

Levensgevaarlijk

Verschenen in de *Automatisering Gids* van 11 juli 2008

Een Nederlands bedrijf ontwikkelde software voor diagnostische apparatuur van een Duitse fabrikant. De dokters waren destijds enthousiast. Door de software te combineren met de apparatuur van de fabrikant, zou er een uniek product beschikbaar komen. Men sprak van een sprong voorwaarts in de diagnostiek. De fabrikant sloot dan ook graag een exclusieve distributieovereenkomst met de softwarebouwer en ging de markt op met het combinatieproduct. Het werd vlot verkocht en de softwarebouwer hoorde niet anders dan positieve berichten uit de markt en de kassa rinkelde gestaag, want bij elke verkoop kreeg hij zijn deel van de opbrengst van de verkoop en een jaarlijks bedrag voort het onderhoud. Tot er, na drie jaar samenwerken, een brief in de bus viel, waarmee de fabrikant de overeenkomst en de inkomstenstroom plotsklaps beëindigde.

Volgens de fabrikant was gebleken, dat de software ondeugdelijk en zelfs levensgevaarlijk was. De fabrikant moest daarom, zo stelde hij, de software op alle locaties vervangen, door software die elders in zijn concern ontwikkeld was. Hij wist zich geruggensteund door een onderzoeksrapport van een gerenommeerd onderzoeksinstituut. Daarin concludeerde de onderzoeker: "De fouten in de software kunnen gevaar opleveren voor de patiënt".

In de daaropvolgende procedure werden getuigen gehoord. Geen dokters of ziekenhuisdirecteuren, maar managers van de fabrikant die hun klanten en hun personeel hadden horen klagen en een vertegenwoordiger. Die moest desgevraagd toegeven dat er zich slechts in drie ziekenhuizen incidenteel problemen hadden voorgedaan. Een systeembeheerder van een ziekenhuis en twee laboranten van een ander ziekenhuis getuigden dat er af en toe informatie zoek was, maar die werd wel steeds teruggevonden. Andere getuigen spraken over een prachtig systeem.

Bepaald geen eenduidig verhaal dus. Ook het rapport van de onderzoeker rammelde aan alle kanten, maar de rechter meende kennelijk, dat het logo van het eerbiedwaardige instituut op de kaft van het rapport voldoende tegenwicht bood voor het ontbreken van een goede onderbouwing van de vernietigende conclusies. De rechter hield zich doof voor het argument dat er jaren door zo'n 25 ziekenhuizen was gewerkt met de software en dat er vele tienduizenden onderzoeken mee gedaan waren. Hij benoemde geen eigen deskundigen maar vonniste direct en stelde de fabrikant in het gelijk.

In hoger beroep werd er zorgvuldiger naar het dossier gekeken. Het gerechtshof constateerde allereerst, dat er geen enkele brief met klachten van een medisch specialist of een ziekenhuis in het dossier zat. Het hof nam vervolgens het rapport van het deftige onderzoeksbureau punt voor punt door en vergeleek het met de analyse van de deskundige van de softwarebouwer. Er bleef, behalve de kaft met het indrukwekkende logo, niets over van het rapport waarop de rechter in eerste aanleg zo zwaar geleund had. De onderzoeker moest toegeven, dat zijn onderzoek zich beperkt had tot wat hij zelf, uiteindelijk 'enkele proefjes' noemde. Toen een medewerker van de fabrikant zich op de zitting liet ontvallen, dat de software tot voor kort, nog steeds gebruikt werd, bleek dat er al 7 jaar geprocedeerd werd op basis van leugens en bedrog. Ter zitting erkende de (nieuwe) directeur schoorvoetend, dat de geplande vervanging van de software gestuit was op onwil van de klanten. Die wilden geen andere software! Pas bij het in gebruik nemen van nieuwe, vervangende apparatuur namen zijn met tegenzin afscheid van de Nederlandse software. Het hof concludeerde, "Niet aannemelijk is dat klanten zo lang met het programma zouden hebben doorgewerkt indien die software werkelijk zo slecht en zo gevaarlijk zou zijn als de fabrikant heeft gesteld." Eind goed, al goed? Nee, want het softwarehuis heeft zijn deuren moeten sluiten. Wanneer de gezaghebbende onderzoeker deugdelijk onderzoek had gedaan en niet kritiekloos was afgegaan op het verhaal van zijn opdrachtgever, zou het softwarehuis nog wel te redden zijn geweest. Maar andere apparatuurfabrikanten haakten af toen de conclusies van zijn rapport bekend werden. En de rechter in eerste aanleg? Die zal zich afvragen waar het met de wereld naartoe moet, als je niet meer blindelings kunt vertrouwen op de rapporten van dit vanouds bekende instituut.

Ben Slijk