

Algemene voorwaarden – Koersverleggers

www.koersverleggers.nl

info@koersverleggers.nl

KvK: 96442301

BTW: NL867612770B01

Versie: 3 maart 2026

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Koersverleggers: de vennootschap onder firma Koersverleggers, gevestigd in Nederland, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 96442301.

opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Koersverleggers een overeenkomst sluit.

consument: de opdrachtgever die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

coachee/deelnemer: de natuurlijke persoon die feitelijk deelneemt aan coaching, begeleiding, teamcoaching, training, workshop of een andere door Koersverleggers aangeboden dienst.

diensten: alle door Koersverleggers aangeboden en uitgevoerde diensten, waaronder individuele coaching, executive coaching, teamcoaching, begeleiding bij rouw en verlies, workshops, teamsessies, inzet als externe vertrouwenspersoon en alle daarmee samenhangende werkzaamheden.

offerte: ieder aanbod van Koersverleggers.

overeenkomst: iedere afspraak tussen Koersverleggers en opdrachtgever over het leveren van diensten, inclusief deze algemene voorwaarden.

schriftelijk: per brief, per e-mail of via een ander duurzaam digitaal communicatiemiddel.

werkdag: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen.

2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van Koersverleggers.

2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden alleen als die vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Als documenten die deel uitmaken van de contractuele afspraken tussen partijen elkaar tegenspreken, geldt de volgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document voorgaat op het lager genoemde document:

- a. de overeenkomst of opdrachtbevestiging;
- b. een afzonderlijke dienstverleningsovereenkomst, als die er is;
- c. een verwerkersovereenkomst, uitsluitend voor zover het gaat om de verwerking van persoonsgegevens;
- d. deze algemene voorwaarden.

2.4 Algemene voorwaarden van opdrachtgever, waaronder inkoopvoorwaarden, zijn niet van toepassing, tenzij Koersverleggers die uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

3. Aanbod, totstandkoming en herroepingsrecht bij consumenten

3.1 Een offerte of aanbod van Koersverleggers is vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

3.2 De overeenkomst komt tot stand zodra opdrachtgever een aanbod schriftelijk aanvaardt en Koersverleggers die aanvaarding heeft ontvangen, of zodra Koersverleggers de opdracht schriftelijk bevestigt.

3.3 Kennelijke fouten of vergissingen in een offerte of aanbod binden Koersverleggers niet. Daaronder vallen in ieder geval evidente schrijffouten, rekenfouten, verschrijvingen en kennelijke prijsfouten waarvan opdrachtgever redelijkerwijs had moeten begrijpen dat deze onjuist zijn.

3.4 Bij een op afstand gesloten overeenkomst met een consument, bijvoorbeeld via e-mail, telefoon, website of online boeking, geldt, voor zover de wet dat voorschrijft, een herroepingstermijn van 14 dagen vanaf de dag waarop de overeenkomst is gesloten.

3.5 Als de consument Koersverleggers uitdrukkelijk verzoekt om tijdens de herroepingstermijn al te starten met de uitvoering van de diensten, en de consument daarna herroept, is de consument alleen een evenredige vergoeding verschuldigd voor het deel van de diensten dat tot het moment van herroeping daadwerkelijk is uitgevoerd.

3.6 Worden de diensten binnen de in artikel 3.4 genoemde herroepingstermijn volledig uitgevoerd, dan vervalt het herroepingsrecht alleen als:

- a. de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met directe uitvoering; en
- b. de consument vooraf heeft erkend dat het herroepingsrecht vervalt zodra de diensten volledig zijn uitgevoerd.

3.7 Herroeping moet binnen de herroepingstermijn ondubbelzinnig aan Koersverleggers worden meegedeeld. Dat kan bijvoorbeeld per e-mail. Koersverleggers bevestigt de ontvangst van de herroeping.

4. Inhoud en uitvoering van de diensten

4.1 Koersverleggers voert de diensten uit naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

4.2 Op Koersverleggers rust in beginsel een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

4.3 Coaching, begeleiding en inzet als vertrouwenspersoon zijn geen medische, psychiatrische, psychotherapeutische of juridische behandeling. Als doorverwijzing wenselijk of passend is, bespreekt Koersverleggers dat met de coachee/deelnemer of de betrokken persoon.

4.4 Koersverleggers mag bij de uitvoering van de opdracht derden inschakelen. Koersverleggers blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldige selectie en aansturing van die derden.

4.5 Bij team- en organisatieopdrachten zorgt opdrachtgever tijdig voor de randvoorwaarden die redelijkerwijs nodig zijn voor een goede uitvoering, zoals locatie, faciliteiten, relevante informatie en interne communicatie.

4.6 Koersverleggers mag besluiten een opdracht niet te aanvaarden, op te schorten of te beëindigen als de hulpvraag, omstandigheden of dynamiek niet passend zijn bij de aard van de dienstverlening, de professionele deskundigheid van Koersverleggers of een zorgvuldige en verantwoorde uitvoering van de opdracht. Koersverleggers bespreekt dit zo mogelijk met opdrachtgever en/of de betrokken persoon en verwijst, indien passend, door.

5. Rol en onafhankelijkheid van de externe vertrouwenspersoon

5.1 Als Koersverleggers wordt ingezet als externe vertrouwenspersoon, wordt die rol uitgevoerd met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving, toepasselijke beroepsnormen en de binnen de organisatie geldende klachten- of meldregeling, voor zover die vooraf kenbaar is gemaakt.

5.2 Opdrachtgever respecteert de onafhankelijke positie van de externe vertrouwenspersoon en geeft geen instructies over de inhoudelijke behandeling van meldingen, gesprekken of afwegingen.

5.3 Informatie die Koersverleggers in het kader van de rol als vertrouwenspersoon ontvangt, wordt vertrouwelijk behandeld, tenzij:

- a. de wet tot verstrekking verplicht;
- b. sprake is van een acuut en zwaarwegend veiligheidsbelang; of
- c. de betrokken persoon uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

5.4 Koersverleggers is niet verantwoordelijk voor het formele besluitvormingsproces, de arbeidsrechtelijke opvolging of de interne afhandeling door opdrachtgever, tenzij daarover afzonderlijke schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

6. Verplichtingen van opdrachtgever en coachee/deelnemer

6.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die redelijkerwijs van belang is voor de uitvoering van de opdracht en staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.

6.2 De coachee/deelnemer is zelf verantwoordelijk voor actieve en serieuze deelname aan sessies, opdrachten en gesprekken.

6.3 Opdrachtgever zorgt voor tijdige interne besluitvorming over deelname, planning en betaling, en verstrekt de gegevens die nodig zijn voor facturatie en, voor zover relevant, rechtmatige verwerking van persoonsgegevens.

7. Planning, verplaatsen, annuleren en no-show

7.1 Dit artikel geldt niet voor zover een consument een beroep doet op het wettelijke herroepingsrecht als bedoeld in artikel 3. In dat geval geldt artikel 3.

7.2 Afspraken en sessies worden in overleg gepland en schriftelijk bevestigd.

Individuele sessies

7.3 Een individuele sessie kan kosteloos worden verplaatst of geannuleerd tot 48 uur vóór aanvang.

7.4 In dit artikel wordt onder no-show verstaan: het niet verschijnen op een schriftelijk bevestigde afspraak zonder annulering of verplaatsing binnen de in dit artikel genoemde termijnen.

7.5 Bij annulering of verplaatsing binnen 48 uur vóór aanvang of bij no-show mag Koersverleggers in rekening brengen:

- a. bij een zakelijke opdrachtgever: het overeengekomen sessietarief voor de gereserveerde tijd, vermeerderd met aantoonbare externe kosten die niet meer kosteloos konden worden geannuleerd;
- b. bij een consument: een redelijke vergoeding voor gereserveerde tijd, aantoonbare voorbereiding en aantoonbare externe kosten die niet meer kosteloos konden worden geannuleerd, voor zover dat wettelijk is toegestaan.

Teamsessies, workshops en trajectonderdelen

7.6 Een teamsessie, workshop of ander trajectonderdeel kan kosteloos worden verplaatst of geannuleerd tot 10 werkdagen vóór aanvang, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.7 Bij annulering of verplaatsing na die termijn is Koersverleggers gerechtigd om per bijeenkomst of trajectonderdeel in rekening te brengen:

- a. tussen 10 en 3 werkdagen vóór aanvang: 50% van het overeengekomen bedrag;
- b. binnen 3 werkdagen vóór aanvang of bij no-show: 100% van het overeengekomen bedrag;

c. in beide gevallen: aantoonbare externe kosten, zoals locatie, catering, materialen of ingehuurde derden, voor zover die niet meer kosteloos konden worden geannuleerd.

7.8 Voor consumenten geldt dat de in artikel 7.5 en 7.7 bedoelde kosten alleen in rekening kunnen worden gebracht voor zover zij redelijk zijn, betrekking hebben op daadwerkelijk gemaakte of niet meer te vermijden kosten en wettelijk zijn toegestaan.

7.9 Koersverleggers kan in individuele gevallen uit coulance geheel of gedeeltelijk afzien van het in rekening brengen van bedragen als bedoeld in dit artikel. Aan een dergelijke coulance kan opdrachtgever geen rechten ontleen voor andere of toekomstige gevallen.

7.10 Koersverleggers mag een afspraak of bijeenkomst bij overmacht verplaatsen zonder schadeplichtig te zijn. In dat geval wordt zo spoedig mogelijk een nieuwe datum afgesproken.

8. Tarieven, kosten en indexatie

8.1 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle tarieven exclusief btw en exclusief reis-, locatie- en overige externe kosten. Reistijd wordt alleen in rekening gebracht als dat vooraf schriftelijk is overeengekomen in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst.

8.2 De in een offerte opgenomen prijzen gelden voor de daarin genoemde duur, omvang en inhoud van de opdracht. Als de opdracht wijzigt of uitloopt, mag Koersverleggers de daaruit voortvloeiende meerkosten in rekening brengen, nadat daarover met opdrachtgever is afgestemd.

8.3 Bij doorlopende zakelijke opdrachten mag Koersverleggers de tarieven jaarlijks indexeren op basis van de CBS Consumentenprijsindex, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Voor consumenten geldt een tariefswijziging alleen voor zover dat wettelijk is toegestaan en vooraf duidelijk is overeengekomen.

9. Facturatie, betaling en verzuim

9.1 Facturatie vindt plaats overeenkomstig de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst.

9.2 Tenzij anders is overeengekomen geldt een betalingstermijn van:

- a. 30 dagen na factuurdatum voor zakelijke opdrachtgevers;
- b. 14 dagen na factuurdatum voor consumenten.

9.3 Bij niet tijdige betaling door een zakelijke opdrachtgever is deze, zonder nadere ingebrekestelling, de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur.

9.4 Bij niet tijdige betaling door een consument is eerst de wettelijke rente voor niet-handelstransacties verschuldigd nadat de consument volgens de wet in verzuim is geraakt.

9.5 Buitengerechtelijke incassokosten worden in rekening gebracht overeenkomstig de wet. Bij een consument gebeurt dat pas nadat eerst een kosteloze aanmaning is gestuurd met daarin een redelijke termijn om alsnog te betalen.

9.6 Koersverleggers mag bij niet tijdige betaling de uitvoering van de opdracht opschorten, tenzij de aard van de dienstverlening of de redelijkheid en billijkheid zich daartegen verzetten.

10. Intellectuele eigendom en gebruik van materialen

10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door Koersverleggers gebruikte of ontwikkelde materialen, methodieken, formats, modellen, opdrachten, teksten en documenten berusten bij Koersverleggers of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.2 Opdrachtgever en coachee/deelnemer verkrijgen uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor eigen intern gebruik in het kader van de opdracht.

10.3 Het is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Koersverleggers niet toegestaan om materialen geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, commercieel te gebruiken of aan derden ter beschikking te stellen.

11. Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

11.1 Koersverleggers behandelt vertrouwelijke informatie van en over opdrachtgever, coachee/deelnemer en de betrokken personen zorgvuldig en vertrouwelijk, tenzij de wet of een rechterlijke uitspraak tot verstrekking verplicht.

11.2 Koersverleggers deelt richting opdrachtgever geen inhoudelijke details uit individuele coachgesprekken, tenzij de betrokken coachee/deelnemer daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven of de wet anders bepaalt.

11.3 Eventuele rapportages of terugkoppelingen zijn in beginsel procesgericht en op hoofdlijnen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en de betrokken persoon daarmee heeft ingestemd.

11.4 Partijen beoordelen per opdracht welke rol zij onder de AVG hebben. Als Koersverleggers persoonsgegevens uitsluitend verwerkt in opdracht van en volgens instructies van opdrachtgever, sluiten partijen zo nodig een verwerkersovereenkomst. In andere gevallen is iedere partij zelfstandig verantwoordelijk voor de eigen gegevensverwerking.

11.5 Koersverleggers verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de AVG en de eigen privacyverklaring.

12. Overmacht

12.1 Onder overmacht wordt verstaan: iedere omstandigheid buiten de redelijke invloedssfeer van Koersverleggers waardoor nakoming tijdelijk of blijvend niet redelijkerwijs kan worden verlangd.

12.2 Daaronder vallen in ieder geval ziekte, ongeval, brand, storingen, pandemieën, overheidsmaatregelen, uitval van locatie, vervoersproblemen en tekortkomingen van ingeschakelde derden of leveranciers waarop Koersverleggers redelijkerwijs geen beslissende invloed heeft.

12.3 In geval van overmacht worden de verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie.

12.4 Partijen treden in overleg over verplaatsing, vervangende uitvoering of aanpassing van de opdracht.

12.5 Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder verplichting tot schadevergoeding. Reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten mogen dan wel in rekening worden gebracht.

13. Aansprakelijkheid

13.1 Koersverleggers is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

13.2 De totale aansprakelijkheid van Koersverleggers is per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht is gefactureerd, met een maximum van het bedrag dat in de zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende opdracht is gefactureerd, exclusief btw.

13.3 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en reputatieschade is uitgesloten.

13.4 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Koersverleggers en ook niet voor zover dwingend recht zich daartegen verzet.

14. Klachten

14.1 Klachten over de uitvoering van de opdracht moeten zo spoedig mogelijk nadat zij zijn ontdekt of redelijkerwijs hadden kunnen worden ontdekt, schriftelijk bij Koersverleggers worden gemeld.

14.2 Koersverleggers bevestigt de ontvangst van een klacht in beginsel binnen 5 werkdagen.

14.3 Koersverleggers spant zich in om binnen 20 werkdagen inhoudelijk op de klacht te reageren of een voorstel voor afhandeling te doen. Als meer tijd nodig is, laat Koersverleggers dat gemotiveerd weten.

14.4 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op, tenzij Koersverleggers schriftelijk anders bevestigt.

14.5 Als partijen er samen niet uitkomen, kunnen zij ervoor kiezen het geschil eerst via mediation te proberen op te lossen, zonder dat daarmee het recht vervalt om de bevoegde rechter te benaderen.

15. Duur, opschorting en beëindiging

15.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur die in de overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging is vermeld.

15.2 Een overeenkomst voor een enkelvoudige sessie of een afgebakend traject eindigt van rechtswege na uitvoering daarvan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

15.3 Beide partijen mogen de overeenkomst tussentijds beëindigen als voortzetting redelijkerwijs niet van hen kan worden verlangd. In dat geval worden reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten naar redelijkheid afgerekend, met inachtneming van artikel 7 en, voor consumenten, artikel 3.

15.4 Als een partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en, na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn, niet alsnog correct nakomt, mag de andere partij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden.

15.5 Beëindiging laat rechten met betrekking tot reeds uitgevoerde werkzaamheden, opeisbare vorderingen, vertrouwelijkheid, intellectuele eigendom en aansprakelijkheid onverlet.

16. Integriteit

16.1 Koersverleggers handelt met inachtneming van toepasselijke professionele normen en integriteitsvereisten.

17. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

17.1 Op alle offertes, overeenkomsten en daaruit voortvloeiende geschillen is Nederlands recht van toepassing.

17.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

17.3 Voor consumenten geldt dat zij zich kunnen beroepen op de rechter die volgens dwingend consumentenrecht bevoegd is.

18. Wijziging van deze algemene voorwaarden

18.1 Koersverleggers mag deze algemene voorwaarden wijzigen.

18.2 Gewijzigde voorwaarden gelden in beginsel alleen voor nieuwe offertes en nieuwe overeenkomsten vanaf de datum van inwerkingtreding.

18.3 Op lopende overeenkomsten gelden wijzigingen alleen als:

- a. Koersverleggers de wijziging vooraf schriftelijk aankondigt;
- b. toepassing op de lopende overeenkomst juridisch is toegestaan; en
- c. de wijziging, gelet op de aard en inhoud daarvan, redelijk is.

18.4 Als sprake is van doorlopende dienstverlening en een wijziging voor opdrachtgever wezenlijk nadelig is, geldt een aankondigingstermijn van 30 dagen.

18.5 Een consument heeft in het in het vorige lid bedoelde geval het recht de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, voor zover de wet dat voorschrijft.