

Algemene voorwaarden

Rob Vens Mediation & Coaching

Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- a. Rob Vens Mediation & Coaching: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Rob Vens Mediation & Coaching gevestigd aan de Torenstraat 12 te Usquert en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 02048888;
 - b. klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Rob Vens Mediation & Coaching een overeenkomst is aangegaan;
 - c. consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
 - d. bedrijf: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
 - e. overeenkomst: de overeenkomst tussen Rob Vens Mediation & Coaching en de klant;
 - f. werkzaamheden: de werkzaamheden die Rob Vens Mediation & Coaching in het kader van de overeenkomst voor de klant uitvoert of heeft uitgevoerd;
 - g. materialen: alle door Rob Vens Mediation & Coaching in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde adviezen, concepten, teksten, verslagen, overeenkomsten en andere materialen en (elektronische) bestanden.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle met Rob Vens Mediation & Coaching tot stand gekomen overeenkomsten.
- 2.2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de klant.
- 2.3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij tussen partijen schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.
- 2.4. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Rob Vens Mediation & Coaching vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.5. Indien Rob Vens Mediation & Coaching niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Rob Vens Mediation & Coaching in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.6. Rob Vens Mediation & Coaching heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. Van toepassing is de versie van de algemene voorwaarden zoals die gold op het moment van het tot stand komen van de overeenkomst.

Artikel 3. Aanbod

- 3.1. Ieder aanbod van Rob Vens Mediation & Coaching is vrijblijvend.
- 3.2. Het aanbod is gebaseerd op uitvoering van de werkzaamheden onder normale omstandigheden en gedurende normale werkuren.
- 3.3. Kennelijke fouten of vergissingen op de website, in e-mailberichten of overeenkomsten van Rob Vens Mediation & Coaching binden Rob Vens Mediation & Coaching niet.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst en wijzigingen

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand nadat beide partijen de schriftelijke overeenkomst hebben ondertekend.
- 4.2. Wijzigingen op de overeenkomst komen partijen schriftelijk of via de e-mail overeen.

Artikel 5. Verplichtingen van de klant

- 5.1. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Rob Vens Mediation & Coaching aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Rob Vens Mediation & Coaching worden verstrekt.

- 5.2. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Rob Vens Mediation & Coaching ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
- 5.3. De klant dient er zorg voor te dragen dat Rob Vens Mediation & Coaching onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en/of omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de werkzaamheden van belang kunnen zijn en onthoudt zich van gedragingen die het Rob Vens Mediation & Coaching onmogelijk maken de werkzaamheden naar behoren uit te voeren.
- 5.4. Het is niet toegestaan te roken op de locatie waar de klant met Rob Vens Mediation & Coaching heeft afgesproken.
- 5.5. Indien de locatie, waar Rob Vens Mediation & Coaching met de klant heeft afgesproken, door de klant is bepaald, dan:
 - a. staat de klant ervoor in dat de locatie geschikt is voor het voeren van vertrouwelijke gesprekken;
 - b. dient de klant ervoor zorg te dragen dat de locatie waar, de hulpmiddelen waarmee en de omstandigheden waarin Rob Vens Mediation & Coaching de werkzaamheden uit dient te voeren veilig zijn en voldoen aan alle wettelijke voorschriften;
 - c. dient de locatie te beschikken over de redelijkerwijs door Rob Vens Mediation & Coaching benodigde faciliteiten.
- 5.6. Tijdens een afspraak met Rob Vens Mediation & Coaching dient de klant niet gestoord te kunnen worden door binnenkomende telefoongesprekken, (sms)berichten of e-mailberichten, tenzij de klant daarvoor van Rob Vens Mediation & Coaching toestemming heeft gekregen.
- 5.7. De klant vrijwaart Rob Vens Mediation & Coaching voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de klant toerekenbaar is.
- 5.8. De klant zal Rob Vens Mediation & Coaching of de natuurlijke persoon die namens Rob Vens Mediation & Coaching de werkzaamheden uitvoert, nimmer oproepen als getuige in een gerechtelijke procedure.
- 5.9. Indien de klant niet, niet tijdig of niet volledig aan zijn verplichtingen jegens Rob Vens Mediation & Coaching heeft voldaan of onrechtmatig jegens Rob Vens Mediation & Coaching handelt, dan heeft Rob Vens Mediation & Coaching het recht de kosten en/of schades die daaruit voortvloeien aan de klant in rekening te brengen en heeft Rob Vens Mediation & Coaching het recht zijn werkzaamheden op te schorten. De klant wordt via de e-mail van een dergelijke opschorting in kennis gesteld.

Artikel 6. Wijziging woon-, vestiging- of factuuradres

- 6.1. In geval van een wijziging in het woon-, vestiging- of factuuradres van de klant, dient de klant zo spoedig mogelijk, in elk geval voorafgaand aan de daadwerkelijke wijziging, het nieuwe woon-, vestiging- of factuuradres schriftelijk of via de e-mail aan Rob Vens Mediation & Coaching door te geven.

Artikel 7. Afzeggen van een afspraak

- 7.1. Ingeval een overeengekomen afspraak met Rob Vens Mediation & Coaching vanuit de klant niet door kan gaan, dan dient de klant deze afspraak minimaal 48 uur voor aanvang van de afspraak af te zeggen. Wordt een afspraak door de klant minder dan 48 uur voor aanvang van de afspraak afgezegd, dan wordt 50% van het uurtarief van Rob Vens Mediation & Coaching vermenigvuldigd met het aantal uur dat voor de afspraak gereserveerd stond, aan de klant in rekening gebracht. Het afzeggen van een afspraak dient telefonisch te geschieden.

Artikel 8. Uitvoering van de overeenkomst

- 8.1. Alle werkzaamheden die door Rob Vens Mediation & Coaching worden verricht, worden uitgevoerd naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen. De verplichting van Rob Vens Mediation & Coaching heeft het karakter van een inspanningsverplichting, aangezien Rob Vens Mediation & Coaching niet kan instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat. Het succes is mede afhankelijk van de samenwerking van partijen en van omstandigheden waarop Rob Vens Mediation & Coaching geen invloed kan uitoefenen.
- 8.2. Rob Vens Mediation & Coaching zal nimmer gehouden zijn om werkzaamheden uit te voeren die in strijd zijn met zijn professionaliteit, het recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betamelijk is.

- 8.3. Rob Vens Mediation & Coaching heeft het recht, zonder de klant hiervan in kennis te stellen, de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren.
- 8.4. Een vermelde uitvoeringstermijn is nimmer als een fatale termijn te beschouwen.
- 8.5. Indien de natuurlijke persoon die namens Rob Vens Mediation & Coaching de overeenkomst uitvoert wegens ziekte of andere omstandigheden geen werkzaamheden voor de klant kan uitvoeren, dan wordt de klant daarvan zo spoedig mogelijk telefonisch in kennis gesteld.

Artikel 9. Project- en stuurgroepen

- 9.1. Indien de werkzaamheden (deels) bestaan uit het voeren van onderhandelingen, dan zijn, onverminderd de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, de bepalingen van dit artikel van toepassing.
- 9.2. Indien partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.
- 9.3. Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan partijen deelnemen, binden Rob Vens Mediation & Coaching slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk of via de e-mail tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van dergelijke afspraken, indien Rob Vens Mediation & Coaching de besluiten schriftelijk of via de e-mail heeft aanvaard. Rob Vens Mediation & Coaching is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de goede uitvoering van de werkzaamheden.
- 9.4. De klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor de klant bindende besluiten te nemen.

Artikel 10. Facturatie en vergoeding

- 10.1. Facturatie geschiedt op basis van het uurtarief van Rob Vens Mediation & Coaching, tenzij partijen uitdrukkelijk een vaste prijs voor de werkzaamheden zijn overeengekomen.
- 10.2. Facturatie geschiedt achteraf.
- 10.3. Rob Vens Mediation & Coaching heeft het recht de klant zijnde een bedrijf periodiek te factureren.
- 10.4. Het uurtarief van Rob Vens Mediation & Coaching of de vaste prijs voor de werkzaamheden en de eventuele reis-, verblijf- en overige kosten die aan de klant in rekening worden gebracht, zijn in de overeenkomst opgenomen.
- 10.5. Voor de klant zijnde een bedrijf zijn vermelde uurtarieven excl. btw.
- 10.6. Voor de klant zijnde een consument zijn vermelde uurtarieven incl. btw.
- 10.7. Het honorarium van Rob Vens Mediation & Coaching is niet afhankelijk van het resultaat van de werkzaamheden.

Artikel 11. Betaling

- 11.1. De klant zijnde een bedrijf dient de van Rob Vens Mediation & Coaching ontvangen facturen te betalen binnen 30 dagen na de factuurdatum.
- 11.2. De klant zijnde een consument dient de van Rob Vens Mediation & Coaching ontvangen facturen te betalen binnen 2 weken na de factuurdatum.
- 11.3. Betaling dient zonder verrekening of opschorting te geschieden.
- 11.4. Indien de klant niet binnen de hiervoor gestelde termijn heeft betaald, raakt de klant bij het verstrijken van die termijn terstond van rechtswege in verzuim en is de klant, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, over het gefactureerde bedrag vanaf dat moment de wettelijke handelsrente, conform artikel 6:119a BW, verschuldigd tot aan de dag van gehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten welke Rob Vens Mediation & Coaching heeft. De klant zijnde een consument is de wettelijke rente conform artikel 6:119 BW verschuldigd.
- 11.5. Alle kosten ontstaan ten gevolge van buitengerechtelijke en gerechtelijke incassering van de vordering, komen voor rekening van de klant. Indien de klant een consument is, dan worden de buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten.
- 11.6. Iedere betaling door de klant strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente en pas daarna tot voldoening van de op de invordering vallende kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de klant tot voldoening van de openstaande hoofdsom.
- 11.7. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van Rob Vens Mediation & Coaching op de klant onmiddellijk opeisbaar.

- 11.8. Rob Vens Mediation & Coaching kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, gegevens, documenten, e.d. onder zich houden, ondanks een eventueel bestaande verplichting tot afgifte, totdat de klant alle aan Rob Vens Mediation & Coaching verschuldigde bedragen voldaan heeft.
- 11.9. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn klanten, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke klanten zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12. Klacht

- 12.1. Een klacht over de werkzaamheden en/of het factuurbedrag dient schriftelijk of via de e-mail binnen 14 dagen na de uitvoering van de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft resp. na de factuurdatum, aan Rob Vens Mediation & Coaching kenbaar te worden gemaakt.
- 12.2. Heeft de klant een klacht, dan geeft dat de klant niet het recht de betaling van de factuur op te schorten.
- 12.3. De klant dient Rob Vens Mediation & Coaching de mogelijkheid te geven de klacht te onderzoeken.
- 12.4. Indien de klant aantoont dat de uitgevoerde werkzaamheden gebrekkig zijn, dan zal Rob Vens Mediation & Coaching alsnog de werkzaamheden correct uitvoeren. De aansprakelijkheid van Rob Vens Mediation & Coaching is te allen tijde beperkt tot hetgeen in artikel 13 is opgenomen.
- 12.5. Indien de klant van mening is dat Rob Vens Mediation & Coaching de klacht van de klant niet naar behoren heeft afgehandeld, dan kan de klant een klacht indienen bij de Global Network Group, zie <https://www.adr-register.com/nl/klachten/>.

Artikel 13. Aansprakelijkheid en verjaring

- 13.1. Rob Vens Mediation & Coaching kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade die een direct of indirect gevolg is van:
- een gebeurtenis die in feite buiten zijn macht ligt en aldus niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 14;
 - enige daad of nalatigheid van de klant.
- 13.2. De klant is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens en stukken. Rob Vens Mediation & Coaching is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de klant aangeleverde gegevens en stukken onjuist en/of niet volledig zijn. De klant vrijwaart Rob Vens Mediation & Coaching tegen alle aanspraken ter zake.
- 13.3. Rob Vens Mediation & Coaching is niet aansprakelijk voor een verkeerde interpretatie door de klant van een advies van Rob Vens Mediation & Coaching.
- 13.4. De klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die de klant en Rob Vens Mediation & Coaching gezamenlijk doorbrengen als daarna.
- 13.5. Rob Vens Mediation & Coaching kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging, verlies, diefstal of het zoekraken van eigendommen van de klant op de locatie waar Rob Vens Mediation & Coaching met de klant heeft afgesproken.
- 13.6. Rob Vens Mediation & Coaching kan door de klant niet aansprakelijk worden gesteld indien het resultaat voortvloeiende uit de werkzaamheden niet voldoet aan de verwachtingen van de klant.
- 13.7. Rob Vens Mediation & Coaching is niet aansprakelijk voor vermindering of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
- 13.8. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Rob Vens Mediation & Coaching gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en Rob Vens Mediation & Coaching zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk, dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Rob Vens Mediation & Coaching niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
- 13.9. Rob Vens Mediation & Coaching is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals: gevolgschade, gederfde winst, misgelopen omzet, vertragingsschade, gemiste besparingen, reputatieschade, opgelegde boetes, arbeidskosten en schade door bedrijfsstagnatie.
- 13.10. Indien Rob Vens Mediation & Coaching aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Rob Vens Mediation & Coaching beperkt tot het bedrag van de door

de verzekeraar van Rob Vens Mediation & Coaching gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering over gaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van Rob Vens Mediation & Coaching beperkt tot het

- 13.11. factuurbedrag van de werkzaamheden waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Rob Vens Mediation & Coaching heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de klant ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de werkzaamheden
- 13.12. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor direct schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Rob Vens Mediation & Coaching.
- 13.13. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de klant uit welken hoofde ook jegens Rob Vens Mediation & Coaching vervallen in ieder geval na het verstrijken van 1 jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat de klant deze rechten en/of bevoegdheden jegens Rob Vens Mediation & Coaching kan aanwenden.

Artikel 14. Overmacht

- 14.1. Onder overmacht wordt onder andere, maar niet uitsluitend, verstaan: weersinvloeden; natuurrampen; verkeersbelemmeringen; oorlog; terrorisme; brand; diefstal; internet- en stroomstoring; storing in het e-mailverkeer; computervrederebreuk of hackerattack; overheidsmaatregelen; ziekte van de natuurlijke persoon die namens Rob Vens Mediation & Coaching de overeenkomst uitvoert.
- 14.2. Rob Vens Mediation & Coaching heeft het recht gedurende de periode dat de overmachtssituatie duurt de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
- 14.3. Indien er sprake is van een overmachtssituatie, dan stelt Rob Vens Mediation & Coaching de klant daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 14.4. De klant heeft het recht in geval van overmacht de overeenkomst schriftelijk of via de e-mail op te zeggen.
- 14.5. Indien Rob Vens Mediation & Coaching bij het intreden van overmacht reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, dan is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte te factureren en is de klant gehouden deze factuur te voldoen.

Artikel 15. Intellectuele eigendomsrechten

- 15.1. Tenzij Rob Vens Mediation & Coaching en de klant schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft Rob Vens Mediation & Coaching of zijn licentiegever volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, zoals auteursrechten, die rusten op de materialen.
- 15.2. Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming van Rob Vens Mediation & Coaching, de materialen te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren, tenzij uit de aard van de materialen anders voortvloeit.
- 15.3. Handelt de klant in strijd met de intellectuele eigendomsrechten van Rob Vens Mediation & Coaching, dan is de klant aansprakelijk voor alle schade die Rob Vens Mediation & Coaching daardoor lijdt.
- 15.4. Rob Vens Mediation & Coaching heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van de klant ter kennis van derden wordt gebracht.
- 15.5. De klant vrijwaart Rob Vens Mediation & Coaching voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de klant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- 15.6. Het is niet toegestaan zonder de voorafgaande toestemming van Rob Vens Mediation & Coaching opnames in beeld en/of geluid te maken van een gesprek dat Rob Vens Mediation & Coaching met de klant voert. Rob Vens Mediation & Coaching zal nimmer zonder voorafgaande toestemming van de klant een opname in beeld en/of geluid maken van een gesprek dat Rob Vens Mediation & Coaching met de klant voert.

Artikel 16. Ontbinding en opschorting van de overeenkomst

- 16.1. Rob Vens Mediation & Coaching kan de overeenkomst direct middels een schriftelijke of elektronische verklaring en zonder gerechtelijke tussenkomst ontbinden indien:
- a. de klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt en de klant geen gehoor heeft

- gegeven aan een gestuurde ingebrekestelling. Een ingebrekestelling kan achterwege blijven indien nakoming blijvend onmogelijk is;
- b. een aanvraag voor faillissement of surseance van betaling van de klant wordt ingediend;
 - c. zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geveerd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 16.2. Rob Vens Mediation & Coaching heeft het recht nakoming van al zijn verplichtingen jegens de klant op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op de klant zijn voldaan.
- 16.3. Rob Vens Mediation & Coaching heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de klant heeft voldaan aan zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden.

Artikel 17. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 17.1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Rob Vens Mediation & Coaching partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 17.2. Alle geschillen tussen de klant en Rob Vens Mediation & Coaching die naar aanleiding van of in verband met de overeenkomst mochten ontstaan, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Rob Vens Mediation & Coaching gevestigd is. De klant zijnde een consument heeft de mogelijkheid binnen 1 maand nadat Rob Vens Mediation & Coaching schriftelijk een beroep heeft gedaan op dit artikel om voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.
- 17.3. Partijen kunnen besluiten een geschil te laten beslechten door Global Network Group en daar een arbitrage procedure starten, zie <https://www.adr-register.com/nl/klachten/geschiloplossing-arbitrage/>.