

Checklist moet conflicten over onderhoud voorkomen

'Lastig te bewijzen dat het aan melkrobot ligt'

Onlangs publiceerden LTO en Fedecom een checklist voor het onderhoudscontract van melkrobots. Een goede stap, want er zijn veel conflicten tussen melkveehouders en dealers over onduidelijke en ingewikkelde contracten. Maar ook over de koopcontracten, garanties en schadevergoeding, volgens agrarisch advocaat Kees van Schaik.

Als een particulier een auto koopt, wordt hij door de wet beschermd wanneer de fabrikant of de dealer in gebreke blijft of als de auto niet levert wat de particulier logischerwijs van het product mag verwachten.

Voor een veehouder die een robot of trekker koopt, geldt deze bescherming uit het Burgerlijk Wetboek in beginsel ook, maar worden de wettelijke rechten gelimiteerd door de algemene voorwaarden van brancheverenigingen die een leverancier op de koopovereenkomst van toepassing verklaart. Als een boer een melkrobot koopt, zit hij vrijwel altijd vast aan de algemene voorwaarden van de brancheorganisatie waarvoor de betreffende leverancier heeft gekozen en de juridische kleine lettertjes van het koop- en onderhoudscontract. Voor de melkveehouder zijn de voorwaarden en lettertjes niet altijd helder en dat kan resulteren in conflicten met de leverancier of de dealer. Daarnaast is het zeer moeilijk wanneer er op het bedrijf problemen ontstaan door de melkrobot of waarvan de boer vermoedt dat de robot de problemen veroorzaakt, om bewijsmateriaal en schadeclaims neer te leggen.

Hoog celgetal

Agrarisch advocaat Van Schaik heeft inmiddels enkele zaken waar veehouders een claim bij de dealers of leveranciers willen leggen wegens het niet goed functioneren van de melkrobot. „De klachten gaan vooral over het slecht functioneren van de melkrobot. Ik heb verschillende cliënten die na de aanschaf van een melkrobot met een zeer hoog celgetal tot

600.000 of zelfs 800.000 en een aanzienlijke productiedaling te maken hebben gedurende langere tijd. Voor die boeren betekent dit een gigantische schade en een mentale aanslag.“ Vanwege lopende rechtszaken wil Van Schaik geen namen van dealers of melkveehouders noemen. „Het is niet één merk dat er uitspringt. Je ziet problemen bij alle merken. Een robot waarbij de software instabiel is, een aansluiting die te lang duurt, koeien die half uitgemolken worden met als gevolg een hoog celgetal of mastitis. Er zijn problemen met de sensoren en camera's die de robotarm aansturen, waardoor de spenen moeilijk te vinden zijn. Boeren rekenen bij een robot op 10 procent productiestijging, maar worden door problemen geconfronteerd met een productiedaling. Ik heb boeren gezien die voor de komst van de robot uitstekende resultaten boekten, maar door problemen met het melkvee door een niet goed functionerende robot er mentaal helemaal doorheen zaten.“

Bewijslast

De melkveehouders voor wie Van Schaik een rechtszaak voert, zijn via omwegen bij hem terechtgekomen en en zien hem vaak als laatste redmiddel. „Er zitten schrijnende zaken tussen met schade tot enkele tonnen. Ik heb gevallen gezien waarbij het celgetal langdurig zo hoog opliep dat de fabriek de melk niet meer wilde hebben en het quotum noodgedwongen moest worden verkocht.“ Als eiser is het heel lastig om te bewijzen dat het aan de melkrobot ligt. Een hoog celgetal of een grote productiedaling kan natuurlijk door veel aspecten veroorzaakt worden, zoals

voeding, hygiëne, vreemd vee, management. „Een boer moet eigenlijk eerst weerleggen dat het niet aan zijn vakmanschap ligt, maar aan de robot. Met andere woorden: je moet eerst alles uitsluiten en er een deskundige melkwinningsspecialist bij halen om naar alle alternatieven te kijken. In sommige gevallen wijst onderzoek dan uit dat de enige oorzaak de melkrobot kan zijn. Dan ben je er nog niet, omdat de Metaalunievoorwaarden alleen recht geven op vergoeding van directe schade, maar niet voor gevolgschade. In de praktijk gaat het eigenlijk altijd over geleden schade die is ontstaan als gevolg van het gebrekkig functioneren. Die uitsluiting van de gevolgschade kan alleen worden doorbroken bij opzet of grove schuld van de leverancier. Een extra handicap is de burgerlijke rechter die te weinig kennis van de melkveehouderij en uiergezondheid heeft om zelfstandig serieuze klachten van dubieuze verweren te kunnen onderscheiden.“

Waterdichte contracten

De garantie op een melkrobot is volgens de agrarische advocaat uit Zwolle een beetje een wassen neus en zorgt er regelmatig voor dat de melkveehouder niet die garantie krijgt die hij verwacht en dat kan weer leiden tot conflicten. „Alle dealers en fabrikanten hebben waterdichte contracten en alles is dichtgespijkerd. De garanties in de Metaalunievoorwaarden bieden zelfs geen garantie voor een goede werking. De voorwaarden blijken redelijk onaantastbaar en er is gemakkelijk naar de boer te verwijzen. Tussen bedrijven onderling bestaat er geen



dwingend recht dat dat verbiedt, zoals bij particuliere consumenten. Daarnaast zie je soms koopcontracten van 1 centimeter dik. Daar kom je niet doorheen. Ook zie je dat er in de contracten vervaltermijnen staan waarbij je binnen een half jaar een dagvaarding gestuurd moet hebben, anders wordt de eis niet in behandeling genomen. Boeren zijn bovendien en helaas geneigd om telefonisch te klagen, zodat zij daarvan geen bewijs hebben. Boeren moeten leren hun klachten altijd per mail te ventileren."

Klachtenstroom

Van Schaik spoort melkveehouders aan om voor het ondertekenen van een koopcontract even met het contract naar een deskundige of jurist te gaan. „Een melkveehouder investeert een groot bedrag en een deskundige heeft een tot twee uur nodig om het contract door te lezen en te wijzen op de valkuilen en kleine lettertjes.“ Van Schaik is een van de weinige agrarische advocaten die rechtszaken hebben lopen tegen dealers en leveranciers, waardoor het zou kunnen lijken

dat de conflicten sporadisch zijn. Maar vorig jaar onderzocht LTO het aantal klachten en er kwamen zeker 80 reacties binnen van melkveehouders die vooral problemen hadden met onderhoudscontracten. Ook melkwinningsspecialist Johan Grolleman ziet dat er door heel Nederland behoorlijk wat robotbedrijven problemen hebben en waar het fout gaat. „Er zijn melkveehouders die schade ondervinden door het verkeerd functioneren van een robot. Veel storingen komen ook voort uit de software. Het is echter heel lastig om te bewijzen dat de geleden schade veroorzaakt wordt door het slecht functioneren van de robot. Koeien zijn levende have en er zijn te veel factoren die invloed hebben. Om een bewijslast neer te leggen, is het soms verstandig om er één punt uit te lichten en uit te bouwen.“

Grolleman vindt ook dat de contracten te eenzijdig zijn en wanneer de boer dit ondertekent, is hij het eens met de voorwaarden. Dat maakt een gang naar de rechtbank moeilijk. Verder denkt hij ook dat een melkveehouder te afhankelijk is van de dealer. Dat moet hij zich van tevoren

niet realiseren, want hij moet verplicht alle onderdelen daar kopen tegen soms hoge prijzen. Als hij dit niet doet, vervalt de garantie. „Melkveehouders zouden bovendien niet altijd de leveringsvoorwaarden moeten accepteren en eigen voorwaarden toevoegen of al collectief andere contractvoorwaarden moeten eisen. Ik vind dat er iets moet gebeuren om de contracten minder eenzijdig op te stellen.“

Checklist

De stap om de problemen aan te pakken, is inmiddels genomen. LTO heeft samen met de branchevereniging voor landbouwtechniek Fedecom een checklist opgesteld voor de onderhoudscontracten van melkrobots. Dit is de eerste stap om de onduidelijkheid en om conflicten uit de wereld te helpen. „Vorig jaar hebben we een oproep in Nieuwe Oogst geplaatst en daar kwamen 80 reacties op“, vertelt Jos de Kleine van LTO. „Dat zijn zeer veel reacties vergeleken met andere artikelen waarop lezers reageren. Vijftig van deze reacties waren serieus en onze ▶

leden vonden dat LTO iets aan het probleem moest doen. We hebben Fedecom benaderd en samen met hen Wageningen UR gevraagd dit te onderzoeken. Er zijn twee workshops met melkveehouders geweest en één met de leveranciers. Uit de bijeenkomsten kwam onder meer naar voren dat de contracten onduidelijk waren. Ook vond men het onredelijk dat onderdelen alleen via de dealer te krijgen zijn en te duur zijn, terwijl derden soms dezelfde onderdelen goedkoper konden leveren. Daarnaast bleek dat de vertrouwensbasis tussen dealer en melkveehouder hersteld moet worden en dat contracten niet te eenzijdig moeten worden opgesteld. Samen met Wageningen UR is er als eerste stap een checklist opgesteld die de melkveehouder kan helpen bij het begrijpen van een contract.”

Beoordelen contract

De checklist geeft stap voor stap aan wat de melkveehouder wel of niet wil meenemen in het onderhoudscontract en punten die een boer niet moet vergeten, zoals randapparatuur. Zaken als garantie en vervanging van onderdelen worden ook meegenomen. „Het gaat vaak mis als een melkveehouder dingen verwacht en niet krijgt”, legt Harm Wemmenhove, onderzoeker van Wageningen UR, uit. „Aan de hand van de checklist kan hij kiezen voor een heel uitgebreid of eenvoudig onderhoud. De checklist maakt duidelijk wat er wel of niet in het contract staat en de melkveehouder kan het contract beter beoordelen. Hij moet beseffen welke storingen er kunnen zijn, hoe lang het contract duurt en welke zaken er all-in zijn en niet, zoals slijtage van onderdelen of reiniging van de robot. De melkveehouder moet het onderhoudscontract wel meteen bij de aanschaf van een robot meenemen en niet, zoals nu vaak gebeurt, pas na een jaar als de volledige garantie vervalt. Verder dient een melkveehouder zich te realiseren dat hij de komende vijf jaar aan de dealer vastzit.”

Theo Vulink, branchemanager van de branchevereniging Fedecom, juicht de samenwerking met LTO en Wageningen UR toe. Volgens hem is het nooit de bedoeling geweest dat onduidelijkheid over contracten tot conflicten leidt: „We streven naar transparantie en hebben samen met LTO gekeken naar handvatten zonder alles vast te leggen. Daaruit is de checklist gekomen. In feite is dat een bundeling van ervaringen van leveranciers en kopers. Ik denk dat de checklist zorgt voor een betere voorlichting en gelijkheid. Melkveehouder en leverancier kunnen nu overleggen met dezelfde kennis en elkaar begrijpen.”

Bemiddeling

De checklist zal hopelijk zorgen voor minder conflicten, maar de eenzijdige koopcontracten en geschillen bij het niet goed functioneren

van de robot worden hiermee niet uit de wereld geholpen. Juist als dit soort conflicten vanwege de lastige bewijslast niet worden opgelost, speelt emotie een grote rol en zorgt zelfs voor een onoverkomelijk obstakel. Johan Grolleman: „Als de kelder lek is, slaapt de boer er niet minder om, maar als er iets met zijn koeien is, komt de veehouder dat de hele dag in de stal tegen. Dan is hij sneller prikkelbaar. Wanneer je aan de koeien komt, kom je aan de boer. Dat gaat dus botsen. Bij problemen moet een melkveehouder eigenlijk meteen een adviseur inschakelen die eventueel als bemiddelaar kan optreden. Hij of zij staat er in veel gevallen iets verder van af en dat praat gemakkelijker. In veel gevallen kom ik echter in een later stadium erbij, wanneer de emoties al hoog zijn opgelopen. Ik zou pleiten voor constructieve samenwerking en overleg. Probeer daarnaast eerst het probleem op te lossen en praat pas later over geld of schade.”

Harm Wemmenhove denkt dat de melkveehouder zelf ook een hoop ellende kan voorkomen door zich goed voor te bereiden en voorlichting te zoeken.

„Een melkveehouder heeft behoefte aan onafhankelijke voorlichting. Het gaat namelijk vaak mis doordat de verwachtingen van wat de robot kan leveren te hoog zijn. Door een onafhankelijke voorlichting kan de boer zich beter verdiepen in wat de aanschaf en werking van een robot omvat. Lees daarnaast de contracten goed door en neem daar de tijd voor”, luidt het advies van de Wageningse onderzoeker.

Advocaat Van Schaik heeft nog een ander advies: „De melkveehouder moet zich ook realiseren dat de prijs van een melkrobot niet altijd de doorslag geeft. Ik zie te vaak dat een boer een deal sluit op prijs en niet op condities.”

Geschillencommissie

De ervaring van Van Schaik leert dat ondanks alle stappen conflicten eenvoudigweg niet tussen leverancier en melkveehouder kunnen worden opgelost. Voor dat soort situaties stelt Grolleman voor om een geschillencommissie in het leven te roepen. In de landbouw bestaat een dergelijk orgaan nog niet. „Een commissie van deskundigen op het gebied van koeien, melken en techniek zou in sommige gevallen kunnen voorkomen dat men naar de rechtbank gaat.”

Het idee van een geschillencommissie bij onoverkomelijke conflicten wijst Theo Vulink niet van de hand. „We moeten echter eerst meer zicht krijgen in de problemen die er zijn. Er is op dit moment te weinig duidelijkheid over de correlatie tussen diergezondheid, techniek en celgetal. Daarnaast denk ik dat een panel van onafhankelijke deskundigen kan helpen in de moeilijke conflicten, zodat men niet de oplossing via de rechtbank hoeft te zoeken. Of Fedecom dit moet oppakken, weet ik niet. Wellicht als hier behoefte aan is.” ■

