

# Geslaagde samensmelting tussen *best practices* en de nieuwste inzichten uit de wetenschap

## Boekbespreking *Geschilafdoening in zakelijke contracten*

Manon Schonewille<sup>1</sup>

### Over de relevantie, focus en opzet van het boek

In de afgelopen jaren wordt door steeds meer wetenschappers en professionals uit de (rechts)praktijk het belang van systematisch denken over een effectieve geschilafdoening in de zakelijke sfeer onderkend. In het boek *Geschilafdoening in zakelijke contracten* koppelt Ellen van Beukering-Rosmuller de meest recente inzichten uit de wetenschap aan ontwikkelingen in de (rechts)praktijk, waardoor het boek een schat aan gefundeerde praktische aanbevelingen bevat over hoe bedrijven en hun (juridische) adviseurs tot een moderne geschilafdoening in commerciële relaties kunnen komen. Essentieel hierbij zijn zelfregulering en het voeren van een bewust beleid.

Van Beukering is bij uitstek geschikt om de *best practices* uit beide disciplines op gefundeerde en toegankelijke wijze bij elkaar te brengen. Zij heeft ruime ervaring als (wetenschappelijk) docent en onderzoeker op het terrein van geschilbeslechting, het contractenrecht, aansprakelijkheidsrecht en handelsrecht. Daarnaast is ze actief als (bindend) adviseur, mediator en (co)auteur van diverse publicaties, waaronder het pionierswerk op de Nederlandse markt over *bargaining in the shadow of the law: Recht rond onderhandeling*.<sup>2</sup> Daarnaast is zij redactielid van dit blad. De bevordering van een moderne en efficiënte geschilafdoening in de zakelijke sfeer loopt als een rode draad door haar publicaties.

### Een modern systeem van geschiloplossing, liever EDR dan ADR

Een modern systeem van behandeling van civielrechtelijke geschillen kent naast de rechtsgang diverse andere methoden van geschilbehandeling. In het boek worden onder meer mediation, arbitrage en bindend advies besproken. Tevens komen voor het bedrijfsleven relevante combinatietrajecten en vroegtijdige (rechterlijke) interventies aan bod. Deze ruime aandacht voor de verschillende interventie-

- 1 Met dank aan Ronen Wolf en Huub Liefhebber voor hun waardevolle feedback op het conceptartikel.
- 2 J.M. Barendrecht en E.J.M. van Beukering-Rosmuller, *Recht rond onderhandeling. Naar verbintenissenrecht, procesrecht en rechtspraktijk die sporen met moderne geschiloplossingsmethoden*, Den Haag: Boom Juridische uitgeverij 2000.

mogelijkheden speelt in op de toenemende vraag naar maatwerk en flexibiliteit in de geschilafdoening.

In het boek wordt naast de term ADR, *Alternative Dispute Resolution* tevens het – volgens mij veel betere – begrip EDR, *Effective of Early Dispute Resolution*, gebruikt. Door deze benadering heeft het boek een moderne opzet. ADR wordt ook omschreven als *Appropriate Dispute Resolution*, of ook wel schertsend: *Alarming Drop in Revenues*. Van Beukering definieert het als ‘alle geschilbehandelingsmethoden die geen geschilbeslechting door de overheidsrechter zijn’. Daarbij maakt ze terecht de opmerking dat men in toenemende mate ziet dat arbitrage niet tot ADR moet worden gerekend, omdat het veel gelijkenis vertoont met de overheidsprocedure.

EDR is ook in die zin een betere term dan ADR, omdat het de hele discussie of arbitrage nu wel of geen onderdeel van ADR is overbodig maakt. De kern van effectieve geschiloplossing is dat per geschil moet worden bekeken wat de beste manier is om dit geschil tussen deze betrokken partijen aan te pakken. Daaruit volgt vervolgens welke methode het beste is om tot een oplossing te komen. Dat is een wezenlijk andere benadering dan het zoeken naar een ‘alternatief’ voor de ‘gebruikelijke’ juridische wijze van conflictoplossing. Ook procederen (eventueel over een deelgeschil) kan een goede benadering zijn. Het gaat erom wat in een specifiek geval de beste methode is om, rekening houdend met de belangen van alle betrokkenen en de omstandigheden, tot een oplossing voor het geschil te komen.

EDR gaat dus verder dan ADR. ADR is een *tool* die gebruikt wordt in het kader van EDR. EDR is een benaderwijze van zakelijke conflicten, waarbij conflicten als een manageriaal vraagstuk worden gezien in plaats van als een juridisch probleem. ADR, maar ook juridische procedures, worden daarbij als een managementinstrument gebruikt om bij het oplossen van geschillen de ondernemingsdoelstellingen te kunnen realiseren.

### **Conflict en geschil: de psychologie van conflicten versus de juridische aspecten**

Het boek gaat over het oplossen van geschillen in commerciële contractuele relaties met een duurzaam karakter. In de inleiding wordt een werkdefinitie van een ‘geschil’ gegeven. Van Beukering definieert een geschil als ‘een verschil van mening tussen twee of meer partijen over feiten en omstandigheden en/of over wederzijdse rechten en verplichtingen’. Een probleem of conflict betreft dan ‘situaties waarin er tegenstrijdige belangen, opvattingen, doelen en/of rollen in het spel zijn, of lijken te zijn’.<sup>3</sup> Een (juridisch) geschil kan het gevolg zijn van een probleemsituatie of een conflict. Maar niet elk conflict hoeft een geschil te worden. De begrippen geschil en conflict worden in de mediationpraktijk vaak door elkaar gebruikt en het is goed dat in dit boek een duidelijk onderscheid wordt gemaakt. Tegelijkertijd zou ik er voor willen pleiten de invulling van deze definities te

3 Barendrecht & Van Beukering-Rosmuller 2000, zie noot 2.

verruimen en aan te passen aan het interdisciplinaire karakter van conflictmanagement. Een definitie van een conflict als 'tegenstrijdige belangen, opvattingen, doelen of rollen' is naar mijn mening te beperkend. Er wordt namelijk van uitgegaan dat er uitgesproken opvattingen, duidelijke doelen of tegenstrijdige belangen moeten zijn, wil er sprake zijn van een conflict. Het moet dus gaan over concrete zaken. Zijn een gevoel van irritatie en botsende persoonlijkheden dan geen conflict? En als betrokkenen niet met elkaar in debat gaan, maar in een stille strijd zijn verwickeld, of als één partij een kwestie bagatelliseert of helemaal niet als een probleem ziet, of het probleem vermijdt, is er dan ook geen conflict? En hoe zit het met andere normen en waarden? (Vergelijk De Dreu 2005; De Dreu 2007.)<sup>4</sup>

Conflicten worden steeds vaker gedefinieerd als een proces. Conflict is in deze opvatting een psychologische toestand, waarvan een individu of groep negatieve gevolgen ervaart of zou kunnen ervaren.<sup>5</sup> Deze definitie is toepasbaar op zowel conflicten in arbeidsrelaties als ook op commerciële problemen.

Dan blijft nog de vraag of er verschil is tussen een conflict en een geschil, en zo ja, wat dat verschil dan is. In het boek *Designing Conflict Management Systems* maken Constantino en Sickles Merchant<sup>6</sup> het volgende onderscheid:

Conflict = een indicatie van organisatorische ontevredenheid, een proces waarin onvrede tot uitdrukking wordt gebracht. Een conflict is volgens hen dus niet concreet of tastbaar.

Een geschil = één van de mogelijke resultaten van een niet-opgelost conflict. Dit is tastbaar, concreet met standpunten en posities.<sup>7</sup> Bij het indienen van een klacht, bij disciplinaire maatregelen, of bij (dreigen met) juridische procedures is er sprake van een geschil. Naast een geschil zijn andere reacties op een conflict denkbaar, zoals diefstal, sabotage, afnemende motivatie en productiviteit. De door Barendrecht/Van Beukering-Rosmuller (2000 en 2007) gegeven definitie is hiermee vergelijkbaar, maar kan verwarrend werken, omdat een verschil van mening ook een conflict kan zijn.

Uitgaande van de hiervoor gegeven definitie van een conflict als een proces en een geschil als een mogelijke reactie daarop, kun je zeggen dat een conflict een proces met een persoonlijke component is: een individu of groep is zelf als persoon bij

4 C.K.W. de Dreu, Bang voor conflict? De psychologie van conflicten in organisaties, Assen: Van Gorcum 2005, p. 7. R. Jagtenberg, Interview met Carsten de Dreu, TMD 2007-1, p. 7 e.v.

5 'Conflict is een proces dat begint wanneer een individu of een groep ervaart dat een ander individu of een groep iets doet of (na)laat of zal gaan doen of (na)laten, dat negatieve gevolgen heeft voor de eigen belangen, opvattingen, of normen of waarden.' De Dreu 2005, p. 8-9.

6 C.A. Constantino & Chr. Sickles Merchant, *Designing Conflict Management Systems. A Guide to Creating Productive and Healthy Organizations*, San Francisco: Jossey-Bass Conflict 1996, p. 4-5.

7 Idem noot 6: 'Conflict is a process not a product. An organizational indicator of dissatisfaction. Whereas conflict is often ongoing, amorphous, and intangible, a dispute is tangible, it has issues and positions and expectations for relief.' Dus een conflict is een indicator van organisatorische ontevredenheid, een proces waarin tot uitdrukking wordt gebracht dat men ontevreden is over een interactie, niet gelukkig is over iets of iemand, het ergens niet mee eens is, niet uitgekomen verwachtingen, et cetera. Een geschil is een mogelijk concreet gevolg van een conflict.

het conflictproces betrokken. Een met ontslag bedreigde werknemer heeft een conflict, een ontevreden klant heeft een conflict. Een manager die niet door de deur kan met een medewerker heeft een conflict. Een HR-manager heeft vaak te maken met conflicten in de organisatie.

Een geschil is een mogelijke concrete reactie op een (h)erkend conflict, een manier van conflicthantering die bedrijfsmatig en soms ook juridisch van aard is. Bij een geschil volg je een min of meer geregementeerde route. Daarbij wordt al snel een formele of bedrijfsmatige weg gekozen om met het probleem om te gaan, zoals het inschakelen van de afdeling juridische zaken of een advocaat, een klacht wordt ingediend, disciplinaire maatregelen worden getroffen, één-op-één-onderhandelingen of een bemiddeling worden geïnitieerd. Een andere manier om het probleem te benaderen is het 'om commerciële redenen' afzien van een claim. Een geschil is dus een zakelijke, procedurele of juridische reactie op een conflict, een manier van conflicthantering.

Ik gebruik daarom in de context van interne arbeidsrelaties meestal het woord conflict, tenzij het gaat over een concrete wijze van conflicthantering, zoals een formele (juridische) actie of procedure. Een geschil ontstaat in de context van externe bedrijfsrelaties. Als er een bedrijfsmatig conflict ontstaat, wordt al snel een formele of bedrijfsmatige weg gekozen om met het probleem om te gaan. In deze terminologie is er dus sprake van een juridisch, politiek, bestuurlijk of zakelijk geschil en een persoonlijk arbeidsconflict. Deze indeling zou met enige fantasie ook in overeenstemming kunnen zijn met de eerste editie van Van Dale's Woordenboek uit 1864. Daar wordt een geschil omschreven als: 'verschil, oneenigheid, twist'. En geschilpunt als: 'iets waarover getwist wordt'. Een conflict is: 'zamenstooting, botsing, strijd'. Nog een detail: het woord conflict was in 1864 vrouwelijk en geschil onzijdig.

Terug naar geschilafdoening in zakelijke contracten. Het boek laat op doordachte wijze de meest recente stand van denken over efficiënte en effectieve geschiloplossing zien en biedt naast een vooruitblik op toekomstige ontwikkelingen ook aanbevelingen voor de huidige praktijk.

Afgezien van de inleiding en de slotbeschouwing, bestaat het boek uit vier hoofdstukken die allemaal een deelaspect van moderne geschilafdoening in zakelijke relaties belichten. Hierna wordt nader ingegaan op de verschillende hoofdstukken.

## **Over hoofdstuk 2: naar een effectieve en efficiënte geschilafdoening in zakelijke contracten**

Dit hoofdstuk maakt duidelijk dat er bezwaren kunnen kleven aan een klassiek juridische benadering van geschillen in commerciële contractuele relaties met een duurzaam karakter.

Tijdens de juridische afwikkeling van een geschil, bijvoorbeeld over de ontbinding van een contract of een verzoek om schadevergoeding, staat de vraag wie tekortgeschoten is in de nakoming ervan centraal. Het grote probleem is dat zo'n

juridisch leerstuk vaak weinig van doen heeft met de praktijk van het bedrijfsleven. Het gaat meestal niet om een opzettelijke fout, maar meer om niet uitgekomen verwachtingen, een andere interpretatie of frustratie over het verloop van een samenwerking. Juridisch zijn deze geschilpunten echter pas relevant als het te herleiden is tot een juridisch kader als tekortkoming. Het juridische geschil en het feitelijke conflict hebben daardoor vaak weinig met elkaar van doen. Daarnaast is ook het scala van mogelijkheden die het recht biedt om een geschil op te lossen beperkt (in principe komt het neer op: juridisch gelijk of ongelijk hebben, schadevergoeding krijgen of niet).

De doorlooptijd bij de gerechten is aanzienlijk. Van Beukering geeft hiervoor concrete getallen, waarbij arbitrage, de overheidsrechter, bindend advies en mediation worden vergeleken. Door de langdurige en complexe procedures kunnen de kosten behoorlijk oplopen. Procedures kunnen ook andere kosten zoals reputatieverlies of het risico op veroordeling in de kosten met zich brengen. Terecht wordt erop gewezen dat zakelijke partijen zich vooral wegens het belang van een goede (handels)relatie niet altijd op hun (contractuele) rechten beroepen.

Rechtszekerheid is van belang, tegelijkertijd moeten partijen in ons contractenrecht in principe rekening houden met elkaars gerechtvaardigde belangen, zeker in duurcontracten. In een juridische procedure moet worden afgewogen wat in dit geval zwaarder weegt. Ook op andere manieren wordt de autonomie van een partij door wetgeving en rechtspraak beperkt. Daarnaast is er een tendens dat steeds meer nadruk wordt gelegd op de eigen verantwoordelijkheid van de rechtzoekende en op geschilbeslechting op maat. Partijen mogen elkaar niet méér schade berokkenen dan nodig voor het doorzetten van de eigen belangen. In het kader van de fundamentele herbezinning van het civiele procesrecht zijn preprocesuele plichten voorgesteld, zoals een informatieplicht, verplichte ADR, een onderhandelingsplicht of vroegtijdige inschakeling van de rechter. Niet alle aanbevelingen zijn overgenomen, maar er zijn bij het ministerie van Justitie wel voorstellen voor een deelgeschilprocedure waarbij, bijvoorbeeld in letselzaken, de rechter in een vroeg stadium wordt ingeschakeld om een deelbeslissing te nemen en vervolgens kunnen betrokkenen verder onderhandelen over de gevolgen.

Een andere manier om de voorfase te structureren is zelfregulering via flexibele geschillenregelingen.

Er zijn verscheidene ontwikkelingen gaande waardoor het voor partijen van steeds groter belang wordt om zelf onnodige procedures te voorkomen en voor zover procedures noodzakelijk zijn deze zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. In het civiele procesrecht en bij (Europese) overheidsmaatregelen wordt steeds meer de nadruk gelegd op zaken als: eigen verantwoordelijkheid van de rechtzoekende, dejuridisering, de noodzaak van efficiency bij de afwikkeling van een geschil en op pluriformiteit bij de toegang tot het recht. Het Nederlandse overheidsbeleid is momenteel gericht op positieve prikkels voor het stimuleren van het gebruik van mediation, maar in de toekomst zouden ook meer verplichtende maatregelen geïnitieerd kunnen worden. Ook de invoering van de Europese mediationrichtlijn kan aanleiding zijn tot verdere wetgevingsactiviteiten van de Nederlandse overheid. Zeker in geschillen die voortvloeien uit complexe zakelijke contracten kan

ADR/EDR meerwaarde hebben. Een meer op onderhandeling en maatwerk gebaseerde geschiloplossing kan commerciële partijen in een aantal situaties beter in staat stellen een geschilafdoening te bereiken die recht doet aan hun zakelijke en/of relationele belangen. Daarnaast is uit onderzoek gebleken dat ondernemingen die structureel aan ADR/EDR doen, besparen op geschilbehandelingskosten en economisch gezien in waarde stijgen (AAA 2003).<sup>8</sup> Een belangrijk doel van het aangaan van een zakelijk contract is het streven van partijen naar een toekomstige belangenmaximalisatie. Het lijkt Van Beukering dan ook verstandig met het oog op een meer coöperatieve geschilafdoening deze optimalisering van belangen ook te laten doorwerken wanneer de samenwerking niet optimaal verloopt. Dit vergroot de kans om een oplossing te vinden die tegemoetkomt aan de wederzijdse belangen en de toekomst van partijen. Partijen die gezamenlijk een oplossing vinden, en duidelijk invloed hebben op het proces, blijken vaak aanmerkelijk beter hun doelen te bereiken dan degenen die hun geschil via een beslissing door een derde laten beëindigen.

### **Over hoofdstuk 3: een modern systeem van behandeling van civielrechtelijke geschillen**

Huidige ontwikkelingen rond geschilbehandelingsmethoden buiten de rechter om kenmerken zich door de aandacht voor methoden die niet primair zijn gericht op een bindende beslissing door een derde. In dit hoofdstuk wordt toegelicht waarom een modern systeem van behandeling van civielrechtelijke geschillen gewenst is. Modern wil zeggen: flexibel, efficiënt, maatwerk. Van Beukering introduceert in dit kader combinatietrajecten en vroegtijdige (rechterlijke) interventies. Voor het bedrijfsleven een interessante mogelijkheid om te profiteren van alle voordelen van de verschillende methoden zonder de bijbehorende nadelen op de koop toe te moeten nemen. Deze ruime aandacht voor verschillende interventies en vrijheid om methoden flexibel met elkaar te combineren, speelt in op de behoefte van het bedrijfsleven.

In een modern systeem van geschilbeslechting kunnen zakelijke partijen omimpasses tijdens een onderhandeling te doorbreken tussentijdse geschilbeslechting/deeloplossingen als een procesinterventie gebruiken. Als een beslissing is genomen over het issue waarop de onderhandeling is vastgelopen, kunnen betrokkenen vervolgens zelf weer verder onderhandelen. Op deze wijze is het mogelijk om de voordelen van een beslissing door een derde te gebruiken, zonder dat er een complete procedure nodig is. Een scenarioanalyse met een casus waarin een voorbeeld van een geschil dat in een combinatietraject wordt opgelost wordt vergeleken met de gevolgen, kosten en mogelijke uitkomsten van een klassieke *single method*-benadering, zou een zeer interessante aanvulling zijn geweest op dit hoofdstuk. Evenals het aanreiken van praktische handvatten waarmee de lezer kan nagaan voor welke praktijksituaties het zinvol is om aan een vroegtij-

8 AAA (American Arbitration Association), *Dispute-Wise Management. Improving economic and non-economic outcomes in managing business conflicts*. New York: AAA 2003.

dige rechterlijke interventie te denken of om een tussentijdse deelbeslissing na te streven.

#### **Over hoofdstuk 4: conflictinterventie en geschilbehandelingsmethoden**

Een modern systeem van behandeling van civielrechtelijke geschillen kent behalve rechtspraak ook een breed spectrum aan andere methoden van geschilbeslechting, gericht op een efficiënte en effectieve geschilafdoening. In hoofdstuk 4 geeft Van Beukering een compleet overzicht van alle relevante methoden, ingedeeld naar de interventieniveaus: bovenpartijdige, tussenpartijdige en partijdige interventie. Naast de bekendste procedures als rechtspraak, mediation, arbitrage en bindend advies komen ook minder bekende trajecten aan bod als *fact finding*, *early neutral evaluation*, *dispute review boards* en *deal-facilitation*,<sup>9</sup> evenals hybride ADR-vormen als Med-Arb en Arb-med.

Het hoofdstuk wordt afgesloten met de vraag wanneer welk geschilbehandelings-traject toegepast kan worden. Bij het bepalen van wat in een concreet geval een strategisch juiste geschil aanpak is, kan ondersteuning door een professional of organisatie die gespecialiseerd is in conflictconsultancy<sup>10</sup> waardevol zijn. De verwachting is dat de vraag naar in het bijzonder vroegtijdige interventies in de toekomst sterk zal toenemen.

#### **Over hoofdstuk 5: geschillenregelingen die maatwerk en flexibiliteit in de geschilafdoening bieden**

Hoofdstuk 5 is de kern van het boek en richt zich geheel op geschillenregelingen die in een contract, algemene voorwaarden, *corporate policies*, et cetera kunnen worden opgenomen. Het redigeren van geschillenregelingen kan worden gezien als een vorm van zelfregulering. De momenteel gebruikelijke contractuele geschillenregelingen zijn in de regel summier en bieden met name een keuze tussen arbitrage, een bindend advies of de overheidsrechter en soms ook mediation. Voor geschillen in complexe commerciële relaties is echter een clausule waardevol die met de bijzonderheden van het contract rekening houdt en zodoende voldoende flexibiliteit waarborgt. Na deze constatering wordt ingegaan op actuele jurisprudentie over de vraag in hoeverre partijen gebonden zijn aan ADR-clausules. Op basis van de huidige uitspraken is onduidelijk of zakelijke partijen onder Nederlands recht gebonden zijn aan een contractuele ADR-clausule. In het buitenland is dit duidelijker geregeld. Van Beukering beargumenteert dat het negatieve gevol-

9 Zie tevens het artikel van Hessa Abrams, *The art of the deal 'Deal Mediation'* in deze aflevering van TMD en M.A. Schonewille (red.), *Toolkit Mediation Advocacy*, hoofdstuk IV-5, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2007.

10 'Conflictconsultancy is de vaardigheid om, met professionele kennis over conflictanalyse en conflictoplossingmogelijkheden, mensen en organisaties te adviseren over een adequate aanpak van hun conflicten.' Bonenkamp (red.), *Handboek conflictconsultancy, 2008/2009* (voorpublicatie). Meer informatie over conflictconsultancy in zakelijke geschillen zie: <[www.acb-group.com](http://www.acb-group.com)> en voor conflictconsultancy in het algemeen: <[www.merlijnroep.nl](http://www.merlijnroep.nl)>.

gen voor de ontwikkeling van ADR zou hebben indien deze zekerheid er in Nederland niet komt. Bovendien zou het een ongewenst neveneffect kunnen zijn dat partijen in internationale contracten het Nederlands recht zullen mijden.

Vervolgens wordt ingegaan op concrete geschillenregelingen. Eerst passeren thans gangbare (multi-step) geschillenregelingen voor de zakelijke praktijk de revue: onderhandelen gevolgd door mediation, mediation gevolgd door arbitrage en mediation gevolgd door rechtsgang. Vervolgens wordt ingegaan op de vraag welke flexibele multi-stepclausules met aandacht voor tussentijdse geschilbeslechting/deeloplossingen en combinatietrajecten aan te bevelen zijn voor complexe zakelijke (duur)contracten. Daarna wordt uitgebreid ingegaan op de vraag hoe geschillenregelingen nog beter kunnen aansluiten bij de vraag naar maatwerk en flexibiliteit in de geschilafdoening, compleet met een (aanzet tot) op maatwerk en flexibiliteit toegespitste geschillenregeling.

Van Beukering geeft in dit hoofdstuk een zeer bruikbare handleiding voor zorgvuldig geformuleerde geschillenregelingen die bevorderen dat geschillen tijdig en zo veel mogelijk door partijen zelf worden opgelost en die interventies van derden zo effectief en efficiënt mogelijk maken. Zoals ze terecht betoogt, vereist dit maatwerk en flexibiliteit.

Om de praktische bruikbaarheid van de aangereikte geschilbeslechtsclausules te verhogen zou het prettig zijn als de uitgewerkte clausules als een soort bouwstenen tevens in digitale vorm beschikbaar gesteld zouden worden aan de lezer. Bijvoorbeeld via een mediationportal of de website van een organisatie die zich bezighoudt met zakelijke mediation en conflictconsultancy.

## Slot

*Geschilafdoening in zakelijke conflicten* biedt een schat aan informatie voor professionals in de zakelijke conflicthantering en andere belangstellenden die hun kennis van de nieuwste ontwikkelingen in zakelijke geschilbeslechtsclausules willen verdiepen. Door de frisse kijk op de thematiek en de prettig leesbare schrijfstijl is het boek – ondanks of misschien ook wel dankzij de gefundeerde juridische diepgang – zeker ook geschikt voor niet-juristen.

Kortom: Het boek is een geslaagde samensmelting tussen *best practices* en de nieuwste inzichten uit de wetenschap. Het is verplichte literatuur voor iedereen die zich serieus bezighoudt met het denken over, het voorkomen van of het oplossen van zakelijke conflicten.

Mr. dr. E.J.M. van Beukering-Rosmuller, *Geschilafdoening in zakelijke contracten*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2007, 110 p.