

# RIETDIJK MEDIATION

Algemene voorwaarden Rietdijk Mediation & Advies

gevestigd te Zutphen,

en openbaar gepubliceerd op de website [www.rietdijkmediation.nl](http://www.rietdijkmediation.nl)

## Artikel 1 DEFINITIES

1. **Algemene voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden.
2. **RMA:** de eenmanszaak Rietdijk Mediation & Advies, bekend onder het KvK-nummer 66855136, alsmede door hem ingeschakelde derde(n) ten behoeve van de Overeenkomst. De eenmanszaak wordt gevoerd door de heer M.H.G. Rietdijk. RMA is geen MfN geregistreerde mediator en zal zich ook niet als zodanig profileren, echter wordt wel zoveel en zover mogelijk aansluiting gezocht bij de het MfN-Mediationreglement 2017 en de Gedragsregels voor de MfN-registermediator.
3. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die met RMA een Overeenkomst sluit of wenst te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen.
4. **Partijen:** RMA en Opdrachtgever gezamenlijk.
5. **Offerte/aanbod:** ieder mondeling of schriftelijk aanbod van RMA om een Overeenkomst met Opdrachtgever aan te gaan.
6. **Overeenkomst:** iedere tussen Partijen tot stand gekomen Overeenkomst of opdracht, waarmee RMA zich tegenover Opdrachtgever heeft verbonden tot het verrichten van werkzaamheden op het gebied van mediation, sales, consultancy en projectmanagement in de ruimste zin van het woord.
7. **Diensten:** alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de Overeenkomst, een en ander in de ruimste zin van het woord.

## Artikel 2 TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes, Overeenkomsten en andere (rechts)handelingen, die betrekking hebben op de Diensten die RMA aan Opdrachtgever levert en voorts op alle werkzaamheden die daaruit voortvloeien en/of daarmee verband houden.
2. Deze Algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met Opdrachtgever, voor de uitvoering waarvan door RMA derden worden ingeschakeld.
3. Het in het voorgaande lid bepaalde geldt eveneens voor (nadere dan wel aanvullende) Overeenkomsten tussen Partijen, waarbij de toepasselijkheid van deze Algemene voorwaarden niet nader (uitdrukkelijk) is ingeroepen.
4. De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden en/of bedingen van Opdrachtgever is uitgesloten, behoudens voor zover die algemene voorwaarden en/of bedingen schriftelijk en uitdrukkelijk door RMA zijn aanvaard.
5. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

# RIETDIJK MEDIATION

6. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De nietige of vernietigde bepaling zal door RMA worden vervangen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
7. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Algemene voorwaarden gelden slechts indien zij schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

## **Artikel 3 OFFERTES**

1. Alle Offertes en aanbiedingen van RMA zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.
2. Indien in de Offerte geen termijn is genoemd, is de Offerte 30 dagen geldig.
3. De Offerte bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Diensten. De omschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door Opdrachtgever mogelijk te maken.
4. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever tot de offertedatum aan RMA is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle essentiële informatie voor de uitvoering van de Overeenkomst aan RMA is verstrekt. RMA is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor onjuiste en onvolledige door Opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
5. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.
6. RMA behoudt zich het recht voor om opdrachten te weigeren.

## **Artikel 4 TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

1. Een Overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende Offerte of opdrachtbevestiging door RMA is ontvangen en geaccepteerd, dan wel – bij gebreke van een dergelijke opdrachtbevestiging – op het moment dat RMA tot uitvoering van de Overeenkomst is overgegaan.
2. Opdrachtgever is verplicht om de Offerte of opdrachtbevestiging op juistheid en volledigheid te controleren. Indien het vermeldde in de Offerte of opdrachtbevestiging van RMA naar het oordeel van Opdrachtgever afwijkt van hetgeen is afgesproken, dient Opdrachtgever binnen 5 dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging schriftelijk te reageren, bij gebreke waarvan de opdrachtbevestiging als juist en bindend wordt beschouwd.
3. De door Partijen getekende Offerte of opdrachtbevestiging komt in plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken en/of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht RMA niet tot het uitvoeren van een gedeelte van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Indien de aanvaarding door Opdrachtgever – op ondergeschikte punten – afwijkt van het in de Offerte opgenomen aanbod, is RMA daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij RMA anders aangeeft.

# RIETDIJK MEDIATION

## Artikel 5 WIJZIGING OVEREENKOMST

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering wenselijk en/of noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aan.
2. Indien Partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering van de Overeenkomst daardoor worden beïnvloed. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassing van de Overeenkomst (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden.
3. Indien aanpassing van de Overeenkomst het gevolg is van verzoeken en/of handelingen van Opdrachtgever en/of andere omstandigheden die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan mag RMA het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van zijn gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate Overeenkomst in rekening brengen.
4. Behoudens nadrukkelijke instemming door RMA en de bepalingen zoals vermeld in artikel 14 van deze Algemene voorwaarden, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Overeenkomst te annuleren dan wel te beëindigen. Een verzoek tot annulering dan wel beëindiging dient schriftelijk te worden ingediend door Opdrachtgever. RMA weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden, mits door Opdrachtgever in redelijke mate wordt ingestaan voor vergoeding van gederfde inkomsten.

## Artikel 6 WIJZE VAN UITVOERING

1. RMA spant zich ervoor in om zijn werkzaamheden naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen te verrichten en neemt daarbij de zorgvuldigheid in acht, die van een professionele dienstverlener kan en mag worden verwacht. RMA kan echter niet garanderen dat het door Opdrachtgever met de Overeenkomst nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.
2. Bij de uitvoering van zijn mediation-werkzaamheden neemt RMA de bepalingen in acht zoals deze staan opgenomen in de artikelen 1 tot en met 10 en 13 tot en met 15 van het MfN-Mediationreglement 2017 en in de Gedragsregels voor de MfN-registermediator. Deze reglementen worden als bijlagen toegevoegd aan de offerte en worden eveneens ter beschikking gesteld op de website van RMA.
3. RMA heeft de plicht om Opdrachtgever desgevraagd vooraf in te lichten over de wijze waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd.
4. RMA is gerechtigd de wijze te bepalen waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd. Daarbij neemt RMA zoveel mogelijk de gerechtvaardigde belangen van Opdrachtgever en de in alle redelijkheid en tijdig door Opdrachtgever aangegeven aanwijzingen ter zake de Overeenkomst, in acht. RMA informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bij voorgenomen wijzigingen in de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Opdrachtgever is gehouden om volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van de Overeenkomst en om RMA inzage te geven in alle informatie die RMA nodig heeft voor een goede uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan RMA ter beschikking gestelde informatie. Dit geldt ook indien deze informatie van derden afkomstig is. RMA is in geen geval aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste of onvolledige informatie.

# RIETDIJK MEDIATION

6. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie niet tijdig aan RMA is verstrekt, heeft RMA het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
7. Partijen voeren op verzoek van Opdrachtgever dan wel RMA gedurende de uitvoering van de Overeenkomst regelmatig overleg over de stand van zaken en de wijze waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd.
8. Indien en voor zover dit, naar de mening van RMA, van belang is ten behoeve van een goede uitvoering van de Overeenkomst, heeft RMA het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden die door RMA worden ingeschakeld. RMA zal dit vooraf met Opdrachtgever overleggen. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
9. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat voor de uitvoering van de Overeenkomst desgevraagd werkruimte en werkfaciliteiten ter beschikking worden gesteld met passende voorzieningen.
10. Indien door medewerkers en/of derden die door RMA of Opdrachtgever zijn ingeschakeld, in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever en/of op een door Opdrachtgever aangewezen andere locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door RMA en/of door Opdrachtgever ingeschakelde medewerkers en/of derden in redelijkheid gewenste faciliteiten.
11. De termijn waarbinnen de Overeenkomst dient te worden uitgevoerd, wordt in overleg tussen Partijen bepaald.
12. Indien een termijn is overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn raakt RMA slechts in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever. RMA dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
13. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, dan kan RMA de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten tot het moment dat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
14. RMA houdt ter zake van de Overeenkomst een werkdossier aan met daarin onder meer kopieën van relevante stukken, welk dossier eigendom is van RMA.
15. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen tussen Partijen, zijn geen reden voor afkeuring en/of korting en/of schadevergoeding en/of ontbinding van de Overeenkomst, wanneer deze afwijkingen, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid van ondergeschikte betekenis zijn.

## **Artikel 7**      **MEDIATIONTRAJECT**

1. Het mediationtraject bestaat uit gemiddeld 4 tot 6 bijeenkomsten. In onderling overleg tussen Partijen wordt besproken of het aantal bijeenkomsten dient te worden uitgebreid naar 7 of meer bijeenkomsten.
2. De kosten voor het kennismakingsgesprek worden in rekening gebracht door RMA, tenzij anders overeengekomen. Aan de hand van het kennismakingsgesprek wordt bekeken of de

# RIETDIJK MEDIATION

mediation door RMA wordt ingezet. In dat geval zal een mediationovereenkomst worden aangegaan tussen Partijen.

## Artikel 8 HONORARIUM EN KOSTEN

1. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders wordt vermeld.
2. De prijzen zijn gebaseerd op het ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor RMA geldende omstandigheden, zoals onder meer valutakoersen, aankooprijzen, accijnzen, heffingen en belastingen die direct of indirect van RMA worden geheven dan wel door derden ten laste van RMA worden gebracht. Indien deze omstandigheden na het sluiten van de Overeenkomst doch vóór het verrichten van de werkzaamheden wijzigen, heeft RMA het recht de daaruit voortvloeiende kosten aan Opdrachtgever door te berekenen.
3. RMA heeft recht op een honorarium voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Dit honorarium kan bestaan uit een uurtarief, een consultancy-fee, een vast bedrag, al dan niet gerelateerd aan de projectsom, of enige andere tussen Partijen overeen te komen vergoeding.
4. Naast het overeengekomen honorarium komen ook kosten die RMA voor de uitvoering van de Overeenkomst maakt voor vergoeding in aanmerking, zoals bureaunkosten, waaronder begrepen kopieerkosten, portokosten en telefoonkosten, en reis- en verblijfkosten. Deze kosten worden zoveel mogelijk vooraf gespecificeerd.
5. Indien het voor de uitvoering van de Overeenkomst nodig is dat RMA reiskosten maakt, of verblijfkosten in lokaliteiten die niet aan Opdrachtgever toebehoren of die niet door Opdrachtgever zijn gehuurd, komen deze kosten geheel ten laste van Opdrachtgever en dienen deze kosten rechtstreeks door Opdrachtgever aan de betreffende crediteur te worden voldaan. Voordat deze kosten worden gemaakt zal RMA aan Opdrachtgever inzicht geven in de hoogte van de betreffende kosten.
6. De kosten van derden die RMA ten behoeve van de Overeenkomst dient te maken, worden aan Opdrachtgever doorberekend. De inzet van derden wordt tussen Partijen in onderling overleg afgestemd.
7. Eventueel onvoorziene (extra) uitgaven worden uitsluitend na overleg met Opdrachtgever gedaan en bij afzonderlijke factuur in rekening gebracht.
8. In geval van een Overeenkomst waarbij sprake is van door Opdrachtgever periodiek te betalen bedragen, is RMA gerechtigd om door middel van een schriftelijke kennisgeving met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden, de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
9. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een door RMA kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen als bedoeld in het voorgaande lid, is Opdrachtgever gerechtigd om binnen 7 dagen na de bedoelde kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden, echter hij is in dat geval gehouden tot een redelijke vergoeding van de gemaakte kosten dan wel het reeds gepresteerde.
10. Indien RMA door het niet of niet tijdig aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens en/of door een gewijzigde, hetzij onjuiste Overeenkomst, dan wel door externe

# RIETDIJK MEDIATION

omstandigheden genoodzaakt is om meer en/of andere werkzaamheden te verrichten, dan worden deze werkzaamheden apart in rekening gebracht, op basis van de gebruikelijk door RMA gehanteerde tarieven. RMA zal Opdrachtgever hierover vooraf informeren, tenzij dit door omstandigheden niet mogelijk is of indien de aard van de werkzaamheden uitstel niet toelaat.

11. Indien de uitvoering van de Overeenkomst wordt vertraagd of onderbroken door omstandigheden die niet aan RMA kunnen worden toegerekend, dan is Opdrachtgever verplicht eventuele kosten die dit met zich meebrengt te vergoeden. RMA zal deze kosten zoveel mogelijk trachten te beperken.
12. Indien RMA een uurtarief hanteert, verplicht RMA zich om een verantwoording van uren en kosten bij te houden en op verzoek van Opdrachtgever ter inzage beschikbaar te stellen.
13. De door Opdrachtgever verschuldigde prijs is niet afhankelijk van de uitkomsten en/of het resultaat van de uitgevoerde Overeenkomst.
14. Opdrachtgever is desgevraagd verplicht een voorschotbetaling aan RMA te verstrekken voor bijvoorbeeld door RMA te vervullen werkzaamheden of door RMA aan te schaffen zaken die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, eventuele huur en vaste lasten voor locaties.

## **Artikel 9      FACTURERING EN BETALING**

1. RMA is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
2. RMA draagt zorg voor tijdige facturering. In overleg met Opdrachtgever mag RMA het overeengekomen honorarium en kosten als voorschot, tussentijds of periodiek in rekening brengen.
3. Opdrachtgever dient facturen van RMA binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen. Afwijkingen van de betalingstermijn zijn slechts mogelijk indien dat schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen. Betaling dient zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden op de door RMA aangegeven bankrekening. Deze betalingstermijn is een fatale termijn. Indien Opdrachtgever het bedrag van de factuur zoals door hem is verschuldigd niet binnen de vastgestelde termijn voldoet, is hij in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is in dat geval de desbetreffende wettelijke rente verschuldigd vanaf het moment dat Opdrachtgever in gebreke is tot aan de datum van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als een volledige maand.
4. Indien de facturen na afloop van het mediationtraject niet zijn voldaan door Opdrachtgever, behoudt RMA zich het recht voor om de relevante documenten ten behoeve van de echtscheiding, niet door te zenden naar de behandelend advocaat voor verdere afronding van de echtscheiding, dan wel zal RMA de behandelend advocaat verzoeken de echtscheiding nog niet in gang te zetten bij de Rechtbank. Slechts na volledige betaling van de facturen zal RMA de behandelend advocaat verzoeken de echtscheiding verder af te ronden dan wel de behandelend advocaat verzoeken de echtscheiding alsnog in gang te zetten bij de Rechtbank.
5. De kosten van een herinnering en/of aanmaning en/of sommatie wegens verzuim van betaling bedragen elke keer € 40,- en komen voor rekening van Opdrachtgever. Kosten van een

# RIETDIJK MEDIATION

herinnering en/of aanmaning en/of sommatie voor consumenten en aan consumenten gelijkgestelde partijen, worden overeenkomstig de dan geldende wet- en regelgeving bepaald tot het toegestane maximum.

6. Indien Opdrachtgever nalatig blijft de vordering te voldoen, kan RMA de vordering uit handen geven, in welk geval alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever komen. Deze buitengerechtelijke incassokosten worden bepaald op 15% van de hoofdsom, zulks onverminderd het recht van RMA om de daadwerkelijk gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Buitengerechtelijke incassokosten voor consumenten en aan consumenten gelijkgestelde partijen worden overeenkomstig de dan geldende wet- en regelgeving bepaald tot het toegestane maximum. De eventueel gemaakte gerechtelijke kosten en executiekosten zullen eveneens op Opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
7. Indien betaling langer dan één maand achterwege blijft, kan RMA de uitvoering van de Overeenkomst opschorten totdat betaling is geschied.
8. RMA heeft het recht om, alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door Opdrachtgever te verlangen wanneer het naar het oordeel van RMA aannemelijk is dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen dan wel een dergelijke handelwijze volgens RMA wenselijk is.
9. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het gehele bedrag van de factuur.
10. In geval van liquidatie of staking, faillissement, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever of Opdrachtgever anderszins het vrije beheer over zijn/haar vermogen verliest, dan zijn de vorderingen van RMA op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
11. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde rente en kosten en vervolgens ter voldoening van de langst openstaande bedragen.

## **Artikel 10 KLACHTEN**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dan wel over het bedrag van de factuur, dienen door Opdrachtgever uiterlijk binnen 2 weken na constatering van de klacht respectievelijk de factuurdatum, dan wel uiterlijk binnen 2 weken na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan RMA.
2. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat RMA in staat is om adequaat te reageren. Indien Opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid van dit artikel vermelde termijn reageert, vervalt het recht om een klacht in te dienen.
3. RMA zal de klacht binnen 4 weken na ontvangst van de klacht behandelen. Het oordeel van RMA ter zake de klacht zal gemotiveerd en schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan Opdrachtgever.
4. Indien een klacht gegrond is, zal RMA de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet

# RIETDIJK MEDIATION

meer mogelijk of zinvol is, is RMA slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 11 van deze Algemene voorwaarden.

5. Reclames schorten de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op.
6. Aangezien RMA geen geregistreerde MfN mediator is, is de klachtenregeling zoals opgenomen in artikel 12 van het MfN-Mediationreglement 2017 en het tuchtrecht conform het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators niet van toepassing op de Overeenkomst.

## **Artikel 11      AANSPRAKELIJKHEID**

1. Indien RMA aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld en is het gestelde in dit artikel een aanvulling op artikel 11 van het MfN-Mediationreglement 2017 ter zake de aansprakelijkheid.
2. RMA is uitsluitend aansprakelijk voor door Opdrachtgever geleden directe schade, die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover de schade bij normale vakkennis en ervaring en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening had kunnen worden vermeden.
3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene voorwaarden;
  - b. de redelijke kosten die gemaakt zijn om de gebrekkige prestatie van RMA aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan RMA kunnen worden toegerekend. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de Overeenkomst heeft ontbonden;
  - c. de redelijke kosten die zijn gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene voorwaarden.
4. RMA is nooit aansprakelijk voor:
  - a. schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat RMA is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of informatie of schade die anderszins het gevolg is van een handelen en/of nalaten van Opdrachtgever;
  - b. bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen en/of nalaten van door RMA ingeschakelde derden (medewerkers van RMA daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met RMA verbonden organisatie;
  - c. bij Opdrachtgever of derden ontstane indirecte, bedrijfs- of gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of vermindering van gegevens en/of schade door bedrijfsstagnatie.
5. De in het vierde lid vermelde uitsluitingen van aansprakelijkheid van RMA gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van RMA.
6. Elke aansprakelijkheid van RMA is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in voorkomend geval op grond van een door RMA gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.



# RIETDIJK MEDIATION

7. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering op grond van een in het voorgaande lid genoemde verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat RMA in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen van Opdrachtgever. Indien de Overeenkomst langer dan 3 maanden doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat RMA in het kader van de Overeenkomst in de laatste 3 maanden vóór het ontstaan van de schade, van Opdrachtgever heeft ontvangen.
8. Het bedrag waarvoor RMA in het voorkomende geval aansprakelijk is, wordt verminderd met de eventuele bedragen waarvoor Opdrachtgever is verzekerd.
9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van RMA.
10. Enig recht op schadevergoeding vervalt 3 maanden na het moment, waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van dit recht. Voor consumenten en aan consumenten gelijk gestelde partijen geldt de afwijkende maximale termijn van één jaar. Indien Opdrachtgever nooit over geleden schade dan wel gemaakte fouten heeft gereclameerd, komt Opdrachtgever niet voor schadevergoeding in aanmerking.
11. Alle situaties van overmacht aan de zijde van RMA, ontslaan RMA van enige verplichting tot nakoming van de Overeenkomst, zolang de betreffende verhindering blijft voortbestaan. Aanspraak op schadevergoeding is in dergelijke gevallen uitgesloten.
12. Voor iedere door RMA aangegane Overeenkomst geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting. RMA kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

## **Artikel 12 NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING (OVERMACHT)**

1. Alle situaties van overmacht aan de zijde van RMA ontslaan RMA van enige verplichting tot nakoming van de Overeenkomst, zolang de betreffende verhindering blijft voortbestaan. Aanspraak op schadevergoeding is in dergelijke gevallen uitgesloten. Onder overmacht wordt in deze Algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenaf komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop RMA geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor RMA niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.
2. Indien RMA door een niet toerekenbare tekortkoming is verhinderd de Overeenkomst uit te voeren, is RMA gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden. Opdrachtgever kan op die grond geen recht op vergoeding van kosten, schade, daaronder begrepen gevolgschade, en/of interesten doen gelden.
3. Als niet toerekenbare tekortkoming gelden onder meer: oorlog, oorlogsgevaar, mobilisatie, oproer, staat van beleg, werkstaking of uitsluiting, brand, slechte weersomstandigheden, ongeval en ziekte van personeel, bedrijfsstoring, stagnatie in vervoer, beperkingen van invoer/uitvoer of andere beperkingen van overheidswege, evenals elke belemmerende omstandigheid die niet uitsluitend van de wil van RMA afhankelijk is, zoals de niet tijdige levering van zaken of diensten door derden die door RMA zijn ingeschakeld.

# RIETDIJK MEDIATION

4. Indien het uitvoeren van de Overeenkomst mede afhangt van door Opdrachtgever ingeschakelde derden en indien deze derden niet aan hun verplichtingen voldoen en daardoor de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet zonder aanzienlijke extra inspanning en/of kosten kan worden uitgevoerd, dan is RMA gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke mededeling te ontbinden, indien voortzetting van uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs niet meer van RMA kan worden gevergd. Opdrachtgever kan op die grond geen recht op vergoeding van kosten, schade, daaronder begrepen gevolgschade, en/of interesten doen gelden.
5. Indien één der partijen niet aan haar/zijn verplichtingen kan voldoen of verwacht hieraan niet te kunnen voldoen, hetzij als gevolg van overmacht, hetzij als gevolg van andere omstandigheden, is deze partij gehouden de andere partij daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.
6. Indien RMA ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan of nog gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is RMA gerechtigd om het reeds uitgevoerde, respectievelijk uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst, afzonderlijk te factureren.

## **Artikel 13 VRIJWARING**

1. Opdrachtgever vrijwaart RMA of door RMA ingeschakelde derden voor alle eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden die aan RMA toerekenbaar is, onverlet de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 11 van deze Algemene voorwaarden.
2. Indien RMA op grond van het in dit artikel bepaalde door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden om RMA zowel in als buiten rechte bij te staan en onmiddellijk alles te doen wat in dit geval van hem verwacht mag worden.

## **Artikel 14 DUUR EN BEËINDIGING OVEREENKOMST**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur, zoals bepaald bij de Offerte.
2. Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de Overeenkomst kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene omstandigheden, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – de kwaliteit van de door Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de door Opdrachtgever bij de Overeenkomst betrokken derden.
3. RMA zal zich ervoor inspannen om de Overeenkomst binnen de afgesproken planning uit te voeren.
4. Partijen hebben ieder het recht de Overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één kalendermaand, indien en voor zover één van hen daarbij aantoont dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen Overeenkomst en eventueel aanvullende Overeenkomsten wegens gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de Overeenkomst in redelijkheid niet gevergd kan worden.
5. Buiten de in het voorgaande lid genoemde beëindiging, eindigt de Overeenkomst in ieder geval in de gevallen zoals genoemd in artikel 8 van het MfN-Mediationreglement 2017.

# RIETDIJK MEDIATION

6. Opdrachtgever zal in geval van beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de Overeenkomst door RMA verrichte werkzaamheden volledig vergoeden. Alle reeds aan Opdrachtgever verstuurd facturen blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging van de Overeenkomst direct opeisbaar. Opdrachtgever is voorts gehouden eventuele schade, bestaande uit winstderving, aan RMA te voldoen.
7. Iedere partij is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij.
  - a. een verzoek tot faillissement is ingediend;
  - b. surseance van betaling is aangevraagd;
  - c. liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft;
  - d. op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd of
  - e. de andere partij anderszins het vrije beheer over /zijn vermogen verliest.
8. RMA is in geval van ontbinding van de Overeenkomst tegenover Opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen bedragen dan wel tot enige schadevergoeding gehouden.
9. Bij beëindiging van de Overeenkomst dient iedere partij alle in haar/zijn bezit zijnde zaken en documenten die in eigendom toebehoren aan de andere partij, onmiddellijk aan die andere partij ter hand te stellen.

## **Artikel 15 GEBRUIK VAN E-MAIL EN COMMUNICATIEVOORZIENINGEN**

1. Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zullen Partijen door middel van e-mail en andere communicatievoorzieningen, waaronder via internet, met elkaar kunnen communiceren.
2. Partijen erkennen dat aan het gebruik van e-mail en andere communicatievoorzieningen risico's kleven zoals – maar niet beperkt tot – vervorming, vertraging en/of virus. Partijen zijn niet aansprakelijk voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van e-mail en/of andere communicatievoorzieningen. Partijen doen al hetgeen redelijkerwijs verwacht mag worden ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's.

## **Artikel 16 VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS**

1. Verwerking van persoonsgegevens door RMA vindt plaats conform de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. RMA zal vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens en iedereen die noodzakelijkerwijze toegang heeft tot deze gegevens informeren over het vertrouwelijke karakter ervan.
2. RMA beschouwt de persoonsgegevens die zijn in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtgever worden verstrekt, als zijnde rechtmatig verkregen en beheerd door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart RMA tegen alle eventuele aanspraken van derden ter zake.

# RIETDIJK MEDIATION

## **Artikel 17 ZORGVULDIGHEID EN GEHEIMHOUDING**

1. RMA betracht bij het gebruik van alle informatie die hem ter kennis is gekomen in het kader van de Overeenkomst, de nodige zorgvuldigheid.
2. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bronnen hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ene partij aan de andere is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting geldt niet voor zover op RMA een wettelijke of beroepspllicht rust tot openbaarmaking of indien RMA door Opdrachtgever van de geheimhoudingsplicht is ontheven.
3. Opdrachtgever zal een geheimhoudingsplicht zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel opleggen aan zijn medewerkers en/of aan derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. RMA is, indien zij voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, gerechtigd de door of namens Opdrachtgever verschaft informatie alsmede andere informatie waarvan hij bij de uitvoering van de Overeenkomst kennis heeft genomen, aan te wenden voor zover deze naar zijn redelijke oordeel van belang kunnen zijn.
5. RMA behoudt zich het recht voor om de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **Artikel 18 OVERIGE BEPALINGEN**

1. Indien Opdrachtgever eenzelfde opdracht tegelijkertijd aan anderen dan aan RMA wenst te verstrekken of de opdracht reeds eerder aan een ander heeft verstrekt, zal hij RMA, onder vermelding van de namen van deze anderen, hiervan op de hoogte stellen.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enig recht uit een met RMA gesloten Overeenkomst aan derden over te dragen, anders dan bij overdracht van zijn gehele onderneming of met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van RMA.
3. RMA is te allen tijde gerechtigd om zijn rechten en plichten, voortvloeiende uit de Overeenkomst, over te dragen aan derden, met schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever.
4. In geval van overdracht van (een gedeelte van) de onderneming van Opdrachtgever in de zin van artikel 7:662 BW of indien Opdrachtgever een fusie aangaat met een andere onderneming, is Opdrachtgever verplicht om aan de overnemende of fuserende partij mee te delen dat hij contractuele verplichtingen is aangegaan met RMA met een post-contractueel karakter. De post-contractuele verplichting tussen Partijen is als volgt: Opdrachtgever dient in het geval als in dit lid omschreven er zorg voor te dragen dat alle rechten en plichten uit de tussen RMA en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst overgaan op de overnemende of fuserende partij, tenzij RMA afziet van zijn rechten en plichten voortvloeiend uit deze post-contractuele bepaling.

## **Artikel 19 STRIJDIGE CLAUSULES**

Indien deze Algemene voorwaarden en de Overeenkomst onderling tegenstrijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen bepalingen.

# RIETDIJK MEDIATION

## **Artikel 20 NEDERLANDSE TEKST BINDEND**

Indien van deze Algemene voorwaarden in een buitenlandse taal gestelde versies zijn of worden opgemaakt zal steeds, in geval van enige afwijking van de Nederlandse tekst dan wel in geval van verschil van mening over de interpretatie van enig beding, de Nederlandse tekst en interpretatie daarvan beslissend zijn.

## **Artikel 21 TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLEN**

1. Op alle Overeenkomsten, waarop deze Algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Indien tussen Partijen een geschil ontstaat met betrekking tot de Overeenkomst of daarop voortbouwende Overeenkomsten, dan zullen Partijen dit geschil in eerste instantie trachten op te lossen met behulp van het tuchtrecht conform het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators.
3. Indien het onmogelijk is gebleken om een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van het in het vorige lid genoemde tuchtrecht, dan zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland, dan wel de bevoegde rechter binnen het gebied van de Rechtbank naar de keuze van RMA, dan wel bij strijdigheid van vorengaande forumkeuzes met enig dwingendrechtelijke bepaling de bevoegde rechter op grond van wet- en regelgeving.