

## **De SGOA in vogelvlucht Een verslag over 200 zaken uit de jaren 1991 t/m 2001**

De Stichting Geschillen Oplossing Automatisering, SGOA, is ruim elf jaar operationeel. Opgericht in 1989, werden de eerste echte zaken ingeschreven en behandeld in 1991. Intussen is de Stichting ruim 200 zaken verder met een gezamenlijk belang van ruim achtenzestig miljoen Euro. Voldoet deze sectorale vredesstichter nog steeds aan haar doelstelling van destijds en hoe is zij gevaren bij de beslechting van geschillen in de ICT-wereld? Een beschouwing.

**door: W. Vink, onderzoeker.**

“Waar mensen zijn, komen geschillen voor. Deze stelling getuigt niet zozeer van een somber mensbeeld maar betreft een feitelijke constatering”, aldus prof.mr. H. Franken in zijn publicatie Regulerings van conflicten in de automatiseringsbranche, Informatie, 1988, nr. 417. De vaststelling van deze materiedeskundige heeft ongetwijfeld bijgedragen aan de oprichting van de SGOA. De Stichting heeft tot doel het bemiddelen in en het oplossen en – indien nodig - het beslechten van geschillen op het gebied van informatie- en communicatie-technologie (ICT) in de ruimste zin van het woord. Onder een ICT-geschil wordt thans verstaan: onenigheid tussen klant en leverancier, dan wel tussen leveranciers onderling met betrekking tot hardware, software, consultancy en telecommunicatie. Op initiatief van de Cosso in 1987, later opgegaan in de Federatie van Nederlandse IT-bedrijven (Fenit), kwam de SGOA tot stand. Er bleek grote behoefte te bestaan aan onafhankelijke deskundigen, die in samenwerking met in het procesrecht ervaren juristen als “begeleiders” zouden kunnen optreden bij de oplossing van ICT-geschillen. Bij de opzet en de werkwijze van de Stichting verkoos deze ervoor de voetsporen te volgen van het Nederlands Arbitrage Instituut (N.A.I.), dat op het gebied van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting reeds over ruime ervaring beschikte.

Een scala van onderwerpen dient zich in de alledaagse praktijk aan. Als voorbeelden worden hier genoemd geschillen over:

- \* de uitleg van ICT-overeenkomsten;
- \* gevraagde dan wel bedoelde functionaliteit;
- \* ingebrekestelling en ontbinding van contracten;
- \* intellectuele eigendom van software;
- \* meerwerk (of meer werk) problematiek;
- \* aansprakelijkheid van leveranciers of deskundigen;
- \* beveiliging;
- \* deugdelijkheid van adviezen etc.

Kortom, een afspiegeling van de toenemende complexiteit in het informaticalandschap: méér en steeds moeilijker geschillen.

Voor aanvullende informatie over de wordingsgeschiedenis en de reglementen van de SGOA moet ik belangstellenden verwijzen naar de website van de Stichting [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en naar het nog in beperkte mate bij de SGOA verkrijgbare boekwerkje “12 over de SGOA”, dat uitgegeven werd ter gelegenheid van het 10-jarig bestaan.

Al werkende weg zijn er in de loop der jaren verschillende vormen van geschillenregulering ontwikkeld. Zo ontstonden er (periodiek bijgestelde) reglementen voor de beslechting van geschillen volgens de procedures van

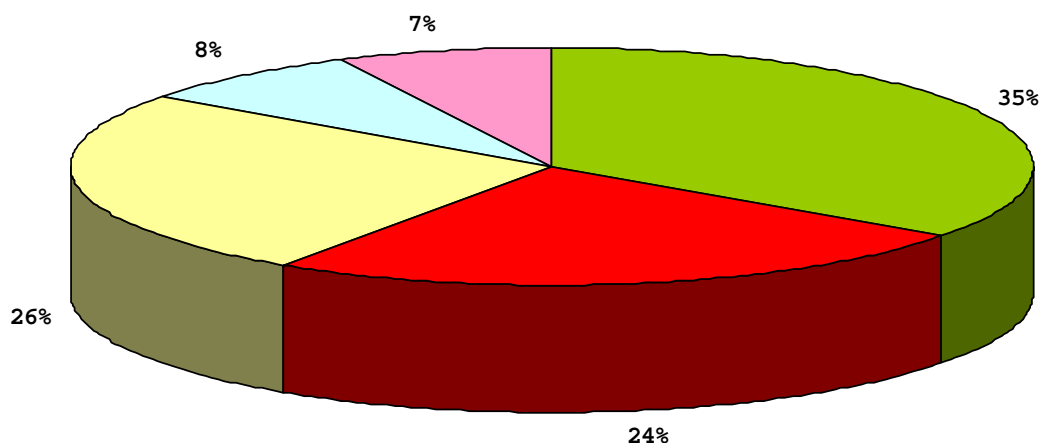
- \* het arbitraal (kort) geding A(K)G;
- \* het bindend advies aan partijen, (B-advies);
- \* de samenwerkingsmonitoring/procesbegeleiding;
- \* de ICT-mediation (minitrial); en
- \* het deskundigenbericht aan de rechter (D-bericht).

Nu de SGOA onlangs de administratieve verwerking van de zaken heeft aangepast en de bewerking ervan volledig heeft geautomatiseerd is een betrouwbaar beeld ontstaan over het doen en laten van de Stichting sinds haar oprichting t/m het jaar 2001.

Zo is er over een lange periode goed inzicht ontstaan in de aard van de aangedragen problematiek, de uitgesproken vonnissen, de hoeveelheid en soort zaken, de feitelijke afdoeningsduur, de financiële belangen in de zaken en de kosten die de SGOA maakte voor de mediations, arbitrages etc. Ten slotte kan antwoord worden gegeven op de vraag wat we er met z'n allen in en buiten de ICT-wereld van kunnen leren voor de toekomst. In deze publicatie worden overigens geen afzonderlijke cases (ook niet in geanonimiseerde vorm) behandeld.

Van de 200 in onderzoek genomen zaken waren er 180 geschikt voor een dieper gaande analyse. De resultaten daarvan laten zich als volgt beschrijven.

#### Aantallen en soorten afgedane zaken en afdoeningsduur



soort zaak	aantal zaken	gemiddelde behandelingsduur in maanden
mediation	63	3,4
arbitrage	44	10,1
D-bericht	46	5,1
AKG	14	3
B-advies	13	4,3
<b>totaal</b>	<b>180</b>	<b>5,4</b>

Het leeuwendeel van het aantal afgeronde zaken valt in de sectoren mediation of minitrial (35%), arbitrage (24%), en D-bericht (26%), samen goed voor 85% van alle behandelde geschillen. In zijn algemeenheid is er door de jaren heen sprake van een geleidelijke groei. Deze is het meest evident in de mediation en arbitrage zaken. Uit de aard en de omvang van het aantal zaken in de jaren 1999, 2000 en 2001 kan niet worden afgeleid dat de zogeheten millenniumbug alsook de invoering van de Euro enigerlei relevante invloed hebben gehad op de werkzaamheden binnen de SGOA.

Wel kwam het met enige regelmaat voor dat geschillen werden aangediend ter gelegenheid van de bouw van nieuwe applicaties/systemen die persé ruim voor 1-1-2000 hadden moeten worden opgeleverd omdat de verouderde voorgangers niet meer millenniumproef (te maken) waren.

Achterliggend cijfermateriaal toont door de jaren heen een wisselend beeld qua afdoeningstermijn voor het Arbitraal Kort Geding en de Bindend Advieszaken. In 60% van de AKG-zaken kon een uitspraak worden gedaan binnen 2 maanden. Daarmee wordt recht gedaan aan de korte levenscyclus van veel ICT-producten. Van belang is dat de gemiddelde doorlooptijd van de Kort Geding procedures nogal eens werd beïnvloed door de technische begeleiding door de arbiters van het project waarbij de juridische beslissing soms moest worden aangehouden. Veel Kort Geding zaken werden binnen enkele weken afgerond. Van alle Bindend Advies zaken vond 92% zijn afdoening binnen een periode van een half jaar. Het bijgevoegde overzicht geeft aan welke afhandeltijden er gemiddeld werden gehaald per soort zaak in de onderzochte jaren. Uit onderzoek per jaar blijkt dat de cijfers sinds 1997 een redelijk stabiel beeld vertonen en dat er in de laatste twee jaar sprake is van een verkorting van de gemiddelde afdoeningsperiode. Het verkregen materiaal uit de periode 1993-2002 is van zodanig gehalte dat nu op eenvoudige wijze antwoord kan worden gegeven op vragen vanuit b.v. de advocatuur "Hoe lang duurt (gemiddeld) een arbitrage, mediation, bindend advies etc." In samenhang met de gebleken gemiddelde kosten (zie verder) per soort zaak kunnen (potentiële) partijen of hun adviseurs een redelijke inschatting maken van hetgeen hen te wachten staat aan kosten en tijd. Uit de inventarisatie blijkt weer eens dat bij de beslechting van geschillen de lichtst mogelijke vorm van regulering veruit de voorkeur verdient. Oplossing door gebruik te maken van de mediation methodiek wordt het meest gekozen en heeft een hoog succes percentage, kent de kortste gemiddelde behandeltijd en is in vergelijking met andere procedures het voordeligst.

Overigens blijkt ook dat het door partijen strikt in acht (doen) nemen van de termijnen als vermeld in de onderscheiden SGOA-reglementen van groot belang is voor de uiteindelijke afdoeningstermijnen.

Doorgaans zijn uiteindelijk alle partijen gebaat bij een bekwaame en vlotte behandeling van hun geschil. Het strikter naleven van de gestelde termijnen zal moeten resulteren in een nog verdere bekorting van de afdoeningstermijnen.

## Partijen

De financiële belangen in de onderzochte zaken zijn zeer uiteenlopend van aard en variëren tussen de 800 Euro en 8.450.000 Euro per zaak. Partijen vermelden deze bedragen veelal zelf, of zij worden ontleend aan de beschikbare processtukken. In een aantal gevallen kon het financieel belang niet meer met zekerheid worden vastgesteld omdat nader bewijs van schade nodig was, waarover de partijen het na vaststelling in het vonnis van de aansprakelijkheidsvraag buiten het proces eens zijn geworden. Harde gegevens leveren omgerekend naar Euro het volgende beeld op.

EURO	<500.000	>=500.000
Belang	9.103.654	35.034.000
Aantal zaken	91	20
Gemiddelde	100.040	1.751.700

Voor zover uit de onderzochte dossiers blijkt, spreken we over de jaren 1993 t/m 2001 over een totaal financieel belang van ruim 44 miljoen Euro, derhalve over bijna 100 miljoen gulden in negen jaar.

Bij extrapolatie naar de dag van vandaag op basis van 200 zaken bedraagt het totaal financieel belang van alle partijen samen ruim achtenzestig miljoen Euro. Uit de feitelijke registratie blijkt voorts dat:

- \* 32% van de zaken een belang kende kleiner dan 50.000 Euro:
- \* 50% een belang had tussen de 50.000 en 500.000 Euro, en:
- \* 18% van de zaken een belang had van meer dan 500.000 Euro.

De vaststelling van de met de geschillen gemoeide belangen is van belangrijke betekenis omdat de onkosten die de partijen aan de SGOA vergoeden in overwegende mate worden gerelateerd aan de omvang van die belangen.

### Rolverdeling

Uit de registratie blijkt voorts dat in 45 zaken het ICT-georiënteerde bedrijf optrad als eiser (25%) en dat in 106 geschillen de ICT-ondernemer als gedaagde te boek stond (59%). In 29 cases was er sprake van een geding tussen twee of meer ICT-ondernemingen onderling (16%). Gebruikers/klanten zijn aanmerkelijk vaker de eisende partij dan de ICT-bedrijven zelf. Zij maakten meer dan twee keer zoveel zaken bij de SGOA aanhangig dan de bedrijven in de ICT wereld. De vooral in het verleden nog wel eens te beluisteren uitspraak als zou de SGOA er vooral zijn voor en door de ondernemers in de ICT sector blijkt elke rechtvaardiging te ontberen.

### De kosten van de geschillenbeslechting

De werkzaamheden van de SGOA laten zich qua gemiddelde kosten per soort zaak samenvatten in het volgende overzicht, weergegeven naar eiser respectievelijk gedaagde.

#### Gemiddelde SGOA-KOSTEN PARTIJEN per soort zaak

EURO	Minitrial	Arbitrage	AKG	D-bericht	B-Advies	Totaal
Eiser	1.640	6.840	4.371	3.890	3.884	3.753
Gedaagde	1.575	5.040	3.443	987	2.739	2.465
<b>Totaal</b>	3.215	11.880	7.814	4.877	6.624	6.218

Uit het overzicht blijkt dat de kosten in de verslagperiode voor de eisende partij gemiddeld 50% hoger uitvielen dan die voor de partij die als gedaagde fungeerde. Dit komt gedeeltelijk door de Deskundigenberichten die in de eerste jaren van de SGOA ook wel werden opgesteld voor één partij. Dit is geruime tijd geleden afgeschaft. Voorts blijkt dat de kosten voor de meditations gemiddeld het laagst zijn en dat arbitragezaken gemiddeld meer dan het drievoudige daarvan kosten. Een niet onbelangrijk gegeven is dat de totale onkosten van alle SGOA activiteiten 1.044.581 Euro bedragen.

Dit komt neer op 1,5% van de geëxtrapoleerde totale financiële belangen van alle behandelde zaken. Hieruit mag zonder meer worden geconcludeerd dat de kosten/batenverhouding voor de partijen zeer gunstig afsteekt en dat de tarieven van de niet winst beogende Stichting zeer gematigd zijn. De kosten die partijen maken voor de eigen advocaten, zijn in de cijferopstelling niet meegenomen.

## Deskundigheidsbevordering

Het wijze gezegde van Confucius Lun Yu: “van anderen te leren zonder zelf te denken is vergeefse moeite, maar zelf te denken zonder van anderen te leren is gevaarlijk”, is voor de deskundigen van de SGOA een vaste leidraad. “Het optreden als deskundige in gerechtelijke procedures is een vak dat geleerd moet worden” doceerde Ben Slijk (e.a.) in zijn boekwerk: “De (automatiserings)deskundige in de rechtspleging”, een uitgave van Shaker 2002.

De Stichting beschikt op dit moment over een bestand van 46 deskundigen met onderscheiden specialisaties. 31 van hen werden ingezet in de verslagperiode. De specialismen zijn van juridische aard (23), accountancy (3) en ICT-algemeen (20). Door het periodiek organiseren van studiebijeenkomsten, het verzorgen van lezingen en voordrachten alsook door het publiceren op ruime schaal in de vakliteratuur wordt bijgedragen aan het op peil brengen/houden van de vereiste materiedeskundigheid. Samenwerking met andere instituten die zich bezig houden met mediation of arbitrage zoals het NMI, het NAI en de ACB, wordt daarbij gestimuleerd.

## Advocatuur

In de periode 1993 t/m 2001 zijn in totaal 250 verschillende advocaten(kantoren) betrokken geweest bij zaken die door de SGOA werden behartigd. Tien daarvan traden 5 keer of meer op.

### Samenvattend schematisch overzicht

SOORT	SAMENVATTING en OPMERKINGEN
<b>Minitrials/ Mediations</b>	is de goedkoopste en snelste procedure vormen 35% van het aantal afgeronde zaken gemiddelde afdoeningsduur van ruim 3 maanden na de start wordt 87% succesvol afgerond kosten voor partijen gemiddeld 1.600 Euro elk
<b>Arbitrages</b>	vormen 24% van het aantal afgeronde zaken gemiddelde afdoeningsduur van 10 maanden kosten voor eiser gemiddeld 6.840 Euro; gedaagde 5.040 Euro 28% loopt gedurende de procedure af met een schikking
<b>D- Berichten</b>	vormen 26% van het aantal afgeronde zaken 69% wordt afgerond binnen 6 maanden
<b>AKG</b>	vormen 8% van het aantal afgeronde zaken kosten voor eiser gemiddeld 4.371 Euro; gedaagde 3.443 Euro 66% wordt afgerond binnen 3 maanden
<b>BA</b>	vormen 7% van het aantal afgeronde zaken kosten voor eiser gemiddeld 3.884 Euro; gedaagde 2.739 Euro 92% wordt afgerond binnen 6 maanden
<b>Alle zaken samen</b>	in 76% werd door de SGOA een uitspraak gedaan 69% werd afgedaan binnen 180 dagen financieel belang van alle partijen in de periode 1993-2001 is 70 miljoen Euro 32% heeft een belang van minder dan 50.000 Euro 50% heeft een belang tussen 50.000 en 500.000 Euro 18% heeft een belang van meer dan 500.000 Euro klanten melden 2x zoveel zaken aan dan ICT-bedrijven geen relevante invloed van milleniumbug en Euro

## Conclusies uit het onderzoek

### Algemeen

- \* De SGOA heeft zich in de achterliggende jaren ontwikkeld tot een onpartijdige en onafhankelijke organisatie op het gebied van beslechting van geschillen in de ICT-omgeving. Zowel klanten als leveranciers blijken vertrouwen te hebben in haar deskundigheid en werkwijze.
- \* De kernoorzaak van het overgrote deel van aan de SGOA voorgelegde geschillen blijkt de gebrekkige communicatie tussen partijen te zijn.
- \* Opsplitsing van het geschil in afzonderlijke delen, draagt bij aan een snellere oplossing van het totale conflict.
- \* De millenniumbug en de komst van de Euro hebben geen relevante invloed gehad op het aantal geschillen dat ter beslechting bij de SGOA werd aangemeld.

### Financieel

- \* De kosten van de SGOA activiteiten werden in de verslagperiode gefinancierd uit de gemiddelde jaaropbrengst van 36.628 Euro.
- \* De Stichting heeft steeds zonder enigerlei subsidie gefunctioneerd.

### Juridisch

- \* In de verslagperiode is het één maal voorgekomen dat een arbiter door een van de partijen werd gewraakt. Bij toetsing door de rechtbank werd het bezwaar echter verworpen.
- \* Slechts in één van alle aangediende zaken moest worden vastgesteld dat de SGOA onbevoegd was de zaak in onderzoek te nemen.
- \* De geschillen die door de SGOA worden behandeld, kunnen volgens haar reglementen slechts aan een hoger beroep worden onderworpen als partijen dat uitdrukkelijk tevoren zijn overeengekomen. Tegen een arbitraal vonnis kan – onder zeer limitatieve voorwaarden – een procedure worden ingesteld tot (gedeeltelijke) vernietiging of herroeping van het vonnis, volgens de artt. 1064 t/m 1067 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Een dergelijke procedure bij de gewone rechter heeft zich in SGOA-zaken tot en met 2001 nimmer voorgedaan. Een Bindend Advies kan wel steeds door de gewone rechter worden getoetst. In de verslagperiode is dit één keer voorgekomen.

### Organisatorisch

- \* Mediations worden snel afgerond, zijn goedkoop en blijken zéér effectief te zijn.
- \* De gemiddelde afdoeningstermijn van alle soorten zaken samen loopt sinds 1997 aanzienlijk terug van 7,6 naar 3,4 maanden in 2001.
- \* Mediation(minitrial) en arbitrage (inclusief AKG) spelen daarin een belangrijke rol.
- \* Opvallend is dat de overheid als (eisende) partij slechts zeer zelden in de stukken van de SGOA voorkomt. Slechts in drie gevallen werd door enig overheidsorgaan een geschil aan de Stichting voorgelegd. Het hanteren van de zgn. Biza-kontraktvoorwaarden waarin de SGOA niet expliciet wordt genoemd speelt daarbij een belangrijke rol, zulks in tegenstelling tot de branchevoorwaarden van Fenit.
- \* Arbitrages duurden in 2001 gemiddeld 10 maanden. Dit is de kortste duur sinds 1997.

### Onafhankelijke deskundigheid

- \* Uit dit onderzoek blijkt weer eens dat het oplossen of beslechten van geschillen in het complexe ICT-domein bij voorkeur moet worden toevertrouwd aan ingewijde materiedeskundigen die er blijk van hebben gegeven onafhankelijk te kunnen oordelen. De SGOA als vredesstichter voldoet aan deze kwalificaties. De kosten die zij daarbij maakt – slechts 1,5% van de belangen van alle partijen samen – staan in omgekeerde evenredigheid tot de kwaliteit van haar dienstverlening.

Wilt u nog aanvullende informatie, ga dan naar [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org).