

## **Arbitraal vonnis**

in de zaak van:

de besloten vennootschap met beperkte  
aansprakelijkheid [Leverancier] B.V.,  
gevestigd te [Plaatsnaam]  
eiseres  
gemachtigde mr. drs. [T], advocaat te [Plaatsnaam]

tegen

de coöperatieve vereniging **[Afnemer]B.V.**,  
gevestigd te [Plaatsnaam],  
verweerster

heeft de arbiter mr. [Arbiter], wonende te [Woonplaats], het volgende arbitrale vonnis  
gewezen.

### **1. De procedure**

- 1.1. Eiseres (hierna ook te noemen “[Leverancier]”) heeft op 8 juni 2018 in overeenstemming met de artikelen 6.1 en 15.1 van het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (hierna te noemen het “Arbitragereglement”) onder overlegging van zeven producties een inleidend verzoek tevens memorie van eis bij het Bureau van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (hierna te noemen de “SGOA”) ingediend. Het Bureau van de SGOA heeft verweerster (hierna ook te noemen “[Afnemer]”) hiervan op de hoogte gesteld, waarna verweerster bij memorie van antwoord van 15 augustus 2018 heeft gereageerd zonder nadere producties in te dienen.

- 1.2. Bij brief van 18 juli 2018 heeft het bestuur van de SGOA met inachtneming van de wensen van partijen en in overeenstemming met artikel 10 en 11 juncto artikel 13 van het Arbitragereglement mr. [Arbiter] als arbiter in dit geschil benoemd, die zijn benoeming schriftelijk heeft aanvaard.
- 1.3. Bij brief van 6 augustus 2018 heeft het Bureau van de SGOA partijen in kennis gesteld van de datum en locatie van de mondelinge behandeling.
- 1.4. De mondelinge behandeling vond plaats op 16 oktober 2018 te Amsterdam, alwaar partijen de gelegenheid hebben gekregen hun standpunt mondeling toe te lichten. Daarbij waren aanwezig, naast de arbiter, mr. [mr. P] als secretaris, namens [Leverancier] mr. drs. [mr. T], gemachtigde, en de heer [L], controller, en namens [Afnemer] mevrouw [bestuurder J.] en de heer [bestuurder W], beiden bestuurder van [NAAM BEDRIJF] B.V., welk bedrijf eigenaar en bestuurder is van [Afnemer]. Beide partijen hebben hun standpunt nader uiteengezet, de arbiter informatie verschaft en de vragen van de arbiter beantwoord.
- 1.5. Tijdens de mondelinge behandeling heeft [Afnemer] ontkend de memorie van eis te hebben ontvangen, c.q. gelezen. Tijdens de zitting is vast gesteld dat op 13 juni 2018 een poststuk, bevattende de memorie van eis, is bezorgd aan het adres van [Afnemer]. Desgevraagd heeft mevrouw [bestuurder J.] bevestigd dat zij de paraaf van een assistente die werkzaam is bij [Afnemer] herkende op het bewijs van ontvangst, en dat deze persoon gebruikelijk poststukken voor [Afnemer] in ontvangst neemt en voor ontvangst daarvan tekent. Voorts heeft de arbiter vastgesteld dat de memorie van eis tevens digitaal door het Bureau van de SGOA per e-mail aan [Afnemer] toegezonden. Desgevraagd heeft mevrouw [bestuurder J.] ter zitting erkend dat het e-mailadres waaraan het Bureau van de SGOA de digitale kopie van de memorie van eis heeft gestuurd het hare is.
- 1.6. Aan het einde van de mondelinge behandeling heeft de arbiter partijen mondeling meegedeeld dat het onderzoek gesloten is zoals bedoeld in artikel 20.3 van het Arbitragereglement en dat vonnis zou worden gewezen.

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

- 2.1. Op grond van het tussen partijen onweersproken overeengekomen arbitraal beding als bedoeld in artikel 14.2 van de door [Bedrijf A], de rechtsvoorgangster van verweerster, met [Automatiseringsbedrijf] B.V., de rechtsvoorgangster van eiseres, gesloten overeenkomst, het feit dat de arbiter is benoemd overeenkomstig het Arbitragereglement en het feit dat ook overigens geen der partijen een tot onbevoegdheid strekkend verweer ten processe heeft opgeworpen, acht de arbiter zich bevoegd een oordeel te geven en een beslissing te nemen over de in deze procedure neergelegde vorderingen.
- 2.2. De arbiter zal ingevolge artikel 28.1 van het Arbitragereglement de zaak inhoudelijk beslissen als goede persoon naar billijkheid.

### 3. Vorderingen

- 3.1. In haar memorie van eis heeft [Leverancier] gevorderd [Afnemer] te veroordelen tot betaling van EUR 15.119,79 te vermeerderen met wettelijke handelsrente over EUR 13.040,41 vanaf 17 mei 2018 tot aan de dag der algehele voldoening en [Afnemer] te veroordelen in de kosten van de arbitrage en kosten van juridische bijstand.

### 4. Vaststaande feiten

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

- 4.2. [Leverancier] is een leverancier van softwarepakketten aan medische zorginstellingen. [Afnemer] draagt als [Soort Bedrijf] zorg voor geneesmiddelenverstrekking.

- 4.3. De rechtsvoorgangster van [Leverancier] ([Automatiseringsbedrijf] B.V.) heeft met de rechtsvoorganger van [Afnemer] ([Bedrijf A]) een dienstenovereenkomst afgesloten voor het [SOFTWARE] pakket, welke overeenkomst is voortgezet door eiseres. [Leverancier] heeft een getekende versie overgelegd van de op 23 mei 2000 tussen partijen gesloten dienstenovereenkomst (de "Overeenkomst"). Deze heeft, onder andere, betrekking op onderhoud van de geleverde software.

- 4.4. Artikel 12.4 van de Overeenkomst bepaalt, voor zover van belang in dit geding:

*"De [NAAM DOELGROEP] heeft het recht het Contract bij aangetekende brief aan [Automatiseringsbedrijf] op te zeggen (...) in geval van opzegging door de [NAAM DOELGROEP] van diens lidmaatschap van de VERENIGING (...). In het geval van opzegging van het lidmaatschap door de [NAAM DOELGROEP] (...) kan de opzegging van het Contract plaatsvinden tegen 1 januari van het volgende kalenderjaar, mits de opzegging plaatsvindt voor 1 juli van het lopende kalenderjaar."*

Met de vereniging is blijkens artikel 1.19 van de Overeenkomst bedoeld de Coöperatieve [NAAM DOELGROEP] Verbruikersvereniging van [Automatiseringsbedrijf]. Verweerster heeft de Overeenkomst niet opgezegd. Tijdens de mondelinge behandeling bleek dat partijen het erover eens zijn dat de Overeenkomst is geëindigd op 5 december 2017 toen [Afnemer] is gemigreerd naar een nieuw softwaresysteem van [Leverancier].

- 4.5. Artikel 7.2 van de Overeenkomst luidt:

*"De jaarlijkse vergoedingen genoemd in het Contract zijn bij vooruitbetaling verschuldigd op het moment van totstandkoming van het Contract tussen partijen, en verder voorafgaand aan elk kalenderjaar of jaar dat het Contract tussen partijen voortduurt."*

- 4.6. [Bedrijf A] heeft op 29 november 2016 te horen gekregen dat zij per 1 januari 2017 het pand dat zij huurde aan de [Straatnaam1] te [Plaatsnaam], moest verlaten. De [soort bedrijf]

is toen binnen de gestelde termijn ingetrokken bij [Afnemer] aan de [Straatnaam2] te [Plaatsnaam]. [Leverancier] heeft geholpen bij de verhuizing van apparatuur van de oude locatie naar de nieuwe locatie.

- 4.7. [Leverancier] heeft bij factuur van 2 mei 2017 een bedrag van EUR 16.654,74 (inclusief BTW) aan verweerster in rekening gebracht. Deze factuur diende binnen 30 dagen te zijn voldaan, derhalve uiterlijk op 1 juni 2017, maar is onbetaald gebleven. [Leverancier] heeft ook een creditfactuur van 24 november 2017 overgelegd ter grootte van EUR 3.614,32 (inclusief BTW). Beide facturen zijn verstuurd naar het oude adres van verweerster aan de [Straatnaam1] te [Plaatsnaam].
- 4.8. [Leverancier] heeft op enig moment incassobureau [Incassobureau] B.V. (hierna te noemen “[Incassobureau]”) ingeschakeld ter incasso van de vordering. [Incassobureau] heeft in de maanden november en december van 2017 een vijftal brieven verstuurd aan [Bedrijf A] die betrekking hebben op de hiervoor vermelde facturen. Al deze brieven zijn verstuurd naar het oude adres van verweerster aan de [Straatnaam1], met uitzondering van de laatste brief die [Incassobureau] op 19 december 2017 aan [Bedrijf A] op het adres van de bestuurster van verweerster aan de [Straatnaam bestuurster] in [Plaatsnaam] stuurde en waarin stond dat zij een dagvaarding zou hebben opgesteld die zij na een week aan de deurwaarder zou overhandigen.
- 4.9. [Leverancier] heeft nadat betaling van de facturen uitbleef haar gemachtigde ingeschakeld die op 18 januari 2018 verweerster heeft gesommeerd om uiterlijk op 26 januari 2018 een bedrag van EUR 14.694,64 over te maken naar de derdengeldrekening van zijn kantoor. Deze sommatie is verstuurd naar het nieuwe adres van verweerster aan de [Straatnaam2] in [Plaatsnaam]. Mevrouw [bestuurder J.] heeft de gemachtigde van eiseres op 2 februari 2018 per e-mail geantwoord. Verweerster heeft niet betaald.

## **5. Beoordeling**

- 5.1. [Afnemer] heeft geen verweer gevoerd tegen het bestaan van de Overeenkomst of de verschuldigheid van de vordering van eiseres.
- 5.2. [Afnemer] heeft de vorderingen van [Leverancier] als zodanig niet betwist, maar aangegeven dat zij de facturen en sommaties niet ontvangen heeft omdat [Leverancier] die aan een oud adres van [Afnemer] heeft gestuurd, c.q. doen sturen, terwijl [Leverancier] van het juiste adres op de hoogte was of had moeten zijn. Dit verweer wordt besproken bij de beoordeling van de afzonderlijke onderdelen van de vordering van [Leverancier].

### **Hoofdsom**

- 5.3. De vordering tot betaling van de hoofdsom van EUR 13.040,40 zal worden toegewezen omdat [Afnemer] deze niet heeft betwist en de heer [bestuurder W.] desgevraagd ter zitting heeft bevestigd dat verweerster op grond van de Overeenkomst betaling verschuldigd is.

- 5.4. [Leverancier] vordert de handelsrente op grond van artikel 6:119a BW over de hoofdsom over de periode vanaf de vervaldatum van de door haar verzonden facturen tot en met 16 mei 2018. [Afnemer] betwist dat zij gedurende een groot deel van die periode op de hoogte was van het bestaan van de vordering, omdat alle correspondentie hieromtrent is verzonden naar haar oude adres en niet is doorgezonden.
- 5.5. [Leverancier] heeft op uitdrukkelijk verzoek van verweerster diensten met betrekking tot het door haar geleverde systeem in verband met de verhuizing naar de nieuwe locatie van verweerster geleverd. Op het oude adres van [Bedrijf A] vestigde zich een andere [zelfde soort bedrijf] die al klant was van [Leverancier]. Per 1 januari 2018 trok [Bedrijf A] in bij [Afnemer] (waarmee zij kort voordien fuseerde) op het nieuwe adres. [Afnemer] was ook al klant bij [Leverancier]. Op de vraag van de arbiter of uit het feit dat [Leverancier] bij de verhuizing geassisteerd heeft mag worden afgeleid dat [Leverancier] derhalve van de verhuizing van verweerster op de hoogte was antwoordde de heer [L] dat dit niet het geval was omdat de assistentie door een andere afdeling van [Leverancier] was verleend. Uit deze omstandigheden leidt de arbiter af dat [Leverancier] op de hoogte was of had dienen te zijn van de verhuizing van verweerster naar een nieuw adres. Weliswaar heeft verweerster verzuimd om een formele adreswijziging door te geven en de Overeenkomst formeel op te zeggen – zoals zij blijkens uitlatingen ter zitting wel had bedoelde te doen – maar gebrek aan kennis over de verhuizing bij een onderdeel van [Leverancier] die wel bekend was bij een ander onderdeel van [Leverancier] komt voor eigen rekening van [Leverancier] en kan [Afnemer] niet worden tegengeworpen.
- 5.6. Verweerster is pas op het juiste adres benaderd door [Leverancier] bij brief van haar raadsman op 18 januari 2018, waarin de uiterlijke betaaldatum van 26 januari 2018 wordt gesteld. Naar het oordeel van de arbiter is de vordering tot betaling van wettelijke handelsrente vanaf de vervaldatum tot en met 16 mei 2018 derhalve in redelijkheid niet volledig toe te wijzen. De vordering tot betaling van de wettelijke handelsrente wordt wel toegewezen voor de periode van 27 januari 2018 tot en met 16 mei 2018 omdat [Afnemer] op of omstreeks 18 januari 2018 bekend was of had moeten zijn met de vordering van de hoofdsom die zij volgens de Overeenkomst uiterlijk op 26 januari 2018 had moeten voldoen.
- 5.7. [Leverancier] vordert ook de handelsrente op grond van artikel 6:119a BW over de hoofdsom over de periode vanaf 17 mei 2018 tot aan de dag van de algehele voldoening. Deze vordering is door verweerster niet betwist, en zal derhalve worden toegewezen.

#### **Buitengerechtelijke incassokosten**

- 5.8. [Leverancier] vordert voorts vergoeding van de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten, ter grootte van EUR 905,40. Deze kosten zijn gemaakt door [Incassobureau] ter inning van de vordering van eiseres. Alle werkzaamheden van

[Incassobureau] ter incasso van de vordering hebben zich echter gericht tot het oude adres van [Bedrijf A] aan de [Straatnaam1], met uitzondering van haar laatste brief van 19 december 2017 die aan de bestuurder van [Afnemer] is gestuurd. Uit deze laatste brief hoefde [Afnemer] niet zondermeer de verschuldigdheid van de daarin genoemde bedragen af te leiden, reeds omdat er geen kopie van de (niet ontvangen) factuur was meegestuurd. Zoals hierboven geoordeeld wist eiseres of had eiseres moeten weten dat verweerster in de periode van de incassowerkzaamheden van [Incassobureau] reeds bijna een jaar verhuisd was naar de [Straatnaam2] in [Plaatsnaam]. De gemaakte buitengerechtelijke incassokosten zijn derhalve naar redelijkheid niet toe te wijzen, en zullen dan ook worden afgewezen.

### **Kosten juridische bijstand**

- 5.9. Het scheidsgerecht kan, indien de wederpartij dat heeft gevorderd, op de voet van artikel 38 van het Arbitragereglement de partij die in het ongelijk is gesteld veroordelen tot betaling van een redelijke vergoeding voor de kosten van juridische bijstand van de wederpartij, indien en voor zover deze kosten naar het oordeel van het scheidsgerecht noodzakelijk waren.
- 5.10. [Leverancier] heeft bij memorie van eis vergoeding van de kosten van juridische bijstand gevorderd, door de arbiter naar billijkheid vast te stellen. Deze vordering is door verweerster niet bestreden en kan derhalve worden toegewezen.
- 5.11. [Leverancier] heeft echter geen enkel overzicht van de werkzaamheden van haar advocaat overgelegd en evenmin op andere wijze aangegeven hoe de arbiter in redelijkheid de kosten van juridische bijstand zou moeten vaststellen.
- 5.12. De arbiter stelt evenwel vast dat [Leverancier] kosten heeft moeten maken om (in ieder geval) haar onbetwiste vordering van de hoofdsom op [Afnemer] te verhalen zodat zij noodzakelijkerwijze kosten voor juridische bijstand heeft moeten maken. Bij gebreke aan enig door [Leverancier] geboden handvat om de werkelijke kosten voor juridische bijstand te berekenen stelt de arbiter de kosten voor juridische bijstand naar billijkheid vast op EUR 2.000 (inclusief BTW).

### **De kosten van arbitrage**

- 5.13. Omdat [Afnemer] ten aanzien van de vorderingen in het ongelijk is gesteld, acht de arbiter het billijk dat [Afnemer] de kosten van deze arbitrage draagt. Daarbij speelt mede een rol dat [Afnemer] de vordering niet betwist, doch de factuur niet betaald heeft nadat zij hiervan op de hoogte raakte. De arbiter stelt daarom in redelijkheid vast dat [Afnemer] zal worden veroordeeld in de kosten van deze arbitrage.
- 5.14. De arbiter stelt de kosten van de onderhavige arbitrage vast op EUR [BEDRAG] (exclusief BTW). De kosten (exclusief BTW) zijn samengesteld als volgt:

administratiekosten    EUR [bedrag]  
 honorarium arbiter    EUR [bedrag]

5.15. [Leverancier] heeft reeds de volgende kosten (exclusief BTW) voldaan aan de SGOA:

|                           |            |                 |
|---------------------------|------------|-----------------|
| administratiekosten       | EUR        | [bedrag]        |
| depot honorarium (13 uur) | EUR        | [bedrag]        |
| verschotten               | <u>EUR</u> | <u>[bedrag]</u> |
| Totaal                    | EUR        | [bedrag]        |

5.16. Het batig saldo van het bij de SGOA in depot gestorte bedrag aan honorarium en verschotten bedraagt derhalve € [bedrag] (exclusief BTW).

5.17. In het dictum van dit arbitrale vonnis zal dienovereenkomstig worden beslist.

## 6. Slotsom

6.1. Gelet op het voorstaande komt de arbiter tot de volgende uitspraak.

### **RECHTDOENDE ALS GOEDE PERSOON NAAR BILLIJKHEID**

1. verklaart voor recht dat [Afnemer] de kosten van deze arbitrage betaalt, vastgesteld op EUR [bedrag] (te vermeerderen met 21% BTW) aan honorarium van de arbiter en EUR [bedrag] (te vermeerderen met 21% BTW) voor de administratiekosten, derhalve EUR [bedrag] (te vermeerderen met 21% BTW),  
 verstaat dat deze kosten met de door [Leverancier] bij de SGOA in depot gestorte bedragen zullen worden verrekend, hetgeen betekent dat (i) er een batig saldo is van de in depot gestorte bedragen van EUR 1.067 (exclusief BTW) dat de SGOA aan [Leverancier] zal terugstorten en (ii) dat [Afnemer] een bedrag van EUR [bedrag] (te vermeerderen met 21% BTW) aan [Leverancier] dient te betalen;
2. veroordeelt [Afnemer] om aan [Leverancier] binnen veertien dagen na betekening van dit arbitrale vonnis tegen behoorlijk bewijs van kwijting te betalen:
  - a. een bedrag van EUR 13.040,40 (inclusief 21% BTW), te vermeerderen met de wettelijke handelsrente op grond van artikel 6:119a BW vanaf 27 januari 2018 tot aan de dag der algehele voldoening;
  - b. een bedrag van EUR 2.000 (inclusief 21% BTW) ter zake van de kosten van juridische bijstand;
  - c. een bedrag van EUR [bedrag] (te vermeerderen met 21% BTW) aan kosten van de deze arbitrage
3. wijst af hetgeen meer of anders is gevorderd.

Aldus gewezen te Heemstede op 22 oktober 2018

---

mr. [Arbiter]

arbiter