

Conflictmanagement bij ICT geschillen

Introductie

Onder Conflict Management verstaan we in dit document een aantal instrumenten die kunnen worden ingezet naarmate het geschil verder is geëscaleerd. Een kenmerk van deze escalatieladder is dat partijen steeds minder controle krijgen over de oplossing van de conflict uitkomst, naarmate zij hoger op die ladder stijgen. Een tweede kenmerk is dat bovendien de kosten die verbonden zijn aan de oplossing progressief toenemen. Hoe langer een geschil blijft doorzeuren, hoe groter de schade wordt en hoe moeilijker het is om het probleem door middel van onderlinge overeenstemming op te lossen.

Indien we de instrumenten die de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) partijen kan aanbieden sorteren in de volgorde van deze escalatieladder, dan komen we tot de onderstaande opstelling

Om te voorkomen dat er een dispuut ontstaat, kan de SGOA partijen terzijde staan met :

- **Conflictpreventie**, waaronder begrepen:
 - Advies bij onderhandelingen
 - Procesbegeleiding bij implementaties e.d.
 - Monitoring bij uitvoering van vaststellingsovereenkomsten

Indien het geschil wel tot ontwikkeling is gekomen, kan een volgende stap gemaakt worden in het SGOA dienstenassortiment, namelijk:

- **Conflictanalyse**, waaronder begrepen:
 - Deskundigenonderzoek en –bericht (onderzoekt het probleem)
 - Niet bindend advies (stelt oplossingsmogelijkheden voor)

In een volgende fase kan de SGOA partijen helpen door het aanbieden van

- **Conflictbemiddeling**
 - Mediation

Als de escalatie zover gevorderd is dat partijen niet meer in onderling overleg tot een oplossing kunnen komen, dan rest alleen nog de

- **Conflictbeslechting**, waaronder begrepen
 - Bindend Advies
 - Arbitrage in Kort Geding
 - Arbitrage

Tenslotte staat natuurlijk ook altijd nog de weg open naar Overheidsrechtspraak. De hier genoemde instrumenten zullen in het vervolg van dit document achtereenvolgens worden behandeld. Voor een meer gedetailleerde beschrijving wordt verwezen naar overige documentatie die beschikbaar is op deze website (www.ictconflict.nl). Voor de reglementen wordt verwezen naar de website van de SGOA (www.sgoa.eu).

ICT Conflictmanagement

Geschillen tussen ICT-leveranciers onderling en tussen leveranciers en hun klanten zijn anders dan die tussen bureaus of consument en winkelier. Er is bij ICT-geschillen meestal sprake van een langdurige onderlinge afhankelijkheid tussen partijen. Een (deels) geïmplementeerd ERP-systeem vervang je niet zomaar even, als je niet tevreden bent. Ook de leveranciers en dienstverleners in de ICT hebben vaak een stevige binding met hun klanten. Alle reden dus om bij een dreigend geschil niet direct naar de rechter te stappen. Toch gebeurt dat veelvuldig en dat leidt bijna onveranderlijk tot slepende procedures, die geen echte winnaar kennen.

De automatiseerder en zijn opdrachtgever zijn op elkaar aangewezen, zij hebben gemeenschappelijke belangen. Als één van beide partijen de rechtszaak wint, is het automatiseringsproject zelf meestal reddeloos verloren. De meeste geslaagde ICT projecten zijn immers het resultaat van een succesvolle coproductie van opdrachtgever en leverancier. In een rechtszaak wordt de relatie tussen automatiseerder en klant vaak onherstelbaar beschadigd, waardoor van samenwerking in het project geen sprake meer kan zijn. Indien mogelijk is het veelal beter om de problemen te bespreken onder regie van een neutrale mediator, die partijen ook kan helpen om een schikking te treffen. Nog beter is het problemen te voorkomen, bijvoorbeeld door middel van conflictpreventie.

Conflictpreventie

Bij Conflictpreventie kan een onderscheid gemaakt worden tussen

- de moderator die partijen helpt bij het opstarten en plannen van een ICT project en de daaropvolgende onderhandelingen
 - de moderator die partijen terzijde staat bij ontwerp, bouw, test en implementatie
- Uiteraard kunnen deze twee projecten ook in elkaar overlopen.

Advies bij onderhandeling

ICT projecten starten met een idee dat gaandeweg meer en meer vorm begint te krijgen, meestal in het hoofd van de toekomstige opdrachtgever.

Uit de ICT praktijk van alle dag komt naar voren dat juist in deze beginfase de oorsprong van latere problemen te vinden is.

Veel ICT projecten voldoen achteraf niet aan de verwachtingen, duren langer dan verwacht of blijken achteraf een stuk duurder uit te vallen. Soms zijn er dan fouten gemaakt bij de uitvoering van het project, maar in de meeste gevallen vloeien de problemen voort uit het hebben van overdreven verwachtingen van het nieuwe systeem en het volkomen onderschatten van de inspanningen die nodig zijn in tijd, geld en menskracht om het project te realiseren.

Succes is het verschil tussen verwachting en resultaat. Indien de resultaten de verwachtingen overschrijden is het project succesvol, zo niet dan wordt gezegd dat het project gefaald is. Ten onrechte wordt de schuld zelden gezocht bij degenen die (vaak in hun enthousiasme om het project geaccepteerd te krijgen) een onhaalbare business case hebben ontwikkeld. Ook de beschikbaarheid van standaardproduct of zogenoemde 'proven technology' kan het maken foute inschattingen niet altijd voorkomen.

Iedere implementatie is anders, vaak wordt er te weinig flexibiliteit ingebouwd voor toekomstige aanpassingen, technische specialisten maken vaak keuzes op technische gronden, in plaats van uit te gaan de behoeften van de gebruikers. En dan zijn er natuurlijk nog de klassieke problemen bij het starten van projecten: aanschaf van een systeem om de verkeerde redenen (bijvoorbeeld om de organisatie te disciplineren), uitstellen van cruciale strategische beslissingen tot een later moment, starten van veel te complexe en ambitieuze projecten die in te korte tijd en met te weinig middelen gerealiseerd moeten worden. Leveranciers laten zich daar vaak te gemakkelijk in meeslepen; ook zij dromen van het realiseren van toonaangevende projecten en beide partijen zijn geneigd om lastige vragen uit de weg te gaan.

Daarom is het goed om in die eerste fase een neutrale derde te laten meekijken bij het maken van de plannen. Iemand die zich dus niet geremd voelt om de lastige vragen te stellen tijdens de onderhandelingen, zowel aan de opdrachtgever als aan de leveranciers. Iemand die er op toeziet dat er goede overeenkomsten worden afgesloten, zonder de zaak volledig dicht te timmeren. Zo'n persoon is een conflict preventie moderator, die te werk gaat volgens het Reglement Conflictpreventie (www.sgoa.eu).

Procesbegeleiding bij Ontwerp, bouw, test en implementatie

Nadat de overeenkomsten getekend zijn en de ontwerp-, bouw-, test- en implementatie-fasen van start zijn gegaan, is er in eerste instantie geen wolkje aan de lucht. Alle partijen zijn enthousiast, werken goed samen en er is geen sprake van verstoorde menselijke verhoudingen. Maar gaande het project kan dat soms snel veranderen:

- Niet iedereen houdt zich altijd aan de afspraken
- Complexe of dubbelzinnige formuleringen in overeenkomsten en planningen worden door verschillende mensen op verschillende manieren uitgelegd
- Achteraf blijkt dat processen anders in elkaar steken dan oorspronkelijk was voorzien en moeten er extra werkzaamheden worden verricht
- Eén of beide partijen hebben moeite om de deskundigheid en menskracht te leveren die was afgesproken of die nodig blijkt na gemaakte aanpassingen
- Over en weer vind men de andere partij te kort schieten in de uitvoering van de werkzaamheden
- Er ontstaan professionele (technisch, functioneel, enz.) verschillen van inzicht tussen de mensen van de opdrachtgever en die van de leverancier
- Enz.

Vaak worden de problemen verergerd door gebrek aan empathie of aan communicatieve vaardigheden en als een en ander niet snel wordt opgelost worden de irritaties steeds groter en groeien ze uit tot echte conflicten.

Om dat te voorkomen kan een conflict preventie moderator meelopen in het project. Hij is aanwezig bij stuurgroepvergaderingen, kan zelfs de taak op zich nemen de notulen daarvan te schrijven, om daarmee te voorkomen dat er 'partijdig geformuleerd' wordt. Hij moet stimuleren dat er binnen het project open en tijdig wordt gecommuniceerd over dreigende problemen. Mochten die problemen toch ontstaan dan moet de project moderator ze vroegtijdig signaleren en ze nader (laten) onderzoeken om zo een bijdrage te leveren aan het vinden van oplossingen. Sommige problemen zijn van technische aard, andere betreffen de functionaliteit van processen of security issues, weer andere zijn financieel of juridisch van aard. Daarom is het van belang om de probleemanalyse over te laten aan de meest aangewezen SGOA deskundige.

Deskundigenonderzoek en -bericht

Rechtszaken over automatisering zijn ingewikkeld. In veel gevallen schakelt de rechter dan ook een of meer deskundigen in, om hem voor te lichten over de technische aspecten van het geschil. Indien zeer specialiseerde kennis is vereist wordt een deskundige soms ook ingeschakeld door de mediators en moderatoren.

Een SGOA deskundige dient zich bij zijn werkzaamheden te houden aan het Deskundigenbericht Reglement van de SGOA (zie www.sgoa.eu) onder Reglementen. SGOA deskundigen treden niet op voor één bepaalde partij, d.w.z. ze zijn geen partijdeskundigen. Via de SGOA wordt alleen neutraal deskundigenonderzoek verricht die door partijen gezamenlijk betaald worden.

En deskundige wordt altijd gekozen in overleg met partijen, maar dat garandeert niet, dat door een rechtbank altijd de juiste deskundige benoemd wordt. Aan de deskundige worden namelijk door de wet geen andere eisen gesteld dan dat deze zijn werkzaamheden onafhankelijk en naar beste weten verricht. Als dat beste weten tekortschiet, kan dat grote gevolgen hebben, want de rechter "leunt" in de regel zwaar op het oordeel van de door hem benoemde deskundige.

Kritiek achteraf op het deskundigenrapport, bijvoorbeeld door de procederende partij die dreigt te gaan verliezen, maakt daarom niet veel kans. Dat is ook logisch, omdat partijen bij het benoemen van deskundigen betrokken zijn geweest. Dat lijkt een waarborg voor het benoemen van de juiste deskundige, maar dat blijkt het in de praktijk niet altijd te zijn.

De rol van de deskundige in de civielrechtelijke procedure is niet zonder meer duidelijk. Een goede rol van de deskundige kan als volgt worden beschreven: De deskundige staat tussen de rechter en de partijen en helpt de rechter door het analyseren van problemen en het geven van voorlichting. De deskundige doet zijn werk zichtbaar voor alle betrokkenen en staat onafhankelijk van de partijen. Hij communiceert voor iedereen zichtbaar zowel met de rechter als met partijen. Om die rol goed te kunnen vervullen, moet de deskundige, naast zijn specifieke deskundigheid, als informaticus of als organisatiedeskundige bijvoorbeeld, méér in zijn mars hebben, dan de minimumeisen die de wet stelt "onafhankelijkheid en beste weten" (art 222-2 Rv). Op basis van de hiervoor geschetste rolverdeling moeten er dus ten minste nog drie eisen gesteld worden aan de SGOA deskundige:

- hij/zij moet bekend zijn met de basale regels van het procesrecht en met de juridische omgangsvormen
- hij/zij moet beschikken over uitstekende communicatieve vaardigheden (zowel mondeling als schriftelijk)
- hij/zij moet zelfstandig kunnen werken

Mediation

Het onderscheid tussen rechtspraak en mediation kan duidelijk worden gemaakt door te kijken naar het verschil in uitgangspunten, namelijk 'rechten' versus 'belangen'. Bij 'rechten' gaat het om de vraag wie er gelijk heeft. Maar hoe bepaal je dat? Meestal wordt een beroep gedaan op regels of eerdere uitspraken.

Een regel moet een zekere legitimiteit hebben. Bekende regels zijn bijvoorbeeld: 'Wie het eerst komt, wie het eerst maalt' (bij de molenaar), 'Vrouwen en kinderen eerst' (de Titanic) of 'Iedereen is gelijk, maar sommigen zijn meer gelijk dan anderen' (George Orwell). Rechten zijn in de praktijk echter zelden duidelijk. Bij ICT geschillen is dit des te lastiger omdat automatiseringsconflicten dikwijls zeer gecompliceerd zijn.

Automatiseringsrechtszaken zijn complex omdat zij vrijwel altijd betrekking hebben op een combinatie van ingewikkelde technologieën enerzijds en een complex van menselijke belangen anderzijds. Een voorbeeld van deze complexiteit is dat veel bedrijven afhankelijk zijn geworden van het Internet, terwijl in termen van klassieke eigendomsverhoudingen niemand het Internet bezit of er de verantwoordelijkheid voor neemt.

Deze combinatie maakt het voor de rechtbank moeilijk om te bepalen wie veroordeeld dient te worden en wat de hoogte van de schade is. Voor partijen zijn de rechtelijke uitspraken ook onbegrijpelijk. De onzekerheid wordt vergroot door het feit, dat juristen de feitelijke werkelijkheid trachten te vertalen in een juridische werkelijkheid gebaseerd op rechtsregels. Dit proces heet subsumeren, ofwel het onderbrengen van specifieke incidenten in juridische generalisaties. Het gevolg is dat in een rechtszaak de partijen vaak het gevoel krijgen, dat de procedure een eigen leven leidt en de uitkomst afhankelijk is van onbegrijpelijke details. Bij 'belangen' is men geïnteresseerd in het antwoord op de vraag hoe de investeringen en de relatie tussen opdrachtgever en automatiseerder behouden kunnen blijven en hoe de schade beperkt kan worden.

Veel zakelijke maar ook persoonlijke relaties zijn gebaseerd op het feit dat partners elkaar aanvullen en elkaar versterken. Hierbij geldt dat het resultaat meer is dan de som van hun inspanningen ($1+1=3$). Zodra de eigen en de gezamenlijke belangen uit balans raken, gaan mensen elkaar tegenwerken en gebeurt het omgekeerde ($-1-1=-3$). Mediation neemt de overeenkomsten en de verschillen in belangen als uitgangspunt. Er wordt getracht elkaars belangen te respecteren en weer in balans te brengen. Waar zij echt tegengesteld zijn, wordt op metaniveau naar oplossingen of compromissen gezocht.

Mediation is volgens het Handboek Mediation: “een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de onderhandelingen tussen partijen begeleidt teneinde vanuit hun werkelijke belangen tot gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale resultaten te komen.”

Mediation is in de ICT-branche geen nieuw fenomeen. Integendeel. Al in 1989, nog voor de komst van mediation in Nederland, introduceerde de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) een voorloper van mediation onder de naam 'mini-trial'. Bij de oorspronkelijke minitrial werd als het ware in een fictieve rechtszitting door juristen en deskundigen geprobeerd om een beeld te krijgen van de juridische kansen en risico's voor beide partijen, vaak gevolgd door onderhandelingen over een schikking.

Na de introductie van mediation in Nederland spreken de reglementen van de SGOA sinds 2002 niet meer over mini-trial, maar over 'ICT-mediation'. De SGOA mediators werken gewoonlijk in teams van twee personen: een ICT-deskundige en een jurist die gespecialiseerd is in computerrecht. Beide zijn geschoolde mediators en dienen te voldoen aan de kwaliteitseisen van de SGOA. Alle SGOA mediations verlopen volgens de regels die zijn neergelegd in het ICT Mediation Reglement (zie www.sgoa.eu onder Reglementen).

De Stichting Kwaliteit Mediators (SKM), onderdeel van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) fungeert als onafhankelijke kwaliteitskoepel voor mediation in Nederland. De SKM voorziet in een onafhankelijk kwaliteitskader voor mediation in Nederland. Mediators die aan de eisen voldoen worden ingeschreven in het landelijk register en staan bekend als registermediators.

ICT-mediation is sinds 1994 te vinden in de algemene voorwaarden van Nederland ICT (destijds de branchevereniging Fenit, later de Cosso en nog later ICT~Office). Dat de sector en hun klanten ICT-mediation al twintig jaar geleden omarmd hebben, is niet verwonderlijk, omdat de overgrote meerderheid van de ICT-geschillen daardoor opgelost kan worden. Een onderzoek naar de zaken die bij de SGOA zijn aangebracht toont aan dat in 97% van de gevallen een compromis werd bereikt middels Mediation.

Arbitrage

Indien het onmogelijk is gebleken om de problemen op te lossen door middel van conflictbemiddeling zijn er ook andere alternatieven die in verhouding tot een reguliere rechtszaak minder tijd en minder geld kosten en bovendien vaak een beter resultaat opleveren voor zowel de opdrachtgever als de ICT-leverancier.

Voor het beslechten van automatiseringsgeschillen kan gekozen worden voor arbitrage. Het grote voordeel van het inschakelen van SGOA arbiters, is dat zij (in tegenstelling tot de overheidsrechters) gespecialiseerd zijn in complexe ICT-problemen. Arbitragecolleges zijn multidisciplinair en minder gevoelig voor technisch imponeergedrag en verbaal geweld.

Bovendien is de procesgang sneller, zeker op het moment dat partijen in hoger beroep gaan. Bij arbitrage is het vonnis in eerste instantie in principe ook het eindoordeel.

De ICT-branche heeft de afgelopen jaren onmiskenbaar grote vooruitgang geboekt op het gebied van professionalisering en kwaliteitszorg. De huidige automatiseringsprojecten lopen daardoor in technisch opzicht minder snel uit op een mislukking.

Beschikbaarheid van geavanceerde methoden en technieken draagt daar in belangrijke mate aan bij. Niettemin blijken de resultaten van nogal wat ICT-projecten in de praktijk soms behoorlijk tegen te vallen. Lang niet altijd beantwoorden de producten en diensten die ICT-leveranciers leveren, aan de behoeften en verwachtingen van hun opdrachtgevers. Teleurstellingen en frustraties zijn dikwijls het gevolg.

De conflicten tussen opdrachtgevers en ICT-leveranciers worden steeds vaker langs procedurele weg aangepakt. In toenemende mate wordt daarbij de in ICT-zaken gespecialiseerde SGOA (www.sgoa.eu) ingeschakeld. Sinds haar oprichting in 1989 voorziet de Stichting Geschillenoplossing Automatisering in meerdere manieren om een geschil over informatietechnologie op te lossen;; de twee belangrijkste zijn daarbij mediation en arbitrage. Deze twee vormen verschillen wezenlijk van elkaar.

Mediation kan alleen succesvol uitpakken als de betrokken ICT-leverancier en opdrachtgever over en weer nog enig vertrouwen in elkaar hebben. Een goede bemiddelaar kan soms dat vertrouwen tussen partijen opnieuw opbouwen. In het merendeel van de gevallen die aan de stichting ter bemiddeling zijn voorgelegd, lukt het de opdrachtgever en leverancier om weer probleemloos met elkaar verder te gaan. Mediation probeert te voorkomen dat de partijen in harde juridische gevechten verwickeld raken en probeert ervoor te zorgen dat het project kan worden voortgezet.

Arbitrages hebben een geheel ander doel. In een arbitrage leggen de betrokken partijen hun IT-geschil voor aan een of meer arbiters van de stichting, die over het geschil een voor alle partijen bindende beslissing nemen. Bij een arbitrage wordt de beslissing van de arbiters na afweging van alle juridische merites vastgelegd in een arbitraal vonnis. De partijen in het geschil zijn aan zo'n vonnis gebonden en desgewenst kan het vonnis door middel van de deurwaarder worden uitgevoerd. Een arbitraal vonnis heeft dus dezelfde rechtskracht als een vonnis van de normale overheidsrechter. Men duidt deze arbitrages daarom wel aan als 'particuliere rechtspraak'.

Een belangrijk voordeel van de inschakeling van particuliere arbiters is dat zij (zoals gezegd), veel meer dan de gewone overheidsrechters, gespecialiseerd zijn in ICT-vraagstukken. De arbiters hebben allemaal jarenlange ervaring in de wereld van de informatietechnologie en zijn daardoor vertrouwd met de voetangels en klemmen bij de uitvoering van ICT-projecten. Bovendien kennen zij de handelsgebruiken van de ICT-branche. Een belangrijk punt is voorts dat de arbitragecolleges multidisciplinair zijn samengesteld. Naast gespecialiseerde ICT-juristen maakt de SGOA gebruik van ICT deskundigen met een technische of bedrijfskundige achtergrond.

Arbiters hebben zich de afgelopen jaren over de meest uiteenlopende conflicten gebogen. Vaak staat de kwaliteit van de door een ICT-leverancier ontwikkelde programmatuur ter discussie of dienen de arbiters een oordeel te geven over de deugdelijkheid van de specificaties van de software. Meerwerk en het overschrijden van oplevertermijnen leveren eveneens traditionele conflicten op. Dikwijls blijken de voorgelegde automatiseringscontracten voor velerlei uitleg vatbaar. Nog vaak blijken ICT-contracten van een slechte kwaliteit te zijn. Onduidelijkheden in de contracten blijven een bron van grote problemen.

Overigens worden niet alleen conflicten tussen leveranciers en opdrachtgevers voorgelegd. Ook wordt de stichting ingeschakeld voor de beslechting van geschillen tussen producenten van software en hun dealers. In een recent geval heeft zij onder meer getoetst of een dealer in voldoende mate zijn marketingverplichting uit het distributiecontract was nagekomen. Inzicht in de marktverhoudingen en de complexe technische aspecten van het product speelden een belangrijke rol bij de oplossing van het conflict.

Niet openbaar

Arbitrage geschiedt in strikte vertrouwelijkheid. Anders dan bij de overheidsrechter zijn de zittingen van het arbitragecollege niet openbaar. Alleen de partijen krijgen een kopie van het arbitrale vonnis. In de zaken die aan de SGOA worden voorgelegd, staan er vaak grote belangen op het spel. Gewoonlijk kunnen de partijen zich niet permitteren dat informatie over het geschil publiekelijk bekend wordt. Het arbitragereglement van de stichting waarborgt het confidentiële karakter van de procesgang.

Sneller en goedkoper

Een arbitrage verloopt gemiddeld sneller dan de normale rechtspraak. Zonder afbreuk te doen aan een zorgvuldige procesgang wordt ervoor gezorgd dat de partijen zich strikt houden aan de termijnen om hun stukken in te dienen. Volstrekt anders dan bij de gewone overheidsrechter wordt aan advocaten slechts bij uitzondering uitstel verleend op de geldende termijnen. Daardoor is het niet goed mogelijk de procedure eindeloos te rekken. Gemiddeld duurt een arbitrage bij de stichting minder dan vijf à zes maanden. Complexe zaken kunnen uiteraard wat langer duren. Een snelle procesgang is mede mogelijk omdat partijen tegen een arbitraal vonnis geen hoger beroep kunnen aantekenen. In principe is het oordeel van de arbiters een eindoordeel.

Als een geschil snel kan worden afgerond leidt dit tot een aanmerkelijke kostenbeperving. Omdat de arbiters zelf gewoonlijk voldoende deskundig zijn op ICT-gebied is het vaak niet nodig dat in de procedure een dure externe deskundige voor voorlichting wordt ingeschakeld.

De arbiters varen in belangrijke mate op hun eigen kompas en hebben dus minder snel behoefte aan een deskundigenrapport van vele tienduizenden guldens. Ook het feit dat een arbitrageprocedure veel minder formeel verloopt dan een rechtsgeding bij de overheidsrechter, kan een aanzienlijke besparing op de advocatenrekening betekenen.

Deze kostenbesparing weegt in de regel op tegen het feit dat het honorarium van de arbiters voor rekening van de partijen zelf komt. De arbiters staan niet zoals de overheidsrechter op de pay-roll van de Staat, zodat het honorarium van de arbiters door de partijen zelf gedragen wordt. De arbiters geven in hun vonnis aan hoe deze kosten over de partijen worden verdeeld.

Arbitrage in Kort Geding

Naast de normale arbitrale procedure kent de SGOA ook een zogenaamd arbitraal kort geding, welke weg kan worden ingeslagen als een der partijen een spoedeisend belang heeft. In zo'n kort geding kunnen door arbiters op zeer korte termijn noodverbanden worden gelegd.

Arbitraal beding als onderdeel van de ICT overeenkomst

Een arbitraal beding in een automatiseringscontract op basis waarvan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering kan worden ingeschakeld, kan als volgt luiden: 'Alle geschillen tussen leverancier en cliënt naar aanleiding van deze overeenkomst danwel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen door arbitrage worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Wassenaar. Dit reglement is te vinden op de website van de stichting (www.sgoa.eu) onder Reglementen.

(Niet-) Bindend Advies

Naast Arbitrage is het voor het slechten van een geschil ook mogelijk om een deskundige van de SGOA een Bindend Advies te laten uitbrengen aan partijen. In tegenstelling tot een arbitrage procedure, waar meestal een team van drie arbiters gezamenlijk tot een vonnis komen, is er bij een Bindend Advies procedure in het algemeen sprake van één enkele deskundige. Uiteraard is een Bindend Advies als gevolg daarvan aanzienlijk goedkoper dan een Arbitrage. Een ander belangrijk verschil met een Arbitrage is dat de arbitrale procedure gebonden is aan strikte wettelijke regels.

Die procedure leidt dan ook tot een executoriaal vonnis, dit in tegenstelling tot het Bindend Advies, waar de procedure informeler is, maar waarbij de uitspraak van de bindend adviseur ook niet het karakter van een vonnis heeft.

Bij een Bindend Advies komen partijen overeen, dat zij zich over en weer verplichten om het advies op te volgen. Het dwingend karakter van het advies is dus gebaseerd op het verbintenissenrecht en mocht één van de partijen zich niet aan de afspraken houden, dan is er dus sprake van het niet nakomen van de overeenkomst en volgt in gebreke stelling en wat dies meer zij.

Er kunnen ook adviezen geformuleerd worden voor ICT problemen waarover tevoren door partijen is afgesproken dat deze als niet-bindend zullen worden beschouwd. Zo'n Niet Bindend Advies hoeft dan ook niet te leiden tot de beslechting van een geschil, maar kan bijvoorbeeld gebruikt worden voor het analyseren van een conflict. In tegenstelling tot het Deskundigenbericht bevat een Niet Bindend Advies niet alleen een conflictanalyse, maar ook een voorstel tot beslechting.

Bindend Advies van de SGOA is geregeld in het Bindend Advies Reglement dat te vinden is op www.sgoa.eu onder Reglementen. Bij het Niet Bindend Advies wordt hetzelfde reglement gehanteerd, immers de procedure is vergelijkbaar, slechts het karakter van het advies is anders.