

## Advocaat daagt Kluwer om Fidura

Lex van Almelo, journalist

**Dat softwarepakket Fidura Office tekortkomingen bevat en Kluwer hem een schadevergoeding van bijna € 10.000 moet betalen, is voor advocaat Ton Steinz niet genoeg. Hij acht de exonatieclausule van Kluwer onverbindend en gaat in hoger beroep tegen het vonnis van de rechtbank, omdat Kluwer de resterende schade niet vergoedt.**

Acht jaar geleden verliet Ton Steinz De Vos & Steinz. Hij begon met Nederlanders te begeleiden die een huis en/of grond kopen in Frankrijk. Samen met een notaris, fiscalist en vier medewerkers houdt hij nu kantoor in Laren. Op de zeven pc's in het kantoor draaide in 2001 Windows 98. Onder dit besturingssysteem zou van het kantoorautomatiseringspakket Fidura Office volgens het reclamemateriaal van Kluwer 'een goede performance' mogen worden verwacht. Bovendien beweerde Kluwer: 'Door de modulaire opzet worden (...) het dossier- en relatiebeheer en de uren- en financiële administratie moeiteloos geïntegreerd', terwijl Fidura bovendien 'een uitermate gebruiksvriendelijk en toegankelijk pakket' was. Steinz hapte op 11 december 2001 toe.

De goede performance en gebruiksvriendelijkheid bleken echter al snel tegen te vallen. Omdat Steinz veel samenwoners als cliënt heeft moet hij brieven aan twee personen met verschillende namen kunnen adresseren, maar dat kan niet met Fidura Office. Verder archiveert Steinz de dossiers van zijn cliënten op naam, terwijl Fidura Office werkt met

dossiernummers, zodat steeds moest worden opgezocht welk nummer bij welke cliënt hoort. Irritant was ook dat de help-toets niet werkte en er niet meer dan twee modules tegelijk gebruikt konden worden. Bovendien bleek het zeer omslachtig declaraties met Fidura aan te maken en konden veel handelingen alleen met de muis worden verricht in plaats van het toetsenbord, hetgeen RSI bevordert.

### 'ZEER OMSLACHTIG'

De helpdesk noch de Kluwer-technicus, die een dag over de vloer kwam, konden iets aan de problemen verhelpen. Steinz staakte de betalingen aan Kluwer, die in haar algemene voorwaarden bedingt dat conflicten eerst moeten worden voorgelegd aan de Stichting Geschillen Oplossing Automatisering. Dat deed Steinz dan ook, maar Kluwer liet simpelweg weten niet te willen meewerken aan de oplossing van het geschil. Daarop stapte Steinz naar de rechtbank in Den Bosch. De rechter probeerde beide partijen tijdens twee comparities tot een schikking te bewegen, maar volgens Steinz bood Kluwer steeds te weinig.

Op 13 april jl. deed de rechtbank 's-Hertogenbosch uitspraak: het programma is 'zeer omslachtig en onhandig', terwijl de algemene voorwaarden van Kluwer 'buitengewoon onevenwichtig' zijn. Kluwer moet Steinz € 8890,86 betalen (exclusief wettelijke rente en kosten). Volgens Steinz is dit slechts 40 procent van de schade die hij werkelijk heeft geleden. De rechter vindt echter dat Kluwer zich kan beroepen op de exonatieclausule, waarin zij haar aansprakelijkheid voor fouten beperkt tot de hoogte van de berekende licentievergoedingen.

Steinz heeft het geld binnen, maar vindt dat Kluwer

de aansprakelijkheid teveel beperkt. 'Ik heb Kluwer gevraagd of zij een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering heeft en hoe groot de dekking daarvan is. Kluwer heeft daarover geen informatie willen verstrekken. Nu Kluwer de rest van de schade niet betaalt, ga ik in beroep.'

Kluwer gaat niet tegen het vonnis in beroep. 'Voor ons is de uitspraak bindend en sluitend,' zegt een woordvoerder. 'Wij nemen alle klachten van klanten serieus en in dit geval was het van ons niet correct om de geschillencommissie te negeren.'

### PARKEERLICHTEN

Volgens Gerard Botteman van onderzoeksbureau GBNED, dat onlangs alle softwarepakketten voor de advocatuur heeft onderzocht, is de Fidura Office-versie die Steinz heeft gekocht wat omslachtig voor kleine kantoren. 'Steinz had zich beter kunnen informeren, maar aan de andere kant heeft de leverancier ook een informatieplicht.'

Steinz heeft gehoord dat Kluwer met enkele andere Fidura-gebruikers een schikking heeft getroffen, maar dat ontkent Kluwer.

Dat Steinz als enige een procedure heeft doorgezet, komt ook een beetje voort uit zijn procedeerlust. 'In mijn praktijk voer ik weinig procedures meer en als ik privé ergens tegenaan loop, pak ik dat soms aan. Ik heb pas een procedure gewonnen omdat mijn auto ten onrechte was weggesleept en een andere procedure omdat de parkeerlichten van de Lancia zoveel stroom verbruikten, dat na een avond de accu leeg was. Van deze procedures hebben ook heel wat anderen geprofiteerd.'

*De processtukken van de zaak tegen Kluwer staan op [www.steinzn.nl](http://www.steinzn.nl).*

(advertentie)

Ordevergadering 30 september Leeuwarden  
Van kroeg naar kroeg.

Meer info: <https://www.balienet.nl>



Hier voorde de avond ervoor een diner en de huiselijke vergadering gehouden. Aanluitend de befaamde kroegentocht.  
Groot Els

