



Procederen om een koe

Verschenen in de *Automatisering Gids* van 7 december 2007

'Wie procedeert om een koe legt er een op toe', is een oude wijsheid. Menig overwinnaar van een procedure houdt namelijk een kater over aan de uitspraak waarin de rechter de vergoeding voor de gemaakte proceskosten vaststelt. Dat gebeurt op basis van het zogenaamde liquidatietarief, een stelsel dat punten toekent aan een proceshandeling, ongeacht de werkelijke kosten die er gemaakt zijn. Als je uiteindelijk geheel in het gelijk gesteld wordt en daarbij zo'n 10% van de gemaakte kosten vergoed krijgt, mag je eigenlijk niet klagen. Ook arbiters plegen in beginsel het liquidatietarief te hanteren, maar zij hebben meer ruimte dan de rechter om daarvan af te wijken als zij dat nodig achten.

In een procedure die gevoerd werd bij de Stichting Geschillenoplossing voor Organisatie en Automatisering (SGOA) hebben arbiters een keer maximaal gebruik gemaakt van hun vrijheid en hebben zij de volledige kosten laten vergoeden. In deze, in veel opzichten bijzondere, zaak ging het om een overzichtelijk geschil. Er werd na een uitvoerige proefneming door de afnemer een standaardpakket aangeschaft, waaraan misschien nog wel het een en ander zou moeten worden aangepast om het optimaal te kunnen gebruiken. Omdat nog niet precies geïnventariseerd was, welke aanvullingen de (grote) gebruikersorganisatie wenselijk zou achten, werd er afgesproken de aanpassingen op basis van nacalculatie te verrekenen met gebruikmaking van de NESMA functiepuntenanalyse. Een, ook voor niet ict-deskundigen, transparante, methode om de programmeerinspanning te berekenen, waarbij de klant vooraf kan overzien wat een bepaalde wijziging gaat kosten, als je tenminste de moeite neemt om bij te houden welke wensen je allemaal bij je softwareleverancier neerlegt.

De aangeschafte software werkte perfect en de voorgestelde wijzigingen en aanvullingen verbeterden het gebruiksgemak nog verder. Over de kwaliteit van de software was de afnemer dan ook dik tevreden. Tot de afrekening voor het meerwerk werd gepresenteerd. Die beliep 2,7 miljoen euro. Dat was schrikken voor de opdrachtgever, die had het niet allemaal precies bijgehouden. Hij rekende – vertelde hij achteraf – op hooguit anderhalve ton en zette zijn hakken in het zand. In de arbitrale procedure die volgde stelde hij zich op het standpunt, dat er geen enkele opdracht was gegeven voor meerwerk. Alles wat er verbeterd was, was het initiatief geweest van de softwareleverancier zelf. Het werd een slepende procedure, ook al omdat de opdrachtgever er alles aan deed om de procedure te vertragen en de softwareleverancier op elke vierkante millimeter zijn gelijk wilde halen. Ook toen in tussenvonnissen duidelijk werd, dat de geëiste 2,7 miljoen niet in zijn geheel zou worden toegewezen en de bewijzen zich opstapelden, dat er wel degelijk meerwerk was opgedragen, bleven partijen onwrikbaar op hun standpunt staan. De leverancier had veel werk verzet en wilde betaling, als was het maar gedeeltelijk, maar de afnemer bleef er bij geen cent verschuldigd te zijn. Pas in de laatste pleidooien, kon hij vanwege de overtuigend bewijzen, niet anders dan erkennen "dat er misschien toch wel wat meerwerk was opgedragen."

Die proceshouding kwam de afnemer duur te staan. Arbiters oordeelden "mede gezien de opstelling van opdrachtgever die iedere opdracht tot verstrekken van meerwerk heeft ontkend, naar achteraf gebleken is, onterecht", dat opdrachtgever de kosten van bijstand die door de softwareleverancier waren gemaakt volledig diende te vergoeden. Die kosten waren zeer aanzienlijk en de volledige vergoeding daarvan was een onverwachte meevaller. Toch leidden het vonnis niet tot een feestje bij de softwarebouwer, want van de gevorderde 2,7 miljoen werd uiteindelijk slechts een miljoen toegewezen. Bij de opdrachtgever was de kater echter nog veel groter en die moest bovendien op zoek naar een andere directeur.

Ben Slijk