

Arbitraal vonnis

in de zaak van:

de besloten vennootschap met beperkte
aansprakelijkheid **[Leverancier]**

gevestigd te

[vestigingsplaats]

eiseres

gemachtigde mr. [Advocaat Leverancier] te
[plaatsnaam]

tegen

de besloten vennootschap met beperkte
aansprakelijkheid **[Afnemer]**

gevestigd te [vestigingsplaats]

verweerster

gemachtigde mr. [Advocaat verweerster] te
[Plaatsnaam]

heeft de arbiter:

[Arbiter], kantoorhoudende te [Plaatsnaam],

het volgende arbitrale vonnis gewezen.

Tussenvonnissen van 9 april 2019

1. Voor het verloop van de procedure, de bevoegdheid van de arbiter, de vaststaande feiten,

de bespreking van de eisen en wren van partijen en de beoordeling verwijst het scheidsgerecht naar het tussenvonnis van 9 april 2019.

Aanvulling op vaststaande feiten

2. Bij brief van 25 juni 2013 heeft [Leverancier] aan [Afnemer] een orderbevestiging toegezonden, die [Afnemer] voor akkoord heeft ondertekend, voor het gebruik en onderhoud van het programma [B] als onderdeel van het [IK] systeem voor leerlingen (de “Overeenkomst”). Op de Overeenkomst zijn de FENIT voorwaarden 2003 van toepassing en de Overeenkomst bevat onder meer bepalingen waarbij van de FENIT voorwaarden is afgeweken.
3. In de Overeenkomst is onder meer het servicetarief voor de duur van een kalenderjaar vastgelegd, waarbij vanaf 2014 een vast tarief per jaar geldt. De Overeenkomst heeft een looptijd van één kalenderjaar, welke na afloop van een kalenderjaar telkens automatisch met een jaar wordt verlengd, tenzij een partij de Overeenkomst bij aangetekend schrijven met een opzegtermijn van 3 maanden (dus voor 1 oktober van een lopend kalenderjaar) heeft opgezegd. De Overeenkomst is aldus tot en met het jaar 2017 verlengd.
4. Artikel 2 lid 4 van de FENIT voorwaarden 2003 bepaalt dat, indien de afnemer de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, deze, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd is. Indien de afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval de afnemer naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
5. Artikel 13 van de FENIT voorwaarden 2003 bevat eenzelfde bepaling over de looptijd, automatische verlenging en opzegging van een Overeenkomst, zij het dat op grond daarvan kan worden volstaan met een schriftelijke opzegging.

Verder verloop van de procedure

6. In alinea 44 van het arbitraal tussenvonnis heeft het scheidsgerecht bepaald dat, gezien de vaste rechtspraak in verband met het – hier toepasselijke – artikel 3:37 lid

3 BW en de gemotiveerde betwisting door [Leverancier], op [Afnemer] de bewijslast rust van haar stelling dat de brief [Leverancier] voor 1 oktober 2017 heeft bereikt. Daarbij heeft het scheidsgerecht overwogen dat [Afnemer] feiten en omstandigheden dient te bewijzen waaruit volgt dat de brief door haar is verzonden naar een adres waarvan zij redelijkerwijs mocht aannemen dat [Leverancier] aldaar kon worden bereikt, en dat en op welke dag de brief aldaar (op zijn laatst) is aangekomen. Het scheidsgerecht heeft vervolgens aan [Afnemer] opgedragen bewijs te leveren van haar stelling dat de opzegbrief van 4 september 2017 voor 1 oktober 2017 is ontvangen door [Leverancier].

7. Bij brief van 25 april 2019 heeft [Afnemer] meegedeeld het vereiste bewijs te willen leveren door het horen van drie getuigen, te weten de heer [Managing Director], managing director van [Afnemer], de heer [Accountmanager] , HR Manager en ten tijde van de te bewijzen feiten accountmanager onderwijs bij [Afnemer], en mevrouw [B.] , administratie-medewerkster bij de back office en het secretariaat van [Afnemer].
8. Het getuigenverhoor heeft plaatsgevonden op 15 juli 2019, waarbij mevrouw mr [secretaris] optrad als secretaris van het scheidsgerecht. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld vragen te stellen aan ieder van de getuigen en ook het scheidsgerecht heeft vragen gesteld. Ter zitting is van iedere afgelegde getuigenverklaring een proces verbaal opgemaakt, waarvan een exemplaar na ondertekening door de getuige ter hand is gesteld aan partijen, waarbij een derde ondertekend exemplaar door het scheidsgerecht is behouden voor het zaakdossier.
9. Vervolgens heeft [Leverancier] conform haar verzoek bij wijze van contra enquête een productie in het geding gebracht, bestaande uit een screen shot van haar postregistratie systeem met betrekking tot de opzegbrief van 4 september 2017. Tevens heeft [Leverancier] op 29 juli 2019 een conclusie na enquête genomen, waarna [Afnemer] harerzijds op 26 augustus 2019 een conclusie na enquête heeft genomen.

Getuigenverklaringen

10. De heer [Managing Director] heeft, zakelijk weergegeven, verklaard dat hij op 25 augustus 2017, tijdens een overleg met de heer [Accountmanager], heeft besloten

de levering van het product [IK] stop te zetten, dat hij het daarop betrekking hebbende contract met [Leverancier] naar de heer [Accountmanager] heeft gestuurd en dat heer [Accountmanager] en mevrouw [B.] daarna een opzegbrief opgesteld, die de heer [Managing Director] op 4 september 2017 heeft getekend. De heer [Managing Director] verklaart voorts dat hij een e-mail heeft gezien waarin mevrouw [B.] aan de heer [Accountmanager] bevestigt dat de brief op de post is gedaan. De heer [Managing Director] heeft voorts verklaard dat [Afnemer] geen navraag bij [Leverancier] heeft gedaan of de brief was ontvangen en dat [Afnemer] geen bevestiging van de opzegging heeft ontvangen voordat zij per e-mail van 20 oktober 2017 van [Leverancier] bericht ontving dat de brief die dag was ontvangen.

11. De heer [Accountmanager] heeft, zakelijk weergegeven, verklaard dat hij in een overleg op 25 augustus 2017 van de heer [Managing Director] de opdracht heeft gekregen een viertal contracten op te zeggen die betrekking hadden op het product [IK], waaronder het contract met [Leverancier]. Bij e-mail van 4 september 2017 heeft de heer [Accountmanager] aan mevrouw [B.] verzocht de vier contracten op te zeggen en aan haar per partij de tekst voor de opzegbrief doorgegeven, waarna hij op 5 september 2017 van mevrouw [B.] per e-mail een bevestiging ontving dat de brieven die dag op de post zouden gaan. De heer [Accountmanager] heeft in zijn verklaring voorts bevestigd dat hij op 20 oktober 2017 een e-mail heeft ontvangen van [Leverancier], waarin werd meegedeeld dat men toen pas de opzegbrief van [Afnemer] had ontvangen, dat er een opzeggingstermijn was van drie maanden, waardoor het contract voor 1 oktober 2017 opgezegd had moeten worden. Ook heeft de heer [Accountmanager] bevestigd dat hij voorafgaand aan de ontvangst van de e-mail van 20 oktober 2017 geen contact heeft gehad met [Leverancier] over de opzegbrief, dat hij voor die datum geen bericht van [Leverancier] heeft ontvangen dat de brief was ontvangen, waarbij het aan zijn aandacht is ontsnapt dat er nog geen bevestiging van de opzegging was ontvangen van [Leverancier].
12. Mevrouw [B.] heeft, zakelijk weergegeven, verklaard dat zij op 4 september 2017 een e-mail heeft ontvangen van de heer [Accountmanager] met het verzoek een viertal opzeggingsbrieven op te stellen, dat zij deze heeft opgesteld en vervolgens

voorgelegd aan de heer [Managing Director] voor ondertekening. Voorts heeft zij verklaard dat zij bij e-mail van 5 september 2017 aan de heer [Accountmanager] heeft bevestigd dat de vier brieven op de post zouden gaan en dat zij de brieven op 5 september 2017 in de rode brievenbus buiten het kantoor van [Afnemer] heeft gedaan in de wijk waar [Afnemer] is gevestigd.

Contra enquête en memories na enquête

13. Bij akte van 29 juli 2019, tevens memorie na enquête, heeft [Leverancier] bij wijze van contra enquête ter onderbouwing van haar stelling dat zij de opzegbrief d.d. 4 september 2017 van [Leverancier] niet eerder dan op 20 oktober 2017 heeft ontvangen een productie in het geding gebracht, bestaande uit een screen shot van haar postregistratie systeem met betrekking tot de opzegbrief van 4 september 2017.
14. Uit de overgelegde productie blijkt volgens [Leverancier] dat de opzegbrief op 20 oktober 2017 om 14:11 uur in haar systeem voor inkomende post is geregistreerd en dat een medewerker de e-mail vervolgens middels een interne e-mail van 20 oktober 2017 heeft voorgelegd aan de heer [Managing Director], welke e-mail reeds in deze procedure is overgelegd.
15. [Leverancier] heeft in de memorie na enquête geconcludeerd dat [Afnemer] niet is geslaagd in de haar in het arbitraal tussenvonnis verstrekte bewijsopdracht en volhardt in het standpunt dat de in de memorie van eis opgenomen vorderingen dienen te worden toegewezen.
16. [Afnemer] neemt in haar memorie na enquête het standpunt in dat aan de hand van de getuigenverklaringen kan worden gesteld dat [Afnemer] voldoende feiten en omstandigheden heeft gesteld en bewezen ter onderbouwing van de conclusie dat de opzegbrief op 5 september 2017 ter post is bezorgd. Nu de Postwet 2009 PostNL als universele postdienst instructies geeft met betrekking tot de regelmaat en betrouwbaarheid van de postbezorging in Nederland mag naar de mening van [Afnemer] worden aangenomen dat, ook al is de brief niet per aangetekende post verzonden, de op dinsdag 5 september 2017 ter post bezorgde brief uiterlijk op vrijdag 8 september 2017 aan [Leverancier] is aangeboden.
17. Voorts stelt [Afnemer] dat uit de door [Leverancier] overgelegde productie niet

blijkt wanneer de brief door [Leverancier] in Groningen is ontvangen en dat daaruit hooguit blijkt op welke datum de verantwoordelijke accountmanager in Delft kennis nam van de opzegbrief.

Beoordeling

18. De aan [Afnemer] gegeven bewijsopdracht betreft het leveren van bewijs voor de stelling dat de opzegbrief van 4 september 2017 voor 1 oktober 2017 is ontvangen door [Leverancier]. Daartoe dient [Afnemer] feiten en omstandigheden te bewijzen waaruit volgt dat de brief door haar is verzonden naar een adres waarvan zij redelijkerwijs mocht aannemen dat [Leverancier] aldaar kon worden bereikt, en dat en op welke dag de brief aldaar (op zijn laatst) is aangekomen (alinea 44 tussenvonnis).
19. Uit de verklaringen van de door [Afnemer] hiertoe voorgedragen getuigen blijkt dat de opzegbrief van 4 september 2017 op 5 september 2017 door mevrouw [B.], medewerkster van [Afnemer], ter post is bezorgd. Op zich wordt dat ook niet, althans niet meer, bestreden door [Leverancier].
20. Daarmee staat echter niet vast dat en op welke dag de brief (op zijn laatst) bij [Leverancier] is aangekomen. In dit verband heeft [Afnemer] aangevoerd dat het feit dat in de Nederlandse Postwet instructies zijn opgenomen voor PostNL als universele postdienst met betrekking tot de regelmaat en betrouwbaarheid van de postbezorging in Nederland meebrengt dat mag worden aangenomen dat de brief uiterlijk op vrijdag 8 september 2017 aan de ontvanger wordt aangeboden.
21. Daarmee gaat [Afnemer] er echter aan voorbij dat het geven van instructies niet betekent dat die instructies ook in alle gevallen volledig en correct worden uitgevoerd. Daar komt bij dat de bedoelde instructie, blijkens artikel 4a van het Postbesluit 2009 (*Stb.* 2015/404 en 463), inhoudt dat een verlener van de universele postdienst ervoor zorgt dat de brieven, die Overeenkomstig de daartoe gestelde voorwaarden aan hem worden aangeboden voor postvervoer binnen Nederland met de standaard overnight service, per kalenderjaar in ten minste gemiddeld 95% van de gevallen worden besteld op de dag, niet zijnde een zon- of maandag of officiële feestdag, volgend op de dag van aanbidding. Aldus geformuleerd laat die instructie de mogelijkheid open dat Post NL 5% van de

aangeboden brieven niet, althans niet op de volgende werkdag bezorgt.

22. De Hoge Raad oordeelde in zijn arrest van 4 september 1998 (ECLI:NL:HR:1998:ZC2694) dat de algemene ervaringsregels (i) dat een niet geheel te verwaarlozen kans bestaat dat een per gewone post verzonden stuk te laat aankomt of wegraakt, en (ii) dat er methoden van verzending bestaan die meer zekerheid bieden dat een stuk de geadresseerde (tijdig) bereikt, meebrengen dat een betwisting van de ontvangst van een per gewone post verzonden stuk in een individueel geval niet als ongeloofwaardig ter zijde kan worden geschoven. Er is immers een niet geheel te verwaarlozen kans dat een per gewone post verzonden stuk te laat aankomt of wegraakt.
23. Uit het hiervoor in alinea 17 en 18 overwogene volgt dat er rekening mee moet worden gehouden dat een ter post bezorgde brief niet altijd de volgende dag wordt bezorgd. De stelling van [Afnemer] dat vanwege de instructies in de Nederlandse Postwet voor PostNL als universele postdienst mag worden aangenomen dat een op dinsdag 5 september 2017 ter post bezorgde brief uiterlijk op vrijdag 8 september 2017 aan de ontvanger wordt aangeboden is dan ook, mede gezien de gemotiveerde betwisting daarvan door [Leverancier], niet, althans onvoldoende onderbouwd.

Conclusie

24. Nu [Afnemer] niet, althans onvoldoende andere feiten en omstandigheden heeft gesteld, althans aangetoond, ter onderbouwing van haar stelling dat de opzegbrief [Afnemer] tijdig voor 1 oktober 2017 heeft bereikt is de slotsom dat [Afnemer] niet is geslaagd in het haar opgedragen bewijs, zodat er in dit geding van moet worden uit gegaan dat [Leverancier] de opzegbrief niet voor 1 oktober 2017 heeft ontvangen. Daaruit volgt dat [Afnemer] de Overeenkomst niet tijdig, te weten met inachtneming van de contractuele opzegtermijn van drie maanden, tegen het einde van het jaar 2017 heeft opgezegd, zodat de Overeenkomst op grond van het daarin bepaalde automatisch is verlengd tot 1 januari 2019 en tegen die datum eindigt.
25. Daarmee ligt de primaire vordering van [Leverancier] tot betaling van de contractueel verschuldigde vergoeding voor het jaar 2018 voor toewijzing gereed. [Afnemer] heeft in haar conclusie na enquête nog wel aangevoerd dat [Afnemer]

onbetwist heeft gesteld dat zij in 2018 geen gebruik heeft gemaakt van de aangeboden dienst en er ook geen onderhoud ten behoeve van [Afnemer] heeft plaatsgevonden en dat, voor zover [Leverancier] stelt schade te hebben geleden, zij deze schade zal moeten onderbouwen. Nu [Leverancier] geen schadevergoeding vordert, maar nakoming van de uit de Overeenkomst voor [Afnemer] voortvloeiende (financiële) verplichtingen betreffende het kalenderjaar 2018 kan dit verweer – wat daar overigens van zij - onbesproken blijven.

26. [Afnemer] heeft in haar conclusie van antwoord nog gesteld dat de eigen stellingen van [Leverancier] zich zouden verzetten tegen toewijzing van de onderhavige vordering omdat uit die stellingen zou blijken dat partijen een minnelijke regeling hebben getroffen, zodat [Leverancier] geen vorderingsrecht (meer) zou hebben betreffende het gefactureerde bedrag, althans dat vorderingsrecht niet (meer) opeisbaar zou zijn.
27. Dit argument van [Afnemer] stuit reeds af op het feit dat het hier een subsidiaire vordering van [Leverancier] betreft, voor het geval haar primaire vordering tot betaling van de contractueel overeengekomen vergoeding niet zou worden toegewezen, terwijl die primaire vordering, zoals hiervoor vermeld, voor toewijzing gereed ligt. Daarmee kan het - eveneens subsidiair aangevoerde - verweer van [Afnemer], dat er op neer komt dat partijen geen minnelijke regeling hebben getroffen, eveneens onbesproken blijven.

Redelijkheid en billijkheid

28. [Afnemer] heeft voorts aangevoerd dat, zakelijk weergegeven, artikel 6:248 BW, althans artikel 6:2 BW, meebrengt dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar, althans niet redelijk en billijk is dat [Leverancier] met haar factuur – de primaire vordering - kosten in rekening brengt voor een dienst die zij feitelijk niet heeft geleverd, althans die door [Afnemer] niet is afgenomen en ter zake waarvan [Leverancier] reeds voor aanvang van het betreffende contractjaar wist dat zij geen kosten zou hoeven te maken. Op grond hiervan meent [Afnemer] dat een eventueel toe te wijzen hoofdsom moet worden beperkt tot 10% van het gevorderde bedrag, althans een door het scheidsgerecht in redelijkheid te bepalen bedrag.

29. [Afnemer] bepleit niet dat de opzegbepaling in de Overeenkomst onduidelijk is of een leemte vertoont, maar dat de gevolgen daarvan onder de omstandigheden van het geval niet, althans niet volledig voor haar rekening zouden moeten komen. Kennelijk beroept [Afnemer] zich hiermee op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, zoals verwoord in artikel 6:248 lid 2, inhoudende dat een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel – in dit geval de automatische verlenging met een jaar, bij gebreke van tijdige opzegging - niet van toepassing is, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Dit is dezelfde maatstaf als neergelegd in artikel 6:2 lid 2 BW, dat van toepassing is op alle rechtsverhoudingen van verbintenisrechtelijke aard, onverschillig of het een verbintenis uit overeenkomst dan wel een verbintenis uit andere bron betreft.
30. In de situatie die is voorzien in artikel 6:248 lid 2 BW moet een concrete beoordeling plaatsvinden van de gevolgen die het beding in het voorliggende geval voor de wederpartij van de gebruiker van het beding daadwerkelijk heeft, in het licht van alle andere relevante omstandigheden van het geval.
31. In dit geval is allereerst van belang dat het gaat om een relatief geringe overschrijding van de contractueel voorgeschreven opzegtermijn, met 20 dagen, als gevolg waarvan [Afnemer] op grond van de Overeenkomst nog een jaar lang de overeengekomen onderhoudsvergoeding zou moeten betalen, zijnde een bedrag van € 16.008,30. Voorts is van belang dat, naar [Afnemer] onweersproken heeft gesteld, [Leverancier] de overeengekomen diensten in 2018 niet heeft geleverd, waarvan [Afnemer] derhalve in dat jaar geen gebruik heeft gemaakt, en dat [Leverancier] door de opzegbrief tijdig op de hoogte was dat zij geen kosten hoefde te maken ten behoeve van [Leverancier].
32. Daar staat tegenover dat de Overeenkomst voorschrijft dat opzegging geschiedt bij aangetekende brief, waarvan [Afnemer] heeft afgezien, waarmee zij het risico nam dat de opzegbrief [Leverancier] niet tijdig voor 1 oktober 2017 zou bereiken. Voorts heeft [Afnemer] weliswaar in de opzegbrief gevraagd om een bevestiging dat deze was ontvangen, maar zij heeft geen controle mechanisme ingesteld op een dergelijke ontvangstbevestiging en evenmin, los daarvan, gerappelleerd toen die

ontvangstbevestiging uitbleef. Daarmee heeft [Afnemer] – mede gezien de ervaringsregel dat niet iedere ter post aangeboden brief (tijdig) wordt bezorgd – het risico genomen dat de brief niet tijdig voor 1 oktober door [Leverancier] zou worden ontvangen.

33. Op basis van deze omstandigheden, in onderling verband gezien, en met inachtneming van het bepaalde in artikel 6:248 lid 2, oordeelt het scheidsgerecht dat [Afnemer] aansprakelijk is voor 50% van de contractueel bedongen jaarvergoeding, zijnde € 8.004,15, vermeerderd met de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119 a BW vanaf 9 februari 2018 tot en met de dag der algehele voldoening.

Buitengerechtelijke kosten

34. [Leverancier] baseert haar vordering tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten ad € 2.401,25 op artikel 6:96 lid 2 onder c BW. [Afnemer] stelt dat [Leverancier] deze kosten onnodig heeft gemaakt, omdat [Leverancier] het incassobureau heeft ingeschakeld nadat zij door [Afnemer] was opgeroepen onnodige kosten te voorkomen. Voorts stelt [Afnemer] dat het incassobureau slechts beperkte werkzaamheden heeft verricht en dat deze kwalificeren als kosten ‘ter instructie van de zaak’, zoals bedoeld in artikel 241 Rv., zodat [Leverancier] naar de mening van [Afnemer] geen recht heeft op vergoeding van deze kosten op grond van artikel 6:96 lid 2 BW. Bij pleidooi heeft [Afnemer] voorts gewezen op het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, dat voor een uit overeenkomst voortvloeiende verbintenis tot betaling van een geldsom de hoogte bepaalt van het op grond van artikel 6:96 lid 2 sub c BW toe te kennen bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten.
35. Op grond van artikel 6:96 lid 2 sub c BW komen redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte als vermogensschade in aanmerking voor vergoeding door de aansprakelijke partij. De toe te wijzen kosten moeten door de rechtsprekende instantie aan een dubbele redelijkheidstoets worden onderworpen, namelijk of het maken van kosten redelijkerwijze verantwoord was en of de gevorderde kosten redelijk zijn.

36. In zijn e-mail van 6 februari 2018 heeft de gemachtigde van [Afnemer] onder meer het volgende aan [Leverancier] meegedeeld: *“Clïente zal uw factuur van 9 januari 2018 niet voldoen. Het contract is door cliënte bij brief van 7 september 2017 opgezegd tegen 31 december 2017. Clïente liet u dit zelf ook al bij herhaling weten. Zij is u aldus niets verschuldigd. Indien u er desondanks voor kiest de incasso uit handen te geven, dan zij dat zo (...) Indien uw incassogemachtigde overweegt cliënte te dagvaarden, dan laat ik u op voorhand reeds weten dat de dagvaarding aan mijn kantooradres kan worden betekend. Clïente kiest hier domicilie. Op die manier hoeft u dus ook niet onnodig buitengerechtelijke kosten te maken ”*
37. Uit de overgelegde stukken blijkt dat [Leverancier] vervolgens het incassobureau [Incassobureau] heeft ingeschakeld, dat twee aanmaningsbrieven heeft verzonden. Nadat [Afnemer] hier afwijzend op had gereageerd heeft de gemachtigde van [Afnemer] mondeling en schriftelijk een voorstel tot schikking aan [Leverancier] gedaan. Nadat dit voorstel aanvankelijk door [Leverancier] was aanvaard, bleek dat de gemachtigden van partijen elkaar verkeerd hadden begrepen waar het de vraag betrof of vergoeding van de rente en incassokosten wel of geen deel uitmaakte van het voorstel. Uit het door [Leverancier] overgelegde overzicht van de werkzaamheden van het incassobureau blijkt dat dit in een periode van zes weken in totaal 16 verrichtingen heeft gedaan, hoofdzakelijk bestaande uit telefonisch- en e-mail contact met [Afnemer] en [Leverancier]. De stelling van [Afnemer] dat slechts sprake is geweest van ‘beperkte werkzaamheden’ kan dan ook niet worden aanvaard, voor zover [Afnemer] daarmee wil betogen dat zij geen enkele vergoeding van deze kosten verschuldigd is.
38. Ook de stelling van [Afnemer] dat de incassokosten kwalificeren als kosten ‘ter instructie van de zaak’, zoals bedoeld in artikel 241 Rv., zodat [Leverancier] naar de mening van [Afnemer] geen recht heeft op vergoeding van deze kosten op grond van artikel 6:96 lid 2 BW, kan zonder nadere onderbouwing, die ontbreekt, niet zonder meer worden aanvaard. Redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte komen doorgaans immers in aanmerking voor vergoeding op grond van artikel 6:96 lid 2 BW. Hieronder vallen in dit geval de werkzaamheden die het incassobureau heeft verricht met het oog op een minnelijke regeling. Uit de stukken blijkt dat het incassobureau meermalen met [Afnemer] over het schikkingsvoorstel heeft gesproken en gecorrespondeerd en dat zij in dat kader

ruggenspraak heeft gehouden met [Leverancier]. De kosten daarvan kwalificeren als buitengerechtelijke kosten in de zin van artikel 6:96 lid 2 sub c BW.

39. Bij deze stand van zaken komt het scheidsgerecht, mede op basis van de overgelegde stukken en verstrekte informatie, tot het oordeel dat 50% van het gevorderde bedrag van € 2.401,25, zijnde € 1.200,62 kan worden aangemerkt als buitengerechtelijke kosten van rechtsbijstand die op grond van artikel 6:96 lid 2 door [Afnemer] voor vergoeding in aanmerking komen. De andere helft (€ 1.200,63), zoals de door het incassobureau verzonden aanmaningsbrieven, zijn kosten van verrichtingen waarvoor de proceskosten een vergoeding plegen in te sluiten.
40. [Afnemer] heeft de hoogte van de vordering tot betaling van buitengerechtelijke kosten als zodanig niet bestreden, maar wel bij pleidooi aangevoerd dat het toe te wijzen bedrag aan buitengerechtelijke kosten moet worden vastgesteld op grond van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Dit is als zodanig door [Leverancier] niet bestreden. Op basis van de in het besluit opgenomen staffel bedraagt de maximale vergoeding van buitengerechtelijke kosten bij een vordering van € 8.004,25 (de toe te wijzen hoofdvordering) € 775,20 welk bedrag als vergoeding voor buitengerechtelijke kosten zal worden toegewezen.

Kosten van rechtsbijstand

41. In het inleidend verzoekschrift heeft [Leverancier] betaling gevorderd van de kosten van rechtsbijstand, op dat moment begroot op € 1747,20, althans een door het scheidsgerecht vast te stellen 'redelijk bedrag'. De vordering tot betaling van kosten van rechtsbijstand is als zodanig door [Afnemer] niet, althans onvoldoende gemotiveerd betwist. Zoals in alinea 39 overwogen, moet een bedrag van € 1200,63 van de gevorderde buitengerechtelijke kosten worden aangemerkt als proceskosten. Mede gezien de omvang van de verrichtingen van de gemachtigde van eiseres in deze procedure acht het scheidsgerecht het redelijk dat aan [Leverancier] een bedrag van € 3000 aan proceskosten wordt toegewezen.

Arbitragekosten

42. Nu partijen over en weer gedeeltelijk in het gelijk zijn gesteld is de vraag hoe de kosten van de arbitrage moeten worden verdeeld over partijen. In dit verband acht

het scheidsgerecht mede van belang dat [Afnemer] aanvankelijk heeft geweigerd enige vergoeding te betalen, op grond van haar stelling dat de opzegbrief tijdig was verzonden, hetgeen, zoals in het tussenvonniss overwogen (alinea 40 e.v.), niet beslissend is voor het antwoord op de in dit verband bepalende vraag of de brief tijdig is ontvangen. In maart 2018 heeft [Afnemer] weliswaar voorgesteld de helft van de (hoofd)vordering te betalen, maar zij bleek niet bereid ook de helft van de rente- en incassokosten (destijds een bedrag van ca. € 1500) te betalen, hetgeen [Leverancier] verlangde. Hierop is een minnelijke regeling afgestuit. [Afnemer] heeft vervolgens geweigerd enig bedrag te betalen en heeft, zakelijk weergegeven, meegedeeld dat [Leverancier] haar dan maar moest dagvaarden, waardoor [Leverancier] zich genoodzaakt zag deze procedure aan te spannen.

43. Mede in het licht van deze gang van zaken en alle overige feiten en omstandigheden acht het scheidsgerecht het billijk dat [Afnemer] wordt veroordeeld tot betaling van de volledige arbitragekosten, bestaande uit de administratie kosten van SGOA, de verschotten en het honorarium van de arbiter.

44. De arbiter stelt de kosten van de onderhavige arbitrage vast op € [bedrag] (exclusief BTW). De kosten (excl. BTW) zijn samengesteld als volgt:

| | |
|---------------------|------------|
| Administratiekosten | € [bedrag] |
| Verschotten | € [bedrag] |
| Honorarium arbiter | € [bedrag] |
| Totaal | € [bedrag] |

45. Partijen hebben reeds de volgende kosten (excl. BTW) voldaan aan de SGOA:

[Leverancier]:

| | |
|---------------------------|------------|
| Administratiekosten | € [bedrag] |
| Depot honorarium (15 uur) | € [bedrag] |
| Voorschot verschotten | € [bedrag] |
| Totaal | € [bedrag] |

[Afnemer]:

| | |
|----------------------|------------|
| Depot honorarium(12) | € [bedrag] |
|----------------------|------------|

Voorschot verschotten € [bedrag]

Totaal € [bedrag]

46. De in alinea 44 vermelde kosten ad € [bedrag] (excl. BTW) zullen worden verrekend met de door partijen in depot gestorte bedragen. Gelet op het hetgeen hierna wordt overwogen ten aanzien van de kosten van de arbitrage, betekent dit dat SGOA aan [Leverancier] een bedrag van € [bedrag] (excl. BTW) zal terugbetalen.

Slotsom

Gelet op het voorstaande komt het scheidsgerecht tot de volgende uitspraak.

RECHTDOENDE ALS GOEDE PERSOON NAAR BILLIJKHEID

1. veroordeelt [Afnemer] om aan [Leverancier] binnen vijf dagen na betekening van dit arbitrale vonnis tegen behoorlijk bewijs van kwijting te betalen

a. een bedrag van € 8.004,15 als hoofdsom, te vermeerderen met de handelsrente op grond van Boek 6 art. 119a BW vanaf 9 februari 2018 tot aan de dag van volledige betaling;

b. een bedrag van € 775,20 ter zake van buitengerechtelijke incassokosten;

c. een bedrag van € 3000 ter zake van de kosten van juridische bijstand;

deze bedragen te vermeerderen met eventueel daarover verschuldigde BTW;

2. veroordeelt [Afnemer] aan [Leverancier] binnen vijf dagen na betekening van dit arbitrale vonnis tegen behoorlijk bewijs van kwijting te betalen een bedrag van € [bedrag] (te vermeerderen met 21% BTW) voor de kosten van deze arbitrage;

3. wijst af hetgeen meer of anders is gevorderd.

Aldus gewezen te Heemstede op [datum] 2019

arbiter