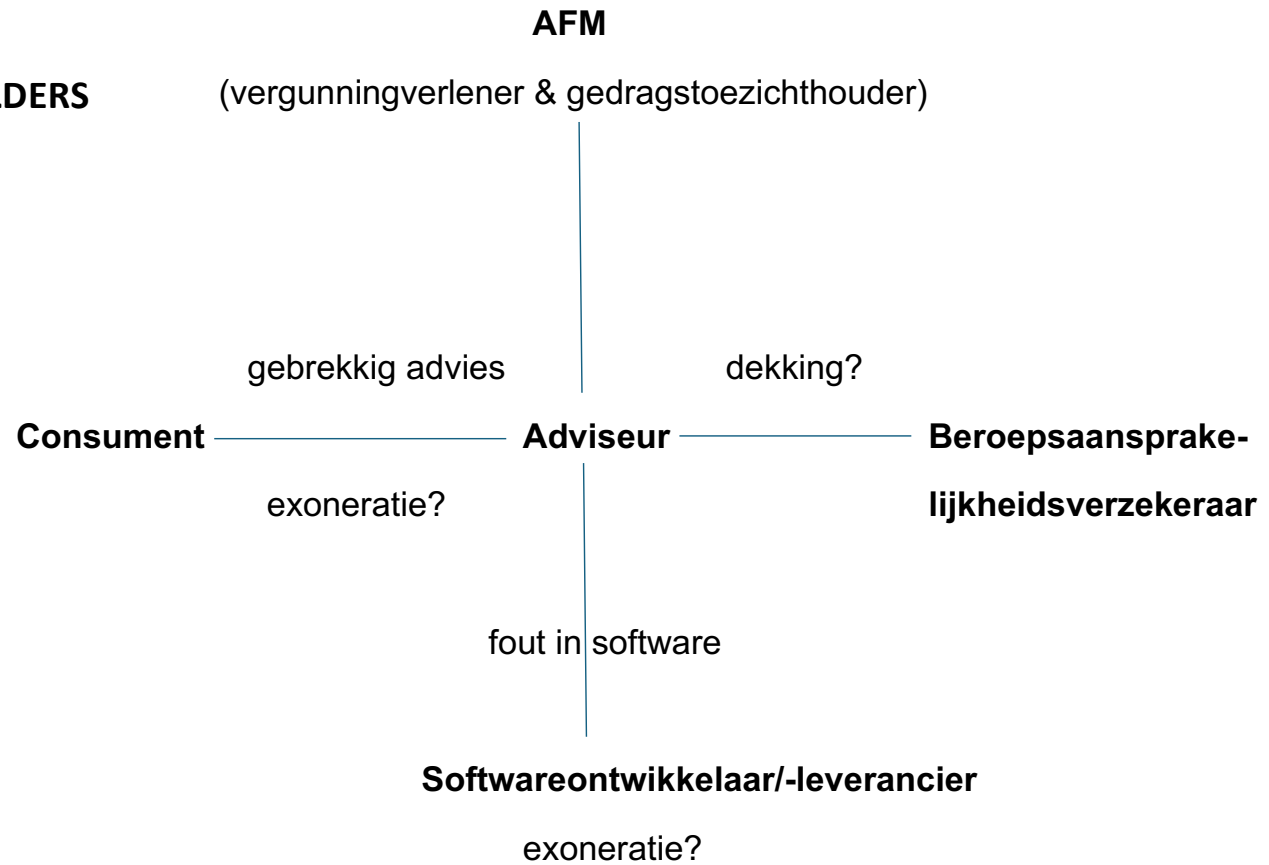
CONTEXT

- Automatisering
- AI als structurele trend
- Geautomatiseerde adviezen

SITUATIESCHETS

- (1) Gegevens klant en de verlangde verzekering worden ingevoerd in systeem
- (2) Advies (deels) gegenereerd o.b.v. software
- (3) Advies wordt door adviseur verstrekt aan klant
- (4) Advies blijkt gebrekkig te zijn; klant claimt vergoeding voor geleden vermogensschade
- (5) Adviseur meldt schadeclaim bij beroepsaansprakelijkheidsverzekering en bij softwareontwikkelaar/-leverancier
- (6) Bij terechte schadeclaim wordt schade vergoed door ofwel de adviseur, ofwel door beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar, ofwel door softwareontwikkelaar/-leverancier → wie betaalt de schade?

BETROKKEN STAKEHOLDERS



OPBOUW WEBINAR

1. Verhouding adviseur – AFM
2. Verhouding adviseur – consument
3. Verhouding adviseur – softwareontwikkelaar/-leverancier
4. Verhouding adviseur – beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar
5. Schade zonder schade consument
6. Afsluiting

VERHOUDING ADVISEUR – AFM (I)

AFM als gedragstoezichthouder

Art. 1:25 Wft

Lid 1: definitie

Gedragstoezicht is, mede in het belang van de stabiliteit van het financiële stelsel, gericht op ordelijke en transparante financiëlemarktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en zorgvuldige behandeling van cliënten.

Lid 2: taak

De Autoriteit Financiële Markten heeft, op de grondslag van deze wet, tot taak het gedragstoezicht op financiële markten uit te oefenen en te beslissen omtrent de toelating van financiële ondernemingen tot die markten.

VERHOUDING ADVISEUR – AFM (II)

Wat is adviseren?

Art. 1:1 Wft – definities

Adviseren:

- a. Het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aanbevelen van een of meer specifieke financiële producten, m.u.v. premiepensioenvorderingen, verzekeringen en financiële instrumenten, aan een bepaalde consument; of*
- b. Het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aanbevelen van een of meer specifieke overeenkomsten waarbij een premiepensioenvordering ontstaat, van een of meer specifieke verzekeringen of van een of meer specifieke financiële instrumenten aan een bepaalde client;*

Adviseur: degene die adviseert;

Art. 2:75 lid 1 Wft – vergunningvereiste

Het is verboden in Nederland zonder een daartoe door de Autoriteit Financiële Markten verleende vergunning te adviseren over andere financiële producten dan financiële instrumenten.

VERHOUDING ADVISEUR – CONSUMENT (I)

Overeenkomst van opdracht (7:400 BW), ook wel ‘dienstverleningsovereenkomst’

Schadevergoeding o.g.v. wanprestatie (6:74 BW)

→ tekortkoming

→ toerekenbaarheid (art. 6:75 BW)

- rechtshandeling (exoneratieclausule?)

- wet → art. 6:77 BW → ‘ongeschikte zaak’?

→ art. 6:76 BW → ‘fout hulppersoon’

- verkeersopvattingen

VERHOUDING ADVISEUR – CONSUMENT (II)

Aandachtspunten voor adviseur:

Exoneratieclausule

In overeenkomst van opdracht of algemene voorwaarden?

→ overeenkomst van opdracht (ivm vernietigingsmogelijkheid exoneratieclausule in algemene voorwaarden bij B2C-contracten)

N.B. Softwareontwikkelaar/-leverancier in relatie tot adviseur: B2B contract

VERHOUDING ADVISEUR – SOFTWAREONTWIKKELAAR/-LEVERANCIER (I)

Contractueel:

Regresrecht > wanprestatie (art. 6:74 BW)

Exoneratieclausule?

Buitencontractueel:

Niet: productaansprakelijkheidsregeling (art. 6:185 e.v. BW)

Wel: onrechtmatige daad (art. 6:162 BW)

N.B. Verhouding consument – softwareontwikkelaar/-leverancier: productaansprakelijkheidsregeling (incl. herziene richtlijn) wel relevant

VERHOUDING ADVISEUR – SOFTWAREONTWIKKELAAR/-LEVERANCIER (II)

Aandachtspunten voor adviseur:

Inhoud en strekking exoneratieclausule

Onderhandelbaarheid clausule?

→ Meerwaarde overeenkomst afwegen tegen risico's overeenkomst

Toekomstige wetgeving rondom aansprakelijkheid voor AI?

VERHOUDING ADVISEUR – BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERAAR (I)

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Ter illustratie: art. 5.22 BAVAM

5.22 / Software van derden

Niet gedekt zijn aanspraken die verband houden met fouten in software vervaardigd door derden, tenzij en voor zover de leverancier van de software dan wel degene die de software ter beschikking stelt aansprakelijkheid voor de schade heeft aanvaard en de schade op hem kan worden verhaald.

Dus: alleen bij (a) geen exoneratie en (b) een verhaalsmogelijkheid valt fout in software door derde ontwikkeld onder dekking beroepsaansprakelijkheidsverzekering BAVAM

VERHOUDING ADVISEUR – BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERAAR (II)

Aandachtspunten voor adviseur:

Inhoud contract met softwareontwikkelaar/-leverancier → geen exoneratie

Fout in eigen software wel door verzekering gedekt?

SCHADE ZONDER SCHADE CONSUMENT

Correctie onjuist, (deels) geautomatiseerd advies door adviseur

Geen uitkering o.g.v. beroepsaansprakelijkheidsverzekering (gebrekig advies wordt voorkomen)

Evt. schade van de adviseur zelf claimen richting softwareontwikkelaar/-leverancier?

→ tijdsinvestering aanpassing gebrekig advies specifieke klant

→ tijdsinvestering controleren adviezen andere klanten

VERPLICHTINGEN BIJ GEAUTOMATISEERD ADVIES (I)

Artikel 32da BGfo (van kracht sinds 1 juli 2024)

1. De financiële dienstverlener wijst per financieel product waarover hij geautomatiseerd advies geeft een of meer personen aan die verantwoordelijk zijn voor het geautomatiseerd systeem en de geautomatiseerde adviezen. De aangewezen personen beschikken over de vakbekwaamheid om zelf te kunnen adviseren over het desbetreffende financieel product.
2. Alvorens een geautomatiseerd systeem in gebruik wordt genomen, voert de financiële dienstverlener analyses uit om te borgen dat het systeem werkt en dat alle adviesonderdelen passen bij en aansluiten op de door de consument of, indien het een verzekering betreft, de cliënt verstrekte informatie.
3. De financiële dienstverlener controleert periodiek, op door hem te bepalen tijdstippen en voorts indien daar aanleiding toe is, of de geautomatiseerde adviezen passen bij en aansluiten op de door de consument of, bij verzekeringen, de cliënt verstrekte informatie.

VERPLICHTINGEN BIJ GEAUTOMATISEERD ADVIES (II)

Artikel 32da BGfo (van kracht sinds 1 juli 2024)

4. Indien uit controles als bedoeld in het derde lid blijkt dat de geautomatiseerde adviezen niet voldoen aan de bij of krachtens de wet gestelde regels met betrekking tot advies:
 - a. staakt de financiële dienstverlener per direct het geven van geautomatiseerde adviezen ten aanzien van het financiële product waarbij de fout in het geautomatiseerde advies zich heeft voorgedaan, totdat de oorzaak van het niet voldoen aantoonbaar is verholpen;
 - b. controleert de financiële dienstverlener zo spoedig mogelijk na ontdekking van de fout, of een dergelijke fout zich ook voordoet bij andere systemen voor geautomatiseerd advies met betrekking tot financiële producten; en
 - c. informeert de financiële dienstverlener consumenten of, indien het een verzekering betreft, cliënten aan wie geautomatiseerd advies is gegeven zo spoedig mogelijk over de ontdekte onvolkomenheid.



Open Universiteit

Afronding

Zijn er nog vragen?

