



Ongefundeerd optimisme

Verschenen in de Automatisering Gids van 22 juni 2007

Veel geschillen in de ICT-branche zijn een gevolg van ongefundeerd optimisme. Daaraan leed ook een groothandel in levensmiddelen, zeg maar een hele grote groenteboer. Die was onder de indruk geraakt van de mogelijkheden van een standaardpakket, dat heel geschikt leek voor zijn handel. De koop was dan ook snel gesloten, maar de geplande levertijd van zes maanden werd bij lange na niet gehaald. Integendeel zelfs, het werd een traject van vallen en opstaan. Maar beide partijen bleven vertrouwen op een goede afloop. Het pakket werd daarom al deels in gebruik genomen, terwijl er nog gewerkt werd aan aanpassingen en fouterstel.

Na twee jaar bleek een cruciaal onderdeel van het pakket, de kostprijsberekening, onbruikbaar. Er moest maatwerk ontwikkeld worden. Dat ging tijd en geld kosten. De groenteboer verloor daarop het vertrouwen in de goede afloop. Hij spande een arbitrageprocedure aan bij SGOA, in het volste vertrouwen dat hij gelijk zou krijgen van arbiters die verstand van zaken hebben en rechtspreken "als goede mannen naar billijkheid". Wat zou er billijker zijn, dan de overeenkomst te ontbinden en de betaalde bedragen terug te laten betalen? Dat er sprake was van vertraging en kostenoverschrijding, gaf de leverancier volmondig toe. Maar die betoogde, dat hij het project best kon afmaken, als hij nog wat extra tijd had gekregen en als de klant niet zulke onzinnige eisen stelde aan de kostprijsmodule. Kortom de verantwoordelijkheid voor het beëindigen van het project lag helemaal bij de groenteboer, vond de leverancier.

Een duidelijk geschil en een schoolvoorbeeld van het ongefundeerde optimisme waardoor veel automatiseringsprojecten op de klippen lopen. De gezamenlijke inspanning om de invoering van een nieuw softwarepakket te realiseren, was duidelijk onderschat. Gaande het traject was de opdrachtgever steevast te laat geweest met het goedkeuren van specificaties en met testen en de leverancier kwam programmeurs tekort voor aanpassingen en fouterstel. De leverancier had bovendien de mogelijkheden van zijn standaardpakket overgeschat. Uit de verslagen van de stuurgroepvergaderingen bleek dat er weliswaar gesputterd werd tegen vertragingen, maar dat iedereen daarmee toch steeds akkoord ging, zij het dat de spanning steeds verder opliep.

Toen de groenteboer abrupt de stekker uit het project trok, handelde hij te schielijk. Verlies van vertrouwen is namelijk volgens de Hoge Raad geen basis voor het ontbinden van een overeenkomst. Dat kan pas wanneer de wederpartij in verzuim is geraakt. Dat wil zeggen dat hij – kort gezegd – niet voldaan heeft aan een voldoende gespecificeerde redelijke eis tot het herstellen van de tekortkomingen of wanneer volstrekt duidelijk is, dat de afronding van de opdracht onmogelijk is. De cruciale brief, de ingebrekestelling, was niet verstuurd en er lag een aanbod om het kostprijsstelsel aan te passen.

De groentehandelaar vond een ingebrekestelling een onzinnige eis, gelet op de lijdensweg die het project geworden was. Dat er sprake was van een lijdensweg, vonden arbiters ook, maar daaraan was de opdrachtgever zelf ook debet. Zij lichtten in hun vonnis toe, dat zij in dit geval de uitspraak van de Hoge Raad zeker niet zouden kunnen negeren. Zij wezen de eis tot ontbinding dan ook af.

Het beëindigen van een automatiseringsproject, moet dus zorgvuldig gebeuren, ook als de emoties, begrijpelijkerwijze, hoog oplopen. Dat deed de groenteboer niet en zo bleek ook zijn optimisme over de goede afloop van de arbitrage ongefundeerd te zijn.

Ben Slijk