

ARBITRAAL VONNIS

STICHTING GESCHILLENOPLOSSING AUTOMATISERING (SGOA)

zaaknummer:

In het arbitraal geding van:

Stichting [AFNEMER], gevestigd te [VESTIGINGSPLAATS] , aan de....straat nr..., eiseres,
gedaagde inzake de tegenvordering,
gemachtigde: mr [GEMACHTIGDE AFNEMER], advocaat te [VESTIGINGSPLAATS],

tegen

[LEVERANCIER] B.V., gevestigd te [VESTIGINGSPLAATS] aan de straat ... ,
gedaagde, eiseres inzake de tegenvordering,
gemachtigde: mr. [GEMACHTIGDE LEVERANCIER], advocaat te [VESTIGINGSPLAATS],

hebben de arbiters:

Mr. [X], wonende te [O];

Mr. [Y], wonende te [P]; en

[Z], wonende te [Q]

het navolgende vonnis gewezen in de vordering en in de tegenvordering:

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

- 1.1 Eiseres in conventie - hierna tevens als verweerster in reconventie mede aan te duiden als [AFNEMER] - heeft onder overlegging van vijf bijlagen deze arbitrage bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering bij Inleidend Verzoek van 21 december 2017 aangemeld. Verweerster - hierna tevens als eiseres inzake de tegenvordering aan te duiden als [LEVERANCIER] - heeft hierop op 17 januari 2018 een Kort Antwoord ingediend onder overlegging van zeven bijlagen.
- 1.2 Naar aanleiding van het Inleidend Verzoek en het Kort Antwoord heeft het bestuur van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering mr. [X], mr. [Y] en [Z] als arbiter benoemd, die hun benoeming schriftelijk hebben aanvaard.
- 1.3 [AFNEMER] heeft bij schrijven van 6 maart 2018 een memorie van eis ingediend, waarbij zij producties, genummerd 1a tot en met 62, heeft overgelegd. [AFNEMER] heeft daarbij - zakelijk weergegeven - het navolgende gevorderd:

PRIMAIR:

- Ontbinding van de tussen partijen bestaande (deel)overeenkomsten en daarmee samenhangende overeenkomsten;
- Veroordeling van [LEVERANCIER] tot:
 - Terugbetaling van al hetgeen door [AFNEMER] aan [LEVERANCIER] is betaald, door [AFNEMER] berekend op EUR 882.645,51 (inclusief BTW);

- Betaling van alle door [AFNEMER] geleden schade, door [AFNEMER] in elk geval begroot op EUR 288.511,30 (inclusief BTW) en door [AFNEMER] nog nader te begroten voor zover het misgelopen besparingen betreft;
- Onmiddellijke en volledige betaling van alle kosten van rechtsbijstand, waaronder in elk geval de advocaatkosten van [AFNEMER] in de arbitrage; en
- Onmiddellijke en volledige betaling van alle kosten van de arbitrage, waaronder begrepen de honoraria en voorschotten van arbiters en de door [AFNEMER] aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering betaalde administratiekosten.

SUBSIDIAIR:

- Vernietiging op grond van dwaling van de tussen partijen bestaande (deel)overeenkomsten en daarmee samenhangende overeenkomsten
- Veroordeling van [LEVERANCIER] tot:
 - Terugbetaling van al hetgeen door [AFNEMER] aan [LEVERANCIER] is betaald, door [AFNEMER] berekend op EUR 882.645,51 (inclusief BTW);
 - Betaling op grond van onrechtmatige daad van alle door [AFNEMER] geleden schade, door [AFNEMER] in elk geval begroot op 288.511,30 euro (inclusief BTW) en door [AFNEMER] nog nader te begroten voor zover het misgelopen besparingen betreft;
 - Onmiddellijke en volledige betaling van alle kosten van rechtsbijstand, waaronder in elk geval de advocaatkosten van [AFNEMER] in de arbitrage, nog nader door [AFNEMER] te begroten, althans tot betaling van een door het scheidsgerecht te bepalen redelijk bedrag, zulks tegen bewijs van behoorlijke kwijting; en
 - Onmiddellijke en volledige betaling van alle kosten van deze arbitrage, waaronder begrepen de honoraria en voorschotten van arbiters en de door [AFNEMER] aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering betaalde administratiekosten, althans tot betaling van een door het scheidsgerecht te bepalen redelijk bedrag zulks tegen bewijs van behoorlijke kwijting.

1.4 [LEVERANCIER] heeft bij schrijven van 11 april 2018 een memorie van antwoord, tevens inhoudende een memorie van eis in de tegenvordering ingediend, waarbij zij producties, genummerd 1 tot en met 21, heeft overgelegd. [LEVERANCIER] heeft daarbij de stellingen van [AFNEMER] gemotiveerd bestreden en zij heeft - zakelijk weergegeven - het scheidsgerecht verzocht:

- De primaire en subsidiaire vorderingen van [AFNEMER] geheel of gedeeltelijk af te wijzen c.q. te ontfangen en/of;
- te verklaren voor recht dat [AFNEMER] in schuldeisersverzuim is en [LEVERANCIER] van (een deel) van haar verbintenissen bevrijd is, al dan niet onder door het scheidsgerecht te stellen voorwaarden en/of;
- [AFNEMER] te veroordelen, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, tot onmiddellijke en volledige betaling van alle kosten van rechtsbijstand van [LEVERANCIER] waaronder in ieder geval de nog nader te begroten advocaatkosten van [LEVERANCIER] in de arbitrage en/of;
- [AFNEMER] te veroordelen, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, tot onmiddellijke en volledige betaling van alle kosten van deze arbitrage, waaronder

begrepen de honoraria en verschotten van arbiters en door [AFNEMER] en [LEVERANCIER] aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering betaalde administratiekosten.

- 1.5 Inzake de tegenvordering heeft [LEVERANCIER] – zakelijk weergegeven – na herhaalde wijziging, laatstelijk bij akte van 12 juni 2018, het scheidsgerecht verzocht:

Primair:

- (i) Te verklaren voor recht dat [AFNEMER] in verzuim is met nakoming van (een deel van) de Aanbieding Overeenkomst [NAAM WEBSERVICE] d.d. 10 februari 2016, getekend door [AFNEMER] en [LEVERANCIER] op de pagina Aanvullende voorwaarden 1601 op 11 februari 2016 met daarbij behorende bijlagen en/of aanvullende afspraken, (een deel van) de overeenkomst d.d. 27 december 2016, getekend door [AFNEMER] op 31 december 2016 met daarbij behorende bijlagen en/of aanvullende afspraken en/of implementatie van (een deel van) de declaratie module [NAAM WEBSERVICE] en/of nakoming van (een deel van) de Licentieovereenkomst tussen [LEVERANCIER] en afnemer 1107_1 en/of in verzuim is met betrekking tot betaling van (een deel van) de in reconventie gevorderde bedragen, althans in verzuim is met betrekking tot (een) door het scheidsgerecht te bepalen overeenkomst(en) en/of in verzuim is met betrekking tot (een) door het scheidsgerecht te betalen bedrag(en) en/of;
- (ii) [AFNEMER] te veroordelen tot betaling, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, van een bedrag van EUR 196.830,60 exclusief btw, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag der algehele voldoening, althans tot betaling van een door het scheidsgerecht te bepalen bedrag, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag der algehele voldoening en/of;
- (iii) [AFNEMER] te veroordelen tot betaling, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, van een bedrag van EUR 263.364,00 exclusief btw, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag der algehele voldoening, althans tot betaling van een door het scheidsgerecht te bepalen bedrag, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag der algehele voldoening en/of;
- (iv) [AFNEMER] te veroordelen tot nakoming van (een deel van) de Aanbieding Overeenkomst [NAAM WEBSERVICE] d.d. 10 februari 2016, getekend door [AFNEMER] en [LEVERANCIER] op de pagina Aanvullende voorwaarden 1601 op 11 februari 2016 met daarbij behorende bijlagen en/of aanvullende afspraken, voor zover deze later niet gewijzigd is/zijn, (een deel van) de overeenkomst d.d. 27 december 2016, getekend door [AFNEMER] op 31 december 2016 met daarbij behorende bijlagen en/of aanvullende afspraken en/of implementatie van (een deel van) de declaratie module [NAAM WEBSERVICE] en/of nakoming van (een deel van) de Licentieovereenkomst tussen [LEVERANCIER] en afnemer 1107_1 binnen een termijn van 120 dagen na het door het scheidsgerecht te wijzen vonnis, althans binnen een door het scheidsgerecht te bepalen redelijke termijn, althans tot nakoming van (een) door het scheidsgerecht te bepalen overeenkomst(en) binnen een door het scheidsgerecht te bepalen termijn(en) en/of;

- (v) [AFNEMER] te veroordelen tot betaling, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, van een bedrag van EUR 21.465, 60 exclusief btw per maand vanaf 1 januari 2018, althans van een door het scheidsgerecht te bepalen dag vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag dat [NAAM WEBSERVICE] geïmplementeerd wordt, althans tot een door het scheidsgerecht te bepalen dag, althans tot betaling van een door het scheidsgerecht te bepalen bedrag, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot een door het scheidsgerecht te bepalen dag en/of;
- (vi) [AFNEMER] te veroordelen, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, tot onmiddellijke en volledige betaling van alle kosten van rechtsbijstand van [LEVERANCIER] waaronder in ieder geval de nog nader te begroten advocaatkosten van [LEVERANCIER] in de onderhavige arbitrage, althans een door het scheidsgerecht in redelijkheid vast te stellen/begroten bedrag en/of;
- (vii) [AFNEMER] te veroordelen, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, tot onmiddellijke en volledige betaling van alle kosten van deze arbitrage, waaronder begrepen de honoraria en verschotten van arbiters en door [AFNEMER] en [LEVERANCIER] aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering betaalde administratiekosten, althans een door het scheidsgerecht in redelijkheid vast te stellen bedrag.

Subsidiar:

- (i) Te verklaren voor recht dat [AFNEMER] in verzuim is met nakoming van (een deel van) de Aanbieding Overeenkomst [NAAM WEBSERVICE] d.d. 10 februari 2016, getekend door [AFNEMER] en [LEVERANCIER] op de pagina Aanvullende voorwaarden 1601 op 11 februari 2016 met daarbij behorende bijlagen en/of aanvullende afspraken, (een deel van) de overeenkomst d.d. 27 december 2016, getekend door [AFNEMER] op 31 december 2016 met daarbij behorende bijlagen en/of aanvullende afspraken en/of de implementatie van (een deel van) de declaratie module [NAAM WEBSERVICE] en/of nakoming van (een deel van) de Licentieovereenkomst tussen [LEVERANCIER] en afnemer 1107_1 en/of in verzuim is met betrekking tot betaling van (een deel van) de in reconventie gevorderde bedragen, althans in verzuim is met betrekking tot (een) door het scheidsgerecht te bepalen overeenkomst(en) en/of in verzuim is met betrekking tot (een) door het scheidsgerecht te betalen bedrag(en) en/of;
- ii) [AFNEMER] te veroordelen tot betaling, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, van een bedrag van EUR 196.830,60 exclusief btw, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag der algehele voldoening, althans tot betaling van een door het scheidsgerecht te bepalen bedrag, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag der algehele voldoening en/of;
- (iii) [AFNEMER] te veroordelen tot betaling, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, een bedrag van EUR 263.364,00 exclusief btw, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag der algehele voldoening, althans tot betaling van een door het scheidsgerecht te bepalen bedrag, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag der algehele voldoening en/of;

(iv) [AFNEMER] te veroordelen tot betaling, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, van een bedrag van EUR 635.364,00 exclusief btw, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag der algehele voldoening, althans tot betaling van een door het scheidsgerecht te bepalen bedrag, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke handelsrente of wettelijke rente tot de dag der algehele voldoening en/of;

(v) [AFNEMER] te veroordelen, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, tot onmiddellijke en volledige betaling van alle kosten van rechtsbijstand van [LEVERANCIER] waaronder in ieder geval de nog nader te begroten advocaatkosten van [LEVERANCIER] in de onderhavige arbitrage, althans een door het scheidsgerecht in redelijkheid vast te stellen/begroten bedrag en/of;

(vi) [AFNEMER] te veroordelen, tegen deugdelijk bewijs van kwijting, tot onmiddellijke en volledige betaling van alle kosten van deze arbitrage, waaronder begrepen de honoraria en verschotten van arbiters en door [AFNEMER] en [LEVERANCIER] aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering betaalde administratiekosten, althans een door het scheidsgerecht in redelijkheid vast te stellen bedrag.

- 1.6 [AFNEMER] heeft bij schrijven van 14 mei 2018 een memorie van antwoord inzake de tegenvordering ingediend. Tevens zijn daarbij aanvullende producties, genummerd 63a tot en met 75b, door [AFNEMER] overgelegd. [AFNEMER] heeft daarbij de stellingen in reconventie van [LEVERANCIER] bestreden en zij heeft het arbitraal college verzocht de vorderingen in reconventie van [LEVERANCIER] af te wijzen en tevens om [LEVERANCIER] te veroordelen in de kosten van deze arbitrage.
- 1.7 Bij schrijven van 31 mei 2018 heeft de gemachtigde van [LEVERANCIER] nadere producties, genummerd 22 tot en met 32, in het geding gebracht. Bij schrijven van 6 juni 2018 heeft de gemachtigde van [AFNEMER] nadere producties, genummerd 76 tot en met 104, in het geding gebracht. Bij mail van 7 juni 2018 heeft de gemachtigde [GEMACHTIGDE LEVERANCIER] daartegen bezwaar gemaakt. Bij mail van 8 juni 2018 heeft het scheidsgerecht beslist dat de bijlagen bij productie 89 niet worden toegelaten, de overige producties wel.
- 1.8 Bij akte van 12 juni 2018 heeft [LEVERANCIER] haar eis in reconventie gewijzigd.
- 1.9 Op 13 juni 2018 heeft ten kantore van mr. [X] te [O] een zitting plaatsgevonden, waarbij voor [AFNEMER] aanwezig waren haar gemachtigde [GEMACHTIGDE AFNEMER], advocaat te [Z], de heer [B] (FC) ([PLAATSNAAM]), directeur Financiën, de heer [E] (MBA, MFM) ([PLAATSNAAM]), directeur Servicebureau, en de heer [O] ([PLAATSNAAM]), manager Informatiemanagement.
- 1.10 [LEVERANCIER] was vertegenwoordigd door haar gemachtigde mw. mr. [GEMACHTIGDE LEVERANCIER], advocaat te [NAAMPLAATS], de heer [C] ([NAAMPLAATS]), gedelegeerde vanuit de aandeelhouder, de heer dr. [K] ([NAAMPLAATS]), algemeen directeur, en de heer [S] ([NAAMPLAATS]), extern bestuursadviseur.

- 1.11 Partijen hebben in deze zitting het woord gevoerd en hun vorderingen en weren nader toegelicht. De gemachtigden van elk der partijen hebben bij die gelegenheid tevens pleitaantekeningen overgelegd. Tevens hebben beide partijen ter zitting vragen van het scheidsgerecht beantwoord.
- 1.12 Tijdens de zitting heeft [LEVERANCIER] verzocht nog een akte te mogen nemen om zich te kunnen uitlaten over i) de door EY uit te voeren beoordeling van de conversie, en ii) de vraag of en zo ja, op welk gedeelte van de overeenkomst de AIVG van toepassing zijn. Het scheidsgerecht heeft dit verzoek ingewilligd, mede in het licht van het late tijdstip waarop eiseres haar laatste producties had ingediend, en bepaald dat eiseres daarop nog een laatste reactie mocht geven, eveneens bij akte.
- 1.13 Bij akte van 27 juni 2018 heeft gedaagde zich over de twee onderwerpen uitgelaten. Bij akte van 5 juli 2018 heeft eiseres haar akte genomen en daarbij (opnieuw) nieuwe producties overgelegd. Daartegen heeft gedaagde bezwaar gemaakt omdat gedaagde hierop niet meer kon reageren. Gedaagde heeft het scheidsgerecht verzocht de producties en passages uit de akte die daarnaar verwijzen buiten beschouwing te laten.
- 1.14 Bij mail van 11 juli 2018 heeft het scheidsgerecht beslist dat producties 105 en 106 van eiseres buiten beschouwing zullen worden gelaten en dat passages uit de akte van eiseres die naar die producties verwijzen slechts in acht zullen worden genomen zonder bedoelde producties.
- 1.15 Bij mail van 30 augustus heeft het scheidsgerecht het onderzoek gesloten verklaard.

2. DE BEVOEGDHEID

- 2.1 In artikel 17 lid 1 van de tussen partijen gesloten licentieovereenkomst (productie le [AFNEMER], hierna: “Licentieovereenkomst”) is bepaald:
“Partijen zullen geschillen die voortvloeien uit deze Licentie Overeenkomst en de overige met deze Licentie Overeenkomst samenhangende geschillen beslechten door middel van arbitrage middels het arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering te Rotterdam.”
- 2.2 Nu het geschil tussen partijen, zowel in conventie als in reconventie, samenhangt met de Licentieovereenkomst, is het scheidsgerecht bevoegd van dit geschil kennis te nemen.

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, beknopt samengevat, het volgende vast.
- 3.2 [AFNEMER] is een instelling op het gebied van geestelijke gezondheidszorg in [NAAMPLAATS] die professionele hulp biedt aan mensen met ernstige psychiatrische problemen.

- 3.3 [LEVERANCIER] is een handelsnaam van verweerster. [LEVERANCIER] is een IT-leverancier die actief is in de zorg. [LEVERANCIER] is onder meer leverancier van het [NAAM WEBSERVICE] software systeem (“[NAAM WEBSERVICE]”), een web service die bestaat uit een zorginformatiesysteem en EPD-functionaliteit.
- 3.4 Medio 2015 presenteert [LEVERANCIER] een Best of Breed strategie aan [AFNEMER] waarin de applicatie [NAAM WEBSERVICE] van [LEVERANCIER] gekoppeld wordt aan applicaties die in gebruik zijn bij [AFNEMER]. [LEVERANCIER] spreekt de intentie uit om in dit concept te willen investeren omdat daarmee meer klanten kunnen worden gewonnen. [NAAM WEBSERVICE] wijst [AFNEMER] op de risico’s die verbonden zijn met het feit dat zij de eerste instelling is die op basis van dit concept met [LEVERANCIER] in zee zal gaan en biedt aan om daarmee rekening houdend een passend voorstel te doen (Productie 102 [AFNEMER]).
- 3.5 Na een periode van voorbereiding wordt op 14 oktober een start gemaakt met de onderhandelingen over een contract, waarbij [LEVERANCIER] bepaalde investeringen uit het voortraject in rekening zou willen brengen. De werkzaamheden aan een koppeling met [NAAM SOFTWAREBEDRIJF]/[AA] zijn dan reeds gestart. Tevens is in de markt de behoefte aan een systeem zoals dat voor [AFNEMER] ontwikkeld gaat worden door [LEVERANCIER] onderzocht en de reacties daarop zijn positief (Productie 78 [AFNEMER]). Na onderhandelingen hebben partijen op 11 februari 2016 een overeenkomst gesloten die enerzijds zag op het verlenen van een gebruiksrecht op [NAAM WEBSERVICE] en anderzijds op het doorontwikkelen van [NAAM WEBSERVICE] in de vorm van generiek te maken meerwerk, het ontwikkelen van conversieprogrammatuur, diverse koppelingen met andere systemen en het implementeren van [NAAM WEBSERVICE] (inclusief doorontwikkelingen).
- 3.6 De overeenkomst (hierna: “Overeenkomst”) bestaat uit de volgende documenten:
- Aanbiedingsbrief van 10 februari 2016 (productie 1a [AFNEMER], hierna “Aanbiedingsbrief”);
 - Aanvullende voorwaarden 1601 (productie 1b [AFNEMER], hierna “Aanvullende voorwaarden”);
 - Extra bepalingen die artikel 4 vormen van de Aanvullende voorwaarden, titel van document: “Art 4. Extra bepalingen bij de licentieovereenkomst, SLA en bewerkersovereenkomst 1202” (productie 1c [AFNEMER]);
 - Lijst met aangepaste functionaliteit, ook onderdeel van artikel 4 van de Aanvullende voorwaarden, titel van document: “AVL Art. 4 Lijst aanpassingen functionaliteit 160210” (productie 1d [AFNEMER], hierna: “Lijst aanpassingen”);
 - Standaard licentieovereenkomst (productie 1e [AFNEMER]);
 - Service Level Agreement (productie 1f [AFNEMER], hierna: “SLA”);
 - Tarievenlijst (productie 1g [AFNEMER]);
 - Bewerkersovereenkomst met addendum (productie 1h [AFNEMER]);
 - Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) (productie 1i [AFNEMER], hierna: “AIVG”);
 - Nederland ICT Voorwaarden (productie 1j [AFNEMER]);
 - Toelichting implementatie 160210 (productie 5 [LEVERANCIER]); en
 - Handleidingen.

- 3.7 De rangorde van de documenten is vastgelegd in de Aanvullende voorwaarden (productie 1b [AFNEMER]).
- 3.8 In de Lijst aanpassingen is opgenomen op welke onderdelen [NAAM WEBSERVICE] zou worden aangevuld of aangepast door [LEVERANCIER].
- 3.9 De afspraken over hetgeen door [LEVERANCIER] geleverd dient te worden zijn verder uitgewerkt in een zogenaamde projectdefinitie van 3 maart 2016 (productie 2 [AFNEMER], hierna: "Projectdefinitie") en in nadere uitwerkingen door de projectgroep.
- 3.10 [AFNEMER] wilde [NAAM WEBSERVICE] inzetten om zorg te registreren en verantwoording en declaraties mogelijk te maken. De belangrijkste functies van [NAAM WEBSERVICE] voor [AFNEMER] worden in de Projectdefinitie genoemd:
- verzorgen van juiste, tijdige en volledige declaraties en verantwoording;
 - verzamelen van informatie over feitelijk geleverde zorg;
 - stuur- en managementinformatie verschaffen; en
 - verzamelen en overdracht van informatie naar het EPD voor behandelinhoudelijke-doeleinden.
- 3.11 In de Projectdefinitie is ook opgenomen waarin [LEVERANCIER] dient te voorzien. Naast het operationeel maken van [NAAM WEBSERVICE] betreft dit onder meer:
- het ontwikkelen van conversie software in samenwerking met [NAAM SOFTWAREBEDRIJF];
 - conversieplan historie vanaf 2010 tot start registratie;
 - het ontwikkelen van een koppeling met [AA] van [NAAM SOFTWAREBEDRIJF].
- 3.12 In de Overeenkomst, meer specifiek in lid 7A van Art 4. Extra Bepalingen, hebben Partijen vastgelegd: "De startdatum voor het gebruik van [NAAM WEBSERVICE] en daarmee voor de facturatie van de [HH]- en [CC]-licenties, is 1 november 2016."
- 3.13 Partijen zijn in het document Art. 4 Extra Bepalingen in Lid 3 sub A overeengekomen dat de Art. 4 Lijst aanpassingen functionaliteit 160119 gedurende implementatie kon worden gewijzigd. In de Projectdefinitie is nadere invulling gegeven aan diverse afspraken, waaronder de te leveren additionele functionaliteit. In juni 2016 wordt duidelijk dat de beoogde datum van 31 oktober 2016 niet zal worden gehaald. [LEVERANCIER] geeft aan dat de afgesproken datum van 31 oktober 2016 niet realistisch was en geeft als redenen o.a. aan:
- de beperkte beschikbaarheid van senior developers;
 - het realiseren van de exports voor het Data warehouse leveren meer werk op dan van tevoren is ingeschat.
- [LEVERANCIER] stelt voor die datum te verschuiven naar 5 december 2016 en spreekt het vertrouwen uit die datum ook te kunnen halen (Productie 4 [AFNEMER]). [AFNEMER] beslist daarop, blijkens e-mail bericht van 18 juli 2016, om met het oog op geconstateerde risico's en de onwenselijkheid van een implementatie vlak voor einde jaar, dat de implementatie wordt verschoven naar eind maart 2017.

- 3.14 In november 2016 geeft [LEVERANCIER] aan dat de snelheid van haar ontwikkelteam lager is dan benodigd voor het halen van de planning. Dit wordt met name veroorzaakt doordat er veel nieuwe issues zijn toegevoegd die te maken hebben met tegenvallers die voortkomen uit de proefconversies (Productie 7a [AFNEMER]). De datum 27 maart 2017 blijkt als invoeringsdatum niet haalbaar en de invoeringsdatum wordt opnieuw opgeschoven, ditmaal naar 12 juni 2017.
- 3.15 Op 3 oktober trekt [LEVERANCIER] wederom aan de alarmbel dat de voortgang niet conform planning verloopt, maar dat zij alles in het werk gaat stellen om ervoor te zorgen dat [AFNEMER] op 12 juni live kan gaan en neemt daartoe onder andere de volgende acties: het opschalen van de ontwikkelcapaciteit, minder ontwikkelwerk aannemen en in samenwerking met [AFNEMER] onderzoeken of bepaalde delen van te ontwikkelen functionaliteit later dan de herziene startdatum van 12 juni 2016 in gebruik kunnen worden genomen (Productie 7b [AFNEMER]).
- 3.16 Gaandeweg werd duidelijk dat de functionaliteit van [NAAM WEBSERVICE] op bepaalde onderdelen ontoereikend was voor [AFNEMER]. Bij brief van 6 december 2016 (productie 8a [AFNEMER]) heeft [LEVERANCIER] aan [AFNEMER] een offerte voor meerwerk toegestuurd. Nadat de offerte was vervallen heeft [LEVERANCIER] een nieuw aanbod gedaan bij email van 27 december 2016 (productie 9a [AFNEMER]), hierna: "Aanvullende Overeenkomst") met als bijlage 2 facturen (productie 9b [AFNEMER]). [AFNEMER] heeft dat aanbod aanvaard op 31 december 2016. De e-mail van [LEVERANCIER] benoemt dat partijen zijn overgegaan op een urenbudget. Als toelichting daarop schrijft [LEVERANCIER]: "Concreet betekent dit dat als dit urenbudget is uitgeput, we de in het contract overeengekomen tarieven hanteren voor de overige werkzaamheden."
- 3.17 Op grond van de Aanvullende Overeenkomst is door [LEVERANCIER] EUR 153.600 en daarnaast EUR 137.376,00 licentiekosten voor 2017 ("Opstartkosten [NAAM WEBSERVICE]") (ex BTW) aan [AFNEMER] gefactureerd (productie 9b) en door [AFNEMER] betaald.
- 3.18 Op 19 januari reageert [LEVERANCIER] op de zorgen van [AFNEMER] omtrent de conversie en meldt dat er capaciteit aan het conversieteam is toegevoegd. De conversie is moeilijker dan gedacht doordat de ontwikkelaars van [NAAM WEBSERVICE] moeite hebben om buiten het eigen referentiekader te denken. [LEVERANCIER] spreekt nogmaals het vertrouwen uit de datum van 12 juni 2016 te kunnen halen. (Productie 13 [AFNEMER]).
- 3.19 Op 16 februari 2017 heeft [LEVERANCIER] gevraagd of bepaalde zaken later opgeleverd mochten worden dan bij de geplande invoering in juni 2017. Daar heeft [AFNEMER] mee ingestemd.
- 3.20 Op 20 februari meldt [AFNEMER] dat zij de startdatum van 12 juni gezien de werkzaamheden die nog te verrichten zijn en de beperkte capaciteit van [LEVERANCIER] niet haalbaar acht en vraagt of [LEVERANCIER] capaciteit kan toevoegen. [LEVERANCIER] beantwoordt deze mail op 22 februari en geeft aan wegen te onderzoeken om de planning alsnog te kunnen halen (Productie 12 [AFNEMER]).

- 3.21 Op 14 maart meldt [LEVERANCIER] dat er te weinig voortgang met de ontwikkeling van functionaliteit is geboekt, maar dat een deel van de oorzaak was gelegen in ziekte van de ontwikkelaars en dat iedereen nu weer actief is en er vertrouwen is dat de achterstand in de ontwikkeling tot 0 gereduceerd kan worden (Productie 16 [AFNEMER]).
- 3.22 Vervolgens heeft [AFNEMER] na een gesprek met [LEVERANCIER] op directieniveau op 3 april 2017 besloten om de invoeringsdatum van 12 juni 2017 opnieuw uit te stellen. [LEVERANCIER] ging daarmee akkoord. Als nieuwe datum werd 6 november 2017 afgesproken.
- 3.23 Op 19 april meldt [LEVERANCIER] dat zij zich nog steeds zorgen maakt over de conversie en dat de beste manier om het proces te versnellen is om capaciteit van een externe firma ([NAAM EXTERN BEDRIJF]) in te huren. Mede gezien het selectietraject van [AFNEMER] [NAAMPLAATS] is [LEVERANCIER] bereid om budget voor de daarmee gemoeide kosten (op dat moment begroot op € 20.000) vrij te maken.
- 3.24 Op 10 mei geeft [AFNEMER] aan dat er onverwacht weer zaken ter discussie stonden aangaande de integratie van [NAAM WEBSERVICE] en [AA] en dat deze onduidelijkheid in het stadium waarin het project dan verkeert ongewenst is. Tevens meldt [AFNEMER] dat de integratiewerkzaamheden vertraging oplopen en dat zij dit zorgelijk en niet in overeenstemming met eerder gemaakte afspraken vindt. [LEVERANCIER] antwoordt dat zij e.e.a. zal onderzoeken (Productie 21 [AFNEMER]).
- 3.25 Op 24 mei meldt [LEVERANCIER] dat het ontwikkelen van de integratie langzamer verloopt dan gewild. Het specificeren kost [LEVERANCIER] veel tijd omdat gedegen [FFFF] kennis niet echt beschikbaar is. Daardoor loopt het project als geheel vertraging op (Productie 22 [AFNEMER]).
- 3.26 Op 26 juni stuurt [LEVERANCIER] een herziene planning waarin een aantal functionaliteiten nog niet zijn voorzien van een opleverdatum. De belangrijkste oorzaak volgens [LEVERANCIER] is schaarste in ontwikkelcapaciteit (Productie 23 [AFNEMER]).
- 3.27 [AFNEMER] accepteert de herziening van de planning niet en meldt dat er al te veel uitstel is geweest. Daarnaast geeft [AFNEMER] aan dat de conversieresultaten slechter zijn dan de vorige keer.
- 3.28 Middels een presentatie van 6 juli 2017 (Productie 24 [AFNEMER]) geeft [LEVERANCIER] uitleg over de uitloop van het project en noemt als oorzaken o.a.:
- de conversie bleek complexer dan voorzien en [LEVERANCIER] heeft onvoldoende geëscaleerd;
 - het definiëren van de uitgangspunten voor integratie met [NAAM SOFTWAREBEDRIJF] bleek meer tijd te kosten dan voorzien;
 - de technische oplossing voor de export naar het Datawarehouse bleek complexer dan voorzien;

- de planning voor oplevering van functionaliteit rond financieringen, berichtenverkeer en overige functionaliteit werd deels beïnvloed door externe ontwikkelingen.

Als maatregelen noemt [LEVERANCIER] onder andere: het scherper aansturen van haar ontwikkelteam, het vergroten van de operationele betrokkenheid van de stuurgroep [NAAM WEBSERVICE] en een tweewekelijkse voortgangsrapportage van de regiegroep. Daarnaast wordt de capaciteit van het ontwikkelteam uitgebreid en worden externe deskundigen ingehuurd voor de deelprojecten conversie en integratie.

- 3.29 Vervolgens vindt vanaf juli 2017 een aantal gesprekken en mailwisselingen plaats waarin partijen standpunten uitwisselen over de projectplanning, de omvang van de verplichtingen en over de mate waarin die door de andere partij worden nagekomen. Het gaat onder meer om overleggen van 11 september 2017 (gespreksverslag productie 33 [AFNEMER]) en 19 september 2017. Tijdens dit laatste overleg hebben partijen vervolgens nieuwe afspraken gemaakt (gespreksverslag productie 35 [AFNEMER]).
- 3.30 Conform afspraak heeft [LEVERANCIER] vervolgens per email van 22 september 2017 (productie 36 [AFNEMER]) een voorstel gedaan voor een nieuwe planning en de beperkte oplevering van de integratie met[AA]. Per email van 25 september 2017 (productie 37 [AFNEMER]) heeft [AFNEMER] op de email van [LEVERANCIER] gereageerd en aan [LEVERANCIER] laten weten dat de planning door [LEVERANCIER] niet conform afspraak was bijgewerkt, dat de planning voor 2018 niet akkoord was en dat [AFNEMER] niet akkoord ging met de door [LEVERANCIER] voorgestelde planning.
- 3.31 Per email van 26 september 2017 (productie 38 [AFNEMER]) heeft [LEVERANCIER] gereageerd en het standpunt ingenomen dat er sprake was van veel meerwerk waardoor de planning al eerder doorgeschoven zou zijn. Ook zou dat meerwerk volgens [LEVERANCIER] verantwoordelijk zijn voor problemen met betrekking tot de conversie.
- 3.32 Op 27 september 2017 heeft er vervolgens een bespreking plaatsgevonden over de resultaten en het verslag (productie 39 [AFNEMER]) van de proefconversie die op 25 en 26 september 2017 was getest door [AFNEMER].
- 3.33 Eind september 2017 heeft [AFNEMER] besloten de invoering van [NAAM WEBSERVICE] op 6 november 2017 uit te stellen. Daarover heeft [AFNEMER] [LEVERANCIER] op 28 september 2017 zowel telefonisch als per email (productie 40 [AFNEMER]) geïnformeerd.
- 3.34 Op 4 oktober 2017 heeft er tussen Partijen een bespreking plaatsgevonden waarbij [AFNEMER] [LEVERANCIER] geïnformeerd heeft over de reden dat [AFNEMER] zich gedwongen zag om de invoering van [NAAM WEBSERVICE] op 6 november 2017 wederom uit te stellen. Door [LEVERANCIER] is tijdens het gesprek aangegeven dat het [LEVERANCIER] niet duidelijk was wat er nog geleverd diende te worden. Afgesproken is dat door [AFNEMER] nogmaals zou worden aangegeven wat er diende te worden opgeleverd door [LEVERANCIER] en dat [LEVERANCIER] vervolgens met een plan van aanpak zou komen waarin een planning en een financieel voorstel zouden worden opgenomen (gespreksverslag productie 42 [AFNEMER]).

- 3.35 Op 9 oktober 2017 heeft er vervolgens een overleg plaatsgevonden tussen [AFNEMER], [LEVERANCIER] en [NAAM SOFTWAREBEDRIJF]. [LEVERANCIER] geeft onder andere aan dat de Conversie niet op het juiste niveau in haar organisatie was belegd. [AFNEMER] heeft niet het vertrouwen dat [LEVERANCIER] op het gebied van Zorgkompas echt kan bieden wat zij nodig heeft (gespreksverslag productie 43 [AFNEMER]).
- 3.36 Per email van 10 oktober 2017 (productie 44 [AFNEMER]) is door [AFNEMER] nog aanvullende informatie aan [LEVERANCIER] gestuurd over hetgeen door [LEVERANCIER] diende te worden opgeleverd.
- 3.37 Door [LEVERANCIER] is op 18 oktober 2017 per email (productie 45 [AFNEMER]) een voorstel gestuurd (genaamd 'Projectdefinitie 2.0') voor de verdere aanpak van het project.
- 3.38 Per email van 23 oktober 2017 (productie 46 [AFNEMER]) heeft [AFNEMER] gereageerd op het voorstel van [LEVERANCIER] voor de verdere aanpak van het project en daarbij aan [LEVERANCIER] laten weten dat het voorstel niet conform de op 4 oktober 2017 gemaakte afspraken was opgesteld.
- 3.39 Verder heeft [AFNEMER] aan [LEVERANCIER] aangegeven dat [LEVERANCIER] in het voorstel juridische stellingen innam, die aantoonbaar onjuist zijn. [AFNEMER] heeft [LEVERANCIER] om die reden verzocht om met inachtneming van het commentaar van [AFNEMER] binnen een week met een nieuw voorstel te komen.
- 3.40 Per email van 27 oktober 2017 heeft [LEVERANCIER] het overleg gezocht. Dat gesprek heeft vervolgens op 2 november 2017 plaatsgevonden (gespreksverslag productie 47 [AFNEMER]).
- 3.41 Op 3 november 2017 heeft [LEVERANCIER] een brief aan [AFNEMER] gestuurd (productie 48 [AFNEMER]). In deze brief heeft [LEVERANCIER] haar visie op de achtergrond van het project geschetst en aangegeven dat de vertraging van het Project het gevolg zou zijn van door [AFNEMER] gevraagd meerwerk. [LEVERANCIER] heeft laten weten wel aan de eisen van [AFNEMER] te willen voldoen, maar alleen op basis van een nieuw beleidsdocument. Pas na het maken van nieuwe afspraken was [LEVERANCIER] bereid om een nieuwe planning en een prijsopgave af te geven. Verder heeft [LEVERANCIER] gesteld dat [AFNEMER] de Projectdefinitie overschreden zou hebben. Tot slot heeft [LEVERANCIER] laten weten gesteld dat zij het betreurde dat door [AFNEMER] besloten was om de invoering van [NAAM WEBSERVICE] op 6 november jl. uit te stellen en dat [LEVERANCIER] alles in gereedheid had om alsnog op 4 december 2017 "de registratie- validatie- en declaratieprocessen en functies te implementeren".

- 3.42 [AFNEMER] heeft per brief van 20 november 2017 (productie 50a [AFNEMER]) met bijlage (productie 50b [AFNEMER]) gereageerd op de brief van [LEVERANCIER] van 3 november 2017 (productie 48 [AFNEMER]) en aangegeven waarom naar haar oordeel het standpunt van [LEVERANCIER] onjuist was. Verder heeft [AFNEMER] in haar brief aangegeven dat zij de brief van [LEVERANCIER] zo begreep dat [LEVERANCIER] niet bereid was om nog werkzaamheden te verrichten ter nakoming van de Overeenkomst zonder daaraan nieuwe voorwaarden te verbinden. Vervolgens heeft [AFNEMER] in haar brief met ondersteuning van de bijlage uitvoerig uiteengezet in welke opzichten [LEVERANCIER] haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakwam. Ondanks het feit dat [AFNEMER] meende dat zij gelet op de Overeenkomst en de tekortkomingen van [LEVERANCIER] gerechtigd was om de Overeenkomst te ontbinden, heeft [AFNEMER] aan [LEVERANCIER] gevraagd om zich binnen twee weken uit te laten over de vraag of de Overeenkomst nog nagekomen ging worden en zo ja, wanneer en tegen welke kosten. Tot slot heeft [AFNEMER] zich in de brief op een opschortingsrecht beroepen en alle betalingen aan [LEVERANCIER] opgeschort.
- 3.43 [LEVERANCIER] heeft per email van 1 december 2017 (productie 51 [AFNEMER]) gereageerd op de brief van [AFNEMER] van 20 november 2017 (productie 50a [AFNEMER]). In haar reactie stelt [LEVERANCIER] onder meer vast dat [AFNEMER] geen gebruik maakt van de mogelijkheid om [NAAM WEBSERVICE] te implementeren per 4 december 2017, met als uitgangspunt de overeengekomen functionaliteit.
- 3.44 [AFNEMER] heeft geantwoord per brief van 7 december 2017 (productie 52a [AFNEMER]). In die brief heeft [AFNEMER] onder meer aangegeven dat door [LEVERANCIER] ten onrechte de suggestie gewekt is dat invoering op 4 december 2017 een reële mogelijkheid zou zijn.
- 3.45 Per brief van 15 december 2017 (productie 52b [AFNEMER]) heeft de advocaat van [AFNEMER] aan [LEVERANCIER] verzocht om ter voorkoming van juridische maatregelen tot terugbetaling van alle door [AFNEMER] betaalde facturen en vergoeding van de door [AFNEMER] geleden schade over te gaan. [LEVERANCIER] heeft bij monde van haar advocaat laten weten aan dat verzoek geen gehoor te zullen geven.
- 3.46 Vervolgens heeft [AFNEMER] de onderhavige arbitrage aanhangig gemaakt.

4. BESPREKING VAN DE EISEN EN WEREN IN CONVENTIE

- 4.1 Ter ondersteuning van haar verzoeken c.q. vorderingen in conventie in deze arbitrale procedure heeft [AFNEMER] diverse gronden aangedragen, die [LEVERANCIER] gemotiveerd heeft bestreden. In dit onderdeel 4 van dit vonnis worden de argumenten en contra-argumenten m.b.t. de vordering in conventie en de daartegen aangedragen weren besproken.

DE PRIMAIRE VORDERINGEN IN CONVENTIE

- 4.2 [AFNEMER] stelt dat [LEVERANCIER] op de volgende punten toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de Overeenkomst:
- het voortdurend niet halen van afgesproken termijnen;

- het niet juist implementeren van [NAAM WEBSERVICE] met de overeengekomen (extra) functionaliteit in of ten behoeve van [NAAM WEBSERVICE], met betrekking tot:
 - o Exports [BB];
 - o Integratie [AA];
 - o Conversie van [CC] naar [NAAM WEBSERVICE];
 - o Extra functionaliteit [NAAM WEBSERVICE].

4.3 Op grond van deze gestelde tekortkomingen vordert [AFNEMER] primair ontbinding.

Structuur van de overeenkomst

4.4 Het scheidsgerecht stelt vast dat de Overeenkomst is gestructureerd op basis van de Licentieovereenkomst en bijbehorende SLA. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de Aanbiedingsbrief, waarin bij de opsomming van de documenten van de Overeenkomst is beschreven dat [LEVERANCIER] zoveel mogelijk werkt vanuit standaard documenten die kunnen worden aangepast door een artikel 4, welk artikel gezien de omvang van de afwijkingen in dit geval is vormgegeven als afzonderlijk document. Art. 4 Extra Bepalingen amendeert zowel de Licentieovereenkomst als de SLA, zoals ook blijkt uit de beschrijving van deze twee documenten in de Aanbiedingsbrief.

De Aanvullende Voorwaarden bevatten eveneens een rangordebepaling, waarin de Aanbiedingsbrief, Aanvullende Voorwaarden en Art. 4 Extra Bepalingen zijn geplaatst boven de Licentieovereenkomst, de Licentieovereenkomst (zoals geamendeerd) voorgaat op de SLA (zoals geamendeerd), waarna de tarievenlijst, bewerkersovereenkomst, Algemene Voorwaarden, DAP en beschrijving [NAAM WEBSERVICE] volgen. Het scheidsgerecht begrijpt deze structuur aldus dat bijzondere afspraken in aanvulling op de Licentieovereenkomst en de SLA zijn vervat in de Aanbiedingsbrief, de Aanvullende Voorwaarden en de Art. 4 Extra Bepalingen maar dat deze documenten géén zelfstandige overeenkomst vormen. Voor alle zaken die niet specifiek in deze aanvullende documenten zijn geregeld, gelden de Licentieovereenkomst en de - in rangorde daaronder geplaatste - overige documenten.

- 4.5 Welke algemene voorwaarden zijn bedoeld in de rangordebepaling van de Aanvullende Voorwaarden, valt niet vast te stellen. In het lager in rangorde geplaatste document *Art.4 Extra Bepalingen* is in Lid 4 onder het kopje "Aanpassing Service Level Agreement" onder I. bepaald dat de inkoopvoorwaarden van [AFNEMER] (AIVG) prevaleren boven de als toepasselijk benoemde algemene inkoopvoorwaarden van [LEVERANCIER]. Eenzelfde bepaling betreffende voorrang van de AIVG van [AFNEMER] is níet opgenomen in Lid 5, dat ziet op aanpassing van de Licentieovereenkomst. De Licentieovereenkomst en de SLA verwijzen naar de algemene voorwaarden van [LEVERANCIER]. [AFNEMER] heeft gesteld dat partijen hebben bedoeld de algemene voorwaarden van [AFNEMER] in algemene zin te laten prevaleren boven die van [LEVERANCIER]. Hoewel die bedoeling er mogelijk is geweest, valt dit niet vast te stellen. Het had op de weg van beide partijen gelegen om zekerheid te verschaffen over de keuze voor algemene voorwaarden. Nu de toepasselijkheid niet met voldoende mate van zekerheid valt vast te stellen, bepaalt het scheidsgerecht dat geen algemene voorwaarden van toepassing zijn ([HR 28 november 1997, ECLI:NL:HR:1997:ZC2507, NJ 1998/705 \(Visser/Avéro\)](#)).
- 4.6 De structuur van de Overeenkomst en de rangorde dicteren dat waar een document van hogere rangorde uitsluitel geeft, niet wordt toegekomen aan een document van lagere rangorde en waar de bijzondere bepalingen geen uitsluitel geven, allereerst het bepaalde in de Licentieovereenkomst geldt en daarna het gestelde in lager in rangorde geplaatste documenten.

Intreden verzuim door overschrijding (fatale termijn)

- 4.7 [AFNEMER] stelt dat [LEVERANCIER] toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van op haar rustende, uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenissen en stelt onder verwijzing naar haar productie 1c (*Art. 4 Extra bepalingen*), dat een aantal data als fataal zou moeten worden aangemerkt in die zin dat door overschrijding daarvan een ontbindingsbevoegdheid zou ontstaan.
- 4.8 [AFNEMER] beroept zich op artikel 7 sub A van *Art. 4 Extra Bepalingen*, dat bepaalt dat 1 november 2016 de startdatum is voor het gebruik van [NAAM WEBSERVICE], en daarmee voor het factureren van licenties.
- 4.9 Het is niet aanstonds duidelijk hoe deze bepaling dient te worden gelezen. Het is niet ongebruikelijk dat (standaard) software in gebruik wordt genomen en licenties gefactureerd mogen worden op een ander moment dan het moment waarop het project (inclusief de aanpassingen) gereed dienen te zijn.
- 4.10 In de Aanbiedingsbrief wordt de *Lijst aanpassingen functionaliteit* benoemd als de lijst met functionaliteiten die opgeleverd moeten worden voor 31 oktober 2016 of daarna. De *Lijst aanpassingen functionaliteit* bevat een kolom "Bij start" die kennelijk aangeeft of de desbetreffende aanpassing bij start beschikbaar moet zijn. Logischerwijs wordt hiermee de start van het gebruik van [NAAM WEBSERVICE] op 1 november 2016 bedoeld. Dit duidt op de bedoeling dat oplevering inclusief aanpassingen van aldus benoemde functionaliteit zou plaatsvinden voor 1 november 2016.

- 4.11 In het document "Artikel 4 extra bepalingen" is in Lid 3 sub A over de *Lijst aanpassingen* bepaald dat deze kan wijzigen gedurende de implementatie. Nadere uitwerking van de Lijst en het project is verwoord in de Projectdefinitie (versie 3 maart 2016). De Projectdefinitie benoemt oplevering in vier fasen :
- Fase 1 Inventarisatie (januari-maart 2016);
 - Fase 2 Voorbereiding (maart – oktober 2016);
 - Fase 3 In gebruik name [NAAM WEBSERVICE] (november 2016 – februari 2017);
 - Fase 4 Instellingsaanpassingen (start maart 2017).
- 4.12 De Projectdefinitie beschrijft een samenwerking in drie projectgroepen waarin beide partijen deelnemen die mede afhankelijk zijn van de inspanningen van een derde partij ([NAAM SOFTWAREBEDRIJF]) en welke projectgroepen gezamenlijk onder aansturing staan van [AFNEMER]. Onder het kopje "Globale aanpak" staat dat Fase 2 van start zal gaan wanneer de aansturende persoon en de projectleiders instemmen met de inhoud van de projectdefinitie.
- 4.13 In de planning van de live-gang heeft [AFNEMER] enkele malen het initiatief genomen, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de eenzijdige beslissing van [AFNEMER] om de implementatiedatum te stellen op 27 maart 2017 toen de beoogde datum van 1 november 2016 niet haalbaar bleek te zijn en [LEVERANCIER] 5 december 2016 voorstelde als alternatieve datum.
- 4.14 Het scheidsgerecht legt de Aanbiedingsbrief in samenhang met *Art. 4 Extra bepalingen* en de Projectdefinitie daarom zo uit dat de oplevering van [NAAM WEBSERVICE] inclusief aanpassingen (waaronder de koppeling tussen [NAAM WEBSERVICE] en [AA]) zodanig vervlochten was met de projectaanpak, de uitvoering van werkzaamheden onder gezamenlijke verantwoordelijkheid en de beoogde live-gang van het gehele project dat de in de Overeenkomst benoemde datum van 1 november 2016 niet als fatale datum kan worden gekwalificeerd voor [LEVERANCIER] voor de oplevering van [NAAM WEBSERVICE] inclusief aanpassingen.
- 4.15 Het scheidsgerecht oordeelt daarom dat de enkele overschrijding van de overeengekomen startdatum van 1 november 2016 geen verzuim oplevert voor [LEVERANCIER].
- 4.16 De door [LEVERANCIER] voorgestelde leverdatum van 5 december 2016 is door [AFNEMER] op 18 juli 2016 afgewezen, waarna [AFNEMER] de datum voor live-gang heeft verplaatst naar 27 maart 2017. In november is in overleg de datum voor live-gang opnieuw verschoven, naar 12 juni 2017. In deze eerste periode van het project werd, naar zeggen van [AFNEMER] (MvE nr. randnummer 169), gaandeweg duidelijk dat de functionaliteit van [NAAM WEBSERVICE] op bepaalde onderdelen ontoereikend was voor [AFNEMER], reden waarom in december 2016 een aanvullende overeenkomst is gesloten betreffende meerwerk.

- 4.17 Er zijn bij de aanvullende overeenkomst geen (nieuwe) afspraken gemaakt over een datum voor oplevering van het meerwerk. Partijen beschouwden de levering hiervan kennelijk als inbegrepen tegen de eerder benoemde datum voor live-gang op 12 juni 2017. Ook die datum kan niet als fatale termijn worden gekwalificeerd voor [LEVERANCIER]. Dat ligt des te minder voor de hand nu deze datum was overeengekomen voordat over het meerwerk bindende afspraken waren gemaakt. Vervolgens is de beoogde implementatiedatum – en daarmee kennelijk inbegrepen de datum voor levering van [NAAM WEBSERVICE] inclusief additionele functionaliteit – nog enkele malen vooruitgeschoven, nu eens op voorstel van [LEVERANCIER] en dan weer op aangeven van [AFNEMER]. Daarbij valt niet vast te stellen dat de verschoven implementatiedatum als fatale datum voor oplevering door [LEVERANCIER] diende te worden beschouwd.
- 4.18 Het beroep van [AFNEMER] op de AIVG wordt afgewezen, nu deze niet van toepassing zijn.
- 4.19 [AFNEMER] beroept zich vervolgens op de termijn van artikel 3 sub B van het document *Art. 4 Extra bepalingen*. In deze bepaling wordt het rechtsgevolg beschreven van "niet tijdig" opleveren. [AFNEMER] relateert "tijdig" aan de overeengekomen startdatum van 1 november 2016. Nu het scheidsgerecht heeft vastgesteld dat deze startdatum niet als fatale datum kan worden gekwalificeerd en partijen in overleg van deze datum zijn afgeweken, behoeft een beroep op een bepaling die verwijst naar dezelfde datum, geen afzonderlijke behandeling.
- 4.20 Ook het beroep van [AFNEMER] op Art. 4 Extra Bepalingen sub C. strandt op het feit dat de initiële startdatum in overleg is opgeschoven.
- 4.21 Op grond van het voorgaande kan de overeenkomst naar het oordeel van het scheidsgerecht niet worden ontbonden wegens verzuim van [LEVERANCIER] betreffende toerekenbare niet-nakoming nu partijen niet zijn toegekomen aan een fatale datum voor levering van [NAAM WEBSERVICE] inclusief een deel of het geheel van de additionele functionaliteit.

Intreden verzuim door mededeling van [LEVERANCIER]?

- 4.22 De volgende vraag is of [AFNEMER] uit een mededeling van [LEVERANCIER] moest afleiden dat [LEVERANCIER] in de nakoming van haar verbintenissen uit de Overeenkomst zou tekortschieten. [AFNEMER] verwijst in dit verband naar haar producties 47 en 48 en op de reactie van [LEVERANCIER] op de ingebrekestelling van 1 december 2017. Het gevolg daarvan zou zijn dat het verzuim van [LEVERANCIER] alsnog zou intreden.

Het scheidsgerecht komt aan die vraag niet toe nu art. 10 lid 2 Licentieovereenkomst naar het oordeel van het scheidsgerecht beoogt te bewerkstelligen dat verzuim alleen kan intreden door een ingebrekestelling zoals in dat artikel beschreven.

Ingebrekestelling

- 4.23 De volgende vraag is of [AFNEMER], zo er een tekortkoming is, [LEVERANCIER] geldig in gebreke heeft gesteld en, zo ja, of nakoming door [LEVERANCIER] binnen de haar gegunde termijn is uitgebleven.

- 4.24 [AFNEMER] stelt zich op het standpunt dat zij [LEVERANCIER] bij brief van 18 november 2017 (productie 50a [AFNEMER]) in gebreke heeft gesteld. De brief bevat in onderdeel 3 een vrij gedetailleerde opsomming van de tekortkomingen die aan [LEVERANCIER] worden verweten. Ook beschrijft de brief waarom het eerder door [LEVERANCIER] gedane voorstel om op 4 december alsnog te implementeren geen reëel voorstel is, en waarom [AFNEMER] dit voorstel afwijst. Vervolgens stelt [AFNEMER] weliswaar een termijn, maar niet voor zuivering van de tekortkoming, zoals art. 10 lid 2 Licentieovereenkomst uitdrukkelijk vereist. Zij verzoekt [LEVERANCIER] slechts binnen twee weken aan te geven of [LEVERANCIER] nog volledig gaat nakomen, op welke termijn, en tegen welke kosten. Aldus voldoet de brief naar het oordeel van het scheidsgerecht niet aan de eisen die de Licentieovereenkomst – en, overigens, de wet – aan ingebrekestelling stelt. Aldus is [LEVERANCIER] naar het oordeel van het scheidsgerecht niet in verzuim geraakt.

Opschorting betalingsverplichtingen

- 4.25 In onderdeel 4 van de brief van 18 november 2017 (onder het kopje “Opschortingsrecht”) schort [AFNEMER] al haar betalingsverplichtingen op. De opschorting is niet afhankelijk gesteld van de reactie van [LEVERANCIER] op de brief. [AFNEMER] baseert opschorting op de wet en op artikel 10.7 van de AIVG. Het scheidsgerecht heeft al vastgesteld, dat de AIVG niet van toepassing zijn op de Overeenkomst. Het scheidsgerecht sluit een rechtmatig beroep op opschorting op grond van de wet niet uit nu er geen algemene voorwaarden van toepassing zijn en de Licentieovereenkomst noch andere lager geprioriteerde documenten indiceren dat beperking of uitsluiting van het opschortingsrecht is beoogd. Het scheidsgerecht komt aan een oordeel echter niet toe in het licht van het hiernavolgende.

Conclusie: geen ontbinding

- 4.26 Nu [LEVERANCIER] niet in verzuim is geraakt en ook overigens geen bevoegdheid tot ontbinding is ontstaan, hoeft voor de vraag of ontbinding mogelijk is niet onderzocht te worden of [LEVERANCIER] toerekenbaar tekort is geschoten. Ten overvloedige overweegt het scheidsgerecht dat het feitenrelaas en hetgeen partijen over de gang van zaken in het project hebben uiteengezet de conclusie rechtvaardigt dat [LEVERANCIER] niet op ieder moment de zorg heeft betracht die [AFNEMER] van een zorgvuldig handelend ICT leverancier mocht verwachten. Tegelijkertijd is gebleken dat het niet halen van de beoogde datum voor live-gang ook deels toerekenbaar is aan [AFNEMER] vanwege het voortschrijdend inzicht dat tot extra werk en vertraging leidde. Hoe dan ook was [AFNEMER] nog niet bevoegd tot ontbinding op het moment dat de ontbinding is gevraagd vanwege het ontbreken van een adequate ingebrekestelling. Het scheidsgerecht komt dan ook tot de slotsom dat de vordering van [AFNEMER] tot ontbinding van de Overeenkomst moet worden afgewezen.
- 4.27 Nu de Overeenkomst niet zal worden ontbonden, ontstaan er geen ongedaanmakingsverbintenissen. Daarmee ontvalt de grond aan de vordering tot terugbetaling van hetgeen door [AFNEMER] aan [LEVERANCIER] is betaald. Het scheidsgerecht zal daarom ook de daarop ziende vordering afwijzen. Ook aan de aanvullende vordering tot schadevergoeding op grond van de gevorderde ontbinding, komt het scheidsgerecht niet toe.

- 4.28 Aangezien het scheidsgerecht [AFNEMER] ten aanzien van alle overige primaire vorderingen in het ongelijk zal stellen, zullen ook de primair gevorderde vergoedingen van kosten worden afgewezen.

DE SUBSIDIAIRE VORDERINGEN IN CONVENTIE

- 4.29 Nu het scheidsgerecht alle primaire vorderingen in conventie afwijst, moeten de subsidiaire vorderingen worden beoordeeld.

Dwaling

- 4.30 [AFNEMER] vordert vernietiging op grond van dwaling van de tussen partijen bestaande (deel)overeenkomsten en daarmee samenhangende overeenkomsten.
- 4.31 [AFNEMER] voert daartoe aan dat [LEVERANCIER] een veel te rooskleurig beeld van de omvang, de doorlooptijd en de complexiteit van het project heeft geschetst bij [AFNEMER]. Indien [LEVERANCIER] een deugdelijke inschatting gemaakt zou hebben, had [AFNEMER] de Overeenkomst niet, althans niet onder dezelfde voorwaarden gesloten. [AFNEMER] meent dat dwaling is ontstaan doordat van de zijde van [LEVERANCIER], een professionele ICT-leverancier, onjuiste verwachtingen zijn gewekt en onjuiste informatie is verstrekt over de eenvoud, de doorlooptijd en de kosten van het project en dat deze dwaling een grond voor vernietiging oplevert op grond artikel 6:228 lid 1 sub c althans sub a BW.
- 4.32 [LEVERANCIER] stelt daar tegenover dat partijen gedurende een periode van 8 maanden hebben onderhandeld en aan de voorbereidingen van het project hebben gewerkt, zodat van dwaling van [AFNEMER] geen sprake kan zijn.
- 4.33 Het scheidsgerecht volgt [LEVERANCIER] niet in dit verweer. Uit uitlatingen ter zitting blijkt dat zowel [AFNEMER] als [LEVERANCIER] vertrouwen hadden in [NAAM WEBSERVICE] als werkend en bewezen product. Het heeft er echter alle schijn van dat [LEVERANCIER] een te rooskleurig beeld heeft geschetst voor het implementatieproject en dat dit [AFNEMER] heeft beïnvloed in het aangaan van de Overeenkomst. Zo is de inschatting van [LEVERANCIER] dat 40 mandagen benodigd zouden zijn voor ontwikkeling van de conversieprogrammatuur, kennelijk zonder te hebben getoetst welke eisen [AFNEMER] aan de conversie stelde, een beoordelingsfout die een redelijk handelend ICT leverancier niet had behoren te maken. Ten aanzien van de integratie met [AA] van [NAAM SOFTWAREBEDRIJF], waarvan [LEVERANCIER] beweerde dat er al voorafgaand aan de ondertekening van het contract werkzaamheden voor de integratie ondernomen waren, bleek [LEVERANCIER] later te moeten toegeven dat zij veel meer tijd nodig had voor het ontwerp en de ontwikkeling van deze integratie.

Dat laatste geldt ook voor de exports naar het data warehouse, waarvan [LEVERANCIER] moest toegeven dat de ontwikkeling hiervan complexer bleek dan tevoren was voorzien. De voortgang van het project en de tussenrapportages van de projectleiders laten een constant beeld zien van tegenvallende complexiteit en een te beperkte ontwikkelcapaciteit aan de zijde van [LEVERANCIER] en dit had bij een betere voorbereiding van het project en meer gedetailleerde voorstudies grotendeels voorkomen kunnen worden.

- 4.34 Hoewel het op de weg van beide partijen had gelegen zorgvuldiger invulling te geven aan onderzoeks- en informatieplicht voor het aangaan van de Overeenkomst – die op het moment van aangaan nog vele onzekerheden kende – oordeelt het scheidsgerecht dat de onderzoeks- en informatieplichten van [LEVERANCIER] zwaarder wegen dan die van [AFNEMER]. Als zorgvuldig handelend ICT leverancier had het op de weg van [LEVERANCIER] gelegen om [AFNEMER] zeer zorgvuldig te informeren over de beperkingen en risico's van het voorgenomen project. [LEVERANCIER] had, met de kennis van haar eigen product [NAAM WEBSERVICE] en de kennis van ICT ontwikkeling en implementatie die zij behoort te hebben, op voorhand de technische complexiteit van de te ontwikkelen conversieprogrammatuur en interfaces met externe systemen beter in kunnen en beter in moeten schatten en had [AFNEMER] daarover beter moeten informeren.
- 4.35 Uit de stukken en ter zitting is gebleken dat ten minste een deel van de extra werkzaamheden het gevolg is geweest van voortschrijdend inzicht bij [AFNEMER] ná het sluiten van de overeenkomst. Dat brengt echter niet met zich mee dat de Overeenkomst mede tot stand is gekomen op grond van dwaling aan de zijde van [LEVERANCIER] nu sprake is van een omstandigheid na sluiten van de Overeenkomst. Hoewel het project mede daardoor in zwaar weer terecht kwam, oordeelt het scheidsgerecht dat [AFNEMER] bij een juiste voorstelling van zaken de Overeenkomst niet zou zijn aangegaan en het voortschrijdend inzicht daarmee niet toe of af kan doen aan de beoordeling van dwaling en de gevolgen daarvan.
- 4.36 Op grond van het voorgaande zal het scheidsgerecht de subsidiaire vordering tot vernietiging toewijzen en de Overeenkomst – daarmee noodzakelijkerwijs inbegrepen de aanvullende overeenkomst van 31 december 2016 - op grond van dwaling in de zin van art. 6: 228 lid 1 sub a BW.

Gevolgen van dwaling

- 4.37 Conform art. 3:53 BW werkt de vernietiging terug tot het tijdstip waarop de rechtshandeling is verricht, dus de Overeenkomst is aangegaan. Dat betekent dat aan verrichte betalingen door [AFNEMER] en aan nog niet betaalde facturen van [LEVERANCIER] de rechtsgrond tot betaling is ontvallen.
- 4.38 Anderzijds is [LEVERANCIER] gerechtigd tot ongedaanmaking van alle door haar verrichte prestaties. Nu de aard van de prestaties – grotendeels bestaande uit het verrichten van inspanningen - uitsluit dat deze wordt ongedaan gemaakt, treedt op grond van art. 6:210 BW, voor zover dit redelijk is, vergoeding van de waarde van de prestatie op het ogenblik van ontvangst voor ontvanger [AFNEMER] hiervoor in de plaats indien de ontvanger door de prestatie is verrijkt, indien het aan hem is toe te rekenen dat de prestatie is verricht of indien hij erin had toegestemd een tegenprestatie te verrichten.
- 4.39 Dat betekent dat de volgende stappen dienen te worden doorlopen:
- i) de waarde van de prestatie dient te worden bepaald; en
 - ii) er dient te worden vastgesteld of sprake is van een van de drie situaties waarin vergoeding van de waarde in de plaats treedt van ongedaanmaking; en zo ja
 - iii) er dient te worden vastgesteld in hoeverre vergoeding van de waarde redelijk is.

- 4.40 Het scheidsgerecht stelt de waarde van de prestaties op het ogenblik van ontvangst gelijk staat aan de bedragen die voor de prestaties zijn betaald door [AFNEMER], en, voor prestaties die nog niet zijn betaald, de bedragen die hiertoe zijn gefactureerd door [LEVERANCIER]. Het gaat daarbij om facturen voor verrichte werkzaamheden. In totaal gaat het om EUR 1.120,811.74 (incl. BTW), bestaande uit: EUR 882.645,51 (incl. BTW) aan door [LEVERANCIER] gefactureerde en door [AFNEMER] betaalde bedragen plus EUR 238.166,23 (incl. BTW) aan door [LEVERANCIER] gefactureerde, maar door [AFNEMER] nog niet betaalde bedragen (prod. 30 van [LEVERANCIER]).
- 4.41 Ten tweede is dan de vraag of zich een van de drie benoemde situaties voordoet die tot vergoeding van waarde nopen. Het scheidsgerecht constateert dat in ieder geval de derde en laatstgenoemde situatie zich voordoet. [AFNEMER] heeft er als ontvanger van de prestaties van [LEVERANCIER] in toegestemd een tegenprestatie te verrichten, in het kader van de vernietigde wederkerige overeenkomst (zie T&C BW, aant. 3). Dat betekent dat er in beginsel aanleiding is voor vergoeding van de verrichte prestaties ten belope van de bedragen die [AFNEMER] heeft betaald en aan [AFNEMER] zijn gefactureerd als hierboven bepaald.
- 4.42 Het laatste vereiste is dat voor vergoeding alleen aanleiding bestaat voor zover dit redelijk is. Het scheidsgerecht neemt daarbij allereerst in overweging dat de vernietiging van de Overeenkomst is uitgesproken wegens dwaling van [AFNEMER] die in overwegende mate door [LEVERANCIER] is veroorzaakt en aan [LEVERANCIER] is toegerekend. [LEVERANCIER] heeft echter tot op zekere hoogte ook zelf gedwaald ten aanzien van de complexiteit en dynamiek van een implementatie bij een grote instelling als [AFNEMER]. [LEVERANCIER] heeft daarnaast ook zelf fors in het project geïnvesteerd, onder meer door het verlenen van kortingen op tarieven. Ten slotte acht het scheidsgerecht relevant dat een deel van de door [LEVERANCIER] verrichte inspanningen bestonden uit door [AFNEMER] erkend meerwerk dat op verzoek van [AFNEMER] is verricht op basis van voortschrijdend inzicht in aanvulling op de oorspronkelijke overeenkomst. Al deze omstandigheden afwegend, oordeelt het scheidsgerecht dat het redelijk is om de vergoeding voor de door [LEVERANCIER] verrichte prestaties die niet meer ongedaan te maken zijn, te stellen op een bedrag van 30% van de waarde van de prestaties. Dit betekent dat van het totaal van EUR 1.120,811,74 (incl. BTW) een totaal van EUR 336.243,52 (incl. BTW) als vergoeding verschuldigd is. Aangezien [AFNEMER] EUR 882.645,51 heeft voldaan, betekent dit dat [AFNEMER] EUR 546.401,99 (incl. BTW) onverschuldigd heeft betaald aan [LEVERANCIER] en dit bedrag door [LEVERANCIER] dient te worden gecrediteerd.

Onrechtmatig handelen

- 4.43 [AFNEMER] vordert voorts betaling van alle door haar geleden schade op grond van onrechtmatige daad.
- 4.44 [AFNEMER] stelt daartoe dat [LEVERANCIER] onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door de overeenkomst te sluiten terwijl [LEVERANCIER] als professionele ICT-leverancier wist of had behoren te weten dat hetgeen door haar was aangeboden, nooit binnen de geoffreerde tijd zou kunnen worden gerealiseerd. [LEVERANCIER] heeft aldus met deze handelswijze [AFNEMER] bewust op het verkeerde been gezet en gehandeld in strijd met hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt en van een professionele ICT-leverancier mag worden verwacht.

- 4.45 [LEVERANCIER] stelt daar tegenover dat de geoffreerde tijd wel degelijk voldoende was om invulling te geven aan de oorspronkelijke afspraken. Zij wijt de overschrijding eraan dat [AFNEMER] de afspraken wijzigde en daar doorging ondanks waarschuwingen van [LEVERANCIER].
- 4.46 Vast staat dat uiteindelijk veel meer tijd nodig bleek om invulling te geven aan de wensen van [AFNEMER] dan door [LEVERANCIER] aanvankelijk was ingeschat. Daarmee staat echter nog niet vast dat [LEVERANCIER] jegens [AFNEMER] onrechtmatig heeft gehandeld door op basis van de oorspronkelijk geschatte tijdsbesteding te offren. Dit is het scheidsgerecht noch uit de stukken, noch uit de zitting gebleken.
- 4.47 Ook is niet gebleken dat [LEVERANCIER] [AFNEMER] bewust op het verkeerde been heeft gezet of anderszins heeft gehandeld in strijd met hetgeen in het maatschappelijk verkeer betamelijk is. Naar het oordeel van het scheidsgerecht heeft [AFNEMER] daarmee in ieder geval onvoldoende onderbouwd waarom het handelen van [LEVERANCIER], ook los van de contractuele verbintenissen, onrechtmatig zou zijn.
- 4.48 Op grond van het voorgaande zal het scheidsgerecht de subsidiaire vordering tot betaling van schadevergoeding op grond van onrechtmatige daad afwijzen.

Kostenveroordeling

- 4.49 De subsidair gevorderde vergoeding voor kosten van rechtsbijstand wijst het scheidsgerecht af. Allereerst zijn de primaire vorderingen volledig afgewezen en de subsidiaire ten dele. Daarnaast heeft [AFNEMER] door een ondeugdelijke ingebrekestelling [LEVERANCIER] de laatste kans ontnomen nog na te kunnen komen. Onder deze bijzondere omstandigheid is een veroordeling in de kosten van rechtsbijstand aan [LEVERANCIER] niet te billijken.
- 4.50 Om dezelfde reden oordeelt het scheidsgerecht dat er aanleiding is de kosten van de arbitrage gelijkelijk over partijen te verdelen.

5. BESPREKING VAN DE EISEN EN WEREN IN RECONVENTIE

- 5.1 Het scheidsgerecht komt toe aan de bespreking van de tegenvorderingen. De primaire en subsidiaire vorderingen zullen gezamenlijk worden besproken.
- 5.2 Het scheidsgerecht zal, zo volgt uit het voorgaande, de tussen partijen bestaande overeenkomsten vernietigen op grond van dwaling.
- 5.3 Alle primaire en subsidiaire vorderingen van [LEVERANCIER] – met uitzondering van de gevorderde kostenveroordelingen - veronderstellen het bestaan van de overeenkomst. [AFNEMER] kan immers slecht in verzuim zijn van de nakoming van een bestaande overeenkomst. Ook de vordering tot betaling van vervangende schadevergoeding veronderstelt een contractuele verbintenis waarvan de nakoming door schadevergoeding zou kunnen worden vervangen. [AFNEMER] zou alleen veroordeeld kunnen worden tot betaling van facturen die hun oorsprong vinden in een contractuele relatie tussen partijen. Door de vernietiging is die contractuele relatie er niet meer.

- 5.4 Noodzakelijk gevolg daarvan is dat alle primaire en subsidiaire vorderingen van [LEVERANCIER] – met uitzondering van de gevorderde kostenveroordelingen – moeten worden afgewezen.

Kostenveroordeling

- 5.5 De primair en subsidair gevorderde vergoeding voor kosten van rechtsbijstand wijst het scheidsgerecht af nu [LEVERANCIER] zowel in conventie als in reconventie in het ongelijk is gesteld.
- 5.6 Om de reden die hiervoor bij bespreking van de vorderingen in conventie is besproken oordeelt het scheidsgerecht dat er aanleiding is de kosten van de arbitrage gelijkelijk over partijen te verdelen.

6. DE KOSTEN VAN HET GEDING

- 6.1 De kosten van deze arbitrage bedragen EUR [BEDRAG] (exclusief BTW). De kosten (exclusief BTW) zijn samengesteld als volgt:

administratiekosten	EUR	[BEDRAG]
honorarium arbiter	EUR	[BEDRAG]
verschotten	EUR	[BEDRAG]

7. BESLISSING

Het scheidsgerecht,

RECHTDOENDE ALS GOEDE PERSONEN NAAR BILLIJKHEID:

IN CONVENTIE

1. Wijst de primaire vorderingen van [AFNEMER] geheel af;
2. Vernietigt de tussen partijen bestaande (deel)overeenkomsten en daarmee samenhangende overeenkomsten op grond van dwaling;
3. Veroordeelt [LEVERANCIER] tot terugbetaling aan [AFNEMER] van EUR 546.401,99 (inclusief BTW);
4. Wijst af hetgeen meer of anders is gevorderd.

IN RECONVENTIE

5. Wijst de primaire en subsidiaire vorderingen van [LEVERANCIER] geheel af;

IN CONVENTIE EN IN RECONVENTIE

6. Stelt de kosten van deze arbitrage vast op EUR [BEDRAG] (exclusief BTW). De kosten (exclusief BTW) zijn samengesteld als volgt:

administratiekosten	EUR	[BEDRAG]
honorarium arbiter	EUR	[BEDRAG]
verschotten	EUR	[BEDRAG]

7. Verstaat dat iedere partij de helft van die kosten aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering dient te betalen.
8. Verstaat dat de kosten met de door partijen bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering in depot gestorte bedragen zullen worden verrekend.

Wijst af hetgeen meer of anders is gevorderd.

Aldus gewezen te Heemstede op [datum] 2018.

.....
[Arbiter X]

.....
[Arbiter Y]

.....
[Arbiter Z]