



In de krant

Verschenen in de *Automatisering Gids* van 22 februari 2008

Het Grote Gerenommeerde Softwarehuis (HGGS) leverde een softwarepakket voor urenverantwoording aan een accountantskantoor. Dat zou de administratie vereenvoudigen, de declaraties transparanter maken en zicht geven op het onderhanden werk. In de praktijk liep het anders. Uren en onkosten van de ene klant verschenen op de factuur voor de andere en de functionaliteit voor het onderhandenwerk was nog niet klaar. Die zat ook niet in de drie versies die er daarna geleverd werden. Belangrijke klanten van de accountant waren inmiddels boos weggelopen. Die wilden niet geloven dat de software van HGGS de oorzaak was van de fouten in de declaraties en meenden dat de accountant zelf slordig was geweest of erger. En met een slordige accountant wil niemand zaken doen. In korte tijd daalde de omzet met 30%.

Om die schade vergoed te krijgen en om zijn andere klanten te laten zien dat het echt aan de software lag, eiste de accountant van HGGS een verklaring, dat er fouten in de software gezeten hadden en verlangde hij compensatie voor zijn schade. HGGS wilde wel iets vergoeden, maar toegeven dat de foute declaraties een geval waren van falende software was een brug te ver. Daarop spande de accountant een gerechtelijke procedure aan en werd de strijd tussen partijen in het openbaar voortgezet. De openbaarheid van de rechtspraak is nu eenmaal een van de fundamenten van de rechtsstaat. Bij zittingen in een procedure als deze mag een ieder plaatsnemen op de publieke tribune en vonnissen worden in het openbaar uitgesproken. Die zijn sinds enkele jaren in veel gevallen zelfs via het internet opvraagbaar via www.rechtspraak.nl.

Het vonnis in deze zaak werd gepubliceerd in een juridisch vakblad. In dat vonnis toetste de rechter de software aan het zogenaamde conformiteitsbeginsel. Dat wil zeggen dat een product de eigenschappen moet hebben die je daarvan redelijkerwijs mag verwachten. Een maatstaf daarvoor zijn de in de branche gangbare gebruiken en maatstaven. Om aan te tonen dat hun software voldeed aan wat in de branche gangbaar was, betoogde HGGS: "Het is gebruikelijk, dat de beloofde functionaliteit niet volledig wordt gerealiseerd en dat planningen omtrent het verschijnen van nieuwe versies worden overschreden, soms ruimschoots, waarbij delen van de in die versie beloofde functionaliteit niet worden meegeleverd en pas in volgende versies worden opgenomen." De conclusie van HGGS was dat zij dus marktconform handelde. Het was natuurlijk niet de bedoeling van HGGS dat die uitspraak 'in de krant zou komen', maar als gezegd, gerechtelijke procedures zijn openbaar. De (potentiële) klanten van HGGS hebben deze uitspraak dus kunnen lezen.

De rechter was ook overigens in zijn vonnis niet karig met details. De batches die ruim een jaar na de overeenkomst geleverd werden waren nog steeds niet bruikbaar. Naast diverse ontwerp- en programmeerfouten waren er haperingen in de functionaliteit. Een latere versie leidde wel tot een werkend systeem, maar bevatte nog steeds functionele tekortkomingen en programmeerfouten. Met name het ontbreken van een onderhandenwerkoverzicht, alsmede het niet kunnen journaliseren daarvan, waren toen nog optredende ernstige tekortkomingen, volgens de rechter. Zo kwam HGGS ongewild negatief in de publiciteit en kreeg de accountant alsnog een financiële compensatie van HGGS. Nadat HGGS van de schik bekomen was, nam zij in haar algemene voorwaarden een SGOA arbitrageclausule op, om geschillen in het vervolg binnenskamers uit te kunnen vechten, want een arbitraal vonnis komt hooguit anoniem in de vakpers.

Ben Slijk