

## **Service stopt niet subiet bij einde contract**

Gepubliceerd in Automatisering Gids 30 januari 2009.

*Polo G. van der Putt, partner bij Vondst Advocaten, Amsterdam.*

Een uitspraak van de rechtbank Amsterdam maakt duidelijk dat bij afloop van uitbestedingscontracten de continuïteit van de klant vooropstaat. De leverancier moet de noodzakelijke investeringen doen om die te garanderen. De eventuele kosten van de exitassistentie moeten maar later worden vastgesteld. Het opvallende oordeel van de rechtbank van Amsterdam werd geveld in een rechtszaak tussen XB Managed Services (XB) en Telfort. XB voerde voor Telfort virtual ISP-diensten uit. Nu Telfort deel uitmaakt van KPN, is het contract met XB opgezegd: voortaan levert KPN de virtual ISP-diensten.

Telfort en XB hadden in hun contract een exitclausule opgenomen. Die bepaalt dat XB alle 'nuttige en noodzakelijke werkzaamheden' dient te verrichten voor de continuïteit van de dienstverlening aan de klanten van Telfort. XB verstrekt dan ook keurig de actuele klantgegevens waarmee Telfort de dienstverlening kan voortzetten.

Telfort wil echter ook de historische gebruiksgegevens hebben. XB is bereid die te geven, maar ziet dat als meerwerk. Het schat in dat daarmee minstens 150 manuren zijn gemoeid en vraagt een bedrag van 50.000 euro. Dat pikt Telfort niet. Als XP een bericht stuurt dat alle historische gegevens zullen worden vernietigd als Telfort de offerte niet accepteert, spant Telfort direct een kort geding aan.

Voor de rechter betoogt Telfort dat de historische gegevens onontbeerlijk zijn voor het debiteurenbeheer. XB stelt dat het additionele werkzaamheden betreft en dat de exitclausule niet van toepassing is. De rechtbank geeft Telfort gelijk. Volgens de rechtbank zijn de historische gegevens noodzakelijk voor de dienstverlening aan de klanten. XB moet dus meewerken. Bovendien moet XB Telfort een boete van 10.000 euro per dag betalen als het niet meewerkt. Als XB de gegevens vernietigt, zoals het had bedreigd, moet het Telfort een boete van 1 miljoen euro betalen. De rechtbank ziet wel in dat een medewerker van XP hier een maand mee bezig zal zijn. XP krijgt dus een maand de tijd. De rechtbank doet geen uitspraak over de kosten van deze werkzaamheden. Volgens de rechtbank valt dat buiten het bestek van de procedure. Als Telfort dus niet wil betalen, zal XB zelf een rechtszaak moeten starten.

Het oordeel is des te opmerkelijker, omdat je je kunt afvragen of de historische gegevens strikt noodzakelijk zijn voor de continuïteit. Als er 150 manuren nodig zijn om de gegevens op te hoesten, is het bestand kennelijk nu niet aanwezig, en dus niet noodzakelijk voor de dienstverlening. De rechtbank kiest zonder meer voor het verhaal van de klant. Over de kosten moeten partijen maar later spreken. Deze uitspraak geeft aan dat leveranciers zich coöperatief moeten opstellen. Continuïteit staat voorop en de wensen van de klant zijn maatgevend.

### Kadertekst:

**Exitperikelen** Hoeveel medewerking moet een leverancier geven bij einde contract en tegen welke kosten? Een terugkerende discussie. Tegenwoordig bevatten de meeste contracten een exitclausule. Een exitclausule verplicht een leverancier medewerking te verlenen om de continuïteit van de klant te garanderen. En legt vast welke kosten ze in rekening mogen brengen. In de praktijk interpreteren veel leveranciers exitclausules terughoudend. Vaak willen ze slechts beperkte medewerking verlenen, tegen hoge vergoedingen. De exitperikelen die dat oplevert, zullen dit jaar toenemen. In 2009 lopen veel outsourcingcontracten af. Daarnaast worden contracten wegens de recessie steeds vaker tussentijds beëindigd.