Academie voor Coaching & Counselling

ALGEMENE VOORWAARDEN CONSUMENTEN
voor particulier onderwijs en opleidingen

Deze Algemene Voorwaarden Consumenten zijn opgesteld in overleg met de Brancheverenigingen Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) en zijn op 24 juni 2026 in werking getreden.

Inhoud

1. Toepasselijkheid: wanneer gelden deze voorwaarden? 2
2. Definities 2
3. Ons aanbod 2
4. Wanneer is er een overeenkomst? 3
5. Annuleren en stoppen 3
5.1 Wettelijke bedenktijd (herroepingsrecht) 4
5.2 Annuleren vóór de start (na de bedenktijd) 4
5.3 Stoppen tijdens een opleiding 4
6. Lesmateriaal en auteursrechten 5
7. Prijswijzigingen 5
8. Levering 5
9. Opschorting en ontbinding 6
10. Betaling 6
11. Te late betaling 7
12. Aansprakelijkheid 7
13. Privacy 7
14. Vragen en klachten 7
15. Geschillen en recht 8
16. Nakomingsgarantie NRTO 8
17. Wijziging 9

Academie voor Coaching & Counselling

1. Toepasselijkheid: wanneer gelden deze voorwaarden?

1. Deze voorwaarden gelden als jij als particulier een opleiding, cursus, training, examen of lesmateriaal bij ons afneemt.

2. Wij, de Academie voor Coaching en Counselling, mogen altijd in jouw voordeel afwijken van deze voorwaarden.

3. Mochten er meerdere voorwaarden op onze overeenkomst van toepassing zijn en/of als verschillende bepalingen elkaar tegenspreken, dan geldt wat voor jou het meest gunstig is.

2. Definities

- **Opleiding/cursus** Elke vorm van onderwijs, training of opleiding, zowel online als op locatie.
- **Afstandsonderwijs** Onderwijs waarbij de docent en de student niet tegelijk aanwezig zijn (op locatie of live online).
- **Contactonderwijs** Onderwijs met directe interactie tussen de docent en de student (op locatie of live online).
- **Lesmateriaal** Boeken, readers, digitale leeromgeving, opdrachten, examens enzovoort.
- **Opstartkosten** Kosten die wij maken om jouw deelname mogelijk te maken, zoals administratie, intake, planning, reservering van docenten en het inrichten van eventuele online leeromgevingen, maar ook IT-kosten, marketingkosten en personeelskosten vallen hieronder.
- **Overeenkomst** De overeenkomst tussen jou en ons met betrekking tot een educatieve dienst, zoals beschreven in artikel 4 van deze voorwaarden.
- **Overeenkomst op afstand** De overeenkomst tussen jou en ons die wordt gesloten via ons systeem voor verkoop op afstand van diensten, digitale inhoud en/of producten. We gebruiken daarbij alleen middelen voor communicatie op afstand, zoals onze website, e-mail of andere online kanalen.

3. Ons aanbod

Voordat je je inschrijft, informeren wij je (tenminste via onze website) duidelijk over:

- de naam en inhoud van de opleiding
- het niveau van de opleiding
- de startdatum
- de duur
- de prijs (inclusief bijkomende kosten)
- de manier van betalen

- de studiebelasting
- de toelatingseisen (waaronder het vereiste vooropleidingsniveau)
- de wijze van examinering
- de te behalen kwalificaties (certificaat/diploma)
- wanneer een opleiding eventueel niet doorgaat
- de algemene voorwaarden (met daarin de annuleringsvoorwaarden)

---

4. Wanneer is er een overeenkomst?

1. De overeenkomst komt tot stand zodra jij ons aanbod accepteert, d.w.z. dat jij ons inschrijfproces volledig hebt doorlopen, en wij jou de bevestiging van toelating tot de opleiding vervolgens schriftelijk (per e-mail) bevestigen.

2. De (toepasselijkheid van) deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk aan jou bekend gemaakt. Tijdens het inschrijfproces ga jij akkoord met deze voorwaarden.

3. Wij mogen bij het aangaan van de overeenkomst van jou verwachten dat jij alle (persoons)gegevens aan ons verstrekt die nodig zijn om jouw inschrijving te kunnen beoordelen en verwerken.

4. Het staat ons vrij om een (verzoek tot) inschrijving te weigeren, indien wij daartoe gegronde redenen zien. Deze redenen zijn volledig ter onzer discretie, maar zullen altijd zorgvuldig worden onderbouwd. Hieronder vallen onder andere gedragingen en/of uitingen door de (aspirant-)student die niet voldoen aan onze Ethische Code en/of die op welke wijze dan ook gerede twijfel bij ons oproepen dat de noodzakelijke basis voor een succesvolle deelname aan onze opleiding aanwezig is. Ook mogen wij een inschrijving (al dan niet tijdelijk) weigeren als er geen sprake is van de juiste vooropleiding of wanneer wij zien dat er persoonlijke factoren spelen die een belemmerende invloed kunnen hebben op succesvolle deelname.

---

5. Annuleren en stoppen

1. Zolang wij jouw inschrijving nog niet hebben bevestigd, kun jij de inschrijving nog zonder opgaaf van redenen annuleren. Ook heb jij als consument een herroepingsrecht van 14 dagen, zoals in artikel 5.1 verder uitgelegd.

2. Je mag ook na de termijn zoals genoemd in artikel 5 lid 1 altijd annuleren of stoppen met de opleiding. Je betaalt dan een redelijke vergoeding voor wat wij al hebben gedaan en geleverd (artikel 7:411 BW). De te betalen vergoeding wordt hierna in artikelen 5.2 en 5.3 verder gespecificeerd. Je betaalt in elk geval nooit méér dan de totale overeengekomen prijs.

3. Je dient een annulering altijd schriftelijk aan ons te laten weten.

Academie voor Coaching & Counselling

5.1 Wettelijke bedenktijd (herroepingsrecht)

1. Als consument heb jij wettelijk gezien 14 dagen bedenktijd (herroepingsrecht) na de aanschaf van een product of dienst.

2. Dit betekent dat je binnen 14 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst met ons nog kosteloos en zonder opgaaf van reden mag annuleren, zolang de opleiding nog niet is gestart. Deze termijn gaat lopen vanaf het moment dat wij jouw inschrijving hebben goedgekeurd en bevestigd.

3. Als jij gebruik wilt maken van jouw herroepingsrecht, dan dien je dit schriftelijk aan ons bekend te maken. Je kunt daartoe het beste gebruik maken van het herroepingsformulier op onze website, maar het mag ook per email of per post.

4. Start jij met jouw opleiding binnen de 14 dagen bedenktijd en besluit je om na de start van de opleiding (maar binnen de bedenktermijn) alsnog te annuleren, dan betaal je alleen het evenredige deel van de opleiding dat je al hebt gevolgd, plus de kosten van het door ons aangeleverde opleidingsmateriaal.

5.2 Annuleren vóór de start (na de bedenktijd)

1. Annuleer je nadat de bedenktijd van 14 dagen is verstreken, maar nog vóór de start van de opleiding? Dan betaal je een redelijke vergoeding voor de voorbereidingen die wij al hebben gedaan.

   In dat geval gelden de volgende percentages als opstartvergoeding:

   - Tot 4 weken vóór de start → **2,5%** van de opleidingskosten
   - Tussen 4 weken en 2 weken vóór de start → **5%** van de opleidingskosten
   - In de laatste 2 weken vóór de start → **10%** van de opleidingskosten

2. Hebben wij lesmateriaal al speciaal voor jou besteld of geleverd dat niet kan worden hergebruikt? Dan betaal je die kosten ook, bovenop de genoemde annulerings-vergoeding.

5.3 Stoppen tijdens een opleiding

1. Annuleer je nadat de opleiding al is gestart, dan werken wij met annuleringskosten in blokken van 3 lesdagen:

   - Stop je tijdens of na **lesdag 1 t/m 3** → je betaalt 3 lesdagen
   - Stop je tijdens of na **lesdag 4 t/m 6** → je betaalt 6 lesdagen
   - Stop je tijdens of na **lesdag 7 t/m 9** → je betaalt 9 lesdagen
   - Stop je tijdens of na **lesdag 10 t/m 12** → je betaalt 12 lesdagen
   - Stop je tijdens of na **lesdag 13 t/m 15** → je betaalt 15 lesdagen
   - Enzovoort

2. Daarnaast betaal je altijd voor de kosten van het door ons aangeleverde opleidingsmateriaal.
3. Je betaalt nooit méér dan de overeengekomen prijs van de opleiding.

---

6. Lesmateriaal en auteursrechten

1. Het aangeboden lesmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik.
2. Op alle door ons verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van ons (de Academie voor Coaching en Counselling) of van derden.
3. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van ons worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht of aan derden worden verstrekt, zowel gedurende de looptijd van de opleiding als daarna.
4. Het is ook niet toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van ons.
5. De copyright/eigendomsrechten op de opleiding berusten volledig bij ons.

---

7. Prijswijzigingen

6. Wanneer jij je inschrijft voor een opleiding, dan geldt de prijs die op dat moment op onze website staat vermeld. Verhogen wij de prijs voor dezelfde opleidingsronde, nadat jij je hebt ingeschreven, dan geldt die verhoging niet voor jou.
7. Kies jij er zelf voor om door te schuiven naar een later startmoment? Dan mogen wij het eventuele prijsverschil tussen de oorspronkelijke en nieuwe opleidingsronde bij jou in rekening brengen als de prijs dan hoger is.
8. Moet je doorschuiven omdat de opleiding door ons niet kan starten? Dan blijft de prijs die jij al hebt betaald gelden, zolang als het uitstel aan ons ligt.
9. Verandert in de periode zoals genoemd in artikel 7 lid 3 de inhoud van de opleiding dusdanig dat ook de prijs duidelijk anders wordt? Dan gaan we daarover met jou in gesprek. In dat geval mag je altijd kosteloos annuleren.

---

8. Levering

1. Wij zorgen dat jij het lesmateriaal of de toegang tot de leeromgeving tijdig ontvangt.
2. Koop je alleen lesmateriaal zonder opleiding? Dan leveren wij binnen maximaal 30 dagen.
3. Is materiaal beschadigd of verkeerd geleverd? Dan vervangen wij dat kosteloos.

---

9. Opschorting en ontbinding

1. Komen wij onze verplichtingen niet na, dan mag jij jouw verplichtingen opschorten of de overeenkomst ontbinden als de tekortkoming dat rechtvaardigt.

2. Als jij jouw (betalings)verplichtingen niet (tijdig) nakomt, dan mogen wij onze verplichtingen tijdelijk opschorten. Dat betekent onder meer dat wij jouw deelname aan de opleiding (al dan niet tijdelijk) mogen weigeren, zo lang de (betalings)verplichting nog niet is nagekomen. Wij hebben in dat geval ook het recht om certificaten, diploma's of resultaten (tijdelijk) niet af te geven totdat volledig is betaald (retentierecht).

3. Wanneer tijdens de opleiding blijkt dat jij niet geschikt bent voor deelname aan de opleiding of het beroep waartoe wij opleiden, bijvoorbeeld doordat jij gedrag laat zien dat in strijd is met onze Ethische Code of door zwaarwegende persoonlijke problemen, kan dit leiden tot beëindiging van deelname aan de opleiding. In dat geval zijn de annuleringsvoorwaarden in deze Algemene Voorwaarden van toepassing voor eventuele (gedeeltelijke) restitutie van het lesgeld.

4. Als jij de (persoons)gegevens zoals genoemd in artikel 4 niet juist en/of volledig aan ons (hebt) verstrekt, mogen wij de overeenkomst tussentijds ontbinden, zonder dat jij recht hebt op verdere financiële compensatie.

5. Als er niet voldoende aanmeldingen zijn om de door jou gekozen opleiding(sgroep) te kunnen laten starten, staat het ons vrij om die opleiding(sgroep) te annuleren. Indien er vervolgens geen voor jou bevredigend alternatief voor deelname kan worden gevonden of aangeboden (bijvoorbeeld d.m.v. deelname op een andere locatie of starten op een ander moment), dan zullen wij jou het reeds betaalde lesgeld volledig restitueren.

6. Zodra een groep de maximale deelnemerscapaciteit heeft bereikt, staat het ons vrij om de inschrijving voor deze groep te sluiten. Je kunt je dan alsnog bij ons melden om op een wachtlijst te worden geplaatst. Wij kunnen dan geen deelname in de groep van jouw keuze garanderen, maar we zullen altijd met jou meekijken of er ook een passend alternatief beschikbaar is (bijvoorbeeld deelname op een andere locatie of starten op een ander moment).

---

10. Betaling

1. Je betaalt via bankoverschrijving of erkende online betaalmethoden. Hierbij vermeld je het factuurnummer, zodat jouw betaling herleidbaar is naar jouw inschrijving.
2. Wij vragen om volledige betaling vóór de start van de opleiding, tenzij dit expliciet anders met jou is afgesproken.
3. Betaling in termijnen is mogelijk als wij dat samen afspreken. Ook in dit geval moet het volledige bedrag vóór aanvang van de opleiding voldaan zijn, tenzij wij dit expliciet anders met jou hebben afgesproken.

---

11. Te late betaling

1. Wij hanteren een betaaltermijn van 14 dagen na datum van de factuur. Betaal je niet op tijd, zonder voorafgaand overleg met (en goedkeuring van) ons? Dan ontvang je eerst een gratis betalingsherinnering. Je krijgt daarna nogmaals 14 dagen de tijd om alsnog te betalen.

2. Blijft de betaling uit? Dan mogen wij wettelijke rente en wettelijke incassokosten in rekening brengen. De wettelijke incassokosten bedragen maximaal:

   - 15% over de eerste €2.500
   - 10% over de volgende €2.500
   - 5% over de daaropvolgende €5.000
   - met een minimum van €40

   Wij mogen hiervan in jouw voordeel afwijken. Let wel: jij kunt pas met de opleiding starten als aan alle betalingsverplichtingen zijn voldaan, tenzij wij expliciet anders met jou overeen zijn gekomen.

3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil zoals bepaald in artikel 14 en 15, zullen wij het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

---

12. Aansprakelijkheid

1. Als je schade hebt geleden vinden wij dat erg vervelend. Wel is het zo dat wij niet voor alle schade die je lijdt aansprakelijk zijn. Wij vergoeden uitsluitend directe schade die je hebt geleden. Die directe schade moet daarbij het gevolg zijn van ons tekortschieten in de uitvoering van onze overeenkomst (inclusief personen bij ons in dienst of door ons aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst), en daarnaast moet dat tekortschieten aan ons zijn toe te rekenen.

2. Als de door jou geleden schade het gevolg is van letselschade, overlijdensschade of zaakschade die is ontstaan door onze opzet of bewuste roekeloosheid, geldt geen beperking van onze aansprakelijkheid.

---

13. Privacy

Wij behandelen jouw gegevens vertrouwelijk en houden ons aan de geldende privacywetgeving (AVG). Op onze website kun je ons volledige Privacyreglement terugvinden.

---

14. Vragen en klachten

1. Heb je een vraag of klacht? Neem dan per email of telefonisch contact met ons op. Wij reageren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst daarvan, op schriftelijke klachten. Dien je klacht tijdig, volledig en duidelijk omschreven bij ons in, zodat wij deze zo vlot mogelijk voor je in behandeling kunnen nemen.

2. Als jouw vraag of klacht een langere verwerkingstijd nodig heeft, zullen wij jou een bericht van ontvangst sturen en een indicatie wanneer je een antwoord kunt verwachten.

3. Komen we er samen niet uit? Dan kun je het geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (www.degeschillencommissie.nl) via de NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding). Zie hierover verder artikel 15.

---

15. Geschillen en recht

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

2. Als er een geschil ontstaat tussen ons over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst en/of de door ons te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel wij als jij een geschil aanhangig maken bij De Geschillencommissie, zoals genoemd in artikel 14. Let wel: jij kunt alleen als consument een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Bedrijven of zakelijke deelnemers kunnen geen gebruik maken van de Geschillencommissie via de NRTO.
3. Nadat jij de klacht eerst bij ons hebt ingediend en we er samen niet uit zijn gekomen, kun je een klacht aanhangig maken bij De Geschillencommissie, conform artikel 14 van deze voorwaarden. Dit kan tot twaalf maanden na het indienen van de klacht bij ons. Aan de behandeling van een geschil door De Geschillencommissie zijn kosten verbonden. Hoe hoog die kosten precies zijn, hangt af van wie er uiteindelijk in het gelijk wordt gesteld. Meer informatie over het aanhangig maken van een klacht kun je vinden op de website van De Geschillencommissie.

4. Wanneer wij kiezen voor behandeling door De Geschillencommissie, zullen wij jou eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken te laten weten of je daarmee akkoord gaat. Als jij hier niet mee akkoord gaat, of als de termijn van 5 weken is verstreken, achten wij ons vrij om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

5. Wanneer jij kiest voor behandeling door De Geschillencommissie, zijn wij aan deze keuze gebonden. Wij kunnen de behandeling van jouw klacht door De Geschillencommissie dus niet weigeren.

6. De Geschillencommissie behandelt een geschil volgens de regels uit het reglement dat voor deze commissie geldt. De uitspraak van De Geschillencommissie wordt gedaan in de vorm van een bindend advies.

---

16. Nakomingsgarantie NRTO

1. Wij zijn lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). De NRTO staat garant voor de nakoming van bindende adviezen van de Geschillencommissie, tenzij:

a. Wij het bindend advies van de Geschillencommissie binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorleggen.
b. Van één van de volgende situaties sprake is (voordat de NRTO de kwestie officieel in behandeling heeft genomen):

   - Er is aan ons surseance van betaling verleend;
   - Wij zijn failliet verklaard;
   - Onze bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.*

   **Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de NRTO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.*

2. De NRTO verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat jij op deze garantie een beroep doet, en dat jij jouw vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de NRTO overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van jouw beroep op de nakomingsgarantie.

3. De garantstelling door de NRTO is beperkt tot € 5000,- per bindend advies. Voor het meerdere heeft de NRTO een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat wij het bindend advies van de Geschillencommissie nakomen.

---

17. Wijziging

Deze Algemene Voorwaarden zijn tot stand gekomen met goedkeuring van de NRTO. Wij zullen deze voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de NRTO.