

## **Algemene voorwaarden en reglement IZAAC**

### **Artikel 1 - Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. AV: deze algemene voorwaarden;
- b. IZAAC: Intermediair voor Zakelijke Alternatieve Arbitrage en Conflictoplossing;
- c. conflictbeëindiging: de in de conflictbeëindigingsovereenkomst tussen alle betrokken opdrachtgevers en opdrachtnemer(s) vastgelegde (wijze van) inspanning om te komen tot conflictbeëindiging;
- d. conflictbeëindigingsovereenkomst: de overeenkomst van opdracht tussen alle opdrachtgevers en opdrachtnemer(s) waarin de wijze en voorwaarden van conflictbeëindiging zijn vastgelegd – inclusief de overeenkomst van arbitrage of bindend advies – en waarop de AV van toepassing zijn;
- e. honorarium: de in de conflictbeëindigingsovereenkomst vastgelegde financiële vergoeding (tijdsevenredig of anderszins) exclusief verschotten en reiskosten als onder sub i. en j. bedoeld, die opdrachtnemer voor uitvoering van de opdracht met de opdrachtgever is overeengekomen;
- f. opdracht: de opdracht ex art. 7:400 e.v. BW als opgenomen in de conflictbeëindigingsovereenkomst;
- g. opdrachtgever: degene die al dan niet samen met (een) andere opdrachtgever(s) een of meerdere opdrachtnemers schriftelijk, en per opdrachtnemer gedefinieerd, opdracht geeft tot conflictbeëindiging;
- h. opdrachtnemer: degene die al dan niet samen met (een) andere opdrachtnemer(s) door ondertekening van de conflictbeëindigingsovereenkomst de opdracht aanvaardt zich door het verrichten van in de overeenkomst gedefinieerde werkzaamheden in te spannen voor conflictbeëindiging;
- i. verschotten: de kosten die opdrachtnemer in het belang van de uitvoering van de opdracht maakt;
- j. reiskosten: de vergoeding voor de in het belang van de uitvoering van de opdracht gemaakte reiskosten;
- k. privacyreglement: het privacyreglement dat op de website van IZAAC beschikbaar is.

### **Artikel 2 - IZAAC**

Als intermediair slaat IZAAC een brug tussen degenen die behoefte hebben aan de oplossing van een zakelijk conflict (de potentiële opdrachtgevers) en degenen die het conflict kunnen oplossen of daaraan een bijdrage kunnen leveren (de opdrachtnemer(s)). IZAAC zelf is geen rechtssubject, geen partij, op welke wijze dan ook, en aanvaardt van opdrachtgevers dus ook geen opdracht(en). IZAAC sluit ook niet de conflictbeëindigingsovereenkomst met de opdrachtgevers. Dat doen alleen de opdrachtnemer(s) zelf en ieder op eigen naam voor de eigen opdracht. Iedere opdrachtgever aanvaardt dat IZAAC op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van de conflictbeëindigingsovereenkomst beschreven opdracht(en).

### **Artikel 3 - Eerste contact**

Iedere bij IZAAC aangesloten opdrachtnemer, zoals te vinden onder (...) op de website van IZAAC, kan als eerste contact en aanspreekpunt voor opdrachtgever(s) fungeren. Deze persoon stelt een eerste conflictdiagnose en stelt – afhankelijk van de aard en complexiteit van het conflict – vervolgens in overleg met de opdrachtgever(s) vast of volstaan kan worden met één persoon als opdrachtnemer, dan wel of een team van opdrachtnemers moet worden samengesteld waarmee opdrachtgevers een conflictbeëindigingsovereenkomst sluiten, waarin de respectievelijke opdrachten zijn vastgelegd. Deze persoon informeert opdrachtgever(s) over de kosten van de eerste conflictdiagnose en voorts over de wenselijkheid, mogelijkheden en consequenties van (flits)bemiddeling, het gebruik van de collaborative methode en van mediation voor het oplossen van conflicten, alsook over de toepassing van (flits)arbitrage.

### **Artikel 4 - Aanvaarding van de opdracht**

De opdracht wordt onder regie van het eerste aanspreekpunt of de aan te stellen coach in de conflictbeëindigingsovereenkomst tussen alle betrokkenen vastgelegd.

De opdracht tussen opdrachtgever(s) en opdrachtnemer(s) komt pas tot stand door ondertekening van de conflictbeëindigingsovereenkomst door alle in de overeenkomst geduide opdrachtgevers en opdrachtnemers.

Opdrachtgever stemt er door ondertekening mee in dat de opdracht kan worden uitgevoerd door voor opdrachtnemer werkzame (rechts) personen.

Opdrachtnemer aanvaardt de opdracht alleen door volledige ondertekening van een schriftelijke conflictbeëindigingsovereenkomst in de directe relatie met een of meerdere opdrachtgevers en pas nadat onder regie van

het eerste aanspreekpunt (als bedoeld in artikel 3) of van de coach (als bedoeld in artikel 9) duidelijkheid bestaat over de aard en inhoud van de opdracht en de persoon en het aantal van de opdrachtnemers. Pas daarna wordt de opdracht uitgevoerd onder de regels en volgens de methoden van IzAAC.

Opdrachtnemer staat hierbij als zelfstandig beroepsbeoefenaar uitsluitend in voor de uitvoering van zijn of haar deel van de in de conflictbeëindigingsovereenkomst gedefinieerde opdracht(en) tussen opdrachtgever(s) en opdrachtnemer(s). Het is ook mogelijk dat twee opdrachtnemers de uitvoering van dezelfde opdracht aanvaarden. Zulks moet dan expliciet blijken uit de conflictbeëindigingsovereenkomst. Eerst dan is artikel 7:407 lid 2 BW op hen van toepassing. Het artikel is niet op de overige opdrachtnemers van toepassing zolang dat niet uit een expliciete aanvaarding in de conflictbeëindigingsovereenkomst blijkt.

#### **Artikel 5 - Financiële aspecten**

Opdrachtnemer maakt onder regie van het eerste aanspreekpunt of de aan te stellen coach met opdrachtgever(s) concept afspraken over de financiële aspecten van de opdracht, zoals uurtarief, het gebruik van voorschotnota's, de betaling en aanwending van één depotbedrag, betalingstermijnen, etc. Deze afspraken worden in de te tekenen conflictbeëindigingsovereenkomst opgenomen.

Opdrachtnemers streven hierbij naar uniformiteit in de financiële afwikkeling die tot uitdrukking komt de opgave aan opdrachtgever van één uurtarief, betaling van een voorschot-depotbedrag en één eindafrekening. Opdrachtnemer beseft echter dat, omdat de toegevoegde waarde van IzAAC in de gecombineerde inzet van opdrachtnemers met verschillende expertise kan zitten, het zo kan zijn dat in voorkomende gevallen de eigen kantoor- en beroepsregels van een opdrachtnemer het noodzakelijk kunnen maken dat opdrachtgever naast de opdracht met de betreffende opdrachtnemer als opgenomen in de conflictbeëindigingsovereenkomst naast de AV ook de algemene voorwaarden van de opdrachtnemer accepteert. Opdrachtnemers hebben daartoe hun eigen kantoorvoorwaarden op deze AV afgestemd zodat die met deze AV niet in strijd zijn.

#### **Artikel 6 – Algemeen**

Deze AV zijn van toepassing op elke bestaande en toekomstige opdracht en dus op iedere conflictbeëindigingsovereenkomst en daaruit voortvloeiende afspraken of toezeggingen. Ze zijn van toepassing als opdrachtnemers dat in de conflictbeëindigingsovereenkomst expliciet bedingen en ze voor of bij het sluiten van de conflictbeëindigingsovereenkomst aan de opdrachtgever ter hand heeft gesteld.

#### **Artikel 7 - Derden**

Op verzoek van opdrachtgever(s) kunnen een of meer derden, bijvoorbeeld adviseurs van opdrachtgever(s), die geen opdrachtnemer zijn zoals genoemd in de conflictbeëindigingsovereenkomst, worden betrokken bij het oplossen van het conflict. Indien een opdrachtgever zulks verzoekt, dienen alle eventuele overige opdrachtgevers hiermee akkoord te gaan.

#### **Artikel 8 - Uitvoering van de opdracht**

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden alle opdrachten uitsluitend aanvaard door opdrachtnemer(s) als inspanningsverbintenis, hetgeen opdrachtnemer(s) verplicht zich in te spannen naar normen van zorgvuldigheid en om de opdracht met deskundigheid uit te voeren.

#### **Artikel 9 - Coach**

Binnen het team kan, als er meerdere opdrachtgevers en/of meerdere opdrachtnemers zijn, in overleg met opdrachtgever(s) een coach worden aangesteld. De coach voert regie en fungeert als intermediair tussen alle betrokken opdrachtgevers en opdrachtnemers. Als coach kan ieder der opdrachtnemers optreden. De coach is het eerste aanspreekpunt voor de opdrachtgever(s) nadat de overeenkomst van opdracht is gesloten. In geval geen coach wordt aangesteld is een van opdrachtnemers aanspreekpunt nadat de overeenkomst van opdracht is gesloten.

#### **Artikel 10 – Arbitrer/bindend adviseur**

Indien er meerdere opdrachtnemers zijn, is altijd ten minste één opdrachtnemer – dit kan de coach zijn – tevens aan te stellen als arbitrer of bindend adviseur, dan wel bestaat bij ondertekening van de opdracht(en) duidelijkheid over de persoon van de te benoemen arbitrer of bindend adviseur en of hij bereid is op verzoek van partijen als arbitrer of adviseur op te treden. De arbitrer c.q. bindend adviseur draagt er zorg voor dat in de conflictbeëindigingsovereenkomst een separaat te onderscheiden arbitrage- of bindend adviesovereenkomst is opgenomen, dan wel daaraan is gehecht.

### **Artikel 11 - Methode DACCC**

Opdrachtnemer werkt volgens de methode DACCC (Duurzame Adequate Conflictvoorkoming, -beheersing en -oplossing). Dit houdt in dat de uitvoering van de opdracht(en) twee fases kent en de mogelijkheid van een flitsbemiddeling en –arbitrage of bindend advies als partijen daarvoor kiezen.

- a. De eerste fase begint met de ondertekening van de conflictbeëindigingsovereenkomsten en heeft een bemiddelend karakter. In deze fase trachten partijen hun verschillen van inzicht met behulp van opdrachtnemer(s) op te lossen door toepassing van bemiddeling, mediation dan wel collaborative practice (hierna gezamenlijk te noemen: bemiddeling).
- b. De tweede fase betreft arbitrage, tenzij partijen gezamenlijk kiezen voor een bindend advies. De tweede fase begint:
  - i. zodra een der partijen opdrachtnemer c.q. de coach daarom schriftelijk verzoekt;
  - ii. zodra een der partijen aan/of via opdrachtnemer c.q. de coach schriftelijk om onmiddellijke/voorlopige voorzieningen vraagt;
  - iii. als na verloop van een termijn van twee maanden (of zoveel eerder als partijen met opdrachtnemer(s) overeenkomen) na de eerste conflictbeëindigingsovereenkomst geen volledige overeenstemming is bereikt.
- c. De flitsbemiddeling en –arbitrage of bindend adviesprocedure wijken van deze regeling af in de zin dat de periode van twee maanden op gezamenlijk verzoek van partijen vervangen wordt door een periode twee weken (of de korter termijn die partijen met opdrachtnemer(s) overeenkomen).

Zolang de bemiddeling en in voorkomende gevallen de arbitrage c.q. bindend adviesprocedure niet is beëindigd, zal geen der partijen het conflict aan de burgerlijke rechter voorleggen, met uitzondering van een verzoek om maatregelen die een bewarend karakter hebben en met uitzondering van situaties waarin de arbitrage c.q. de bindend adviesprocedure zou leiden tot de vaststelling van rechtsgevolgen welke niet ter vrije bepaling van de partijen staan (zie artikel 1020 lid 3 Rv).

De arbiter c.q. bindend adviseur bepaalt zelfstandig of hij/zij toepassing van bemiddelingstechnieken (nog) geïndiceerd acht.

De arbiter c.q. bindend adviseur bepalen de procesorde. Zij kunnen de wettelijke regeling van de arbitrage als opgenomen in de artikelen 1020 e.v. Rv van toepassing verklaren maar ook kiezen voor andere regelingen.

De arbiter c.q. bindend adviseur doen uitspraak naar Nederlands recht.

### **Artikel 12 - Elektronische communicatiemiddelen**

Opdrachtgever stemt ermee in dat door opdrachtnemer(s) gebruik wordt gemaakt van e-mail voor correspondentie met hem en derden.

### **Artikel 13 - Informatie**

Opdrachtgever verplicht zich aan opdrachtnemer(s) alle informatie omtrent alle feiten en omstandigheden te verstrekken die van belang kunnen zijn voor de correcte uitvoering van de opdracht.

### **Artikel 14 - Honorarium**

Het door opdrachtnemer(s) aan opdrachtgever(s) in rekening te brengen honorarium zal, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden berekend op basis van het aantal gewerkte uren maal het in de conflictbeëindigingsovereenkomst vastgelegde uniforme uurtarief, dan wel het per opdrachtnemer vastgelegde uurtarief. Het honorarium is exclusief btw. Separaat zullen bedragen voor verschotten en reiskosten in rekening worden gebracht.

### **Artikel 15 - Declaraties**

Voor de betaling van de declaratie(s) van opdrachtnemer(s) als bedoeld in artikel 5 geldt een termijn van veertien (14) kalenderdagen na de datum als op de declaratie vermeld, voor zover niet van verrekening met een depotbedrag sprake is. Binnen deze termijn moet het op de declaratie aangegeven bedrag in dezelfde valuta als op de declaratie staat aangegeven en zonder dat daarop kosten van overmaking, soortgelijke kosten of enig ander bedrag in mindering worden gebracht en zonder dat daarmee enige vordering wordt verrekend, door opdrachtnemer(s) zijn ontvangen. Bij overschrijding van de genoemde betalingstermijn is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Voor rekening van

opdrachtgever komen alle kosten die aan eventuele incasso zijn verbonden, waaronder mede begrepen alle buitengerechtigde kosten. Deze kosten bedragen 15% van het te innen bedrag met een minimum van één honderd euro, met voorbehoud van alle rechten van opdrachtnemer(s) om alle daadwerkelijk gemaakte kosten, en dus ook het surplus van 15% van het te innen bedrag, vergoed te krijgen.

#### **Artikel 16 – Verzuim opdrachtgever**

Indien de opdrachtgever in verzuim is met de betaling van hetgeen door hem is verschuldigd, heeft opdrachtnemer naast de mogelijkheid van invorderingsmaatregelen als bedoeld onder het vorige artikel, het recht zijn werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever op te schorten. Opdrachtnemer is slechts dan bevoegd van dit opschortingsrecht gebruik te maken nadat hij de opdrachtgever daarvan tevoren op de hoogte heeft gesteld en hem nog een korte termijn heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichting te voldoen. De duur van voornoemde korte termijn zal zijn aangepast aan de omstandigheden van het geval.

Opdrachtnemer(s) aanvaard(t)(en) geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die de opdrachtgever lijdt, welke ontstaat als gevolg van een opschorting van de werkzaamheden als hier bedoeld.

#### **Artikel 17 - Verantwoordelijkheid/aansprakelijkheid**

Opdrachtnemer is slechts verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van in de conflictbeëindigingsovereenkomst onder zijn (deel)opdracht gedefinieerde werkzaamheden. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor tekortkomingen van andere opdrachtnemers in de uitvoering van hun opdracht. Opdrachtgever aanvaardt aansprakelijkheidsbeperkingen van opdrachtnemers en van derden voor zover zij voorafgaand aan het sluiten van de conflictbeëindigingsovereenkomst bekend zijn gemaakt.

Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van opdrachtnemer daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden voor rekening van opdrachtnemer komt. Desgevraagd worden over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering inlichtingen verschaft.

Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden of deze geen dekking biedt, is iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot een bedrag overeenkomend met tweemaal het gefactureerde honorarium voor de opdracht waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, echter met een maximum van € 10.000,=.

Alle aanspraken (vorderingsrechten, andere rechten, bevoegdheden, uit welchen hoofde ook) jegens opdrachtnemer vervallen in ieder geval indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd en binnen bekwame tijd, doch uiterlijk binnen drie maanden nadat opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van gemelde aanspraken, bij opdrachtnemer zijn ingediend.

Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor claims van derden.

#### **Artikel 18 - Opzegging**

Opdrachtgever heeft de bevoegdheid de opdracht door opzegging te beëindigen, behoudens in het geval dat in de conflictbeëindigingsovereenkomst arbitrage of bindend advies is overeengekomen. Opdrachtnemer heeft de bevoegdheid de (deel)opdracht op te zeggen, behoudens in het geval dat in de conflictbeëindigingsovereenkomst arbitrage is overeengekomen, met inachtneming van een zodanige termijn en op zodanige wijze dat de belangen van opdrachtgever zoveel mogelijk blijven gediend. Het op het moment van eindigen van de opdracht door opdrachtgever verschuldigde honorarium dient door opdrachtgever op factuurbasis overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 en artikel 15 te worden voldaan.

#### **Artikel 19 - Privacy**

Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens van opdrachtgever in overeenstemming met de privacywetgeving en het privacyreglement.

#### **Artikel 20 - Diversen**

Na het einde van de opdracht worden de in het dossier aanwezige originele stukken op diens verzoek aan opdrachtgever verstrekt. Het dossier wordt gedurende de wettelijke termijn na het einde van de zaak bewaard op het kantoor van een van de opdrachtnemers en staat tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten door opdrachtnemer teneinde het dossier uit het archief te lichten, steeds ter beschikking van opdrachtgever.

Alle bedingen in deze AV zijn mede gemaakt ten behoeve van al degenen die in of buiten loondienst voor opdrachtnemer werkzaam zijn of waren.

De rechtsverhouding tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is onderworpen aan Nederlands recht. Geschillen zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch, onverminderd de bevoegdheid van opdrachtnemer om een geschil voor te leggen aan enige andere bevoegde rechter.