



Algemene voorwaarden Y-Challenge

Counseling | Coaching | Training

Artikel 1 Algemeen

- a) **Definities:**
Oprachtnemer: de natuurlijke of rechtspersoon die als zelfstandig ondernemer deze voorwaarden hanteert voor het aanbieden en verrichten van diensten.
Oprachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten.
Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht.
Opdracht: een overeenkomst in de zin van art. 7:400 B.W., waarbij opdrachtnemer zich jegens opdrachtgever verbindt omschreven diensten te verrichten.
Offerte: een gespecificeerde schriftelijke aanbieding, gedaan op basis van de door de (toekomstige) opdrachtgever verstrekte gegevens.
- b) Deze voorwaarden zijn van toepassing zodra opdrachtgever een offerte van opdrachtnemer heeft gevraagd. Alle bepalingen van deze voorwaarden zijn tussen partijen van kracht, voor zover hiervan niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Opdrachtnemer wijst eventuele andere algemene voorwaarden van opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.
- c) Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoedragen van opdrachtgever.
- d) Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling en tevens van deze algemene voorwaarden.

Artikel 2 Offertes en totstandkoming van de opdracht

- a) Alle door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders aangegeven en onder voorbehoud van de leveringsmogelijkheden van opdrachtnemer.
- b) Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvraag hiervan zonder voorbehoud of wijziging aan opdrachtnemer is bevestigd.
- c) Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- d) Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- e) De opdracht komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever de offerte schriftelijk heeft geaccordeerd middels een ondertekening en de opdrachtnemer deze in zijn bezit heeft.
- f) Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig in onderling overleg de opdrachtschrijving dienovereenkomstig aanpassen. Eventueel meerwerk komt voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 3 Uitvoering van de Overeenkomst

- a) Iedere overeenkomst leidt voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Opdrachtnemer is geregistreerd lid van de Algemene Beroepsvereniging voor Counseling onder nummer 117818. Dit impliceert professioneel handelen volgens de Gedragscode en Ethische code van de ABVC.
- b) Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst deugdelijk, volledig en tijdig aan opdrachtgever worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
- c) Indien door de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.
- d) De opdrachtnemer kan bij de uitvoering van zijn opdracht slechts derden als deskundige inschakelen als opdrachtgever daartoe een opdracht verstrekt op aanvraag van opdrachtnemer. De toepasselijkheid van artikel 7:404 B.W. en artikel 7:407 lid 2 B.W. wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- e) Wanneer opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met derden een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoorlijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van derden.

Artikel 4 Wijziging van de overeenkomst

- a) Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- b) Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- c) Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- d) Opdrachtnemer zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

Artikel 5 Geheimhouding

- a) Opdrachtnemer is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst van opdrachtgever of uit andere bron heeft verkregen.

Artikel 6 Intellectueel eigendom en auteursrechten

- a) Alle rechten van intellectueel aard met betrekking tot van opdrachtnemer afkomstige of door hem gebruikte of ontworpen werkwijzen, onderzoeksmethoden, rapporten etc. zijn en blijven, zowel tijdens als na uitvoering van de opdracht uitdrukkelijk en uitsluitend eigendom van opdrachtnemer, een en ander ongeacht het aandeel van de opdrachtgever zelf of ingeschakelde derde(n) in de totstandkoming van de hierboven bedoelde programma's, ontwerpen, werkwijzen etc.

- b) Uitoefening van deze rechten is zowel tijdens als na uitvoering van de opdracht uitsluitend en uitdrukkelijk aan opdrachtnemer voorbehouden.
- c) De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- d) Indien opdrachtgever aan opdrachtnemer informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 7 Overmacht en onuitvoerbaarheid van de opdracht

- a) Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die buiten hun invloedssfeer ligt en niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
- b) Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- c) Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- d) Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden via aangetekende brief met ontvangstbevestiging, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- e) Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 8 Beëindiging van de overeenkomst door opdrachtgever

- a) Een opdrachtgever kan te allen tijde een gegeven opdracht beëindigen na betaling van de reeds afgenomen diensten, die conform offerte zijn verricht. Annullering door opdrachtgever dient bij aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging te geschieden.
- b) Kosten van annullering bedragen een percentage van de totaal overeen gekomen, of resterende hoofdsom t.w.:
- 15% bij annulering uiterlijk één maand voor aanvang werkzaamheden;
 - 50% bij annulering uiterlijk twee weken voor aanvang werkzaamheden;
 - 75% bij annulering uiterlijk één week voor aanvang werkzaamheden.
- d) Opdrachtgever is 100% van de totaal overeen gekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van opdrachtnemer.

Artikel 9 Beëindiging van de overeenkomst door opdrachtnemer

- a) Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan opdrachtgever, indien:
- opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door opdrachtnemer verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning;
 - enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen.
- b) Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.
- c) Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer nakoming van de verplichtingen opschort, blijven aanspraken uit wet en overeenkomst behouden.
- d) Indien opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- e) Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- f) Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtnemer, zal opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever eventueel zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de opdrachtgever in rekening gebracht. De opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.

Artikel 10 Honorarium en kosten

- a) Het honorarium van opdrachtnemer bestaat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, uit een vooraf bepaald vast bedrag per overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid (werkelijk bestede uren).
- b) Tenzij anders is overeengekomen, dient de declaratie door de opdrachtnemer tenminste per maand ingediend te worden.
- c) Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (B.T.W.), alsmede exclusief reiskosten en andere omkosten ten behoeve van opdrachtgever gemaakt.
- d) Opdrachtnemer is gerechtigd om, alvorens tot werkzaamheden over te gaan, een voorschotnota (vooruitbetaling) te sturen, die voorafgaand aan de werkzaamheden dient te worden betaald. Opdrachtnemer heeft, wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat opdrachtgever het voorschot aan opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
- e) Opdrachtnemer houdt zich het recht voor in overleg met opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

Artikel 11 Betaling en gevolgen van wanbetaling

- a) Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- b) Klachten omtrent de declaratie moeten binnen acht dagen na de dag van verzending van de declaratie schriftelijk bij Y-Challenge zijn ingediend. Na die termijn worden de klachten niet meer in behandeling genomen en heeft opdrachtgever in deze geen rechten. Bezwaar tegen de hoogte van een declaratie schort de betalingsverplichting niet op.
- c) Ingeval er meerdere opdrachtgevers zijn, is elke opdrachtgever jegens opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze opdrachtgevers zijn verricht.
- d) Indien opdrachtgever na het verstrijken van 14 dagen na factuurdatum niet heeft betaald, volgt een herinnering met verzoek tot betaling binnen 8 dagen. Na uitblijven van betaling ook hierna is opdrachtgever in verzuim en vanaf dit moment aan opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een vertragsrentesrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- e) In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- f) Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- g) Indien opdrachtnemer invorderingsmaatregelen treft tegen opdrachtgever, die in verzuim is, komen de kosten verband houdend met die invordering ten laste van opdrachtgever, welke kosten gesteld worden op ten minste 15% van de openstaande facturen. Onder deze kosten zijn onder andere begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever. Het bewijs, dat gerechtelijke kosten niet redelijk zijn, rust op opdrachtgever.

- h) Klachten over de verrichte werkzaamheden of geleverde diensten dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zodanige omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- i) Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.
- j) Indien de opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
- k) Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van opdrachtnemer daardoor gevallen, integraal voor rekening van de opdrachtgever.
- l) In voorkomende gevallen kan opdrachtgever conform het klachtenreglement van de ABVC, een beroep doen op een onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie verder artikel 14).

Artikel 12 Reclames of klachten

- a) Klachten over de verrichte werkzaamheden of geleverde diensten dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zodanige omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- b) Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.
- c) Indien de opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
- d) Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van opdrachtnemer daardoor gevallen, integraal voor rekening van de opdrachtgever.
- e) In voorkomende gevallen kan opdrachtgever conform het klachtenreglement van de ABVC, een beroep doen op een onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie verder artikel 14).

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- a) Opdrachtnemer is tegenover opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan opdrachtnemer toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- b) Tekortkomingen zullen indien mogelijk en slechts dan voor rekening van opdrachtnemer worden hersteld als:
- er geen sprake is van ondeskundige interventie door opdrachtgever of anderen dan opdrachtnemer;
 - als opdrachtgever opdrachtnemer eerst de gelegenheid geeft de onvolkomenheden binnen een redelijke termijn op te heffen.
- c) Indien opdrachtnemer aansprakelijk zou zijn voor door opdrachtgever geleden schade, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekend krachtens de door opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het voor opdrachtnemer geldende eigen risico.
- d) Indien om welke reden dan ook geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het honorarium van dat deel van de overeengekomen opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- e) De door opdrachtnemer te goeden schade zal gematigd worden indien de door opdrachtgever te betalen prijs voor de overeengekomen werkzaamheden gering is in verhouding tot de omvang van de door opdrachtgever geleden schade.
- f) Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door opdrachtgever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
- g) Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
- h) Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor door opdrachtgever geleden schade, van welke aard ook, indien opdrachtnemer bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn. Het eventueel herstellen van zodanige tekortkomingen zal in dat geval geschieden op kosten van opdrachtgever.
- i) De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van ernstige tekortkomingen van opdrachtnemer.
- j) Indien opdrachtgever een eventuele vordering jegens opdrachtnemer niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

Artikel 14 Geschillenbeslechting

- a) Indien opdrachtnemer en opdrachtgever een geschil hebben voortvloeiend uit de overeenkomst, zijn zij gehouden zich tot het uiterste in te spannen om dit geschil in overleg op te lossen en als dit niet lukt, gebruik te maken van mediation.
- b) Indien dit niet tot een oplossing van het geschil leidt wordt verwezen naar de Geschillencommissie (SCAG), waarbij aansprakelijkheid of afwezigheid van de aard van de klacht de tuchtcommissie TCZ. Wenst opdrachtgever hier geen gebruik van te maken, dan is de rechterlijke instantie waar opdrachtnemer gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van het geschil kennis te nemen.