

StenVi Advies B.V. B.V., gevestigd: Patrimoniumweg 17, 6866 AV Heelsum, contactgegevens:
www.stenvi.nl.

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de ene partij, StenVi Advies B.V. (de opdrachtnemer), zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt om ten behoeve van de organisatie van de opdrachtgever werkzaamheden te (doen) verrichten. De overeenkomst van opdracht wordt schriftelijk vastgelegd en bevat (onder meer) een beschrijving van de te verrichten werkzaamheden.

1.2 Opdracht: de opdracht tot het, ten behoeve van een opdrachtgever, leveren van een bijdrage aan het vaststellen, analyseren en oplossen van vraagstukken van bestuur, beleid, organiseren en functioneren, die zich binnen en/of met betrekking tot een organisatie en/of tussen organisaties voordoen, het implementeren of begeleiden van de van de betreffende implementatietrajecten inclusief het trainen van mensen en het leveren van nazorg, onderhoud en beheer van managementsystemen ten behoeve van de organisatie.

1.3 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als wederpartij van StenVi Advies B.V. een overeenkomst heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht.

1.4 Opdrachtnemer: StenVi Advies B.V. die als partij een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het (doen) uitvoeren van een opdracht als bedoeld in 1.2 of een aan een mogelijke opdracht voorafgaande offerte of aanbod heeft uitgebracht.

1.5 Partijen: de opdrachtgever en StenVi Advies B.V..

2. Algemeen

2.1 Alle opdrachten worden met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door StenVi Advies B.V., tenzij anders overeengekomen.

2.2 Alle handelingen die in het kader van een opdracht door Opdrachtnemers worden verricht, worden geacht handelingen door of namens StenVi Advies B.V. te zijn.

3. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

3.1 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gedane aanbiedingen, werkzaamheden, offertes van StenVi Advies B.V. en op alle overeenkomsten tot opdracht strekkend tot het verrichten van werkzaamheden voor opdrachtgever met in begrip van alle daaruit voortvloeiende dan wel daarmee samenhangende overeenkomsten tussen StenVi Advies B.V. en de opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

3.2 Van deze algemene voorwaarden kan slechts bij schriftelijke overeenkomst worden afgeweken.

3.3 Indien enig beding in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst nietig is, blijft de overeenkomst voor het overige in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zo veel mogelijk benadert.

3.4 StenVi Advies B.V. is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende opdrachten, tenzij partijen anders overeenkomen.

4. Uitgangspunten

4.1 StenVi Advies B.V. staat in voor de integriteit van zijn handelen, dient ten opzichte van de opdracht en de opdrachtgever (des)kundig te handelen, dient zijn professionele en relationele onafhankelijkheid te waarborgen, vermijdt dat in de opdracht andere belangen dan die van de opdracht zelf een rol spelen en verplicht zich ertoe de opdrachtgever op zijn handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als goed opdrachtgever gedraagt.

4.2 De opdrachtgever is oprecht in de voorgesprekken met StenVi Advies B.V. over de concurrentie van andere organisatieadviesbureaus en de criteria die gelden voor selectie en de termijn waarbinnen de keuze valt.

4.3 De opdrachtgever staat in voor een verantwoord opdrachtenbeleid.

4.4 De opdrachtgever is zorgvuldig in het verstrekken van informatie die gevraagd en ongevraagd nodig is om de opdracht goed en doelmatig te kunnen uitvoeren.

4.5 De opdrachtgever stelt zich als een betrouwbare partner op door afspraken op tijd en volledig na te komen, inclusief het betalen van de facturen.

5. Totstandkoming overeenkomst van opdracht

5.1 De overeenkomst van opdracht komt tot stand op het moment dat de door partijen ondertekende overeenkomst van opdracht dan wel de opdrachtbevestiging en de op basis van wet- en regelgeving noodzakelijke gegevens en informatie door de opdrachtnemer zijn ontvangen.

5.2 De overeenkomst van opdracht is de schriftelijke wilsovereenstemming tussen de opdrachtgever en StenVi Advies B.V. die daar waar van toepassing de volgende afspraken over de inhoud en uitvoeringsvoorwaarden van de opdracht bevat:

- een omschrijving van de inhoud, het beoogde doel en begrenzing van de opdracht;
- (het deel van) de organisatie waarop de opdracht betrekking heeft;
- wederzijdse organisatorische verhoudingen en gezamenlijke werkwijzen;
- de beperkingen van de opdrachtuitvoering;
- de keuze van de door StenVi Advies B.V. in te zetten medewerkers en door de opdrachtgever in te zetten medewerkers alsmede de aanwijzing van een projectleider en contactpersonen;
- de procedure(s) voor de beheersing van het adviesproces;
- de instanties, groepen of personen aan wie voorafgaand, tijdens en na de opdracht informatie dient te worden verschaft;
- een indicatie van de tijdsduur die nodig is voor de uitvoering van de opdracht, de fasering van de tijdsduur en de wijze van handelen indien de werkelijke duur afwijkt van de indicatie;
- de bepaling van de persoon of personen aan wie StenVi Advies B.V. adviseert en aan wie en op welke wijze wordt gerapporteerd over het verloop van de opdracht;
- een kostenraming en de wijze van handelen indien de werkelijke kosten de raming overschrijden;
- de honoreringsgrondslag en de wijze van facturering;
- de handelwijze bij inschakeling van derden en de facturering daarvan;
- (indien van toepassing) de eigendoms- en auteursrechten;

StenVi Advies B.V. B.V., gevestigd: Patrimoniumweg 17, 6866 AV Heelsum, contactgegevens:
www.stenvi.nl.

- de nabespreking en evaluatie van de opdracht;
- de gewenste dan wel noodzakelijke nazorg.

6. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruijnte door de opdrachtgever

6.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan StenVi Advies B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de vorm en op de wijze als gevraagd aan StenVi Advies B.V. worden verstrekt.

6.2 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan StenVi Advies B.V. zijn verstrekt, heeft StenVi Advies B.V. het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.3 Opdrachtgever is gehouden StenVi Advies B.V. onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

6.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan StenVi Advies B.V. verstrekte gegevens en informatie.

6.5 Als StenVi Advies B.V. daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever kosteloos medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever ter beschikking, die bij de werkzaamheden van StenVi Advies B.V. betrokken (zullen) zijn.

6.6 Als StenVi Advies B.V. daarom verzoekt, stelt de opdrachtgever StenVi Advies B.V. kosteloos een eigen werkruijnte en de (kantoor)faciliteiten die overigens nodig zijn om op locatie een opdracht uit te kunnen voeren, ter beschikking.

6.7. De opdrachtgever dient StenVi Advies B.V. tijdig te informeren over eventuele gevaren die zich bij het uitvoeren van de opdracht kunnen voordoen. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden zal opdrachtgever indien nodig zorgdragen voor eventuele noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen. Daar waar nodig kan StenVi Advies B.V. gebruik maken van de hulpverleningsorganisatie van de opdrachtgever.

7. Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

7.1 StenVi Advies B.V. neemt jegens derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken zorgvuldigheid en geheimhouding in acht van alle vertrouwelijke gegevens dan wel concurrentiegevoelige informatie van de opdrachtgever die hem in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen, tenzij op StenVi Advies B.V. een wettelijke of beroepsplijcht rust tot openbaarmaking, StenVi Advies B.V. zich voor de (tucht)rechter moet verdedigen, de opdrachtgever StenVi Advies B.V. van de geheimhoudingsplijcht heeft ontheven of de informatie via openbare bronnen verkregen is. StenVi Advies B.V. zal alle in het kader van de opdracht noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

7.2 De opdrachtgever mag, zonder toestemming van StenVi Advies B.V., aan derden geen mededeling doen over de aanpak, de werkwijze, de inhoud van adviezen of opinies van StenVi Advies B.V., noch zijn rapportage of ander al dan niet schriftelijk materiaal ter beschikking stellen of anderszins openbaar maken,

tenzij op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplijcht tot openbaarmaking rust.

7.3 Op elke overeenkomst is het privacy beveiligingsbeleid van StenVi Advies B.V. van toepassing. De privacy verklaring is inzichtelijk op onze website.

8. Intellectueel eigendom

8.1 Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software en overige producten van de geest die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht dan wel in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van StenVi Advies B.V., voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Openbaarmaking, verder gebruik of verdere verspreiding kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van StenVi Advies B.V. onverminderd het bepaalde in 5.2.

8.2 De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht en met schriftelijk akkoord van StenVi Advies B.V.. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

9. Uitvoering van de opdracht

9.1 De opdracht wordt naar beste inzicht en vermogen alsmede naar de eisen van professionaliteit en goed opdrachtnemersrol uitgevoerd door of namens StenVi Advies B.V..

9.2 De verplichting als bedoeld in 9.1 heeft het karakter van één inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd, tenzij StenVi Advies B.V. en de opdrachtgever vóór het aanvaarden van de opdracht expliciet en schriftelijk overeenstemming bereiken over het te behalen resultaat en indien tussen partijen vaststaat dat de omschrijving van het te behalen resultaat slechts voor één uitleg vatbaar is en het resultaat objectief vast stelbaar is (resultaatverplichting). Indien de schriftelijke resultaatverplichting niet aan de voorgaande cumulatieve vereisten voldoet, komt aan de opdrachtgever geen beroep toe op de resultaatverplichting van StenVi Advies B.V.. Hetzelfde geldt indien het resultaat buiten de invloed van StenVi Advies B.V. om niet wordt bereikt.

9.3 StenVi Advies B.V. kan na overleg met de opdrachtgever één of meer medewerkers vervangen. De wijziging mag de kwaliteit van de in het kader van de opdracht te verrichten werkzaamheden niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van medewerkers kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met StenVi Advies B.V. plaatsvinden.

9.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door StenVi Advies B.V. geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

9.5 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning en de kosten van de opdracht kunnen worden gewijzigd, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht dan wel de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

9.6 Indien tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering noodzakelijk wordt door toedoen van de opdrachtgever, dient StenVi Advies B.V. de noodzakelijke aanpassingen aan te brengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt

StenVi Advies B.V. B.V., gevestigd: Patrimoniumweg 17, 6866 AV Heelsum, contactgegevens:
www.stenvi.nl.

tot meerwerk, dient dit als een aanvullende opdracht door de opdrachtgever te worden bevestigd. Indien opdrachtgever na daartoe schriftelijk gemaand te zijn niet binnen veertien dagen tot bevestiging overgaat, is StenVi Advies B.V. gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding jegens opdrachtgever gehouden te zijn.

10. Duur en afsluiting van de opdracht

10.1 De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van StenVi Advies B.V. worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die StenVi Advies B.V. verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. StenVi Advies B.V. kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. Termijnen waarbinnen werkzaamheden dienen te zijn voltooid, zijn daarom alleen fatale termijnen indien dat schriftelijk is overeengekomen.

10.2 In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. De opdrachtgever dient StenVi Advies B.V. hierover binnen een termijn van dertig dagen na dagtekening van de eindafrekening te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

11. Tussentijdse wijziging of beëindiging van de opdracht

11.1 Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de overeenkomst van opdracht en eventuele latere additionele overeenkomsten. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. StenVi Advies B.V. dan wel de opdrachtgever mogen van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan de invloed van de beëindigende partij onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. StenVi Advies B.V. behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, alsmede alle met het oog op de uitvoering van de opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten (kosten van project voorbereiden e.d.) te vergoeden met een minimum van 10 % van het projectbedrag waarbij aan de opdrachtgever indien mogelijk en onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

11.2 Indien de opdrachtgever tijdens de uitvoering van de opdracht een afspraak binnen twee werkdagen voor het tijdstip van de afspraak deze annuleert of verzet, kan StenVi Advies B.V. deze tijd als meerwerk in rekening brengen. Indien opdrachtgever de afspraak op de dag zelf annuleert kan StenVi Advies B.V. eveneens de eventueel gemaakte reiskosten als meerwerk in rekening brengen.

11.3 Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander met behoud van rechten.

12. Honorarium

12.1 Indien voor werkzaamheden vormen van honorarium-berekening worden gehanteerd anders dan de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten of een honorarium in een vast bedrag, wordt daarvan in de overeenkomst met de opdrachtgever een duidelijke omschrijving te worden opgenomen. StenVi Advies B.V. zal zich er dan van vergewissen dat hiermee het belang van de opdrachtgever is gediend en de eigen onafhankelijkheid blijft gewaarborgd.

12.2 Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de overeenkomst expliciet aangegeven, of daarin zijn begrepen de administratiekosten, reizen, reisen verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover niet uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn bedragen altijd excl. verschuldigde omzetbelasting en excl. reis en verblijfkosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend mits hierover expliciete en schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen, kosten en prijsindexeringen die StenVi Advies B.V. noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, wordt doorberekend. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven.

12.3 Het honorarium van StenVi Advies B.V., zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de werkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de opdrachtgever en StenVi Advies B.V. hierover andere afspraken hebben gemaakt. Over alle door de opdrachtgever aan StenVi Advies B.V. verschuldigde bedragen wordt de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.

12.4 Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van StenVi Advies B.V., dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

13. Betalingsvoorwaarden

13.1 Betaling door de opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan veertien dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door StenVi Advies B.V. aan te wijzen bankrekening.

13.2 Indien de opdrachtgever niet binnen veertien dagen na factuurdatum heeft betaald, is StenVi Advies B.V. gerechtigd, nadat hij de opdrachtgever tenminste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van StenVi Advies B.V., vanaf de vervaldag de opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening, waarbij delen van maanden voor de berekening van de contractuele rente in aanmerking genomen worden als volle maanden.

13.3 Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die StenVi Advies B.V. maakt als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de opdrachtgever.

StenVi Advies B.V. B.V., gevestigd: Patrimoniumweg 17, 6866 AV Heelsum, contactgegevens:
www.stenvi.nl.

13.4 Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van StenVi Advies B.V. daartoe aanleiding geeft, is StenVi Advies B.V. gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door StenVi Advies B.V. te bepalen vorm. Indien de opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is StenVi Advies B.V. gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen de opdrachtgever aan StenVi Advies B.V. uit welke hoofde ook verschuldigd is direct opeisbaar.

13.5 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

14. Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht of binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij dat betrokken is (geweest) bij de opdracht, in dienst nemen of anderszins voor hem of een ander werkzaam laten zijn, dan in overleg met de wederpartij.

15. Klachten

15.1 Een klacht over verrichte werkzaamheden of een factuurbedrag dient binnen dertig dagen na verzending van de stukken of de informatie waarover de opdrachtgever klaagt, dan wel, indien opdrachtgever aantoont dat hij de tekortkoming redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken binnen dertig dagen na ontdekking van de tekortkoming, schriftelijk aan StenVi Advies B.V. kenbaar te worden gemaakt. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van alle aanspraken.

15.2 Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover StenVi Advies B.V. aan opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat het de klacht gegrond acht.

15.3 In geval van een terechte klacht heeft StenVi Advies B.V. de keuze tussen aanpassing van het factuurbedrag, het kosteloos verbeteren of het opnieuw verrichten van de desbetreffende werkzaamheden dan wel het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht.

16. Aansprakelijkheid

16.1 StenVi Advies B.V. is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door StenVi Advies B.V. van de zorgvuldigheid, de (des)kundigheid dan wel de professionaliteit waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.

16.2 De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat StenVi Advies B.V. voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.

16.3 Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.

16.4 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

17. Toepasselijk recht

17.1 Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en StenVi Advies B.V. is Nederlands recht van toepassing en alle geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst kunnen uitsluitend voorgelegd worden aan de alsdan bevoegde rechter binnen het arrondissement Arnhem.

18. Geschillenregeling

18.1 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam of, indien partijen daaraan gezamenlijk de voorkeur geven, worden voorgelegd aan één of meer mediators.

18.2 Er is sprake van een geschil als bedoeld in 18.1 indien één van beide partijen dit in een aangetekend schrijven aan de wederpartij stelt.