

## **Algemene voorwaarden Probe-ASP B.V. met handelsnaam Claimeasy**

Laatste update: 24-05-2018

### Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd: ProBe-ASP B.V.: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ProBe-ASP B.V., tevens handelend onder de naam Claimeasy (en hierna te noemen Claimeasy), ingeschreven in het handelsregister onder nummer 01169860, statutair gevestigd in Waterhuizen;

### **Definities**

Claim: vordering van de Cliënt op basis van EG261/2004 op de Luchtvaartmaatschappij.

Luchtvaartmaatschappij: een bedrijf dat vervoer door de lucht heeft aangeboden aan de Cliënt dan wel voornemens was deze uit te voeren.

Cliënt: de opdrachtgever van Claimeasy, tevens zijnde de persoon die een Claim heeft op de Luchtvaartmaatschappij; Een Cliënt mag meerdere personen richting Claimeasy vertegenwoordigen.

Overeenkomst: het contract tussen Claimeasy en de Cliënt waarin de Cliënt volmacht verleent aan Claimeasy om de Claim te innen.

Buitengerechtelijk en Minnelijk Traject: het Buitengerechtelijk Traject houdt in dat Claimeasy naar eigen inzicht brieven zal opstellen en bezorgen als methode om de claim te incasseren. Het Minnelijke Traject houdt in dat Claimeasy via een minnelijke regeling de Luchtvaartmaatschappij sommeert tot betaling van het compensatiebedrag.

Nadat de claim niet geïncasseerd is in het Buitengerechtelijk Traject zal Claimeasy beoordelen of zij een Minnelijk Traject wenst te starten. Onder het Minnelijke Traject valt onder andere het naar eigen inzicht opstellen en versturen van sommatie brieven en aanmaningen.

Gerechtelijk Traject: de gerechtelijke incasso van de Claim door en/of namens Claimeasy, in eigen naam, dan wel uit naam van de Cliënt waaronder (maar niet uitsluitend) het opstellen van een dagvaarding en/of voeren van een gerechtelijke procedure tegen de Luchtvaartmaatschappij, het voeren van (schikkings)onderhandelingen met de Luchtvaartmaatschappij en het treffen van een minnelijke regeling met de Luchtvaartmaatschappij.

## **Algemeen**

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden op alle overeenkomsten die tot stand komen tussen Claimeasy en de Cliënt. De Overeenkomst tussen Claimeasy en de Cliënt komt tot stand op het moment dat de Claim door de Cliënt is ingediend bij Claimeasy.
2. Claimeasy dient namens de Cliënt een claim in om een wettelijke schadevergoeding te verkrijgen bij vertraging, annulering, overboeking of instapweigering op basis van EG Verordening 261/2004.
3. Indien Claimeasy de Claim van de Cliënt in behandeling neemt, zal Claimeasy zich redelijkerwijs inspannen om de Claim te innen.
4. Claimeasy zal vertrouwelijk omgaan met de (persoons)gegevens van de Cliënt. In het kader van de normale bedrijfsvoering van Claimeasy, verleent de Cliënt Claimeasy hierbij ex artikel 8 Wet bescherming persoonsgegevens ondubbelzinnige toestemming voor de verwerking van de door de Cliënt opgegeven persoonsgegevens en het gebruik daarvan.
5. De Algemene Voorwaarden gelden ook voor juridische samenwerkingspartners van Claimeasy. De Cliënt geeft tevens toestemming aan Claimeasy om de persoonsgegevens te verstrekken aan juridische samenwerkingspartners wanneer nodig.
6. Claimeasy geeft geen garanties over het succesvol innen van een claim bij de Luchtvaartmaatschappij. Claimeasy zal niet voor elke handeling die het uitvoert een update sturen aan de de Cliënt, maar deze zal gedurende het traject zoveel mogelijk op de hoogte worden gehouden door middel van e-mails, berichten in het klantenportaal en/of telefoongesprekken. Aan de adviezen van Claimeasy kunnen geen rechten worden ontleend. Claimeasy is niet aansprakelijk voor enig gevolg van het nalaten van de Cliënt van het (regelmatig) lezen van berichten die door Claimeasy zijn verstuurd en/of in het klantenportaal van de Cliënt zijn geplaatst.
7. Claimeasy kan en mag zonder opgaaf van reden de Claim te allen tijde staken, ongeacht of dit tijdens Buitengerechtelijk Traject of Gerechtelijk Traject is. Claimeasy is vanaf dat moment niet meer verplicht om enige inspanning te verrichten ten aanzien van de Claim.
8. Deze Overeenkomst tussen de Cliënt en Claimeasy kan op 3 manieren worden beëindigd, namelijk (1) de Claim wordt door Claimeasy schriftelijk afgesloten, (2) de Claim wordt geïnd, of (3) de Overeenkomst wordt tussentijds beëindigd door de Cliënt. Indien de Overeenkomst door de Cliënt tussentijds wordt verbroken dan zijn de voorwaarden onder artikel 16, 17 en 18 van kracht.

## **Verplichtingen van de Cliënt**

9. De Cliënt verklaart dat de door hem aangeleverde informatie juist en naar waarheid is verstrekt aan Claimeasy.
10. De Cliënt verklaart door het akkoord gaan met de Algemene Voorwaarden via de website / dan wel via de e-mail dat de Cliënt Claimeasy op de hoogte heeft gesteld van alle correspondentie die met de Luchtvaartmaatschappij is gevoerd.
11. De Cliënt wordt geacht gehoor te geven aan instructies van Claimeasy en deze uit te voeren. Claimeasy is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor tijd verliezen / of het verlopen van termijnen als gevolg van het nalaten hiervan.
12. De Cliënt is niet gemachtigd rechtstreeks te communiceren met Luchtvaartmaatschappij na het aangaan van de Overeenkomst met betrekking tot de Claim tijdens het Buitengerechtelijke Traject, Minnelijke Traject, dan wel het Gerechtelijke Traject. Uitgezonderd van een schriftelijke overeenkomst met Claimeasy hierover. Claimeasy is niet aansprakelijk voor mogelijke schade en/of verliezen voortvloeiend uit eigen acties van de Cliënt tegen de Luchtvaartmaatschappij.
13. De Cliënt is verplicht om Claimeasy binnen zeven dagen op de hoogte te stellen van enige communicatie van de Luchtvaartmaatschappij met de Cliënt, of andersom. Indien Claimeasy van de Luchtvaartmaatschappij verneemt dat er contact met de Cliënt is geweest, en dit is door de Cliënt niet binnen 7 dagen gemeld, mag Claimeasy maximaal een bedrag van 35% van het compensatiebedrag in rekening brengen plus eventueel reeds gemaakte kosten.
14. Indien de contactgegevens van de Cliënt wijzigen na het aangaan van de Overeenkomst, zal de Cliënt dit onmiddellijk, dan wel binnen zeven dagen de wijzigingen doorgeven aan Claimeasy. Voor tijdverlies en het verlopen van termijnen, alsmede mogelijke andere gevolgen van het verstrekken van onjuiste contactgegevens of het niet doorgeven van wijzigingen door de Cliënt, is Claimeasy niet aansprakelijk.
15. Het is de Cliënt tijdens het gehele traject niet toegestaan de Claim aan derden over te dragen, tenzij schriftelijk overeengekomen met Claimeasy.
16. Het is de Cliënt, behalve binnen een termijn van 14 dagen, niet toegestaan de Overeenkomst tussentijds te beëindigen, tenzij expliciet en schriftelijk overeengekomen met Claimeasy.
17. Het is de cliënt tijdens het gehele traject niet toegestaan om de claim in te dienen bij een ander(e) (claim)organisatie dan Claimeasy. Doet cliënt dit wel, dan is artikel 18 en 19 van toepassing.
18. Indien de Cliënt in strijd handelt met de artikelen 9, 12, 13, 15, 16 en/of 17 van de Algemene Voorwaarden, of een aanbod van de Luchtvaartmaatschappij accepteert zonder schriftelijke toestemming van Claimeasy, is de Cliënt een bedrag ter grootte van 35% van de Claim

verschuldigd aan Claimeasy. Dit bedrag dient binnen 14 werkdagen na de datum van beëindiging en/of overdracht van de Claim te worden overgemaakt op de rekening van Claimeasy.

19. Indien de Cliënt niet heeft vermeld dat er een lopende zaak is tegen de Luchtvaartmaatschappij, en deze honoreert nadat de Cliënt de Overeenkomst is aangegaan met Claimeasy is de Cliënt een bedrag ter hoogte van 35% van de Claim verschuldigd. Dit bedrag dient binnen 14 werkdagen na de datum van ontvangst van de factuur te worden overgemaakt op de rekening van Claimeasy.

20. Indien (een gedeelte van) de Claim wordt geïncasseerd, zal de Cliënt in alle gevallen aan Claimeasy een bedrag van 25% van het totaal geïnde compensatie bedrag verschuldigd zijn.

21. Iedere aansprakelijkheid van Claimeasy is uitgesloten, behoudens er sprake is van opzet dan wel grove schuld. Onder deze uitsluiting van aansprakelijkheid valt alle (in)directe schade, immateriële schade, winstdaling en bedrijfsschade, hoegenaamd en uit welken hoofde dan ook.

### **Gegevensbescherming**

22. In het kader van de uitvoering van de overeenkomst verwerkt Probe ASP B.V. de door de opdrachtgever aangeleverde (persoons)gegevens. De bepalingen uit de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming worden door Probe ASP B.V. nageleefd.

23. Probe ASP B.V. zal, zonder toestemming, geen (persoons)gegevens aan derde(n) kenbaar maken, behoudens en voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

24. Probe ASP B.V. zal op verzoek van de opdrachtgever en/of claimer(s) de persoonsgegevens uit haar database verwijderen, mits opdrachtgever en/of claimer(s) voldaan hebben aan hun financiële verplichtingen uit de overeenkomst en die gegevens voor Probe ASP B.V. noodzakelijk zijn om betaling te verkrijgen. Alleen de opdrachtgever kan (online) gegevens (laten) aanpassen en (laten) wijzigen. Op verzoek verstrekt Probe ASP B.V. een overzicht van de gegevens van de opdrachtgever en/of claimer(s) die bij Probe ASP B.V. bekend zijn.

25. De door Probe ASP B.V. verzamelde persoonsgegevens zullen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk voor het bereiken van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld en gebruikt. De bewaartermijn voor de verzamelde gegevens van afgesloten dossiers en/of claims zal maximaal 6 maanden zijn.

## **Buitengerechtig Traject**

26. De Cliënt geeft Claimeasy de bevoegdheid om de Cliënt te vertegenwoordigen, door middel van het tekenen van een volmacht. Hierbij geeft de Cliënt Claimeasy de volmacht om de Claim te incasseren in het Buitengerechtelijke Traject, en daarmee alles te doen wat zij nodig acht om dit te bewerkstelligen. De volmacht is echter reeds formeel door en aan Claimeasy verleend bij het aangaan van de Overeenkomst.

## **Minnelijk Traject**

27. Aan de hand van de aan Claimeasy ter beschikking gestelde informatie, en de correspondentie van de Luchtvaartmaatschappij zal Claimeasy evalueren of een Minnelijk Traject wel of niet gestart zal worden. Indien Claimeasy het starten van een Minnelijk Traject niet opportuun acht, of om welke reden dan ook, is Claimeasy bij machte om af te zien van een Minnelijk Traject, zonder opgave van reden. Voor het starten van een Minnelijk Traject en het eventueel daaropvolgende Gerechtig Traject zal toestemming worden gevraagd aan de Cliënt.

## **Gerechtig Traject**

28. Het recht om te beoordelen of er een Gerechtig Traject zal worden gestart ligt bij Claimeasy. Claimeasy heeft het recht om af te zien van het starten van een Gerechtig Traject indien Claimeasy het gerechtelijke traject niet opportuun acht, of om welke reden dan ook, zonder opgave van reden.

29. De Cliënt verleent toestemming aan Claimeasy om uit naam van Claimeasy dan wel uit naam van de Cliënt het Gerechtelijke Traject op te starten. Hieronder verstaat Claimeasy het treffen van een minnelijke regeling, de gerechtelijke procedure dan wel het overgaan op andere maatregelen welke door Claimeasy nodig geacht worden.

30. Indien de Cliënt op basis van gegronde dan wel ongegronde redenen het Gerechtelijke Traject van Claimeasy afbreekt worden de eventueel gemaakte juridische kosten verhaald op de Cliënt.

31. Voor het indienen van een klacht bij de bevoegde inspectie en het starten van het Gerechtig Traject kunnen verschillende termijnen gelden. Voor het starten van een rechtszaak tegen de Luchtvaartmaatschappij gelden verschillende vervaltermijnen:

- 2 jaar voor claims tegen Nederlandse luchtvaartmaatschappijen
- 3 jaar voor claims tegen Duitse luchtvaartmaatschappijen
- 6 jaar voor claims tegen Engelse luchtvaartmaatschappijen

- 1 jaar voor claims tegen Belgische luchtvaartmaatschappijen

De vervaltermijn vindt ingang op het moment dat de vlucht plaats had moeten vinden. Claimeasy is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg kan zijn van mogelijk verval van de Claim.

32. Het Gerechtelijk Traject wordt door Claimeasy naar eigen inzicht gevoerd op basis van 'no cure no pay'.

## **Tarieven**

33. Claimeasy werkt op op basis van no cure no pay, vooraf worden geen kosten in rekening gebracht.

34. Betalingen door de Luchtvaartmaatschappij die rechtstreeks aan de Cliënt worden gedaan moeten uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst door de Cliënt, worden gemeld aan Claimeasy. Bij gebreke behoudt Claimeasy het recht de consument 35% van de totaal geclaimde hoofdsom te factureren. Daarnaast komen de eventuele kosten die gemoeid zijn met het incasseren ten laste gelegd bij de Cliënt.

35. Indien de luchtvaartmaatschappij na het aanvangen van het Buitengerechtelijk Traject, maar vóór het starten van het Gerechtelijke Traject compensatie aanbiedt in een andere vorm dan in geld, dan is het Cliënt toegestaan deze te accepteren nadat er schriftelijk toestemming is gegeven door Claimeasy. Claimeasy behoudt het recht te allen tijde 25% van het in eerste instantie geclaimde bedrag in geld te factureren.

36. Er worden geen kosten in rekening gebracht als geen vorm van compensatie wordt verkregen van de Luchtvaartmaatschappij door Claimeasy, tenzij er sprake is van het bepaalde in de artikelen 17, 18 en 19 van de Algemene Voorwaarden.

37. Bij het succesvol innen van de Claim, zal 25% van het geïnde compensatiebedrag aan Claimeasy toekomen. In het geval dat dit bedrag direct naar de rekening van de Cliënt wordt gestort door de Luchtvaartmaatschappij zal Claimeasy 25% van het geïnde compensatiebedrag in rekening brengen, tenzij de Cliënt in gebreke kan worden gesteld zoals beschreven in artikel 34.

38. Na het aangaan van de Overeenkomst met Claimeasy is Claimeasy gerechtigd 25% van de geïncasseerde bedragen van de Luchtvaartmaatschappij in rekening te brengen bij de Cliënt. Dit is ongeacht of de incassering plaatsvindt door inspanningen van Claimeasy, of de Cliënt in samenwerking met Claimeasy.

39. Alle inkomsten die voortvloeien uit inspanningen die Claimeasy verricht voor het innen van de Claim, zoals de wettelijke rente, vorderingen en alle andere niet verder gespecificeerde toewijsbare kosten vallen toe aan Claimeasy.

40. Na het aanvangen van het Gerechtelijk Traject is het de Cliënt niet toegestaan vouchers, Air Miles of een andere vorm van compensatie te accepteren in plaats van de geldelijke compensatie. Indien de Cliënt in gebreke blijft zal Claimeasy een bedrag van 35% van de Claim verschuldigd zijn exclusief de door Claimeasy reeds gemaakte kosten voor het Gerechtelijke traject.

### **Betaling**

41. De door Claimeasy ontvangen compensaties die bestemd zijn voor de Cliënt, zullen uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de gelden worden overgemaakt. Dit indien de ontvangen bedragen kunnen worden gekoppeld aan een referentienummer en de Cliënt de bankgegevens heeft verstrekt. Indien dit niet het geval is behoudt Claimeasy het recht de betaling aan de Cliënt te doen uiterlijk 30 dagen nadat het referentienummer en de bankgegevens bekend zijn. Claimeasy is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het verschaffen van foutieve bankgegevens door de Cliënt. Claimeasy behoudt het recht om transactiekosten naar buitenlandse rekeningnummers in te houden op het uit te keren compensatiebedrag.

42. Indien er geen bankgegevens bekend zijn bij Claimeasy nadat de Cliënt geïnformeerd is dat de compensatie door de Luchtvaartmaatschappij is gehonoreerd zal Claimeasy minimaal drie contactmomenten zoeken met de Cliënt binnen een termijn van vier maanden om de bankgegevens te ontvangen. Indien de Cliënt verzuimt bankgegevens te verstrekken behoudt Claimeasy het recht na één kalenderjaar na ontvangst van de compensatie zich het gehele compensatiebedrag toe te kennen.

### **Overmacht**

43. Claimeasy is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de Cliënt indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht of een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld, noch welke krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Claimeasy geen invloed kan dan wel kon uitoefenen, doch waardoor Claimeasy niet in staat is haar verplichtingen jegens de Cliënt na te komen.

Claimeasy heeft eveneens het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid de (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert nadat Claimeasy enige verbintenis uit hoofde van de Overeenkomst met de Cliënt had moeten nakomen.

44. Claimeasy is gerechtigd om haar verplichtingen jegens de Cliënt op te schorten zolang de overmacht voortduurt.

#### **Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

45. Geschillen met Claimeasy over de uitvoering van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de rechtbank te Utrecht.

Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.