



### Oud zeer

Verschenen in de [Automatisering Gids](#) van 30 maart 2007

Waar partijen onderling zaken doen liggen conflicten op de loer. Wat te doen als de een niet doet wat volgens de ander is afgesproken? Naar de rechter stappen is een mogelijkheid, maar in de praktijk leidt dit vaak tot slepende processen met hoge kosten en een onzekere uitkomst. Mediation kan uitkomst bieden. Ben Slijk van de Stichting Geschillenoplossing voor Organisatie en Automatisering schetst een case.

Voor de Utrechtse rechtbank en later het Amsterdamse Hof is jaren terug een tijd- en kostenverslindende rechtszaak gevoerd over de levering van een paar honderd computer-toetsenborden in 1991. Het probleem was, dat die toetsenborden een mankement vertoonden. Bij gebruik van de pijltjestoetsen genereerden ze af en toe een cijfer in plaats van een beweging op het scherm. Bijvoorbeeld het cijfer 2 in plaats van een cursor die een regel omlaag gaat. De fabrikant heeft de toetsenborden weliswaar kostenloos omgeruild, maar de afnemer - een bedrijf dat pc's assembleert en verkoopt - wilde ook een bedrag van 7500 gulden aan onkosten vergoed hebben. Dat weigerde de fabrikant, want die wilde beslist niet toegeven, dat hij een slecht product geleverd had. Hij had de toetsenborden weliswaar omgeruild, maar de problemen lagen volgens de fabrikant aan de pc's. De afnemer vindt het een principiële zaak, want ook hij wil niet erkennen dat zijn product de oorzaak was. Een compromis om Windows dan maar de schuld te geven, werkte niet, want de betreffende pc's uit die tijd werkten nog niet met dit besturingssysteem. Toen domineerde MsDos nog.

Het werd, om kort te gaan, een conflict vol emoties, over een bedrag dat eigenlijk niets voorstelde. Na de rechtbank in Utrecht kwam men bij het hof in Amsterdam terecht. Dit wijst op 25 mei 2001 een eindarrest in de zaak, waarin partijen medio 1992 constateerden dat zij een verschil van mening hadden over 7500 gulden. De kosten van partijen zijn niet goed in te schatten. Maar de deskundige heeft voor twee rapporten en een mondelinge toelichting ruim 25.000 gulden in rekening gebracht. De advocaten en de partijdeskundigen zullen ongetwijfeld een veelvoud daarvan gekost hebben. Om nog maar te zwijgen over de kosten van Harer Majesteits Overheid, die daar een aantal rechters op gezet heeft. Wanneer men destijds voor mediation gekozen zou hebben, was het probleem waarschijnlijk op een achternamiddag opgelost. Daarvan is in elk geval de afnemer, die gelijk kreeg van het hof, wel overtuigd. Want per saldo heeft zijn gelijk hem hoge kosten en veel ergernis opgeleverd. Maar ja, wie had er in 1992 van mediation gehoord?

Ben Slijk