

# De ongewenste neveneffecten van cloud



Anja Dekhuijzen houdt zich als vooraanstaand advocaat bij Whitebridge bezig met IT- en outsourcing. Ze adviseert in die hoedanigheid cliënten over vraagstukken rondom outsourcing, IT-contracten, IT-disputen, telecommunicatie, e-commerce en privacy.

Met de vele positieve aspecten van cloud-oplossingen is helaas ook een minder gewenst effect opgetreden. In de rechtspraak zijn de laatste jaren diverse geschillen uitgevochten tussen enerzijds vendors/ outsourcingleveranciers van cloudoplossingen en anderzijds hun klanten.

De meeste van deze geschillen gaan over *access*. Twee rechtbankzaken laten zien welk gevaar een afnemer van clouddiensten loopt. In de zaak Stichting Europsyche tegen Fides Europe moest de Rechtbank Rotterdam oordelen over de voorgenomen blokkade door de vendor van de online toegang tot de cloudapplicatie. De leverancier wilde ook al geen nieuwe gegevens meer invoeren. De afnemer voerde aan dat hierdoor haar bedrijfscontinuïteit in gevaar zou komen. De rechtbank oordeelde dat de vendor *disproportioneel* zou handelen wanneer de online toegang zou worden geblokkeerd, ook al omdat de afnemer hierover niet van tevoren een waarschuwing had gekregen. Om deze reden mocht de leverancier de online toegang niet blokkeren, ook al was er een dispuut over (andere) onderliggende zaken.

In de zaak Sandton Hotelmanagement tegen Caase Services moest de Rechtbank Overijssel eveneens oordelen over online access. In dit geval was daadwerkelijk de online access tot de cloudapplicatie geblokkeerd door de vendor. In dit geval kreeg deze gelijk, omdat er over de onderliggende problemen reeds

een vaststellingsovereenkomst was gesloten en de afnemer daarmee in de ogen van de rechter de kans had gekregen om de zaken op een ordentelijke wijze op te lossen, en hier ook overeenstemming over was bereikt. Deze zaak toont aan dat uiteindelijk door de rechter kan worden gesanctioneerd dat een leverancier de online toegang blokkeert.

Een derde zaak over access en cloud speelde bij de Accountantskamer en betrof tucht-rechtspraak. Deze was dan ook anoniem. Het betrof een accountant die direct na beëindiging van de dienstverlening de access had geblokkeerd. Bovendien weigerde de accountant om de data over te dragen aan de klant. De Accountantskamer oordeelde, weinig verrassend, dat de accountant onzorgvuldig had gehandeld.

In de meest recente zaak tussen een deurwaarderskantoor en Tweco IT moest de Rechtbank Overijssel oordelen over een ander belangrijk aspect bij cloud, namelijk de online back-up. Het dispuut betrof het feit dat de overeengekomen online back-up al weken achterliep. De klant voerde aan dat hij hierdoor ernstige schade leed. Opvallend is dat de rechter het handelen van de vendor dusdanig verwijtbaar achtte, dat de gebruikelijke *liability exonoratie* werd doorbroken. De rechter was van oordeel dat er sprake was van grove schuld en derhalve was de leverancier volledig aansprakelijk voor alle geleden schade.

Wat leren ons deze uitspraken? Anders dan bij traditionele software heeft de vendor van een cloudapplicatie meer feitelijke 'macht' om een klant af te sluiten. De online back-up kan eveneens een kwetsbaar punt zijn. Het is van belang om hierover op voorhand goede afspraken te maken, om dergelijke problemen bij de exit of bij een tussentijds geschil te vermijden.