

Als professionele IT-dienstverlener dient Smart Connection een CRM-systeem op te leveren dat voldoet aan de verwachtingen die een gemiddelde klant da...

Rb. Amsterdam 18-12-2019, ECLI:NL:RBAMS:2019:9635, m.nt. m.nt. mr. W.F.R. Rinzema

Instantie

Rechtbank Amsterdam

Datum

18 december 2019

Magistraten

Mr. C.H. Rombouts

Zaaknummer

C/13/656884 / HA ZA 18-1145

Noot

m.nt. mr. W.F.R. Rinzema

Annotatorprofiel

[W.F.R. Rinzema](#)

JCDI

JCDI:ADS199562:1

Vakgebied(en)

Civiel recht algemeen (V)

Brondocumenten

ECLI:NL:RBAMS:2019:9635, Uitspraak, Rechtbank Amsterdam, 18-12-2019

Wetingang

(Art. 6:265, 6:271 en 6:272 BW)

Essentie

Als professionele IT-dienstverlener dient Smart Connection een CRM-systeem op te leveren dat voldoet aan de verwachtingen die een gemiddelde klant daaraan mag ontleen. Zelfs als dit dus niet met zoveel woorden in de overeenkomst is opgenomen (die hier overigens slechts een presentatie betreft, waaruit dus sowieso de daadwerkelijke afspraken slecht af te leiden zijn), mag een klant immers van een deskundige ICT-dienstverlener die daarvoor marktconforme prijzen in rekening brengt, verwachten dat deze een systeem levert waarmee door de gemiddelde werknemer kan worden gewerkt. En ook als een ISO-norm niet met zoveel woorden is overeengekomen, mag de klant verwachten dat zijn professionele dienstverlener werkt met inachtneming van de normen die binnen de branche gebruikelijk zijn.

Partij(en)

Vonnis in de zaak van:

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

SMART CONNECTIONS FACTORY B.V.,

gevestigd te Utrecht,

eiseres in conventie,

verweerster in reconventie,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

ALLSAFE MANAGEMENT B.V.,

gevestigd te Amsterdam,

gedaagde in conventie,

eiseres in reconventie,

Partijen zullen hierna Smart Connections en Allsafe genoemd worden.

Uitspraak

[...]

2. De feiten

2.1.

Smart Connections is een onderneming met als activiteiten (onder meer) dienstverlening en advies op het gebied van informatietechnologie en daarnaast het ontwikkelen en produceren van software. Smart Connections is ontstaan uit de fusie van de twee bedrijven CRM Factory B.V. (hierna: CRM Factory) en [betrokken BV 1] (hierna: [betrokken BV 1]).

2.2.

Allsafe voert een onderneming op het gebied van het aanbieden van opslagruimte en aanverwante producten (bijvoorbeeld op het vlak van transport en postbezorging) voor zakelijke gebruikers en particulieren.

2.3.

Een Customer Relations Management (CRM) softwaresysteem (hierna: CRM-systeem) is een softwarepakket dat – kort gezegd – voorziet in de contacten tussen bedrijven en hun klanten. Het voorziet in de communicatie met de klant, maar daarnaast ook in de analyse van klantgegevens en het aan de hand daarvan komen tot effectieve marketingactiviteiten (bijvoorbeeld cross selling en upselling).

[...]

2.6.

In de periode tussen oktober en december 2015 is tussen partijen kennelijk overeenstemming ontstaan over inschakeling door Allsafe van Smart Connections voor het ontwikkelen van een CRM-systeem. Partijen hebben geen overeenkomst ondertekend die deze afspraken weergeeft. Wel zijn overgelegd een notitie, door Allsafe aangeduid als “de Projectafspraken” van oktober 2015 waarin kennelijk een voorzet is gedaan door Smart Connections en met reactie daarop van Allsafe. Daarnaast is overgelegd een (PowerPoint) presentatie van Smart Connections over het te ontwikkelen systeem met daarin onder meer het onderwerp “Allsafe CRM Projectscope”. Dit onderdeel beschrijft een fase 1 (Datamanagement, Applicatie en Sales) en een fase 2 (Marketing, Customer Service en Dashboard). Ook is in deze presentatie een prijsopgave opgenomen voor de diverse onderdelen van het project en is een planning gemaakt. De planning geeft nog een fase 3 weer die omschreven wordt als “Additionele wensen wijzigingen en ontwikkelingen”. Bij de presentatie zijn bijlagen gevoegd. Eén van die bijlagen betreft een afbeelding met als onderwerp “Indicatie ten behoeve van de gewenste look & Feel”. Beide partijen duiden deze presentatie aan als “de Overeenkomst” en gaan ervan uit dat die op 21 december 2015 tot stand is gekomen. Ook is door Allsafe overgelegd een productie die zij aanduidt als “Plan van Aanpak” met als datum 12 februari 2016. Dit is dezelfde presentatie als de eerdere met een aanpassing van data naar aanleiding van de wens van Allsafe om in een eerder stadium dan voorzien het systeem geschikt te maken voor mailings aan klanten. Tot slot heeft Smart Connections haar algemene voorwaarden overgelegd waarvan zij stelt dat deze van toepassing zijn verklaard op de overeenkomst tussen partijen.

2.7.

Begin 2016 is Smart Connections volgens de planning gestart met het ontwikkelen van een CRM-systeem voor Allsafe. Over de periode 2016-2018 zijn partijen vervolgens in een discussie geraakt over de vraag of dit systeem door Smart Connections werd opgeleverd conform wat Allsafe daarvan mocht verwachten. Van deze discussie hebben partijen een groot aantal e-mails overgelegd waaruit blijkt dat Allsafe over de werking van diverse onderdelen klachten uit en van de reactie daarop van Smart Connections. In 2018 hebben partijen geprobeerd door een mediationtraject overeenstemming te bereiken over de klachten die Allsafe nog had, maar dit heeft niet tot een succesvolle oplossing van het geschil geleid.

[...]

2.9.

Bij brief van 17 juli 2018 aan Smart Connections heeft de advocaat van Allsafe de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbonden.

2.10.

Allsafe heeft in de procedure een rapport overgelegd van SQMI, Software Quality Measurement & Improvement B.V. (hierna: het rapport van SQMI). In dat rapport zijn de bevindingen neergelegd van onderzoekers naar de kwaliteit van het door Smart Connections voor Allsafe gebouwde CRM-systeem. In het rapport is het systeem getest aan de hand van de

(volgens het rapport) internationale standaard ISO/IEC 25010:2011 "Systems and software engineering – Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) – System and software quality models" (hierna: de ISO-norm). Het rapport geeft een verantwoording van de methode van onderzoek en de bevindingen van bepaalde onderdelen. Geconcludeerd wordt onder meer:

"[De ISO-norm] definieert hoe de kwaliteit van software systemen en producten benaderd dient te worden. Met deze internationale norm in de hand zijn de kwaliteitsproblemen in het voorhanden systeem in drie groepen onder te verdelen:

1. Performance, compatibiliteit en betrouwbaarheid schieten voorts op sommige vlakken ernstig tekort, en deze goed gedocumenteerde aanhoudende problemen zijn voorts niet opgelost;
2. Door tekortkomingen, fouten en storingen zijn voorts bepaalde noodzakelijke handelingen onmogelijk, hetgeen mogelijk te maken heeft met de mate van onderhoudbaarheid van de software – ook deze goed gedocumenteerde aanhoudende problemen zijn voorts niet opgelost;
3. Verder onderzoek heeft aangetoond dat 41% van de schermen zeer slecht bruikbaar zijn. Vooral op het gebied van 'herkenbaarheid van 'geschiktheid' en 'bescherming tegen gebruikersfouten' schieten veel onderdelen van het voorhanden systeem ernstig tekort.

De markt voor CRM systemen is vrij volwassen en dat laat zich onder meer zien in het hoge niveau van bruikbaarheid van de aangeboden systemen. Vanwege concurrentie worden kwaliteitsproblemen in de markt doorgaans snel verholpen."

Als bijlage A bij het rapport zijn de resultaten van een onderzoek naar de bruikbaarheid van het systeem bijgevoegd. Hieraan wordt het volgende citaat ontleend:

"De onderzoeksopdracht was om de kwaliteit van het door SmartConnections aan ALLSAFE aangeboden CRM systeem te onderzoeken.

Schouw

Op basis van bovenstaande vraagstelling is er eerst een schouw uitgevoerd op het systeem. Tijdens het onderzoek is gebleken dat slechts 4 van de 133 schermen als goed afgewerkt ervaren werden (de "Telesales schermen") en dat er in die schermen rekening gehouden is met ALLSAFE jargon en processen, hetgeen als kritische succesfactor tussen opdrachtgever en opdrachtnemer overeengekomen is.

Tevens is gebleken dat 129 van de 133 schermen slecht afgewerkt zijn vanwege onder meer:

- Het gebruik van Engels en Nederlands door elkaar
- Jargon die noch ALLSAFE jargon noch vakjargon is
- Geen enkele aansluiting met ALLSAFE processen
- Het aantal eigenschappen (bijv. kolommen en velden) zo groot is dat de gebruiker geen overzicht kan krijgen
- ALLSAFE 'look and feel' is niet toegepast

74 van deze slecht afgewerkte schermen bleken relatief *eenvoudig* te zijn, maar 55 bleken *niet eenvoudig* te zijn door onder meer:

- tientallen slecht van elkaar te onderscheiden kolommen en velden (veldnamen die bijna identiek zijn en waarbij er geen enkel uitleg op het scherm getoond wordt)
- volstrekt onoverzichtelijke presentatie (gegevens passen noch in de hoogte, noch in de breedte van een beeldscherm waardoor er in twee richtingen gescrold moet worden)
- onduidelijke schermverloop (geen indicatie van hoe schermen samen gebruikt moeten worden om een ALLSAFE proces uit te voeren)

Bovenstaande heeft ertoe geleid dat de schermen in drie klassen onderverdeeld kunnen worden, namelijk:

- klasse 1: goed afgewerkte schermen
- klasse 2: eenvoudige, slecht afgewerkte schermen
- klasse 3: niet eenvoudige, slecht afgewerkte schermen

Vervolgens is er een uitgebreide analyse uitgevoerd van schermen uit elke klasse, gebruikmakend van het product kwaliteitsmodel die in internationale norm ISO/IEC 25010:2011 uiteen gezet is.

De bruikbaarheid van de verschillende klassen zijn gekwantificeerd door de toepassing van een wegingsfactor, en het geven van een "rapportcijfer" per ISO/IE (sub-karakteristiek (zie Bijlage F).

Hierdoor werd duidelijk dat vooral de zeer slechte bruikbaarheid van 41% van de schermen, het door SmartConnections aangeboden CRM systeem onacceptabel maakt."

3. Het geschil

In conventie

3.1.

Smart Connections vordert, samengevat, dat Allsafe bij uitvoerbaar bij voorraad te verklaren vonnis wordt veroordeeld tot:

1. primair: betaling van € 99.879,46, vermeerderd met de contractuele rente van 1,5% per maand vanaf de vervaldatum van de diverse facturen;
subsidiar: betaling van € 99.879,46, vermeerderd met de wettelijke handelsrente vanaf de vervaldatum van de diverse facturen;
2. betaling van een bedrag van € 14.981,92 aan buitengerechtelijke incassokosten, vermeerderd met de wettelijke handelsrente vanaf het te wijzen vonnis;
3. betaling van een bedrag van € 17.723,00, onder veroordeling van Allsafe in de proceskosten.

Aan haar vordering onder 1. legt Smart Connections nakoming ten grondslag: Allsafe heeft diverse facturen met dit totaalbedrag onbetaald gelaten. Aan haar vordering onder 3. legt Smart Connections een bepaling uit haar algemene voorwaarden ten grondslag die haar het recht geeft annuleringskosten in rekening te brengen bij de partij die aanleiding heeft gegeven tot beëindiging van een overeenkomst.

3.2.

Allsafe voert verweer. Voor het geval de rechtbank zou oordelen dat de overeenkomst niet door haar is ontbonden, voert zij aan dat Smart Connections nog niet mocht factureren zolang diverse fases nog niet waren opgeleverd. Ook voert zij aan dat de gevolgen van de overeenkomst door haar gewijzigd worden op grond van artikel 6:258 BW en beroept zij zich op opschorting.

3.3.

Op de stellingen van partijen wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

In reconventie

3.4.

Allsafe vordert samengevat – veroordeling van Smart Connections bij uitvoerbaar bij voorraad te verklaren vonnis tot:

Onvoorwaardelijk:

- I. primair: betaling van € 63.721,63,
 - II. subsidiar: betaling van € 60.900,00, en
 - III. schadevergoeding, op te maken bij staat,
- alles vermeerderd met wettelijke handelsrente en kosten;

Voorwaardelijk, onder de voorwaarde dat Allsafe in conventie wordt veroordeeld tot betaling van facturen:

- I. nakoming van de overeenkomst door de in het rapport van SQMI genoemde gebreken deugdelijk te herstellen binnen twee maanden na betekening van het vonnis op straffe van een dwangsom, met veroordeling van Smart Connections in de kosten van de procedure.

Allsafe legt aan haar vorderingen ten grondslag dat zij de overeenkomst op grond van een toerekenbare tekortkoming van Smart Connections rechtsgeldig heeft ontbonden. Zij maakt daarom aanspraak op terugbetaling van de door haar betaalde facturen uit hoofde van een ongedaanmakingsverbintenis, dan wel schadevergoeding bestaande uit het negatieve contractsbelang. Daarnaast vordert zij schade die zij heeft geleden doordat zij omzet heeft gemist door minder effectieve marketing als gevolg van het gebrekkige CRM-systeem. Deze schade is nog niet begroot, dus daarom vordert ze deze op te maken bij staat.

[...]

4. De beoordeling

[...]

4.2.

De rechtbank is van oordeel dat Allsafe rechtsgeldig de overeenkomst heeft kunnen ontbinden omdat zij voldoende heeft onderbouwd dat het door Smart Connections ontwikkelde CRM-systeem niet voldeed aan wat van het systeem op grond van de overeenkomst mocht worden verwacht. Hiertoe is als volgt overwogen.

4.3.

Allsafe voert aan dat er geen werkend CRM-systeem is opgeleverd. Het klopt weliswaar dat Allsafe met het systeem heeft gewerkt, maar geen van de functionaliteiten konden er behoorlijk mee worden uitgevoerd. Het gebruik van de interface was dusdanig ingewikkeld dat een gemiddelde gebruiker er geen gebruik van kon maken. Het vertoonde bovendien veel

storingen en downtime. Bovendien heeft het niet voorzien in waarvoor het bedoeld was, namelijk het genereren van leads en ondersteunen van marketing. Ter comparitie heeft [werknemer], IT manager van Allsafe, hierover het volgende verklaard:

“Daarnaast zijn er maar enkele delen van de applicatie die de manier waarop Allsafe werkt hebben overgenomen waardoor schermen steeds verschillen en knoppen op andere plekken staan als je door de applicatie heen gaat. Het is meer een programmeursinterface dan een gebruikersinterface.”

Voor haar stellingen verwijst Allsafe (voorts) naar het door haar overgelegde deskundigenrapport van SQMI. Ook met de overgelegde producties met afbeeldingen van de gebruikersschermen heeft Allsafe onderbouwd dat er binnen het systeem sprake was van enkele overzichtelijke interfaces, maar ook van vele interfaces met een zeer klein lettertype waarop heel veel moest worden ingevuld.

4.4.

Smart Connections brengt daartegen in dat zij een werkend systeem heeft opgeleverd met de tussen partijen afgesproken basale functionaliteit. De klachten van Allsafe over dit systeem komen er alle uit voort dat zij steeds meer functionaliteiten wilde toevoegen waarvan tussen partijen was afgesproken dat deze pas in een later stadium zouden worden toegevoegd. Dat het opgeleverde systeem voldeed, blijkt er uit dat het veelvuldig is gebruikt. Smart Connections heeft data overgelegd waaruit blijkt van volgens haar veel activiteit op het systeem. De deskundige zou voorts niet onpartijdig zijn en deze heeft de afspraken tussen partijen miskend, te weten minder functionaliteit en voorts dat de ISO-norm tussen partijen niet is overeengekomen.

4.5.

De rechtbank stelt vast dat Smart Connections hiermee de inhoudelijke stellingen van Allsafe feitelijk niet betwist. Zij vindt alleen het systeem zoals het nu functioneert wel bruikbaar. En, zo begrijpt de rechtbank, meer is niet afgesproken. Dat de deskundige van SQMI in zijn rapport en ter zitting anders beweert, wordt door Smart Connections ongemotiveerd afgedaan als ofwel partijdig ofwel gebrek aan deskundigheid. Zij miskent daarmee dat zij als professionele IT-dienstverlener een CRM-systeem dient op te leveren dat voldoet aan de verwachtingen die een gemiddelde klant daaraan mag ontleen. Zelfs als dit dus niet met zoveel woorden in de overeenkomst is opgenomen (die hier overigens slechts een presentatie betreft, waaruit dus sowieso de daadwerkelijke afspraken slecht af te leiden zijn), mag een klant immers van een deskundige ICT-dienstverlener die daarvoor marktconforme prijzen in rekening brengt, verwachten dat deze een systeem levert waarmee door de gemiddelde werknemer kan worden gewerkt. En ook als een ISO-norm niet met zoveel woorden is overeengekomen, mag de klant verwachten dat zijn professionele dienstverlener werkt met inachtneming van de normen die binnen de branche gebruikelijk zijn. Uit de feiten vloeit bovendien voort dat Allsafe van meet af aan over deze gebrekkige functionaliteit en de moeilijke interfaces heeft geklaagd en dat Smart Connections daarop vooral heeft gereageerd met een discussie over wat wel of niet zou zijn afgesproken. Tot slot heeft Smart Connections ook niet concreet aangevoerd welke extra functionaliteiten Allsafe eiste die in de weg stonden aan de oplevering van een systeem dat Allsafe zou kunnen gebruiken voor het doel dat het voor haar moest dienen, namelijk het onderhouden van klantcontacten en deze gebruiken voor (al dan niet gerichte) marketing. Dat de marketing pas mogelijk zou zijn in een latere fase, zoals Smart Connections ter comparitie heeft aangevoerd, verhoudt zich niet met de als overeenkomst overgelegde presentatie (die alleen handelt over fases 1 en 2), waarin wordt gesproken over ondersteuning bij “sales- [en] marketingprocessen faciliteren”, “event driven marketing” en campagnemanagement als basisfunctionaliteit. Ook is de rechtbank niet duidelijk geworden hoe mogelijke verwachtingen die Allsafe heeft uitgesproken over de “look and feel” van de interfaces kunnen worden beschouwd als “out of scope”. Dit zou pas gevolgd kunnen worden indien er aanleiding was om aan te nemen dat Allsafe niet geklaagd heeft over functionaliteit van de interfaces, maar “slechts” over het uiterlijk. Zoals hiervoor overwogen, is daarvan geen sprake geweest. Uit het rapport van SQMI volgt dat het systeem niet functioneert op een basaal niveau. [...]

Noot

Auteur: m.nt. mr. W.F.R. Rinzema^[1]

Noot

1.

Op IT-vlak treft Allsafe het niet. Door middel van een zogenoemd ‘Customer Relations Management’^[2] softwaresysteem^[3] wilde zij beter met haar (potentiële) klanten kunnen communiceren. Via een adviseur kwam zij voor zo’n CRM-systeem uit bij Loyalty Lab. Die samenwerking leidde echter niet tot oplevering van een werkend systeem en werd verbroken. Na

inschakeling van dezelfde adviseur belandde Allsafe vervolgens bij Smart Connections en ook dat project mislukte. Weliswaar werd het systeem in gebruik genomen en probeerde Allsafe ermee te werken, maar volgens de rechtbank functioneerde het systeem niet “op een basaal niveau” en was de ontbinding van de overeenkomst gegrond.

2.

De vraag aan welke eisen (‘specificaties’) een softwaresysteem moet voldoen, is veelvuldig een van de breekpunten in discussies tussen opdrachtgevers en leveranciers. Twee verschillende werelden kunnen dan botsen. Enerzijds de leverancierswereld die de functionaliteit van het product centraal stelt en ervan uitgaat dat de klant daarmee wil, kan en moet werken. Met name de schriftelijke documentatie van de mogelijkheden van de software zijn in die visie bepalend. Anderzijds de wereld van de klant/opdrachtgever die ervan uitgaat dat de software aan zijn bedrijfseisen en expliciete of impliciete eisen en wensen voldoet. In die wereld wordt verwacht dat de leverancier zich voldoende heeft verdiept in de omstandigheden van zijn klant. Voor beide werelden is wat te zeggen. Het beoordelen van de gevolgen van die botsing wordt verder bemoeilijkt doordat geen enkel IT-project zonder goede samenwerking tussen de betrokken partijen kan worden uitgevoerd. Deugdelijke informatie-uitwisseling over en weer is ook daarbij essentieel.

3.

Deze rechtbank lijkt in dit geval het gebruikersperspectief te kiezen. Deels gebruikmakend van gebreken in de stelplicht, oordeelt het dat een *“professionele IT-dienstverlener een CRM-systeem dient op te leveren dat voldoet aan de verwachtingen die een gemiddelde klant daaraan mag ontleen. Zelfs als dit dus niet met zoveel woorden in de overeenkomst is opgenomen (die hier overigens slechts een presentatie betreft, waaruit dus sowieso de daadwerkelijke afspraken slecht af te leiden zijn), mag een klant immers van een deskundige ICT-dienstverlener die daarvoor marktconforme prijzen in rekening brengt, verwachten dat deze een systeem levert waarmee door de gemiddelde werknemer kan worden gewerkt”*, overweegt deze rechtbank. Zij acht het feit dat er geen duidelijke afspraken zijn gemaakt over de eigenschappen van het CRM-systeem in zoverre dus niet van belang.

4.

Kijkend naar de uitkomst van vele andere IT-geschillen is dit vonnis bijzonder en betrekkelijk uniek. Doorgaans is juist het feit dat de afspraken tussen partijen niet helder genoeg zijn een breekpunt in het nadeel van de opdrachtgever. Wanneer Eno Zorgverzekeringen in kort geding bijvoorbeeld vordert dat de firma VCD *“het gecontracteerde IT-platform oplevert voor de gebruikersacceptatietesten”* volgt de voorzieningenrechter⁴⁹ de stelling van VCD dat *“de Overeenkomst geen gedetailleerde beschrijving van het platform bevat op grond waarvan voor partijen voldoende duidelijk is aan welke eisen het door VCD op te leveren platform moet voldoen”* omdat *“in de in gemelde bijlage opgenomen tabel slechts in grote lijnen de bedrijfsprocessen worden beschreven die door [het programma] ondersteund zouden moeten worden en dat elke specificatie van vereiste functionaliteit ontbreekt”*.

5.

De vraag hoe moet worden vastgesteld of een softwaresysteem juridisch voldoet, is niet eenvoudig te beantwoorden. Tegelijkertijd wordt die vraag door toenemende informatisering van steeds groter belang. Veel IT-projecten verlopen namelijk moeizaam. In *Computerrecht* heeft mr. P.G. van der Putt met regelmaat over de juridische gevolgen hiervan geschreven. Hij stelt dat *“falen bijna een gegeven is”* en dat de meeste IT-projecten niet binnen budget, planning en/of scope worden geleverd.⁵⁰

6.

Nu kunnen niet alle IT-projecten over een kam worden geschoren. Daarom zal ik hierna vanuit twee verschillende perspectieven kijken naar de vraag wat een gebruiker van een softwaresysteem mag verwachten. Bij het eerste perspectief stel ik de aard van het softwaresysteem centraal. Het tweede perspectief baseer ik op de aard van de gebreken in het softwaresysteem. Vervolgens probeer ik die perspectieven te combineren.

De aard van het softwaresysteem

7.

Een IT-project kan zijn gebaseerd op het besluit van een opdrachtgever van een standaard softwaresysteem⁵¹ zonder (maatwerk) aanpassingen gebruik te maken. In dat geval lijken aanpassingen in de software niet nodig te zijn of besluit de klant zijn bedrijfsvoering in te richten op de wijze die het standaardsoftwaresysteem voorschrijft. In de praktijk houdt dit in dat de diensten van de leverancier zich beperken tot het ‘inrichten’ van het softwaresysteem voor de klant en het geven van gebruikerstrainingen. Inrichting kan bestaan uit het maken van voorgeprogrammeerde keuzes in het softwaresysteem of het vullen van tabellen met gegevens van de klant. Eventuele gebruiksbepalingen van het product kunnen als gevolg hiervan inherent en onvermijdelijk zijn. De overeenkomst vertoont in dat geval trekken van een leveringsovereenkomst, waarbij de

klant dus hoofdzakelijk afnemer is. Ook in die situatie kan het echter fout gaan. Een voorbeeld hiervan is de zaak Exact Software Nederland/Brandmeester's.^[7] Hierin kwam de vraag aan de orde of Brandmeester's mocht verwachten dat "in het door Exact geleverde softwarepakket het automatisch afletteren van pintransacties (waar in dit verband creditcardtransacties mede onder begrepen worden) mogelijk zou zijn". Met haar meent het hof dat Brandmeester's deze verwachting mocht hebben. Hiervoor verwijst het hof onder meer naar informatie die zij voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan Exact had verstrekt, het feit dat het om "een normale boekhoudkundige bewerking van automatisch ingevoerde gegevens" ging en dat Exact Brandmeester's "er niet op gewezen had dat deze functie in de geleverde software ontbrak". In deze verhouding moet het softwaresysteem dus geschikt zijn voor het beoogde gebruik. De informatie en mededelingsplicht zijn daarbij voor partijen van belang.^[8]

8.

De relatie tussen de partijen krijgt sterkere trekken van samenwerking wanneer er in een IT-project sprake is van levering van standaardsoftware in combinatie met het verrichten van aanpassingen daarvan en/of het ontwikkelen van aanvullende software op basis van eisen en wensen van de klant. In dat geval kan niet (alleen) volstaan worden met het kijken naar de geschiktheid van het standaard softwaresysteem maar moet het geheel van activiteiten van partijen worden beoordeeld.^[9] Door regels rond stelplicht en bewijslast kan de vraag welke partij in het gelijk wordt gesteld in dergelijke gevallen moeilijk te beantwoorden zijn. Grondt de rechter zijn oordeel bijvoorbeeld op de geschiktheid van het product dan wel op de invulling van de samenwerking? In laatstgenoemd geval zal de afnemer wellicht moeten bewijzen dat zijn medewerking toereikend was. In de zaak Waterdrinker/SAP koos het Hof Amsterdam een mooie tussenvorm door onderscheid te maken tussen de geschiktheid van de software zelf enerzijds en de nakoming van overige verplichtingen uit hoofde van het IT-project anderzijds. Kern van zijn redenering is dat als de software zelf niet geschikt is voor het beoogde gebruik, de eventuele problemen rond de samenwerking bij de implementatie minder relevant zijn. En andersom.^[10] Veel complexe voorbeelden van deze problematiek zijn terug te vinden in de diverse uitspraken rond de mislukte invoering van Alert@PFH bij een aantal Nederlandse ziekenhuizen. In die zaken wordt gestreden over de vraag of een buitenlandse IT-leverancier verantwoordelijk is voor het leveren van software die geschikt is voor gebruik in Nederlandse ziekenhuizen en de verantwoordelijkheden die ziekenhuizen zelf hebben bij het geschikt maken van die software en het invoeren daarvan. Opvallend is dat de verschillende zaken ongelijke uitkomsten kennen en dat de geraadpleegde rechters verschillende redeneringen kiezen. Zo achtte het Hof 's-Hertogenbosch^[11] in de zaak Tweesteden/Alert het "van groot belang tot uitgangspunt te nemen dat Alert c.s. degene zijn die zich hebben verbonden tot levering, ontwikkeling en implementatie van door hen vervaardigde complexe software". Als gevolg daarvan legde het hof de verantwoordelijkheid voor het leveren van deugdelijke software "geheel bij Alert" neer waardoor "van een samenwerking ten aanzien van deze (ICT-)kerntaak van Alert c.s. dan ook geen sprake was geweest". Hetzelfde hof oordeelde echter in de zaak JBZ/Alert^[12] dat er een "complexe en grootschalige relatie" tussen partijen bestond, nu zij "met de Raamovereenkomst immers beoogden te bereiken dat binnen een groot ziekenhuis met meerdere locaties een nieuw innovatief Elektronisch Patiëntendossier en een Zorg Logistiek Systeem in gebruik zouden worden genomen". Naar het oordeel van het hof was het daardoor "evident dat de Raamovereenkomst en het op basis daarvan tot stand te brengen project samenwerking tussen JBZ en Alert c.s. veronderstelde".

9.

Een derde situatie is die, waarin een leverancier geen standaardsoftware levert maar enkel maatwerksoftware ontwikkelt. Dit doet zich in de IT-praktijk overigens steeds minder voor. In dergelijke gevallen is er sprake van een overeenkomst van opdracht en hebben beide partijen verplichtingen, waarbij de zorgplicht van de leverancier een grote rol speelt. In de zaak tussen stichting ITV Hogeschool voor tolken & vertalen en Avetica B.V.^[13] hield de voorzieningenrechter hier bijvoorbeeld rekening mee door bij het toekennen van een dwangsom op de verplichting tot levering, de stelling van Avetica relevant te achten dat invoering van de onderhavige software (een maatwerkproduct) een kwestie van passen en meten is, in die zin dat onvolkomenheden in het systeem ('bugs') steeds door de opdrachtgever gerapporteerd moesten worden en dat die bugs dan verholpen moesten worden, "zodat het systeem steeds verder vervolmaakt kan worden voordat het definitief in gebruik kan worden genomen".

Aard van de gebreken

10.

Een andere insteek voor het beoordelen van (beweerde) gebreken in IT-systemen is het beschouwen van de aard van de geconstateerde gebreken. Eerder^[14] onderscheidde ik 'technische', 'functionele' en 'belevings-' gebreken. *Technische* gebreken betreffen het niet of niet goed functioneren van software zonder dat aan het gebrek een gebruikershandeling ten grondslag ligt. Een voorbeeld hiervan is het vastlopen van de computer door een softwarefout. Van *functionele* gebreken is sprake wanneer de software technisch wel functioneert, maar functioneel niet doet wat de gebruiker daarvan verwachtte. De uitkomsten van het systeem zijn voor de gebruiker bijvoorbeeld niet bruikbaar (genoeg) c.q. voldoen niet aan wettelijke vereisten. Er is tenslotte sprake van *belevingsgebreken* wanneer de software technisch en functioneel goed functioneert maar de gebruiker daar andere verwachtingen van had. Deze belevingsgebreken zijn soms terug te voeren op

interpretatieverschillen ten aanzien van de overeengekomen specificaties. Een afnemer kan de software bijvoorbeeld niet gebruiksvriendelijk vinden. De beleving kan ook de uitleg van het afgesloten contract betreffen, bijvoorbeeld als de leverancier de wel werkende software niet verder doorontwikkelt zodat onderhoud op termijn onmogelijk is.

De perspectieven gecombineerd

11.

De twee door mij onderkende perspectieven kunnen helpen om 'guidance' te hebben bij het beoordelen van de vraag of softwaresystemen voldoen. Zo zullen technische gebreken juridisch snel tot een tekortkoming leiden en is de vraag over welke onderwerpen partijen bij de totstandkoming van de overeenkomst hebben gecommuniceerd minder van belang. Bij functionele gebreken is het wel van belang of de leverancier op de hoogte was of moest zijn van de toepassing die de gebruiker aan het softwaresysteem wilde geven. Het eerdergenoemde geval Exact Software Nederland/Brandmeester's laat zien dat de leverancier in dat geval verantwoordelijk is voor de geschiktheid van het product voor de toepassing die de klant voor ogen heeft. Maar als de klant standaard softwaresystemen *off-the-shelf* aanschaft^[15] dan is de betrokkenheid van de leverancier beperkt en zullen functionele gebreken eerder voor rekening van die klant blijven. Deze had zich in dat geval beter moeten informeren over de eigenschappen van het standaardproduct. Is het de bedoeling het standaardstelsel aan te passen en met maatwerk uit te breiden, dan vind ik de redenering van het Hof Amsterdam in de geciteerde zaak Waterdrinker/SAP overtuigend. Belevingsproblemen zullen bij standaardsoftware niet snel tot juridische tekortkomingen leiden omdat de functionaliteit van de software simpelweg een gegeven is. Dit kan ook gelden bij standaardsoftware met maatwerk aanpassingen, omdat de keuze van het standaardpakket doorgaans aan de basis ligt van het IT-project. Die basisfunctionaliteit is leidend voor de betrokken partijen en een van de doelen van het project is geen of weinig aanpassingen aan de software. Ook de minder aantrekkelijke kanten van het product zijn daardoor vaak een gegeven. Bij maatwerksoftware zal een belevingsprobleem moeten worden beoordeeld op basis van de redelijke verwachtingen die de opdrachtgever van de software mocht hebben. In dat kader zijn zowel de kennis die de leverancier heeft of moet hebben van de eisen en wensen van zijn opdrachtgever van belang als de informatie-uitwisseling tussen de partijen.^[16]

12.

Terugkerend naar de constatering van Van der Putt over het veelvuldig falen van IT-projecten rijst de vraag of normering gewenst is. Met 'normering' bedoel ik dat de vraag of een IT-prestatie van voldoende kwaliteit is, niet alleen wordt beoordeeld op basis van de omstandigheden van het geval, maar met name op grond van algemeen geldende normen en criteria. Door middel van diverse publicaties heb ik daarvoor gepleit en heb ik verwezen naar de ISO 25010 norm die op dit vlak grote relevantie kan hebben. De kern van mijn betoog is dat gezien de eminente rol die softwaresystemen in de huidige maatschappij hebben, de kwaliteit daarvan voorspelbaar moet zijn. De ISO 25010 norm stelt immers duidelijke criteria die zowel vanuit het perspectief van de gebruiker als vanuit het perspectief van IT-systemen zijn opgesteld om 'kwaliteit' meetbaar te maken. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat ISO 25010 de relevante kaders noemt en dat het aan de partijen is die kaders (contractueel) in te vullen.^[17] Enkel verwijzing naar die norm is dus niet voldoende.

Voetnoten

[1]

Mr. W.F.R. Rinzema is advocaat bij Ventoux Advocaten en IT-arbiter bij meerdere instituten.

[2]

Afgekort als 'CRM'.

[3]

In deze annotatie wordt de term 'softwaresysteem' gebruikt i.p.v. de term 'software' omdat in de praktijk weliswaar de software het onderscheidende kenmerk is van een IT-systeem, maar software niet zonder ondersteunende systemen kan functioneren dan wel via systemen ('online') beschikbaar worden gesteld aan gebruikers. Daarom zijn beide nauwelijks te scheiden.

[4]

Rb. Overijssel (vzr.) 12 mei 2016, ECLI:NL:RBOVE:2016:1682.

[5]

Zie P.G. van der Putt, 'De afdwingbaarheid van contracten bij falende IT-projecten', *Computerrecht* 2016/44, dat voortbouwt op P.G. van der Putt, 'De gevolgen van niet-nakoming bij IT-projecten', *Computerrecht* 2011/33. Verwezen zij ook P.G. van der Putt, 'Update Nederlandse IT-wanprestatie jurisprudentie', *Computerrecht* 2019/214.

[6]

Die zowel lokaal op computers van de klant ('on premise') beschikbaar kan worden gesteld als via het internet, bijvoorbeeld als SaaS-dienst ('Software-as-a-Service').

[7]

Hof Den Haag 31 maart 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:1113.

[8]

Zo oordeelde het Hof 's-Hertogenbosch in de zaak Accountantskantoor/IT-bedrijf bijvoorbeeld dat de (gebrekkige) ervaring van het IT-bedrijf met computernetwerken in de accountancybranche voor rekening en risico van het accountantskantoor kwam. "Indien het voor het accountantskantoor zo belangrijk was dit te weten had het op haar weg gelegen hier zelf vragen over te stellen dan wel hier onderzoek naar te verrichten", aldus Hof 's-Hertogenbosch 13 november 2018, ECLI:NL:GHSHE:2018:4670.

[9]

Deze situatie komt in de rechtspraak veelvuldig voor.

[10]

Hof Amsterdam 14 februari 2012, IT 688, randnummer 3.13. "Daarbij dient te worden bedacht dat de overeenkomst tussen partijen tot meer verplicht dan alleen de oplevering van een computersysteem dat aan de overeengekomen eisen voldoet, maar tevens (aan beide zijden) inspanningsverbintenissen meebrengt om de ontwikkeling en implementatie van het systeem zo goed mogelijk te laten verlopen en (aan de zijde van SAP) de verplichting om de afspraken over de (maximale) financiële vergoeding na te komen".

[11]

Hof 's-Hertogenbosch 3 november 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:4428.

[12]

Hof 's-Hertogenbosch 17 februari 2015, ECLI:NL:GHSHE:2015:480.

[13]

Rb. Rotterdam 14 augustus 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:6180.

[14]

Mr. W.F.R. Rinzema, 'Kwaliteit en software: een goede zaak', *Computerrecht* 2012/40. Zie ook mr. W.F.R. Rinzema & F.B. Melis, 'Hoe kan de kwaliteit van ICT systemen juridisch meetbaar worden gemaakt?', *Computerrecht* 2014/150.

[15]

Zoals de aanschaf van het Microsoft Office-pakket.

[16]

Zie in dit kader bijvoorbeeld P.G. van der Putt & C.A.M. van de Bunt, 'Bijzondere zorgplichten van IT-leveranciers', *Computerrecht* 2018/4.

[17]

Zo noemt de norm 'Maintainability' als één van de kwaliteitscriteria en vermeldt de norm subcriteria om duidelijk te maken wat deze term inhoudt, namelijk 'Modularity', 'Reusability', 'Analysability', 'Modifiability' en 'Testability'. Hoewel deze subcriteria worden toegelicht dient de concrete invulling door partijen plaats te vinden.