

ALGEMENE VOORWAARDEN

(versie 3.0 – Januari 2026)

Algemene voorwaarden voor de levering van alle vormen van diensten geleverd door De ConflictExpert B.V.. De ConflictExpert B.V. gevestigd te Ede, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Arnhem onder nummer 96966807

1: Definities

Opdrachtnemer: De ConflictExpert B.V. vertegenwoordigd door Ingrid Middelkoop handelend onder de naam De ConflictExpert.

Doorverwijzer: De organisatie, rechtspersoon of natuurlijke persoon, die een Opdrachtgever of cliënt doorverwijst naar De ConflictExpert.

Opdrachtgever: De natuurlijke persoon of rechtspersoon, die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van alle werkzaamheden.

Overeenkomst: Elke wederzijdse acceptatie, mondeling, digitaal, schriftelijk of per email bevestigd van levering van een of meer producten of diensten van De ConflictExpert.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle te verrichten werkzaamheden, die bij de aanstelling als (externe) vertrouwenspersoon, deelname aan vertrouwens- of klacht commissies, coaching en begeleiding, training, onderzoek, recherche werkzaamheden, mediation, bemiddeling, klachtenfunctionaris, ombudsman verrichten worden. Dit geldt ook voor publicaties die betrekking hebben tot: ongewenste omgangsvormen op het werk, integriteit, klachten, onderzoek, researchwerkzaamheden en conflicten.

2: Algemeen

2.1. De ConflictExpert verklaart deze algemene voorwaarden van toepassing op elke aanbod van De ConflictExpert én maken integraal onderdeel uit van iedere offerte, aanbieding en/of overeenkomst. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor opdrachten waarvoor De ConflictExpert door derden is/wordt betrokken.

2.2 Algemene (inkoop)voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3. Mocht een bepaling of gedeelte ervan uit deze algemene voorwaarden nietig zijn, danwel worden vernietigd, bijvoorbeeld omdat ze in strijd zijn met dwingend recht, dan blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing. Ter vervanging van de ongeldige bepaling, of het gedeelte ervan, overleggen partijen wat ervoor in de plaats geldt in de 'geest' van de overeenkomst.

2.4. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle aanbiedingen of overeenkomsten met De ConflictExpert, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

2.5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.



3: Offertes en aanbiedingen

3.1. Offertes en aanbiedingen zijn gebaseerd op de informatie, die door de Opdrachtgever is verstrekt. Alle offertes van De ConflictExpert zijn vrijblijvend en herroepelijk en gelden gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen.

3.2 Offertes en/of aanbiedingen gelden niet automatische voor opvolgende opdrachten.

3.3. De ConflictExpert is niet gebonden aan haar offerte en/of aanbieding, als die een (kennelijke) vergissing of abusievelijke fout bevat.

3.4. De in de offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en exclusief eventuele reis-, verblijf- en overige kosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de offerte en/of aanbieding.

3.5. Indien de aanvaarding van de offerte afwijkingen in zich heeft, dan komt geen overeenkomst tot stand, tenzij De ConflictExpert anders aangeeft.

4. Uitvoering van de overeenkomst

4.1. De Opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor het eigen gedrag, voor het traject én voor de resultaten/ de gevolgen ervan. De ConflictExpert is daarvoor uitdrukkelijk niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk, ook niet voor de door de Opdrachtgever te nemen/ genomen besluiten c.q. (grote) veranderingen in zijn leven of organisatie en/of de eventuele nadelige consequenties daarvan.

4.2. De overeenkomst komt eerst tot stand en vangt aan op het moment dat een door De ConflictExpert ondertekende opdrachtbevestiging retour is ontvangen, ondertekend door de Opdrachtgever, dan wel op het moment dat door De ConflictExpert daadwerkelijk uitvoering is gegeven aan de door Opdrachtgever gegeven opdracht.

4.3. De ConflictExpert zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Voor elke door De ConflictExpert aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting en zij geeft geen garantie voor de resultaten van haar dienstverlening. De ConflictExpert heeft het recht om alles dat bij de opdracht niet uitdrukkelijk is omschreven naar eigen technisch en creatief inzicht uit te voeren.

4.4. Bij de uitvoering van onderzoeken kan voor het bereiken van een zeker resultaat niet worden ingestaan

4.5. De Opdrachtgever stelt aan De ConflictExpert tijdig alle documenten, informatie, contacten en faciliteiten beschikbaar die nodig zijn voor een goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt ook voor eventuele medewerkers van de Opdrachtgever.

4.6. Indien voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van De ConflictExpert staan of indien Opdrachtgever op een andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, dan heeft De ConflictExpert het recht tot opschorting van de uitvoering van de opdracht en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

4.7. Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen, heeft De ConflictExpert de vrijheid om diensten en werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren. De



ConflictExpert blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de verrichte diensten en uitgevoerde werkzaamheden.

4.8 De ConflictExpert is uitdrukkelijk geen partij bij de overeenkomst die tussen Opdrachtgever en leverancier/uitvoeren als gevolg van de werkzaamheden c.q. de opdracht waarvoor De ConflictExpert diensten verleent tot stand komt. Geschillen die uit een dergelijke overeenkomst voortvloeien, dienen partijen zelf op te lossen.

5: Wijzigingen, meerwerk en annuleringen

5.1 Art 7:408 BW is, jegens Opdrachtgever die handelt in uitoefening van een beroep of bedrijf, uitdrukkelijk in de overeenkomst uitgesloten waardoor opdrachten niet tussentijds kunnen worden opgezegd en derhalve te allen tijde gehouden is aan zijn financiële verplichtingen. In het geval Opdrachtgever niet handelt in uitoefening van een beroep of bedrijf, dan geldt de wettelijke regeling omtrent opzegging.

5.2 (Tussentijdse) opzegging met onmiddellijke ingang is uitsluitend door De ConflictExpert B.V. mogelijk, zonder dat De ConflictExpert B.V. gehouden is tot voldoening van enige (schade)vergoeding in geval van een opzegging

5.3. Indien De ConflictExpert op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de opdracht vallen, zullen deze werkzaamheden door Opdrachtgever aan De ConflictExpert worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van De ConflictExpert. De ConflictExpert is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een nadere schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

5.4. Opdrachtgever aanvaardt dat door de uitvoering van de werkzaamheden die buiten de inhoud of omvang van de opdracht vallen, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de opdracht en de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen, kunnen worden beïnvloed.

5.5. Voor zover voor de opdracht een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot het meerwerk een nadere overeenkomst te sluiten, zal De ConflictExpert Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties die aan de extra werkzaamheden zijn verbonden.

5.6 Eventuele extra kosten en/of schade als gevolg van wijziging of annulering van de opdracht, komen steeds voor rekening van de Opdrachtgever.

5.7 De gehanteerde tarieven van De ConflictExpert worden jaarlijks aangepast conform het prijsindexcijfer zonder daarover een tussentijdse melding van te maken.

6: Onderzoeken

6.1 Bij een overeenkomst tot het verrichten van (digitale) onderzoek dient de Opdrachtgever bij het aangaan van de overeenkomst het oogmerk van het onderzoek aan te geven. De Opdrachtgever dient naar het oordeel van De ConflictExpert een rechtmatig belang bij de opdracht te hebben.

6.2 Na de uitvoering van een (digitaal) onderzoek brengt De ConflictExpert aan de Opdrachtgever een (schriftelijke) rapportage uit van haar bevindingen. Aan deze rapportage kan desgewenst een conclusie en/of een advies worden toegevoegd, afhankelijk van het soort onderzoek. De ConflictExpert staat niet in voor de geschiktheid van het gebruik en/of de uitvoering van de onderzoeksresultaten, conclusies en adviezen anders dan ten behoeve van de afgesproken



doelstelling. De ConflictExpert staat eveneens niet in voor het bereiken van het door de Opdrachtgever beoogde resultaat. De Opdrachtgever erkent op grond van de aard van de werkzaamheden van De ConflictExpert haar afhankelijkheid van de (aangeleverd) onderzoeksobjecten en gegevens die daarbij steeds een rol spelen. De ConflictExpert sluit de aansprakelijkheid ten aanzien van haar onderzoekswerkzaamheden en resultaten, anders dan ten gevolge van grove schuld en/of opzet, uit. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor schadeclaims voortvloeiend uit de uit haar naam toegepaste of gebruikte onderzoeksresultaten van De ConflictExpert.

6.3 De rapportage met onderzoeksresultaten is strikt vertrouwelijk en uitsluitend bestemd voor de Opdrachtgever. Het mag niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor het bestemd is. De rapportage en delen daarvan, en ook de naam van De ConflictExpert en de Opdrachtgever, mogen slechts met wederzijdse toestemming van partijen aan derden kenbaar worden gemaakt. Aan De ConflictExpert onder embargo bekendgemaakte informatie door verdachte of door informanten mag door De ConflictExpert geheim worden gehouden voor de Opdrachtgever.

6.4 De ConflictExpert is niet verplicht haar informatiebronnen bekend te maken. De Opdrachtgever ziet af van iedere poging tot het bereiken van een dergelijk doel. Wanneer verdachtmakingen naar derden door gehoorde betrokkenen of informanten wordt geuit, zonder dat hiervoor ondersteunend bewijs beschikbaar is, is De ConflictExpert bevoegd deze informatie, ter bescherming van de persoon die het betreft, niet bekend te maken.

6.4 Kosten voor telefonisch contact door De ConflictExpert met bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, met derden en/of externen, zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De informatie vastgelegd op enig medium wordt eigendom van De ConflictExpert. Bij het interviewen van betrokkenen c.q. getuigen is De ConflictExpert bevoegd van deze gesprekken, waarbij zij zelf aanwezig is, ter eventuele verificatie van interviewmethodieken door een rechter en/of juistheid van verklaringen, band- c.q. video-opnamen te maken. Indien voor de vastlegging van het interview gebruik gemaakt wordt van extern ingehuurd apparaat, zijn de eventuele kosten voor rekening van de Opdrachtgever. Deze opnamen worden eigendom van De ConflictExpert. De ConflictExpert is bevoegd opnamen (beeld of geluid) te vernietigen op een moment dat deze niet langer meer essentieel kunnen worden geacht voor de afloop/afhandeling van een onderzoek. Mocht de noodzaak bestaan opname/documentatie te bewaren dan zal de Opdrachtgever dit kenbaar moeten maken aan De ConflictExpert. De termijn hiervoor is twee maanden na afloop van een onderzoek.

6.5 Wanneer overeengekomen wordt dat de Opdrachtgever zelfstandig verantwoordelijk is voor het wisselen van videobanden/harddisks (inclusief bijhouden van bijbehorende administratie), het verzenden van administratie of het vergaren van ander bewijsmateriaal, wordt dit door de Opdrachtgever zodanig georganiseerd dat hierdoor geen tijdsbelemmeringen in het onderzoek te verwachten zijn. Geplande, doch niet in te vullen tijd, om bewijsstukken te analyseren of betrokkenen/informanten te horen, wordt in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.

6.6 De Opdrachtgever draagt er tijdens het onderzoek zorg voor dat hij optimaal bereikbaar is voor overleg met De ConflictExpert. Als het onderzoek vertraging ondervindt door onvoldoende bereikbaarheid van de Opdrachtgever zullen de hiermee gepaard gaande kosten worden doorberekend aan de Opdrachtgever.

6.7 Als het voor aanvang van een onderzoek noodzakelijk is vooronderzoek te doen wordt de hieraan bestede tijd doorberekend aan de Opdrachtgever.



6.8 De ConflictExpert is bevoegd elk onderzoek per direct te stoppen. Voor eventuele schriftelijke afronding, overdracht van onderzoeksgegevens etc., zal maximaal één dagdeel (vier uur) in rekening worden gebracht. Dit is exclusief noodzakelijke inzet voor eventuele uitbouw van apparatuur.

6.9 Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de rechtmatige inzet van mensen en apparatuur geleverd door De ConflictExpert. De ConflictExpert kan nimmer verantwoordelijk c.q. aansprakelijk gesteld worden door onrechtmatige inzet gebaseerd op straf- of privacywetgeving.

6.10 Alle door De ConflictExpert ingeschakelde onderzoekers krijgen minimaal een half uur inleestijd t.b.v. van de opdracht die zal worden door gefactureerd.

7: Informatieplicht/copyright

7.1 De Opdrachtgever is gehouden alle hem bekende gegevens, die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn, aan De ConflictExpert te verstrekken. De Opdrachtgever zal De ConflictExpert zo nodig gelegenheid verschaffen de verstrekte gegevens te verifiëren.

7.2 De Opdrachtgever is verplicht De ConflictExpert op een behoorlijke manier in de gelegenheid te stellen de overeengekomen diensten en werkzaamheden te verrichten. Hij zal geen handelingen mogen verrichten, waardoor deze worden verhinderd en/of tegengewerkt.

7.3 Vooral bij adviesopdrachten wordt De ConflictExpert geacht een sturende en controlerende rol te vervullen. Derhalve is het essentieel dat de Opdrachtgever een voldoende verstreckende mandaat, machtiging en/of informatie afgeeft c.q. derden uitdrukkelijk de opdracht geeft aan verzoeken van De ConflictExpert te voldoen. Daar waar De ConflictExpert afhankelijk is van informatie aangeleverd door derden, zoals architecten, beveiligingsdienstverleners, installateurs en bouwbedrijven zal de Opdrachtgever alles in het werk stellen deze derden te instrueren tijdig en correct informatie aan De ConflictExpert te verstrekken.

7.4 Door De ConflictExpert aangemaakte stukken (in welke vorm dan ook) mogen niet in de openbaring worden gebracht door verveelvoudiging, bijvoorbeeld door het op te slaan in een geautomatiseerd gegevensbestand, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De ConflictExpert. Het is eveneens niet toegestaan deze stukken aan anderen dan door wie de opdracht voor aanmaak is verstrekt, te laten lezen of aan anderen over te dragen, met uitzondering van ketenpartijen. Op elke overtreding door Opdrachtgever van het copyright (als bedoeld in artikel 15 lid 1 Auteurswet) en ook andere bekendmaking van elke vertrouwelijke informatie is Opdrachtgever De ConflictExpert een direct opeisbare boete van € 10.000 van kracht per overtreding, onverminderd het recht van De ConflictExpert om volledige schadevergoeding te vorderen.

7.5 Confrontatie van gehele of gedeeltelijke adviesrapporten aan derden waaronder installateurs, beveiligingsbedrijven, bewakingsbedrijven etc. is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van De ConflictExpert. Mocht de Opdrachtgever toch gegevens kenbaar maken aan derden dan aanvaardt De ConflictExpert daarvoor geen enkele verantwoordelijkheid. Hoewel De ConflictExpert adviesrapporten met de grootste zorgvuldigheid opstelt kan zij nimmer verantwoordelijk worden gehouden voor het alsnog optreden van calamiteiten c.q. criminaliteitsincidenten zelfs als alle adviezen door de Opdrachtgever opgevolgd zijn. De adviezen worden nimmer geacht uitputtend te zijn.

8: Vertrouwelijkheid en geheimhouding

8.1. De opdracht is vertrouwelijk. Over de aard en/of de inhoud van de opdracht, waaronder eventuele rapportages/ evaluaties aan de (werkgever van) Opdrachtgever of enig andere derde,



wordt door De ConflictExpert geen mededeling gedaan, met uitzondering van toestemming van de Opdrachtgever.

8.2. De Opdrachtgever geeft aan De ConflictExpert toestemming om geanonimiseerd materiaal uit de opdracht te gebruiken voor opleidingen, trainingen, workshops, intervisie of andere (intercollegiale) doeleinden. De persoonsgegevens zullen daarbij uiteraard niet vermeld worden.

8.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van deze overeenkomst als na de beëindiging daarvan.

8.4. Partijen betrachten bij het gebruik van informatie die haar ter kennis is gekomen uit hoofde van de overeenkomst de grootst mogelijke zorgvuldigheid.

8.5 Indien Opdrachtgever in strijd handelt met één van de vier voorgaande leden, is Opdrachtgever De ConflictExpert een direct opeisbare boete verschuldigd van EUR. 10.000,- per overtreding, onverminderd het recht van De ConflictExpert om volledige schadevergoeding te vorderen.

9: Het intellectuele eigendom

9.1. Het intellectueel eigendom van alle gebruikte en/of ter beschikking gestelde formulieren, oefeningen, programma's, modellen en andere materialen ter uitvoering van de overeenkomst of ondersteuning van het traject – van welke aard dan ook – zijn en blijven te allen tijde het (intellectuele) eigendom van De ConflictExpert.

9.2. Het is de Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om het materiaal te verveelvoudigen, te bewerken of anderszins te gebruiken voor enig ander doel dan ten behoeve van zijn eigen opdrachtovereenkomst bij De ConflictExpert.

9.3. Op overtreding van dit artikel verbeurt de Opdrachtgever direct een (contractuele) boete van € 1.000,- per overtreding en iedere dag dat de overtreding voortduurt, waarbij een gedeelte van een dag als een gehele dag heeft te gelden, onverminderd het recht van De ConflictExpert B.V. om volledige schadevergoeding te vorderen.

10: Vergoeding en betaling

10.1. Tenzij anders is overeengekomen, dient de Opdrachtgever de gehele geldsom in zijn geheel direct voorafgaand aan de uitvoering te hebben voldaan.

10.2. De door De ConflictExpert verrichte werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever worden in rekening gebracht op basis van de voor een opdracht overeengekomen honorarium, danwel de aan de opdracht bestede tijd vermenigvuldigd met het voor de opdracht overeengekomen uurtarief.

10.3. Dit uurtarief kan jaarlijks per 1 januari worden aangepast. Het uurtarief wordt verhoogd met omzetbelasting, eventuele reiskosten en andere door derden in rekening te brengen kosten.

10.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient betaling plaats te vinden 14 dagen na factuurdatum zonder verrekening, op een door De ConflictExpert aangegeven wijze en bankrekening.



Bezwaren tegen de hoogte van een declaratie schorten de betalingsverplichting niet op. Het betwisten van facturen is mogelijk tot en met zeven dagen na de factuurdatum.

10.5 De ConflictExpert is gerechtigd om (in het voren) ontvangen bedragen te verrekenen met (toekomstige) betalingsverplichtingen.

10.6. In geval van niet tijdige betaling is Opdrachtgever zonder nadere sommatie of ingebrekestelling in verzuim. Tot aan de dag van algehele voldoening is in dat geval over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd. Voor consumenten geldt dat zij de wettelijke rente verschuldigd zijn.

10.7. Alle (buiten)gerechtelijke kosten voor de incasso van de vordering, met een minimum van 15% van het te incasseren bedrag en ten minste € 50,- zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Voor consumenten geldt de vergoeding conform 'Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten.'

10.8. Bij niet (tijdige) betaling van de facturen heeft opdrachtnemer het recht de werkzaamheden op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden met uitsluiting van enige aansprakelijkheid van opdrachtnemer, die hierdoor mocht ontstaan.

10.9. Als de Opdrachtgever met betaling of enige andere verplichting uit een overeenkomst in gebreke blijft, zijn wij bovendien – onverminderd een eventuele verplichting van de Opdrachtgever tot schadevergoeding – gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst over te gaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.

10.10. Overeenkomsten tot dienstverlening worden afgesloten voor een periode van een jaar tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Voor deze overeenkomsten geldt dat zij door de Opdrachtgever en de opdrachtnemer zonder opgave van reden op elk moment kunnen worden beëindigd. In een dergelijk geval zal geen restitutie van de factuur plaatsvinden. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de Opdrachtgever in verzuim. Onze verplichting tot verdere uitvoering van de overeenkomst wordt met ingang van de datum waarop de betalingstermijn is verstreken opgeschort. De Opdrachtgever is met ingang van die datum over het openstaande bedrag de wettelijke rente is verschuldigd.

10.11. Voormelde bevoegdheid tot ontbinding hebben wij tevens, indien de Opdrachtgever komt te overlijden, onder curatele wordt gesteld, in liquidatie mocht komen te verkeren, in staat van faillissement wordt verklaard, voorlopige surséance van betaling verkrijgt, indien beslag onder de Opdrachtgever wordt gelegd of als er aanwijzingen zijn dat de Opdrachtgever criminele handelingen verricht of verricht heeft die, wanneer zij in verband zouden worden gebracht met De ConflictExpert, haar in een kwaad daglicht zouden kunnen stellen, alsmede bij een gefingeerd doel van een rechercheonderzoek. Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat De ConflictExpert in strijd zou moeten handelen met de wet, zedelijkheid en/of fatsoen, is De ConflictExpert gerechtigd om zonder ingebrekestelling de overeenkomst te beëindigen.

10.12. Mocht De ConflictExpert voor of tijdens het uitvoeren van een overeenkomst, aanwijzingen ontvangen over verminderde kredietwaardigheid van de Opdrachtgever, dan heeft De ConflictExpert het recht de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, tenzij op verlangen van De ConflictExpert en tot ons genoegen door de Opdrachtgever zekerheid is gesteld voor betaling van hetgeen de Opdrachtgever uit hoofde van de overeenkomst verschuldigd zal zijn.

10.13. De tijd die is besteed aan het opstellen van een gespecificeerde nota wordt in rekening gebracht.



10.14. Reistijd wordt als werktijd gefactureerd tenzij anders vermeld op de offerte.

10.15 Zolang de opdracht niet is voltooid, is De ConflictExpert bevoegd tussentijds te declareren. Als deze tussentijdse factuur niet wordt voldaan (betalingstermijn veertien dagen) behoudt De ConflictExpert zich het recht voor om de werkzaamheden (tijdelijk) te staken.

11: Aansprakelijkheid

11.1 De ConflictExpert is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die de Opdrachtgever en/of een derde ten gevolge van ons optreden lijdt, tenzij ons grove nalatigheid kan worden verweten. Wij zijn daarbij gerechtigd de schade die is ontstaan zelf ongedaan te maken c.q. te beperken.

11.2 Mocht De ConflictExpert onverwijld jegens Opdrachtgever aansprakelijk zijn, dan is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag waarop de door De ConflictExpert gesloten beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, maar te allen tijde (ook als er geen verzekering is waarop een aanspraak kan worden gemaakt) tot de hoogte van het eventuele factuurbedrag waaruit de schade is ontstaan te vermeerderen met 15%.

11.3 Op straffe van verval van rechten dient de Opdrachtgever in een voorkomend geval binnen vier maanden na het ontstaan van de schade rechtsmaatregelen te hebben genomen.

11.4 De Opdrachtgever vrijwaart De ConflictExpert en samenwerkende partners van haar voor alle aanspraken op schadevergoeding door derden, welke deze derden tegen ons zouden kunnen doen gelden op grond van enig handelen of nalaten van onze zijde of van door ons aangewezen personen in verband met de uitvoering van enigerlei opdracht.

11.5 De Opdrachtgever is gehouden alle schade te vergoeden, die aan De ConflictExpert of haar personeel ontstaat als gevolg van omstandigheden, waarvan de Opdrachtgever bij het aangaan van de overeenkomst op de hoogte was of redelijkerwijs had kunnen zijn en waarvan de Opdrachtgever De ConflictExpert niet in kennis heeft gesteld.

11.6 Als wij vooraf, gedurende of na een onderzoek civiel of strafrechtelijk, door een partij in rechte worden betrokken, worden de noodzakelijke kosten voor advocaten, eventueel geclaimde schades e.d. en alle noodzakelijke inzet die door De ConflictExpert besteed wordt tegen 70% van het standaardtarief van de bijbehorende opdracht + de km vergoeding doorberekend aan de Opdrachtgever.

11.7 Bij inschakeling van derden zal De ConflictExpert de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De ConflictExpert is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van deze derden.

11.8 De ConflictExpert is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het op onjuiste, onoordeelkundige of abnormale wijze gebruikmaken van adviezen. De ConflictExpert is niet aansprakelijk voor de wijze waarop Opdrachtgever de verstrekte adviezen uitvoert c.q. in de praktijk brengt. Aan de adviezen kunnen geen rechten worden ontleend.

11.9 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de adviezen van De ConflictExpert uitdrukkelijk geen juridische adviezen betreffen. Opdrachtgever draagt zelf de verantwoordelijkheid zich omtrent het voorgaande door professionals te laten adviseren.

11.10 Het bestaan van een gebrek schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.



12: Aangifte

12.1 Indien De ConflictExpert wordt geconfronteerd met misdrijven, waarvan het wettelijk verplicht is aangifte te doen, zal als eerste contact worden gezocht met de Opdrachtgever ten einde dit in overleg te organiseren. Uitgangspunt zal zijn dat op zo kort mogelijke termijn aangifte wordt gedaan.

12.2 Bij constatering van strafbare feiten, waarvan aangifte bij de politie niet verplicht is, berust de verantwoordelijkheid voor het doen van aangifte bij de Opdrachtgever. Die aangifte zal in principe door het personeel van De ConflictExpert namens en alleen op verzoek van de Opdrachtgever worden gedaan. In uitzonderlijke gevallen kan De ConflictExpert, ook zonder toestemming van de Opdrachtgever, zelfstandig het initiatief nemen tot het doen van aangifte. De Opdrachtgever vrijwaart De ConflictExpert en haar personeel voor alle aanspraken van derden wegens een dergelijke aangifte, ongeacht of De ConflictExpert of haar personeel over de aangifte enig verwijt te maken valt. Mocht naar aanleiding van een door ons ingesteld onderzoek de noodzaak bestaan tot het opstellen van stukken, het verklaren bij rechtbanken, advocaten, politie en justitie etc., dan is dit voor rekening van de Opdrachtgever tegen het overeengekomen tarief van de opdracht die hiertoe leidde. Hierbij geldt uitdrukkelijk geen tijdlimiet.

13: Overmacht

13.1 Omstandigheden buiten de wil van De ConflictExpert en/of ons toedoen, welke van dien aard zijn dat naleving van de overeenkomst redelijkerwijs niet meer of niet meer in volle omvang van ons gevergd kan worden geeft De ConflictExpert het recht de overeenkomst, dan wel de uitvoering van de overeenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel op te schorten, zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

13.2 Als omstandigheden in het vorige lid van dit artikel bedoeld gelden onder meer:

- onlusten, gehele of gedeeltelijke mobilisatie, oorlog, epidemie, brand, werkstaking, verkeersstoornissen, ziekte, overheidsmaatregelen, ernstig belemmerende weersomstandigheden, mechanische storingen van bedrijfsmiddelen en andere ernstige storingen in het bedrijf van De ConflictExpert of diens leveranciers;
- niet-, onvolledige en/of vertraagde levering van zaken door derden; maatregelen van de Nederlandse en/of vreemde overheidsorganen, die de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk, bezwaarlijker en/of kostbaarder maken dan bij het afsluiten van de overeenkomst te voorzien was;
- signalen van mogelijk crimineel handelen van de Opdrachtgever zulks geheel ter beoordeling van De ConflictExpert waarbij de bron gerespecteerd wordt.

13.3 De gehele inzet van personeel w.o. werkzaamheden, organisatieondersteuning, dient gezien te worden als advieswerk ten behoeve van de Opdrachtgever en valt geheel onder zijn verantwoordelijkheid. Het door de Opdrachtgever bij onderzoeken op eigen initiatief ontplooiën van enig handelen dient uitdrukkelijk te worden nagelaten. Alle gevolgen hiervan zijn voor rekening en verantwoording van Opdrachtgever.

14: Relatiebeding

Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zonder schriftelijke goedkeuring van De ConflictExpert voorafgaand, tijdens of tot één jaar na afloop van een opdracht, de relaties, waaronder Opdrachtnemers, leveranciers en klanten, van De ConflictExpert direct of indirect, betaald of onbetaald, te benaderen of op welke wijze dan ook werkzaamheden voor hun te verrichten, noch om op enigerlei wijze rechtstreeks of middellijk bij het verrichten van dergelijke werkzaamheden betrokken te zijn of belang te hebben. Indien Opdrachtgever in strijd met dit artikel handelt, verbeurt De ConflictExpert een direct en volledig opeisbare boete van EUR. 50.000,- per overtreding en EUR. 1.000,- voor iedere dag of gedeelte daarvan dat deze overtreding voortduurt. De hiervoor genoemde



boete laat onverlet de gehoudenheid van de Opdrachtgever tot betaling van een volledige schadevergoeding aan De ConflictExpert indien de schade meer mocht belopen dan gemeld boetebedrag.

15: Wijzigingen van de algemene voorwaarden

In het geval van duurovereenkomsten, die eindigen door verloop van tijd, behoudt De ConflictExpert zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze algemene voorwaarden niet wil accepteren, dan dient hij dit voor de datum dat de nieuwe algemene voorwaarden van kracht worden schriftelijk kenbaar te hebben gemaakt.

16: Geschillen

16.1 Op deze – en andere tussen partijen gesloten – overeenkomst(en) is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Mocht in de toekomst tussen partijen een verbintenis ontstaan, anders dan voortvloeiend uit een overeenkomst, dan is op die verbintenis tevens Nederlands recht van toepassing.

16.2. In geval van geschillen tussen De ConflictExpert en Opdrachtgever van welke aard dan ook zullen partijen trachten de geschillen op te lossen door middel van het inschakelen van een mediator.

16.3. Mocht een oplossing van het gerezen geschil via mediation niet slagen, dan hebben partijen het recht elkaar aansluitend te dagvaarden.

16.4. De geschillen tussen partijen die niet via mediation kunnen worden opgelost, zullen worden beslecht door de exclusief absoluut bevoegde rechter in het arrondissement waar De ConflictExpert gevestigd is.

16.5 Om aan ons moverende redenen kan De ConflictExpert, in afwijking van het hiervoor bepaalde, een geschil aanhangig maken bij de ingevolge het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering competente rechter.