

Mag het een onsje meer zijn?

Verschenen in de *Automatisering Gids* van 18 september 2009

De groenteboer, de kruidenier en de slager plachten vroeger bij het afwegen van de bestelde producten in veel gevallen aan de klanten vragen of het "een onsje meer" mocht zijn. Een te betalen onsje uiteraard. Het consequent meer leveren dan de klant bestelde was voor de neringdoende een legitiem middel om de omzet met enige procenten op te krikken. Pas wanneer hij "zijn duim meewoog", zo de weegschaal manipuleerde en dus niet daadwerkelijk meer leverde dan besteld was, ging hij over de schreef en maakt hij zich schuldig aan bedrog. En wee de kruidenier die bekend kwam te staan als een tik-op-de-schaal. Die kon zijn winkel wel sluiten, wanneer er in de buurt een concurrent was die zich niet liet betrappen op het manipuleren van de weegschaal.

Uit een recent vonnis van de rechtbank Rotterdam dat gepubliceerd werd op www.rechtspraak.nl (het is te vinden onder nummer LJN BJ5602), bleek het "onsje meer" in geval van een in juni 2003 geplaatste bestelling van software voor € 200.183,- uiteindelijk in november 2006 te leiden tot een totaalbedrag op de kassa van € 916.752,83 terwijl de klant meent dat hij (nog steeds) niet gekregen heeft wat hij besteld heeft. Om de vergelijking met de kruidenier door te trekken, was bij het afsnijden van het bestelde pond jong belegen kaas dus niet de vraag aan de orde of het een onsje meer mocht zijn, maar of het ruim twee kilo meer mocht zijn! De "winkelier" wijt de hoge rekening aan aanvullende eisen en wensen van de klant. Die heeft, als het ware, zijn boodschappenkarretje steeds verder gevuld en moest volgens de leverancier gewoon betalen voor het meerwerk. In de algemene voorwaarden stond immers met zoveel woorden, dat in alle gevallen de werkelijk bestede uren en materialen aan klant in rekening gebracht zouden worden op basis van nacalculatie. Dit, mits hij zijn klant steeds om toestemming vraagt voor er meerwerk uitgevoerd wordt. Hij moest dus steeds vragen of het een onsje meer mocht zijn, behalve, zo zeggen de algemene voorwaarden indien het voor de leverancier "redelijkerwijs niet mogelijk / gewenst is om hiernaar te vragen."

Bij "redelijkerwijs niet mogelijk" kan iedereen zich wel iets voorstellen, maar "redelijkerwijs niet gewenst" roept natuurlijk vragen op. Helaas hebben die zinsnede en de andere kwetsieve voorwaarden bij de opdrachtgever geen vragen opgeroepen voor de overeenkomst in juni 2003 feestelijk werd ondertekend. Op 21 november 2006 was het feestje over, toen de kassa ruim negen ton aangaf. De klant eiste het reeds betaalde bedrag van € 631.370,34 terug. Daarbij gaf de klant (uiteraard) aan dat hij niets meer besteld had dan datgene waarover ze het in juni 2003 eens waren. De leverancier meent dat zijn openstaande facturen betaald moeten worden, € 285.382,49 verhoogd met de incassokosten.

Omdat de rechter niet kan overzien in hoeverre er geleverd is en wat er is afgesproken - en zich evenmin een beeld kan vormen van de kwaliteit van het geleverde - besliste de rechter in juli 2009 dat er een deskundige benoemd moet worden die hem daarover gaat voorlichten. Een van de vragen is of het geleverde standaardpakket, al dan niet met beperkte aanpassing, geschikt was voor de klant, mede gelet op het aantal transacties (100.000 per week). Ook wil de rechter weten in hoeverre er problemen ontstaan zijn doordat de standaard functionaliteit, bezien in verhouding tot de (beperkte) hoeveelheid voorzien maatwerk, niet aansluit bij de verwachtingen van de klant. En "Waren deze verwachtingen van de klant realistisch en zo neen, in welk opzicht en waarom niet?" en "Had dit voor betrokkenen duidelijk moeten zijn en heeft de leverancier zijn klant hiervoor gewaarschuwd?" Klassieke vragen bij mislukte automatiseringsprojecten. Twintig jaar geleden al, maar ook in 2009 zijn deze vragen nog steeds aan de orde.

De les die daaruit geleerd moet worden is dan ook, dat leveranciers niet moeten vragen of het een onsje meer mag zijn, maar de eisen van de klant beter moeten inschatten en in voorkomende gevallen direct al moeten melden dat het over kilo's gaat en niet over onsjes.

En klanten moeten, bij de eerste vraag of het een onsje meer mag zijn, een pas op de plaats maken en opnieuw overwegen of de gemaakte keuze wel de juiste is.

Liever in een pril begin de stekker eruit trekken, dan jaren later in de rechtszaal verzeilen is mijn advies zowel aan leveranciers als aan afnemers van ICT.