

Airline-Refund B.V.

Overeenkomst van opdracht

De ondergetekenden:

Cliënt, hierna te noemen 'opdrachtgever';

en

Airline-Refund B.V., gevestigd te 1016 EA Amsterdam, aan de Keizersgracht 241, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer O.P. Goulooze in zijn functie van directeur, hierna te noemen 'opdrachtnemer';

overwegen het volgende:

- dat opdrachtgever juridische bijstand wenst bij het vorderen van de wettelijke vergoeding bij (vlucht)vordering(en), hierna gespecificeerd, en dat hij/zij uit dien hoofde opdrachtnemer heeft verzocht de hierna omschreven werkzaamheden uit te voeren;

-dat opdrachtnemer werkzaam is op het gebied van het vorderen en incasseren van de (wettelijke) vergoedingen wegens vertraagde vluchten, gemiste aansluitende vluchten, geannuleerde vluchten, overboekte vluchten of instapweigeringen, op basis van onder meer Verordening (EG) Nr. 261/2004 en jurisprudentie, bij vluchtordering(en) en onder meer het Verdrag tot brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer van 1999 (Verdrag van Montréal), of Verordening (EG) Nr. 889/2002. Of een vordering op de treinvervoerder op basis van Verordening (EG) Nr. 1371/2007, namens passagiers, en dat zij als zodanig in staat en bereid is de hierna omschreven opdracht uit te voeren;

- dat opdrachtgever en opdrachtnemer in dat verband uitsluitend een overeenkomst van opdracht, zoals omschreven in artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek, wensen aan te gaan;

-dat opdrachtgever en opdrachtnemer uitdrukkelijk niet de bedoeling hebben om terzake een arbeidsovereenkomst en evenmin een vergelijkbare of soortgelijke overeenkomst te sluiten;

zijn het volgende overeengekomen:

Definities:

- claimbedrag - de vordering van de opdrachtgever terzake van een vertraagde vlucht, gemiste aansluitende vlucht, geannuleerde vlucht, overboekte vlucht of instapweigering - vergoedingen of een ander soort vordering
- vergoedingen die samenhangen of voortvloeien uit het incasseren van de vordering, zoals buitengerechtelijke incassokosten, wettelijke rente, proceskostenveroordeling, salaris gemachtigde, maar daartoe niet beperkt.
- no cure, no pay - het tarief dat opdrachtnemer bij opdrachtgever in rekening brengt in geval van een (deels) geïncasseerde vordering.
- informatieplicht - opdrachtgever dient openheid van zaken te geven omtrent het vorderingsgedrag, zodat opdrachtnemer kan beoordelen of de vordering kans van slagen heeft.

Artikel 1: Aard en duur van de overeenkomst

1. De opdracht, die opdrachtnemer voor opdrachtgever zal verrichten, bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden: Het incasseren van een 'vluchtordering': onder andere bij een vertraagde of geannuleerde vlucht, gemiste aansluitende vlucht, overboeking of instapweigering, het namens opdrachtgever, opeisen en incasseren van de (wettelijke) vergoedingen, waaronder (buiten)gerechtelijke incassokosten, bij de luchtvaartmaatschappij op basis van Verordening (EG) Nr. 261/2004 en jurisprudentie, eventueel op basis van Verordening (EG) Nr. 889/2002, alle daarvoor noodzakelijke werkzaamheden, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, naar inzicht van opdrachtnemer, om deze vergoedingen te incasseren voor opdrachtgever.
2. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen die worden gemaakt na het sluiten van deze overeenkomst zijn slechts bindend indien en voor zover zij door partijen schriftelijk zijn bevestigd.
3. De overeenkomst wordt geacht te zijn aangegaan voor de duur van de overeengekomen werkzaamheden, zodat deze van rechtswege eindigt op het moment dat de werkzaamheden zijn voltooid of de overeenkomst tussentijds schriftelijk is beëindigd op initiatief van opdrachtgever of opdrachtnemer of bij het niet in behandeling nemen van de vordering op initiatief van opdrachtnemer.
4. De werkzaamheden vangen aan nadat opdrachtgever de vordering via de website van opdrachtnemer heeft ingediend of opdrachtgever per email de vordering heeft ingediend bij opdrachtnemer.

Artikel 2: Uitvoering

1. Het staat opdrachtnemer geheel vrij de werkzaamheden voor eigen rekening geheel of ten dele te laten uitvoeren door derden, waaronder ondergeschikten. Bij gebruikmaking – geheel of ten dele – van diensten van derden, is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor hun gedragingen. Opdrachtnemer is door de opdrachtgever nadrukkelijk gemachtigd om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van deze derden, namens de opdrachtgever, te aanvaarden.

2. Binnen de in het vorige lid gestelde grenzen is opdrachtnemer geheel vrij zijn werkzaamheden naar eigen inzicht in te (laten) richten en uit te (laten) voeren.
3. Voor het overige zal opdrachtnemer bij het uitvoeren van de overeenkomst, waar mogelijk, rekening houden met de redelijke wensen van opdrachtgever, mits dit naar haar oordeel bevorderlijk is voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.
4. Opdrachtnemer neemt bij het aangaan van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en verplicht zich derhalve de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uit te voeren. Er is dus geen sprake van een resultaatsverplichting, aan de zijde van de opdrachtnemer.

Artikel 3: Buitengerechtelijk fase

De opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer de bevoegdheid, middels een volmacht en/of last, om namens opdrachtgever op te treden richting de luchtvaartmaatschappij danwel tegenpartij, opdrachtgever ondertekent daarvoor een volmacht, alsmede andere passagiers onder de claim. Hiervoor verstrekt de opdrachtgever opdrachtnemer de volmacht om de vordering en de vergoedingen zoals bedoeld in artikel 1, namens opdrachtgever, bij de luchtvaartmaatschappij op te eisen en te incasseren in de buitengerechtelijke fase. Opdrachtnemer zal, naar eigen inzicht, de noodzakelijke werkzaamheden uitvoeren om deze vergoedingen op te eisen en te incasseren voor opdrachtgever.

Artikel 4: Minnelijke fase

Op basis van de aan opdrachtnemer toekomende informatie, eigen informatie, eigen onderzoek en de correspondentie met de luchtvaartmaatschappij, voornamelijk de (vermoedelijke) oorzaak van de instapweigering, overboeking, vertraging, gemiste aansluitende vlucht, annulering, zal opdrachtnemer vorderingen van opdrachtgever nogmaals secuur beoordelen en analyseren op (juridische)haalbaarheid, en beslist vervolgens zelfstandig, naar eigen inzicht, of er een minnelijke fase zal worden opgestart. Opdrachtnemer is bevoegd om, naar eigen inzicht, te beslissen om geen minnelijke fase op te starten, ongeacht de reden. In elk geval zal opdrachtnemer opdrachtgever informeren over de beslissing om al dan niet een minnelijke fase op te starten, met een toelichting.

Artikel 5: Gerechtelijk fase

1. Op basis van de aan opdrachtnemer toekomende informatie, eigen informatie, eigen onderzoek en de correspondentie met de luchtvaartmaatschappij, met name de (vermoedelijke) oorzaak van de instapweigering, overboeking, vertraging, gemiste aansluitende vlucht, annulering, zal opdrachtnemer de vordering nogmaals secuur beoordelen en analyseren op (juridische)haalbaarheid, en beslist vervolgens naar eigen inzicht of er een gerechtelijke fase zal worden opgestart. Opdrachtnemer is bevoegd om,

naar eigen inzicht, te beslissen om geen gerechtelijke fase op te starten, ongeacht de reden. In elk geval zal opdrachtnemer opdrachtgever informeren over de beslissing om al dan niet een gerechtelijke fase op te starten, met een toelichting.

2. Zodra opdrachtnemer beslist om een gerechtelijke fase op te starten ter incassering van de vordering, dan verstrekt opdrachtgever, indien nodig, een (aanvullende) last en/of volmacht aan opdrachtnemer om uit naam van opdrachtnemer dan wel uit naam van de opdrachtgever de gerechtelijke fase op te starten. Hieronder verstaat opdrachtnemer onder andere het bereiken van een minnelijke regeling, de gerechtelijke procedure opstarten of het inzetten andere maatregelen welke door opdrachtnemer, naar eigen inzicht, noodzakelijk en passend worden bevonden.

3. Als opdrachtnemer, een dochterbedrijf van opdrachtnemer of handelsnaam van opdrachtnemer geen bevoegdheid heeft om een gerechtelijke procedure op te starten tegen een luchtvaartmaatschappij in een bepaald land, dan zal opdrachtnemer zich inspannen om de vordering via een juridische partner te laten behandelen, middels het overdragen van betreffende vordering aan de juridische partner. Opdrachtgever verklaart zich hiermee op voorhand akkoord en zal volledig meewerken, middels (bijvoorbeeld) het aanleveren van aanvullende documentatie om de bevoegdheid, om namens opdrachtgever op te treden, in orde te maken.

Artikel 6: Verval vordering

Opdrachtnemer sluit elke aansprakelijkheid uit, voortvloeiend uit schade of ander nadeel als gevolg van verval, verjaring of ongeldigheid van de vordering van de opdrachtgever. Het staat opdrachtnemer dus ook vrij om, naar eigen inzicht, een vordering van een (potentiële) opdrachtgever, niet in behandeling te nemen, gelet op de (naderende) vervaltermijn.

Artikel 7: Beëindiging overeenkomst

Deze overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan als volgt eindigen:

1. de vordering van de opdrachtgever wordt geïncasseerd en/of voldaan aan opdrachtgever of opdrachtnemer en afrondende werkzaamheden voor de vordering /het dossier zijn verricht;
2. opdrachtgever beëindigt tussentijds en schriftelijk de overeenkomst, maar opdrachtgever is daarbij betaling van annuleringsfactuur verschuldigd aan opdrachtnemer;
3. opdrachtnemer sluit de behandeling van de vordering, naar eigen inzicht, schriftelijk af, daaronder valt ook het staken van het incasseren en het niet (verder) in behandeling nemen van de vordering, na ontvangst van de informatie betreffende de vordering en na aanvullend onderzoek op (juridische)haalbaarheid van de vordering.

Artikel 8: Tussentijdse beëindiging overeenkomst

1. Opdrachtgever heeft het recht deze overeenkomst geheel, tussentijds en met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opzegging dient schriftelijk of per email te geschieden,

waarbij opdrachtgever annuleringskosten verschuldigd is aan opdrachtnemer, zoals omschreven in artikel 9 lid 10.

2. Elk van de partijen heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel, tussentijds te beëindigen, zonder dat een opzegtermijn in acht hoeft te worden genomen, zonder dat een ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist en zonder dat de opzeggende partij tot een schadevergoeding zal zijn verschuldigd:

- in geval de wederpartij ernstig tekort schiet in de nakoming van enige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst en dit tekortschieten niet binnen twee weken na schriftelijke (of per email) kennisgeving hiervan door de eerstgenoemde partij is hersteld;
- in geval de wederpartij een beroep doet op overmacht en de overmachtperiode langer dan drie maanden heeft geduurd, of zodra vaststaat dat deze periode langer dan drie maanden gaat duren;
- in geval door de wederpartij surcéance van betaling is aangevraagd, de wederpartij in staat van faillissement is verklaard, in staat van liquidatie is verklaard of een bewindvoerder over diens activa of een deel daarvan is aangesteld;
- indien de wederpartij niet behoorlijk of niet tijdig aan een voor hem uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting voldoet, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld en ondanks daartoe herhaaldelijk te zijn aangemaand.

Artikel 9: Tarieven en betaalwijze

1. Opdrachtnemer werkt op basis van no cure, no pay. Een uitzondering daarop is de verschuldigdheid van annuleringskosten in geval van annulering door de opdrachtgever, zoals beschreven in lid 10 van dit artikel. Elk door de opdrachtnemer genoemd tarief dan wel bedrag is weergegeven in euro's, 21% omzetbelasting (BTW) is inbegrepen, uitgezonderd als opdrachtnemer hiervan schriftelijk afwijkt.

2. Als opdrachtgever heeft verzwegen en/of verzwijgt tegenover opdrachtnemer dat opdrachtgever zelfstandig en rechtstreeks een vordering bij de luchtvaartmaatschappij heeft ingediend, en de luchtvaartmaatschappij gaat tot uitbetaling over aan opdrachtgever nadat opdrachtgever de overeenkomst met opdrachtnemer heeft gesloten, dan dient opdrachtgever 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering dat is of zal worden uitgekeerd door de luchtvaartmaatschappij, aan opdrachtnemer te betalen, middels overmaking op het IBAN bankrekeningnummer van opdrachtnemer.

3. Bij het succesvol incasseren van de vordering en eventuele andere vergoedingen, eventueel na de wettelijk toegestane halvering van de vordering, toegepast door de luchtvaartmaatschappij, na het sluiten van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, zal altijd 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van de geïnde bedragen aan opdrachtnemer toekomen. Dit ongeacht of opdrachtgever eventueel een aandeel heeft gehad in het verkrijgen van de vergoeding(en), het veiligstellen van de vergoeding(en) is dan een resultaat van het werk van opdrachtnemer. In het geval dat het bedrag van de vordering naar het IBAN (bank)rekeningnummer van opdrachtnemer wordt overgemaakt, door de luchtvaartmaatschappij, dan zal opdrachtnemer altijd 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het geïnde bedrag van de vordering inhouden en het

resterende bedrag aan opdrachtgever uitkeren, op een door opdrachtgever aan te wijzen IBAN bankrekeningnummer. In het geval dat het bedrag van de vordering naar de IBAN (bank)rekeningnummer van de opdrachtgever wordt overgemaakt, door de luchtvaartmaatschappij, dan zal opdrachtnemer altijd 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het geïnde bedrag van de vordering in rekening brengen bij opdrachtgever, middels toezending van een factuur.

4. Indien de luchtvaartmaatschappij, na het sluiten van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, rechtstreeks aan opdrachtgever het bedrag van de vordering uitbetaalt en zodra opdrachtgever het bedrag van de vordering ontvangt, dan dient opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen opdrachtnemer hierover te informeren, indien mogelijk tezamen met het verstrekken van het volledige bericht van de luchtvaartmaatschappij, aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal dan een factuur naar opdrachtgever sturen ter grootte van 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering.

5. Indien de luchtvaartmaatschappij, na het sluiten van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, rechtstreeks opdrachtgever informeert over een betaalaankondiging, dan dient opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen opdrachtnemer hierover te informeren, indien mogelijk tezamen met het verstrekken van het volledige bericht van de luchtvaartmaatschappij, aan opdrachtnemer. Na de betaalaankondiging dient opdrachtgever opdrachtnemer, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen, te informeren vanaf de datum dat het bedrag van de vordering door opdrachtgever is ontvangen. Opdrachtnemer zal dan een factuur naar opdrachtgever sturen ter grootte van 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering.

6. Indien opdrachtnemer van de luchtvaartmaatschappij verneemt dat zij rechtstreeks aan opdrachtgever heeft uitbetaald, ongeacht de wijze van uitbetaling, dan zal opdrachtnemer navraag doen bij opdrachtgever. Als opdrachtgever ontvangst van de uitbetaling bevestigt of als de luchtvaartmaatschappij, op verzoek van opdrachtnemer, een overtuigend betaalbewijs kan verstrekken aan opdrachtnemer, dan zal opdrachtnemer een factuur naar opdrachtgever sturen ter grootte van 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering. Een overtuigend betaalbewijs van de luchtvaartmaatschappij is niet verplicht, een (schriftelijk) bericht omtrent uitbetaling van de luchtvaartmaatschappij en/of stilzwijgen van de opdrachtgever omtrent ontvangst van vergoeding, is voldoende voor opdrachtnemer om een factuur naar opdrachtgever sturen ter grootte van 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering.

7. Mocht de luchtvaartmaatschappij het bedrag van de vordering, al dan niet gedeeltelijk, in een andere vorm van uitbetaling dan geld rechtstreeks aan opdrachtgever aanbieden, dan dient opdrachtgever opdrachtnemer hierover volledig en direct te informeren, indien mogelijk tezamen met het verstrekken van het volledige aanbod van de luchtvaartmaatschappij aan opdrachtnemer. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen in overleg treden over het aanbod van de luchtvaartmaatschappij, nadat opdrachtnemer het aanbod (juridisch) heeft beoordeeld. Indien de aangeboden waarde van het aanbod van de

luchtvaartmaatschappij, ongeacht de wijze van uitbetaling, gelijk is aan het wettelijke bedrag van de vordering en opdrachtgever akkoord gaat, dan zal opdrachtnemer opdrachtgever een factuur sturen ter grootte van 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering. Indien de uitbetaling via opdrachtnemer verloopt, dan houdt opdrachtnemer 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering in en keert het resterende bedrag uit aan opdrachtgever, op een door opdrachtgever aan te wijzen IBAN (bank)rekeningnummer. Bij uitbetaling rechtstreeks aan opdrachtgever, dan zal opdrachtnemer een factuur sturen ter grootte van 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering naar opdrachtgever sturen.

8. Als de waarde van de andere vorm van uitbetaling dan geld, al dan niet gedeeltelijk, minder bedraagt dan het wettelijke bedrag van de vordering en opdrachtgever heeft het aanbod van de luchtvaartmaatschappij zelfstandig en daarmee zonder overleg met opdrachtnemer geaccepteerd, dan dient opdrachtgever altijd 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van de totale waarde van de andere vorm van uitbetaling dan geld, veelal een voucher, maar dit kan ook een andere vorm van uitbetaling bedragen, aan opdrachtnemer te betalen. Anderzijds als de waarde van de andere vorm van uitbetaling dan geld, al dan niet gedeeltelijk, aangeboden door de luchtvaartmaatschappij, hoger is dan het wettelijke bedrag van de vordering, dan brengt opdrachtnemer maximaal 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het geïnde bedrag van de vordering in mindering op het bedrag van de vordering bij opdrachtgever en keert het resterende bedrag uit aan opdrachtgever, bij uitbetaling via opdrachtnemer. Bij uitbetaling rechtstreeks aan opdrachtgever geschiedt facturatie middels een factuur van opdrachtnemer aan opdrachtgever, ter grootte van 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het geïnde bedrag.

9. Mocht de luchtvaartmaatschappij het bedrag van de vordering, al dan niet gedeeltelijk, in een andere vorm van uitbetaling dan geld aan opdrachtnemer aanbieden, dan zal opdrachtnemer nagaan of het aangeboden bedrag gelijk is aan het wettelijke bedrag van de vordering. Is dit het geval, dan zal opdrachtnemer in overleg treden met opdrachtgever om te bezien of deze akkoord gaat met de door de luchtvaartmaatschappij aangeboden betalingsvorm. Als het door de luchtvaartmaatschappij aangeboden bedrag afwijkt van het wettelijke bedrag van de vordering, dan zal opdrachtnemer om het wettelijke bedrag van de vordering vragen bij de luchtvaartmaatschappij, middels bankoverschrijving. Indien opdrachtgever instemt met de betalingsvorm en de betaling verloopt via opdrachtnemer dan houdt zij 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering in en het resterende bedrag keert opdrachtnemer aan opdrachtgever uit, op een door opdrachtgever aan te wijzen IBAN (bank)rekeningnummer. Indien opdrachtgever instemt met de uitbetalingsvorm en de uitbetaling verloopt rechtstreeks aan opdrachtgever, dan zal opdrachtnemer een factuur sturen aan opdrachtgever ter grootte van 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het uitbetalingsbedrag. Overeenkomstige toepassing, zoals beschreven in dit lid, vindt facturatie van opdrachtnemer aan opdrachtgever plaats, indien na verzoek van opdrachtnemer aan de luchtvaartmaatschappij, de luchtvaartmaatschappij het wettelijke bedrag van de vordering uitbetaalt.

10. Opdrachtgever is, na het sluiten van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, bevoegd om de overeenkomst met opdrachtnemer tussentijds, geheel en uitsluitend schriftelijk, te beëindigen, maar opdrachtgever is daarbij – nadat de vordering bij de luchtvaartmaatschappij is ingediend - 21% van het totale bedrag van de vordering aan annuleringskosten verschuldigd aan opdrachtnemer. Indien opdrachtgever de vordering wenst te beëindigen, uitsluitend schriftelijk, als de vordering zich in de gerechtelijke fase bevindt, dan is opdrachtgever 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering verschuldigd aan opdrachtnemer, te vermeerderen met de gemaakte kosten die samenhangen met de gerechtelijke fase, naar inzicht van opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal in dat geval een factuur naar opdrachtgever sturen, om de gemaakte kosten (aan arbeid) te dekken.

11. Na het opstarten van de gerechtelijke fase door opdrachtnemer is het opdrachtgever niet toegestaan vouchers, Air Miles of enige andere vorm van vergoeding te accepteren van de luchtvaartmaatschappij, in plaats van het wettelijke bedrag van de vordering en gerelateerde vergoedingen in geld. Indien de opdrachtgever hieraan niet voldoet, dan is opdrachtnemer gerechtigd om een bedrag van 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering bij opdrachtgever in rekening brengen, te vermeerderen met de gemaakte kosten die samenhangen met de gerechtelijke fase.

12. Zodra opdrachtnemer erin slaagt om het hele bedrag van de vordering, of het gedeeltelijke bedrag van de vordering in verband met de wettelijk toegestane halvering van het bedrag van de vordering in bepaalde gevallen, toegepast door de luchtvaartmaatschappij, te incasseren voor opdrachtgever, dan dient opdrachtgever altijd 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale, geïncasseerde bedrag van de vordering, te betalen aan opdrachtnemer. Indien de uitbetaling via opdrachtnemer verloopt dan houdt opdrachtnemer 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering in en keert het resterende bedrag uit aan opdrachtgever, op een door opdrachtgever aan te wijzen IBAN (bank)rekeningnummer. Bij uitbetaling rechtstreeks aan opdrachtgever, dan zal opdrachtnemer een factuur aan opdrachtgever sturen, ter grootte van 23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier) van het totale bedrag van de vordering.

13. Er worden door opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht bij opdrachtgever als geen vorm van vergoeding wordt verkregen van de luchtvaartmaatschappij of tegenpartij, tenzij er sprake is van beëindiging van de vordering op initiatief van opdrachtgever, zoals beschreven in lid 10 van dit artikel.

14. Alle inkomsten die voortvloeien uit of samenhangen met inspanningen die opdrachtnemer verricht voor het opeisen en incasseren van het bedrag van de vordering, zoals de wettelijke rente, vorderingen terzake buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten zoals salaris gemachtigde, en alle andere niet verder gespecificeerde toewijsbare kosten komen geheel toe aan opdrachtnemer en staan los van het door de opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigde tarief.

15. Opdrachtnemer behandelt kosteloos een bagagevordering, uitsluitend in combinatie met de behandeling van een geannuleerde of vertraagde vlucht, gemiste aansluitende vlucht, overboeking of instapweigering, de zogenoemde "vluchtclaim".

16. Facturen van opdrachtnemer dienen binnen 14 dagen volledig te zijn voldaan door opdrachtgever, te rekenen vanaf de datum van de factuur, bij gebreke waarvan de opdrachtgever, zonder aanmaning of ingebrekestelling, in verzuim is. In geval van betalingsverzuim is opdrachtnemer gerechtigd om de verlening van verdere diensten op te schorten of te beëindigen. Hiertoe zal opdrachtnemer niet overgaan dan nadat de opdrachtgever een termijn is gegeven om de betalingsachterstand in te lossen. In geval van betalingsverzuim heeft opdrachtnemer met ingang van de vervaldatum van de factuur tot aan de dag der algehele voldoening recht op een rentevergoeding over de opeisbare bedragen van 1% per maand of gedeelte van een maand. Daarnaast heeft opdrachtnemer recht op vergoeding van de gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten. Opdrachtnemer streeft ernaar dergelijke kosten te vermijden door (alsnog) volledige betaling van opdrachtgever te verkrijgen zonder, kostenverhogende, incassomaatregelen.

17. Er kan schriftelijke (eventueel telefonisch, maar daarna schriftelijk vastgelegd) groepskorting worden voorgesteld aan (potentiële) opdrachtgever(s) door opdrachtnemer, naar inzicht van opdrachtnemer, na schriftelijke acceptatie door (potentiële) opdrachtgever(s), geldt het afgesproken tarief of tarieven, in afwijking van het gebruikelijke tarief of tarieven. Naar inzicht van opdrachtnemer kan opdrachtnemer vooraf een voorstel aan opdrachtgever(s) doen, gebaseerd op de totale vordering en het aantal passagiers onder de vordering; het voorstel is maatwerk.

18. Hetgeen in deze overeenkomst van opdracht is vastgelegd over "23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier)" geldt ook voor claimdossiers vanaf 5 passagiers, maar in afwijking daarvan geldt een ander percentage bij een succesvolle vordering, hetgeen opdrachtnemer bij opdrachtgever in rekening brengt, te weten 21% van de totale vergoeding/de vordering. Opdrachtnemer werkt hier eveneens op basis van no cure no pay.

19. Opdrachtnemer brengt geen administratiekosten in rekening bij opdrachtgever.

20. Hetgeen in deze overeenkomst van opdracht is vastgelegd over 'vluchtclaims' met name de "23% (tot 4 passagiers onder één claimdossier)" en "claimdossiers vanaf 5 passagiers, met een percentage van 21%" geldt ook voor de behandeling van bagage- en treinclaims, door opdrachtnemer, ten behoeve van opdrachtgevers, maar in afwijking daarvan geldt een ander percentage bij een succesvolle vordering, hetgeen opdrachtnemer bij opdrachtgever in rekening brengt, te weten 21% van de totale vergoeding/de vordering. Opdrachtnemer werkt hier eveneens op basis van no cure no pay.

Artikel 10: Informatieplicht

De opdrachtgever is verplicht om bij het aangaan van deze overeenkomst en gedurende de overeenkomst alle informatie met betrekking tot het bedrag van de vordering (mondelijke, schriftelijke en digitale informatie, waaronder e-mails) te verstrekken aan opdrachtnemer, waaronder, maar niet beperkt tot, het eventueel lopend contact tussen opdrachtgever en de

luchtvaartmaatschappij over het bedrag van de vordering. Dit betekent ook een meewerkplicht; opdrachtgever dient – op het eerst verzoek – het gevraagde aan opdrachtnemer te verstrekken, ten behoeve van de dienstverlening van opdrachtnemer.

Artikel 11: Intellectuele eigendom

1. Alle rechten met betrekking tot producten van de geest, die opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst ontwikkelt en/of gebruikt, waaronder begrepen adviezen, werkwijzen, (model)contracten, systemen, systeemontwerpen en computerprogramma's, komen toe aan opdrachtnemer, voor zover deze niet reeds aan derden toebehoren.
2. Uitgezonderd bij uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer of een derde(n) rechthebbende, is het opdrachtgever niet toegestaan om de voormelde producten van de geest of de vastlegging daarvan op gegevensdragers al dan niet tezamen met of door inschakeling van derden te gebruiken, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren, commercieel te gebruiken of daaraan gelijk te stellen.
3. Opdrachtnemer behoudt zich haar toekomstige bevoegdheden en rechten voor op basis van wet- en regelgeving betreffende het intellectuele eigendom.
4. Uitgezonderd bij uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer, is opdrachtgever niet gerechtigd om door opdrachtnemer opgestelde (proces) stukken en/of brieven, e-mails en/of ander digitale berichten, te verwerken, te gebruiken, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren, commercieel te gebruiken of daaraan gelijk te stellen.

Artikel 12: Geheimhouding en zorgvuldigheid

1. Elk van de partijen en eventuele door de opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst in te schakelen derden zijn verplicht tot strikte geheimhouding van alle informatie die hen in het kader van deze overeenkomst ter kennis is gekomen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel waarvan partijen het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs hadden kunnen begrijpen of vermoeden.
2. Elk van de partijen zal bij het gebruik van de informatie, die haar ter kennis is gekomen in het kader van de overeenkomst, de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten.

Artikel 13: Persoonsgegevens

1. Gelet op de normale bedrijfsvoering van opdrachtnemer, verleent de opdrachtgever opdrachtnemer hierbij toestemming voor de verwerking van de door de opdrachtgever opgegeven (persoons)gegevens en het gebruik daarvan door opdrachtnemer.
2. De opdrachtgever geeft ook toestemming aan opdrachtnemer om de (persoons)gegevens te verstrekken aan – en dus te delen met - (juridische) partners, wanneer nodig voor het

opeisen en incasseren van de vordering, naar inzicht van opdrachtnemer. De algemene voorwaarden gelden ook voor (juridische) partners van opdrachtnemer.

3. Opdrachtgever verklaart, door acceptatie van deze overeenkomst, kennis te hebben genomen van het privacy statement van de opdrachtnemer en verklaart met de inhoud akkoord te zijn.

4. Opdrachtgever verklaart bekend te zijn met de privacywetgeving, specifiek de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zal op zorgvuldige wijze zijn/haar (persoons)gegevens verstrekken aan opdrachtnemer. Ook zal opdrachtgever – in lijn met de AVG - niet meer (persoons)gegevens aan opdrachtnemer verstrekken dan strikt noodzakelijk is voor de dienstverlening van opdrachtnemer.

Artikel 14: Extra diensten

1. Opdrachtgever die – binnen 14 dagen na het eerste verzoek van opdrachtnemer – de gevraagde, aanvullende, documentatie inlevert bij opdrachtnemer, bij haalbare (vlucht)claims, dus waarbij recht op vergoeding bestaat aan de zijde van opdrachtgever(s) en opdrachtnemer opdrachtgever daarover heeft geïnformeerd, met het verzoek aanvullende documentatie aan te leveren, kan een hotelvoucher naar keuze tegemoetzien.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig verzilveren van (hotel)vouchers c.q. hotelvoordelen, opdrachtnemer kan daar in geen enkel geval verantwoordelijk c.q. aansprakelijk voor worden gehouden. De hoteliers voeren hun dienstverlening – en de voordelen - geheel zelfstandig uit, onder hun eigen voorwaarden, opdrachtnemer heeft hier geen invloed op.

3. De in het kader van de 'Ride & Sleep Service' aangeboden diensten, waaronder dus personen/taxivervoer en een hotelovernachting, worden aangeboden en geleverd door externe partijen, onder hun eigen voorwaarden. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk en gebonden aan de voorwaarden van deze externe, partijen, waaronder dus de betalingsverplichting. Opdrachtnemer is hierbij geen contractpartij; slechts een bemiddelaar door opdrachtgever/reiziger en de dienstverlener bij elkaar te brengen. Opdrachtnemer is op geen enkele wijze aansprakelijk c.q. verantwoordelijk voor de uitvoering van en eventuele schade en/of ongemak of nadeel, van de dienstverlening van deze, externe, partijen.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. Op deze overeenkomst en de uitvoering van deze overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de algemene voorwaarden van opdrachtnemer, zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 68162715. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van opdrachtgever is op voorhand nadrukkelijk uitgesloten.

2. Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Bij onenigheid/verschil van mening over de uitleg van een bepaling uit deze overeenkomst, is de Nederlandse versie van deze overeenkomst doorslaggevend. Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam.

3. Ongeldigheid van een of meer bepaling(en) van deze overeenkomst heeft geen gevolgen voor de (rechts)geldigheid van de overige bepalingen. Partijen komen overeen dat een ongeldige bepaling wordt vervangen door een bepaling die de strekking van die bepaling zoveel als mogelijk benadert. Deze, nieuwe, bepaling(en) wordt/worden schriftelijk of per email schriftelijk vastgelegd en geaccordeerd.

Te accorderen door:

Opdrachtgever (akkoord per email of handmatige ondertekening en toesturen scan aan opdrachtnemer):

Opdrachtnemer is akkoord.

Bijlage: - Kopie algemene voorwaarden opdrachtnemer