

10 juli 2025

Zorgplicht ICT- dienstverlener

Elfahmi el Bouazati



Agenda

1. Wat zijn zorgplichten?
2. Zorgplichten heeft ICT-dienstverlener
3. Aanpak zorgplicht ICT-dienstverleners



Broadcom vs VMware: zorgplicht?

Schendt Broadcom zorgplicht door afkappen
Vmware-producten en prijzen fors te verhogen?

Vordering:

Broadcom c.s. handelen onrechtmatig door de *lifecycle* van de VMware- producten af te kappen, RWS vervolgens niet in staat te stellen om afscheid te nemen van die VMware-producten en RWS in plaats daarvan dwingen om tegen fors hogere prijzen het nieuw productportfolio van Broadcom af te nemen. Daarmee handelen Broadcom c.s. in strijd met de **op hen rustende zorgplicht van IT-leveranciers** en maken zij **misbruik van hun machtspositie**.

Oordeel Broadcom-zaak

Naar het oordeel van de voorzieningenrechter dient Broadcom afnemer(s) in de gegeven omstandigheden in staat stellen om:

- afscheid te nemen van VMware.
- ervoor te zorgen dat afnemer(s) voldoende Support ontvangt (continuïteit).

Broadcom handelt in strijd met de zorgvuldigheid die in het maatschappelijk verkeer jegens afnemer(s) betaamt.



Zorgplicht

Binnen het privaatrechtelijke kader gelden de volgende open normen:

- de zorgplicht van een **goed opdrachtnemer** (art. 7:401 BW)
- de redelijkheid en billijkheid (art. 6:2 en 6:248 BW)
- en (precontractueel) hetgeen volgens het ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt (art. 6:162 BW).

Zorgplichtbepalingen als **vangnet**: regelzucht te verminderen en bedrijven/burgers meer hun eigen verantwoordelijkheid te laten nemen.

Wat is zorgplicht?

Kenmerken:

1. algemeen geformuleerd
2. bepaalde verantwoordelijkheid van actor
3. een bepaalde graad van zorgvuldigheid
4. te beschermen belang
5. gebod (een positief geformuleerde verplichting), of om een verbod



Waarom zorgplicht opgelegd?

Zorgplichten worden grosso modo om twee redenen aangenomen of opgelegd:

1. Ten eerste vanwege een **asymmetrie** tussen partijen, wat betreft **kennis of macht** bij de ene partij en een **zekere afhankelijkheid** van de andere partij. > compenserend karakter: soms moet het recht de ene partij een handje helpen om tot een billijke verdeling van verplichtingen en risico's te komen.
2. Ten tweede kan een zorgplicht aangenomen worden vanwege het **bijzondere belang** dat aan een partij of persoon is toevertrouwd.

Maatschappelijke functie ICT-diensteleverlener

Maatschappelijke functie van ICT-dienstverlener brengt steeds meer **bijzondere zorgplichten** mee, zowel jegens **haar klanten** op basis van de met hen bestaande contractuele verhouding, als ten opzichte van **derden**.

Doel zorgplichten: meerdere **gedragsalternatieven** in plaats van gedetailleerd voorgeschreven gedrag.

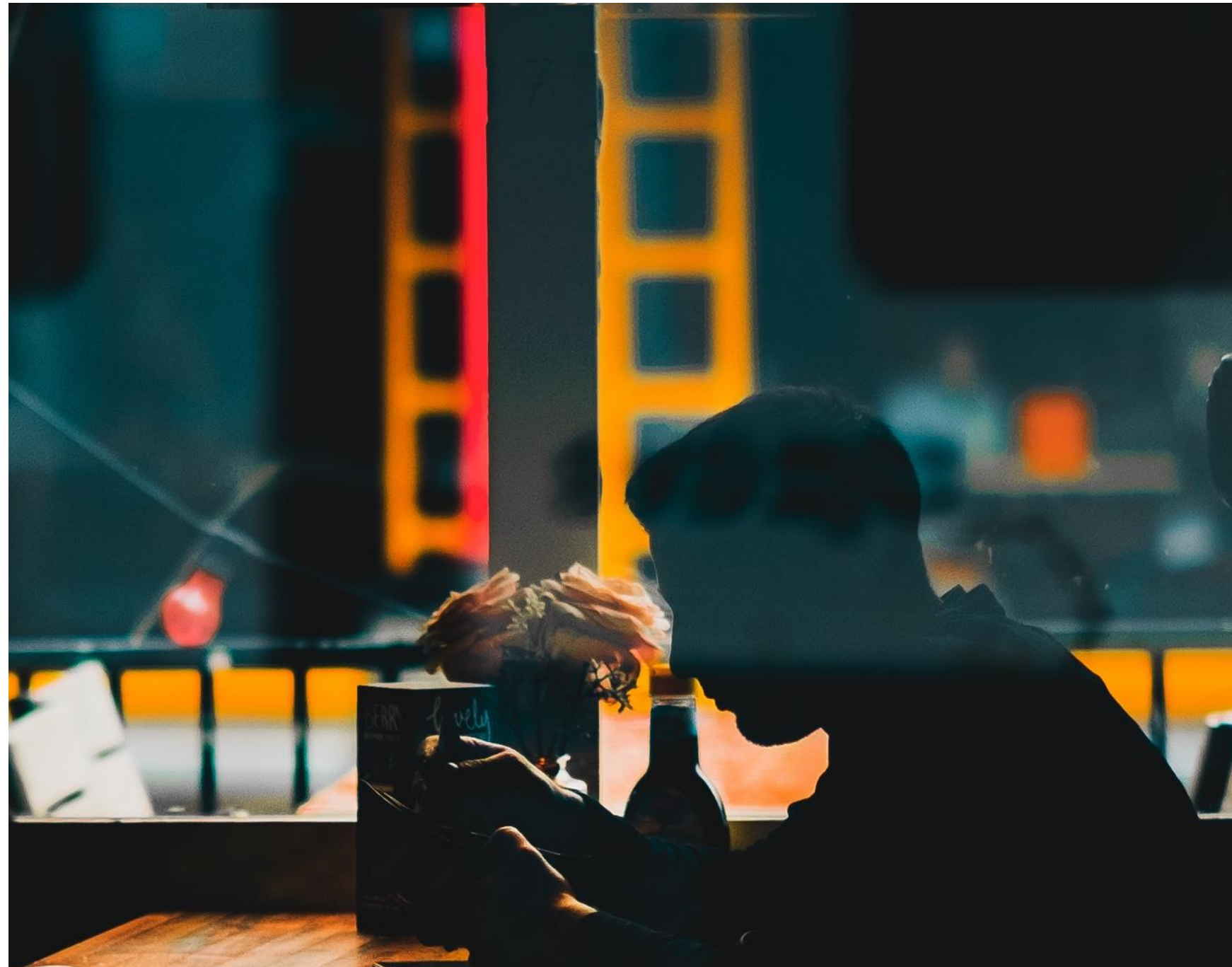
Zorgplichten behelzen een aantal specifiekere plichten, zoals onderzoeks-, advies-, informatie- en waarschuwingsplichten.

#	Zorgplicht
1	Een ICT-dienstverlener dient de klant te behoeden voor te hoog gespannen verwachtingen .
2	Voordat een ICT-dienstverlener advies uitbrengt, dient hij een deugdelijk onderzoek in te stellen naar de bedrijfsstructuur van de klant.
3	Voordat een ICT-dienstverlener software wijzigt, dient hij controle toe te passen op het effect van deze wijziging .
4	Voordat een dienstverlener specialistische hardware verkoopt, moet hij vaststellen of de hardware in redelijkheid bruikbaar is voor de klant .
5	Een ICT-dienstverlener die meent dat voor het welslagen van een project een bepaald traject noodzakelijk is, dient de klant daar vooraf op te wijzen en te waarschuwen voor de risico's van het achterwege laten daarvan
6	Een ICT-dienstverlener die riskante werkzaamheden verricht dient mitigerende maatregelen te treffen.



7	Een adviseur die weet dat de implementatie van een bepaald pakket grote risico's met zich meebrengt , dient de klant daarop te wijzen.
8	De ICT-dienstverlener zal bij de uitvoering van een project het belang van de klant in het oog moeten houden en de klant daar adequaat over moeten informeren.
9	Beveiliging maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst (van opdracht), maar er wordt wel een totaalpakket geleverd. In dat geval dient ICT-dienstverlener de beveiliging wel mee te nemen.
10	Een dienstverlener moet gedurende het project ook de belangen van klant voor ogen houden en moet klant informeren over de risico's voor het succes van het project (in het kader van gebrekkige infrastructuur aan zijde van klant die tot performance zouden kunnen leiden).
11	En ook als een (ISO-)norm niet met zoveel woorden is overeengekomen, mag de klant verwachten dat zijn professionele dienstverlener werkt met inachtneming van de normen die binnen de branche gebruikelijk zijn
12	De ICT-dienstverlener heeft door zijn zorgplicht een zwaardere informatie- en waarschuwingsplicht dat met zich meebrengt dat de opdrachtnemer bij het uitvoeren van zijn opdracht het belang van zijn opdrachtgever centraal dient te stellen.

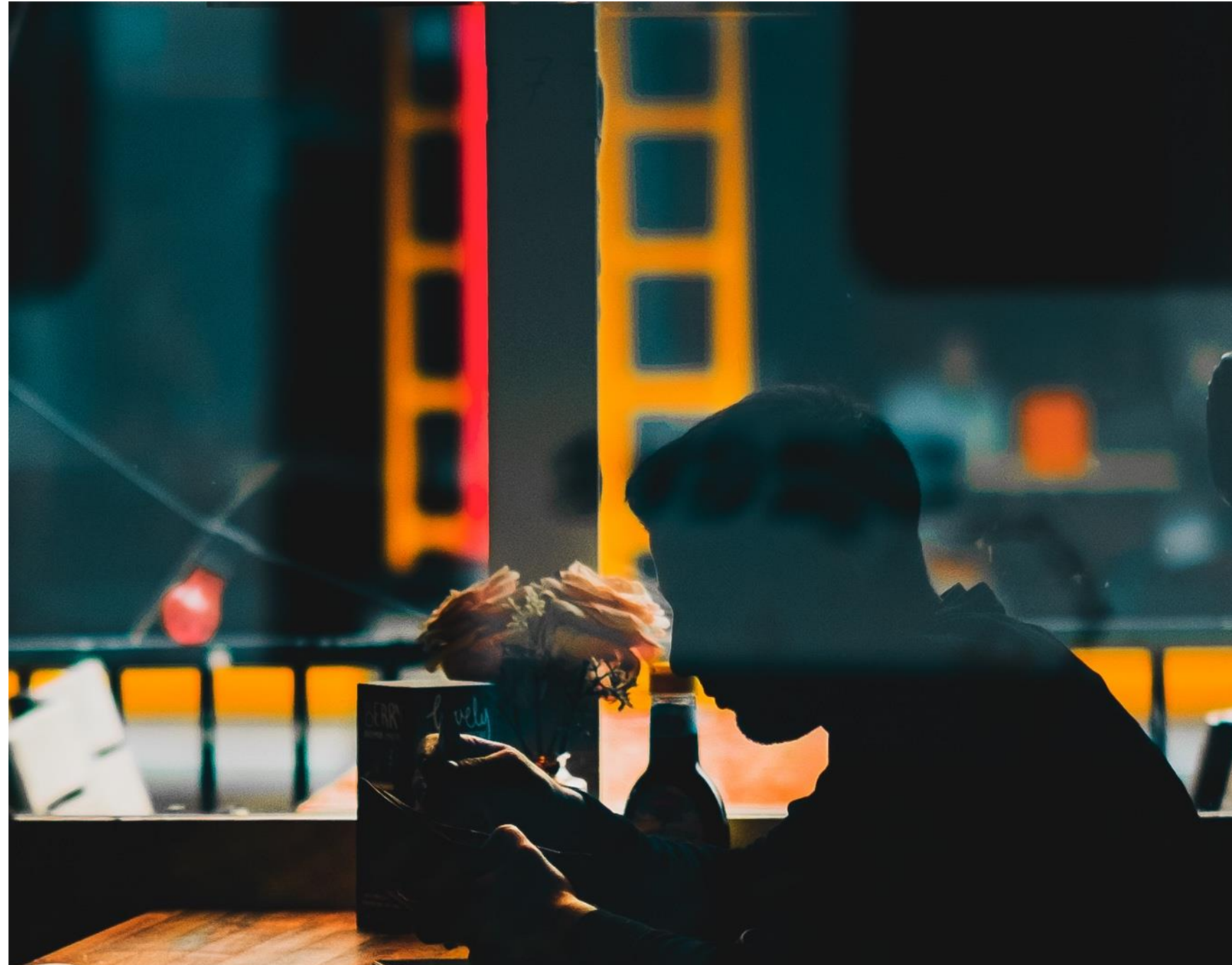




Zorgplichten wettelijk verankerd

Ontwikkelingen leiden ertoe dat EU-wetgever meer specifieke publiekrechtelijke gedragsvoorschriften opneemt (doelvoorschriften):

- AVG
- NIS2
- DORA



Doelvoorschriften en zorgplicht

1. Niet het betrachten van een bepaalde zorg (inspanning) wordt gereguleerd, maar een resultaat.
2. Een doelvoorschrift kan worden beschouwd als een zorgplicht waarvan de norm concreter is opgeschreven.



POV-aanpak

- 1. Partijen:** Deskundigheid partijen
Professionaliteit ICT-dienstverlener
Professionaliteit Opdrachtgever
- 2. Opdracht:** Complexiteit opdracht
Bedrijfskritisch, Maatwerk,
Standaardsoftware, Afhankelijkheden, Budget
- 1. Verplichtingen:** Contractueel
Resultaatverplichtingen,
Inspanningsverplichtingen,
Informatieverplichtingen,
Medewerkingsverplichtingen

Senior Legal counsel

Elfahmi el Bouazati

e.elbouazati@ictrecht.nl





ICTRECHT

Dank en tot ziens!