

Russische roulette

Wanneer zich geschillen aandienen wordt tegenwoordig, ook in de ICT-branche, vaak geprobeerd er onderling uit te komen, eventueel met behulp van mediation. Daarbij staat het continueren van de relatie en het beperken van schade over en weer centraal. Wanneer echter de veelgebruikte algemene voorwaarden van ICT-Office deel uitmaken van de overeenkomst is de kans op slagen van de mediation, in de zin dat beide partijen een voor hen bevredigende oplossing bereiken, betrekkelijk gering. Deze voorwaarden geven de ICT-leverancier namelijk zoveel rechten, dat er sprake moet zijn van heel veel goede wil aan die zijde om tot een oplossing te komen. Waarom zou je immers, als leverancier, je ijzersterke rechtspositie prijsgeven, terwijl de klant de facto rechteloos is? De klant moet ook bij ernstige misdrijvingen van de ICT-leverancier eerst betalen en mag eigenlijk over fundamentele tekortkomingen, zoals overschrijding levertijd en haperende functionaliteit, niet klagen.

Een prangende vraag, die ik mij al jaren stel, is waarom bedrijven hun hele bedrijfsvoering toevertrouwen aan een automatiseerder die in zijn algemene voorwaarden letterlijk vermeldt, dat opgegeven levertijden de leverancier niet binden en steeds slechts een indicatief karakter hebben. De afgegeven "garantie" zou zelfs voor een vierdehands auto als volstrekt onvoldoende worden gekwalificeerd, maar bedrijven die hun bedrijfsprocessen willen laten ondersteunen door ICT accepteren tamelijk massaal de clausules van de artikelen 9.1 en 9.2 van de ICT-Officevoorwaarden. Daarin wordt met zoveel woorden bepaald, dat de leverancier er niet voor instaat dat de aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door cliënt en dat de leverancier evenmin garandeert dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd. Ofwel – terug naar de vierdehands auto – of je ermee kunt rijden garandeert de verkoper niet en als er iets kapot gaat, doet hij zijn best om het vehikel te repareren, maar of die reparatie dan ook het probleem verhelpt, wordt niet gegarandeerd. De verkoper doet alleen zijn best. Kortom, als je er de straat mee uit kunt rijden, heb je geluk gehad en moet je verder niet klagen.

Wanneer een transportbedrijf op die condities zijn vrachtwagens koopt, zullen de aandeelhouders de directie op staande voet ontslaan en aansprakelijk houden voor de teloorgang van het bedrijf en daarmee van hun investering daarin. Maar wanneer er een ERP-systeem wordt aangeschaft om primaire bedrijfsprocessen te ondersteunen, worden deze volstrekt ontoereikende garantiëvoorwaarden in (te) veel gevallen zonder meer geaccepteerd en wordt er niemand ontslagen. Integendeel! Niet ongebruikelijk is, dat het glas geheven wordt om het tot stand komen van de overeenkomst te vieren. Dat er alleen voor de verkoper iets te vieren valt, blijkt meestal pas na een teleurstellend implementatietraject en soms ook pas na een jarenlang slepende gerechtelijke procedure, want een flink aantal (grotere) ICT-Officeleden heeft uit de algemene voorwaarden van hun beroepsorganisatie de (enige) voor klanten positieve voorwaarde van de ICT-Officevoorwaarden geschrapt. Daarin wordt bepaald, dat partijen geschillen via mediation – en als dat niet lukt door middel van arbitrage – dienden te (laten) oplossen dan wel beslechten. Het schrappen van die bepaling noopt, in geval van een geschil, tot een tijd en geldverslindende gang naar de rechter, voordat vast komt te staan dat de klant in veel gevallen toch aan het kortste eind trekt. Immers, de garantie is niet meer dan een loze toezegging en levertijden zijn slechts een slappe poging om de doorlooptijd in te schatten.

De afnemer die zo'n contract ondertekent speelt in feite Russische roulette met vijf of zes patronen in de cilinder. Immers levertijden zijn niet bindend en of het systeem doet wat het moet doen, is gelet op de voorwaarden, niet van belang. De meest voorkomende problemen zijn daarmee dus tot juridisch niet meer relevant verklaard en vrijwel alle andere mogelijke problemen worden ook afgedekt door voorwaarden die klachten daarover ontkrachten.

Naschrift

Toen ik aan deze laatste column begon had ik er nog geen idee van dat dit ook letterlijk mijn laatste column zou zijn en dat ik bij de verschijning daarvan mijn praktijk inmiddels om gezondheidsredenen gestaakt zou hebben. Ik kijk met enige weemoed terug op zo'n drie jaar columns schrijven, dat 36 stukjes opleverde. Deze laatste column vind ik eigenlijk wel een mooie apotheose en ik hoop dat de AG een columnist vindt die de ICT-industrie kritisch volgt, want in de afgelopen drie jaar is de dominantie van die sector, naar mijn mening, alleen maar toegenomen. Daardoor is de onevenwichtigheid inmiddels, naar mijn mening – en columnisten mogen een mening hebben! - onaanvaardbaar groot geworden.

Het ga u, lezers, allen goed! Voor wie mijn wederwaardigheden in het medische circuit wil volgen, houd ik op mijn [website](#) een pagina bij met actuele ontwikkelingen.