

## Arbitraal vonnis

in de zaak van:

**[AFNEMER]**, handelend onder de naam  
[Handelsnaam], wonende te [Woonplaats],  
gemeente []  
eiseres  
gemachtigde [Advocaat afnemer]

tegen

de besloten vennootschap met beperkte  
aansprakelijkheid **[LEVERANCIER] B.V.**,  
gevestigd te [Vestigingsplaats], gemeente [],  
verweerster  
gemachtigde [Advocaat Leverancier]

hebben de arbiters:

Arbiter 1 (voorzitter) wonende te [],

Arbiter 2, wonende te [], en

Arbiter 3, wonende te []

het volgende arbitrale vonnis gewezen.

### 1. De procedure

- 1.1. Eiseres (hierna te noemen “[AFNEMER]”) heeft op 29 november 2017 in overeenstemming met de artikelen 6.1 en 15.1 van het Arbitragereglement van de

Stichting Geschillenoplossing Automatisering (hierna te noemen het “Arbitragereglement”) onder overlegging van 19 producties een inleidend verzoekschrift tevens memorie van eis (de “memorie van eis”) aan het Bureau van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (hierna te noemen de “SGOA”) gestuurd. Het Bureau van de SGOA heeft verweerster (hierna te noemen “[LEVERANCIER]”) hiervan op de hoogte gesteld, waarna [LEVERANCIER] een memorie van antwoord met 9 producties heeft ingediend, dat op 10 januari 2018 door het Bureau van de SGOA is ontvangen.

- 1.2. Op 9 januari 2018 heeft het bestuur van de SGOA met inachtneming van de wensen van partijen in overeenstemming met artikel 10 en 11 juncto artikel 13 van het Arbitragereglement [Arbiter 1], [Arbiter 2] en [Arbiter 3] als arbiters in dit geschil benoemd, die hun benoeming schriftelijk hebben aanvaard.
- 1.3. In haar memorie van eis heeft [AFNEMER] het navolgende, voor zover mogelijk uitvoerbaar bij voorraad, gevorderd:
  - (a) [LEVERANCIER] te bevelen om binnen 3 dagen na betekening van het arbitrale vonnis en tegen behoorlijk bewijs van kwijting, aan [AFNEMER] te voldoen een bedrag van EUR 181.436,77, te vermeerderen met de wettelijke handelsrente te rekenen vanaf de datum van indiening van de memorie van eis tot aan de dag der algehele voldoening;
  - (b) [LEVERANCIER] te veroordelen tot overdracht van de eigendom van de in aanbouw zijnde website en daaraan verbonden rechten, binnen 3 dagen na sommatic daarvan en op straffe van dwangsommen ter hoogte van EUR 500 per dag en gedeelte van de dag dat [LEVERANCIER] daarmee in gebreke blijft, met een maximum van EUR 10.000, althans zodanige bedragen als de arbiters vermenen te behoren;
  - (c) [LEVERANCIER] te veroordelen in de kosten van dit geding, een en ander te voldoen binnen 14 dagen na dagtekening van het arbitrale vonnis, en – voor het geval voldoening van de (na)kosten niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt – te vermeerderen met de wettelijke rente over de (na)kosten te rekenen vanaf bedoelde termijn voor voldoening;
  - (d) althans, zodanige beslissingen te nemen als de arbiters in goede justitie vermenen te behoren.
- 1.4. In haar memorie van antwoord heeft [LEVERANCIER] de stellingen van [AFNEMER] gemotiveerd bestreden en zij heeft de arbiters verzocht om [AFNEMER] niet ontvankelijk te verklaren in haar vorderingen, althans deze af te

wijzen met veroordeling van [AFNEMER], uitvoerbaar bij voorraad, in de kosten van deze procedure, het salaris van de gemachtigde daaronder begrepen.

- 1.5. Op verzoek van de arbiters heeft [LEVERANCIER] op 27 maart 2018 kleurenafbeeldingen overgelegd van de schermontwerpen, behorende bij de door [AFNEMER] als productie 5 overgelegde e-mails van [Mevrouw D.] van [LEVERANCIER] van 11 oktober 2017 om 11.40 uur en 18 oktober 2017 om 19.38 uur.
- 1.6. Voorts heeft [AFNEMER] op verzoek van de arbiters op 4 april 2018, in verband met een daartoe strekkend bewijsaanbod in de memorie van eis, een digitaal bestand van de geluidsopname van het gesprek dat op 31 oktober 2017 tussen partijen plaatsvond overgelegd, nadat zij op 28 maart 2018 reeds de digitale geluidsopname van het gesprek tussen partijen op 16 november 2017 had overgelegd.
- 1.7. Rekening houdend met de verhinderdata van partijen, vond de mondelinge behandeling op 6 april 2018 ten kantore van [Kantoor naam] te Amsterdam plaats. Op deze zitting waren aanwezig mevrouw [AFNEMER] en haar gemachtigde en namens [LEVERANCIER] de heer [Accountmanager], accountmanager die schriftelijk gevolmachtigd was om [LEVERANCIER] tijdens de zitting te vertegenwoordigen en haar gemachtigde.
- 1.8. Partijen hebben in deze zitting het woord gevoerd en hun vorderingen en wesen nader toegelicht. Tevens hebben beide partijen ter mondelinge behandeling vragen van de arbiters beantwoord.

## **2. De bevoegdheid van de arbiters**

- 2.1. Op grond van het tussen partijen onweersproken overeengekomen arbitraal beding als bedoeld in artikel 12 van de algemene voorwaarden van [LEVERANCIER] die tezamen met de door [AFNEMER] op 21 september 2017 ondertekende offerte de overeenkomst tussen [AFNEMER] en [LEVERANCIER] vormen (de “Overeenkomst”), het feit dat de arbiters zijn benoemd overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering en het feit dat ook overigens geen der partijen een tot onbevoegdheid strekkend verweer ten processe heeft opgeworpen, achten arbiters zich bevoegd een oordeel te geven en een beslissing te nemen over de in deze procedure neergelegde vorderingen.

## **3. Vaststaande feiten**

- 3.1. Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend dan wel niet of onvoldoende weersproken, c.q. op grond van de niet weersproken inhoud van de overgelegde producties staat tussen partijen in deze arbitrale procedure het volgende vast.

- 3.2. [AFNEMER] heeft een eenmansbedrijf dat tegen betaling ouders en oppassers via een internetapplicatie met videobeelden met elkaar in contact wil laten komen.
- 3.3. [LEVERANCIER] is een onderneming met circa 50 werknemers die onder meer voor derden software ontwikkelt en websites en applicaties bouwt.
- 3.4. [AFNEMER] en [LEVERANCIER] hebben in de zomer van 2017 besproken dat [AFNEMER] een webapplicatie wilde laten bouwen voor haar bovengenoemde activiteit, hetgeen resulteerde in een offerte van [LEVERANCIER] van 28 augustus 2017. Op 20 en 21 september 2017 hebben partijen e-mails uitgewisseld over bepaalde betalingscondities en de deadline voor oplevering van de applicatie. Bij e-mails van 20 en 21 september 2017 bevestigde de [Accountmanager] van [LEVERANCIER] dat de oplevering van een werkende applicatie eind november 2017 zou plaatsvinden en dat de technische oplevering uiterlijk half november 2017 zou zijn. [AFNEMER] heeft de offerte vervolgens op 21 september 2017 voor akkoord getekend en aan [LEVERANCIER] geretourneerd.
- 3.5. In de getekende offerte heeft [LEVERANCIER] de vereisten waaraan de website moet voldoen kort samengevat, zijn de werkzaamheden gespecificeerd en de onderdelen van de applicatie benoemd, met bijhorende bedragen, en zijn de betalingscondities voor de werkzaamheden opgenomen. Bij e-mail van 3 oktober 2017 bevestigt [LEVERANCIER] aan [AFNEMER] dat technische oplevering zal plaatsvinden op 16 november 2017 en 'live gang' plaats zal vinden op 30 november, 2017 mits "wij uiterlijk 27 oktober akkoord hebben op design".
- 3.6. Bij e-mail van 11 oktober 2017 heeft [LEVERANCIER] aan [AFNEMER] een grafisch ontwerp voor de homepage van de website toegezonden, dat was gebaseerd op door [AFNEMER] verstrekte informatie. Op aanwijzing van [AFNEMER] heeft [LEVERANCIER] het ontwerp aangepast en bij e-mail van 20 oktober 2017 aan [AFNEMER] gestuurd. Bij e-mail van 23 oktober 2017 heeft [LEVERANCIER] aan [AFNEMER] meegedeeld dat zij nog slechts twee uren in het budget had om het ontwerp af te maken (hetgeen volgens mededeling van [LEVERANCIER] later die dag 3,45 uur bleek te zijn) en heeft voorgesteld dat [AFNEMER] nog acht uur bijkoopt.
- 3.7. [AFNEMER] is hier niet mee akkoord gegaan, waarop [LEVERANCIER] haar heeft meegedeeld de opdracht terug te geven. Daarop schakelde [AFNEMER] haar advocaat in, die bij brief van 27 oktober 2017 [LEVERANCIER] heeft gesommeerd haar werkzaamheden conform de overeenkomst tussen partijen af te ronden en haar aansprakelijk heeft gehouden voor schade die het gevolg zou zijn van niet-nakoming. Vervolgens heeft op 31 oktober 2017 een gesprek tussen partijen plaatsgevonden waarin de door [AFNEMER] gewenste aanpassingen op het ontwerp zijn besproken

en [AFNEMER] met het aldus aangepaste ontwerp van de homepage heeft ingestemd. Op de geluidsopname van dit gesprek is te horen dat de heer [Accountmanager] aan het einde van het gesprek vraagt of [AFNEMER] al een ontwerp heeft voor de inlogomgeving en [AFNEMER] toezegt dat de volgende dag toe te zenden.

- 3.8. Bij e-mail van 1 november 2017 heeft [AFNEMER] haar ontwerp voor de inlogomgeving, dat bestaat uit tweeschetsmatige tekeningen van schermen, met handgeschreven commentaar, aan [LEVERANCIER] toegestuurd. [LEVERANCIER] heeft bij e-mail van 1 november 2017 nadere uitleg bij de afbeeldingen gevraagd, die [AFNEMER] diezelfde dag per e-mail heeft verstrekt.
- 3.9. Bij e-mail van 2 november 2017 heeft [LEVERANCIER] gesteld dat de schetsen “niet heel erg duidelijk en ruw” zijn, en dat dit na uitvoering weer zou kunnen leiden tot discussie hetgeen zij wilde voorkomen. [LEVERANCIER] stelde daarom voor het project “naar eer en geweten” uit te voeren en stelde dat de werking en de technische invulling voor haar duidelijk zijn, zodat zij “nu snel meters [kan] gaan maken”. [AFNEMER] gaat niet akkoord met dit voorstel en vraagt bij e-mail van 2 november 2017: “*Wat hebben jullie van ons nodig. Als je dit duidelijk aangeeft dan zorgen we dat je de informatie krijgt.*” Hier gaat [LEVERANCIER] niet op in, maar herhaalt bij e-mail van 3 november 2017 haar voorstel, waarop [AFNEMER] wederom haar advocaat heeft ingeschakeld.
- 3.10. Bij e-mail van 6 november 2017 stelde de advocate van [AFNEMER] dat [LEVERANCIER] de samenwerking welbewust leek te frustreren doordat verschillende keren werd aangegeven dat de input van [AFNEMER] onvoldoende duidelijk was, zonder dat werd aangegeven welke punten verduidelijking zouden behoeven. De advocate verzocht [LEVERANCIER] per omgaande contact op te nemen met [AFNEMER] om een afspraak te plannen en in ieder geval binnen 48 uur te laten weten welke informatie [LEVERANCIER] nodig heeft om de werkzaamheden af te kunnen ronden. Zij benadrukte dat de afgesproken deadline voor [AFNEMER] “bijzonder zwaarwichtig is” en dat daarmee “enorme financiële belangen [zijn] verbonden.”
- 3.11. Naar [AFNEMER] onweersproken heeft gesteld, heeft de gemachtigde van [LEVERANCIER] bij brief van 8 november 2017 aansprakelijkheid afgewezen, gesteld dat [LEVERANCIER] in afwachting was van een akkoord op ‘het design’ en meegedeeld dat [LEVERANCIER] nog ongeveer een maand nodig zou hebben om de werkzaamheden af te ronden. Eveneens onweersproken heeft [AFNEMER] gesteld dat haar advocate bij e-mail van 8 november 2017 [LEVERANCIER] nogmaals heeft gesommeerd om de werkzaamheden voort te zetten en binnen 48 uur door te geven welke informatie zij van [AFNEMER] nodig had.

- 3.12. Bij e-mail van 10 november 2017 (16:34 uur) meldt de gemachtigde van [LEVERANCIER] aan [AFNEMER] dat het gaat om “de schets, de vorm en de indeling” en dat zij met [LEVERANCIER] contact kan opnemen als er nog onduidelijkheden zijn en dat [LEVERANCIER] niet aansprakelijk is voor het eventueel verstrijken van de deadline omdat [LEVERANCIER] afhankelijk is van de bijdrage van [AFNEMER]. In haar antwoord van 10 november 2017 (16:39 uur) vroeg [AFNEMER] dat zij van [LEVERANCIER] wilde horen welke informatie nog nodig is en dat zij wilde weten of [LEVERANCIER] de deadline haalt omdat er “hele belangrijke media afspraken” zijn gemaakt die er van uitgaan dat de website op 30 november 2017 online is. Bij e-mail van 11 november 2017 heeft [AFNEMER] dit verzoek herhaald.
- 3.13. Bij e-mail van 13 november 2017 reageerde de gemachtigde van [LEVERANCIER] door aan te dringen op de levering van “een goede, duidelijke schets” omdat [LEVERANCIER] eerder vertragingen in de ontwikkeling van de applicatie zou hebben gehad vanwege “eerdere ervaringen met [[AFNEMER]]”. Bij e-mail van 14 november 2017 stuurde [AFNEMER] “nogmaals” de schetsen die zij eerder op 1 november 2017 had gemaïld, met een korte toelichting op de inlogschermen. Zij zond tevens een schematisch getekende indeling van de inlogpagina, met getypte tekst.
- 3.14. In reactie daarop liet de gemachtigde van [LEVERANCIER] bij e-mail van 15 november 2017 weten dat de schetsen nog steeds onduidelijk zijn. Vervolgens is een afspraak gemaakt op het kantoor van [LEVERANCIER] op 16 november 2017.
- 3.15. Blijkens de digitale geluidsopname van de bijeenkomst van 16 november 2017 heeft bij aanvang van de geplande bespreking een woordenwisseling plaatsgevonden tussen [AFNEMER] en de heer [Accountmanager] van [LEVERANCIER] over de vraag of er een geluidsopname van de bespreking gemaakt mocht worden. Omdat [Accountmanager] niet akkoord ging dat een geluidsopname zou worden gemaakt en [AFNEMER] dan geen bespreking wilde, is de bespreking niet doorgegaan.
- 3.16. Op dezelfde dag heeft de gemachtigde van [LEVERANCIER] in een e-mail aan de advocaat van [AFNEMER] meegedeeld dat [LEVERANCIER] “per direct” de Overeenkomst opzegde, onder verwijzing naar “de op de overeenkomst van toepassing zijnde algemene voorwaarden” alsmede “de wet”, waarbij hij aanvoerde dat het “onmogelijk [bleek] tot een constructief overleg te komen” en er een “onwerkbaar situatie” was ontstaan.
- 3.17. Bij e-mail van 27 november 2017 heeft de advocate van [AFNEMER] aan de gemachtigde van [LEVERANCIER] aangekondigd dat een procedure bij de SGOA zou worden gestart en onder meer geschreven:

*“Het is echter nog steeds in het belang van beide partijen dat de website wordt afgemaakt. Cliënte zou daarom graag alsnog (parallel aan een ingeschoten verzoekschrift) in gesprek gaan om te bezien of dat lukt. Cliënte is daartoe bereid onder de voorwaarde dat nog deze week een viergesprek wordt gepland, waarin alle punten die nodig zijn om de website af te ronden (volgens uw cliënte is dat niet heel veel werk meer), worden besproken en vastgelegd. Voor zover uw cliënte er dan vervolgens toch niet uitkomt, kan zij "de vrije hand krijgen", zodat zij in elk geval zo snel als mogelijk een concept kan aanleveren en oplevering niet verder hoeft te worden vertraagd als uw cliënte met evt. losse eindjes zit.*

*Cliënte is dan bovendien - onder voorwaarden - bereid om de deadline van 30 november a.s. met 7 dagen te verlengen (oplevering uiterlijk op 7 december a.s.).”*

- 3.18. [LEVERANCIER] heeft tijdens de zitting op 6 april 2018 verklaard dat zij op dit voorstel niet meer is ingegaan omdat [AFNEMER] daaraan voor haar onaanvaardbare voorwaarden verbond, namelijk creditering van de laatste twee facturen tot een bedrag van EUR 5.000 en acceptatie van een dwangsom van EUR 500 per dag voor overschrijding van de opleveringsdatum van 7 december 2017, welke datum volgens [LEVERANCIER] op 27 november 2017 ook niet meer haalbaar was.
- 3.19. Ter zitting heeft de heer [Accountmanager] toegelicht dat de werkwijze van [LEVERANCIER] bij projecten met een klein budget, zoals het project voor [AFNEMER], er niet in voorziet dat voorafgaande aan de bouw van de applicatie een functioneel en technisch ontwerp worden gemaakt. In plaats daarvan wordt een inventarisatiegesprek met de klant gevoerd waarin de functies van het te bouwen systeem aan de orde komen, wat resulteert in een offerte. Er vinden voorts enkele sessies met de klant plaats waarin alleen over de vormgeving van de website wordt gesproken. [LEVERANCIER] maakt op basis van het inventarisatiegesprek intern wel een functioneel en technisch ontwerp dat deels generiek en deels maatwerk is, maar dat wordt niet met de klant besproken.

#### **4. Bespreking van de eisen en weren**

- 4.1. Ter ondersteuning van haar vorderingen in deze arbitrale procedure heeft [AFNEMER] verschillende gronden aangedragen, die [LEVERANCIER] gemotiveerd heeft bestreden. In dit onderdeel 4 van dit arbitrale vonnis worden de argumenten en tegenargumenten met betrekking tot de vorderingen en de daartegen aangedragen weren besproken.
- 4.2. In essentie verwijt [AFNEMER] [LEVERANCIER] dat de Overeenkomst een fatale opleveringstermijn van 30 november 2017 bevat die [LEVERANCIER] niet heeft gehaald, dat [LEVERANCIER], ook na herhaaldelijk verzoek daartoe van [AFNEMER], duidelijk(er) had moeten aangeven welke gegevens zij precies nodig had om de inlogomgeving te bouwen en dat [LEVERANCIER] de Overeenkomst niet

zonder deugdelijke ingebrekestelling had mogen beëindigen zodat zij alle door [AFNEMER] in verband daarmee geleden schade moet vergoeden. [LEVERANCIER] heeft hiertegen verweer gevoerd, dat hierna aan de orde komt.

### **Geen fatale termijn voor oplevering van de werkende applicatie**

- 4.3. Vast staat dat de Overeenkomst geen uiterste datum voor oplevering van de applicatie noemt. Wel is vast komen te staan dat partijen, voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst, een deadline van eind november 2017 hebben afgesproken voor de oplevering van een operationeel werkende applicatie en dat [LEVERANCIER] bij e-mail van 3 oktober 2017 aan [AFNEMER] heeft bevestigd dat technische oplevering zou plaatsvinden op 16 november 2017 en ‘live gang’ op 30 november 2017, op voorwaarde dat [LEVERANCIER] uiterlijk 27 oktober 2017 akkoord van [AFNEMER] zou krijgen op het ‘design’. Uit de correspondentie van partijen en de ter zitting door [LEVERANCIER] gegeven mondelinge toelichting begrijpen arbiters dat hiermee de vormgeving en inrichting (‘look and feel’) van de homepage en de inlogomgeving van de website worden bedoeld.
- 4.4. Hieruit volgt dat de datum van 30 november 2017 niet fataal is in de zin dat [LEVERANCIER] zou hebben aanvaard dat de tijdige oplevering van de applicatie een resultaatsverplichting zou zijn, zodat [LEVERANCIER] in verzuim zou zijn door daaraan niet te voldoen. Het halen van de deadline was immers afhankelijk van een tijdig akkoord van [AFNEMER] op het ‘design’, waartoe [AFNEMER] aan [LEVERANCIER] informatie diende te verstrekken over de vormgeving en inrichting van (in ieder geval) de homepage en de inlogomgeving. Het niet of te laat verschaffen van die informatie door [AFNEMER], dan wel het niet tijdig geven van akkoord op het ‘design’, zou er dan toe leiden dat [LEVERANCIER] niet aan de deadline gehouden kon worden, maar dat deze in overleg tussen partijen zou moeten worden verschoven.
- 4.5. Deze medewerkingsplicht van [AFNEMER] doet er niet aan af dat op [LEVERANCIER] een zware inspanningsplicht rustte om een werkende applicatie uiterlijk op 30 november 2017 op te leveren. [LEVERANCIER] wist dat de door [LEVERANCIER] te bouwen website noodzakelijk was voor de onderneming van [AFNEMER], namelijk het online met elkaar in contact brengen van ouders en kinderoppassers. Voorts staat als niet, althans onvoldoende weersproken vast dat [AFNEMER] met een aantal media, internetplatforms en ‘You Tube persoonlijkheden’ afspraken had gemaakt om op of omstreeks 30 november 2017 aandacht aan haar initiatief te besteden en dat zij dit vanaf het begin van de onderhandelingen herhaaldelijk aan [LEVERANCIER] heeft meegedeeld. Hieruit volgt dat voor [LEVERANCIER] duidelijk was, althans had moeten zijn, dat oplevering van de



werkende website op of voor 30 november 2017 voor [AFNEMER] van groot belang was en dat [LEVERANCIER] van haar kant het redelijkerwijs mogelijke zou moeten doen om te zorgen dat de deadline zou worden gehaald.

### **Het verschaffen van deugdelijke informatie**

- 4.6. Partijen twisten over de vraag of de door [AFNEMER] verschaft informatie over de schermen van de applicatie voldoende duidelijk waren. Hierbij moet onderscheid worden gemaakt tussen de homepage en de inlogschermen. In weerwil van de betwisting daarvan door [LEVERANCIER] heeft [AFNEMER] door middel van een geluidsopname van een bespreking tussen partijen op 31 oktober 2017 aangetoond dat gesproken is over het ontwerp van de homepage en dat [AFNEMER] het ontwerp daarvan, met de tijdens die bespreking door [LEVERANCIER] op haar verzoek gemaakte aanpassingen, uitdrukkelijk heeft goedgekeurd. Daarmee staat vast dat hierover op 31 oktober 2017 geen onduidelijkheid meer bestond.
- 4.7. Partijen spraken in diezelfde bijeenkomst af dat [AFNEMER] het ontwerp van de inlogschermen zo spoedig mogelijk aan [LEVERANCIER] zou toesturen, hetgeen zij op 1 november 2017 deed. De door [AFNEMER] aangeleverde, met de hand vervaardigde schetsen en aantekeningen zijn naar het oordeel van arbiters onvoldoende duidelijk en slecht leesbaar en voldoen daarmee niet aan de vereisten die redelijkerwijs aan dergelijke informatie kan worden gesteld. Het is dan ook begrijpelijk dat [LEVERANCIER] bij e-mail van 1 november 2017 om verduidelijking vroeg en antwoord op enkele vragen.
- 4.8. Uit de overgelegde correspondentie blijkt dat [AFNEMER] reeds op 1 november 2017 de gevraagde toelichting heeft toegezonden. Vervolgens heeft [LEVERANCIER] bij e-mail van 2 november 2017 gesteld dat de schetsen “niet heel erg duidelijk en ruw” waren, maar niet geantwoord op de vraag van [AFNEMER] welke informatie [LEVERANCIER] nog nodig had om het inlogscherf te kunnen maken. Ook na interventie van de advocate van [AFNEMER], die bij e-mail van 6 november 2017 [LEVERANCIER] heeft gesommeerd aan te geven welke informatie nog nodig is, blijft [LEVERANCIER] (bij monde van haar gemachtigde) slechts herhalen dat het gaat om “de schets, de vorm en de indeling” (e-mail 10 november 2017) en dat men “een goede, duidelijke schets” nodig had. Nadat [AFNEMER] bij e-mail van 14 november 2017 een schematische uitwerking van haar schetsen met uitgetypte tekst heeft toegezonden laat de gemachtigde van [LEVERANCIER] weten dat [AFNEMER] ”duidelijke informatie [moet] verstrekken wat betreft de vormgeving”.

### **Onderzoekplicht opdrachtnemer tegenover informatieplicht opdrachtgever**

- 4.9. De werkwijze van [LEVERANCIER] bij kleine bedrijven zoals [AFNEMER] is om geen functioneel en technisch ontwerp te maken, maar op basis van een korte intake aan de slag te gaan. De intake is gericht op het duidelijk krijgen van het door de klant gewenste ontwerp, waarna [LEVERANCIER] de technische realisatie van de applicatie voor haar rekening neemt. Deze werkwijze brengt mee dat [LEVERANCIER] als deskundig opdrachtnemer een verzwaarde zorgplicht heeft, in die zin dat zij moet doorvragen als de klant in haar ogen onvoldoende of onduidelijke informatie verstrekt.
- 4.10. Daar komt bij dat in dit geval een deadline was afgesproken waarvan [LEVERANCIER] wist dat het halen daarvan voor [AFNEMER] van groot belang was, terwijl [LEVERANCIER] het halen van die deadline afhankelijk had gesteld van een tijdig akkoord op het ‘design’, en dus van het tijdig aanleveren van juiste en volledige informatie door [AFNEMER]. In die situatie diende [LEVERANCIER] als goed “redelijk handelend en redelijk bekwaam” opdrachtnemer zorg te dragen dat de ontwerpfase efficiënt zou verlopen, zodat de deadline kon worden gehaald.
- 4.11. [LEVERANCIER] heeft niet aan haar zorgplicht voldaan omdat uit de onduidelijke schetsen die [AFNEMER] begin oktober 2017 aanleverde voor [LEVERANCIER] duidelijk had moeten zijn dat bij de door [LEVERANCIER] gehanteerde werkwijze een intensieve bevraging van [AFNEMER] nodig was, hetgeen niet, althans onvoldoende is gebeurd.
- 4.12. Verder heeft [LEVERANCIER] niet aan haar zorgplicht als opdrachtnemer voldaan door pas op 31 oktober 2017 aan [AFNEMER] te vragen of zij ook een ontwerp had van de inlogomgeving. [LEVERANCIER] heeft toen, ondanks de voorgaande ervaring met de schetsen van [AFNEMER], geen instructies gegeven aan welke vereisten het ontwerp moest voldoen. Toen de op 1 november 2017 geleverde schetsen wederom onduidelijk bleken te zijn, heeft [LEVERANCIER], ondanks herhaalde vragen van [AFNEMER] welke informatie nog nodig was, slechts gesteld dat de schetsen “niet heel erg duidelijk en ruw” waren, dat het ging om “de schets, de vorm en de indeling” en dat zij “een duidelijke schets” nodig had. De conclusie is dat [LEVERANCIER], door te weigeren te specificeren wat er aan de schetsen moest worden verbeterd om haar in staat te stellen de inlogomgeving in te richten, in het licht van de hierboven genoemde bijkomende omstandigheden niet heeft voldaan aan de zorgplicht en, in het bijzonder, de informatieplicht, die op haar als opdrachtgever rust.
- 4.13. Aan beide partijen kan een verwijt worden gemaakt dat de bespreking op 16 november 2017 niet heeft plaats gevonden, waardoor de inlogomgeving van [AFNEMER] niet is besproken en vast stond dat het project (verder) zou stagneren, zodat de deadline niet

zou worden gehaald. Hoewel [LEVERANCIER] niet akkoord hoeft te gaan met een verzoek een geluidsopname van een bespreking te maken, staat vast dat zij dat eerder wel heeft toegestaan, zodat zonder toelichting (die ontbreekt) niet valt in te zien waarom dat zou rechtvaardigen het gesprek niet te laten doorgaan, mede gezien de gevolgen die dat voor [AFNEMER] zou hebben. Voor [AFNEMER] geldt dat zij geen recht op het maken van geluidsopnamen heeft en zonder toelichting (die ontbreekt) valt niet in te zien waarom de weigering van [LEVERANCIER] zou rechtvaardigen het gesprek niet te laten doorgaan, mede gezien het feit dat daardoor de deadline voor oplevering van de website niet zou worden gehaald.

### **Beëindiging van de Overeenkomst**

- 4.14. Nadat op 16 november 2017 's ochtends de bespreking geen doorgang vond heeft [LEVERANCIER] 's middags de Overeenkomst per e-mail opgezegd op de hierboven in alinea 3.16 genoemde gronden. [AFNEMER] voert aan dat de opzegging niet rechtsgeldig is, omdat ingevolge (kennelijk is bedoeld: artikel 9.1 van) de algemene voorwaarden van [LEVERANCIER], partijen de overeenkomst slechts kunnen ontbinden indien daar een deugdelijke ingebrekestelling aan vooraf is gegaan, die in dit geval ontbreekt. [LEVERANCIER] stelt dat uit de gevoerde correspondentie blijkt dat [AFNEMER] wel behoorlijk in gebreke is gesteld.
- 4.15. Arbiters stellen voorop dat in de algemene voorwaarden, evenals in het recht, onderscheid wordt gemaakt tussen ontbinding (artikel 9.1) en opzegging (artikel 9.2). Ontbinding bevrijdt partijen van de daardoor getroffen verbintenissen en leidt zo nodig tot ongedaanmakingsverplichtingen. Opzegging is alleen mogelijk ten aanzien van duur- en leverantiecontracten en daardoor worden uitsluitend de verbintenissen getroffen die anders in de toekomst zouden zijn ontstaan, of zouden hebben voortbestaan. De Overeenkomst kan worden gezien als een gemengde overeenkomst, namelijk een opdrachtovereenkomst (bouwen van de website) en een duurovereenkomst (levering hosting diensten voor 3 maanden). Hoewel de gemachtigde van [LEVERANCIER] in zijn e-mail van 16 november 2017 meedeelde “*Cliënte zegt dan ook per direct de overeenkomst op*”, volgt uit het bovenstaande dat hiermee ten aanzien van de overeenkomst voor het bouwen van de website kennelijk ontbinding is bedoeld.
- 4.16. Dit volgt ook uit de stellingen in de Memorie van Antwoord van [LEVERANCIER], dat (i) [AFNEMER] tekort is geschoten in de nakoming van de Overeenkomst, (ii) [LEVERANCIER] in deze situatie gerechtigd was de Overeenkomst op grond van artikel 9.1 algemene voorwaarden te beëindigen, (iii) als de Overeenkomst niet op grond van die bepaling zou zijn geëindigd, [LEVERANCIER] deze rechtsgeldig heeft ontbonden op grond van artikel 6:265 BW.

- 4.17. Naar het oordeel van arbiters kan in de correspondentie niet worden gelezen dat [LEVERANCIER] voorafgaand aan de ontbinding aan [AFNEMER] een “deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor de tekortkoming van de zuivering” heeft toegezonden, zoals artikel 9.1 van de algemene voorwaarden vereist. Integendeel, zoals in alinea 4.13 uiteengezet heeft [LEVERANCIER] nagelaten voor [AFNEMER] te specificeren wat er aan de schetsen moest worden verbeterd, dan wel welke informatie zij nog nodig had om haar in staat te stellen de inlogomgeving in te richten. Zodoende was voor [AFNEMER] niet kenbaar waarin zij naar de mening van [LEVERANCIER] te kort schoot en dus op welke wijze zij de (beweerdelijke) tekortkoming zou kunnen zuiveren, zodat [LEVERANCIER] bij haar ontbinding niet heeft voldaan aan de voorwaarden voor ontbinding op grond van artikel 9.1 van haar algemene voorwaarden.
- 4.18. [LEVERANCIER] heeft ook nog (subsidiar) gesteld dat zij de Overeenkomst rechtsgeldig heeft ontbonden op grond van artikel 6:265 BW, omdat [AFNEMER] na de ingebrekestelling door [LEVERANCIER] in verzuim was en dat overigens het verzuim “van rechtswege [zou zijn] ingetreden door uitlatingen en de houding” van [AFNEMER]. Naar het oordeel van arbiters is ontbinding op grond van artikel 6:265 BW in dit geval niet mogelijk, omdat artikel 9.1 van de algemene voorwaarden van [LEVERANCIER] bepaalt dat de Overeenkomst “slechts” kan worden ontbonden op de daarin gegeven gronden. Kennelijk heeft [LEVERANCIER] met “slechts” bedoeld dat de regeling van ontbinding in het BW was uitgesloten, zodat [LEVERANCIER] zich daar nu niet op kan beroepen.
- 4.19. Ten overvloede wordt overwogen dat, als veronderstellenderwijs zou worden aangenomen dat de regeling van het BW wel van toepassing zou zijn, [LEVERANCIER] [AFNEMER] niet conform de regeling van artikel 6:81 e.v. BW in gebreke heeft gesteld, omdat niet of onvoldoende duidelijk is aangegeven waarin de tekortkoming van [AFNEMER] bestond en geen redelijke termijn is gegeven om alsnog na te komen. [LEVERANCIER] heeft voor het overige niet, althans onvoldoende is onderbouwd welke “uitlatingen” en “houding” van [AFNEMER] zouden nopen tot de conclusie dat zij ook zonder ingebrekestelling in verzuim is geraakt.
- 4.20. Daarnaast doet [LEVERANCIER] een beroep op artikel 7:408 lid 2 BW, waarin is bepaald dat een opdrachtnemer de overeenkomst van opdracht, behoudens gewichtige redenen, slechts kan opzeggen indien zij voor onbepaalde duur geldt en niet door volbrenging eindigt. [LEVERANCIER] heeft het beroep op deze bepaling ter zitting toegelicht door er op te wijzen dat de Overeenkomst, naast de opdracht tot ontwikkeling van de applicatie, ook de verplichting bevat tot het leveren van hosting

diensten voor de op te leveren applicatie, welke verplichting voor onbepaalde tijd zou gelden, zodat de Overeenkomst niet door volbrenging zou eindigen.

- 4.21. Voor zover [LEVERANCIER] daarmee wil betogen dat de gehele overeenkomst op grond van deze bepaling zou zijn opgezegd kan zij daarin niet worden gevolgd, reeds omdat de Overeenkomst primair ziet op de ontwikkeling en oplevering van de applicatie ten aanzien waarvan de Overeenkomst eindigt door volbrenging van de daarop betrekking hebbende verplichtingen, zodat artikel 7:408 lid 2 BW daarop niet van toepassing is. Voor wat betreft de (deel) overeenkomst die ziet op de levering van hostingdiensten, geldt dat deze pas zou aanvangen nadat er oplevering van een werkende applicatie zou hebben plaatsgevonden, hetgeen niet is gebeurd, zodat om die reden opzegging niet aan de orde was.
- 4.22. De conclusie is derhalve dat [LEVERANCIER] de Overeenkomst met de e-mail van 16 november 2017 van [Advocaat Leverancier] niet rechtsgeldig heeft ontbonden, zodat de Overeenkomst niet is geëindigd. Nu [LEVERANCIER] na die datum haar werkzaamheden heeft gestaakt en uit haar houding en mededelingen is gebleken dat zij de website niet (meer) zal opleveren staat vast dat zij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de Overeenkomst en is zij in beginsel gehouden de als gevolg van haar toerekenbaar tekortschieten door [AFNEMER] geleden schade te vergoeden.

#### **Aansprakelijkheid van [LEVERANCIER] voor door [AFNEMER] geleden schade**

- 4.23. Als meest verstrekkend verweer voert [LEVERANCIER] aan dat zij niet gehouden is de schade van [AFNEMER] te vergoeden op grond van de exoneratiebepaling van artikel 10.3 van haar algemene voorwaarden, waarin is bepaald dat [LEVERANCIER] niet aansprakelijk is voor onder meer indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst en gemiste besparingen. De door [AFNEMER] gevorderde schade-elementen zijn te kwalificeren als gederfde winst en gemiste besparingen, althans als gevolgschade van de niet-nakoming door [LEVERANCIER], zodat het beroep van [LEVERANCIER] op de exoneratiebepaling, indien terecht gedaan, tot gevolg heeft dat [LEVERANCIER] niet gehouden is deze schadeposten te vergoeden.
- 4.24. Dit is op grond van artikel 10.4 van de algemene voorwaarden anders indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van [LEVERANCIER], hetgeen volgens [AFNEMER] het geval is.
- 4.25. Naar het oordeel van arbiters heeft [LEVERANCIER] jegens [AFNEMER] bewust roekeloos gehandeld doordat zij (i) op 16 november 2017 zonder geldige reden de Overeenkomst met onmiddellijke ingang heeft beëindigd en haar werkzaamheden heeft gestaakt, terwijl (ii) zij wist dat [AFNEMER] daardoor (aanzienlijke) schade zou lijden, maar (iii) zij geen maatregelen heeft genomen om de schade van [AFNEMER]

te beperken. Dat betekent derhalve dat het beroep van [LEVERANCIER] op de exonerationebepaling van artikel 10.3 van haar algemene voorwaarden niet slaagt en dat [LEVERANCIER] aansprakelijk is voor de door [AFNEMER] gestelde schade.

- 4.26. De gevorderde schadevergoeding zal echter niet in volle omvang worden toegewezen. Arbiters zijn van oordeel dat [AFNEMER] het ook voor een deel aan zichzelf te wijten heeft dat de applicatie niet tijdig is opgeleverd, onder meer door (i) het aanleveren van onduidelijke schetsen, (ii) het in een vroeg stadium (12 dagen na het sluiten van de overeenkomst) inschakelen van haar advocaat, mede als gevolg waarvan de verhoudingen snel zijn verslechterd, en (iii) door te weigeren op 16 november 2017 zonder geluidsopname de bespreking met [LEVERANCIER] over de inlogschermen te voeren, (iv) in de wetenschap dat de voor haar belangrijke deadline op 30 november 2017 zou verstrijken, terwijl (v) [LEVERANCIER] had meegedeeld ongeveer een maand nodig te hebben voor de oplevering van de website nadat het ‘design’ was goedgekeurd. Bij de bepaling van de schade die wordt toegewezen zullen de arbiters dan ook rekening houden met de eigen schuld van [AFNEMER] aan de beëindiging van de Overeenkomst.

### **De schade**

- 4.27. Ten aanzien van de door [AFNEMER] gevorderde schade-elementen oordelen de arbiters als volgt:
- (a) [AFNEMER] vordert een bedrag van EUR 160.000 aan gederfd winst. Zij berekent dit bedrag op basis van veronderstelde gemiste omzet in de eerste drie maanden na de geplande livegang van de website, waarbij een rol speelt dat [AFNEMER] afspraken met media heeft gemaakt die tot doel hadden om haar website snel onder de aandacht te brengen van een grote hoeveelheid potentieel geïnteresseerden in haar applicatie. [AFNEMER] wijst in dit verband op andere oppasplatforms die duizenden abonnees in de eerste maanden en jaren van hun bestaan wisten te werven. Op een uitdrukkelijke vraag van de arbiters ter zitting heeft [LEVERANCIER] het bewijs van de [AFNEMER] gestelde schade betwist en aangevoerd dat zij de eventuele schade had kunnen beperken door eerder een andere websitebouwer in te schakelen. Tegen het laatste punt heeft [AFNEMER] aangevoerd dat haar daarvoor het geld ontbrak. De juistheid van de door [AFNEMER] opgevoerde schade-elementen en -omstandigheden zijn door [LEVERANCIER] niet betwist.

Doordat [LEVERANCIER] het bestaan van de door [AFNEMER] gevorderde schade slechts in algemene termen heeft ontkend, is de schade niet voldoende betwist en komt zij derhalve voor toewijzing in aanmerking.

[LEVERANCIER] heeft met betrekking tot de hoogte van de schade nog wel aangevoerd dat zij gematigd dient te worden omdat zij geenszins in verhouding staat met de overeengekomen prijs voor de opdracht.

Omdat [AFNEMER] in haar schadeopstelling niet de winst die zij gederfd heeft berekent, maar de omzet die zij zou hebben gemist zullen de arbiters de gevorderde schadevergoeding matigen tot een bedrag dat in redelijkheid de in ieder geval de door [AFNEMER] gederfde winst representeert, daarbij rekening houdend met de in alinea 4.25 geconstateerde eigen schuld van [AFNEMER]. Omdat [AFNEMER] geen gegevens heeft verschaft op grond waarvan met zekerheid de gederfde winst kan worden berekend, maar wel de omstandigheden noemt die tot inkomsten kunnen leiden, terwijl [LEVERANCIER] stelt dat de schade in verhouding moet staan tot de som van de opdracht, en het ook [AFNEMER] kan worden toegerekend dat het project nodeloos is vertraagd, stellen de arbiters op voet van artikel 6:97 BW de schade in redelijkheid en billijkheid vast op EUR 12.500 en zullen zij [LEVERANCIER] veroordelen deze schade aan [AFNEMER] te vergoeden.

- (b) Voorts vordert [AFNEMER] vergoeding van de kosten van een nieuwe webdesigner ten bedrage van EUR 12.500, welke kosten niet door [LEVERANCIER] zijn betwist. Nu dit bedrag in dezelfde orde van grootte ligt als de tussen [LEVERANCIER] en [AFNEMER] voor het bouwen van de website overeengekomen vergoeding achten arbiters het aannemelijk dat [AFNEMER] deze kosten zal maken en zullen [LEVERANCIER] veroordelen om deze kosten te betalen.
- (c) [AFNEMER] vordert ook terugbetaling van de door haar aan [LEVERANCIER] betaalde facturen ten bedrage van EUR 5.811,03. Omdat [LEVERANCIER] hiertegen geen verweer heeft gevoerd zal deze vordering worden toegewezen.
- (d) Voorts vordert [AFNEMER] een bedrag van EUR 3.125,74 voor de buitengerechtelijke kosten van haar advocaat. [LEVERANCIER] voert hiertegen aan dat het om buitengerechtelijke incassokosten gaat die zijn gemaakt om de schade vast te stellen, die niet in verhouding staan tot de verrichtte werkzaamheden en moeten worden afgewezen, althans gematigd.

De arbiters stellen vast dat [AFNEMER] een advocaat heeft ingeschakeld in verband met het geschil met [LEVERANCIER], die namens haar met [LEVERANCIER] heeft gecommuniceerd. [LEVERANCIER] heeft overigens ook haar gemachtigde ingeschakeld om, met name in de tweede week van november 2017, met [AFNEMER] en haar advocaat te communiceren. [AFNEMER] heeft geen bewijsstukken van de door haar opgevoerde advocaatkosten overgelegd en de arbiters kunnen niet vaststellen hoe het door [AFNEMER] gevorderde bedrag is berekend.

Onder deze omstandigheden zullen arbiters de toe te wijzen redelijke kosten voor buitengerechtelijke rechtsbijstand schatten. Uit de overgelegde stukken blijkt dat er, voordat de arbitrage aanhangig is gemaakt, enkele mails door [Advocaat Afnemer] zijn verstuurd en ontvangen en, naar tijdens de zitting is gebleken, enkele telefoongespreken tussen de gemachtigde van partijen zijn gevoerd. Op basis van acht uur tegen een uurtarief van EUR 200 achten de arbiters een vergoeding van EUR 1.600 redelijk en billijk en zal [LEVERANCIER] worden veroordeeld tot vergoeding daarvan.

### **De overdracht van het auteursrecht**

- 4.28. [AFNEMER] vordert dat [LEVERANCIER] wordt veroordeeld tot overdracht van de eigendom van de in aanbouw zijnde website en de daaraan verbonden rechten op straffe van een dwangsom, zodat [AFNEMER], om verdere schade te voorkomen, een derde webdesigner kan inschakelen om de website verder af te maken. Omdat [LEVERANCIER] geen verweer tegen deze vordering heeft gevoerd ligt zij in beginsel voor toewijzing gereed.
- 4.29. De arbiters begrijpen de vordering tot overdracht van de eigendom van de website als het aan [AFNEMER] ter hand stellen van een digitale kopie van het door [AFNEMER] op 31 oktober 2017 goedgekeurd grafische ontwerp van de homepage. Voorts is een rechtsgeldige overdracht van auteursrecht op grond van artikel 2 lid 2 Auteurswet alleen door een daartoe bestemde akte mogelijk.
- 4.30. Teneinde geschillen in de uitvoering van de veroordeling van de deze vordering te voorkomen zullen de arbiters [LEVERANCIER] veroordelen om aan [AFNEMER] een digitale kopie van grafische ontwerp van de homepage ter hand te stellen en het auteursrecht op het grafische ontwerp bij akte over te dragen op straffe van een dwangsom zoals hierna bepaald.

## **5. Conclusie**

- 5.1. Nu vaststaat dat [LEVERANCIER] [AFNEMER] niet deugdelijk in gebreke heeft gesteld toen zijn de Overeenkomst op 16 november 2017 beëindigde kon de beëindigingsmail niet leiden tot ontbinding van de Overeenkomst. In het licht van de genoemde omstandigheden heeft [LEVERANCIER] daardoor bewust roekeloos gehandeld, zodat een beroep op de exoneratiebepaling in de toepasselijke algemene voorwaarden niet wordt gehonoreerd. [LEVERANCIER] is daarom gehouden de door [AFNEMER] als gevolg van de beëindiging van de Overeenkomst geleden schade te vergoeden.



- 5.2. Arbiters veroordelen [LEVERANCIER] de door arbiters in redelijkheid en billijkheid geschatte gederfde winst en de niet door [LEVERANCIER] betwiste andere schade-elementen aan [AFNEMER] te vergoeden, tot een totaal van EUR 32.411,03.
- 5.3. Voorts veroordelen arbiters [LEVERANCIER] binnen drie dagen na het wijzen van dit vonnis een exemplaar van het grafisch ontwerp van de homepage aan [AFNEMER] te verschaffen, tezamen met een door [LEVERANCIER] ondertekende akte waarmee het auteursrecht op het betreffende ontwerp wordt overgedragen aan [AFNEMER], op straffe van een dwangsom van EUR 500 per dag of gedeelte daarvan dat [LEVERANCIER] hieraan niet voldoet, met een maximum van EUR 10.000.
- 5.4. Omdat het Arbitragereglement niet voorzien in de mogelijkheid van hoger beroep is er geen plaats voor de gevorderde uitvoerbaarheid bij voorraad.

## 6. De kosten van de arbitrage

- 6.1. Omdat [LEVERANCIER] ten aanzien van de vorderingen overwegend in het ongelijk is gesteld, achten de arbiters het redelijk en billijk dat [LEVERANCIER] de kosten van deze arbitrage draagt. [AFNEMER] heeft geen redelijke vergoeding van de kosten van juridische bijstand op grond van artikel 38 Arbitragereglement gevorderd. De arbiters stellen daarom de kosten van de onderhavige arbitrage vast op EUR [bedrag] (exclusief BTW). De kosten zijn samengesteld als volgt:

administratiekosten	EUR	[ ]
honorarium arbiters	EUR	[ ]
verschotten	EUR	[ ]

Partijen hebben reeds de volgende kosten (exclusief BTW) voldaan aan de SGOA:

[AFNEMER]:

administratiekosten	EUR	[ ]
depot honorarium	EUR	[ ]
voorschot verschotten	EUR	[ ]

[LEVERANCIER]:

Nihil

- 6.2. Het batig saldo van het bij de SGOA in depot gestorte bedrag aan honorarium en onkosten en overige verschotten bedraagt derhalve nihil.
- 6.3. In het dictum van dit arbitrale vonnis zal dienovereenkomstig worden beslist.

## 7. Slotsom

7.1. Gelet op het voorstaande komen de arbiters tot de volgende uitspraak.

### RECHTDOENDE ALS GOEDE PERSONEN NAAR BILLIJKHEID

1. veroordelen [LEVERANCIER] om aan [AFNEMER] binnen drie dagen na betekening van dit arbitrale vonnis tegen behoorlijk bewijs van kwijting te betalen een bedrag van EUR 32.411,03 als schadevergoeding;
2. veroordelen [LEVERANCIER] om aan [AFNEMER] binnen drie dagen na betekening van dit arbitrale vonnis:
  - a. een digitale kopie van het grafische ontwerp van de homepage zoals door [AFNEMER] op 31 oktober 2017 goedgekeurd ter hand te stellen, en
  - b. aan [AFNEMER] bij akte het auteursrecht op het grafische ontwerp over te dragen; een en ander op straffe van een dwangsom van EUR 500 per dag of gedeelte daarvan dat [LEVERANCIER] in gebreke is aan het gebod te voldoen, met een maximum van EUR 10.000;
3. veroordelen [LEVERANCIER] in de kosten van deze arbitrage, vastgesteld op EUR [ ] (te vermeerderen met 21% BTW) aan honorarium en onkosten en overige verschotten van arbiters en EUR [ ] (te vermeerderen met 21% BTW) voor de administratiekosten, van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering;  
verstaan dat deze kosten met de door partijen bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering in depot gestorte bedragen zullen worden verrekend, hetgeen betekent dat er geen batig saldo is van de in depot gestorte bedragen;
4. veroordelen [LEVERANCIER] om aan [AFNEMER] binnen 14 dagen na betekening van dit arbitrale vonnis tegen behoorlijk bewijs van kwijting te betalen een bedrag van EUR [ ] (te vermeerderen met 21% BTW) voor de kosten van deze arbitrage;
5. wijzen af hetgeen meer of anders is gevorderd.

Aldus gewezen te Heemstede op [datum] 2018

---

Arbiter 1  
arbiter

---

Arbiter 2  
arbiter

---

Arbiter 3  
arbiter