

arrest

GERECHTSHOF AMSTERDAM

afdeling civiel recht en belastingrecht
team I (handel)

zaaknummer : 200.350.343/01

zaaknummer rechtbank Noord-Holland : C/15/358407/ KG ZA 24-634

arrest van de meervoudige burgerlijke kamer van 3 februari 2026

in de zaak van

HALLO, NEDERLAND B.V.,
gevestigd te Alkmaar,
appellante,
incidenteel geïntimeerde,
advocaat: mr. V. van Druenen te Amsterdam,

tegen

BLOK ENTERPRISE VASTGOED B.V.,
gevestigd te Velsen-Noord,
geïntimeerde,
incidenteel appellante,
advocaat: mr. M.M. Hazewinkel te Amsterdam.

Partijen worden hierna Hallo NL en Blok genoemd.

1. De zaak in het kort

Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten met betrekking tot het beheer van ICT-infrastructuur van de vestigingen van Blok. In het kader van die opdracht is aan Hallo NL opdracht geven regelmatig *cloud back-ups* te maken ten aanzien van een aantal van de servers. In 2022 is een overeenkomst gesloten voor een upgrade van de server waarop een essentiële applicatie draait, omdat de nieuwe versie van die applicatie, die door een derde partij geleverd en geïnstalleerd zou worden, meer ruimte nodig had en daarom niet op de oude server kon draaien. In 2024 is de nieuwe server gecrasht, waarna bleek dat na 2022 geen *cloud back-ups* meer waren gemaakt van de nieuwe server. Blok stelt dat Hallo NL daarmee toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst en houdt haar aansprakelijk voor de schade die zij als gevolg van het ontbreken van die *cloud back-ups* heeft geleden en nog zal lijden. Zij vordert in kort geding vergoeding van die schade bij wijze van een voorschot, en zegt daarbij een spoedeisend belang te hebben. Volgens Hallo NL is de vordering onvoldoende aannemelijk, omdat zij niet is tekortgeschoten en bovendien een beroep kan doen op een aantal exonerationen in de algemene voorwaarden. Evenmin is volgens Hallo NL een voorziening uit hoofde van onverwijlde spoed vereist. Blok stelt dat het beroep op de exonerationen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het hof wijst de gevraagde voorziening af omdat het bestaan van de vordering onvoldoende aannemelijk is.

2. Het geding in hoger beroep

Hallo NL is bij dagvaarding van 30 december 2024 in hoger beroep gekomen van een vonnis van 3 december 2024 van de voorzieningenrechter in de rechtbank Noord-Holland, onder bovenvermeld zaaknummer in kort geding gewezen tussen Blok als eiseres en Hallo NL als gedaagde (hierna: het bestreden vonnis).

Partijen hebben daarna de volgende stukken ingediend:

- memorie van grieven met producties;
- memorie van antwoord, tevens memorie van grieven in incidenteel appel met producties;
- memorie van antwoord in incidenteel appel.

Op 16 december 2025 heeft een mondelinge behandeling plaatsgevonden. De advocaten hebben de zaak toegelicht aan de hand van spreek aantekeningen die zij hebben overgelegd. Partijen hebben nog producties in het geding gebracht. Ten slotte is arrest gevraagd.

3. Feiten

Het hof gaat uit van de volgende feiten, en houdt daarbij rekening met grief 2 in principaal appel, die zich richt tegen een aantal door de voorzieningenrechter opgesomde feiten.

3.1. Hallo is de grootste landelijke ICT-dienstverlener voor het midden- en kleinbedrijf.

3.2. De Blok-vennootschappen drijven een onderneming in de technische sector. Zij zijn toeleverancier van mechanische onderdelen voor *high complexity industries* en hun bedrijfsprocessen zijn computergestuurd. Hun diensten bestaan uit machinale bewerkingen, industrieel herstel, onderhoud, assemblage, engineering, prototyping, productie, 3-D printing en projectmanagement.

3.3. Op 19 december 2017 hebben Blok Group en IT Support Groep B.V. (hierna: IT Support) een overeenkomst van opdracht gesloten voor beheer van de ICT-infrastructuur van de vestigingen van Blok te Velsen-Noord en Someren (hierna: de overeenkomst). De gecontracteerde ICT-diensten hadden betrekking op Remote Management, een Servicedesk op afstand, Applicatiebeheer, Systeembeheer op locatie, Licentie Management en Operationeel Management. De bijlage Dienstenoverzicht, waarin de gecontracteerde ICT-diensten nader zijn omschreven, maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

3.4. Op deze overeenkomst zijn de NL ICT-voorwaarden van toepassing.

Artikel 16 van de NL ICT-voorwaarden luidt als volgt:

“Art. 16 Aansprakelijkheid van leverancier

16.1. De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook (...) is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.

(...)

16.3 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voor geschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
(...)

16.5 De in artikel 16.1 tot en met 16.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.”

Artikel 23 van de NL ICT-voorwaarden luidt als volgt:

“Art. 23 Back-up

23.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van klant. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

23.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

3.5. Voorts zijn voormelde contractspartijen overeengekomen dat vanaf 1 februari 2018 back-up diensten zouden worden verleend ten aanzien van een aantal van de servers. Op 17 januari 2018 bracht IT Support in dat verband een offerte uit voor het maken van *cloud back-ups*, waarmee Blok heeft ingestemd. De werkwijze is aldus dat van de server eerst een lokale back-up wordt gemaakt, die daarna wordt overgezet naar een externe opslag in een datacenter, zodat bij calamiteiten altijd een externe back-up beschikbaar is (hierna: *cloud back-up*).

3.6. Een essentieel onderdeel van de bedrijfsvoering van Blok is het Enterprise Resource Planning systeem (hierna: ERP-systeem). Het ERP-systeem integreert belangrijke functies binnen één centraal systeem, en bestaat uit applicaties die draaien op een server. Het ERP-systeem is genaamd Bemet. Bemet is een softwareapplicatie van ECI Solutions B.V. (hierna: Eci).

3.7. In juni 2022 hebben Blok en IT Support een overeenkomst gesloten voor een upgrade van de server waarop het ERP-systeem draait, omdat de nieuwe versie van het ERP-systeem meer ruimte nodig had en daarom niet op de oude server kon draaien. De nieuwe server heeft als aanduiding BMI-PDC-01 (hierna: de nieuwe server). De nieuwe server is geleverd door Hallo NL, de migratie ervan is uitgevoerd door Eci. Eci heeft een lokale back-up gemaakt.

3.8. Ieder kwartaal ontving Blok een uitgebreide rapportage van de (onderhouds-)

controles. De voor de beoordeling van het geschil meest recente rapportage, die dateert van juli 2024, vermeldt dat het systeem, waaronder ook de back-up en *restore* functies goed functioneerden en houdt onder meer in:

"Jouw netwerk is op orde. We hebben geen punten gevonden waarop we nu actie moeten ondernemen. Servers waar extra aandacht aan is besteed: (...) BMI-PDC-OI. (...)

Server - BMI-PDC-OI

<i>Taak</i>	<i>Status</i>
<i>Controleer server logboeken op foutmeldingen en/of waarschuwingen</i>	<i>Uitgevoerd</i>
<i>Controleer applicatie logboeken op foutmeldingen en/of waarschuwingen</i>	<i>Uitgevoerd</i>
<i>Controleer of de server is voorzien van de juiste monitoring binnen DattoRMM Managed Backup & Restore</i>	<i>Uitgevoerd</i>
<i>Taak</i>	<i>Status</i>
<i>Controleren of de restore succesvol kan worden uitgevoerd</i>	<i>Uitgevoerd</i>
<i>Controleren of de back-tip succesvol wordt uitgevoerd</i>	<i>Uitgevoerd"</i>

3.9. Op 20 januari 2023 is IT Support als verdwijnende rechtspersoon gefuseerd met Hallo NL als verkrijgende rechtspersoon. Met deze fusie is Hallo NL als rechtsopvolger onder algemene titel van rechtswege in de plaats getreden van IT Support als partij bij de overeenkomst.

3.10. Op 2 oktober 2024 om 14.00 uur heeft Blok geconstateerd dat er geen toegang meer mogelijk was tot het ERP-systeem, en daarvan direct melding gemaakt bij Hallo NL. Hierna hadden Blok en Hallo NL doorlopend contact met elkaar om ervoor te zorgen dat het systeem weer kon worden opgestart.

3.11. Op 3 oktober 2024 bleken na een verdere analyse meerdere servers gecrasht en defect. Hallo NL heeft de gecrashte servers vervangen, opdat back-ups daarop konden worden geplaatst. Tijdens het herplaatsen is duidelijk geworden dat er sinds juli 2022 geen *cloud back-up* is gemaakt van de nieuwe server, zodat alle data van de nieuwe server vanaf juli 2022, die door de crash verloren zijn gegaan, niet teruggeplaatst konden worden maar definitief verloren zijn gegaan. Hallo NL heeft nog wel enige tijd back-ups gemaakt van de oude server in verband met archiefdoeleinden, maar is daarmee in overleg met Blok opgehouden.

3.12. Blok heeft Hallo NL op 7 oktober 2024 in gebreke gesteld. In haar reactie heeft Hallo NL een dag later onder meer het volgende gemeld:

"De IT Support Groep neemt het standpunt in te hebben voldaan aan de contractuele verplichtingen tussen JT support groep en Blok. De IT Support Groep legt elke vorm van pro en reactief beheer vast en voert ook dagelijks controles uit of back-ups volledig hebben gedraaid. Door een fout is de desbetreffende server niet in de automatisering rondom back-up meegenomen, waardoor de server ook niet naar voren is gekomen bij steekproeven die periodiek worden uitgevoerd."

3.13. Op 9 oktober 2024 heeft Hallo NL Stellar Data Recovery (hierna: Stellar) ingeschakeld, een externe partij die gespecialiseerd is in data recovery.

4. Procedure bij de rechtbank

4.1. Samengevat heeft Blok - voor zover in hoger beroep van belang - in eerste aanleg gevorderd dat de voorzieningenrechter bij vonnis in kort geding, uitvoerbaar bij voorraad I. Hallo NL zal veroordelen tot betaling van een bedrag van € 432.941,73 bij wege van

voorschot op de schadevergoeding vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 26 oktober 2024,

II. Hallo NL zal veroordelen tot betaling van een bedrag van € 30.154,03, bij wege van voorschot op de schadevergoeding, voor iedere dag vanaf 25 oktober 2024 dat de bedrijfsvoering van Blok (gedeeltelijk) stil ligt, voor de komende zestig dagen, vermeerderd met de wettelijke rente,

III. Hallo NL zal veroordelen in de kosten van dit geding, alsmede de nakosten, vermeerderd met de wettelijke rente over de nakosten.

4.2. Bij het bestreden vonnis heeft de voorzieningenrechter geoordeeld dat Blok voldoende spoedeisend belang heeft bij de gevraagde voorzieningen. Bij wijze van voorlopig oordeel heeft de voorzieningenrechter - voor zover in hoger beroep relevant - aangenomen dat Hallo NL is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst door geen back-ups te maken van de nieuwe server. Het beroep op de exoneration is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar geacht voor zover het betrof het in de NL ICT Voorwaarden bepaalde in art 16.1, en in art. 16.3 voor zover dat bepaalt dat aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie is uitgesloten. Het beroep op de exoneration ten aanzien van gederfde winst en verband houdend met verlies van gegevens is niet onaanvaardbaar geacht. De vorderingen met betrekking tot de gestelde schadeposten zijn toegewezen met uitzondering van de misgelopen spoedorders. Volgens de voorzieningenrechter staat het restitutie-risico niet in de weg aan toewijsbaarheid van de vorderingen.

4.3. Tegen deze veroordelingen en de daaraan ten grondslag liggende motivering richt zich het principaal appel. Het incidenteel appel is gericht tegen de afwijzing van de vordering met betrekking tot de misgelopen spoedorders en het oordeel van de voorzieningenrechter dat het beroep op de exoneration ten aanzien van gederfde winst en verlies van gegevens niet onaanvaardbaar is.

5. Vordering in hoger beroep

5.1. Hallo NL concludeert tot vernietiging van het bestreden vonnis en afwijzing van de vorderingen van Blok met - uitvoerbaar bij voorraad - veroordeling van Blok tot terugbetaling van hetgeen uit hoofde van het bestreden vonnis is voldaan, - te weten € 509.606,60 - te vermeerderen met de wettelijke (handels)rente en met veroordeling van Blok in de kosten van het geding in beide instanties met nakosten en rente.

5.2. Blok concludeert tot bekrachtiging van het bestreden vonnis, voor zover in het incidentele beroep niet anders of meer wordt gevorderd. In de toelichting op grief I in incidenteel appel concludeert Blok dat het door de voorzieningenrechter toegewezen voorschotbedrag van € 501.561,73 dient te worden vermeerderd met een bedrag van € 64.080, alles met veroordeling van Hallo NL in de proceskosten, vermeerderd met wettelijke rente en uitvoerbaar bij voorraad

6. Beoordeling

6.1. Blok vordert in deze procedure een voorschot op een schadevergoeding. Het gaat om de schade die zij stelt te hebben geleden als gevolg van het feit dat er geen back-ups zijn gemaakt van de nieuwe server die is gecrasht. Zij legt aan deze vordering ten grondslag dat Hallo NL is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. Het uitvoeren van back-ups en het

controleren en monitoren van de *restore* functie behoort volgens Blok tot de kernverplichtingen van Hallo NL, die verantwoordelijk is voor het gehele ICT-beheer van Blok. Deze verplichtingen is Hallo NL niet nagekomen, door gedurende tweeëneenhalf jaar jaar in het geheel geen back-ups te maken van de nieuwe server terwijl zij wist dat daarop het ERP-systeem draaide dat cruciaal is voor de bedrijfsvoering van Blok. Zij heeft Blok ook niet gewaarschuwd dat de nieuwe server niet in het back-up plan was opgenomen. Op basis van de door Hallo NL verstrekte rapportages mocht Blok erop vertrouwen dat die back-ups wel werden gemaakt. De bedrijfsvoering en het productieproces van Blok zijn door het ontbreken van back-ups sinds de crash stil komen te liggen. Als gevolg hiervan lijdt Blok ernstige schade, waardoor haar voortbestaan op korte termijn in gevaar komt. Zij meent daarom voldoende spoedeisend belang te hebben bij vergoeding van de reeds geleden en nog te lijden schade in verband met de acute stilstand van drie productielijnen, het bedrijfsbureau en de logistiek, het mislopen van spoedorders, de leegloop en stilstand van de *supply chain*, het herstel van de data orderboek en data boekjaar 2024 en de kosten met betrekking tot Bemet. Het totaalbedrag begroot zij tussen de € 491.000 en € 781.000, zodat het door haar gevorderde voorschotbedrag als conservatief moet worden beschouwd. Zij verwijst daartoe naar een door haar overgelegd rapport van Protiviti. Blok stelt dat Hallo NL zich niet mag beroepen op de in de overeenkomst opgenomen exoneraties.

6.2. Hallo NL betwist dat Blok voldoende spoedeisend belang heeft bij de gevraagde voorschotbetalingen in het licht van het toetsingskader bij geldvorderingen in kort geding. Volgens haar is niet gebleken van onomkeerbare gevolgen. Zij betwist dat zij toerekenbaar is tekortgeschoten door geen back-ups te maken van de nieuwe server. De overeenkomst verplicht haar daartoe niet. De overeenkomst en de in het Dienstenoverzicht genoemde werkzaamheden, hebben betrekking op de infra-structuurlaag, oftewel de hardware, software, netwerken en faciliteiten die bedoeld zijn om de ICT-omgeving draaiende te houden, in het bijzonder de servers waarop deze draaide. Zij heeft geen rol bij softwareproducten als de ERP-software, tenzij daarover andere afspraken zijn gemaakt. Volgens Hallo NL is er niet specifiek opdracht gegeven voor back-ups van de nieuwe server, anders dan voor de oude server. Voorts betwist Hallo NL dat Blok de schade heeft geleden die zij heeft gevorderd en stelt dat de schade onvoldoende is onderbouwd. Zij verwijst daartoe naar een rapport van Crawford. Zij beroept zich ten slotte op de exoneratiebepalingen 16.1 en 16.3. Hallo NL stelt primair dat alle door Blok genoemde schadeposten op grond daarvan niet vergoed hoeven te worden en subsidiair dat de vergoedingsplicht is beperkt tot € 137.625.

6.3. In het hiernavolgende neemt het hof als uitgangspunt dat Blok voldoende spoedeisend belang heeft bij vergoeding van de door haar gestelde schade. Met betrekking tot een voorziening in kort geding, bestaande in veroordeling tot betaling van een geldsom, is echter terughoudendheid op zijn plaats, en moeten dienaangaande naar behoren feiten en omstandigheden worden aangewezen die meebrengen dat een zodanige voorziening uit hoofde van onverwijlde spoed geboden is. (zie o.m. HR 14 april 2000, ECLI:NL:2000:AA5519). Met het oog daarop dient te worden onderzocht (i) of het bestaan van een vordering voldoende aannemelijk is; (ii) of daarnaast sprake is van feiten of omstandigheden die meebrengen dat uit hoofde van onverwijlde spoed een onmiddellijke voorziening is vereist; en (iii) in de afweging van belangen van de partijen mede moeten betrekken de vraag naar het risico van onmogelijkheid van terugbetaling, welk risico kan bijdragen tot weigering van de voorziening. Het hof komt tot de conclusie dat aan deze vereisten niet is voldaan. Daartoe wordt het volgende overwogen.

Vordering voldoende aannemelijk?

6.4. Partijen twisten over de vraag of Hallo NL op grond van de overeenkomst gehouden was *cloud back-ups* te maken van de nieuwe server. Naar het voorlopig oordeel van het hof volgt uit de in 2018 gesloten overeenkomst niet zonder meer de verplichting van Hallo NL om van alle servers back-ups te maken. Dat in het Dienstenoverzicht onder *Remote management* het begrip “dagelijkse back-up controle” is opgenomen, kan die conclusie niet dragen. Hallo NL heeft toegelicht dat de overeenkomst betrekking had op de infrastructuur-laag en dat Hallo NL alleen een rol had bij kantoorautomatiseringsapplicaties, terwijl voor andere softwareproducten zoals de ERP-applicatie nadere afspraken nodig waren. Die verplichting volgt ook niet uit artikel 23 van de NL ICT-voorwaarden. Daarin is slechts beschreven wat geldt als het maken van back-ups is overeengekomen.

Wel staat vast dat ten aanzien van - aanvankelijk - tien servers opdracht is gegeven aan Hallo NL om *cloud back-ups* te maken. Een van die servers is nadien vervangen door de nieuwe server in verband met het door Eci te installeren ERP-systeem. Hallo NL is nog enige tijd back-ups blijven maken van de oude server totdat zij daar in overleg met Blok in 2023 mee is opgehouden. Niet is gesteld of gebleken dat Blok expliciet opdracht heeft gegeven aan Hallo NL om ook van de nieuwe server back-ups te maken. Blok stelt dat dit ook niet van haar verlangd kon worden omdat het in de rede lag om de nieuwe server toe te voegen aan de servers waarvan back-ups werden gemaakt en dat Hallo NL gehouden was dat eigener beweging te doen uit hoofde van de overeenkomst. Hallo NL betwist dat en stelt ervan te zijn uitgegaan dat Eci de back-ups voor haar rekening nam. Zij wijst daartoe op correspondentie van Eci waarin gesproken wordt over de ‘back-up taken’.

Of Hallo NL uit hoofde van de overeenkomst gehouden was om de nieuwe server eigener beweging toe te voegen, dan wel Blok erop te wijzen dat deze daartoe een opdracht diende te verlenen volgt niet zonder meer uit de tekst van de overeenkomst en is een kwestie van uitleg. Daarvoor is nadere bewijsvoering noodzakelijk, waarvoor dit kort geding zich niet leent.

6.5. Blok stelt verder dat Hallo NL ten onrechte heeft voorgewend dat wel back-ups van de nieuwe server werden gemaakt en daarmee eveneens is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. In die stelling kan Blok niet worden gevolgd. Uit de verzonden facturen volgt niet dat voor de nieuwe server is gefactureerd. Daaruit kan worden opgemaakt dat voorafgaand aan de crash en nadat in overleg de back-ups voor de oude server waren gestaakt, nog voor negen servers werd gefactureerd. Evenmin volgt dit uit de periodieke rapportages. Daaruit volgt slechts dat de back-up en *restore* functies zijn gecontroleerd.

6.6. Hallo NL heeft bovendien een beroep gedaan op de exoneraties van artikel 16 van de NL ICT-voorwaarden (hiervoor geciteerd in rov 3.4). Tussen partijen is niet in geschil dat de schadeposten waarvan Blok vergoeding vordert alle vallen onder de uitsluiting als vermeld in artikel 16.3. Dat artikel staat dan ook aan toewijzing van de vordering in de weg.

6.7. Blok stelt dat het beroep op de exoneraties naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Blok stelt primair dat Hallo NL bewust roekeloos heeft gehandeld en subsidiair dat de zogenaamde ‘omstandighedencatalogus’ uit het arrest Saladin / HBU (HR 19 mei 1967, ECLI:NL:HR:1967:AC4745) in haar voordeel uitwerken. Zij stelt daartoe dat Hallo NL gedurende tweeënehalf jaar geen back-ups heeft gemaakt, terwijl op haar de verplichting rustte dat wel te doen en dat dagelijks te controleren. Gelet op de grote gevolgen, die ook voor Hallo NL kenbaar waren, moet dit als bewust roekeloos worden aangemerkt. Ten aanzien van de gezichtspunten wijst Blok opnieuw op de zwaarte van de schuld en het feit dat het om een essentiële verplichting ging. Ook wijst zij op het feit dat Blok vertrouwde op de deskundigheid van Hallo NL, die haar ten onrechte in de waan heeft gelaten dat er wel back-ups werden gemaakt, althans haar nooit heeft gewezen op het

ontbreken daarvan. Ook wijst zij op het feit dat niet is onderhandeld over de algemene voorwaarden en dat Blok bij de totstandkoming van de overeenkomst niet werd bijgestaan door een jurist. Hallo NL is bovendien een grote partij met een vermogende aandeelhouder, terwijl Blok een relatief klein bedrijf is. Tot slot stelt Blok dat Hallo NL is verzekerd terwijl de verzekeraar van Blok geen dekking biedt voor deze schade.

6.8. Het hof stelt voorop dat als uitgangspunt heeft te gelden dat partijen zijn gehouden aan de tussen hen gesloten overeenkomst. Dat betekent dat Hallo NL in beginsel een beroep toekomt op de tussen partijen overeengekomen exonerationen.

Volgens vaste rechtspraak dient een exoneration slechts buiten toepassing te blijven voor zover die toepassing in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Dat zal in het algemeen het geval zijn als de schade is te wijten aan bewuste roekeloosheid van de schuldenaar. Daarbij zijn alle omstandigheden van het geval van belang en in bijzonder hoe laakbaar het verzuim dat tot aansprakelijkheid zou moeten leiden, is geweest en wat de gevolgen van dit verzuim zijn. Het bepaalde in artikel 16.5 van de NL ICT-voorwaarden dat de uitsluitingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier, is in overeenstemming met de vaste jurisprudentie.

6.9. Zoals hiervoor reeds is overwogen, kan in dit kort geding niet worden vastgesteld dat Hallo NL toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. Zelfs als in een bodemprocedure zou komen vast te staan dat Hallo NL, in strijd met haar verplichtingen uit de overeenkomst, heeft verzuimd de nieuwe server op te nemen in het back-up systeem, kan dat verzuim, alsook het feit dat zij dat verzuim lange tijd niet heeft opgemerkt, naar het voorlopig oordeel van het hof niet worden gekwalificeerd als bewust roekeloos handelen van (de bedrijfsleiding van) Hallo NL. Er zijn geen aanwijzingen dat het niet opnemen van de nieuwe server berust op bewust handelen van (de bedrijfsleiding van) Hallo NL. Hallo NL heeft voorts adequaat toegelicht dat bij de controles niet is opgemerkt dat geen back-ups werden gemaakt van de nieuwe server om de eenvoudige reden dat deze server niet in het systeem van Hallo NL voorkwam. Mede in dat licht is niet, althans niet voldoende gemotiveerd gesteld dat de bedrijfsleiding van Hallo NL bewust maatregelen heeft achterwege gelaten ter voorkoming van aanzienlijke schade. Dat Hallo NL Blok bewust in de waan zou hebben gelaten dat er wel back-ups werden gemaakt is, zoals hiervoor reeds overwogen, evenmin gebleken. Van roekeloos handelen is dan ook geen sprake.

6.10. Blok heeft ook overigens geen bijzondere bijkomende omstandigheden gesteld die aanleiding zouden geven tot het voorlopige oordeel dat de exoneration naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (zie arrest Saladin/HBU). Daarbij neemt het hof in aanmerking dat de overeenkomst is gesloten tussen twee professionele partijen. Dat Blok ervoor heeft gekozen zich daarbij niet te laten adviseren door een jurist, kan niet worden beschouwd als een dergelijke bijzondere omstandigheid. De door Blok gestelde ongelijkheid in grootte tussen de contractspartijen, voor zover die al relevant zou zijn, is bovendien door Hallo NL weersproken door erop te wijzen dat deze verhouding ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst juist omgekeerd was. Dat de verzekeraar van Blok geen dekking biedt voor de geleden schade is evenmin een bijzondere omstandigheid die aan het beroep op een exoneration in de weg staat. Voorts is niet in geschil dat de NL ICT-voorwaarden in de branche gebruikelijk zijn. De achtergrond van de daarin opgenomen exonerationen is, zoals Hallo NL heeft toegelicht, dat ICT-diensten met een groot afbreukrisico (zoals het maken van back-ups) zonder die exonerationen niet voor een redelijke prijs zouden kunnen worden aangeboden.

6.11. Het hof acht gelet op het voorgaande niet aannemelijk dat in een bodemprocedure zal worden geoordeeld dat het beroep van Hallo NL op de exoneraties naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

6.12. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering waarop Blok zich beroept onvoldoende aannemelijk is en de gevraagde voorziening moet worden afgewezen. De discussie over de (omvang van) de schade kan bij deze stand van zaken in het midden blijven.

Slotsom en proceskosten

6.13. Het voorgaande betekent dat het principaal appel slaagt en in het incidenteel appel faalt. Het bestreden vonnis zal worden vernietigd voor zover daarin de vorderingen van Blok tot betaling van voorschotbedragen zijn toegewezen en Hallo NL in de proceskosten is veroordeeld.

Het hof ziet geen aanleiding om Blok toe te laten tot bewijslevering, omdat een kort geding zich daarvoor niet leent.

De vorderingen van Blok worden alsnog afgewezen. Tevens zal de vordering van Hallo NL om Blok te veroordelen tot het terugbetalen van de bedragen die uit hoofde van het bestreden vonnis zijn voldaan worden toegewezen als gevorderd, met dien verstande dat geen aanleiding bestaat tot toewijzing van handelsrente.

Blok is in het hoger beroep in het ongelijk gesteld en zal daarom worden veroordeeld in de proceskosten in beide instanties. Het hof stelt de proceskosten als volgt vast:

Eerste aanleg:

- griffierecht	€ 6.617
- salaris advocaat	€ 1.107

Totaal € 7.724

Hoger beroep:

- explootkosten	€ 112,37
- griffierecht	€ 6.803
- salaris advocaat (princ).	€ 10.572
- salaris advocaat (inc.)	€ 5.286

Totaal € 22.773,37

7. Beslissing

Het hof:

7.1. vernietigt het bestreden vonnis voor zover het betreft de veroordelingen in het dictum onder 5.1, 5.2, 5.5 en 5.6, bekrachtigt het bestreden vonnis voor het overige en doet in zoverre opnieuw recht:

7.2. wijst af de vorderingen van Blok tot betaling van voorschotbetalingen;

7.3. veroordeelt Blok een bedrag van € 509.606,60 terug te betalen dat Hallo NL ter uitvoering van het bestreden vonnis heeft voldaan, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf van de dag van betaling tot de dag van terugbetaling;

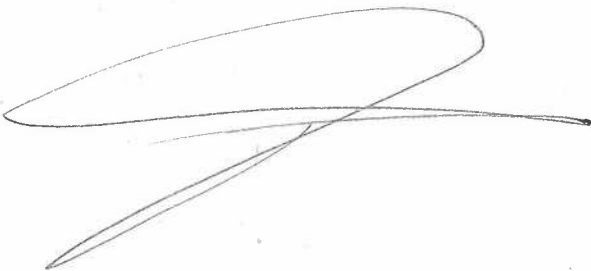
7.4. veroordeelt Blok in de proceskosten in beide instanties. De kosten voor de eerste aanleg worden tot nu vastgesteld op € 7.724. De kosten voor het hoger beroep, in principaal en incidenteel appel worden tot nu vastgesteld op € 22.773,37 te vermeerderen met de wettelijke rente, als niet binnen veertien dagen na dit arrest aan de proceskostenveroordeling is voldaan;

7.5. veroordeelt Blok tot betaling van € 178,- voor nasalaris, te vermeerderen met € 92,- voor nasalaris en de kosten van het betekeningsexploot als betekening van dit arrest plaatsvindt, te vermeerderen met de wettelijke rente, als niet binnen veertien dagen na het verschuldigd worden van de nakosten aan deze veroordeling is voldaan;

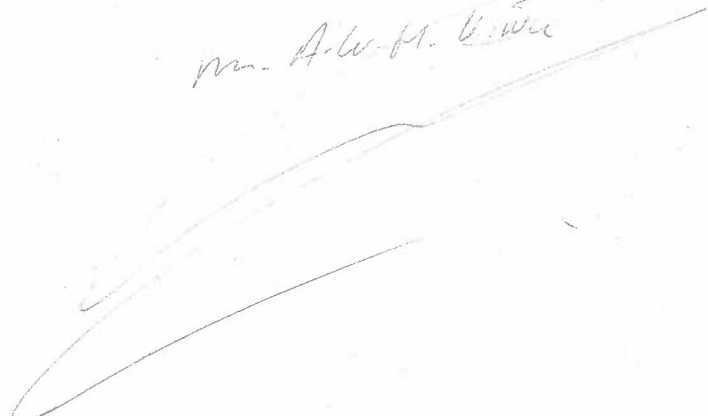
7.6. verklaart deze veroordelingen uitvoerbaar bij voorraad;

7.7. wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit arrest is gewezen door mr. J.F. Aalders, mr. J.W. Hoekzema en mr. T. Riyazi en door de rolraadsheer in het openbaar uitgesproken op 3 februari 2026.



mr. A.W.M. K. van



AFGEGEVEN VOOR GROSSE
AAN: mr. V. van Druenen
DE GRIFFIER

